

DIAKONIA- JA SOSIAALITYÖ KUMPPANEINA SOSIAALISEN TYÖN KENTÄLLÄ

Diakonia- ja sosiaalityöntekijöiden konstruoimana

PAAJANEN TAINA  
Tampereen yliopisto  
Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos  
Sosiaalityön pro gradu –tutkielma  
Joulukuu 2008

TAMPEREEN YLIOPISTO  
Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos

PAAJANEN, TAINA: Diakonia- ja sosiaalityö kumppaneina sosiaalisen työn kentällä. Diakonia- ja sosiaalityöntekijöiden konstruoimana.

Pro gradu –tutkielma, 108 s., 4 liites.

Ohjaaja: Irene Roivainen

Sosiaalityö

Joulukuu 2008

---

Tutkielmani aiheena on seurakunnan diakoniatyöntekijöiden ja kunnallisessa sosiaalityössä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden välinen kumppanuus haastatteluhetkellä. Tarkastelen työntekijöiden omia kuvauksia, jotka liittyvät niin onnistuneisiin kuin epäonnistuneisiin kumppanuuden kokemuksiin. Olen kiinnostunut myös mahdollisista toiveista kumppanille tulevaisuudessa samoin kuin yhteistyön esteistä. Tutkielmaani varten haastattelin teemahaastatteluna viisi sosiaalityöntekijää ja viisi diakoniatyöntekijää. Tarkoitukseni on saada esille yksittäisten työntekijöiden kuvauksia tämän hetken kumppanuudesta niin sosiaalityön kuin diakoniatyön puolelta.

Vaikka tarkastelen kahden eri työntekijäryhmän välistä kumppanuutta tässä ajassa, ei yhteistä aina 1800-luvulle ulottuvaa diakoniatyön ja sosiaalityön historiaa voi sivuuttaa. Nostan esille toisaalta yhteisen historian, mutta myös sen sosiaalisen työn kentän, jolla sosiaalityöntekijä ja diakoniatyöntekijä kohtaavat toisensa tällä hetkellä.

Laadullisen tutkimukseni metodologiseksi lähtökohdaksi olen valinnut aineistolähtöisyyttä korostavan diskurssianalyysin ja erityisesti positioiden tarkastelun haastattelupuheessa. Tarkastelen tutkielmassani molempien työntekijäryhmien itselleen ja toisilleen puhumia positioita.

Tutkielmani perusteella diakoniatyöntekijä kaipasi sosiaalityöntekijää kumppaniksi itselleen. Sosiaalityöntekijä ei kaivannut diakoniatyöntekijän kumppanuutta itselleen, vaan asiakkaalle. Sosiaalityöntekijä oli valmis ottamaan vastaan diakoniatyöntekijän tarjoaman avun sillä edellytyksellä, että diakoniatyöntekijä ei rikkonut työntekijöiden välillä olevaa viranomaisen ja ei-viranomaisen rajaa. Sosiaalityöntekijä toivoi diakoniatyöntekijästä oman työnsä paikkaajaa. Tutkielmani tulokset tukevat sitä käsitystä, jonka mukaan kunnallinen sosiaalityö on keskittymässä entistä enemmän byrokratiatyöhön ja muut sosiaalityön alueet jäävät ilman tekijää. Diakoniatyötä kutsutaan sosiaalityön paikkaajaksi juuri palvelutyön ja psykososiaalisen työn alueilla.

Avainsanat: diakoniatyö, diakoniatyöntekijä, kumppanuus, sosiaalinen työ, sosiaalityö, sosiaalityöntekijä, yhteistyö

TAMPERE UNIVERSITY  
Department of Social Politics and Social Work

PAAJANEN, TAINA: Church and municipal social work as partners in the field. Constructed by the church and municipal social workers.

Master's Thesis, 108 p., 4 attachment p.

Supervisor: Irene Roivainen

Social work

December 2008

---

The subject of my thesis is the partnership of social workers of the church and municipal social workers at the time when I interviewed them. I examine the social workers' own descriptions pertaining to both successful and unsuccessful experiences of partnership. I am also interested in potential expectations for the partner in the future, as well as in impediments to collaboration. For my thesis, I made theme interviews with five municipal social workers and five social workers of the church. My purpose is to bring out descriptions of partnership of this time in both municipal and church social work as they were told by individual social workers.

Even though I study the partnership between two employee groups in our time, we cannot ignore the common history of church and municipal social work that dates back to the 19<sup>th</sup> century. On one hand, I highlight the common history, but I also elicit the field of social work where the municipal and church social workers currently face each other.

As the methodological starting point of my qualitative study, I have chosen discourse analysis that emphasises the material origin and, in particular, examination of positions in the interviews. In my thesis, I study the positions that both worker groups portray for themselves and for the other group.

Based on my thesis, a social worker of the church needed a municipal social worker as a partner for him-/herself. A municipal social worker, in turn, did not need the partnership of a church social worker for him-/herself but for the client. A municipal social worker was ready to accept help from a church social worker with the condition that the latter did not break the authority/non-authority borderline between the two workers. A municipal social worker wished the church social worker patch up his/her own work. The results of my thesis support the picture where municipal social work is concentrating more and more in bureaucracy, while other aspects of social work are being left aside. It is just in the areas of service work and psycho-social work that social work of the church is being called to patch up municipal social work.

Keywords: social work of the church, church social worker, partnership, social work, social worker, collaboration.

# SISÄLTÖ

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>KAKSI JÄRJESTELMÄÄ SOSIAALISEN TYÖN KENTÄLLÄ</b> .....	<b>3</b>
2.1	Naisten sosiaalinen työ miesten maailmassa .....	4
2.2	Ensimmäinen tasavalta: diakoniatyön ammattilainen ja kunnallinen köyhäinhoito.....	7
2.3	Toinen tasavalta: diakoniatyö hyvinvointivaltion marginaalissa.....	10
2.4	Kolmas tasavalta: diakoniatyön paluu sosiaalisen työn juurille?.....	13
<b>3</b>	<b>YHTEISET ASIAKKAAT KUMPPANUUDEN KESKIÖSSÄ</b> .....	<b>19</b>
3.1	Työorientaatiot.....	19
3.2	Tutkimusasetelma .....	31
<b>4</b>	<b>DIAKONIA- JA SOSIAALITYÖNTEKIJÄN VÄLINEN KUMPPANUUS</b> .....	<b>42</b>
4.1	Kumppanuudessa erottavat tekijät .....	42
4.2	Onnistuneiksi kuvatut yhteistyötilanteet.....	48
4.3	Hämmennystä aiheuttaneet yhteistyötilanteet.....	58
4.4	Yhteistyön esteet ja kumppanuuden toiveet.....	68
4.5	Tuloksia ja pohdintaa .....	77
<b>5</b>	<b>TUTKIMUKSEN YHTEENVETOA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ</b> .....	<b>90</b>
5.1	Tutkimuksen yhteenvetoa .....	90
5.2	Tulosten pohdintaa.....	91
5.3	Pohdintoja tutkimusprosessista .....	93
5.4	Tutkijan oma matka .....	95
	<b>LÄHTEET</b> .....	<b>97</b>
	<b>LIITTEET</b> .....	<b>109</b>

## KUVIOLUETTELO

KUVIO 1. Kuntien sosiaalitoimistoon paikantuvan sosiaalityön ja kirkon diakoniatyöntekijöiden työn painotuserot asiakastyössä .....	28
KUVIO 2. Kuvaus analyysin alkuvaiheista .....	38
KUVIO 3. Käsitekartta .....	40
KUVIO 4. Kuntien sosiaalitoimistoon paikantuvan sosiaalityön ja kirkon diakoniatyöntekijöiden työn painotuserot asiakastyössä tutkimustulosten valossa.....	86

## TAULUKKOLUETTELO

TAULUKKO 1. Kunnallisen sosiaalityön ja kirkon diakoniatyön keskinäinen suhde historiallisella tasolla .....	17
TAULUKKO 2. Positiot puheessa kumppanuuden eroista .....	48
TAULUKKO 3. Positiot onnistuneiksi kuvatuissa tilanteissa .....	57
TAULUKKO 4. Positiot hämmennystä kuvaavassa puheessa .....	68
TAULUKKO 5. Positiot puheessa yhteistyön esteistä .....	74
TAULUKKO 6. Positiot toiveissa .....	77

# 1 JOHDANTO

Olen koulutukseltani teologi ja sosiaalityöntekijä. Tällä hetkellä olen seurakuntapastorin työssä ja painopisteet työssäni ovat diakoniatyö ja yksi seurakuntamme asuinalue. Olen omassa työssäni pyrkinyt luomaan yhteyksiä kunnan ja kolmannen sektorin työntekijöihin, jotka kohtaavat työssään samoja ihmisiä kuten itsekin. Olen kokenut nämä kontaktit usein jopa mielekkäämpinä kuin seurakuntatyöyhteisön sisällä syntyneet. Erityisesti tämä on tullut esille aluetyössä, mutta mielestäni myös diakoniatyön saralla. Usein yhteistyö sujuu melko kitkattomasti, mutta aina se ei ole helppoa. Ihmisten kanssa töitä tehdessä jo henkilökemiat ovat oma lukunsa. Mielestäni yhteistyötä on kuitenkin aina mahdollista kehittää. Mutta ennen kuin yhteistyöstä, kumppanuudesta päästään edes keskustelemaan, täytyy molemmilla osapuolilla olla motivaatio keskinäiseen kanssakäymiseen. Jos tätä halua ei syystä tai toisesta ole, ei yhteistyöstä puhuminenkaan ole silloin mielekästä.

Diakoniatyön ja sosiaalityön välinen yhteistyö kiinnostaa minua konkreettisesti ihan oman työni takia. Vaikka teen työtäni papin virasta ja identiteetistä käsin, työssäni painottuvat yhteiskunnalliset näkökulmat sosiaalityöntekijän koulutukseni ansiosta. Kun aloin suunnitella pro gradu-tutkielman tekemistä, diakoniatyön ja sosiaalityön välinen suhde tuntui nousevan ylitse muiden aiheiden. Myös tieto siitä, ettei näiden kahden työntekijäryhmän yhteistyötä oltu sosiaalityössä aikaisemmin tutkittu, rohkaisi minua tarttumaan aiheeseen. Muutenkin diakoniatyön tutkimus sosiaalityössä Ulla Maija Kauppinen-Perttulan (2004) väitöstutkimusta lukuun ottamatta on ollut vähäistä. Toisaalta diakoniatyön tutkimus on nouseva ala, jota merkittävästi tukee vuonna 2002 perustettu Diakonian tutkimuksen seura sekä vuonna 2004 perustettu tieteellinen Diakonian tutkimus -aikakauskirja.

Toiseksi minua kiehtoo luterilaisen kirkon diakoniatyön ja kunnallisen sosiaalityön historiallinen tausta. Näillä kahdella työalalla on yhteiset historialliset ja käsitteelliset juuret, samankaltaisuuksia eettisessä perustassa sekä rakenteellisia yhdenmukaisuuksia (Iivari & Karjalainen 1999, 19; Matthies 1999, 83). Aina 1800-luvun lopulle ulottuvat yhteiset juuret ja monet tässä ajassa elävät yhteiset asiakkaat ovat tekijöitä, jotka väistämättä pitävät näitä kahta työntekijäryhmää läheisessä kontaktissa toisiinsa. Sosiaalityön ja diakoniatyön välistä suhdetta ovat muokanneet monet kansakuntaamme koskettaneet historialliset tapahtumat ja yhteiskuntamme kehitys. Yhtenä esimerkkinä voidaan mainita vuoden 1972 kansanterveyslaki, joka voimaan astuessaan katkaisi vuosikymmeniä kestäneen yhteistyön sosiaalityön ja diakoniatyön välillä. Yhteys sai kuitenkin aivan uuden suunnan lama-ajan alkaessa 1990-luvun alkupuolella. Tällä hetkellä elämme aikaa, jossa kunnallisen sosiaalityön ja muiden tahojen – niin kirkon diakoniatyön kuin muidenkin

sosiaalisen työn kentällä toimijoiden – välinen yhteistyö on entistä mielenkiintoisemman tarkastelun alla.

Vaikka minua kiinnostaa näiden kahden toimijan historiallinen tausta sosiaalisen työn kentällä yhteisiltä alkujuurilta aina tähän päivään, haluan kuitenkin fokusoida tarkasteluni tähän hetkeen sosiaalityön ja diakoniatyön välillä. Pidän tutkimukseni aihetta sosiaalityön ja diakoniatyön yhteistyöstä ja kumppanuudesta tällä hetkellä erittäin ajankohtaisena. Esimerkkinä ajankohtaisuudesta nostan kaksi lehtiartikkelia. Kuluvan vuoden elokuussa Kotimaa-lehdessä tuotiin esille huolta, kuinka esimerkiksi vesi- ja sähkölaskut kaatuvat yhä useammin diakoniatyön maksettavaksi, kun asiakkaat eivät joko saa tai eivät osaa hakea tukea sosiaalityöstä. Työnjako ja siitä keskusteleminen on lehden artikkelin mukaan arkipäivää diakoniatyön ja sosiaalityön kentällä eri puolilla Suomea. (Hirvonen 2008b.) Samainen lehti kertoi toukokuussa, että Oulun hiippakunnassa etsitään parhaillaan seurakuntia, jotka olisivat valmiita kokeilemaan yhteistä virkaa kunnan terveydenhuollon kanssa. Tämä virka koskisi nimenomaan sairaanhoitajakoulutuksen saaneita diakoniatyöntekijöitä, jotka voisivat tehdä sairaanhoidollisia toimenpiteitä kotisairaanhoidossa. Perusteluna seurakunnan ja terveydenhuollon yhteistyön lisäämiselle koko kirkossa nähtiin kuntien niukat määrärahat. (Hirvonen 2008a.) Jos kyseinen kokeilu toteutuu, se merkitsee samalla tietyn asteista paluuta vuotta 1972 edeltävään aikaan.

Tarkastelen työni aluksi luvussa 2 diakonia- ja sosiaalityöntekijöiden yhteistä historiallista taustaa järjestelmien näkökulmasta. Lähdän liikkeelle yhteisiltä juurilta, jotka mielestäni paikantuvat 1800-luvun puoliväliin. Kuljetan näitä kahta sosiaalisen työn toisiinsa kietoutuneita langan säikeitä aina näihin päiviin asti, jolloin olen tehnyt haastatteluni tätä tutkimusta varten. Luvussa 3 lähestyn työntekijöiden välistä kumppanuutta yhteisen asiakkaan ja sen kentän, jolla asiakas kohdataan, näkökulmasta. Ajallisesti olen siirtynyt tässä luvussa kokonaan 2000-luvulle. Tämän jälkeen esittelen tutkimustehtäväni, metodologiset lähtökohtani sekä aineiston analyysini. Luku 4 muodostaa tutkimukseni empiriaosuuden. Alaluvuissa käyn läpi tutkimusaineistoani viidestä eri näkökulmasta, joista käsin etsin työntekijöiden haastattelupuheessa puhumia positioita itselleen ja toisilleen. Viimeisessä luvussa teen yhteenvedon tutkimuksestani, pohdin sen tuloksia ja koko tutkimusprosessia.

## 2 KAKSI JÄRJESTELMÄÄ SOSIAALISEN TYÖN KENTÄLLÄ

Tässä pääluvussa teen läpileikkauksen niistä historiallisista taustoista, joista nykymuotoinen kunnallinen sosiaalityö ja kirkon diakoniatyö ponnistavat. Yhteiset juuret paikantuvat 1800- ja 1900-lukujen taitteeseen. Kuljetan näitä kahta langan toisiinsa kietoutunutta säiettä – diakonia- ja sosiaalityötä – rinnakkain historian alkulehdiltä aina näihin päiviin asti, jolloin tutkimukseni haastattelut on tehty. Tätä pitkää ajanjakso voi vaihteistaa hyvin monella tavalla. Pertti Alasuutari (1996) puhuu kolmesta eri tasavallan ajasta. Ensimmäinen tasavalta sisälsi itsenäisyyden alkuvaiheet aina sotien päättymiseen asti. Toisen tasavallan ajanjakso alkoi sotien jälkeisestä jälleenrakentamisesta ja päättyi Neuvostoliiton hajoamiseen ja Suomen liittymiseen Euroopan Unioniin. 1990-luvun puoli välistä lähtien olemme eläneet kolmannen tasavallan aikaa. Anne Birgitta Yeung (2003) on puolestaan tarkastellut kirkon tekemää sosiaalista työtä suhteessa julkisen sektorin tekemään työhön aina 1700-luvulta lähtien nykyhetkeen asti. Kuljetan Alasuutarin vaihteistusta alalukujen otsikoissa ja palaan Yeungin ajatuksiin luvussa 2.4.

Nykyinen sosiaalityö ja diakoniatyö ovat rinnakkaisjärjestelmiä, joilla molemmilla on omat lainsäädäntönsä ja professionsa. Molemmat ovat myös naisvaltaisia hoiva-aloja, joita ovat määritelleet miesenemmistöiset tieteet, teologia ja sosiaalipolitiikka (Henttonen 1997, 268; Pohjola 2003, 147-148; Pyykkö 2007, 130; 2004, 112; Satka 1997, 28-31). Diakonia on seurakunnan ja sen jäsenten toimintaa, jossa kirkkojärjestyksen (4 luku 3 §) mukaan apu suunnataan erityisesti heille, ”joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta” (1055/1993). Kai Henttonen (1997, 38-43) on tutkimuksessaan esitellyt erilaisia diakonian määritelmiä (ks. myös Karjalainen 2000, 268-269; Kettunen 2001, 18-19; Ryökäs 2002, 408, 411-412; Veikkola 2002, 118-121). Sosiaalihuoltolain (1 luku 1 §) mukaan sosiaalityön toimintoja tulee ohjata niin, että ne edistäisivät ja ylläpitäisivät ”yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä” (710/1982). Myös sosiaalityötä on määritelty monin tavoin (mm. Eskola 2003, 111-112; Pohjola 2003, 157-158; Raunio 2004; 2000; Sipilä 1989, 57-68).

Diakonian osalta keskityn seurakuntadiakonian vaiheiden ja sen profession kuvaamiseen. Sivuan laitosdiakonian vaiheita ainoastaan kuvatakseni seurakuntadiakonian vaiheita. Rajaan myös diakonian eri teologiset painotukset tutkimukseni ulkopuolelle. Lisäksi tarkastelen diakoniassa pelkästään virkadiakoniaa. Sosiaalityössä pyrin myös profession kehityksen tarkasteluun. Lainsäädäntöä nostan esille vain siltä osin kuin se valaisee tätä kehitystä. Rajaan sosiaalityön tutkimuksessani nimenomaan sosiaalitoimistoissa tehtävään sosiaalityöhön. Alaluvuissa olen aina



ensiksi käsitellyt sitä sosiaalisen työn toimijaa, joka kunakin aikana on ollut vahvempana suhteessa toiseen.

## 2.1 Naisten sosiaalinen työ miesten maailmassa

Vuonna 1855 Aleksanteri II:n tulo Venäjän uudeksi keisariksi vaikutti merkittävästi Suomen kehitykseen niin talous- ja elinkeinoelämän kuin myös muiden yhteiskunnallisten uudistusten osalta. Nämä uudistukset kulkivat käsi kädessä 1800-luvun lopun henkisen murroksen kanssa. Timo Toikon (2005, 23-25, 30-32, 34) mielestä yksi vahvoista aatteista oli liberalismi, joka liittyneenä kansallisuusaatteeseen korosti vapautta ja tasa-arvoa niin valtiollisesti kuin yksilönkin kohdalla. Liberalismin mukaan valtion oli ohjattava ihmisiä huolehtimaan itse itsestään ja tämä ajatus vaikutti vahvasti mm. vuoden 1879 vaivaishoitoasetuksen taustalla. Asetus nimittäin tiukensi avun saantia yhteiskunnalta niin, että vastuu toimeentulosta oli entistä selkeämmin yksilöllä itsellään. (Jaakkola 1994, 112.) Toiseksi tärkeäksi voimaksi nousi työnväenliike, joka kansainvälisenä liikkeenä alkoi ajaa työväen sosiaalisten olojen parantamista muodostaen vastavoiman liberalistiselle ajattelulle. Yhteiskunnallisen säätyajattelun murtuessa myös vanhaluterilainen yhtenäiskulttuuri oli muutoksen kourissa. Herätysliikkeet ja sisälähetys haastoivat kirkon korostamalla yhteisöllisen tapakulttuurin sijasta yksilölliseen vakaumukseen perustuvaa uskoa. Tämän uskon tuli näkyä elämässä kristillissosiaalisina tekoina ja toimintana. (Heikkilä & Seppo 1987, 76-82; Markkola 2002, 50.)

Sosiaalisen työn näkökulmasta merkittävät lainsäädännön muutokset olivat vuoden 1865 asetus kunnallishallinnosta, jonka myötä syntyi maallinen yhteisö eli kunta sekä vuoden 1879 vaivaishoitoasetus, joka siirsi seurakunnalle kuuluneen vaivaishoidon lopullisesti kunnan vastuulle. Kirkon piirissä lakimuutokset koettiin vapautuksena ”vieraasta ikeestä” ja uudistuksen myötä kirkko saattoi keskittyä varsinaiseen tehtäväänsä eli evankeliumin julistamiseen. (Anttonen & Sipilä 2000, 26; Jaakkola 1994, 121; Mustakallio 2002, 198-199; Toikko 2005, 48-49.) Kaikkia edellä kuvattuja 1800-luvun lopun aatteita – kuten myös vaivaishoidosta vapautettua kirkkoa – yhdisti huoli suuriksi kasvaneista sosiaalisista ongelmista. Vaikka vuoden 1879 asetus oli tiukentanut avunsaantia, köyhien määrä vain kasvoi. (Anttonen & Sipilä 2000, 27.) Tilannetta pahensivat entisestään 1860-luvun loppupuolen katovuodet ja pitkä taloudellinen taantuma. Suhtautuminen sosiaaliseen kysymykseen oli vielä katovuosien jälkeen tuomitsevaa, mutta vuosisadan loppupuolelle tultaessa kysymystä alettiin pohtia laajemmassa yhteiskunnallisessa yhteydessä. Tämä näkyi esimerkiksi lehdistön lisääntyvänä kiinnostuksena ja myönteisenä suhtautumisena työnväenliikkeeseen ja sen ajamiin uudistuksiin. (Jaakkola 1994, 91, 125.)

Kunnallisen sosiaalityön ensimmäisinä ituinä voidaan pitää jo 1840-luvulla syntyneitä ensimmäisiä hyväntekeväisyysjärjestöjä eli rouvasväenyhdistyksiä. Yhdistykset kantoivat huolta erityisesti köyhien naisten ja lasten auttamisesta ja toiminta oli erityisen runsasta 1850- ja 1860-luvuilla. Rouvasväen rinnalle nousivat vuosisadan lopulla myös muut naisjärjestöt. Vuosisadan vaihteessa yksityiset yhdistykset olivatkin ainoa väylä, joiden kautta naisilla oli lupa toimia yhteiskunnallisesti. Muut areenat olivat vielä vain miehiä varten. (Anttonen & Sipilä 2000, 28-29; Jaakkola 1994, 144-145.) Naisten uuteen rooliin vaikuttivat ratkaisevasti korostukset perheen merkityksestä ja erityisesti naisen roolista perheen äitinä, kasvattajana ja moraalisenä esikuvana. Oman perheen lisäksi naisia kutsuttiin myös ”yhteiskunnalliseen äitiyteen” niille, joilla ei ollut turvaa eikä tietoa kunnallisesta perhe-elämästä. Aluksi tämä ”yhteiskunnallinen äitiys” oli puhtaasti hyväntekeväisyystyötä, mutta vähitellen laajeneva köyhäinhoito kaipasi entistä suurempaa naisten työpanosta. (Pulma 1994, 59; Satka 1994, 262-263; Sulkunen 1987, 162-167.)

Vuoden 1879 vaivahoitoasetus sisälsi juridisesti määritellyn sosiaalityön alkuituja. Asetus edellytti, että kuntiin luotiin avohuollon puolelle peräänkatsomusalueet, joissa peräänkatsomusmies valvoi lainmukaisen hoidon toteutumista. Kaupunkien kasvaessa alueita tuli koko ajan lisää ja samalla muutaman virkamiehen ja vaivahoitohallituksen jäsenen työtaakka kävi mahdottomaksi. Tämän seurauksena vuosisadan vaihteessa kaupungeja alettiin jakaa piirimiesten johtamiin piireihin, joista kukin jakaantui kaitsijakuntiin. Kullakin kaitsijalla oli huolehdittavana vain muutama avunsaajaperhe. Kaitsijat olivat esimerkiksi Tampereella vapaaehtoisia ja valtaosa heistä oli naisia, jotka oli rekrytoitu kaupungin hyväntekeväisyysyhdistyksistä. (Jaakkola 1994, 140.) Naisten paikaksi määritetty vapaaehtoisuuteen pohjautuva työpanos. Työstä ei maksettu palkkaa ja se oli alisteista miesten vaivahoitohallituksessa tekemälle työlle. Vasta vuonna 1889 naisetkin saivat mahdollisuuden osallistua vaivahoitohallitukseen. Oikeus oli tosin vain 25 vuotta täyttäneillä naimattomilla, eronneilla tai leskinaisilla. Jos nainen meni naimisiin, hänen oli luovuttava tästä kuten muistakin julkisista tehtävistään. (Satka 1994, 262-263.)

Naisten hyväntekeväisyystyön yksi muoto oli kristilliseen lähimmäisenrakkauteen pohjaava auttamistyö, josta tuli diakoniatyön alkujuuri. Kristillissosiaalinen työ eteni aluksi yksityisten ihmisten ja usein juuri naisten turvin. Leskirouva Aurora Karamzinin lahjoituksen turvin perustettiin vuonna 1867 yksityinen Helsingin diakonissalaitos. Kansainvälisten vaikutusten pohjalta syntynyt laitosdiakonia oli kirkosta riippumaton, vaikka se olikin kirkollinen järjestö. Myöhemmin päivänvalon näkivät laitokset myös Viipurissa (1869), Sortavalassa (1894) ja Oulussa

(1896), joista kaksi jälkimmäistä syntyi kouluttamaan diakonisseja nimenomaan seurakuntien työntekijöiksi. (Jaakkola 1994, 145-147; Mustakallio 2002, 202-205, 207-208; Pyykkö 2004, 115, 117.) ”Palveluspiioiksi” eli diakonisseiksi olivat tervetulleita lapsettomat lesket ja naimattomat naiset, joiden työn kohteena olivat sairaat, turvattomat lapset ja ”langenneet” naiset. (Markkola 2002, 62; ks. myös Kauppinen-Perttula 2004; Vappula 2001.)

Vaikka kirkko oli vapautettu yhteiskunnallisen lain turvin köyhäinhoidosta, herätti tilanne katovuosien jälkeen kirkon sisällä pohdintaa, miten se voisi olla apuna vaikeassa tilanteessa. Lopullinen vastuu nähtiin olevan edelleen valtiolla eikä sitä pyritty kyseenalaistamaan tai edes kilpailemaan sen kanssa. Toisaalta myös naisasia haastoi kirkkoa, mikä osaltaan vaikutti ajatukseen kirkollisesta köyhäinhoidosta eli diakoniasta (Mustakallio 2002, 205). Pastori Otto Aarnisalo oli 1890-luvun lopulla yksi näkyvimpiä asian puolestapuhujia. Lakisääteiseen köyhäinhoitoon kuului pakottava, rankaisevakin sävy, mitä ei haluttu kuuluvan kirkolliseen toimintaan. Kirkollisen köyhäinhoidon tuli olla ohjaavaa, auttavaa ja henkilökohtaisempaa toimintaa. Kunnille kuului aineellinen apu ja maanpäällisen hyvän edistäminen, kun taas kirkon tuli palvella köyhien tuonpuoleista hyvää. Aarnisaloin kunnallisessa köyhäinhoidossa vallitsi laki ja kirkollisessa köyhäinhoidossa sydän. (Malkavaara 2000, 18-19, 24; Markkola 2002, 148-152.)

Myös kunnallisen köyhäinhoidon puolella pohdittiin kirkon ja lakisääteisen köyhäinhoidon suhdetta. Vaivaishoidon tarkastaja G. A. Helsingius nimittäin epäili vuonna 1899 julkaisemassaan köyhäinhoitoa koskevassa kirjassaan, että kirkollinen köyhäinhoito syyllistyisi tarpeettoman löyhään almujen jakamiseen. Hän epäili, että kirkon hölläkätisyys voisi jopa turmella lakisääteisen köyhäinhoidon saavutukset. Kirkollinen köyhäinhoito sai viedä uskonnollista lohtua ja huolenpitoa sairaille ja heikoille. Kunnan ja kirkon välisen työnjaon piti kuitenkin olla selvä ja toimenkuvien riittävän kaukana toisistaan. (Markkola 2002, 152-153.)

Laitosdiakonia näki päivänvalon yksityisenä, kirkosta vapaana laitoksena, mutta pian myös seurakunnat kiinnostuivat tästä uudesta naisille suunnatusta kunniallisesta työstä. Raija Pyykkö (2004, 118) toteaa, että seurakunnallisen diakoniatyön syntymisen laitospöyhäinhoidon rinnalle mahdollistivat erityisesti diakonisseja seurakuntien tarpeeseen kouluttaneet Sortavalan ja Oulun laitokset. Tämän lisäksi kehitystä jouduttivat seurakuntapapiston ja hiippakuntien aktiivisuus kasvavien sosiaalisten ongelmien äärellä. Kiertävistä sairaanhoitajista, joita diakonissat olivat koulutukseltaan, maksettiin myös valtionapua, mikä osaltaan suosi diakonissojen palkkaamista.

Tultaessa aivan 1800-luvun loppuun diakonissojen toiminta-alueeksi nähtiin kirkollinen köyhäinhoito ja kotisairaanhoido, joka oli osa julkista sairaanhoitoa.

Yhteenvetona voidaan todeta, että tultaessa 1900-luvun vaihteeseen kunnallisen sosiaalityön idut alkoivat kehittyä vuoden 1879 asetuksen asettamien velvoitteiden myötä. Sosiaalisen työn alku naisten osalta rajoittui käytännössä kuitenkin vain hyväntekeväisyyteen ja vapaaehtoistoimintaan. Miehet vastasivat hallinnosta ja myös rajasivat sen alueen, jolla naisten oli soveliaista toimia. Kirkko oli vapautunut lainsäädännön turvin vaivaishoidon vastuusta. Ajatus kirkollisesta köyhäinhuollosta sai kuitenkin kannatusta niin, että tultaessa 1900-luvun taitteeseen seurakunnat alkoivat palkata diakonissoja tähän tehtävään. Samalla diakonissoista tuli ensimmäisiä koulutettuja ja palkattuja ”huolenpitotyön” ammattilaisia, jotka toimivat sujuvasti niin kirkon kuin kuntienkin puolella (Satka 1994, 269).

## 2.2 Ensimmäinen tasavalta: diakoniatyön ammattilainen ja kunnallinen köyhäinhoito

Ensimmäistä tasavallan aikaa leimasivat 1900-luvun alkupuolella demokraattisen ja itsenäisen Suomen synnytytuskat, joiden jälkimainingeissa maa ajautui veriseen sisällissotaan. Sodan päätyttyä maa oli jakautunut ”punaisiin” ja ”valkoisiin” ja yhteiskunnallinen ilmapiiri oli kireä. Lukuisat kerjäläiset ja sotaorvot olivat arkipäivää. Työttömyys ja raju inflaatio koettelivat maata. Kaiken tämän keskellä suuret sosiaalipoliittiset ratkaisut saivat odottaa. Taloudellinen kasvu käynnistyi tosiasiallisesti vasta vuonna 1922, mutta pian edessä oli uusi taloudellinen lama ja toinen maailmansota. (Alasuutari 1996, 11; Urponen 1994, 164-165.)

Seurakuntadiakonian asema vahvistui kirkon sisällä nopeasti 1900-luvun kahdella ensimmäisellä vuosikymmenellä ja laajeni entisestään 1920-luvulta lähtien (Mustakallio 2002, 210, 216.) Työ paikallisseurakunnissa oli käytännössä köyhäin- ja sairaanhoitoa, johon diakonissan koulutus antoi vankan pohjan. Diakonissa teki yhteistyötä niin kunnan köyhäinhuoltovaltuutuksen, yksityisten ihmisten kuin erilaisten järjestöjenkin kanssa. Tämä julkisen ja yksityisen rajojen ylittäminen ja yhteyksien solmiminen teki diakonissoista sekä köyhyyden että yhteistyön ammattilaisia. He tutustuivat eri tahojen auttamistyöhön ja oppivat, mitä ja millaista apua, kukin niistä saattoi antaa. (Markkola 2002, 105, 157.)

Vaikka diakonissa oli koulutettu ammattilainen, tuli hänen kuitenkin myötäillä kaikessa kunnan köyhäinhoitoa. Diakonissan tuli ohjata ihmisiä auttamaan toinen toisiaan ja siten helpottamaan kunnan köyhäinhoidon puolelle kasaantuvia paineita. Erityisesti diakonissoille korostettiin, että konfliktia kunnallisen köyhäinhoidon ja seurakunnan diakoniatyön välillä tuli välttää. Toisaalta kun hätä oli oikeutettu ja suuri, saattoi hän silloin neuvoa, kuinka apua kunnalta anottiin. Seurakunnallisen köyhäinhoidon puolella ajateltiin vahvasti, että muutos alkoi hengellisestä herätyksestä ja kaikki muut ongelmat olivat alisteisia sille. Tämän takia ainoastaan nöyrä ja kuuliainen käytös niin avuntarvitsijan kuin kunnallisen auttajankin edessä saattoi herättää uskoa ja halua parannukseen. (Markkola 2002, 97-99.)

Kirkon puolelle yritettiin kouluttaa Sortavalan diakoniakoulussa 1900-luvun alkupuolella myös miespuolisia työntekijöitä, diakoneja. Käytännössä vain häviävän pieni osa heistä työskenteli valmistuttuaan seurakunnissa, sillä enemmistö hakeutui huoltotehtäviin järjestöjen, kuntien ja valtion palvelukseen. (Mustakallio 2002, 209.) Kirkollinen köyhien auttaminen jäi siis selkeästi naisten työksi, kun taas seurakunnallinen vaivaishoito ja sen seuraajaksi tullut kunnallinen köyhäinhoito oli vahvasti miesten käsissä. (Markkola 2002, 73.)

Vuonna 1922 voimaan astuneen köyhäinhoitolain puutteena nähtiin, ettei naisten valitsemista köyhäinhoitolautakuntaan vieläkään edellytetty, vaikka heidän työpanoksensa käytännön työssä oli merkittävä. Yleisesti oltiin sitä mieltä, että naiselta puuttui kylmään järkeen perustuva harkinta, joka taas miehellä uskottiin olevan. Johtotehtävissä naisen epäiltiin olevan liian hölläkätinen, mutta ruohonjuuritason työhön, kaitsijaksi, hän soveltui hyvin. Siellä tarvittiin sitä sydämen lämpöä, mitä naisilla uskottiin olevan. (Urponen 1994, 179.) Työnjako oli siis kunnallisella puolella edelleen selvä: naiset vastasivat hoivasta ja miehet hallinnosta. Miehet houkuttelivat naisia hoitamaan ruohonjuuritason työtä, sillä ilman naisten työpanosta ei tultu enää toimeen. Samalla miehet edelleen määrittivät, mitä naiset saivat tehdä ja mitä eivät. (Satka 1994, 269.)

Sosiaaliministeriössä ajateltiin vielä 1930-luvulla, että vapaaehtoiset kaitsijat olivat riittävä työresurssi huoltotyössä. Kun laki sosiaalihuollon hallinnosta vuodelta 1936 teki työstä entistä tiukemmin valtiojohtoista, kasvoi myös työn vaatavuus byrokratian lisääntyessä. Laki velvoitti isot kunnat palkkaamaan joko huoltotyöntekijän, -sihteerin tai huoltotoimen johtajan. Tästä seurasi, että isompiin kuntiin alkoi muodostua jo 1930-luvun lopulla sosiaalivirastojen ytimiä. (Satka 1994, 292-294.) Samalla huoltotyö laajeni ja painottui entistä enemmän julkishallinnon puolelle. Työn vaatimusten kasvaessa työntekijöitä oli ryhdyttävä kouluttamaan asiantuntijoiksi omissa

tehtävissään. Koulutuksen lisääminen johti sosiaalityön ammatillistumiseen. Huomion arvoista ensimmäisen huoltotyön koulutuksen kohdalla oli, että sen järjesti kirkollinen järjestö, Suomen Kirkon Sisälähetysseura, lastenkotien johtajattarille vuonna 1918. Koulutus kesti kaksi vuotta ja se oli nopea vastaus akuuttiin sisällissodan synnyttämään lastensuojelukysymykseen. (Toikko 2005, 147.) Lastensuojelun ammatillistuminen sai jatkoa, kun vuonna 1928 Yhteiskunnallisessa korkeakoulussa aloitettiin yksivuotinen lastensuojelututkinto. Huoltotyöntekijöiden kaksivuotinen koulutus aloitettiin sota-aikana vuonna 1942 ja sosiaalihoitajien koulutus vuonna 1945. (Satka 1994, 290, 306-307.)

Näin sosiaalityö hajaantui eri organisaatioihin ja koulutuspolkuja oli useita, mikä osaltaan vaikuttivat alan sirpalemaisuuksiin. Lisäksi sosiaalityön sisällä käyty – aina oppiriidaksi asti puhjennut – keskustelu ei luonnollisesti parantanut työntekijöiden yhteenkuuluvuuden tunnetta. Sota-aikaa edeltänyt vahva huoltoajattelun kontrolli ja moraalinen vartiointi törmäsi yhteen asiakkaan yksilöllistä kohtaamista korostavan ajattelun kanssa. Mirja Satkan (1994, 315-319) mielestä riidassa oli piirteitä, joiden pohjalta voidaan väittää, että oppikysymysten rinnalla pinnalle nousi vuosisadan alkupuolella muodostunut sukupuolten välinen jako sosiaalisessa työssä. Naiset, jotka olivat selkeä enemmistö sosiaalihoitajatutkinnon puolella, olivat rikkoneet ”sovittu” työajan ja järjestyksen ryhtymällä oppikeskusteluun huoltotyön patriarkaalisia perinteitä edustavien huoltomiesten kanssa. (Ks. myös Sipilä 1989, 35-36, 50-51.)

Kirkon puolella diakonisojen asema vahvistui entisestään vuonna 1944, kun kirkkolain asetus määräsi jokaisen seurakunnan palkkaamaan diakoniatyöntekijän. Näin Suomesta vahvistui seurakuntadiakonin mallimaa niin säädösten kuin laajan henkilökunnankin osalta. (Malkavaara 2000, 26; Mustakallio 2002, 218.) Kuten Markkola (2002, 73) toteaa, ”kirkollisen laupeudentyön yksi ympyrä sulkeutui, kun 1860-luvulle asti harjoitetusta lakisääteisestä seurakunnallisesta vaivaishoidosta oli siirrytty vapaaehtoisen kristillisen laupeuden työn kautta lakisääteiseen kirkolliseen diakoniatyöhön.”

Yhteenvedon voidaan todeta, että 1900-luvun alkupuolelta aina sotien päättymiseen asti niin kirkollinen diakoniatyö kuin kunnallinen sosiaalityökin vahvistivat asemiaan sosiaalisen työn kentällä. Diakonisojen asema seurakunnissa vakiintui entisestään ja myös kunnan puolella heidän työpanoksensa oli arvostettu ja tervetullut. Juridisen vahvistuksen seurakunnallinen diakoniatyö sai, kun kirkkolaki vuonna 1944 velvoitti jokaisen seurakunnan palkkaamaan diakoniatyöntekijän. Miehiäkin seurakunnan diakoniatyöhön oli yritetty kouluttaa, mutta kirkon köyhäinhoitoa

houkuttelevammaksi vaihtoehdoksi osoittautuivat järjestöjen, kuntien tai valtion tarjoamat huoltotehtävät. Kunnallisen sosiaalityön puolella työnjako naisten ja miesten välillä oli erittäin selvä. Naiset vastasivat ruohonjuuritason hoivasta ja miehet hallinnosta. Työmäärän kasvaessa naisten asema oli vahvistunut siinä mielessä, että ilman heidän panostaan kunnallinen sosiaalityö ei enää selvinnyt. Lainsäädäntö lisäsi työn vaatimuksia entisestään ja pakotti kouluttamaan työntekijöitä. Koulutuksen lisääntyminen 1940-luvulla oli alku kunnallisen sosiaalityön ammatillistumiselle.

### 2.3 Toinen tasavalta: diakoniatyö hyvinvointivaltion marginaalissa

Taloudelliset haasteet sodista toipuvalle Suomelle olivat melkoiset. Suomi joutui maksamaan raskaat sotakorvaukset ja luovuttamaan maa-alueita. Tämän lisäksi siirtolaiset tuli asuttaa uudelleen ja huolehtia mm. sotaorvoista ja -leskistä. (Urponen 1994, 206-207.) Universaali sosiaalipolitiikka alkoi murtautua keskusteluun 1950-luvulla. Kehitykseen vaikutti merkittävästi Pekka Kuusen teos *60-luvun sosiaalipolitiikka*. Alkoi voimakas hyvinvointivaltion rakentaminen, jossa valtion rooli oli keskeinen. (Anttonen & Sipilä 2000, 55-57; Toikko 2005, 151-152.) Oman muutosvoimansa toi 1960-luvun yhteiskunnallinen ja aatteellinen murros, joka leimasi yhteiskunnallista keskustelua. Keskustelussa saivat osansa kritiikistä niin yhteiskunnan ylläpitämä sosiaalihuolto kuin kirkkokin. (Satka 1994, 303, 316-317.) Sosiaalipolitiikkaa tarkastellessaan Alasuutari (1996, 104-105) jakaa toisen tasavallan kolmeen ajanjaksoon, joista alkupuoli määrittyy sodanjälkeisen ”moraalitalouden”, 1970-luku ja 1980-luvun alkupuoli ”suunnittelutalouden” ja loppupuoli ”kilpailutalouden” ajaksi.

Vuoden 1950 laki sosiaalihuollon hallinnosta velvoitti kuntia entistä laajemmassa määrin palkkaamaan ammattitaitoista henkilöstöä sosiaalihuoltoon. Samalla sosiaalihuolto painottui entistä juridis-hallinnollisemmaksi. Hallinnollisesti työ oli kunnallisten luottamusmiesten muodostaman sosiaalilautakunnan kontrolloimaa ja työntekijän huoltopäätökset oli aina hyväksyttävä lautakunnalla. (Eskola 2003, 121.) Ennen sotaa ja sodan aikana syntyneet järjestöt oli rakennettu vapaaehtoisin voimin ja näillä järjestöillä oli ollut ensiarvoisen tärkeä rooli sosiaalisen työn saralla. Nyt valtiokeskeistä sosiaalipolitiikkaa ajavat olivat sitä mieltä, että järjestöt saivat mennä. Puolustajiakin järjestöille toki löytyi, mutta käytännössä järjestöjen – myös kirkon – asema alkoi heiketä suhteessa julkisiin toimijoihin. Sosiaalihuolto alkoi niveltyä osaksi ajankohtaista keskustelua, jossa sosiaalipolitiikka nähtiin tärkeänä osana jopa taloudellisen kasvun vauhdittamista. Sosiaalivakuutusjärjestelmien luominen ja niiden aseman korostuminen 1950-luvun

jälkipuoliskolta aina 1960-luvulle vähensivät ratkaisevasti sosiaalihuollon merkitystä toimeentulon turvaajana. (Urponen 1994, 229, 232, 252.)

Yhteiskunnallinen murros, johon liittyi muun muassa muutto kaupunkeihin ja naisten työelämään siirtyminen, oli huipussaan 1960- ja 1970-luvuilla. Kun perheiden ja sukujen omat verkostot rikkoutuivat, tarvittiin apua niin lasten kuin vanhustenkin huolenpitoon. Syntyi hoivavajeita, mikä loi paineita sosiaalipalvelujen rakentamiselle ja näin 1970-luvusta tuli sosiaalipalvelujen vuosikymmen. Palvelujen toteuttamiseen palkattiin paljon uutta väkeä ja jälleen sosiaali- ja terveystoimi työllisti nimenomaan naisia. (Urponen 1994, 240, 244, 252.)

Sosiaalityön profession kehityksen kannalta sotien jälkeinen Suomen avautuminen ulospäin oli merkittävä vaihe. Kun juridis-hallinnollinen työote ei kaikkien työntekijöiden mielestä pystynyt enää vastaamaan tuon ajan avun tarpeeseen, oli pakko etsiä uusia työtapoja. Työntekijät osallistuivat koulutuksiin ulkomailla ja toivat tullessaan uusia ajattelutapoja. Yksi muutos ajattelutavassa oli, että aineellinen apu oli annettava yhdistettynä ”henkis-sielulliseen huoltoon”. Ainoastaan materiaaliseen apuun perustunut köyhäinhoito alettiin nähdä vanhentuneena, mikä haastoi juridis-hallinnollisen huoltotyön ja mahdollisti henkilökohtaiseen huoltoon (case work) perustuvan sosiaalityön synnyn. (Eskola 2003, 121-124; Toikko 2005, 149-150, 157.) Perinteisen huoltotyön kannattajat torjuivat kuitenkin ulkomailla opitun sosiaalityön (social work), mikä näkyi aina 1970-luvulle asti jatkuneena oppiriitana.

Sosiaalityö hyväksyttiin viimein 1970-luvun lopulla ”professionalismin sinitaivaaseen” eli yliopistoon, vaikka se saikin epäileviä kommentteja omasta paikastaan niin akateemisen tiedeyhteisön kuin yhteiskuntatieteiden taholta (Satka 1994, 332). Kun uusia virkoja perustettiin kunnalliseen sosiaalityöhön erityisesti 1980-luvulla, jouduttiin miettimään, millaisella koulutuksella kuhunkin tehtävään saataisiin ammattitaitoinen työntekijä. Vuonna 1984 tulivat voimaan sosiaalihuollon kokonaisuudistusta ohjaavat lait, josta seurasi sosiaalityöntekijöiden pätevyysvaatimusten määrittely ja koulutuksen uudistaminen. Tämä oli myös ensimmäinen kerta, kun sosiaalilainsäädännössä mainittiin nimeltä sosiaalityö, sosiaalityöntekijä ja hänen pätevyysvaatimuksensa. (Urponen 1994, 243-244, 255.)

Vielä sotien jälkeen 1950-luvulla, kun kaikkien kynnelle kykenevien apu oli tarpeen, seurakuntadiakonia jatkoi vahvistumistaan kunnallisen sosiaalityön rinnalla. Vuosikymmen oli uusien alkujen aikaa ja monet diakoniatyön työmuodot vakiintuivat tuolloin. Profession kannalta



diakonissalta edellytettiin jatkossa vähintään keskikoulua tai vastaavaa koulutusta. Aikaisemmin pääsyvaatimuksena oli ollut vain vaatimaton kansakoulu. Sota oli vaikuttanut diakonialaitoksiin merkittävästi, sillä kaksi niistä oli joutunut siirtymään luovutetuilta alueilta uusille paikkakunnille. Myös seurakuntien ja koko kirkon uusi diakoninen orientaatio tuli ohjaamaan niiden asemaa. Seurakunnallisen diakonian vahvistuessa laitosten vastuulle jäi lähinnä diakoniatyöntekijöiden koulutus ja sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottaminen omilla paikkakunnillaan. (Malkavaara 2002c, 228-229, 231.) Diakoniatyöntekijät valmistuivat vanhastaan yksinomaan sairaanhoitodiakonian alueelta. Haasteena nähtiin sosiaalihuoltoon painottuva ja erityisesti miehiä mukaan kutsuva koulutus. Järvenpään Suomen Kirkon Seurakuntaopiston Säätiö aloittikin diakonien koulutukseen, johon ei kuulunut sairaanhoitoa vaan yhteiskunnallisia aineita sekä sosiaalityön menetelmien ja käytäntöjen opiskelua. Uudesta koulutuksesta huolimatta diakonissat säilyivät enemmistönä diakoniatyöntekijöiden joukossa. (Kansanaho & Hissa 1972, 71; Malkavaara 2002c, 237-238; Sihvo 1974, 2-7.)

Hyvinvointivaltion rakennustyö ei aiheuttanut kirkossa suuria intohimoja. Kirkko ei halunnut luoda rinnakkaista rakennelmaa, vaan ylläpitää ja tukea vallitsevaa yhteiskunnallista järjestelmää. Mikko Malkavaaran (2002c, 244) mukaan tähän vaikutti ainakin kolme seikkaa. Luterilaisen perinteen mukaan kirkko oli lojaali valtiolle. Toiseksi Suomen luterilaisessa kirkossa vallitsevan pietistisen ajattelun mukaan tämän puoleiset asiat olivat vähemmän tärkeitä verrattuna tuonpuoleisiin eivätkä ne kuuluneet kirkolle. Kolmanneksi hyvinvointivaltion kehitys nähtiin oikean suuntaisena eikä siihen ollut siksi syytä puuttua. (Ks. myös Anttonen & Sipilä 2000, 48; Sipiläinen 1996, 49.)

Tultaessa 1960-luvulle oli diakoniatyön asemassa havaittavissa selkeä muutos aikaisempaan. Professori Heikki Wariksen johtaman komitean mietinnössä ”Kirkko muuttuvassa yhteiskunnassa” vuodelta 1963 todettiin, että diakonian tarjoamien palvelujen kysyntä oli selvästi vähenemässä. Julkisen sairaanhoidon laajeneminen ja tehostuminen vaikutti selvästi diakoniatyön kysyntään. Diakoniatyön tehtäväksi varauduttiin määrittelemään tulevaisuudessa lähinnä yhteiskunnan sosiaali- ja terveydenhuollon aukkojen paikkaaminen ja sielunhoito. Sosiaalihuollon piiritarkastajille suunnatussa kyselyssä vuonna 1967 tiedusteltiin Yhteisvastuukeräyksen kehittämisen näkökulmasta kirkon diakoniatyön tehtäviä. Vastauksissa saivat kannatusta erityisesti sosiaalihuollon kohderyhmistä kehitysvammaiset, mielenterveyspotilaat ja ”väsyneet” sekä vanhukset. Tästä tehtiin johtopäätös, joka suuntasi diakoniatyötä henkisen ja mielenterveydellisen tuen antamiseen. Toimeentulotukeen tai terveydenhoitoon liittyvät tehtävät katsottiin vähitellen ohitetuksi vaiheeksi kirkon diakoniatyössä. (Malkavaara 2002c, 245.)

Koska hyvinvointivaltion sosiaalinen turva alkoi olla lähes kaiken kattava, kirkon diakoniatyön rooli väheni vähenemistään. Vuoden 1972 kansanterveyslaki suorastaan siirsi kirkon diakoniatyön marginaaliin sosiaalisen työn saralla. Laki toi tullessaan terveyskeskusjärjestelmän ja ilmaiset terveyspalvelut, mutta ei tuntenut enää seurakuntien sairaanhoitaja-diakonisseja. Suomalaisen diakoniatyön vanha ja vahva alue, kotisairaanhoito, alkoi jäädä historiaan. Samalla katkesivat monet luontevat yhteydet kunnan ja seurakunnan välillä. Seurakunnissa tämä näkyi kiinnostuksen kasvamisena nimenomaan diakonin koulutuksen saaneita kohtaan. (Malkavaara 2002c, 246-249; Pyykkö 2004, 127-128; Roivainen 2003, 29.)

Kun diakonia joutui marginaaliin suhteessa kunnalliseen sosiaali- ja terveystyöhön, alkoi se seurakunnallistua eli kääntyä sisäänpäin. Koska peruspalvelujen tuottamisessa diakoniaa ei enää tarvittu, diakoniassa alettiin korostaa sielunhoitoa ja kokonaisvaltaista kohtaamista. Tätä marginaaliin ajautumista lisäsi myös yhteiskunnan vastuunotto niillä alueilla, joilla diakonia oli ollut uranuurtaja ja toiminnan ylläpitäjä. Tästä hyvänä esimerkkinä oli muutamien diakonialaitosten omistamien kehitysvammalaitosten luovuttaminen kuntainliitolle 1970-luvulla. (Malkavaara 2002c, 249-251.)

Kootusti voidaan sanoa, että sotien jälkeiset vuosikymmenet aina 1980-luvun loppupuolelle asti olivat hyvinvointivaltion synty- ja rakennusaikaa. Kunnallinen sosiaalityö kehittyi ja laajeni voimakkaasti sekä ammatillistui akateemiseksi tutkinnoksi. Samaan aikaan kirkon diakoniatyö ajautui marginaaliin suhteessa kunnalliseen sosiaalityöhön. Diakonia kääntyi sisäänpäin ja keskittyi sielunhoitoon ja uskonnollisten palvelujen tuottamiseen. Kirkon sosiaalieettistä vastuuta korostettiin kyllä kirkon johdon puheissa, mutta käytännön ruohonjuurityössä se jäi sivuun aina 1980-luvun loppupuolelle asti. Samanaikaisesti 1980-luvulla alkoi keskustelu hyvinvointivaltion kriisistä.

## 2.4 Kolmas tasavalta: diakoniatyön paluu sosiaalisen työn juurille?

Jo 1980-luvun puolella alkanut keskustelu hyvinvointivaltion kriisistä ja 1990-luvun alussa alkanut lama antoivat lisäpontta hyvinvointivaltioajattelun kyseenalaistamiselle. Vaikka talous paranikin 1990-luvun puolivälistä lähtien, eli koettu lama edelleen keskusteluissa. Valtiovetoisen hyvinvointipolitiikan sijaan alettiin korostaa kansalaisyhteiskunnan merkitystä hyvinvoinnin tuottajana. Alasuutari (1996, 277-279) toteaa puhuessaan kolmannen tasavallan alusta, jonka hän katsoo alkaneen 1990-luvun puolesta välistä, että valtio väistyy yhä useammassa asioissa

kontrolloijan roolista ja vastuu jää entistä enemmän yksilölle itselleen (ks. myös Julkunen 2006, 58-61). Myös uusliberalistinen vapaa taloudellinen ajattelu sai entistä useampia kannattajia. Lamasta seurasi taloudellista eriarvoisuutta, pitkäaikaistyöttömyyttä ja sosiaaliturvan leikkauksia. Kirsi Juhila (2006, 47) nimeää käsillä olevan ajan hyvinvointiprojektin jälkeiseksi ajaksi (ks. myös Anttonen & Sipilä 2000, 268-276). Väistämättömästi tämä muutos vaikutti myös sosiaalityön ja diakoniatyön ammattilaisten työhön. Sosiaalityö oli kolmannen tasavallan alkuun tultaessa institutioitunut ja ammatillistunut ja sen asema oli kriittisistä äänenpainoista huolimatta vahva (Roivainen 2006). Diakoniatyössä kolmannen tasavallan alku merkitsi uusia haasteita ja keskityn tässä alaluvussa erityisesti tähän muutokseen.

Muutoksen tuulet alkoivat puhaltaa diakoniatyössä 1980-luvun lopulla. Mielenterveysongelmista kärsivät löysivät tiensä diakoniatyöntekijöiden vastaanotoille, kun psykiatrisessa sairaanhoidossa vähennettiin sairaalahoitoa ja painotettiin avohoitoa. Toisen asiakasryhmän muodostivat toimeentulovaikeuksiin joutuneet työkäiset, työttömät, ylivelkaantuneet ja konkurssin tehneet. Voimakas talouskasvu toi yllättävästi esiin suhteellisen köyhyyden, vaikka absoluuttista köyhyyttä ei tutkimuksissa enää löydettykään. (Malkavaara 2002b, 298-299; 2002c, 255.)

Lama-ajan alkaminen merkitsi diakoniatyöntekijöiden terävöitymistä. Suunta ei sinänsä ollut yllätys, mutta liikkeen vauhti oli. Helmikuussa 1991 yhteisvastuukeräyksen alkaessa useat kotitaloudet olivat taloudellisessa kriisissä. Yksityistalouksien velkaantuminen teki keräyksestä tunnetun ja veti diakoniatyöntekijät kriisiin ytimeen. Pikakoulutuksella tai ilman diakoniatyöntekijät ryhtyivät velkaneuvojiksi. Vuonna 1992 diakoniatyössä aloitettiin työttömien ruokailut ja ruokapankkitoiminta alkoi vuonna 1995. Aineellinen avustaminen, jonka oli luultu loppuvan hyvinvoinnin kasvaessa, sai nyt aivan uudenlaisen painoarvon. Diakoniatyö osoitti nopeutensa ja alttiutensa tarttua vaikeaan haasteeseen. (Malkavaara 2002b, 293-295, 299; Pyykkö 2004, 132; Seppänen 2000.)

Matti Heikkilän ja Jouko Karjalaisen (2000, 245-246) mielestä diakoniatyöntekijöiden kokema muutos oli jopa rajumpi kuin sosiaalityöntekijöiden. Tätä väitettään he perustelevat diakoniatyössä tapahtuneella suurella muutoksella niin asiakasryhmissä kuin työtavoissakin. Asiakasmäärät kasvoivat sosiaalityöntekijöilläkin. Sosiaalityöntekijöiden asiakasryhmät säilyivät samoina, kun diakoniatyöntekijöille tuli uusia asiakasryhmiä. Samalla diakoniatyöntekijöiden aikaisemmin hankkima ammattitaito joutui sivuun, kun oli tartuttava uusiin tehtäviin ilman asianmukaista koulutusta.

Uusliberalististen painotusten seuraukset alkoivat näkyä vuonna 1992. Eri etuuksien saajia alettiin panna tärkeysjärjestykseen, kansalaisten omavastuita korotettiin ja määrättiin uusia sosiaaliturvamaksuja. Vuonna 1993 tapahtunut kuntien valtionosuuksien muutos merkitsi käytännössä kuntien sosiaalipalveluihin kohdistetun valtion valvonnan kertakaikkista poistamista ja kunnan vapautumista hyvinvointivaltion otteesta. (Kröger 1996, 79.) Raija Julkusen (2004, 175-177) mukaan kyseisiin vuosiin ajoittunutta ”valtion ja kuntien suhteen uudelleenjärjestelyä on pidetty maailman radikaaleimpana vallan ja rahoitusvastuun uudelleenjakona valtiolta kunnille.” Muutos valtionosuuksissa suosi nyt harkintaa ja säästämistä, kun aikaisemmin valtionosuudet olivat suosineet palvelujen laajentamista. Tästä seurasi, että selvitäkseen uudessa tilanteessa kunnat joutuivat supistamaan jo luotuja palveluja sekä ulkoistamaan ja kilpailuttamaan toimintojaan. (Anttonen & Sipilä 2000, 89-96; Helne & Laatu 2006, 20-25; Julkunen 2006, 262-263; Raunio 1995, 260.) Ulkoistaminen johti entistä tiiviimpään yhteistyöhön järjestöjen kanssa. Myös kirkko sai entistä tärkeämmän roolin huono-osaisten huolehtimisessa. Yhteistyö ja verkostoituminen olivat ajan henki ja näin diakonia oli palannut takaisin kunnallisen sosiaalityön rinnalle jakamaan vastuuta apua tarvitsevista. Malkavaara (2002b, 297) lainaten seurakuntia ja yhdistyksiä suorastaan kutsuttiin kuntien yhteistyökumppaneiksi. (Hiilamo & Raunio & Yeung 2007, 232-233; Julkunen 2006, 119-120, 266-268; Matthies 1996, 21-26.)

Monet diakoniatyöntekijät kokivat, että kirkko teki laman aikana juuri sitä, mitä sen kuuluikin tehdä. Hiljaiselon jälkeen oli päästy viimein diakoniatyön ytimeen. Mutta osa näki asian aivan toisin. Heidän mielestään diakoniatyö oli osaltaan mahdollistanut hyvinvointivaltion purkamista ja antanut kunnille mahdollisuuden väistää vastuutaan. Diakoniatyössä oli tapahtunut paluu vanhaan, josta oli jo päästy irti. Diakoniatyöntekijät kaipasivat selkeämpää työnjakoa kunnallisen sosiaalityön kanssa ja enemmän mahdollisuuksia satsata sielunhoitoon ja hengellisiin asioihin. Suhteessa muuhun seurakuntaan diakoniasta pelättiin tulleen erillinen saareke, jota kyllä kaivattiin kirkon imagon kiillottajaksi, mutta itse työ jäi kokonaan diakoniatyöntekijöiden kannettavaksi. Monet diakoniatyöntekijät olivat turhautuneita ja väsyneitä työssään. (Malkavaara 2002b, 306-307; Pyykkö 2004, 133.)

Diakoniatyöntekijöiden koulutus ja samalla profession kehitys astui yhden merkittävän askeleen eteenpäin, kun diakonia-ammattikorkeakoulu sai väliaikaisen kokeiluluvan vuonna 1996 ja vuonna 2000 se vakinaistettiin. Samalla diakonien ja diakonissojen kaksoiskelpoisuus niin kirkon kuin yhteiskunnankin töihin säilyi ja valtiosta tuli molempien koulutusten järjestäjä. Näin itse työ, mutta

myös koulutus tuli säilymään yhteiskunnan ja kirkon rajalla. (Malkavaara 2002a, 302; Pyykkö 2004, 134, 136.) Sosiaalityöntekijöiden profession kehityksessä vuosi 2005 toi tullessaan uuden ammatillisen henkilöstön kelpoisuutta säätelevän lain (272/2005) ja sitä täydentävän asetuksen (608/2005). Laki edellytti jatkossa sosiaalityöntekijältä maisterin tutkintoa, johon sisältyi pääaineena sosiaalityö tai pääaineen laajuiset opinnot sosiaalityöstä.

Vuonna 1999 kerätyn diakoniabarometrin aineiston mukaan seurakunnallisessa diakoniatyössä toimi vuonna 1997 1085 diakoniatyön ammattilaista, kun samaan aikaan kunnan puolella oli 3200 sosiaalityöntekijän virkaa tai tointa (Heikkilä & Karjalainen 2000, 232-233). Vuonna 2003 diakoniatyössä oli jo 1432 palkattua työntekijää, kun kunnan puolella oli enää 3050 sosiaalityöntekijän nimikkeellä toimivaa työntekijää (Grönlund & Hiilamo 2006, 32). Seurakuntien diakoniatyöntekijöiden määrä on siis kasvanut ja sosiaalityöntekijöiden määrä laskenut. Vuonna 2003 diakoniatyöntekijöitä kirkossa oli lähes puolet siitä, mitä sosiaalityöntekijöitä oli kunnan puolella. Kuntien sosiaalityöntekijöiden jälkeen diakoniatyöntekijät muodostavat seuraavaksi suurimman ammattiauttajien professionaalisen ryhmän. Heikkilä toteaa, että diakoniaväki näki julkisen vallan vastuun lähes kaikissa tilanteissa ensisijaisena. Seurakuntien tarjoama apu oli kunnallista sosiaalityötä täydentävä eikä sen kanssa kilpaileva. (Heikkilä 2000, 167.)

Nälkärühmän julkilausuma vuonna 1998 ja piispojen keväällä 1999 julkaisema kannanotto ”Kohti yhteistä hyvää” olivat selkeitä kirkon esiintuloja ja kannanottoja hyvinvointivaltion puolesta. Kirkko ei ollutkaan enää samalla lailla lojaali kumppani valtiolle kuin ennen, vaan entistä tietoisempi omasta olemuksestaan. (Malkavaara 2002b, 301, 304-305; Salonen & Kääriäinen & Niemelä 2000, 12-13; Sipiläinen 1996, 58.) Marjaana Seppänen (2000, 96-99) mielestä kirkko herätteli ja nosti esiin keskustelua yhteiskunnan vastuusta, mutta myös samalla, kun yhteiskunta ei toiminut, toimi itse hyvin konkreettisella tavalla. Tulevaisuutta ajatellen Seppänen mielestä on oleellista, että kirkko ei omalla toiminnallaan peitä hyvinvointivaltion puutteita, vaikka auttaakin esim. yksittäisiä ihmisiä tilapäisen kriisin kohdatessa. Toisaalta kunnallista sosiaalityötä on epäily – jopa syytetty – siitä, että se työntää vaikeimpia tapauksia kirkon ja kolmannen sektorin autettaviksi (Hiilamo 2005; Karjalainen & Saranpää 2002, 98-99; Mäntysaari 2006; Yeung 2007, 21-22.) Heli Valokivi (2008, 76) viittaa Raija Julkusen (2006, 28) ja Juhani Lehdon (1997, 108-109) tutkimuksiin ja toteaa, että tämän hetken ja köyhäinhoidon aikaisesta ajasta on löydettävissä eräs yhteinen ilmiö. Kun köyhäinhoidon aikana köyhät jaettiin perusoikeudet ansaitseviin kunniallisiin köyhiin ja omalla käytöksellään tai toiminnallaan perusoikeudet menettäneisiin kunniallisiin köyhiin, voidaan Valokiven mukaan herättää kysymys, uusiutuuko tuo ilmiö myös nyt 2000-

luvulla. Tällöin vaikeimmat tapaukset saavat kunnianttomien köyhien leiman. Myös Pirjo Markkola (2005, 53) näkee yhtymäkohtia 2000-luvun alun yhteiskunnallisen tilanteen ja 1860-luvulla alkaneiden kirkon ja kunnan työnjakokeskusteluiden välillä.

### **Langan kaksi säiettä 1800-luvulta 2000-luvun kumppanuuteen**

Vedän seuraavaksi yhteen tässä pääluvussa esiin nostamani eri historialliset aikakaudet. Tarkastelen kirkollisen diakoniatyön ja kunnallisen sosiaalityön keskinäistä suhdetta taulukon 1 avulla, jossa hyödynnän Alasuutarin vaiheistusta eri tasavalloista sekä Yeungin (2003) tarkastelua julkisen sektorin ja kirkon rooleista sosiaalisen työn kentällä. Taulukon 1 olen rakentanut Yeungin (emt., 206) taulukon pohjalta.

TAULUKKO 1. Kunnallisen sosiaalityön ja kirkon diakoniatyön keskinäinen suhde historiallisella tasolla

		Kunnallinen sosiaalityö	Kirkon diakoniatyö
1800-luvun loppupuoli		Vahvistuva	Vähenevä
1900-luvun alkupuoli	I tasavallan aika	Vahvistuva	Vahvistuva
1940-luku	I tasavallan aika	Vahva	Vahvistuva
1950-luku	II tasavallan aika	Vahva	Vahvistuva
1960-luku	II tasavallan aika	Vahva	Vähenevä
1970-luku	II tasavallan aika	Vahva	Marginaalinen
1980-luku	II tasavallan aika	Vahva	Marginaalinen
1990-luvulta lähtien	III tasavallan aika	Keskeinen, mutta leikkauksia	Voimakkaasti vahvistuva

Huomion arvoista on, että pääpiirteissään sosiaalityön kehityssuunta on historian saatossa ollut vahvistuva ja yksisuuntaisempi kuin diakoniatyön suunta. Vaikka 1990-luvulta lähtien eli kolmannen tasavallan alusta alkaen sosiaalityöhön on kohdistunut leikkauksia, on se kuitenkin vielä keskeinen sosiaalisen työn toimija. Diakoniatyötä kuvaa sen sijaan aaltoliike. Se on välillä vähentynyt ja sitten taas vahvistunut. Mielenkiintoista on, että diakoniatyö on heikentynyt jopa ajautunut marginaaliin nimenomaan silloin, kun kunnallinen sosiaalityö on ollut vahvimmillaan.

Kun 1900-luvun alun sota-aikoina sosiaalityö ei ollut kovin pitkälle kehittynyttä, diakoniatyöllä oli vielä silloin tilaa vahvistua yhdessä kumppaninsa kanssa.

Diakoniatyön marginaaliin joutumista toisen tasavallan aikana avaa mielestäni hyvin Alasuutarin esille nostama havainto, jonka mukaan 1960-luvun lopulla voimistunut yhteiskuntapoliittinen keskustelu ja tieteellinen suunnittelu liittyivät toisiinsa. Tämä näkyi kunnallisen sosiaalityön alueella haluna yhdistää erilaiset lait ja valtiolliset tuet mahdollisimman laajoiksi ja kaikenkattaviksi ”järjestelmiksi”. Juuri tämä suunnitelma- ja suunnittelutalouden aika vahvisti sosiaalityötä mm. lainsäädännön ja valtiollisten tukien myötä niin, että diakoniatyötä ei enää tarvittu ja se ajautui sosiaalisen työn kentällä marginaaliin. (Ks. Alasuutari 1996, 108-109; Saari & Kainulainen & Yeung 2005, 220-221.)

Diakoniatyö vahvistuu uudemman kerran tultaessa kolmannen tasavallan alkuun. Taulukon perusteella voidaankin todeta, että diakoniatyön vahvistuminen sosiaalisen työn alueella on liittynyt nimenomaan kansallisiin kriisiaikoihin. Tätä tukee myös Aila-Leena Matthiesin (1996, 11-14; Hokkanen 2003, 255-257) havainto, jonka mukaan sosiaalityön rinnalle apuun tulevat toimijat eivät ole mitenkään uusi – vaan päinvastoin ”uusvanha” – ilmiö, jonka murrosajat eri aikoina ovat nostaneet esille. Diakoniatyö on ottanut näinä aikoina tärkeän toimijan ja jopa sosiaalisen omantunnon esillä pitäjän roolin. Diakonialla on ollut nimenomaan reaktiivinen, mutta samalla hyvin innovatiivinen rooli.

### 3 YHTEISET ASIAKKAAT KUMPPANUUDEN KESKIÖSSÄ

Tässä pääluvussa nostan esille tutkimuksia, joihin tulen peilaamaan tutkimustuloksiani. Diakoniatyöntekijöitä ja sosiaalityöntekijöitä yhdistävät yhteiset asiakkaat. Lähestyn diakoniatyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden välistä kumppanuutta yhteisten asiakkaiden kautta. Diakoniatyön osalta on todettava, että sitä on tutkittu paljon, mutta usein tutkimus on tehty teologisten oppiaineiden sisällä ja teologisista lähtökohdista (Ryökäs 2002, 394). Diakoniatyön asiakkaita koskeva tutkimus on puolestaan painottunut tilastolliseen tutkimukseen työntekijöiden näkökulmasta (Kettunen 2001, 29-30). Tästä syystä keskeiset tutkimukset, joihin viittaa, painottuvat sosiaalityön alueelle. Lisäksi esittelen tässä luvussa tutkimustehtäväni, aineistoni ja sen keräämisen sekä analysointiprosessini metodologisine lähtökohtineen.

#### 3.1 Työorientaatiot

Jorma Sipilä (1989, 213-239) jakaa sosiaalityötä koskevan asiakastyön työmuodot byrokratiatyöhön, palvelutyöhön ja psykososiaaliseen työhön. Malcolm Payne (1998, 124-129; 1997, 4-5, 290-296) tyypittelee sosiaalityön perspektiiveiksi, jotka Kyösti Raunio (2004, 147-158) on kääntänyt palvelujärjestelmäkeskeiseksi, terapeutiksi ja yhteiskuntakriittiseksi perspektiiviksi. Näiden ohella liitän tarkasteluuni Kirsi Juhilan (2006) sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta kuvaavat liittämisen- ja kontrollisuhteen, kumppanuussuhteen, huolenpitosuhteen ja vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen. Pohdintojeni lopuksi rakennan kuvion, jonka avulla pyrin kuvaamaan diakoniatyöntekijän ja sosiaalityöntekijän rinnakkaisuutta asiakastyössä.

#### **Työntekijäkeskeinen byrokratiatyö**

Sipilä (1989, 214-215) liittyy byrokratiatyön erityisesti virastossa tehtävään sosiaalityöhön. Työlle on ominaista työskentely asiakirjojen, viraston normien, säädösten ja lakien kanssa, jossa yksittäisen asiakkaan kohtaamista ohjaavat hallinnon vaatimukset. Toisaalta byrokratia on välttämätöntä oikeusvaltion toimimisen kannalta. Formaaliset säännöt ovat väline, jolla voidaan taata kansalaisten oikeudet. Byrokratian ongelmat astuvat esiin, jos säädöstä luetaan vain lain kirjaimena eikä ymmärretä sen tarkoitusta tai henkeä. Tämän takia pelkkä byrokratiatyö ei riitä sosiaalityöksi, vaan sen rinnalle vaaditaan muita asiakastyön työmuotoja.

Byrokratiatyöhön liittyy kiinteästi kontrolli. Arja Jokinen (2008) on tutkinut tukea ja kontrollia aikuissosiaalityössä. Haastatellut sosiaalityöntekijät näkevät kontrollin selkeimmin organisatorisena



välttämättömyytenä juuri kunnallisessa sosiaalityössä. Erityisesti lainsäädäntö ja raha tuovat mukanaan kontrollin ja kontrollin keskeinen väline on normi. Sosiaalityöntekijästä tulee omassa puheessaan kunnan virkamies, julkisen vallan edustaja eli byrokraatti, jonka tehtävänä on ensin sitoutua omaan organisaatioonsa ja vasta sitten asiakkaaseen. Asiakasprosessissa kontrolli ilmenee asiakkaan toiminnan tarkkailuna. Työntekijät tuntevat uskovan, että kontrolli on paras keino, jonka avulla asiakas kertoo tarvittavat tiedot. (Emt., 120-123.)

Byrokratiatyön osuus sosiaalityössä on kasvanut koko ajan. Juhilan (2006, 71-72, 74; Eräsaari 2006; Harris 2005, 161-165; Högmander 2008) mukaan managerialismi ja New Public Management (NPM), jotka edellyttävät entistä taloudellisempaa tehokkuutta, vaikuttavat sosiaalityön työkäytäntöihin. Sosiaalityö muuttuu managerialismin vaikutuksesta entistä organisaatiolähtöisemmäksi, jolloin hallinnollinen ohjeistus ja taloudellinen valvonta lisääntyvät. Samalla sosiaalityö muuttuu entistä byrokraattisemmaksi ja teknisrationalisemmaksi työksi. Asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta kuvaa liittämisen- ja kontrollisuhde, jossa asiakasta pyritään vastuuttamaan itsenäisesti toimeentulevaksi ja yritteliääksi kansalaiseksi. Suhdetta leimaa byrokraattinen ote, jossa ihanteellinen asiakassuhde on lyhyt ja asiakas saa elämänsä kuntoon jo muutaman tapaamisen jälkeen. Vaarana tässä ajattelussa on, että ”vaikeat” tapaukset, joiden elämä ei tulekaan toivotussa ajassa kuntoon tai jotka eivät ole riittävän yritteliäitä, suljetaan hyvinvointivaltion auttamis- ja tukijärjestelmien ulkopuolelle. Heidät nähdään toivottomina tapauksia, joihin ei kannata satsata enempää yhteiskunnan varoja. (Juhila 2006, 78, 81-84; ks. myös Juhila 2008b, 58-59, 64, 71-72; Kainulainen 2006, 84-85; Mäntysaari 2006; Sennett 2004, 187; Valokivi 2008, 73-74, 78.)

Liittämisen- ja kontrollisuhde johtaa helposti työntekijän ja asiakkaan vastakkainasetteluihin, jotka saavat ilmiänsä mm. asiakkaan kokemana epäluottamuksena, välinpitämättömyytenä ja mitätöimisenä (Juhila 2006, 96-99). Asiakkaan tulisi pystyä luottamaan työntekijään ja kokea myös olevansa ihminen, johon työntekijä voi luottaa (Kuikka 2000, 184-185). Pahimmassa tapauksessa työntekijän ja asiakkaan välinen epäluottamus voi johtaa ”näytelmään”, jossa työntekijä epäilee asiakasta ja asiakas työntekijää sekä auttamisjärjestelmää, jota työntekijä edustaa. Ammatillisuudeksi laskettu etäisyyden pitäminen asiakkaaseen ja tämän tunteisiin voi johtaa kokemukseen välinpitämättömyydestä ihmistä kohtaan. Tällöin asiakas on vain yksi tilastollinen tapaus muiden joukossa, jota ei kohdata enää tuntevana ja kokevana ihmisenä. Keskeisiksi tulevat toimenpiteet, rutiinit, päätöksenteko, jossa byrokratian totuus ohittaa yksittäisen ihmisen totuuden. Myös työntekijän kiire ja paneutumattomuus asiakkaan asioihin koetaan välinpitämättömyytenä.

Pahimmassa tapauksessa työntekijä mitätöi asiakkaan mielipiteen ja luokittele hänet toivottomaksi tapaukseksi. (Kainulainen 2006; Kulmala 2006, 67-68; Pohjola 2002, 48-59.)

Richard Sennett (2004, 157-202) puhuu kunnioitusvajeesta, jota sosiaalityön asiakkaat kokevat, jos heitä ei kohdata kokonaisina ihmisinä. Sennettin mukaan sosiaaliturvabyrokratian historiasta puuttui ajatus asiakkaan autonomiasta. Kun autonomia sivuutettiin, syntyi instituutio, joka määritteli, mitä asiakkaat tarvitsivat ja samalla se unohti asiakkaan oman kyvyn määrittellä riippuvaisuutensa ehdot. Jos kunnioitusvaje on asiakkaan vallitseva kokemus, eivät myöskään Raunion (2004, 83-91) mainitsemat asiakastyön eettiset periaatteet asiakaslähtöisyys, ihmisarvon ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen enää toteudu.

Asiantuntijuus liittämisen ja kontrollisuhteessa on vertikaalista, mikä merkitsee työntekijäkeskeisyyttä. Työntekijällä ajatellaan olevan sellaista tietoa, jota asiakkaalla ei ole. Samalla työntekijän ajatellaan kykenevän jäsentämään asiakkaan tilanteen ja siinä tarvittavat muutokset ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi. Myös muutoksen suunta, johon asiakkaan tulisi pyrkiä, ajatellaan olevan sosiaalityöntekijän määriteltävissä. Vertikaalisessa asiantuntijuudessa on siis kysymys modernin profession edustajien asiantuntijatiiedosta. Tätä tietoa maallikot – asiakkaat tai muut ei-ammattilliset toimijat – eivät voi omistaa. Tämän profession edustajat kuuluvat myös sellaiseen organisaatioon, jonka kautta heillä on valta tehdä päätöksiä organisaation asiakkaiden elämästä. Juhila toteaa, että sosiaalityön profession modernissa mielessä voidaan olla monta mieltä, mutta ainakin sellaista sosiaalityön sisällä on pyritty rakentamaan. (Juhila 2006, 78, 84-92.)

Marjatta Eskola (2003; Lindqvist 1990) puhuu professionaalistumiseen liittyvästä varjosta. Varjolla hän tarkoittaa työntekijän halua yhä hallitumpaan ja parempaan työsuoritukseen, jolloin työn muodon hallinta syrjäyttää työn sisällön. Jos muodon kannalta tärkeät seikat alkavat ohjata työtä, ei työntekijä ole enää tietoinen profession liittyvästä varjosta. Jos taas työntekijä ohjautuu asiakkaan avun tarpeesta ja valitsee tästä käsin työ- ja toimintatapansa, hän tiedostaa edellä mainitun varjon. Varjoa ei voi väistää, mutta tiedostamalla varjon olemassaolon asiakkaan avun tarve ja työntekijän menettelytavat asettuvat parhaaseen suhteeseen toisiinsa nähden. Avun tarpeen ja menettelytapojen välisestä suhteesta muodostuu Eskolan mukaan sosiaalityön laadun mitta.

Kontrollin ohella Jokinen (2008, 115-119, 138) on tutkinut myös niitä merkityksiä, joita sosiaalityöntekijät antavat tuelle puhuessaan aikuissosiaalityöstä. Kun tuki kuvataan auttamiseksi, on sosiaalityöntekijän rooli kuitenkin koko prosessin ajan erittäin keskeinen. Sosiaalityöntekijä ei

esimerkiksi kelpuuta mitä tahansa asiakkaan tavoitteita, vaan niiden pitää olla ”sosiaalityön suunnitelman mukaisia”. Tuki on siis käytännössä piilotettua kontrollia. Vaikka on kyse auttamisesta, niin sen sisältö määrittyy nimenomaan työntekijä- eikä asiakaslähtöisesti. Puhe tuesta kohtaamisena sävyttyy selkeimmin tarpeella irtaantua kontrollista ja tavoitteellisuudesta, mutta käytännössä kohtaaminen liitetään vain kriisityöhön. Jokapäiväiseen työhön sosiaalitoimiston vastaanotolla se ei kuulu. Myös tuki asianajona jää työntekijöiden puheissa marginaaliseen asemaan. Työntekijät sanoivat jopa suoraan, että asiakkaan puolelle asettuminen kyseenalaistaisi heidän lojaalisuutensa työyhteisölle, mikä taas saattaisi vaarantaa työntekijän aseman organisaatiossa. Tästä johtuen asiakkaiden puolelle asettuminen liitettiin Jokisen tutkimuksessa lähes kokonaan kunnallisen sosiaalityön ulkopuolisiin tahoihin. (Mäntysaari 2006, 127; Raunio 2004, 150.)

### **Työntekijä asiakkaan palvelijana**

Sipilän (1989, 218-219) mukaan huomattava osa sosiaalityöstä on palvelutyötä, jossa työntekijän tulisi todellakin olla asiakkaan palvelija. Palvelutyön tulisi olla asiakkaan tilanteesta nousevaa ja hänen tarpeisiinsa räätälöityä neuvontaa ja ohjausta. Palvelutyössäkin on omat norminsa, mutta ne ovat paljon väljemmät kuin byrokratiatyössä. Palvelutyötä tulee arvioida laadullisin ja humaanein eikä juridisin tai taloudellisin kriteerein. Ollakseen onnistunutta palvelua palvelun täytyy tyydyttää palvelutuotannon eri osapuolia mutta ennen kaikkea asiakasta. Toisaalta julkinen palvelujärjestelmäkin on aina byrokraattisen laillisuus- ja rahoituskontrollin alainen, mikä luo jatkuvan jännitteen byrokratian ja palvelujen toteutumisen välille.

Sosiaalityön toiminnallisista perspektiiveistä palvelujärjestelmäkeskeinen perspektiivi korostaa sosiaalityöntekijän institutionaalista asemaa. Työntekijällä on valta ja oikeus vaikuttaa asiakkaisiin, kun vaikuttaminen tukee yhteiskunnallisesti määriteltyjä tavoitteita. Asiakkaiden kontrollointi on hyväksyttävää, vaikka myös huolenpitoa ja altruistista yksilön huomioon ottamista korostetaan. Työntekijän rooli on enemmän palvelujen tekninen toimeenpanija kuin asiakastyön tekijä. Suhde asiakkaaseen jää siten neutraaliksi. Palvelujärjestelmäkeskeisessä perspektiivissä ei pyritä terapeutisiin tavoitteisiin eikä yhteiskunnallisiin muutoksiin. Työntekijän tehtäväksi jää järjestelmän ylläpitäminen. (Raunio 2004, 149-151.)

Juhilan (2006, 103-149) kuvaama kumppanuussuhde liittyy mielestäni nimenomaan palvelutyöhön. Kumppanuussuhteessa työntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain. Molempien erot ja moninaisuus

hyväksytään ja niistä ollaan valmiita keskustelemaan. Tämä mahdollistaa toisen tiedon eli asianosaisuuteen eikä vain viralliseen tahoon perustuvan tiedon kuulemisen. Tasapuolinen kuunteleminen ja kompromissien työstäminen yhdessä täysivaltaisina kansalaisina on keskeistä. Kumppanuussuhteeseen liittyvää sosiaalityötä voidaan kutsua myös osallistavaksi työksi. Asiakkaat nähdään täydet kansalaisoikeudet omaavina ihmisinä ja heitä myös rohkaistaan toimimaan näiden oikeuksiensa mukaan. Myös asiakkaiden vertaisuus ja vertaisryhmät nähdään tärkeänä voimavarana, koska juuri näiden tilanteiden kautta asiakkaiden toinen tieto pääsee esille.

Kumppanuussuhteen näkökulmasta sosiaalityö voisi entistä enemmän tukea vertaisryhmien syntymistä ja toimintaa. Edellytys tällaiselle toiminnalle on, että vertaistukijat hyväksytään tasavertaisina toimijoina ja ”maallikkous” viranomaisuudesta käsin nähdään tasavertaisena tiedon haltijana (Juhila 2006, 130). Susanna Hyvärin (2005, 216; Hokkanen 2003, 255) mielestä 1990-luvulla syntyneet vertaisryhmät eivät olleet yksinomaan laman seurausta, vaan ne olivat myös vastareaktio kylläntymiselle ammatillisiin ja pitkälle professionalisoituneisiin hyvinvointipalveluihin. Vertaistuki toi muodollisen tilalle epämuodollisen, tieteellisyyden tilalle kokemustodellisuuden ja asiakassuhteen tilalle ihmissuhteen. Juhilan (2006, 131) mielestä haaste sosiaalityölle onkin siinä, näkeekö se vertaisryhmät positiivisina, voimavaroja lisäävinä tahoina vai pyrkiikö se tukahduttamaan erot ja kontrolloimaan niiden toimintaa.

Sennett (2004, 202) toteaa, että se, mitä sosiaalityön asiakas kaipaa, on parempaa yhteyttä toisiin ihmisiin. Nykyajan ”romppuburokратиassa” ihmisellä ei ole pysyvää paikkaa eikä ihmistä nähdä kokonaisuutena. Ihminen kaipaa tulla nähdyksi ja kuulluksi ja tästä kokemuksesta on huutava pula. ”Romppuburokратиaan” pyrkiminen tulee esille myös keskusteluissa, joissa kuntien, kaupunkien ja Kansaneläkelaitoksen palveluja pyritään ajamaan entistä enemmän verkkoon (Koponen, 2008). Muutoksen uskotaan tuovan säästöjä ja helpottavan asiakkaan elämää, kun tämän ei enää tarvitse lähteä viranomaisen luo, mutta samalla unohdetaan ihmisen kohtaamisen ja nähdyksi tulemisen tarve.

Asiantuntijuus kumppanuussuhteessa on horisontaalista, sillä asiakkaan toinen tieto ja kokemus on yhtä merkittävä kuin sosiaalityöntekijän omistama tieto. Horisontaalinen asiantuntijuus on siis vastakohta liittämisen ja kontrollisuhteen vertikaaliselle asiantuntijuudelle. Horisontaalisuus luo melkoisen haasteen sosiaalityölle, mutta siihen on tartuttava, jos halutaan tukea asiakkaan osallisuutta, täysivaltaista kansalaisuutta ja vahvaa kansalaisyhteiskuntaa. Postmodernin tietokäsityksen mukaan tieto ja valta kietoutuvat yhteen. Mutta kenen tieto missäkin tilanteessa

pääsee esiin ja millaiseen hierarkkiseen asemaan nämä tiedot asettuvat, on keskeinen kysymys. Työntekijä tarvitsee refleksiivisyyttä ja nöyryyttä nimenomaan suhteessa omaan tietoonsa. On tärkeää tunnistaa erilaisten tietojen läsnäolo ja nostaa esiin alistetut tiedot. (Juhila 2006, 137-139, 141-142.)

Myös Juhilan (2006, 151-200) kuvaaman huolenpitosuhteen liitän palvelutyöhön. Huolenpitoon perustuva suhde on monella tavoin ristiriidassa liittäjän ja kontrolloivan sosiaalityön kanssa mutta myös kumppanuuteen perustuvan sosiaalityön kanssa. Huolenpitosuhteessa työntekijä on avunantaja ja asiakas on sen vastaanottaja. Suhteeseen liittyy siis ainakin hetkellinen riippuvuus toisesta. Tämä riippuvuus tuo työhön myös vaaransa, jos työntekijä alkaa holhota asiakastaan eikä tunnista riippuvuuden uhkaa tämän autonomialle. Toisaalta asiakkaan elämässä voi olla tilanteita, joissa hän tarvitsee suorastaan vetämistä avun piiriin tai kannattelua niin, että pysyy elämässä kiinni. Tällainen kannattelu vaatii työntekijältä vahvaa ammattitaitoa ja halua sitoutua asiakkaaseen. Huolenpitosuhteeseen kuuluu myös asiakkaiden asioiden ajaminen. Työntekijä on ikään kuin viestinviejä, joka korottaa äänensä niin, että asiakkaan paras voisi toteutua.

Huolenpitosuhteeseen liittyvä asiantuntijuus perustuu Juhilan (2006, 183-190) näkemyksen mukaan hoivaan. Hän tosin epäilee, että sosiaalityössä ei haluta lukeutua hoiva-ammattien joukkoon. Mutta jos sosiaalityössä korostetaan huolenpidon merkitystä, tuo se samalla työhön hoivatyön piirteitä. Tämä johtaa ammatillisesti epäselvään tilanteeseen, jossa esiin astuu kysymys: millaista erityistä ammatillista asiantuntijuutta huolenpito vaatii vai vaatiiko se mitään? Mutta eikö juuri kaikkein vaikeimmissa elämän tilanteissa kamppailevien ihmisten auttaminen vaadi mitä suurinta ammatillista asiantuntijuutta? Pelkkä kutsumus ja halu huolenpitoon eivät kannata pitkälle, vaan huolenpitosuhteeseen perustuva sosiaalityö vaatii nimenomaan monipuolista asioiden tuntemista ja tietämistä, arviointikykyä, sensitiivisyyttä ja kunnioitusta, joita ihmisellä ei ole luonnostaan. Vaikka huolenpitoon perustuvan sosiaalityön paikka olisikin epäselvä suhteessa muuhun hoivatyöhön, on sen ammatilliselle asiantuntijuudelle kuitenkin selkeät perustelut.

### **Kutsu ymmärtävään työotteeseen**

Sipilän (1989, 224-228) mukaan sosiaalityön terapeuttinen orientaatio on ollut erityisesti yhteiskuntatieteilijöiden hampaissa, minkä takia psykososiaalista työtä ei ole aina haluttu nähdä osana sosiaalityötä. Psykososiaalista työtä ei ole helppo määritellä. Toisaalta sitä on pyritty määrittelemään joko erottamalla se psykoterapiasta tai sitten se on nähty kapea-alaisen

psykoterapian kritiikkinä. Jos psykososiaalinen työ kielletään sosiaalityöstä, kielletään samalla osa sosiaalityön asiakkaiden todellisista ongelmista. Samalla evätään asiakkaan tarve toisen ihmisen apuun pyrkiessään kohti muutosta sekä rajataan sosiaalityöntekijän ammattitaito vain kapea-alaiseen auttamiseen. Psykososiaalinen työ haastaa työntekijää hermeneuttiseen työtapaan, jossa asiakasta pyritään ymmärtämään kokonaisuutena. Työvälineenä on asiakkaan ja työntekijän välinen kommunikaatio. Suhde on symmetrinen eikä sitä voida tarkasti rajata. Hermeneuttisen työtöteen vastakohtana on tekninen työote, jossa työn kohteena on tietty rajattu osa ihmisestä. Työntekijän ja asiakkaan suhde on epäsymmetrinen ja myös tarkasti rajattu. Jos ja kun sosiaalityöhön liitetään hermeneuttinen työote, on silloin myös ymmärrettävä vuorovaikutussuhteen merkitys. Asiakkaan ja työntekijän suhteelle tulee varata riittävästi aikaa ja sen tulee perustua molemminpuoliseen luottamukseen. Nämä vaatimukset luovat puolestaan oman haasteensa koko työorganisaatiolle ja sen käsitykselle hyvästä asiakastyöstä.

Terapeuttisesta perspektiivistä katsottuna sosiaalityö näkee ihmisen tuntevana ja tietoisesti toimivana yksilönä eikä vain yhteiskunnallisten olosuhteiden uhrina. Tällöin ihmisen oma halu kasvaa ja muuttua tulee ratkaisevaan asemaan. Työntekijän suhde asiakkaaseen ei voi olla vain neutraalia palvelujen välittämistä, vaan suhteessa korostuu vuorovaikutus ja ihmisen ongelmien syvämpi ymmärtäminen. Työntekijän tulee kohdata asiakas tasa-arvoisesti ja ottaa käyttöön oma persoonansa, kokemuksensa ja intuiotensa. Luonnollisesti oman persoonan käyttäminen tulee olla tietoista ja ammatillisesti perusteltua. Terapeuttisesta perspektiivistä tehdyn sosiaalityön tehtävä on lisätä asiakkaan ymmärrystä omista persoonallisista voimavaroista, joiden avulla ongelmia voidaan kohdata ja ratkaista. Työssä korostuvat persoonalliset ja vuorovaikutteiset auttamissuhteet sekä asiakkaan kunnioittaminen ja tukeminen. (Raunio 2004, 151-153.)

Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde on ominainen psykososiaaliselle työlle. Työntekijän ja asiakkaan roolit sekä identiteetit muodostuvat vasta kohtaamisessa. Ne eivät ole siis ennalta määrättyjä. Myös Sennettin (2004, 127, 255) peräänkuuluttama autonomia, jossa hyväksymme muissa sen, mitä emme heissä ymmärrä, on ominaista vuorovaikutuksessa rakentuvalla suhteella. Silloin pystymme kohtaamaan toisen autonomian samanarvoisena kuin omamme. Jokainen kohtaaminen on ainutlaatuinen ja samassa kohtaamisessa voi olla muitakin Juhilan kuvaamia suhteiden elementtejä. Asiantuntijuutta leimaa siis tilanteisuus. Toisaalta sosiaalityö – kuten myös kirkko – instituutiona voi joko rajoittaa tai mahdollistaa käsityksiä erilaisista identiteeteistä. Osapuolet eivät siis kohtaamisessa pääse irti erilaisten institutionaalisten ja kulttuuristen diskurssien vaikutuksesta. Koska suhde on jatkuvan muutoksen alla, on tärkeää huomata, miten yhteiskunnassa

juuri tällä hetkellä vallitsevat perusarvot vaikuttavat asiakkaan ja työntekijän suhteeseen. Samalla tämä muutosalttius haastaa sosiaalityötä – kuten diakoniatyötäkin – vaikuttamaan näiden institutionaalisten ja kulttuuristen diskurssien muuttamiseen omien eettisten arvojen mukaisesti. (Jokinen 2000, 165; Juhila 2006, 201-255; 2000, 216-217; Kulmala 2006, 81-83; Valokivi 2008, 79-80.)

Psykososiaaliseen työhön sisällytän niin sosiaalityössä kuin diakoniatyössäkin väistämättä eteen tulevien tunteiden kohtaamisen ja käsittelyn. Nimitän tätä tunnetyöksi ja ymmärrän sillä kaikenlaisen työskentelyn, joka liittyy tai johon liittyy tunteita – niin työntekijän kuin asiakkaankin kokemia tunteita. Päivi Petrelius (2005) nostaa sosiaalityön tutkimuksessaan esille sukupuolittamisen prosessiin liittyvän rationaalisuuden ja emotionaalisuuden vastakohtaistamisen. Rationaalisuus määritellään miehiseksi ja emotionaalisuus naisiseksi ominaisuudeksi. Silvia Gherardin (1995, 34) mukaan miehisyyttä määrittävät julkisuus, aktiivisuus, kovuus ja kylmyys. Miehisyys on ”vertikaalisuutta”, kun naiseus on ”horisontaalisuutta”. Naiseuteen liittyvät määreet yksityisyys, passiivisuus, pehmeys ja lämpimyys. Petreliuksen aineistosta (2005, 36) nousi selkeästi esille, kuinka jämäkkyys, realismi ja kyky tehdä päätöksiä liitettiin nimenomaan miehiseksi ominaisuuksiksi. Naiset kuvattiin puolestaan herkiksi, empaattisiksi ja jopa uhrautuvuuteen saakka avuliaiksi ja ymmärtäväisiksi. Tästä seuraa, että järki ja tunteet erotetaan toisistaan ja asetetaan toistensa vastakohdiksi. Tavoittelemisen arvoiseksi nousevat miehiset eikä naisiset ominaisuudet. Edellä kuvattu tuli ilmi Petreliuksen tutkimuksessa, kun sosiaalityöntekijänaiset yrittivät piilottaa ja kontrolloida työssä heränneitä voimakkaita tunteitaan. (Ks. myös Juhila 2006, 188; Forsberg 2001.)

Paavo Kettusen (2001, 159, 167, 207; Hakala 2002, 241-243, 247; Juhila 2006, 237-238; Vanhala 2005, 270-271) diakoniatyötä koskevassa tutkimuksessa tulee selkeästi esille asiakkaiden tarve tulla kohdatuiksi tuntevina ja kokevina ihmisinä. Erilaisten tunteiden muun muassa pelkojen, häpeän ja turvattomuuden jakamiseen tarvitaan toista ihmistä sekä tilaa ja aikaa. Asiakkaat puhuvat jopa ”ihmisennälästä”. Kokemus siitä, että tulee ihmisenä otettua todesta ja tulee kuulluksi, on erittäin tärkeää silloin, kun asiakkaan tilanteeseen ei ole olemassa mitään muuta konkreettista ratkaisua tai helpotusta. Myös Maisa Kuikka (2000, 178, 183) tuo esille tunteiden kohtaamisen välttämättömyyden. Kuikan kokemuksen mukaan asiakkaan ja viranomaisen kohtaamiseen latautuu usein vahvoja tunteita. Taustalla saattaa olla patoutunutta vihaa, turhautumista ja katkeruutta, joka kohdistetaan työntekijään. Jos ja kun näiden tunteiden käsittelyyn ei kohtaamisessa ole tilaa, ei myöskään luottamuksellista suhdetta voi syntyä. Jos asiakas ilmaisee tunteitaan, työntekijälle saattaa tulla tarve puolustautua ja torjua toisen kokemus, mikä vain pahentaa tilannetta. Kokemus

viranomaisista siirtyy helposti koskemaan koko yhteiskuntaa, jossa asiakas kokee olevansa vain heittopussi eikä aktiivinen toimija. Tällöin ei-viranomainen, esimerkiksi diakoniatyöntekijä saattaa saada luotettavan työntekijän ja tulkin roolin, jolle puretaan kertynyttä tunnekuormaa ja joka toimii välittäjänä viranomaisen ja asiakkaan välillä. (vrt. Forssen 1997, 177-178, 180.)

Pauli Niemelä (2002) korostaa diakoniatyön holistista, kokonaisvaltaista ihmiskäsitystä. Diakoniatyössä ihminen nähdään kokonaisuutena, jossa eri olemisen osapuolet vaikuttavat ja heijastuvat kokonaisuuden muihin puoliin. Ihminen on psyko-fyysinen, psyko-sosiaalinen ja sosiaalis-fyysinen olento eikä mitään osa-aluetta voida rajata pois. Tämän takia myös kaikella sillä, mitä ihminen kokee ja tuntee, on oikeus tulla nähdyksi ja kuulluksi. Myös Elina Juntunen (2006, 91, 118-121; vrt. Kainulainen 2006, 84-85; Sennett 2004, 202; ks. myös Juhila 2008b, 72-73; Julkunen 2006, 238) nostaa diakoniatyössä tärkeäksi mahdollisuuden kokonaisvaltaiseen ihmisen kohtaamiseen. Tämä kohtaaminen saa entistä suuremman painoarvon, kun asiakkaiden kokemusten mukaan sosiaalityöntekijän luokse ei enää edes pääse, vaikka haluaisi.

### **Sosiaalityön yhteiskuntakriittinen perspektiivi**

Kolmantena sosiaalityön perspektiivinä Raunio (2004, 153-156) esittelee yhteiskuntakriittisen perspektiivin. Tämä perspektiivi haastaa niin järjestelmän kuin siinä tehtävän ammatillisen toiminnankin. Tavoitteena on muuttaa yhteiskunnallista järjestelmää, joka aiheuttaa ongelmia eikä järjestelmän seurauksista kärsiviä ihmisiä. Tässä perspektiivissä korostuu asiakaslähtöisyys, mutta kollektiivisesti eikä yksilöllisesti ymmärrettynä. Työntekijän tulee suhtautua kriittisesti omaan rooliinsa asiakkaiden kontrolloijana ja pyrkiä dialogiin perustuvaan, vuorovaikutteiseen suhteeseen. Asiakkaiden tietoisuutta samassa tilanteessa olevien yhteisistä eduista pyritään lisäämään ja sitä kautta rohkaisemaan heitä organisoitumaan yhteisten asioiden ajamiseen ja toimintaan. Yhteisen toiminnan kautta asiakkailla on mahdollisuus myös tukea toinen toistaan. Samalla pyritään muuttamaan epäoikeudenmukaisia ja eriarvoisuutta ylläpitäviä yhteiskunnallisia käytäntöjä, arvoja ja asenteita.

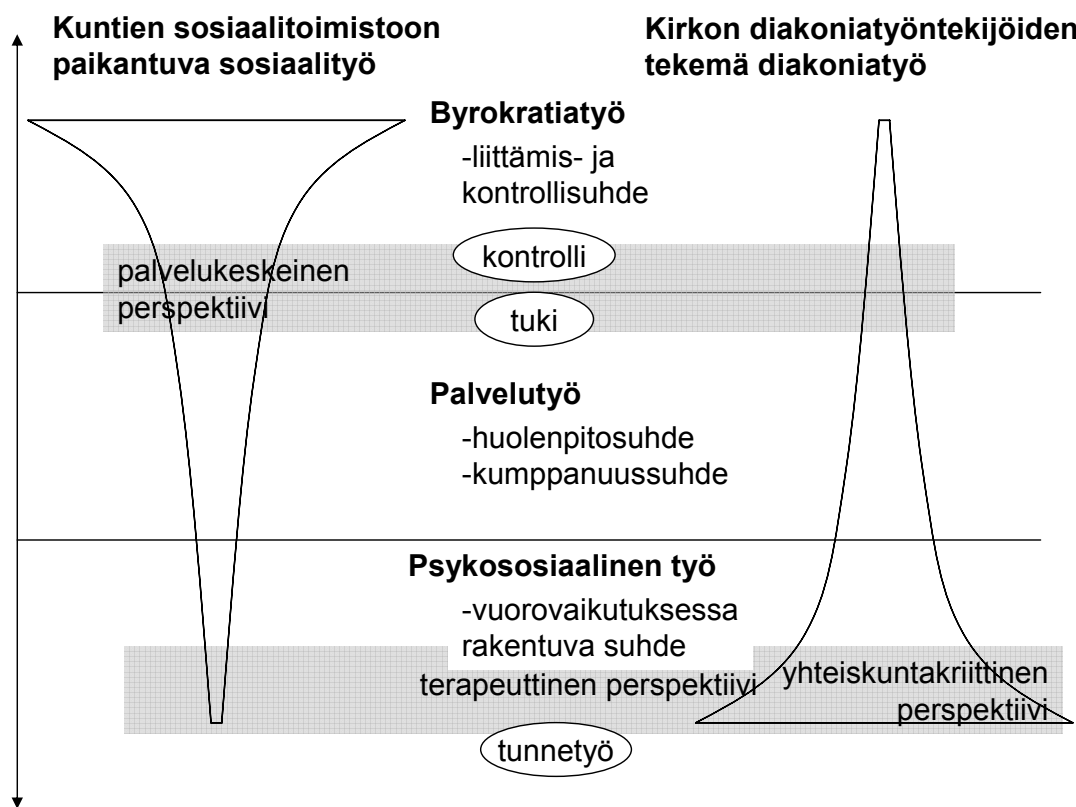
Raunio (2004, 156-158) korostaa, että sosiaalityön kolme perspektiiviä eivät ole toisiaan poissulkevia vaan toisiaan täydentäviä. Hänen mukaansa suomalaisessa sosiaalityössä keskitytään kuitenkin eniten palvelujärjestelmän sisältämiin toimenpiteisiin, kun kaksi muuta perspektiiviä jäävät vähemmälle. Terapeuttista ja yhteiskuntakriittistä perspektiiviä yhdistää yhteinen toiminnan



tavoite. Ne pyrkivät molemmat kasvuun ja muutokseen, kun taas palvelujärjestelmäkeskeisen perspektiivin toiminnan tavoite on vallitsevan tilanteen ylläpitäminen ja säilyttäminen.

### Kumppanukset asiakastyön kentällä

Hyödyntäen edellä kuvaamiani tutkimuksia rakennan kuvion, jonka avulla kuvaan 2000-luvun alkuvuosien kunnalliseen sosiaalitoimistoon paikantuvan sosiaalityön ja kirkon diakoniatyöntekijöiden tekemän diakoniatyön keskinäistä suhdetta asiakastyön kontekstissa. Raunion palvelujärjestelmäkeskeisen perspektiivin olen muokannut kuviossa 1 muotoon palvelukeskeinen perspektiivi.



KUVIO 1. Kuntien sosiaalitoimistoon paikantuvan sosiaalityön ja kirkon diakoniatyöntekijöiden työn painotuserot asiakastyössä

Oletan, että sosiaalityössä työ painottuu pitkälti byrokraatiatyöhön. Tähän vaikuttavat lainsäädäntö, erilaiset säädökset ja organisaation sisäiset vaatimukset. Diakoniatyössäkin byrokraatiatyötä on, mutta diakoniatyön lainsäädännöllinen vastuu on kuitenkin aivan toinen verrattuna sosiaalityöhön (Yeung 2007, 9-10). Kuten edellä kuvasin byrokraatiatyö, liittämisen- ja kontrollisuhde ja kontrolli

liittyvät kiinteästi toisiinsa. Sijoitan palvelukeskeisen perspektiivin byrokraatia- ja palvelutyön rajamaastoon, koska se muita perspektiivejä selkeämmin kuvaa toimistossa tehtävää asiakastyötä (Raunio 2004, 150). Jokisen (2008) tutkimuksen perusteella sijoitan tuen lähelle kontrollia mutta kuitenkin palvelutyön puolelle.

Palvelutyöhön liitän huolenpito- ja kumppanuussuhteen. Oletan, että palvelutyö mm. ohjauksena ja neuvontana on jokapäiväistä niin diakoniatyössä kuin sosiaalityössäkin. Tosin Raunio (2004, 139) epäilee, voiko yksilökohtainen palveluohjaus, johon ei sisälly yhteiskunnallista kontrollia eikä kiirettä, enää toteutua sosiaalitoimiston sosiaalityössä. Jos byrokraatiatyö painottuu sosiaalityön puolelle, uskallan väittää, että psykososiaalinen työ painottuu diakoniatyön puolelle. Raunio (mt., 145) toteaa, että psykososiaaliseen työhön liittyvä tiivis vuorovaikutus on suorastaan rasite byrokraatiatyön kontrollitehtävälle. Mielestäni tämä tukee myös kuvioni asetelmaa, jossa byrokraatiatyö asettuu vastinpariksi psykososiaaliselle työlle. Samalla näiden kahden ”työn” tekijät asettuvat toisiaan vastapäätä.

Psykososiaaliseen työhön liitän vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen, terapeutin perspektiivin sekä tunnetyön. Samalla tunnettyö ja kontrolli asettuvat kuviossa toistensa vastinpareiksi. Raunio (2004, 140, 229-230) toteaa, että psykososiaalista työskentelyä vaativat ongelmat lisääntyivät ja vaikeutuivat 1990-luvun aikana. Tätä tukee myös Juntusen (2006, 116) havainto, jonka mukaan diakoniatyön asiakkaiden hädän keskiössä ovat nyt sosiaaliset kriisit muun muassa avioero tai jokin henkistä tai fyysistä hyvinvointia uhkaava tekijä esimerkiksi masennus. Vielä 1990-luvun lopulla tärkein diakonisen avun hakemisen syy oli suoranaisten nälkä tai rahattomuus (Iivari & Karjalainen 1999, 60; Julkunen 2006, 225, 228-230; Malkavaara 2002b, 309). Oletan näidenkin tutkimusten valossa, että psykososiaalinen työ painottuu enemmän diakoniatyön kuin sosiaalityön alueelle.

Yhteiskuntakriittisen perspektiivin sijoitan selkeästi lähelle diakoniatyötä, koska sitä ei tunnu löytyvän tutkijoidenkaan mielestä nykypäivän sosiaalitoimistojen sosiaalityöstä, kun taas diakoniatyöntekijöiden työssä vaikuttaminen yhteiskunnallisiin asioihin tulee selkeästi esille (Hakala 2002, 263; Juntunen 2007, 99-100; Yeung 2007, 22). Raunio (2004, 150, 155-156; Kempainen & Koskinen & Pohjola & Urponen 1998, 84-85, 89-93) toteaa, että monet sosiaalityöntekijät eivät edes miellä yhteiskunnallista vaikuttamista työntekijän ammatilliseen rooliin. Tähän samaan havaintoon tuntuu päätyvän myös Juhila (2008b, 75-76; Jokinen 2008, 118-119) peräänkuuluttaessaan sosiaalityöhön yhteiskunnan epäkohtiin kohdistuvaa vaikuttamistyötä ja asiakkaiden ja heidän etujensa puolesta taistelevaa asianajotyötä.

Toisaalta on tärkeä huomata, että vaikka evankelis-luterilainen kansan- ja valtionkirkko on ollut kiinteä osa yhteiskuntaa, on se kuitenkin ollut oma järjestelmänsä verrattuna yhteiskuntaan. Kirkko on ollut diakoniatyöntekijöiden työnantaja ja palkanmaksaja, vaikka yhteiskunta onkin vastannut koulutuksesta. Yhteiskuntakriittisyydessään diakoniatyöntekijä ei siis ole joutunut arvostelemaan työnantajaansa kuten sosiaalityöntekijä olisi joutunut tekemään. Yhteiskuntakriittinen ja palvelukeskeinen perspektiivi asettuvat kuviossa 1 toistensa vastinpareiksi, jolloin sosiaalityö saa palvelukeskeisyytensä näkökulmasta säilyttäjän ja ylläpitäjän roolin ja diakoniatyö yhteiskuntakriittisestä näkökulmasta muutoksen ja kasvun tavoittelijan roolin.

Raunio (2004, 133) pitää oleellisena kysymyksenä, kuinka paljon asiakastyössä toimintaa ohjaa byrokraattinen organisaatio ja kuinka paljon taas työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus. Käsittääkseni Raunio esittää tämän kysymyksen kunnalliselle sosiaalityölle, mutta mielestäni se voidaan esittää myös diakoniatyölle. Palvelutyössä ja psykososiaalisessa työssä keskeistä on juuri vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä. Byrokratiatyössäkin tietyn asteinen vuorovaikutus on välttämätöntä, mutta tiivis vuorovaikutus voidaan kokea jopa työtä hankaloittavana.

#### Kumppanuus ja sen reunaehdot muuttuvassa ympäristössä

Pohtiessaan sosiaalityön eri toimijoiden välisiä suhteita Juhila (2008a, 45-46) nostaa esille kumppanuuden, paikkaamisen ja kilpailun asiakkaista. Kumppanuus toteutuu silloin, kun toimijoiden palvelut linkittyvät toisiinsa ja ne muodostavat yhdessä toimivan kokonaisuuden niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin mielestä. Työnjako on silloin selkeää ja yhteistyö toimii. Kun yhteistyö ei toimi eikä julkisten palvelujen toiminta ole enää riittävää, joutuu joku muu toimija paikkaajan rooliin. Muun muassa diakoniatyöntekijät ovat kokeneet joutuneensa paikkaajiksi (Juntunen 2006, 90, 184). Juhilan (2008a, 37, 42) mielestä kirkon diakoniatyöllä on ollut keskeinen palvelujen tuottajan rooli hyvinvointiyhteiskunnassa viimeisen kahdenkymmenen vuoden ajan. Diakoniatyö on osoittautunut ”viimeiseksi luukuksi” niin taloudellisten avustusten hakemisessa mutta myös ihmisarvoisen elämän ja olemisen kokemisessa erityisesti niille asiakkaille, joiden edestä muut luukut ovat jo sulkeutuneet.

Juhila (2008b, 74-77) peräänkuuluttaa eriarvoistumista vastaan taistelevaa sosiaalityötä. Tällaista sosiaalityötä hän kuvaa seuraavasti. Vaikuttamistyössä työntekijät tekevät näkyväksi asiakkaiden vaikeita elämäntilanteita ja ottavat kantaa asiakkaiden elämään vaikuttaviin linjauksiin ja päätöksiin. Yhteisösosiaalityössä yksilöt, perheet ja ryhmät nähdään tärkeänä osana sosiaalisia

verkostoja eikä sosiaalityö keskity pelkästään yksilötyöhön. Palveluohjauksessa ja asianajossa asiakkaille taataan heille kuuluvat etuudet ja palvelut. Välittäminen sosiaalityössä merkitsee ihmisen kohtaamista kokonaisvaltaisesti, jolloin asiakassuhteesta pyritään luomaan pitkäkestoinen ja luottamuksellinen. Välittämiseen kuuluu myös huolenpito ja hoiva sekä asiakkaan sietäminen myös hänen huonoina päivinä. Määrittelynsä jälkeen Juhila joutuu kuitenkin kysymään, missä määrin kunnallisessa sosiaalityössä on tällä hetkellä mahdollista enää toimia edellä kuvatulla tavalla. Juhila epäilee mahdollisuuksien olevan erittäin pienet ja heittää samalla toiveen sosiaalisten järjestöjen ja kirkon tekemän työn puoleen. Myös Outi Välimaan (2008, 192-193; ks. myös Jokinen & Juhila 2008, 286-287; Kettunen 2001, 158-159) mukaan kunnallinen sosiaalityöntekijä näkee tilanteen pitkälti Juhilan tavoin. Sosiaalityöntekijän mielestä kirkon diakoniatyö on etiikan näkökulmasta onnistuneempaa asiakastyötä kuin hänen omansa. Työntekijän mielestä diakoniatyössä asiakas kohdataan ja häntä autetaan kokonaisvaltaisemmin kuin kunnallisessa sosiaalityössä.

### 3.2 Tutkimusasetelma

Seuraavaksi esittelen tutkimustehtäväni ja aineistoni, jonka avulla lähdin etsimään vastausta tutkimuskysymykseeni. Sen jälkeen käyn läpi niitä metodologisia valintoja, joita työssäni tein. Aineiston analyysiprosessini sisälsi monia vaiheita, joita kuvaan luvun lopuksi. Tutkimusraportin kirjoittamiseen ja tutkimukseni eettisiin näkökohtiin palaan luvussa 5.3.

#### **Tutkimustehtävä**

Tutkimukseni nousee seurakuntatyössä diakoniapappina heränneestä ihmettelystä. Käsitykseni mukaan kaikki ne diakoniatyön asiakkaat, jotka saavat varsinkin aineellista avustusta, ovat myös sosiaalitoimen asiakkaita. Tämä varmistetaan diakoniatyössä, koska ensi sijainen auttaja taloudellisissa asioissa on aina sosiaalitoimi. Vaikka 1990-luvun lama on ohitettua aikaa, diakoniatyön aineellisen auttamisen asiakasmäärät eivät ole vähentyneet lama-ajan vuosista (Hirvonen 2008b). Kun aloitin diakoniapapin tehtävät vuonna 2004, tein erään mieltä askarruttaneen havainnon. Vaikka diakoniatyön asiakkaat olivat pitkälti ”yhteisiä” sosiaalityön kanssa, niin siitä huolimatta auttajat, diakonia- ja sosiaalityöntekijä, tapasivat toisiaan yllättävän harvoin. Ihmettelin tätä, sillä ajattelin, että parhaiten asiakasta voitiin auttaa, kun auttajat toimivat tiiviimmin yhdessä asiakkaan kanssa.

Ihmettelyni johti minut kysymään seurakunnan diakoniatyöntekijöiden ja sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden omaa kokemusta siitä, millaista heidän välinen yhteistyö tällä hetkellä on. Olen kiinnostunut siitä, millaisia ilmaisuja he käyttävät kuvatessaan itseään, kumppaniaan ja heidän välistä suhdetta. Pääkysymystäni tukevat alakysymykset, joiden avulla olen pyrkinyt tavoittamaan mahdollisimman monipuolisia ilmauksia niin kumppanista kuin työntekijästä itsestäänkin. Alakysymyksissä kysyn kumppanuudessa koettuja niin onnistuneiksi kuin epäonnistuneiksikin kuvattuja kokemuksia. Kysyn toiveita ja odotuksia mahdolliselle yhteistyölle tulevaisuudessa. Myös mahdolliset yhteistyön esteet kiinnostavat minua.

Tutkimuskysymykseni on:

Millaiselta sosiaalitoimistossa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden ja seurakunnan diakoniatyöntekijöiden välinen kumppanuus ja yhteistyö näyttävät tällä hetkellä työntekijöiden omien kuvausten perusteella?

Alakysymykset:

- Millaista kumppanuus ja yhteistyö ovat onnistuneiksi ja/tai epäonnistuneiksi kuvatuissa tilanteissa?
- Mitä odotuksia tai toiveita työntekijällä on kumppanuudelle ja yhteistyölle tulevaisuudessa?
- Mikä estää näiden toiveiden toteutumisen?

Tutkimuskysymyksen ja sen alakysymysten pohjalta rakensin haastattelurungon, joka on liitteenä 1. Koska en tehnyt mitään esihaastatteluja, ensimmäinen haastattelu nosti esiin teemoja, jotka koin tärkeiksi lisätä seuraaviin haastatteluihin. Pyysin haastateltavia määrittelemään omin sanoin sosiaalityön ja diakoniatyön ja kysyin, mitä yhteistä ja mitä eroa näiden työmuotojen välillä haastateltavan mielestä oli. Myös diakoniatyöntekijän esiin nostama sosiaalityöntekijöiden vaihtolovelvollisuus ja molempien mainitsema kirkon työhön liittyvä hengellinen aspekti nousivat esille niin selkeästi, että päätin liittää nekin tuleviin haastatteluihin. Haastattelurungon kysymykset täsmentyivät siis tutkimusprosessin aikana.

### **Tutkimusaineiston kerääminen**

Tutkimusaineiston hankin haastattelemalla viittä sosiaalityöntekijää ja viittä diakoniatyöntekijää. Ajattelin aluksi haastatella viittä työparia (diakonia- ja sosiaalityöntekijä), koska luulin, että tällaisia

työpareja olisi olemassa. Mutta käytäntö osoitti, ettei tällaisia työpareja löytynytäkään. Yhteistyö näiden kahden ammattiryhmän välillä oli paljon satunnaisempaa kuin aluksi kuvittelin. Niinpä aloin kysellä haastateltaviksi henkilöitä, jotka olivat tehneet tai tekivät keskenään edes jonkin asteista yhteistyötä.

Diakoniatyöntekijät oli helppo löytää, koska olin diakoniapapin työssäni jo tavannut heitä, jotka olivat aina silloin tällöin yhteydessä sosiaalitoimeen. Kysyin ensisijaisesti heitä, jotka olivat työssään ja puheissaan suhtautuneet myönteisesti yhteistyöhön sosiaalitoimen kanssa. Tein siis tässä jo rajausta, koska en edes kysynyt niitä diakoniatyöntekijöitä, joiden suhtautuminen sosiaalityöntekijöihin oli vähintäänkin ”nihkeää”. Kaikki kysymäni diakoniatyöntekijät suostuivat haastatteluun ja kokivat pyynnön mielekkäänä.

Ensimmäiset sosiaalityöntekijöiden nimet sain diakoniatyöntekijöiltä. Kysyin diakoniatyöntekijöiltä sellaisten sosiaalityöntekijöiden nimiä, jotka olivat heidän mielestään tehneet yhteistyötä juuri diakoniatyön kanssa. Kun sain ensimmäiset sosiaalityöntekijän nimet, kysyin seuraavia nimiä juuri haastatteluun suostuneelta sosiaalityöntekijältä. Sosiaalityöntekijöille esittelin itseni sosiaalityön opiskelijana. En siis maininnut olevani myös diakoniapappi. Palaan ratkaisuni eettisiin näkökohtiin työni lopussa luvussa 5.3. Myös sosiaalityöntekijöistä kaikki kysymäni henkilöt suostuivat. Mutta ennen suostumustaan he harkitsivat asiaa selkeästi pidempään kuin diakoniatyöntekijät vedoten työkiireisiinsä. Haastatteluun suostuneista sosiaalityöntekijöistä en tuntenut etukäteen ketään edes nimeltä.

Ensimmäisessä yhteydenotossani syksyllä 2004 varmistin vain suostumuksen haastatteluun ja lupasin ottaa yhteyttä uudelleen, kun haastattelujen ajankohta ratkeaa. Haastattelut, jotka tein ja nauhoitin keväällä 2005, kestivät kukin 0,5-1,5 tuntia. Sosiaalityöntekijöistä neljää haastattelin heidän omissa työhuoneissaan ja yhtä ulkona läheisessä puistossa työntekijän omasta pyynnöstä. Kolme diakoniatyöntekijää haastattelin heidän omissa työhuoneissaan, yhden omissa kodissani ja yhden seurakuntien virastotalon kokoushuoneessa.

Haastatteluissa minulla oli teemahaastattelurungon kysymykset edessäni, mutta alkujännityksen hävittyä huomasin nopeasti, että paperi oli lähinnä muistilistan roolissa. Kuten Jari Eskola ja Juha Suoranta (1998, 86) korostavat, haastattelijalla tulee teemahaastattelussa olla jonkinlainen tukisanalista mutta ei välttämättä valmiita kysymyksiä. Etukäteen päätetyt teema-alueet käydään läpi, mutta niiden laajuus ja järjestys voi vaihdella. Näin käytännössä tapahtuikin niissä

haastatteluissa, joita tein. Valmiit tarkoin määritellyt kysymykset ja niissä orjallisesti pysyminen olisivat tehneet haastatteluista paljon jäykempiä ja virallisemmän oloisia. Tukisanalistan myötä haastattelu oli enemmän keskustelun oloinen ja antoi mielestäni paremmin tilaa haastateltavan omalle tarinalle. Vuoden 2005 kesän ja syksyn aikana litteroin haastattelut, joista syntyi tekstiä yhteensä 129 liuskaa ja vuoden 2006 alkupuolella aloitin aineiston analyysin.

### **Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat**

Tutkimukseni edustaa laadullista tutkimusta. Esittelen aluksi yleisiä laadullisen tutkimuksen periaatteita, jotka ovat keskeisiä myös tässä työssä. Tämän jälkeen siirryn yksityiskohtaisempiin metodologisiin valintoihin, joita olen tehnyt tässä tutkimuksessani.

Alasuutari (1994, 18, 23) vertaa laadullisen tutkimuksen tekoa arvoituksen ratkaisemiseen. Laadullinen tutkimusprosessi on aina omalla tavallaan ainutkertainen tapahtuma, jossa sovelletaan perussääntöjä luovasti ja usein myös luodaan uusia sääntöjä. Tässä mielessä se on verrattavissa salapoliisin työhön. Tieteellisessä tutkimuksessa havainnot ovat ikään kuin johtolankoja, joiden avulla tutkija yrittää päästä itse havaintojen ”taakse”, tuloksiin. Johtolankojen avulla tutkija pyrkii päättämään jotain sellaista, mitä ei päällepäin sellaisenaan näe, mutta mikä on läsnä jo johtolangoissa. Teoreettisen viitekehyksen muodostaa se näkökulma, josta käsin näitä johtolankoja eli havaintoja tarkastellaan. Aineistosta tehdyt havainnot ja tutkimuksen tulokset eivät tieteellisessä tutkimuksessa ole siis sama asia. Välineet, joiden avulla tutkija tuottaa havaintoja aineistostaan, muodostavat kyseisen tutkimuksen tutkimusmetodin. Valitun metodin sääntöjen mukaan tutkija muokkaa ja tulkitsee havaintoja niin, että tutkimuksen lukija voi myöhemmin arvioida niiden merkitystä johtolankoina. (Emt., 67-73.)

Soveltaen Alasuutarin ajatuksia omassa tutkimuksessani esimerkiksi diakoniatyöntekijän antama vastaus kysymykseeni ei sellaisenaan ollut tutkimuksen tulos, vaan vasta havainto, jota pidin yhtenä johtolankana matkalla mahdollisen tuloksen löytämiseen. Valitsemani käytännöt, operaatiot ja säännöt, joita kuvaan aineistoni analyysissä, toimivat tutkimukseni metodina. Niiden avulla tuotin lukuisia havaintoja eli johtolankoja, jotka johdattivat minut tutkimukseni tuloksiin.

Laadullisen tutkimukseni metodologiseksi lähtökohdaksi valitsin aineistolähtöisyyttä korostavan diskurssianalyysin seuraavista syistä. Diskurssianalyttiselle tutkimusotteelle on ominaista, että siinä on käytössä monenlaisia tutkimuksellisia tulkintaresursseja. Resurssien ansiosta ei ole yhtä

ainoa oikeaa tapaa tehdä analyysiä, vaan aineiston analyysitapoja on lukuisia. Diskurssianalyysissä kiinnostuksen kohteena on ihmisen käyttämä kieli ja se, miten ihminen käyttää tuota kieltä tehdäkseen itsensä tai jonkin ilmiön ymmärrettäväksi kussakin tilanteessa. Koska samaakin asiaa voidaan tehdä ymmärrettäväksi monin eri tavoin, ei tutkimuksen kiinnostuksen kohteena ole ilmiöiden syyt vaan ne keinot ja tavat, joilla ihmiset kuvaavat ilmiöitä ja asioita. Kieli on siis kielellisiä tekoja ja toimintaa, joista diskurssianalyysiä hyödyntävä tutkija on kiinnostunut. (Potter & Wetherell 1987, 14, 35, 49; Silverman 2001, 177-179; Suoninen 1999, 18-20; vrt. Alasuutari 1994, 19, 74-75, 78-79.)

Kun Alasuutari (1994, 68, 71) pitää tutkimuksessa tärkeänä päästä havaintojen ”taakse”, poikkeaa diskurssianalyysi ja sen teoreettisena viitekehyksenä toimiva sosiaalinen konstruktionismi kyseisestä ajattelusta oleellisesti. Sosiaalisessa konstruktionismissa korostetaan, että esimerkiksi haastattelut ja niistä litteroidut tekstit otetaan sellaisinaan eikä niiden takaa pyritä etsimään ”oikeampaa” todellisuutta. Toisin sanoen ”puhdas” objektiivinen tieto kyseenalaistetaan, koska tieto tuotetaan ja ylläpidetään aina ihmisten välisissä toiminnoissa ja se on aina historiallisesti ja kulttuurillisesti sidottua. Sosiaalisen konstruktionismin traditiota seuraten en myöskään läpikäydessäni tekstejä yrittänyt hyödyntää pääsääntöisesti mitään ulkopuolista ja tekstejä selittävää teoriaa, vaan pyrin rakentamaan olennaiset jäsennykset mahdollisimman aineistolähtöisesti. (Burr 1996, 2-5; Jokinen 1999a, 38-39; Potter & Wetherell 1987, 160-162, 175, 178; Silverman 1988.) Diskurssianalyytikkona en myöskään tavoitellut tulkinnoilleni universaalien faktan asemaa, vaan tarkoitukseni oli tehdä tulkintoja, jotka perustuvat aineiston tarkkaan analysointiin. Tätä tarkkaa analysointia ja sen loogista päättelyä ja argumentointia korostavat niin Alasuutari (1994, 46, 203-209) kuin Juhila ja Suoninenkin (1999, 234, 251).

Vaikka korostan analyysini aineistolähtöisyyttä, on samalla todettava, että tutkijana olen osa tutkimustani. Olen hankkinut tutkimusaineistoni suunnittelella haastattelun kysymykset ja tekemällä haastattelut itse. Olen näin siis ollut osa aineiston hankkimisprosessia, mutta ennen kaikkea olen osa myös aineiston analyysiprosessia. Aivan kuten haastateltujen puhe on heidän kielellään ilmaistua, samalla tutkimukseni tulokset ovat minun kielelläni tehtyjä tulkintoja yhdessä haastateltujen kanssa tuottamastamme aineistosta. Näin minä tutkijana tutkimustulosten kautta sekä kuvaan että luon sosiaalista todellisuutta. Tämän takia tutkijan kielenkäyttöä ei voida lähestyä faktojen raportoimisena, vaan sitä tulee tarkastella refleksiivisesti. (Jokinen 1999a, 41.)



Mielenkiintoni tutkimuksessa painottui merkityksiin ja ilmaisujen sisältöihin ja kysymykseni olivat pitkälti mitä -muotoisia. Käytännössä merkitysten rinnalla kulkivat myös ne tavat, joilla näitä merkityksiä ilmaistiin, jolloin mitä -kysymyksiin kietoutuivat myös miten -kysymykset. Analyysin painopisteitä voidaan kuvata myös responsiivisuuden ja retorisuuden käsitteillä, joista retorisuus painottuu enemmän haastattelumateriaalien tarkasteluissa. Myös omassa analyysissäni retorisuus olisi ollut näistä kahdesta huomattavasti käyttökelpoisempi käsite. En kuitenkaan lähtenyt tarkastelemaan aineistoani pääsääntöisesti retorisuuden näkökulmasta, vaan valitsin tutkimukseni tärkeimmiksi metodologisiksi välineiksi muita näkökulmia. (Jokinen & Juhila 1999, 66, 77-85.)

Kun ihminen puhuu itsestään, toisista ihmisistä, esineistä tai asioista, hän luokittelee eli kategorisoi. Kategorisointi on puheessa tapahtuva kielellinen teko, jolla ihminen jäsentää itseään ja ympäristöä. Toiminnallisina kategorioina voidaan ymmärtää myös ne identiteetit, joita ihminen puhuu itselleen ja toisille. Puhuttu identiteetti ei ole pysyvä, vaan se muuttuu tilanteiden mukaan. (Antaki & Widdicombe 1998; Potter & Wetherell 1987, 116-119, 137.) Jos ihmisen identiteetti ymmärretään osaksi merkityssysteemiä ja ihmisellä on tässä systeemissä tietynlaisia identiteettejä, voidaan merkityksiä tutkittaessa käsitteeksi valita subjektipositio. Positio tuo identiteetin käsitettä paremmin esille merkityssysteemien vallan määrittää ihmisille tiettyjä paikkoja ja siksi valitsin tämän käsitteen myös omaan työhöni. (Jokinen & Juhila 1999, 68.)

Olen tietoinen siitä, että positiot ja niiden tarkastelu tulee hyvin lähelle identiteetti- ja kategoriaturkimusta. Omassa tutkimuksessani haastateltavat puhuivat toisilleen ikään kuin identiteettejä, mutta tarkastelun kohteenani eivät olleet nämä identiteetit, vaan halusin tutkia nimenomaan puhujien välistä suhdetta. Kun haastateltava puhui kumppanilleen identiteetin, hän samalla asemoi itsensä tiettyyn asemaan tai paikkaan. Edellä kuvatuista syistä valitsin tarkasteluni kohteeksi positiot.

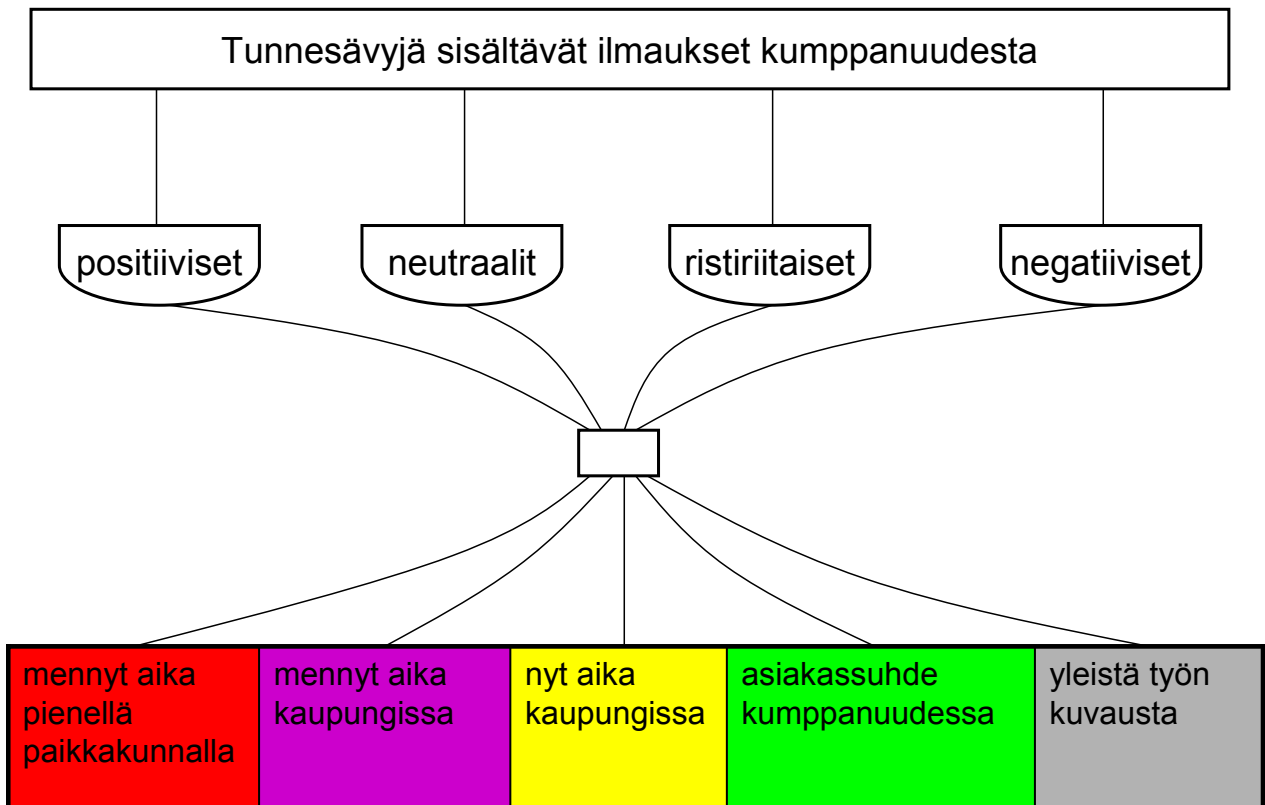
Positioista puhuttaessa on tärkeää huomata, etteivät ne ole pysyviä tai ennalta olemassa olevia asemia tai paikkoja, joihin yksilöt asettavat itsensä tai toisensa puheessaan. Positiot tuotetaan aina sosiaalisissa käytännöissä ja ne voivat muuttua aina tilanteen mukaan. (Parker 1992, 96.) Sama ihminen voi tuottaa hyvin erilaisia positioita – jopa keskenään ristiriitaisiakin – riippuen sosiaalisista tilanteista ja käytännöistä. Tällöin on tärkeää huomata, että tutkijan tehtävä ei ole diskurssianalyysin näkökulmasta asettua tuomariksi ratkaisemaan sitä, mikä näistä positioista kulloinkin on tutkittavan minän aidoin positio. Sen sijaan positioden moninaisuus ja niiden vaihtuvuus on sellaisenaan tutkimuksen kohteena. (Jokinen & Juhila & Suoninen 1993, 38.)

Positioihin liittyy argumentointi eli positioiden puolustaminen ja vahvistaminen mutta myös vastapositioiden heikentäminen tai kritisoiminen. Argumentointi ei ole välttämättä tietoista taktikointia vaan kaikkeen kielenkäyttöön liittyvä retorinen keino. Retoriikka voidaan nähdä ylipäänsä suostuttelevana piirteenä kaikissa niissä tavoissa, joilla ihmiset ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa ja pyrkivät saamaan itsensä ymmärretyksi. Argumentointiin liittyy keskeisesti puhuja-yleisösuhte. Tulkitsen, että haastatteluissani minä olin se yleisö, jolle haastateltava puhui ja jota hän yritti vakuuttaa. (Jokinen 1999b, 127-129.)

### **Aineiston analyysi**

Esittelen seuraavaksi aineistoni analyysivaiheita. Kuvion 2 avulla kuvaan sen alkuvaiheita. Olen myös avannut kummankin työntekijäryhmän haastattelupuheen yksityiskohtaisempaa analyysia liitteessä 2. Analysoin haastattelut työntekijäryhmittäin. Aloitin diakoniatyöntekijöistä. Jatkoin diakoniatyöntekijöiden puheen analyysia positioiden muodostamiseen ja niiden auki kirjoittamiseen asti. Tämän jälkeen jätin diakoniatyöntekijöiden haastattelupuheensa sivuun ja kävin läpi samat analyysivaiheet sosiaalityöntekijöiden haastattelujen kanssa. Lopuksi yhdistin molempien työntekijäryhmien positiot toistensa vastinpareiksi. Positioparit ja rakentamani käsitekartta (kuvio 3) loivat pohjan empiriaosan rakenteelle.

Luin haastatteluja läpi useita kertoja. Lukiessani alleviivasin litteroiduista haastatteluista kaikki ne ilmaukset, joissa haastateltu kuvasi kumppaneiden välistä suhdetta, itseään tai kumppaniaan kumppanuussuhteen kontekstissa. Kun luin haastatteluja, kiinnitin huomiota puheen erilaisiin ja paikoitellen hyvin voimakkaisiin tunneilmaisuihin. Tämän havainnon myötä lähdin tarkastelemaan lähemmin puheen tunnesävyjä. Kuvion 2 avulla kuvaan näiden tunnesävyjä sisältäneiden ilmausten analyysiä.



KUVIO 2. Kuvaus analyysin alkuvaiheista

Nostin lähilukuun kaikki alleviivattujen ilmausten adjektiivit ja verbit ja ryhmittelin ne tunnesävyiltään kuvion 2 mukaisiin positiivisten, neutraaleiden, ristiriitaisten ja negatiivisten ilmausten ”koreihin”. Luonnollisesti oma tulkintani oli keskeinen ohjenuora siinä, millaisen tunnesävyyn mikäkin ilmaisu luokittelussani sai. Käydessäni läpi eri koreihin päätyneitä tunnesävyjä huomasin pian, että yhdistävästä tunnesävyistä huolimatta saman korin sisällä olevien ilmausten välillä oli selkeitä eroja. Kiinnitin huomiota, miten saman tunnesävyyn puhetta oli sijoitettu eri paikkoihin, eri aikoihin tai kumppanuuspuheen lisäksi puheessa oli läsnä myös suhde asiakkaaseen.

Löysin kolmijaon – aika, tila ja vuorovaikutus – aineistosta jo hyvin varhaisessa vaiheessa, mutta vasta myöhemmin havaitsin Alfred Schützin (Schütz & Luckmann 1985; ks. myös Korkiamäki, 2008) tutkineen kyseisiä käsitteitä. Palaan Schützin ajatuksiin luvussa 4.5. Haastateltava saattoi esimerkiksi puhua työstään kaupungissa ja pienellä paikkakunnalla. Hän myös kuvasi tilanteita, jotka olivat tapahtuneet kauan sitten tai ihan lähiaikoina. Hahmottaakseni näitä eroja otin käyttöön värit. Ilmaukset, joissa puhuttiin työstä menneessä ajassa ja pienellä paikkakunnalla, väritin punaisella. Violetilla merkitsin puheet, joissa puhuja sijoitti kumppanuuspuheen menneisyyteen, mutta paikkana oli kaupunki. Koska kaikki haastateltavat työskentelivät haastattelujen aikana

kaupungissa, pienelle paikkakunnalle tai maaseudulle sijoitettua nyt -puhetta en löytänyt. Ilmaukset, jotka sijoitettiin kaupunkiin ja tähän hetkeen, merkitsin keltaisella.

Ajan ja paikan vaihtelujen lisäksi kiinnitin huomiota asiakkaan läsnäoloon kolmantena osapuolena kumppaneiden rinnalla. Ilmaukset, joissa asiakassuhde oli osa kumppanuuspuhetta, merkitsin vihreällä värillä. Viides väri, jota käytin, oli harmaa. Harmaalla merkitsin ilmaukset, jotka jäivät edellisten yli eli muodostivat eräänlaisen kaatoluokan. Näiden ilmausten sisältö oli yleistä sosiaalityön tai diakoniatyön kuvausta, jota puhuja ei sitonut tiettyyn aikaan, paikkaan tai suhteeseen – ei edes kumppaneiden väliseen suhteeseen. Entistä lähemmin tarkasteltuna löysin siis yhdestä tunnesävyn korista erilaisia ajan, paikan ja suhteen kuvauksia. Samalla ajan, paikan ja suhteen kuvaukset saivat jokainen myös eri tunteen sävyjä. Näin tunnesävyt ja värit olivat kuin mosaiikkimaisia peilejä, jotka heijastamalla samaa tarkasteltavana olevan aineiston osaa sen eri kulmilta kiinnittivät huomioni aineiston eri tasoihin. Liitteessä 2 olen avannut edellä kuvattua analyysivaihetta yksityiskohtaisemmin molempien työntekijäryhmien osalta.

Kun olin jakanut korien sisältämät ilmaukset pienempiin yksiköihin eli ”rasioihin”, jotka kuviossa 2 ovat merkattu viidellä eri värillä, ryhdyin miettimään jokaisen rasian sisältämiä positioita. Kysyin ryhmittelemieni ilmaisujen edessä, millaisia positioita, asemia tai paikkoja työntekijä puhuu kumppanilleen ja millaisia hän puhuu samalla itselleen? Aluksi kelpuutin positiokuvauksiksi jopa kokonaisia lauseita, jos sanan tai parin ilmaisut eivät löytyneet helposti. Kun olin löytänyt positioita kuvaavat ilmaisut, aloin kirjoittaa niitä auki aineiston valossa.

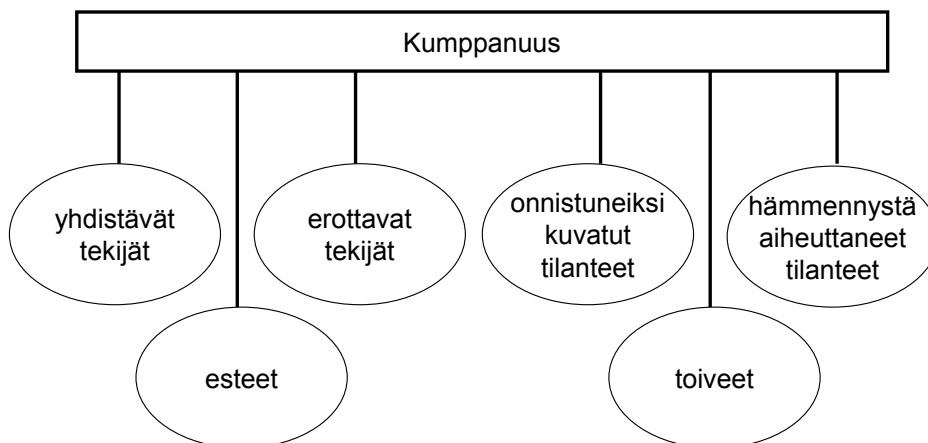
Korostan, että analyysini tässä vaiheessa positioiden sisältö – kuten niiden lukumääräkään – ei ollut lukkoon lyöty. Molemmat hioutuivat ja täsmentyivät koko analyysivaiheen ajan. Kun olin kirjoittanut auki molempien työntekijäryhmien puhumat positiot, yhdistin ensimmäisen kerran aineiston yhdeksi kokonaisuudeksi. Raporttini jatkossa en puhu enää rasioista vaan positioista. Loin siis synteetit diakoniatyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden puheesta löytämieni neljän tunnesävyn mukaan ja yhdistin ne yhdeksi aineistoksi. Asetin kaksi työntekijäryhmää ikään kuin toistensa peileiksi. Esimerkiksi positiivisessa tunnesävyssä molemmilla työntekijöillä oli menneen ajan puhetta, joten näistä syntyi luontevasti toistensa peilit eli vastinparit. Suurin osa positioista löysi näin parin itselleen. Joidenkin positioiden kohdalla osoittautui, ettei vastinparia löytynyt samasta tunnesävystä, vaan pari löytyi jostakin toisesta tunnesävystä. Yhdistin siinä tapauksessa parit värin enkä tunnesävyn mukaan. Esimerkiksi neutraalissa tunnesävyssä sosiaalityöntekijällä oli menneen ajan puhetta, mutta diakoniatyöntekijällä ei ollut. Diakoniatyöntekijällä oli menneen ajan

puhetta ristiriitaisessa tunnesävyssä, mutta sosiaalityöntekijällä sitä ei taas ollut omana positionaan. Yhdistin nämä keskenään toistensa peileiksi tietoisena siitä, että toisen peilin tunnesävy oli hieman kriittisempi kuin toisen.

### Käsittekartta ja positiot

Yhdistettyä molempien työntekijäryhmien positiot toistensa pareiksi palasin tutkimuskysymykseen ja kumppanuuden teemaan. Kohdistin huomioni kumppanuuteen ja tarkastelin aineistoani ja löytämiäni positioita tutkimuskysymykseni ja sen alakysymysten valossa. Tunnekartta, jonka mukaan olin jakanut aineistoni neljään eri tunnesävyyn, liittyi keskeisesti teemahaastattelun kysymyksiini. Onnistuneita kokemuksia kuvattiin positiivisin ilmauksin, kun taas vähemmän onnistuneisiin kokemuksiin liittyi turhautumisen ja suorastaan raivon ilmauksia. Muutin tässä vaiheessa alkuperäisen epäonnistuneet kokemukset -ilmauksen muotoon hämmennystä aiheuttaneet tilanteet. Päädyin tähän muutokseen siitä syystä, että vaikka tilannetta ei haastattelupuheessa kuvattu epäonnistuneeksi, niin ei sitä kuvattu onnistuneeksikaan. Hämmennystä aiheuttaneet tilanteet -ilmaus kuvasi mielestäni paremmin ristiriitaisten ja negatiivisten tunnesävyilmausten koko kirjoa kuin pelkkä epäonnistuneet kokemukset.

Hahmottaakseni aineistoani paremmin nimenomaan kumppanuuden näkökulmasta rakensin käsittekartan. Samalla käsittekartta loi rakennetta tutkimusprosessin seuraavaa vaihetta varten.



KUVIO 3. Käsittekartta

Kuvion 3 käsittekartassa kumppanuuden alle nousivat teemahaastattelusta kuusi teemaa, joille annoin nimet kumppaneita yhdistävät ja erottavat tekijät, onnistuneiksi kuvatut ja hämmennystä

aiheuttaneet yhteistyötilanteet sekä esteet ja toiveet yhteistyölle. Jokaiseen teemaan – paitsi yhdistäviin tekijöihin – liitin aineistosta löytämäni positiot. Yhdistävät tekijät olivat siinä mielessä poikkeus, että siihen liittyviä positioita en puheesta löytänyt. Työntekijät mainitsivat kyllä työssä yhdistäviä tekijöitä, mutta ne jäivät vain maininnan tasolle ja puhe keskittyi muihin teemoihin. Tästä syystä huomioin yhdistävät tekijät luvussa 4.1 vain maininnalla ilman niihin liittyvien positioiden esittelyä.

Rakensin siis vain viiden käsitekartan teeman alle positiotaulukon, josta kävi ilmi molempien työntekijöiden puhumat positiot niin kumppanille kuin itselleenkin. Rakentamani positiotaulukot löytyvät näitä teemoja käsittelevän luvun 4 alalukujen yhteydestä. Lisäksi tein valinnan, jossa jätin menneen ajan puheesta muodostamani positiot luvun 4 ulkopuolelle. Ne löytyvät kuitenkin liitteessä 3. Perustelen ratkaisunni sillä, että tutkimuskysymykseni kohdistui nimenomaan tämän hetken kuvauksiin. Palaan kuitenkin menneen ajan puheeseen vielä luvussa 4.5.

Kuvion 3 käsitekartta ja löytämäni positiot loivat pohjan empiriaosan sisäiselle rakenteelle. Jokaisen näkökulman alle merkitsin ranskalaisilla viivoilla ydinsanat, jotka nousivat aineistosta ja liittyivät keskeisesti kuhunkin teemaa. Nämä ydinsanat muodostivat eräänlaisen selkärangan jokaiselle seuraavan pääluvun alaluvulle. Ydinsanojen ja positioiden avulla aloin kirjoittaa lukua 4.

## 4 DIAKONIA- JA SOSIAALITYÖNTEKIJÄN VÄLINEN KUMPPANUUS

Tässä pääluvussa peilaan sosiaalityöntekijän ja diakoniatyöntekijän välistä kumppanuutta käsittekartan (kuvio 3) viidestä eri näkökulmasta. Nämä näkökulmat ovat kumppanuudessa erottavat tekijät, onnistuneiksi kuvatut ja hämmennystä aiheuttaneet tilanteet, kumppanuuden esteet ja kumppanuuteen liitetyt toiveet. Kuten käsittekartan esittelyn ohessa totesin kuudes näkökulma eli yhdistävät tekijät jäi ilman positioita. Koska tarkasteluni kohteena olivat nimenomaan positiot, nostan yhdistävät tekijät tässä vain mainiten esille. Haastattelupuheessa yhdistävinä tekijöinä molemmat työntekijäryhmät toivat esille sekä yhteisen asiakkaan että pyrkimyksen auttaa asiakasta elämän vaikeuksissa eteenpäin. Sosiaalityöntekijän mielestä myös diakoniatyöntekijän kotikäynnit tai tapaamiset vastaanotoilla tulivat usein hyvin lähelle sosiaalitoimen avoimuuden palveluja, vaikka muissa työtavoissa olikin paljon eroavuuksia.

Lähestyn jokaista edellä mainitsemaani näkökulmaa aluksi yleiseltä tasolta. Tämän jälkeen esittelen haastatteluaineistoa, josta valitsemani suorat lainaukset olen merkinnyt tekstiin kursiivilla. Lainaukset haastattelupuheesta siirtävät alaluvun aihepiirin yleiseltä tasolta yksittäisen työntekijän tasolle. Lopuksi esittelen kustakin alaluvun näkökulmasta kumppaneiden itselleen ja toisilleen puhumat positiot. Helpottaakseni luettavuutta mutta suojatakseni haastateltujen henkilöllisyyden olen keksinyt jokaiselle työntekijälle uuden etunimen. Sosiaalityöntekijät saivat s-kirjaimella alkavat etunimet ja diakoniatyöntekijöille valitsin muita yleisiä naisten nimiä.

### 4.1 Kumppanuudessa erottavat tekijät

Sosiaalityöntekijät mainitsivat ensimmäisenä erona suhteessa kumppaniin diakoniatyön hengellisyyden. Yksi haastatelluista totesi, että vaikka sosiaalityöntekijälläkin olisi ollut vakaumus ja halu tuoda esille hengellisiä teemoja, niin siihen ei työssä ollut lupaa. Jos kuitenkin asiakas itse nosti nämä asiat esille, voitiin niistä puhua asiakkaan ehdoilla. Ne diakoniatyöntekijät, jotka nostivat hengellisyyden erottavana tekijänä suhteessa sosiaalityöhön, liittivät sen samalla työntekijän ihmiskäsitykseen. He korostivat, että diakoniatyössä ihmiskäsitys oli kristillinen, mikä vaikutti koko ajan työssä. Tosin tuo vaikutus ei tarkoittanut aina sanallista julistusta, vaan se sai useimmiten ilmiänsä lähimmäiseen kohdistuvien tekojen muodossa. Sosiaalityöntekijän ihmiskäsitystä haastatellut diakoniatyöntekijät eivät osanneet määritellä, mutta he näkivät sen kuitenkin erilaisena kuin diakoniatyöntekijällä itsellään.

Toiseksi sosiaalityöntekijöiden puheessa erottavana tekijänä tuli esiin diakoniatyön vapaus ja vapaaehtoisuus. Sosiaalityöntekijät kokivat, että diakoniatyössä oli tietty vapaus kokeilla uusia toimintamuotoja ja ideoita. Sosiaalityössä tätä mahdollisuutta heidän mielestään ei enää ollut. Siihen ei yksinkertaisesti ollut enää aikaa. Yksi haastatelluista sosiaalityöntekijöistä koki, että sosiaalityö oli niin pitkälle säädelyä ja byrokraattista, ettei auttaminen ollut enää mahdollista niin kuin hän olisi toivonut. Sosiaalityöntekijän puheessa diakoniatyöhön liitetty vapaus ja vapaaehtoisuus tulivat esille myös suhteessa asiakkaaseen. Asiakas sai itse päättää, ottaako hän yhteyttä diakoniatyöntekijään, mutta sosiaalityön kohdalla asiakkuus määriteltiin usein sosiaalityön puolelta. Asiakas ei esimerkiksi lastensuojeluun liittyvissä asioissa useinkaan päässyt, vaan joutui asiakkaaksi. Myös asiakkuuden lopettaminen oli diakoniassa asiakkaan käsissä, mutta sitä se ei ollut aina sosiaalityössä.

Diakoniatyöntekijät näkivät sosiaalityöntekijöiden mainitseman vapauden ainoastaan myönteisenä seikkana. Diakoniatyöntekijöiden mielestä asiakkaat eivät pitäneet heitä viranomaisina. Tämän työntekijät tulkitsivat vaikuttavan myönteisesti asiakassuhteen laatuun. Kun asiakas sai itse vaikuttaa tilanteeseen, loi tämä asiakassuhteeseen erilaisen mahdollisuuden luottamuksen syntymiseen ja syvenemiseen. Diakoniatyössä asiakas sai itse päättää, mitä hän kertoi työntekijälle ja mitä ei. Sosiaalitoimen puolella työntekijällä oli puolestaan oikeus saada tarvittavat tiedot vaikka vastoin asiakkaan tahtoa. Diakoniatyössä työntekijällä ei ollut mitään oikeutta vaatia tietoja, jos asiakas ei itse niitä halunnut antaa. Diakoniatyöntekijä myönsi, että tässä oli mahdollisuus tietojen pimittämiseen, mutta työntekijä ei kokenut sitä suurena ongelmana. Hänen mielestään kaiken tuli perustua molemminpuoliseen luottamukseen. Työntekijän tuli nähdä se vaiva, että hän loi asiakkaaseen sellaisen suhteen, että tämä halusi kertoa tarvittavat tiedot ja olla rehellinen. Koska asiakkaalla oli vapaus suhteessa diakoniatyöhön, seurasi tästä, että vastuu haasteelliseen asiakastilanteeseen vastaamisesta oli enemmän työntekijällä eikä asiakkaalla.

Diakoniatyön vapaudelle ja vapaaehtoisuudelle muodostui vastinpariksi molempien työntekijäryhmien puheessa sosiaalityön normit ja lain suoma viranomaisuus. Sosiaalityöntekijät toivat esille sosiaalityön lakiin sidotut tehtävät, joita diakoniatyöllä ei nähty olevan. Tässä valossa diakoniatyö nähtiin lainsäädännöllistä sosiaalityötä täydentävänä ja tukevana työnä. Lainsäädäntöön sidottuna sosiaalityöntekijä ymmärsi itsensä viranomaiseksi, jolla oli myös virkaan liittyvät vastuu ja oikeudet. Koska diakoniatyöntekijä ei ollut samanlainen viranomainen, puuttuivat häneltä myös kyseiset oikeudet ja vastuu. Sosiaalityöntekijöiden puheessa sosiaalityö oli siis tiukasti lakien ja



sääntöjen säätelystä työtä, jossa työntekijällä ei ollut muita vaihtoehtoja kuin toimia ulkoapäin tulevien ohjeiden ja määräysten mukaan. Jos hän toimi toisin, hän syyllistyi virkavirheeseen.

Myös diakoniatyöntekijöiden puheessa erottavana tekijänä suhteessa sosiaalityöhön nähtiin lait ja normit. Diakoniatyöntekijät eivät epäilleet kumppanin halua tai kutsumusta auttaa asiakasta kokonaisvaltaisesti, mutta he kokivat, että se ei ollut enää mahdollista sosiaalityössä. Syyksi tähän asiakkaan kapea-alaiseen kohtaamiseen diakoniatyöntekijät näkivät työn keskittymisen normeihin ja niiden täyttymiseen. Normit rajasivat työntekijän mielenkiinnon vain osaan asiakkaan elämästä, jolloin muut elämän osa-alueet jäivät täysin unohduksiin. Toiseksi tämä osa – keskittyminen rahaan, toimeentulotukeen ja normeihin – vei työajasta niin paljon, ettei aikaa muuhun havainnointiin tai kuunteluun jäänyt. Jos ja kun työ keskittyi vain siihen, miten normit täyttyivät, asiakas ei tullut enää kohdatuksi kokonaisena ihmisenä.

Diakoniatyöntekijän mielestä hänen omassa työssään kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen oli vielä mahdollista. Työntekijällä oli mahdollisuus edetä tapauskohtaisesti, koska mitään yhtenäisiä normeja tai sääntöjä – kuten sosiaalityössä – diakoniassa ei ollut. Toisaalta yksi haastatelluista diakoniatyöntekijöistä koki, että ulkoapäin annetut säännöt ja normit voisivat myös helpottaa työtä. Kokonaisvaltainen kohtaaminen oli diakoniatyössä mahdollista myös siitä syystä, että työntekijä sai itse vaikuttaa omaan aikatauluunsa ja sopia asiakkaan kohtaamisista oman työryhtymensä mukaan. Hän siis koki, että hänellä ei ollut ”kellokallea” eikä kädet sidottuna, kuten sosiaalityöntekijällä tilanne kuvattiin olevan. Diakoniatyöntekijän mielestä kokonaisvaltaisen kohtaamisen tavoite teki työstä haasteellista mutta samalla hyvin palkitsevaa. Diakoniatyön kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen ja työmuotoon liitetty vapaus ja vapaaehtoisuus liittyivät diakoniatyöntekijöiden haastattelupuheessa kiinteästi toinen toisiinsa.

Myös sosiaalityöntekijöiden puheessa oli mainintoja, jotka liittivät asiakkaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen lähemmäksi diakoniaa kuin sosiaalityötä. Sosiaalityöntekijä koki, että diakoniatyössä oli paremmat mahdollisuudet henkisen keskusteluavun antamiseen kuin sosiaalityössä. Tosin sosiaalityöntekijä toi esille myös epäilyksensä, että diakoniatyössäkin asiakkaat tulivat hakemaan entistä enemmän taloudellista tukea kuin henkistä apua. Yksi haastatelluista sosiaalityöntekijöistä koki diakoniatyön jopa sanan varsinaisessa merkityksessä oikeaksi auttamistyöksi. Tätä hän perusteli sillä, että avun saaminen diakoniatyössä ei ollut niin byrokraattista kuin sosiaalityössä. Saadakseen tiettyjä sosiaalityön etuuksia asiakkaan tuli esittää monenlaisia tositteita ja asiakirjoja hakemuksensa tueksi ja olla näin itse aktiivinen ja asioista perillä oleva. Toiseksi diakoniatyössä

voitiin sosiaalityöntekijän mielestä lähteä asiakkaan tilanteesta ja puuttua siihen paremmin kuin mitä hänen omassa työssään voitiin tehdä. Jos diakoniassa asiakastilanteen haasteellisuuteen vastaaminen tuli nimenomaan työntekijän tehtäväksi, siirtyi se sosiaalityöntekijän vastaanotolla selkeästi enemmän työntekijältä asiakkaan omalle vastuulle.

Diakoniatyöntekijöiden puheessa erottavana tekijänä nousi esiin myös sosiaalityöntekijöiden vaitiolovelvollisuus ja siihen vetoaminen. Tämän vaitiolovelvollisuuden diakoniatyöntekijät kokivat nimenomaan erottavana eivätkä yhdistävänä tekijänä, vaikka hengellisinä työntekijöinä heillä oli vastaavasti rippisalaisuuteen liittyvä salassapitovelvollisuus. Sosiaalityöntekijät eivät puhuneet vaitiolovelvollisuudesta missään yhteydessä erottavana tekijänä suhteessa kumppaniin. Diakoniatyöntekijän kokemus vaitiolovelvollisuudesta oli, että se oli raja viranomaisten ja ei-viranomaisten välillä.

### **Kumppanuutta viranomaisuuden ja kokonaisvaltaisen kohtaamisen rajapinnoilla**

Kuvatessaan diakoniatyötä omin sanoin Seijaa lukuun ottamatta kaikki haastatellut sosiaalityöntekijät nostivat esiin ensimmäisenä diakoniatyön hengellisen puolen. Saaraa lainaten *jos on joku uskonnollinen vakaumus työntekijällä, niin diakoniatyössä pystyy tuoda sitä esille*, mutta sosiaalityössä sitä ei saanut tehdä. Jos hengellistä ulottuvuutta ei otettu huomioon, oli käytännön työ sosiaalityöntekijöiden mielestä diakoniatyössä *aika lailla samantapaista* kuin sosiaalityössä. Sadun mukaan *samojen ihmisten kanssahan me töitä tehdään. Jos aatellaan lastensuojelupuolenkin avohuollon tukikeinoja, niin ne voi olla samankaltaisia kuin mitä diakoniatyöntekijä tekee kodeissa*. Työ oli siis molemmilla *ihmisten tukemista eteenpäin heidän asioissaan*.

Myös kaikki diakoniatyöntekijät näkivät yhdistävinä seikkoina *yhteiset asiakkaat* ja sen, että  *yritetään auttaa sitä ihmistä selviämään siinä arjessa*. Maijan mielestä *sosiaalityö on parhaimmillaan, kun se pyrkii ihmisen kokonaisvaltaiseen auttamiseen. Mä en tiedä, onko siinä silloin ratkaisevaa eroa*. Tiina toi esille, *että seurakunnassa pyritään tekee selkeesti kristillisestä viitekehuksesta käsin sitä työtä*. Mutta puhuttaessa itse työn sisällöstä diakoniatyön sitoutuneisuus kristinuskoon ei noussut diakoniatyöntekijöiden haastattelupuheessa minkäänlaisena erona suhteessa sosiaalityöhön. Tiina näki tilanteen niin, että  *sitä kristillistä sanomaa tuo esille – ei välttämättä julistamalla silleen suoraan sanoilla – vaan teoissa*. Teoissa tuli myös esille Annan ja Jaanan mainitsema *kristillinen ihmiskäsitys*, joka nähtiin pohjavireenä kaikessa diakoniatyössä.

Erona näiden kahden työn välillä sosiaalityöntekijät Sanna ja Saara näkivät, että *diakoniatyössä avun hakeminen on ehkä enemmän vapaaehtoisempaa kuin kunnallisessa sosiaalityössä*. Kuten Saara totesi, *meillähän asiakkuus määritellään meiltä käsin, et asiakas ei voi heivata meitä pois niin kuin voi diakoniatyöntekijän*. Diakoniassa asiakkuus oli *vapaampaa* ja vapaaehtoista. Tämä diakonian vapaus verrattuna sosiaalityöhön tuli esiin myös Sirkan puheessa. Diakoniassa *konkreettinen auttamispuoli on Sirkan mielestä lainsäädännöllistä tukea täydentävä ja jossa paremmin voi harkita, kun sitä ei sido niin tiukat normit ja lait kuin esimerkiksi toimeentulotukee*. Sirkan mielestä diakoniatyössä oli mahdollista *semmoinen tukeminen joka meillä jää vähän huonommalle, semmoinen henkinen keskusteluapu*. Toisaalta hänellä oli myös se käsitys, että *nykyään siellä mennään samaan rumbaan, kun asiakkaita tulvii hakeakseen jotain etuutta*. Diakoniakin on *aika helisemässä nyt näitten haasteitten kanssa*.

Saaran käsityksen mukaan diakoniatyö ei ollut lain säätelystä *eikä diakoniatyöntekijällä oo ihan sitä viranomaisvastuuta*. Mutta toisaalta kun sosiaalityö oli lakiin sidottua, niin siinä *ei voi vapaasti kokeilla tai ideoida uusia työmuotojakaan*. Diakoniassa on taas erilaisia toimintoja voinut vapaammin kokeilla. Seijan mielestä diakoniatyö oli *auttamistyötä ehkä sanan oikeassa merkityksessä enemmän, auttamistyötä puhtaimmillaan*. Tätä hän perusteli sillä, että *se ei oo niin byrokraattista eikä se oo sillain kynnystetty tai monta estettä kuin meillä, meillä pitää olla hirvittävä määrä selvityksiä, jos halua avustuksia hakee*. Diakoniassa hänen mielestään *voi lähteä sen asiakkaan tilanteesta, puuttua paremmin, kun sitä ei säätelä tällaiset monimutkaiset systeemit kuin meillä*.

Tavoite oli siis molemmilla sama: auttaa ihmistä tämän ongelmassa kokonaisvaltaisesti. Mutta diakoniatyöntekijöiden mielestä sosiaalityö ei vain enää saavuttanut tuota päämääräänsä. Maijan mielestä diakoniatyössä oli vielä toisin. *Kyllä mä nään, että meillä on vielä se etuoikeus, että me saadaan aatella sitä ihmistä kokonaisvaltaisesti eikä tartte pätkiä sitä*. Annan kokemuksen mukaan *se (sosiaalityö) keskittyy hirveen paljon rahaan ja niihin normeihin ja miten ne täyttyy. Niillä ei ole niin paljon aikaa pureutua ehkä niihin muihin asioihin esimerkiksi kuuntelemaan ja havainnoimaan jotakin muuta*. Sosiaalityöntekijöiden aika meni siihen, kun he *koneella laskevat niitä toimeentulojuttuja ja muita*. Tiinankin mielestä *tänä päivänä se (sosiaalityö) on korjaavaa työtä hyvin pitkälti elikkä siinä ei sitä ennalta ehkäisevää puolta... ne ei kerkee paneutua siihen*. Annan mielestä diakoniatyössä taas *mennään aina tapauskohtaisesti eikä aina tuu joku normi vastaan*.

Myös Tiina nosti esille diakonian tietynlaisen vapauden. *Me ei olla tietenkään silleen ammatti..* (sana jää kesken) *Me ei olla niin sidoksissa semmoisiin viranomaisten säädöksiin ja pykäliin samalla tavalla, et me ollaan siinä suhteessa eri asemassa, myöskään asiakkaat ei pidä meitä sillä tavalla viranomaisina.* Tiinan mielestä tämä ei-viranomaisuus oli myös työn etu. Diakoniatyöntekijän mielestä se mahdollisti vapaamman keskustelun, jossa asiakkaasta saattoi tavoittaa aivan uuden puolen. Maija kertoi pitkäaikaisesta miesasiakkaasta, joka *oli mulle ihan semmoinen helmi. Et siinä hän luotti minuun näiden vuosien jälkeen ja kerto hyvin henkilökohtaista, niinku miehenä, jota nyt ei yleensä tavata kertoa. Että tavoittaa ihmisessä jonkun muun tason kuin mitä siihen asti on tavoittanut. Mutta tämmöiseen ei mun mielestä taas oo mahdollista sosiaalityössä.*

Vaitiolovelvollisuuteen liittyen Tiina kertoi, että soittaessaan sosiaalitoimeen hän oli huomannut, *että mä voin puhua vähän väljemmin ja avoimemmin, mut et siellä päässä se on silleen tiukkaa.* Vaitiolovelvollisuudesta johtuvaa vaikenemista ei todettu useinkaan ääneen, mutta rivien välistä sen saattoi aistia. Tiinan kokemuksen mukaan seurakunnan työntekijänä saattoi puhua hyvinkin suoraan ja siellä ollaan neutraaleja, mutta sitten kuitenkin toimitaan asian suhteen sillä tavalla, *että oivaltaa, että kyllä he tietää kenestä puhun.* Liisa koki vaitiolovelvollisuuteen vetoamisen joskus jopa vallankäyttönä. *Mun tuli semmoinen tunne, että he haluaa käyttää valtaa, et he piiloutuu niitten pykälien taakse.* Liisan kokemuksen mukaan vaitiolovelvollisuuteen vetoamista ei perusteltu mitenkään, vaan *keskustelu päättyi aina siihen.*

### **Positiot puheessa kumppanuudessa erottavista tekijöistä**

Kuvatessaan diakonia- ja sosiaalityön toisistaan erottavia tekijöitä haastatellut puhuivat itselleen ja toisilleen erilaiset positiot. Sosiaalityöntekijä puhui itselleen viranomaisen position. Viranomaisen toiminta oli tarkkaan määriteltyä ja sidottu lakeihin ja säädöksiin. Toimintaan kuului oleellisesti tietyt vastuut, valta ja oikeudet. Koska toiminta oli säädeltyä ja byrokraattista, viranomainen joutui luopumaan tietynlaisesta toiminnan vapaudesta. Tästä vapaudesta luopuminen näkyi myös asiakkaiden kohtaamisessa. Lait ja normit määräisivät pitkältä, mitä asioita työntekijän tuli käydä asiakkaansa kanssa läpi vastaanotolla. Diakoniatyöntekijä sai kumppanin puheessa ei-viranomaisen position. Se oli täysin käänteinen viranomaisen positiolle. Ei-viranomainen oli vapaa tiukasti säädellyistä laista. Hän oli myös vapaa kehittämään ja kokeilemaan uusia ideoita sekä kohtaamaan asiakkaan vapaammin tämän omista lähtökohdista käsin. Mutta samalla ei-viranomaisella ei ollut viranomaisen valtaa eikä oikeuksiakaan suhteessa asiakkaaseen tai kumppaniin.

TAULUKKO 2. Positiot puheessa kumppanuuden eroista

	sosiaalityöntekijä puhuu	diakoniatyöntekijä puhuu
position diakoniatyöntekijälle	<b>ei-viranomainen</b>	<b>kokonaisvaltainen kohtaaja</b>
position sosiaalityöntekijälle	<b>viranomainen</b>	<b>osiin pätkijä</b>

Diakoniatyöntekijä puhui itselleen asiakkaan kokonaisvaltaisen kohtaajan position. Tässä positiossa työntekijä oli valmis etenemään asiakkaan ehdoilla. Oleellista oli asiakkaan kuunteleminen ja kuuleminen sekä asiakkaan ja työntekijän välinen luottamus. Sosiaalityöntekijä sai kumppanin puheessa asiakkaan osiin pätkijän position. Tässä positiossa sosiaalityöntekijä ei kohdannut asiakasta enää kokonaisvaltaisesti vaan ainoastaan joltakin rajatulta osalta esimerkiksi tarkastelemalla asiakkaan taloudellista tilannetta toimeentulotukipäätöstä tehtäessä. Kohtaamisessa käsiteltävät asiat eivät myöskään olleet asiakkaan vaan työntekijän päätettävissä. Asiakkaan kuunteleminen ja kuuleminen jäivät sivuun.

## 4.2 Onnistuneiksi kuvatut yhteistyötilanteet

Diakonia- ja sosiaalityöntekijöiden puhe kumppanuudesta yhdistyi hyvin useassa tilanteessa puheeseen asiakkaasta. Ilman yhteistä asiakasta kumppanuutta ei usein olisi edes olemassakaan. Siksi puhe asiakkaasta peilaa myös kumppanuutta ja kumppaneiden ajatuksia itsestään ja toisistaan. Erityisesti asiakkaan läsnäolo tuli näkyväksi onnistuneiksi kuvatuissa tilanteissa. Tämä konkretisoitui kahdenlaisissa positioissa, joita työntekijät puhuivat toisilleen. Osassa positioita asiakkuus oli osa kumppanuuspuhetta ja osassa kumppanuuspuhe oli ilman asiakassuhdetta. Tehdäkseni näkyväksi tämän havainnon erotin nämä kaksi positiotyyppiä toisistaan taulukossa 3.

### **Asiakas saa tarvitsemansa avun – sosiaalityöntekijän ilo**

Erityisesti sosiaalityöntekijät kuvasivat yhteistyön onnistuneeksi, kun siihen liittyi kokemus, että asiakas oli saanut avun. Tällainen tilanne oli esimerkiksi seurakunnan järjestämä leiri. Sosiaalityö maksoi osallistumismaksun rahattoman asiakkaan puolesta niin, että tämä pääsi osallistumaan leirille. Kun asiakas oli kokenut leirin virkistävänä ja iloa antavana, sosiaalityöntekijä koki, että hän oli omalla työpanoksellaan voinut tuoda helpotusta asiakkaan elämään. Sosiaalityöntekijää helpotti tieto, että hänen asiakkaallaan oli muitakin auttajia, joille tämä saattoi jakaa huoliaan. Sosiaalityöntekijästä jo tämä tieto kevensi työntekijän omaa taakkaa. Kun asiakas sai avun, se vaikutti aina myönteisesti myös sosiaalityöntekijän omaan työhön. Oma työtaakka keveni samassa

suhteessa kuin mitä asiakas pääsi omassa elämässään eteenpäin. Sosiaalityöntekijän panos näissä yhteistyötilanteissa painottui usein taloudelliseen tukemiseen, rahoittajana toimimiseen. Diakoniatyöntekijä järjesti toimintaa yhteiselle asiakkaalle ja sosiaalityöntekijä myönsi tarvittaessa harkinnanvaraista toimeentulotukea.

Sosiaalityöntekijä koki seurakunnan järjestämät palaverit, joihin kumppani kutsui oman alueen eri toimijoita, merkittäviksi. Yhdellä alueella seurakunta järjesti omissa tiloissaan tällaisen kokoontumisen säännöllisesti kerran kuukaudessa. Kokoontumiset olivat alkaneet aikanaan seurakunnan aloitteesta ja haastateltu sosiaalityöntekijä koki ne hyväksi työtavaksi. Näissä tilanteissa tapasi yhteisten asiakkaiden muita auttajia, mikä helpotti myös tiedonkulkua eri tahojen välillä. Toiseksi näissä tapaamisissa tulivat kasvot tutuiksi ja näin mahdollinen yhteydenotto myöhemmin oli huomattavasti luontevampaa. Myös seurakunnan tarjoama virkistäytymismahdollisuus yhteisen kokoontumisen yhteydessä oli sosiaalityöntekijän mielestä mieluinen lisä. Vaikka yhteistyö koettiin myönteisenä seurakunnan kanssa, jäi yhteydenotto usein diakoniatyöntekijän aktiivisuuden varaan. Ainostaan yksi haastatelluista sosiaalityöntekijöistä pyrki omalta osaltaan olemaan aktiivinen suhteessa diakoniatyöntekijään.

Sosiaalityöntekijä näki myönteisinä kokemuksina myös ne tilanteet, joissa asiakas ei ollut saanut sitä, mitä tämä oli hakenut tai odottanut saavansa. Päinvastoin sosiaalityöntekijän mielestä asiakkaan ”lypsämistä” hillitsevät päätökset – esimerkiksi taloudellisen tuen epääminen – saattoivat olla asiakkaan omaksi eduksi, vaikka tämä ei itse sitä ymmärtänyt. Tällainen rajojen asettaminen kasvatti sosiaalityöntekijän mielestä asiakasta ottamaan itse vastuuta elämästään eikä vain hakemaan taloudellista tukea kaikilta mahdollisilta tahoilta. Samalla sosiaalityöntekijä toivoi myös kumppaniltaan samanlaista jäämäkkyyttä suhteessa asiakkaaseen. Sosiaalityöntekijä perusteli tätä asiakkaan edulla. Mutta samalla diakoniatyöntekijän kielteinen vastaus asiakkaalle saattoi tukea myös sosiaalityöntekijän omaa työtä. Sosiaalityöntekijän mielestä hyviin yhteistyökokemuksiin kumppanin kanssa liittyi myös kyky rajata työ oikein. Silloin jokainen tiesi tarkkaan oman tonttinsa eikä astunut toisen alueelle. Sosiaalityöntekijä puhui kirkon omimmasta työstä, johon hän sisällytti asiakkaan kuuntelun, keskusteluavun ja tukemisen tämän vaikeuksissa.

### **”Jos se helpottaa jatkossa meidänkin työtä”**

Sanna arvosti suuresti diakoniatyöntekijän asiakkaille järjestämiä tilaisuuksia ja tapahtumia ja iloitsi niiden tuomasta avusta asiakkaalle. *Mikä mulle tuottaa iloa, on just se, et kun seurakunta vaikka*

*järjestää tällaisia viikonloppuja, leirejä ja asiakkaat tykkää niistä. Niin se on mullekin ihan kiva, jos mä oon jollakin tavalla vaikka taloudellisesti voinut auttaa, että se onnistuu. Sannan osuus yhteistyössä oli mahdollistaa asiakkaan osallistuminen taloudellisella tuella, rahalla. Vaikka yksittäinen leiri ei olisi koko elämää muuttava, niin hetkellisenkin helpotus ja ilo asiakkaalle on hyvä ja tukemisen arvoinen asia.*

Myös kaikki muut haastatellut sosiaalityöntekijät korostivat yhteistyön arvona juuri asiakkaan saamaa hyötyä tai apua. He pohtivat kumppanuutta selkeästi enemmän asiakassuhteen kautta kuin diakoniatyöntekijät. Seija näki ”asiakkaan hyvän” juuri yhteistyöhön motivoivana seikkana. *Jos se (yhteistyö) tuo selkeesti tuloksia tai se helpottaa jatkossa meidänkin työtä, tuo apua asiakastilanteisiin jotenkin... tukee sitä työtä ja asiakkaan tilannetta, kerran mä oon osa sitä tilannetta,* niin sellaisesta toiminnasta ollaan aina kiinnostuneita. Seija toi selkeästi esille, että asiakasta tukeva yhteistyö myös helpotti hänen, sosiaalityöntekijän, työtä ja tilannetta. Myös Satu toi esille oman huojentuneisuutensa: *kun näkee, että toinenkin tekee saman perheen tai samojen ihmisten kanssa töitä, niin se helpottaa sitä omaa lastia. Että tietää, että toi käy nyt sit tuollakin, niin se on aina tietoa siitä, että ihmisellä on muitakin henkireikiä ja paikkoja, mistä hakea sitä tukea.*

Sannan yhteistyö seurakunnan diakoniatyön kanssa oli *ihan säännöllistä, kerran kuukaudessa seurakunnan tiloissa* tapahtuva kahvihetki. Kokoontumiset olivat alkaneet aikanaan *seurakunnan aloitteesta* ja Sannan mielestä tapaamiset olivat *hyvä työtapa*. Sannalle *kuukausittainen tapaaminen on niin sopiva*, ettei hän kaivannut tällä hetkellä mitään muuta yhteistyötä seurakunnan kanssa. Tämä seurakunnan kokoon kutsuma tilaisuus mahdollisti Sannan mielestä sen, *että tapaa näitä, kenen kanssa tekee aika ajoin yhteistyötä. On helpompi ottaa yhteyttä, kun tietää edes nimen ja kasvot.* Tässä kokoontumisessa Sanna ei kohdannut pelkästään seurakunnan diakoniatyöntekijää vaan kaikki muutkin alueen toimijat. Sadun tekemä yhteistyö keskittyi lähinnä omalla alueella oleviin kokoontumisiin, joihin myös diakoniatyöntekijä osallistui. Sadun mielestä *on hirveen hyvä, että diakoniatyöntekijä on palaverissa mukana. Ja pitää itellä mielessä, että tommonenkin työntekijä on käytettävissä, jos vain tulee olo, että tää vois tähän perheeseen sopia.* Yhteistyön aktiivisuuden suunnasta Satu totesi, että *kyllä se on lähinnä ollu diakoniatyöntekijät, et ne on ollu aktiivisempia meidän suuntaan.*

Diakoniatyöntekijät olivat monena vuonna kutsuneet oman alueensa sosiaalityöntekijöitä myös erilaisiin virkistäytymistilanteisiin. Seurakunta oli *tarjonnut ruuat ja jotain kivaa*. Saara kertoi, että

*silloin ei puhuttu mitään työasioista. Se oli vaan virkistäytymistä ja tutustumista, kun aina vaihtuu ihmisiä. Satu mainitsi, että aikuispuolellahan on näitä vuosittaisia tapaamisia. Mä olin jossain semmoisessa joulujuhlassa. Mut aika vähän semmoiseen ehtii mukaan. Sadun mukaan usein yhteisen kokoontumisen ajaa joku muu asia yli. Sirkka iloitsi puolestaan seurakunnan tarjoamasta virkistäytymismahdollisuudesta yhteisen kokoontumisen yhteydessä. Hän oli juuri ilmoittautunut yhteen niistä, kun menin häntä haastattelemaan.*

Sirkka edusti haastateltujen joukossa poikkeusta, joka pyrki omassa työssään aktiivisesti olemaan yhteyksissä seurakuntaan. Nykyään yhteydenpito oli lähinnä puhelinneuvontaa. Diakoniatyöntekijät, jotka tunsivat Sirkan, soittivat hänelle ja kysyivät neuvoa, vaikka yhteinen asiakas ei olisikaan ollut hänen. Sirkka mainitsi tilanteen, jossa *diakoniatyöntekijä kauniisti kiitteli, kun mä parilla lauseella paketoin jonkun semmoisen suunnitelman asiakkaan hyväksi*. Toisaalta Sirkka yritti itsekkin pitää sitä yhteyttä, että *tunnetaan naamasta ja tiedetään, niin sit se yhteydenotto ja asioiden hoitaminen on paljo luonnikkaampaa*. Hän pyrki menee, että *vien sitä sosiaalityön imagoo ja tietämystä ja tämmöistä henkilökohtaista tuntemusta*. Sirkan mielestä hänen puoleltaan uusia toimintaideoita *tän työn oheen ei kyllä oikein mitään sovi. Mutta siitä en koskaan ole kieltäytynyt, jos minuun otetaan yhteyttä, niin sitten olen siinä asiassa mukana*. Sirkka koki olevansa diakonian suuntaan niin aktiivinen kuin vain muun työn ohessa ehti ja jaksoi. Sirkan mielestä vallitseva tilanne johtui siitä, että *diakoniatyö on ollu niin läheinen, niin se vuorovaikutus on sillain niinku valmiiks olemassa*.

Satu ja Sirkka puhuivat *veijariasiakkaista*. Heidän kohdalla sosiaalityöntekijät odottivat myös yhteistyötahoilta rajojen laittamista. Sirkan mielestä *on ihmisiä, jotka ikään kuin lypsää joka paikasta. Semmoinen rajaaminen, et mille voi ihan sanoa selkeesti ei, se ei ole ehkä asiakkaan kannalta onnistuminen... Mun mielestä sekin on hyvä, että asiakas oppii semmoista lypsämistä vähän hillitsee*. Tärkeää diakoniatyöntekijän työssä oli myös se, että työntekijä toimi oman työnsä rajoissa. Saaran mielestä onnistunutta kirkon työtä oli työ, joka oli *oikein rajattu. Se on just sitä kirkon ominta työtä, ett kuunnellaan ihmistä ja tukea niissä vaikeuksissa ja se tehtävä on siinä rajattu oikein*. Kuuntelemisen ja tuen antamisen rinnalle Sanna nosti myös erilaisen toiminnan järjestämisen. Hän mainitsi muun muassa seurakunnan järjestämän *taloudenhoitokurssin*, jossa *opetellaan ruuanlaittoa ja sitä, miten rahat saadaan riittämään*. Hänen mielestään kyseinen kurssi oli koettu hyväksi toimintamuodoksi. Satu nosti esille, että *kaikki järjestetyt retket ja tapahtumat (joita seurakunta järjesti) on kauheen kivoja*. Näissäkin tapahtumissa *yhdessä olo ja vuorovaikutus* olivat se, mitä Satu piti tärkeänä asiakkailleen.



## **Diakoniatyöntekijän kaipuu tasavertaiseen kumppanuuteen**

Vaikka diakoniatyöntekijällekin oli merkittävää, että asiakas sai avun, oli sen rinnalla vähintään yhtä tärkeää, että yhteistyö kumppanin kanssa toimi. Diakoniatyöntekijöiden puheessa keskiöön nousi selkeästi enemmän suora suhde kumppaniin kuin suhde asiakkaan kautta. Diakoniatyöntekijä halusi, että hänet miellettiin henkisen avun antajaksi. Hän ei siis ollut sosiaalityön jatke eikä ainoastaan taloudellisen avun antaja. Diakoniatyöntekijä oli erittäin ilahtunut, kun kumppani otti yhteyttä ja pyysi apua tilanteessa, jossa sosiaalityöntekijältä loppuivat omat keinot toimia. Se, mihin diakoniatyöntekijää pyydettiin näissä tilanteissa, oli ajan antajaksi ja kuulevaksi korvaksi asiakkaalle. Kun kumppani otti itse yhteyttä ja pyysi diakoniatyöntekijän apua, oli se osoitus siitä, että diakoniatyöntekijän tekemää työtä arvostettiin.

Kumppanin oma-aloitteisen yhteydenoton lisäksi diakoniatyöntekijälle oli tärkeää tasavertainen kohtaaminen sosiaalityöntekijän kanssa. Mahdollisuus virkapuheluun nosti diakoniatyöntekijän samalle tasolle muiden sosiaalityöntekijän kumppaneiden rinnalla. Diakoniatyöntekijän asia oli virallinen ja virka-asia eikä mikä tahansa jutustelu sosiaalityöntekijän kanssa. Puhe raja-aidoista, kynnyksistä ja titteleistä tuntui diakoniatyöntekijän puheissa sisältävän epäilyksen siitä, että heidän kelpaaminen tasavertaiseksi yhteistyötahoksi ei ollut itsestään selvää. Kun keskustelu ei kohdistunut näihin seikkoihin, vaan keskityttiin asiakkaan auttamiseen, diakoniatyöntekijä koki olevansa tasaveroisen kumppaninsa rinnalla.

Diakoniatyöntekijä arvosti eniten kumppanuudessa keskusteluita, joissa oli mahdollisuus miettiä erilaisia vaihtoehtoja. Avoin dialogisuus, jossa kumppanit arvostivat toisiaan puolin ja toisin, oli ihanne. Keskusteluissa voitiin olla hyvinkin eri mieltä, kunhan asioista pystyttiin puhumaan asiallisesti toista kunnioittaen. Diakoniatyöntekijä ei siis kaivannut omassa puheessaan samanmielisyyttä kumppaninsa kanssa, vaan rehellistä ja avointa vuorovaikutusta. Tuohon vuorovaikutukselliseen kaipuuseen liittyi mielestäni toive ajasta ja läsnäolosta kumppanin kanssa. Jos ihmiselle tuli kokemus kuulluksi tulosta, oli tuossa hetkessä ollut aikaa pysähtyä ja viipyä asian äärellä niin kauan kuin se oli ollut tarpeellista. Tulkitseen niin, että kuulluksi tulemisen kokemus liittyi koko työntekijän persoonaan, koulutukseen, arvoihin ja maailmankatsomukseen eli työntekijän kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen.

Jos kumppani oli omassa elämässään tekemisissä kirkon kanssa, diakoniatyöntekijä ajatteli, että heillä oli sama arvopohja, mikä teki luontevaksi yhteistyöhön pyrkimisen. Yhteinen arvopohja ei ollut ehtona yhteistyölle, mutta selkeästi diakoniatyöntekijä kuvasi sen helpottavan yhteistyön aloittamista. Toisaalta diakoniatyöntekijä saattoi itse aliarvioida omaa työtään suhteessa kumppaniin. Kun sosiaalityöntekijä tuli paikalle diakoniatyöntekijän järjestämään kokoukseen, oli tämä merkittävä osoitus siitä, että sosiaalityöntekijä arvosti diakoniatyöntekijän tekemää työtä – jopa enemmän kuin diakoniatyöntekijä itse. Yksi haastatelluista diakoniatyöntekijöistä koki, että hänellä oli selkeää vuoropuhelua sosiaalitoimen kanssa. Vuoropuheluun kuului, että diakoniatyöntekijä meni sosiaalityöntekijän luo – tarvittaessa kutsuen vaikka itse itsensä paikalle. Diakoniatyöntekijä kyseli, mitä tarpeita tai toiveita sosiaalityöllä oli diakoniatyölle tai miten diakoniatyön toiminta nähtiin sosiaalityössä. Suunnitellessaan omaa työtään diakoniatyöntekijä huomioi näin sosiaalityöntekijän mielipiteet.

Diakoniatyöntekijä näki onnistuneina kokemuksina tilanteet, joissa hän oli voinut antaa uutta näkökulmaa sosiaalityöntekijälle asiakasta koskevassa asiassa. Tällöin diakoniatyöntekijä oli aktiivinen osapuoli. Hän otti yhteyttä sosiaalityöntekijään asiakkaan pyynnöstä tai meni yhdessä asiakkaan kanssa sosiaalityöntekijän vastaanotolle. Jos sosiaalitoimi oli jo kieltäytynyt asiakkaan tukemisesta, diakoniatyöntekijä saattoi olla yksi niitä harvoja, joka vielä jaksoi yrittää asiakkaan hyväksi. Näissä tilanteissa diakoniatyöntekijä ja seurakunta loivat eräänlaisen neuvotteluvaran, jossa vielä kerran päätettiin yrittää yhdessä asiakkaan parhaaksi. Jos yritys tuotti tulosta ja asiakkaan tilanne helpotti, koettiin yhteinen ponnistus palkitsevana. Diakoniatyöntekijän esiin nostama uusi näkökulma muodostui kumppanuudessa myönteiseksi kokemukseksi, kun sosiaalityöntekijäkin antoi siitä myönteistä palautetta. Sosiaalityöntekijä toi ilmi tyytyväisyytensä siitä, että kumppanin mukana olo oli ollut hyvä asia. Kumppanilta saatu myönteinen palaute kannusti diakoniatyöntekijää jatkossakin toimimaan siten, että se tuki asiakasta ja kumppaneiden välistä yhteistyötä. Samalla diakoniatyön järjestämä toiminta tuki tai helpotti välillisesti myös sosiaalityöntekijän omaa työtä.

### **”Että ammatti-ihmisten talenttia puolin ja toisin arvostetaan”**

Maija kertoi huostaanottotilanteesta, johon liittyen sosiaalityöntekijä *soitti ja kysyi, kun äidin tuskiaan ei ole heillä aikaa, että voisko äiti tulla sun luo*. Maija oli vastannut, että ilman muuta ja kehottanut sosiaalityöntekijää rohkaisemaan asiakasta kaikin tavoin, että tämä olisi tullut hänen juttusilleen. Tiinan puoleen sosiaalityöntekijä oli kääntynyt *semmoisissa asioissa, joissa niillä*

*loppuu eväät niin, ettei oo mahdollisuuksia toimia. Ne ottaa yhteyttä ja ainakin itte kokee, että se on hyvin arvostettavaa, että he ottaa yhteyttä ja kysyy, mitä meillä on annettavaa tässä tilanteessa, kun he ei voi mitään. Maijalle merkittävää kumppanin avunpyynnöissä oli, että sosiaalityöntekijät mieltää meidät henkisen avunantajina. Että he tajuaa, että he voi käyttää tällä tavalla asiakkaan hyväksi meidän ammattitaitoa. Musta se on ihan sitä ydintä. Maijalle oli tärkeää, että emme oo sosiaalitoimiston jatke.*

Anna, joka oli omalla alueellaan ollut vasta joitakin vuosia, koki sosiaalityöntekijän oma-aloitteisen yhteydenoton erityisenä ilonaiheena: *viime viikolla mä olin ihan onnessain, kun se soitti meille se työntekijä. Hänelle tämä oli merkittävä ele kumppanilta, joka ei aina ollut edes vastannut tälle jätettyihin soittopyyntöihin. Anna arvosti myös sitä, että meillä on suora yhteys, kun me soitetaan keskukseen ja sanotaan, että on virkapuhelu niin me päästään läpi suoraan. Hänestä oli myös aika hieno juttu, kun ajatellaan sen ihmisen parasta yhdessä eikä mietitä raja-aitoja eri auttajien välillä, että unohdetaan välillä ne tittelit ja ajatellaan ihmistä. Myös Jaana iloitsi siitä, kun oli päästy sen kynnyksen yli, että ihmetellään, mikä on kenenkin perustehtävä tai että kannattaaks tällaiseen laittaa aikaa tai onko tää yhteistyö nyt järkevää vai eikö se oo tai onko kirkko ylipäätään hyväksyttävä yhteistyökumppani.*

Jaana ei onnistuneessa yhteistyössä kaivannut niinkään nopeita ja hyviä ratkaisuja, koska aina niitä ei vain löytynyt. Hän arvosti eniten *keskustelua, jossa on ollut vara miettiä erilaisia vaihtoehtoja. Hänelle oli tärkeää, että yhteistyöstä jäi kuulluksi tulleen olo, että voi kääntyä uudelleen tämän tahon puoleen. Jaana peräänkuulutti avointa dialogisuutta, jossa syntyi kokemus, että ammatti-ihmisten talenttia puolin ja toisin arvostetaan ja toisaalta on voitu kriittisestikin keskustella. Tiinankin mielestä tärkeintä oli, vaikka oltas eri mieltä, niin asiasta pystytään keskustelemaan asiallisesti, ei toista aliarvioiden eikä kyseenalaistaen.*

Pohtiessaan läheistä suhdetta erääseen sosiaalityöntekijään Liisa totesi, että *ehkä siihen liittyy sekin, että mä tiedän, että hän omassa henkilökohtaisessa elämässään on kirkon kanssa tekemisissä. Mä ajattelen, että hän ehkä katsoo samalta kantilta kuin minä asiaa. Myös Jaana mainitsi, jos jostakin kautta sit tuleeikin ilmi, että joku sosiaalityöntekijä onkin aktiivi seurakuntalainen, niin se on taas semmoinen hyvin luonteva näkökulma lähtee tekee yhteistyötä. Kun tietää tavallaan, et siellä taustalla on henkilökohtaisen elämän puolella sama arvopohja.*

Tiina kertoi, kuinka hän oli kerran ottanut yhteyttä johtavaan sosiaalityöntekijään erään palaverin tiimoilta. *Mä laitoin sinne vain viestin, että ois mukava saada ihan livenä näitä tilastoja ja muita, niin hän (johtava sosiaalityöntekijä) yrittää järjestää, että hän pääsee mukaan siihen tilanteeseen, et musta tuntu tosi hyvältä, että viitti nähdä sen vaivan, meidän tällöisien (naurahtaa). Kun aattelee että ittekin vähän aliarvostaa tällöistä miitinkiä, niin he on valmiit tulemaan.* Tiina kuvasi omalta puoleltaan yhteistyötä sosiaalitoimeen yleensäkin hyvin aktiiviseksi. Hän kertoi, että *meillä on semmoisia tiimipalavereja ollut siellä, et me ollaan niinku kutsuttu itsemme tai on joskus kutsu tullut sieltäkin heidän tiimipalavereihinsa. Sit on mietitty, mitä tarpeita ja odotuksia ja toiveita on, niin siinä just ollaan kysely, et minkä tyyppistä toimintaa, niin sieltä on tullut, että järjestäkää perheleirejä niin paljon kuin pystytte, kyllä he maksaa. Sit käytiin kertomassa tästä aineellisesta avustamisesta (ruokapankista) mutta myös kyselemässä, että mitä ne ajattelee siitä, että missä tässä nyt mennään vikaan ja missä tämä on ok.* Tiina perusteli kyselyjä sillä, että *heillä (sosiaalityöntekijöillä) on kuitenkin se asiantuntemus.*

Jaana kertoi tilanteesta, jossa *asiakas on tarvinnut maksusitoumusta päästäkseen hoitoon. Seurakunta sitoutuu maksamaan, mutta sen jälkeen sitten rauhassa on käynnistetty neuvottelut sosiaalitoimen kautta. Tähän mennessä tilanteet on mennyt niin, että viime kädessä lasku ei oo tullu seurakunnalle, vaan se on menny sosiaalitoimelle. Se antaa neuvotteluvaraa. Et vaikka sosiaalitoimessa on tullu jo aika tiukka raja vastaan, et ei minkäänlaista tukea anneta, niin sit kuitenkin näillä yhteisideoilla on löytynyt joku ratkaisu, joka on sit kuitenkin auttanut asiakasta selviytymään siinä.* Myös Tiinalla oli ollut tilanteita, joissa *sossu on itse todennut, että he ei enää tähän ja sit kuitenkin, kun on saatu se tilanne ratkaistua yhteistyöllä, et ne on kuitenkin tämän kerran lähtenyt, niin siitä on poikunut jotain hyvää.*

Maija kertoi, kuinka hän asiakkaan kanssa oli pohtinut tämän saamaa hämmentävää päätöstä ja ehdottanut, että hän voisi soittaa ja tarkentaa asiaa sosiaalityöntekijältä. Kun Maija sitten soitti, niin *mielestäni sain siihen järjellisen selityksen ja tää sosiaalityöntekijä oli ihan sillä tavalla, että olipa hyvä. Mä esitin sitten asiakkaan kannalta näkökulman, mitä me oltiin keskusteltu tään asiakkaan kanssa hänelle, niin hän sanoi, että tämäpä olikin hyvä kysymys, meidän täytyykin tätä pohtia.* Maija koki, että *mä oon niinku asiakkaan äänitorvi.* Niin Tiina kuin Liisakin nostivat esille sosiaalityöntekijöiltä saamansa positiivisen palautteen merkityksen. Palaute oli tullut lähinnä pyyntönä järjestää tai kehotuksena jatkaa jo järjestettyä toimintaa. Liisa oli kokenut positiivisena palautteena, kun *mulle sanottiinkin sieltä, et älä vaan lopeta näitä leirejä.* Liisa näki, että *ne*

*suostuu maksamaan sen (leirimaksut), et se on semmoista työtä, mitä hekin tarvii ja se hyödyttää heitä.*

### **Kumppaneiden positiot onnistuneiksi kuvatuissa tilanteissa**

Kuten alussa mainitsin löysin ilmauksista, joissa kuvattiin onnistuneita tilanteita, kahdentasoisia positioita. Molemmat työntekijäryhmät puhuivat positioita, jotka kuvasivat kumppaneiden välistä suhdetta ilman asiakasta, mutta myös asiakassuhteen kanssa. Taulukossa 3 olen nostanut näiden positioiden erot esiin merkitsemällä position, jossa kumppanuuden lisäksi on läsnä myös asiakassuhde, vihreällä värillä erotukseksi puhtaasta kumppanuuksuudesta.

Kun asiakkuus oli vahvasti läsnä kumppanuudessa, sosiaalityöntekijän puhui diakoniatyöntekijälle apulaisen ja itselleen avun vastaanottajan position. Diakoniatyöntekijän ollessa apulaisen positiossa hän oli *henkireikänä* asiakkaalle tämän vaikeassa tilanteessa. Kun asiakas sai apua, helpotti ja auttoi se samalla sosiaalityöntekijän omaa työtaakkaa. Sosiaalityöntekijän puheessa apulainen järjesti asiakkaalle virikkeellistä toimintaa, aikaa ja läsnäoloa, mihin sosiaalityöntekijällä ei itsellään ollut enää mahdollisuutta. Rajojen laittaminen asiakkaille sosiaalityöntekijän määrittelemällä tavalla kuului myös apulaisen positioon. Avun vastaanottajan positiossa sosiaalityöntekijä otti ilomielin kumppanin tarjoaman avun vastaan, kun se tuki sosiaalityöntekijän omaa työtä. Sosiaalityöntekijän oma osuus asiakkaan auttamisessa kumppanin rinnalla oli lähinnä välineellistä ja välimatkan päästä tapahtuvaa auttamista. Kun diakoniatyöntekijä lähti viikonlopuksi asiakkaan kanssa leirille antaen aikaa ja läsnäoloa, sosiaalityöntekijä jäi kaupunkiin ja tuki asiakasta maksamalla tämän leirinmaksun.

Ilman asiakassuhdetta puhutussa positiossa sosiaalityöntekijä puhui diakoniatyöntekijälle aktiivisen puitteet luovan kumppanin ja itselleen passiivisen paikalle tulijan position. Aktiivinen diakoniatyöntekijä mahdollisti ja loi puitteet kumppaneiden tapaamisille. Tämä tarkoitti diakoniatyöntekijöiden yhteydenottoja sosiaalitoimeen sekä seurakunnan erilaisten virkistys- tai kohtaamistilanteiden järjestämistä sosiaalityöntekijöille. Näissä tilanteissa diakoniatyöntekijät järjestivät kaiken valmiiksi ja sosiaalityöntekijän tarvitsi vain laittaa ajankohta ylös ja tulla paikalle. Passiivinen sosiaalityöntekijä tuli diakoniatyöntekijän valmiiksi kattamaan pöytään tai järjestämään tilaisuuteen, mutta ei ottanut muuten oma-aloitteisesti yhteyttä kumppaniinsa. Asiakkaan läsnäolo kumppanuuksuudessa sai siis aikaan hieman aktiivisuutta sosiaalityöntekijän itselleen puhumassa

positiossa. Jos asiakkuus puuttui puheesta, sosiaalityöntekijän kumppanuuspuhe muuttui entistä passiivisemmaksi.

Sosiaalityöntekijöistä Sirkka puhui itselleen muista selkeästi poikkeavan position. Hänen positionsa oli aktiivinen toimija ja omastaan antaja suhteessa diakoniaan. Hän otti aktiivisesti itse yhteyttä diakoniaan ja jakoi omaa tietotaitoaan kumppanilleen. En merkinnyt kuitenkaan hänen positioitaan alla olevaan taulukkoon, mutta merkittävänä poikkeuksena näen tärkeäksi mainita hänet muuten.

TAULUKKO 3. Positiot onnistuneiksi kuvatuissa tilanteissa

	sosiaalityöntekijä puhuu	diakoniatyöntekijä puhuu
position diakoniatyöntekijälle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>apulainen</b></li> <li>- <b>piteet luova aktiivinen kumppani</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>asiakkaan äänitorvi</b></li> <li>- <b>henkinen avunantaja</b></li> </ul>
position sosiaalityöntekijälle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>avun vastaanottaja</b></li> <li>- <b>passiivinen paikalle tulija</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>avun pyytäjä</b></li> <li>- <b>tasaveroisena ammatti-ihmisenä kohteleva</b></li> </ul>

Kun asiakassuhde oli läsnä kumppanuuspuheessa, diakoniatyöntekijä puhui sosiaalityöntekijälle avun pyytäjän ja itselleen asiakkaan äänitorven position. Sosiaalityöntekijälle puhutussa positiossa, kumppani otti oma-aloitteisesti yhteyttä diakoniaan ja pyysi apua asiakkaalleen. Diakoniatyöntekijä ilahtui tästä avunpyynnöstä ja arvosti sitä, että kumppani kääntyi hänen puoleensa. Kun diakoniatyöntekijä epäili, että kaikkia asiakkaan tilanteeseen vaikuttavia seikkoja ei ollut sosiaalitoimessa huomioitu, hän alkoi toimia. Diakoniatyöntekijä soitti kumppanilleen asiakkaan pyynnöstä, lähti yhdessä asiakkaan kanssa sosiaalityöntekijän vastaanotolle tai muuten oli asiakkaan rinnalla ja tukena asian hoitamisessa eteenpäin. Hän siis vahvisti asiakkaan ääntä ja loi *neuvotteluvaraa* niin, että sosiaalityöntekijä saattoi kuulla asiakasta paremmin ja tarkastella tilannetta uudelleen.

Puhtaasti kumppanuuspuheessa diakoniatyöntekijä puhui kumppanilleen tasaveroisena ammatti-ihmisenä kohtelevan kumppanin ja itselleen henkisen avunantajan position. Tasaveroiseen kumppanuuteen diakoniatyöntekijä liitti kumppanin oma-aloitteisen yhteydenoton lisäksi avoimen dialogin, jossa oli mahdollista keskustella kriittisestikin mutta toista kunnioittaen. Myös palautteen saaminen yhdessä tai diakoniatyöntekijän yksin tekemästä työstä liittyi tasaveroiseen kumppanuuteen. Diakoniatyöntekijä korosti omassa henkisen avunantajan positiossaan

nimenomaan omaa ammattitaitoaan henkisessä auttamisessa erotuksena taloudelliseen ja aineelliseen auttamiseen. Henkisellä viitataan diakoniatyöntekijän kaipuuseen kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta myös kumppanin kanssa. Diakoniatyöntekijä kaipasi aikaa pysähtyä ja pohtia eri näkökulmia kumppanin kanssa. Hän kaipasi kohtaamista, jota ei voinut pakottaa tai kiirehtiä. Avunantajana diakoniatyöntekijä antoi apua asiakkaalle, mutta samalla hän auttoi myös kumppaniaan, jolla ei ollut aikaa asiakkaan hädälle. Avunantajan positiossa diakoniatyöntekijä puhui itsensä kuitenkin kumppanin, jolla oli se *asiantuntemus*, alapuolelle eikä rinnalle. Kysellessään ja tunnustellessaan sosiaalityöntekijältä, miten hänen diakoniatyön ammattilaisena tuli toimia, hän ikään kuin lahjoitti oman ammattitaitonsa kumppaninsa käyttöön. Hän ei siis puhunut oman ammattitaitonsa subjektina vaan luovutti sen kumppanin käsiin.

### 4.3 Hämmennystä aiheuttaneet yhteistyötilanteet

Onnistuneiksi kuvattujen tilanteiden rinnalla haastateltavat kuvasivat myös tilanteita, joista päällimmäiseksi oli jäänyt hämmennys, epävarmuus tai jopa loukkaantuminen kumppaniin. Diakoniatyöntekijöiden kokemuksissa näistä tilanteista nousivat päällimmäiseksi asiakkaan etu ja sen toteutuminen niin kumppanin kiireen kuin normienkin edessä. Myös sosiaalityöntekijän vaitiolovelvollisuus ja siihen vetoaminen sekä diakoniatyöntekijän hengellisyys liittyivät hämmennystä aiheuttaneisiin tilanteisiin. Sosiaalityöntekijän kokema hämmennys liittyi pääsääntöisesti tilanteisiin, joissa kumppani ylitti rajat ja puuttui sosiaalityöntekijän tekemään työhön.

#### **Asiakkaan vai byrokratian puolella?**

Sosiaalityöntekijän puheessa yksi selkeä yhteistyötä horjuttava tekijä oli kumppanin puuttuminen sosiaalityöntekijän tekemään työhön. Sosiaalityöntekijän mielestä diakoniatyöntekijän tuli ymmärtää, että hänellä ei ollut mitään raportointivelvollisuutta kumppanille, joka ei hänen tavoin ollut viranomainen. Toiseksi diakoniatyöntekijän tuli ymmärtää, ettei myöskään heidän tekemiään ja hyvin perusteltuja päätöksiä ollut korrektaa kritisoida. Tällainen toisen parhaalla taidolla tekemän työn arvostelu ei rakentanut mahdollista yhteistyötä. Sosiaalityöntekijä koki, että diakoniatyöntekijä sekaantui näissä tilanteissa asioihin, joista tämä ei voinut tietää kaikkia yksityiskohtia.

Sosiaalityöntekijä näki tärkeänä, että diakoniatyöntekijä ymmärsi työnsä rajat. Työntekijän täytyi pysyä omalla tontillaan eikä rajoja saanut ylittää. Rajojen ylittämällä tarkoitettiin juuri toisen työhön puuttumista. Kumppanin tuli ymmärtää, että oli asioita, jotka eivät vain kuuluneet heille eikä

niitä pitänyt udella tai kaivella. Yhteistä näille rajanylitystilanteille oli, että niitä ei ollut purettu tai käsitelty kumppanin kanssa. Myös sen kertominen kumppanille, että jotakin ei kerrota vaitiolovelvollisuuden takia, näyttäytyi vaikeana. Ajatuksena – jota ei lausuttu edes ääneen – näytti olevan, että kumppanin tuli itse ymmärtää olla kyselemättä liikoja. Tällaiset törmäystilanteet vaikeuttivat luonnollisesti tulevia yhteistyötilanteita – ehkä estivät ne kokonaan.

Myös diakoniatyöntekijän puolelta tuleva henkilökohtaisuus menevä sosiaalityöntekijän syyllistäminen tai vetoaminen siihen, että sosiaalityöntekijän tuli auttaa asiakasta, ei ollut rakentava tapa toimia. Näissä tilanteissa sosiaalityöntekijä koki, että diakoniatyöntekijä menetti oman ammatillisuutensa eikä käyttäytynyt asiallisesti kumppaniaan kohtaan. Tästä seurasi, että sosiaalityöntekijä koki diakoniatyöntekijän menevän asiakkaan puolelle häntä vastaan. Sosiaalityöntekijä joutui omasta mielestään laittamaan rajat niin kumppanille kuin asiakkaallekin. Sosiaalityöntekijä korosti, ettei auttaminen ollut kiinni hänen omasta halustaan vaan siitä, ettei hänellä ollut valtuuksia toimia toisin. Ulkopuolelta tulevat normit ja säännöt asettivat hänelle puitteet, joissa hänen tuli toimia eikä kumppani voinut sanella hänen toimintansa ehtoja.

Sosiaalityöntekijän mielestä diakoniatyöntekijät olivat hyväsydämiä ja ihania ihmisiä, mutta joskus he menivät liikaa asiakkaan puolelle. Tällöin diakoniatyöntekijä teki liikaa asiakkaan puolesta ja uskoi kaiken, mitä asiakas kertoi. Sosiaalityöntekijän mielestä hyvää asiakassuhdetta ei pidetty yllä antamalla kaikkea sitä, mitä asiakas pyysi, vaan se rakentui asiakkaan ja työntekijän henkilökohtaisen suhteen varaan. Hyvä työntekijä uskalsi kertoa kielteisestä päätöksestä asiakkaalleen kauniisti ja perustellen.

### **”Et meni asiakkaan puolelle ja sit mä jouduin laittaa ne rajat”**

Satu ja Sanna eivät olleet omien sanojensa mukaan kokeneet eivätkä he myöskään kuvanneet hämmennystä tai epävarmuutta aiheuttaneita tilanteita suhteessa diakoniatyöhön.

Saaran puheessa nämä kokemukset liittyivät tilanteisiin, joissa kumppani ei ollut ymmärtänyt omia rajojaan. Saaran mielestä yhteistyössä oli ollut *paljon semmoista kaivelua* eikä niissä tilanteissa ollut *saanut sanottua, että asia ei kuulu diakoniatyöntekijälle, kun meillä on se salassapitovelvollisuus*. Saarasta oli tuntunut *aina välillä, että ois pitänyt selittää kaikki eikä me saada*. Diakoniatyöntekijän kohdalla vaikenemista Saara perusteli sillä, *kun he eivät ole viranomaisia, joille meillä ois mitään raportointivelvollisuutta*.



Saaraa harmittivat tilanteet, joissa heillä *on perustelut ja hirveesti tulee kritiikkiä, että miks tehään ja miks ei tehä* esimerkiksi huostaanottopäätöstä. Tätä kritiikkiä antavat muutkin tahot mutta joskus myös diakoniatyö. Saarasta kritiikin saaminen *tuntu pahalta, koska meidän työntekijät oli siinä tilanteessa mukana ja meidän ammattitaidolla tehtiin se*. Saaraa harmitti se, että *sekaannutaan semmoiseen, mistä ei ihan tarkalleen tiedetty*. Saara totesi, että *me ymmärretään, että he haluaa olla tukihenkilöitä*, mutta rajat oli pidettävä siitä huolimatta. Samoin hän sanoi, että *mä ymmärrän, että se tulee tunteen tasolla* (diakoniatyöntekijän suhtautuminen tilanteeseen), *mutta meidän on tehtävä vaan se*. Saara puhui *omalla tontilla* toimimisesta, joka käytännössä merkitsi sitä, että *jotkut asia ei vain kuulu* (muille), *et ne on meidän ja meillä on ne omat säännöksemme niihin*. Saaran mielestä *raja on ylitetty silloin, jos lähdetään puuttumaan meidän töihin*. Vaikka päätös tuntuisi diakoniatyöntekijästä kuinka *pahalta* tahansa, niin se oli kuitenkin hyväksyttävä, kun *se on täällä jouduttu tekemään*. Saaran kertomille tilanteille oli yhteistä, ettei niitä *koskaan pystytty purkamaan ja käymään läpi kumppanin kanssa*.

Seija kuvasi jo vuosia sitten tapahtunutta, mutta edelleen hyvin muistissa säilynyttä, puhelinkeskustelua diakoniatyöntekijän kanssa. *Sieltä tuli sellainen ohjeistus ihmiseltä jonkun asiakkaan kohdalla, että se tarvii, se täytyy saada teiltä, ettekö te auta, sehän kuuluu teille. Sit se syyllisti hyvin henkilökohtaisella tasolla, et meni asiakkaan puolelle ja sit mä jouduin laittaa ne rajat. Tavallaan niin epäammattillisesti suhtautu, että lähti sit syyllistää, et ette te siellä osaa auttaa. Seijaa harmitti ja hän oli vihainen. Hänen mielestään kyseinen tilanne vei pohjaa yhteistyöltä*.

Sirkan näkökulmasta diakoniatyöntekijä menetti oman ammatillisuutensa, jos tämä asettui liikaa asiakkaan puolelle eikä laittanut asiakkaalle rajoja. Sirkka kuvasi huolta kumppanistaan seuraavasti. *Diakoniatyöntekijä ei raaski sanoa ei tai menee tavallaan liikaa sen asiakkaan tilanteeseen mukaan, mikä ei välttämättä oo sitten sen asiakkaankaan edun mukaista. Mun mielestä hyvä työntekijä, joka tykkää työstään ja rakastaa asiakkaitaan, niin se osaa myös niille laittaa rajoja ja nätisti sanoo perustelut, että miksi ei käy. Että se ei oo aina hyvää työtä, että antaa, mitä pyytää. Sirkka perusteli jämäkkyyttään sillä, että rajojen laittaminen oli myös asiakkaan edun mukaista. Toiseksi Sirkka nosti esille asiakkaan vastuuttamisen omista asioistaan. *Diakoniatyöntekijät on niin ihania, kun ne niin mielellään tarjois sitä, tätä ja tota ja usko, mutta kannattaa miettiä, että mitä tää asiakas vois ite ensin tehdä niin, että tuetaan vähä sieltäkin semmoista suunnittelua eikä vain anneta, mitä asiakas pyytää*. Sirkka ymmärsi, että *diakoniatyöntekijät haluu auttaa hirveen hyvin ja**

myös siksi, *että pysyy asiakkaan kanssa välit hyvinä. Mutta mä oon sitä mieltä, että ne ei oo rahalla eikä tavaralla pideltävissä vaan sillä henkilökohtaisella suhteella.*

### **Hämmennysten viidakossa**

Diakoniatyöntekijää hämmensivät tilanteet, joissa asiakasta koskeva päätös muuttui yllättäen. Diakoniatyöntekijä saattoi olla asiakkaan tukena sosiaalityöntekijän vastaanotolla selvittämässä jo tehdyn päätöksen perusteita, kun sosiaalityöntekijä muuttikin jo tehtyä päätöstä. Tämä muutos jätti diakoniatyöntekijän kysymysten valtaan. Jokaisen diakoniatyöntekijän mielessä hämmennystä aiheuttivat myös normit ja niiden rajat. Diakoniatyöntekijän mielestä elämä ei aina mennyt normien mukaan. Hän epäili, että normit ohjasivat liikaa asiakkaiden kohtaamista sosiaalityössä. Yksi haastatelluista kuvasi omaa kokemustaan, kun hän oli erään läheisensä kautta ollut asiakkaana sosiaalitoimessa. Diakoniatyöntekijä korosti, ettei hänellä ollut ongelmia koskaan viranhaltijana sosiaalitoimen kanssa, mutta asiakkaana hänen kokemuksensa oli aivan toinen. Läheisen asiakkuuden jälkeen hän ei enää ihmetellyt, jos asiakas pyysi tukihenkilön mukaansa sosiaalityöntekijän vastaanotolle.

Normeihin rinnastettavana hämmennyksen aiheena oli sosiaalityöntekijöiden vaitiolovelvollisuus ja siihen vetoaminen. Osalle diakoniatyöntekijöistä vaitiolovelvollisuus näyttäytyi työtä selkeyttävänä ja hyvänä asiana, mutta osa koki sen ristiriitaisena asiana yhteistyössä. Päälimmäiseksi nousi kysymys, voiko vaitiolovelvollisuuteen vetoaminen jopa estää asiakkaan auttamisen? Voiko käydä niin, että ammatti-ihmisten huomio menee pohdintoihin siitä, kenelle ja mitä vaitiolovelvollisuuden alaisia asioita voidaan jakaa ja kenelle ei, ja apua tarvitsevan ihmisen hätä jää toissijaiseksi? Yksi haastateltu liitti sosiaalityöntekijöiden vaitiolovelvollisuuteen vetoamisen selkeästi valtaan ja vallankäyttöön. Hänen kokemuksensa mukaan osa sosiaalityöntekijöistä kätkeytyi vaitiolovelvollisuuden pykälän taakse. Hän liitti nämä piiloutumiset tilanteisiin, joissa tehtiin päätöksiä esimerkiksi huostaanotosta. Hän ymmärsi, että sosiaalityöntekijöillä oli valta päättää ja vedota vaitiolovelvollisuuteen, mutta hän koki, että näissä tilanteissa häntä ei pidetty pätevänä osallistumaan – myös hänen – asiakasta koskevaan prosessiin.

Toisaalta diakoniatyöntekijä saattoi olla hyvinkin varovainen sosiaalityön ja diakoniatyön välisen yhteistyön suhteen, jos vaarana oli, että asiakkaan luottamus häneen työntekijänä oli vaarassa. Työntekijä koki, että yhteistyö oli sinänsä hyvä asia, mutta asiakkaan luottamuksen säilyttäminen oli kumppanuuttakin tärkeämpää. Diakoniatyöntekijän mielestä luottamusta asiakkaaseen ei

rakennettu hetkessä eikä pakolla ja siksi saavutettua luottamusta ei missään tapauksessa haluttu vaarantaa. Asiakkuuden vapaaehtoisuus diakoniatyössä nähtiin siis mahdollisuutena syvempään luottamukseen, kun vain työntekijä oli luottamuksen arvoinen.

Diakoniatyöntekijä kuvasi myös hämmennystään, joka liittyi oman koulutuksen ja työn hengelliseen aspektiin. Hengellisyyden pohdinta jakautui haastattelupuheessa kahdelle, yleiselle ja henkilökohtaiselle tasolle. Pohdinta, joka liitettiin yleensä kirkon sanomaan ja sen arvoihin, paikantui yleiselle tasolle. Diakoniatyöntekijä pohti, mitä kaikkea hänen mukanaan kantama kirkon sanoma herätti kumppanissa. Kirkon työntekijänä hän koki aktivoivansa kumppanissa kirkkoon ja sen arvoihin liittyviä pohdintoja – tietoisia tai tiedostamattomia. Osalla mielikuvat kirkosta saattoivat olla hyvinkin kielteiset ja diakoniatyöntekijä uskoi, että tämä saattoi elää myös työntekijöiden kohtaamisessa. Jos kokemukset kirkosta ja sen arvoista olivat kumppanille myönteisiä ja osa elämää, uskottiin sen näkyvän positiivisella tavalla myös yhteistyössä. Merkille pantavaa hengellisyyteen liittyvissä pohdinnoissa oli, että niistä ei puhuttu kumppanin kanssa. Diakoniatyöntekijä teki tulkintansa sekä omien havaintojensa että sanattomien viestien perusteella ja pohti niitä ainoastaan omassa mielessään.

Hengellisyyden pohdinta, joka liittyi työntekijän koulutukseen tai ammatti-identiteettiin, koettiin henkilökohtaisena omaan itseen kohdistuvana arvostuksena tai sen puutteena. Diakoniatyöntekijä oli ollut tilanteissa, joissa pohdittiin, oliko kirkko ja sitä edustava diakoniatyöntekijä järkevä yhteistyökumppani. Myös koulutuksen tasoon kohdistunut keskustelu herätti kysymyksen diakoniatyöntekijän koulutuksen arvostuksesta. Sosiaalityöntekijän koulutus oli korkeakoulutasoinen ja haastatelluista diakoniatyöntekijöistä suurin osa oli valmistunut aikanaan opistotasoisesta koulutuksesta. Diakoniatyöntekijän mielestä kirkon koulutusta ei ylipäätään pidetty tasaveroisena muiden koulutusten rinnalla. Diakoniatyöntekijä kuvasi, että juuri koulutuksen hengellisyys vaikutti ammatillisen arvostuksen puutteeseen. Toisaalta diakoniatyöntekijä toi esille, että monet kirkkoon kuulumattomat olivat olleet erittäin hyviä yhteistyökumppaneita. Heiltä oli tullut hyvää palautetta kirkon tekemästä työstä esimerkiksi diakoniatyön saralla. Kirkkoon kuuluminen, siis se miten kumppani yleensä suhtautui kirkkoon, ei ollut kumppanuudessa oleellista. Oleellisempaa oli, miten sosiaalityöntekijä suhtautui diakoniatyöntekijään henkilökohtaisesti; arvostettiinko diakoniatyöntekijää tasavertaisena työtoverina ja ammatti-ihmisenä vai ei.

## **”Pitäiskö mun vaan heittää tämä ihminen mäelle ja antaa olla?”**

Diakoniatyöntekijän puheessa hämmennys ja huoli liittyi vahvasti asiakkaan etuun ja sen toteutumiseen. Maija ja Tiina olivat jääneet miettimään tilanteita, joissa jo kerran tehty päätös oli *yhtäkkiä muuttunut*. Tiina kertoi tilanteista, joissa hän oli *lähtenyt asiakkaan kanssa sosiaalitoimeen ja sitten mun ymmärryksen ei riitä siihen, miks siellä on tehty joku päätös mun mielestä ihan hullusti ja sitten se on kääntynyt sen asiakkaan eduksi*. Tiina oli *tietysti ollut kauheen ilahtunut ja tyytyväinen*, että hän oli voinut tuoda asiaan *uuden näkökulman*. Mutta samalla hänellä oli *joku ihme syyllinen olo, että pitääkö se olla niin, että kirkon työntekijän pitää lähteä sinne istumaan asiakkaan vieressä*. Tiinan kokemuksen mukaan *pääsääntöisesti sosiaalityöntekijät ottaa sen kauhean rakentavana asiana. Tai ne ei ainakaan näytä sitä, että niitä ottais päähän, kun siihen tulee ylimääräinen tati istuu*. Vaikka diakoniatyöntekijä olikin mukana vastaanotolla, muuttuneesta päätöksestä tai siihen vaikuttaneista yksityiskohdista kumppanit eivät kuitenkaan keskustelleet keskenään.

Jos kumppani oli joskus käyttäytynyt diakoniatyöntekijän mielestä epäammattillisesti häntä tai asiakasta kohtaan, niin valitettavasti ne tilanteet jättivät pysyvän muistijäljen. *Kun on huono päivä sossussa ja kiire, niin sieltä tulee semmoinen nälvivä ylenkatsova äänensävy. Taasko siellä on se sama ihminen, ei sille mitään voi ja heillä on tärkeämpää tekemistä kuin tällaisen ihmisen asioita hoitaa. Jos teillä on aikaa, niin pitääkö hyvänänne*. Tiina totesi, että *itsellekin tulee tyhmä olo*. Siinä jää miettimään, että *pitäiskö mun vaan heittää tämä ihminen mäelle ja antaa olla*, kun se oli tuollainen *maanvaiva*. Tiina oli myös puolustanut asiakkaan oikeuksia sosiaalityöntekijän edessä. Tiina sanoi *menneensä lankoja pitkin*, kun sosiaalityöntekijä ei ymmärtänyt, ettei tällä ollut mitään oikeutta vähentää kirkon ruoka-apua toimeentulotuesta. Anna koki olevansa asiakkaansa *asianajaja, joka ajaa sen ihmisen asioita*. Anna kertoi, että tilanteissa, joissa hän huomaa *että nyt on jotain jäänyt huomioimatta siltä sosiaalityöntekijältä, niin mä soitan*. Anna kertoi myös, että joskus *asiakas itse pyytää, että hän ei uskalla sille sossulle puhua tästä, voisitko sinä puhua*.

Jaana ja Liisa olivat molemmat olleet tilanteessa, jossa sosiaalityöntekijä ei ollut syystä tai toisesta ilmestynyt yhteisesti sovittuun palaveriin eikä myöskään ilmoittanut poissaolostaan. Jaana kuvasi kokemustaan seuraavasti. Asiakkaan ja sosiaalitoimiston kanssa oli valmisteltu tapaamista, josta *tuntui syntyvän pitkäjänneinkin näkemys*. Jaanalla oli tuossa tilanteessa toive, että *säilyis joku jatkuvuus, että ei tarvis aina aloittaa ihan alusta ja selvittää juurta jaksain*, koska tämän asiakkaan *elämässä erilaiset viranomaiset häärää ja hoitaa*. Mutta seuraavaan eri viranomaistahojen

yhteisneuvotteluun mennessä sosiaalityöntekijä oli vaihtunut eikä paikalle tullut ketään eikä edes ilmoitusta poissaolosta. Jaanan mielestä sosiaalityöntekijä oli kyseisessä tilanteessa nimenomaan avainasemassa. *Tämmöistä sit tapahtuu toistuvasti, niin se on hirvittävän turhauttavaa. Mikä on sitten asiakkaan sietokyky, että missä inhimillisesti katsoen on jo ymmärrettävää, että menee pellit kiinni ja on sit vaikeeta ottaa mitään apua vastaan.* Jaana kertoi, että ensimmäisenä tulee (itselle) avuttomuuden tunne. *Ehkä se nostaa pikkaisen pintaan, että enkö mä ammatti-ihmisenäkään oo tässä nyt sen väärtti, että tätä asiaa kannattas siitakin näkökulmasta pitää arvokkaana.*

Myös normit synnyttivät diakoniatyöntekijöissä kysymyksiä. Liisa totesi, että *mä en joitain asioita niitten normituksissa ymmärrä.* Hänen kokemuksensa mukaan *välillä niissä menee pärstäkertoimen mukaan. Et jos sä oot osannut hyvin käyttäytyä siellä aina, jos sä et oo koskaan hikeentynyt, niin sä saat aina, mutta jos sä joskus hermostut, niin sä et saa.* Jaana toivoi itselleen sietokykyä kestää normituksesta nousevaa hämmennystä. Hän toivoi, että *diakoniatyön kautta jäis mahdollisuuksia kuulla oikeesti se elämäkertomus.* Jaanan mielestä *se on aika raju se normitus.* Hänen näkemyksensä mukaan *elämä ei mene aina normien mukaan ja silloin kun on vaikeeta, niin sitä on vaikee sovittaa niihin normeihin.* Tiina, Anna ja Maijakin kokivat, ettei sosiaalitoimistossa ollut enää aikaa asiakkaan *kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen,* vaan aika pyöri normien ja rahan ympärillä.

Maijalla oli myös omakohtainen kokemus asiakkuudesta sosiaalitoimeen erään läheisensä kautta. Tuossa tilanteessa hän koki, *että ei ymmärretty ollenkaan sitä kokonaisuutta. Me oltiin kysytty monta kertaa, et mitä ja mistä, ei mitään tietoa annettu.. mua tökki.. se oli pirullista ja mä koin sen niin hyväksikäyttönä kuin olla ja voi.* Puolivahingossa hän sai vinkin, mitä kautta apua kuului saada ja viimein apu järjestyikin. Maijan kokemus oli, *että kun kysyt suoraan etkä itse tiedä sitä, niin ei mitään tietoa saa. Se oli musta järkyttävää.* Maija ei voinut välttää ajatusta siitä, että *raha kuumotti siinäkin kohtaa.* Tällä kokemuksella varustettuna hän ei enää ihmettele, *pitäskö olla juristi tai joku muu, joka tietää ne palvelut, että osaa kysyä sitä, mitä tarvii ja mitä palveluja on olemassa.*

Sosiaalityöntekijöiden vaitiolovelvollisuus ja siihen vetoaminen nostivat myös epävarmuuden ja hämmennyksen tunteet pintaan. Liisa liitti vaitiolovelvollisuuteen vetoamisen selkeästi vallan käyttöön. *Mun tuli semmoinen tunne, että he haluaa käyttää valtaa, et he piiloutuu sit niitten lakien ja pykälien taakse.* Toisaalta Liisalla oli ollut myös monia kokemuksia, joissa *meillä on ollut semmoinen luottamus.* Tilanteet, joissa hän oli eniten kokenut lakien taakse piiloutumista, *liittyy just näihin asiakastilanteisiin, et tehdään jotain päätöksiä, esimerkiksi näissä huostaanotoissa.* Liisa kaipasi nimenomaan enemmän luottamusta sosiaalityöntekijöiden ja diakoniatyöntekijöiden välillä.

Liisan mielestä *me voitais luottaa enemmän toisiimme*. Syynä tähän kokemaansa luottamuspulaan Liisa näki sosiaalityön *byrokratian, himputin säädökset* ja sen, *että ne ei arvosta meitä sillä lailla pätevinä päättämään, koska heillä on se valta päättää*. Liisan mielestä vaitiolovelvollisuuden vetoamista ei koskaan selitetty tai perusteltu mitenkään, vaan *keskustelu päättyy aina siihen*.

Erityisen kipeäksi Liisa koki tämän luottamuspulan sen takia, että hän omasta mielestään tiesi ja tunsu asiakkaittensa elämää erittäin hyvin. Hän kertoi, kuinka hän *kädestä pitäen opettaa* käytännön asioissa esimerkiksi nuorta, joka tuli hänen vastaanotolleen. Hän kuvasi työtään kulkemisena *niiden kanssa sen niitten matkan kunnes ne löytää sen polun pään*. Tätä taustaa vasten Liisa koki, että *mun työni on sitä, et mä oon niitten ihmisten mukana, et kyllä mä tiedän niitten elämästä varmasti hirveen paljon enemmän kuin, mitä sosiaalivirasto tietää*. Tiina nosti vaitiolovelvollisuuden rinnalle kirkontyöntekijää sitovan rippisalaisuuden. Joskus sosiaalityöntekijä tai joku muu yhteistyötaho oli tuskailnut, *kun ei tiedä kaikkea ja ei voi niitä tilannesidoksia ymmärtää, kun ei oo semmoisia asioita puhuttu kuin mitä me on puhuttu asiakkaitten kanssa ja nehän on just ne sielunhoitoon liittyvät asiat. Ne on taas meille ihan ehdottomia. Me ei kerrota*. Myös Liisa korosti, *jotta mä säilytän asiakkaita kohtaan sen luottamuksen, niin mä en läheskään kaikkea voi sinne* (sosiaalitoimeen) *kertoa*.

Jaana kertoi, että tietosuojakysymyksiin liittyvät asiat olivat hänellä *aika akuutissa hämmennyksessä ja käsittelyssä*. Hän kertoi, että *aikaisemmin sitä piti itsestään selvänä, ku vaan ne suhteet on olemassa*, mutta nyt *sitä on varovaisempi ammattityöntekijöitten keskinäiseen yhteistyön tekemiseen*. Jaana pohti erityisesti, *että jääkö joku ihminen apua vaille sen takia, että ammatti-ihmiset jää askartelemaan jonkun lakipykälän kanssa*. Hän koki, että vaitiolovelvollisuus *on tavallaan apu*, mutta *se on myös oman kasvun kysymys, etten mä tavallaan ota haltuuni toisen ihmisen elämän asioita. Et se pakottaa mut ammattiauttajana kunnioittamaan asiakkaan tahtia*. Mutta toisaalta *se on jatkuva kivi kengässä, et missä kohtaa pitää tehdä puolesta ja missä kohtaa ei*. Jaana koki, että aina häneen ei luotettu. Kun hän oli soittanut joskus sosiaalitoimeen asiakkaan luvalla, niin siitä huolimatta hänelle oli jäänyt käsitys, että häntä ei uskottu.

Hengellisyyden tuoma hämmennys erosi edellisistä siinä, että siihen ei liittynyt asiakkuutta, vaan sitä pohdittiin pelkästään kumppaneiden välisessä suhteessa. Tämäkin pohdinta oli täysin diakoniatyöntekijän omassa mielessä tapahtunutta eikä siitä kumppanin kanssa juuri puhuttu. Diakoniatyö on selkeästi sitoutunut kristilliseen sanomaan ja diakoniatyöntekijän oletetaan tuovan omaa vakaumustaan esille. Anna totesikin, että jo se, että oli kirkon työntekijä ja *vaikka me ei*

*mitään sanottas, niin me ollaan käveleviä evankeliumeja.* Maija oli diakoniatyöntekijöistä ainoa, joka ei ollut kokenut eikä ollut osannut edes ajatellakaan, että hengellisyys aiheuttaisi kumppanissa mitään ennakkoluuloja. Kaikilla muilla hengellisyys nosti pintaan kysymyksiä ja pohdintoja. Annan mielestä esimerkiksi jätettyihin soittopyyntöihin vastaamatta jättäminen johtui siitä, *että ne ei pidä kirkon työtä minään.* Myös Liisa jakoi tämän saman tulkinnan. Liisan mielestä se, että *ne ei arvosta meitä tasavertaisina työkumppaneina* johtui siitä, *kun me ollaan vaan kirkon työntekijöitä.*

Tiina liitti arvostuksen puutteen koulutukseen ja sen myötä hankittuun ammattitaitoon. Hänen mielestään *kirkon työntekijä saa aina jotenkin puolustella sitä, että onko riittävää ammattitaitoa.* Tiina muisti myös tilanteen, jossa oli keskusteltu yliopisto- ja opistotasoisista koulutuksista. Tuossa keskustelussa yliopistotasoinen nähtiin ainoana tavoiteltavana koulutuspolkuna. Tiina koki, että *koulutuksella haluttiin pönkittää sitä omaa olemista ja arvoa.* Diakoniatyöntekijät pohtivat myös kumppanin henkilökohtaista suhtautumista kirkkoon ja hengellisyteen. Anna muisti, että häneltä *on ihan suoraan kysytty, että onko mulla se missio siinä. Oonko mä semmoinen tavallaan lähetystyöntekijä?* Jaana ei muistanut ääneen sanottuja tilanteita. Mutta hän muisti tilanteita, joissa hän oli jäänyt pohtimaan: *että minkälaista uskonnollista traumaa se nostaa pintaan, että edustaa hengellisen työn tahoja ja jotain on liikkunut, josta on hirveen vaikeaa saada kiinni.* Tiinakin pohti yhteistyötä siinä tapauksessa, *jos on sosiaalitoimessa ihminen, jolle kirkko on vieras.* Toisaalta Tiina kertoi myös kokemuksestaan, että *kirkkoon kuulumattomat voi olla niitä parhaita työkavereita.*

### **Kumppaneiden toisilleen puhumat positiot hämmennyspuheessa**

Merkille pantavaa oli, että diakoniatyöntekijät puhuivat määrällisesti enemmän tilanteista, joihin oli liittynyt epävarmuutta ja hämmästelyä kuin sosiaalityöntekijät. Tästä johtuen esittelen ensiksi diakoniatyöntekijöiden puheen positiot ja sitten vasta sosiaalityöntekijöiden. Jokainen diakoniatyöntekijä kertoi hyvinkin yksityiskohtaisia tilanteita, jotka olivat aiheuttaneet epävarmuutta kumppanuudessa. Tästä syystä hienosyisiä positioita olisi voinut nimetä useimpiakin, mutta olen yhdistänyt ne ja liittänyt niihin tarvittaessa kuvaavia kategoriapiirteitä. Kuten taulukossa 3 merkitsen myös taulukossa 4 vihreällä värillä position, jossa asiakkuus on läsnä puheessa kumppanuudesta. Tällaisen position puhui ainoastaan diakoniatyöntekijä ja senkin vain itselleen. Sosiaalityöntekijällä en vastaavaa positiota enää löytänyt. Myös sosiaalityöntekijän puhumien positioiden yhteyteen olen laittanut sulkuihin positioita kuvaavia kategoriapiirteitä.

Kun asiakkuus oli kumppanuuspuheessa läsnä, diakoniatyöntekijä puhui itselleen puolustusasianajajan position. Tässä positiossa työntekijä toimi aktiivisesti asiakkaansa puolesta eikä vaiennut, jos asiakasta kohdeltiin väärin. Positiossaan diakoniatyöntekijä uskoi tietävänsä asiakkaan asiat paremmin kuin kumppani. Mutta puhuessaan pelkästään kumppanuussuhteesta diakoniatyöntekijä asemoi itsensä lähes päinvastaiseen, altavastajan positioon. Tässä positiossa diakoniatyöntekijä oli hämmentynyt ja tunsu itsensä tyhmäksi, kun ei aina ymmärtänyt sosiaalityöntekijän tekemiä päätöksiä. Syystä tai toisesta hän ei kuitenkaan kysynyt kumppaniltaan mieltä askarruttavista asioista. Hämmennyksen lisäksi hän oli ajoittain turhautunut ja koki itsensä avuttomaksi suhteessa kumppaniin. Jos kumppanuus sosiaalityöntekijän kanssa sai aikaan ihmettelyä, koki diakoniatyöntekijä suhteessa asiakkaaseen sitäkin enemmän luottamusta ja ymmärrystä. Diakoniatyöntekijän kokemus läheisen asiakkuudesta sosiaalitoimessa vahvisti tätä tulkintaa. Työntekijä ei enää ihmetellyt asiakkaan kokemusta, vaan ihmettelyn kohteeksi tulikin kumppanin toiminta. Suhteessa kumppaniin diakoniatyöntekijä puhui siis itselleen varpaillaan olevan altavastajan position, mutta asiakkaan tarvitessa tukea hänessä heräsi toinen puoli, jossa hän asemoi itsensä ärhäkän puolustusasianajajan positioon.

Sosiaalityöntekijälle diakoniatyöntekijä puhui vallankäyttäjän position. Tässä positiossa sosiaalityöntekijä näyttäytyi lakipykäliden taakse piiloutuvana ja vaikenavana kumppanina, jonka ei tarvinnut selitellä päätöksiään kenellekään. Sosiaalityöntekijälle puhutussa positiossa työ keskittyi rahaan ja normien täyttymiseen, mikä esti ihmisen kokonaisvaltaisen kohtaamisen. Diakoniatyöntekijän mielestä kumppani ei tämän takia voinut ollut perillä kaikista asiakkaan elämään liittyvistä ja päätöksiin vaikuttavista seikoista. Sosiaalityöntekijä ei myöskään arvostanut kumppaniaan tasa-arvoisena ammatti-ihmisenä. Vallankäyttäjänä hän saattoi rajata diakoniatyöntekijän yhteistyön ulkopuolelle, jos niin halusi. Diakoniatyöntekijän sosiaalityöntekijälle puhuma positio asemoi diakoniatyöntekijän ja asiakkaan samalle puolelle vastapäätä sosiaalityöntekijää. Diakoniatyöntekijän puheessa molemmat olivat lähes yhtä aseettomina ja altavastajina sosiaalityöntekijän edessä.



TAULUKKO 4. Positiot hämmennystä kuvaavassa puheessa

	sosiaalityöntekijä puhuu	diakoniatyöntekijä puhuu
position diakoniatyöntekijälle	<b>rajaton</b> (kaiveliija, tunteen tasolla toimiva tukihenkilö, epäammattillinen syyllistäjä, hyväuskoinen asiakkaan puolelle menijä)	- <b>puolustusasianajaja</b> (asiakkaan asianajaja, tietää asiakkaan asiat paremmin) - <b>altavastaaja</b> (ymmärrys ei riitä, tyhmä olo, turhautunut, avuttomuuden tunne, hämmennys, varpaillaan oleva)
position sosiaalityöntekijälle	<b>rajan laittaja</b> (ammattitaitoinen, asiantuntija, järjellä toimija, asiakasta rakastava)	<b>vallankäyttävä</b> (lakien taakse piiloutuja, rahakirstun vartija, vaikeneva kumppani, päätöksiä ei selitetä)

Sosiaalityöntekijän puheessa diakoniatyöntekijän positioksi tuli rajaton. Sosiaalityöntekijä koki, että urkkijana ja kaivelijana kumppani ylitti rajan ja puuttui toisen työhön. Diakoniatyöntekijän tuli hyväksyä asiat kuten sosiaalityöntekijä viranomaisena asian hänelle kertoi ja päätti. Tunteen tasolla toimivan diakoniatyöntekijän tuli pysyä omalla tontillaan eikä toisten, ammattitaitoisten sosiaalityöntekijöiden päätöksiä saanut kyseenalaistaa. Myös epäammattillinen sosiaalityöntekijän syyllistäminen ja hyväuskoinen asiakkaan puolelle asettuminen olivat rajatonta toimintaa.

Vastakohtana kumppanin positiolle sosiaalityöntekijä puhui itselleen rajan laittajan position. Tässä positiossa sosiaalityöntekijällä oli kaikki tarpeellinen ja oikea tieto, jonka varassa päätös tehtiin asiantuntevasti ilman päätökseen vaikuttavia tunteita. Hankaliksi kuvatuissa tilanteissa sosiaalityöntekijä oli joutunut laittamaan rajat niin kumppanille kuin asiakkaallekin ja näin olemaan ainoa todellinen ammatti-ihminen kyseisessä tilanteessa. Asiakasta rakastava työntekijä oli rajojen laittaja, koska rajat olivat myös asiakkaan edun mukaisia.

#### 4.4 Yhteistyön esteet ja kumppanuuden toiveet

Seuraavaksi esittelen työntekijöiden esiin nostamat yhteistyön esteet sekä mahdolliset toiveet ajatellen tulevaisuuden kumppanuutta. Yhteistyön esteet käyn läpi työntekijäryhmittäin, mutta toiveiden käsittelyssä olen yhdistänyt molemmat työntekijäryhmät saman otsikon alle. Puhuttaessa esteistä tai toiveista on tärkeää huomata, että kaikki haastatellut sosiaalityöntekijät eivät pitäneet itsestään selvänä yhteistyötä diakoniatyön kanssa. Jos ajatus yhteistyöstä ei ollut ajankohtainen, menetti myös yhteistyön esteiden tai toiveiden pohtiminen merkitystään.

Haastatelluista sosiaalityöntekijöistä kaksi koki selkeästi, ettei tarvetta yhteistyöhön diakoniatyön kanssa tällä hetkellä ollut. Molemmilla oli ollut tiivis yhteys diakoniatyöhön tai -työntekijään ennen vuonna 2001 Tampereella toteutettua organisaatiomuutosta. Toinen koki, että työ oli uudistuksen myötä muuttunut sisällöllisesti niin paljon, ettei hän osannut edes kuvitella, mitä yhteistyö diakoniatyön kanssa nykyisessä työssä voisi olla. Hän suhtautui yhteistyöhön sinänsä myönteisesti, mutta nykyisen työmääränsä keskellä ei edes jaksanut kuvitella, mitä tuo yhteistyö voisi olla. Toisen puheessa tuli esille diakoniatyöntekijän sosiaalitoimeen esittämä kritiikki, mikä osaltaan oli vähentämässä halua olla yhteistyössä tämän tahon kanssa. Yksi haastatelluista koki tämän hetkisen yhteistyön riittävänä eikä kaivannut sitä yhtään enempää.

Vain kaksi haastatelluista sosiaalityöntekijöistä puhui sen puolesta, että yhteistyötä seurakunnan diakoniatyön kanssa olisi hyvä olla enemmän. Toinen heistä piti omalta osaltaan aktiivisesti yhteyttä seurakuntien diakoniatyöhön. Omasta aktiivisuudestaan huolimatta hän koki, että yhteistyötä saisi olla vieläkin enemmän. Toisen mielestä oli hyvä, että diakoniatyöntekijä oli aktiivisesti mukana alueen moniammatillisissa kokouksissa, jolloin tämän olemassaolo oli helpompi muistaa. Myös hän ajatteli, että yhteistyö diakoniatyön kanssa voisi olla tiiviimpää.

Diakoniatyöntekijöistä kaikki haastatellut kokivat yhteistyön sosiaalityön kanssa tärkeäksi. Useat toivat esille, että yhteistyön tarve nousi asiakkaan tilanteesta. Jos asiakkuus oli sekä diakoniatyöhön että sosiaalityöhön, nähtiin yhteistyö ilman muuta tärkeänä.

### **Yhteistyön esteet sosiaalityöntekijän silmin**

Sosiaalityöntekijöiden puheessa omaan työhön liittyvä aikapula, kiire ja muiden yhteistyötahojen runsaus nousivat selkeiksi esteiksi suhteessa kumppanuuteen diakoniatyön kanssa. Ne kaksi haastateltua viidestä, jotka kaipasivat yhteistyötä enemmän, kokivat, ettei yhteistyön vähäisyys ollut omasta halusta kiinni. Kun käsiteltäviä asiakastapauksia tuli runsaasti ja ne täytyi käydä läpi tiettyyn aikaan menneessä, ei siinä jäänyt aikaa pohtia mahdollisia uusia yhteistyötahoja tai -muotoja. Myös yhtä asiakasta kohti vastaanotolla varattu aika oli niin lyhyt, että siinä ehti juuri ja juuri hoitaa välttämättömät asiat. Sosiaalityöntekijän mielestä asiakkaalle varatun ajan puitteissa ei edes ehtinyt tulla mieleen, miten tätä voisi ohjata uudella tavalla eteenpäin. Aikaa ei siis ollut yhteiselle pohdinnalle eikä luovuudelle asioissa, joihin asiakas kaipasi apua ja tukea. Myös yhteistyötahojen määrä oli työntekijöiden mielestä valtaisa ja diakoniatyö oli vain yksi monista.

Yksi sosiaalityöntekijä sanoikin, ettei nykyinen sosiaalityö ollut enää sitä, mitä se oli aikaisemmin ollut ja mitä hän halusi tehdä. Hänen mielestään asiakkaalle ei ollut enää aikaa ja monien kohdalla asiointi tapahtui kirjeiden välityksellä. Työntekijän mielestä myös niille, jotka tulivat vastaanotolle, puoli tuntia oli aivan liian lyhyt aika. Sosiaalityössä käytetyt tietokoneohjelmat ja niihin liittyvät rutiinit ohjasivat vastaanotolla tapahtuvaa kohtaamista niin, että tietokoneen näyttöruudusta tuli yksi keskeinen osa työntekijän ja asiakkaan tapaamista. Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa eivät kohdanneet enää vain kaksi ihmistä, vaan kohtaamisessa oli keskeisesti mukana myös tietokoneen näyttöpääte. Tietokone edusti tässä kohtaamisessa järjestelmää, jonka etuja saadakseen asiakkaan tuli työntekijän välityksellä antaa koneelle vaadittavat tiedot itsestään. Näin työntekijän ja asiakkaan aika meni käytännössä koneen ääressä ja varsinainen kahden ihmisen kohtaaminen jäi toissijaiseksi.

Sosiaalityön toimintaympäristön muutos nousi yhdeksi selkeäksi yhteistyöhön vaikuttavaksi tekijäksi. Aluetoimistojen aikana työntekijä oli pystynyt paremmin vaikuttamaan omaan ajankäyttöön ja hän oli voinut osallistua alueensa eri toimijoiden palavereihin. Sosiaalityöntekijällä oli aikaisemmin ollut paremmat mahdollisuudet pitää yllä yhteyksiä muihin toimijoihin. Aluetoimiston johtaja oli usein ollut samassa rakennuksessa ja häneltä oli voinut nopeasti kysyä luvan, jos jotain uutta oli suunnitteilla. Nykyisin lupien kysely kaatui byrokraattiseen ja hankalasti hahmotettavaan organisaatioon, jossa työntekijä ei enää edes tiennyt, mistä olisi pitänyt aloittaa. Kun työtä oli jo muutenkin riittävästi, ei uuden kehittelyyn byrokraattisistakaan syistä tuntunut olevan aikaa eikä energiaa.

Toisaalta yksi haastatelluista sosiaalityöntekijöistä totesi, ettei aina kiirettäkään voinut syyttää. Jos jokin asia oli tarpeeksi motivoiva ja työntekijä koki sen tarpeelliseksi, niin hänen piti vain varata siihen aikaa ja pitää tästä varauksestaan kiinni. Oleellista tässä oli kurinalaisuus, ettei antanut minkään muun syrjäyttää jo sovittua. Kuvatessaan yhteistyön esteitä sosiaalityöntekijät kuvasivat erityisesti oman työnsä raskautta ja paineita. Kumppanuuden esteet eivät olleet itsestä riippuvia. Ne olivat oman työn olosuhteista ja puitteista nousevia, joihin yksittäinen työntekijä ei omasta mielestään voinut mitenkään vaikuttaa. Kumppanista nouseviksi esteiksi mainittiin ainoastaan ne tilanteet, joissa diakoniatyöntekijä oli kyseenalaistanut sosiaalityöntekijän ammatillisuuden. Näitä tilanteita olen käsitellyt luvussa 4.3. Lukumääräisesti törmäystilanteita ei ollut paljon, mutta selvästi ne olivat jättäneet vahvan tunnejäljen kokijansa muistiin. Yhteistä näille kokemuksille oli, ettei niistä oltu puhuttu kumppanin kanssa, vaan ne olivat jääneet selvittämättä. Sosiaalityöntekijät korostivat, ettei yhteistyö kumppanin kanssa houkutellut, jos molemmin puolista kunnioitusta toisen tekemää työtä kohtaa ei ollut.

## **”Halusin minä mitä tahansa, niin sillä ei oo sinänsä merkitystä”**

Sadun ja Sirkan mielestä yhteistyötä diakoniatyön kanssa olisi saanut olla enemmän, mutta omasta työstä nousevat paineet estivät tämän. Sirkkaa lainaten *jos multa menis kolmas osa näistä hommista pois, niin tilanne voisi olla toinen yhteistyönkin kannalta. Meikäläisellekin vois tulla mieleen, että mitäpä jos ottaisin asiakkaan luvalla yhteyttä, mutta ei tässä, kun tahkotaan niin hirveitä rumbaa, niin ei tuu mieleenkään.* Satukin totesi, *että se (yhteistyö) ei oo minun halusta kiinni, kun tulee huostaanottoa putkeen, jotka on määräajassa valmisteltava, niin halusin minä mitä tahansa, niin sillä ei sinänsä oo merkitystä.*

Sirkan puheessa nousi esille omassa toimintaympäristössä tapahtuneen muutoksen rajuus. Tämä muutos peilautui myös kumppanuuteen diakoniatyössä. Sirkan mielestä *organisaatiomuutos sillo 2001 lisäs aikuispuolen asiakkaita tuntuvasti, kun satsattiin niihin lapsiperheisiin enemmän. Niin tää on nyt enempi tämmöistä, että koneella tehdään toimeentulotukityötä.* Sirkka totesi selkeästi, *että ei tää oo semmoista sosiaalityötä, mitä mä niinku toivoisin.* Sirkan toive olisi, *että vähintään kerran kuukaudessa pääsis tapaamaan semmoiset asiakkaat, jotka sitä tapaamista tarvis.* Nyt asiakkaita *ei paljon nääkään, kun ei ne pääse asioimaan. Ne heittelee vaan kirjeitä ja mä heitän kirjeellä takasin.*

Sirkka näki tärkeänä, että voisi ohjata asiakasta löytämään *semmoista hyvää sisältöä elämäänsä.* Hänen mielestä diakonia tai joku järjestö voisi sitä varmasti tarjota. Mutta *kun tässä on puol tuntia varattu ihmiselle, joka istuu paikan päällä. Kun käydään taloudellinen ja muu tilanne ja sitten tuolla koneella tehdään äärimmäisen monia temppuja nykyään, että puoli tuntia on äärimmäisen lyhyt siinä tilanteessa. Niin ei tiekkö tuu mieleen, että mitäs vois tässä muuta tehdä.* Sirkan mielestä työssä *jotenkin kanavoituu tää rutiini semmoseks, että siinä tehdään ne kaikki, mitä on välttämätöntä. Niin sitten ei muista eikä varmaan oikein ehdikään sitten ottaa puheeks. Ei muista edes kysyä, että toivoisit sä elämääs jotain muuta muutosta.*

Seijan työssä yhteistyö diakoniatyön kanssa ennen vuoden 2001 muutoksia oli ollut hyvinkin tiivistä. *Tänä päivänä sitä (yhteistyötä diakonian kanssa) on hyvin vähän, jos mä vertaan sitä aluetoimiston aikaisiin töihin, niin puhutaan kyllä niin eri vuosisadasta kaikella tavalla.* Muutos aluetoimistoista palvelulinjojen mukaiseen asiakkaiden kohtaamiseen mursi silloin toimineen yhteistyön muun muassa diakoniatyön kanssa. *Mä en tiedäkään enää, ketä niitä on. Mä en tiedä,*

*missä niitten toimistot enää on. Ennen mä tiesin. Työn luonne on myös muuttunut kerta kaikkiaan. Seija oli lapsiperhetyölinjalla ja työ oli hänen mielestä hallinnollista, byrokraattista ja selvittelytyötä ja tää alue on niin valtava. Seijan mielestä tällä hetkellä hoidetaan ne pääasiassa akuuttiset.. semmoista tulipalon sammuttamista, mikä oli tylsää. Seijan mielestä verkostoja pitäisi pitää yllä, sillä pitkän päälle ne hyödyttäs meitä enemmän. Aluetoimiston aikana Seijan mielestä oli aikaa ja mahdollisuuksii. Nyt on mennyt siihen, että kaikki revitään irti. Ennen kumppanin tavoittaminen oli helppoa, mutta ei sellaista oo enää. Meitä on hirveen vaikee tavoittaa. Tunnin ajan puhelin on auki tai kiinni.*

*Seijalla ei olisi mitään mahdollista yhteistyötä vastaan, mutta jos yhteistyötä haluis kehittää, niin pitäis hakee niit kanavia uudestaan, ja mikä se yhteinen nyt sit meillä olis, kun meidän työ on muuttunut paljon semmoseks selvittelytyöksi? Seijan mielestä hallinto määrää meidän työtä pitkälti ja tietokoneohjelmat on sellaisia, et on hirveen helppo seurata tehtyä ja tekemätöntä työtä.. On muuttunut tää työn luonne ja siitä on otettu sellaiset omat luovat jutut pois, että vois kehitellä jossain, mikä oli ennen mahdollista. Seijan mielestä tämä oli yksi syy, miksi yhteistyötä ei enää ollut. Ei se oo siitä, että ei tahdottais, vaan aika on rajallinen. Kaikki voimavarat ja energia menee omaan työhön niin, ettei mihinkään uuteen riitä voimia. Mutta hengessä oon mukana vaikka en varmaan itte pysty lähtee viemään mitään uutta eteenpäin. Seijan mielestä myös byrokratia on tänä päivänä semmoista, että täytyis tietää ne oikeet kanavat. Jos ei ole voimia uuden aloittamiseen, ei sitä ole myöskään ”byrokraattisten kanavien” selvittämiseen. Pohdittuaan kiirettä omassa työssään Seija totesi kuitenkin lopuksi: miks ei sitä onnistu. Jos sä tarpeeks pitkän ajan tähtäyksellä suunnittelet, niin kaikki onnistuu. Sit pitää vaan mieltää, jos on tärkeä, niin se (esim. yhteistyöpalaveri) on siellä (kalenterissa) eikä siihen tule muita. Seijan mielestä ainainen kiireeseen vetoaminenkaan ei ole hyväksi, sillä se estää kaiken kehityksen, jos meillä on aina kiire.*

### **Diakoniatyöntekijän näkemys yhteistyön esteistä**

Jokainen haastateltu – niin sosiaalityöntekijä kuin diakoniatyöntekijäkin – toi selkeästi esille, että kumppanin tunteminen niin, että kasvoilla oli nimi, vaikutti myönteisesti mahdolliseen yhteydenottoon. Jos toisessa päässä puhelimeen vastasi täysin tuntematon, jonka nimeäkään ei etukäteen edes tiennyt, kynnys yhteydenottoon nousi huomattavasti. Diakoniatyöntekijöiden mielestä sosiaalityöntekijöiden suuri vaihtuvuus sosiaalitoimissa johti tähän ”kasvottomuuteen”. Kun yhteys oli työntekijöiden välillä syntynyt, se näkyi myös yhteydenottojen luontevuudessa. Kumppanille saattoi soittaa pienemmästäkin asiasta ja tiedustella hänen mielipidettään. Tuttuus

vaikutti myös puhuttaessa vaihtoehtoisuuden alaisista asioista. Jos toisen tunsivat entuudestaan, sosiaalityöntekijäkin koki voivansa puhua vapaammin kuin jos diakoniatyöntekijä olisi ollut aivan vieras.

Diakoniatyöntekijä, joka oli ollut töissä jo 1980-luvun puolelta asti, kaipasi nimenomaan työroolin taakse jäävän sosiaalityöntekijän persoonan kohtaamista. Hänen kokemuksensa oli, että nykyisin työntekijästä tiesi korkeintaan nimen, mutta ihmistä nimen ja työroolin takaa ei enää tuntenut eikä kohdannut. Kun työntekijät olivat ennen läsnä enemmän omina persooninaan, he myös kohtasivat asiakkaan omana persoonanaan. Tällaisesta kohtaamisesta jäi tuntu, että työntekijä myös ymmärsi asiakastaan paremmin. Nyt tuo yhteys, jatkuvuus oli diakoniatyöntekijän mielestä poissa. Se oli poissa kumppaneiden väliltä, mutta myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliltä.

Diakoniatyöntekijät toivat esille myös sosiaalityöntekijöiden mainitseman aikapulan ja kiireen. He ymmärsivät, että asiakkaita oli sosiaalityössä paljon eikä jokaisen yhteistyötahon palaveriin voinut mitenkään ehtiä mukaan. He kokivat, että sosiaalityö ei pystynyt enää ennalta ehkäisevään työhön. Sosiaalityöntekijä ehti paikalle esimerkiksi yhteisiin palaveriin, kun työ oli jo muuttunut ennalta ehkäisevästä korjaavaksi työksi. Näissä kuvauksissa diakoniatyöntekijän myötätunto oli kumppanin puolella. Vaikka he näkivät, että kumppani ei pystynyt enää kokonaisvaltaiseen asiakkaan kohtaamiseen, he eivät syyttäneet tilanteesta kumppaniaan. He uskoivat, että kumppani halusi edelleen auttaa parhaalla mahdollisella tavalla, mutta olosuhteet olivat mitä olivat. Syyksi diakoniatyöntekijät näkivät asiakkaiden suuren määrän, ylhäältä tulevat tiukat ohjeistukset ja niukat määrärahat.

### **Kumppani ”puun ja kuoren välissä”**

Vaikka diakoniatyöntekijät ajattelivat, ettei sosiaalityössä enää pystytty kohtaamaan kokonaisvaltaisesti, he eivät syyttäneet itse kumppania tästä tilanteesta. Maija ei uskonut, *että työntekijöiden auttamishalu olis vähentynyt, mutta ne resurssit, mitä työntekijöille annetaan, ne on aika niukat*. Maija muisteli aikaa ennen lamavuosia, jolloin hänen mielestä *oltiin hyvin avokätisiä, koska avuntarvitsijoita ei ollut niin paljoa*. Mutta nyt *aika on muuttunut ja apua tarvitsevien määrä on kasvanut, ja myös asenteet on muuttunut*. Maijan mielestä ennen lamavuosia *toimeentulotuella ei jäänyt merkittävästi paitsi siitä, mitä keskivertokansalaisella oli*. Nyt *ajatellaankin niin, jos tulee toimeentulotuella toimeen, niin silloin ei tarvitsekaan saada samoja asioita, kuin jos käy työssä*. *Asenteiden tiukkeneminen näkyy siellä päättäjien puolella, että sitä rahaa annetaan niukemmin*.

*Vaikka sosiaalityöntekijä haluaisi tehdä laaja-alaisesti sitä työtä ja ennaltaehkäisevästi, niin se ei tänä päivänä Maijan mielestä oo mahdollista.*

Kaikki haastatellut diakoniatyöntekijät nostivat esille sosiaalityöntekijöiden kiireen. Kiireeseen liitettiin *työntekijöiden vaihtuvuus, valtavat asiakasmäärät* ja se, että *ei oo vaan löytynyt aikaa yhteisiin palavereihin diakoniatyön kanssa ja asiakkaiden ajat venyy*. Jaana oli *havainnut* myös monia *aluejako- ja organisaatiomuutoksia* sosiaalityön puolella. Kun *aluejako on mennyt niin monta kertaa jo uusiks*, niin *pitkäjänteisen näkökulman löytäminen ei oo samanlaista*. Myös *puhelinajat on niin ruuhkaisia*, ettei työntekijää välttämättä saa kiinni, silloin kuin pitäisi. Maijan mielestä sosiaalityössä kohdataan asiakkaista *laajempi kirjo* kuin diakoniatyössä ja sen lisäksi *heille tulee aika rankkojakin ohjeita*. Maijan mielestä *kumppani on puun ja kuoren välissä ja niukkuutta jaetaan*. Vaikka diakoniatyöntekijä ymmärsi ja oli asiakkaan puolella, niin samalla häneltä riitti ymmärrystä myös sosiaalityöntekijälle. *Ymmärrän senkin, että siellä on se raha takana ja miten säästetään ja nää arvot on takaraivossa työntekijällä ja sit hän siitä käsin toimii*.

### **Kumppaneiden positiot yhteistyön esteissä**

Ne sosiaalityöntekijät, jotka yhteistyön esteistä puhuivat, puhuivat itselleen olosuhteiden uhrin position. Jos työtä olisi ollut vähemmän tai työn sisältö olisi ollut toisenlaista, yhteistyötä olisi voinut siinä tapauksessa olla enemmän myös diakoniatyön kanssa. Nyt työntekijän kaikki voimavarat menivät hengissä selviytymiseen tästä hetkestä seuraavaan. Puhuessaan yhteistyön esteistä diakoniatyöntekijä jäi sosiaalityöntekijän puheessa marginaaliin. Diakoniatyöntekijä sai positiookseen näkymätön. Häntä ei mainittu esteiden syynä muuten kuin siinä tapauksessa, että hän kyseenalaisti sosiaalityöntekijän ammatillisuuden. Näissä tapauksissa yhteistyö työntekijöiden välillä väheni todennäköisesti entisestään.

TAULUKKO 5. Positiot puheessa yhteistyön esteistä

	sosiaalityöntekijä puhuu	diakoniatyöntekijä puhuu
position diakoniatyöntekijälle	<b>näkymätön</b>	<b>hiljainen ymmärtäjä</b>
position sosiaalityöntekijälle	<b>olosuhteiden uhri</b>	<b>päätäjien uhri</b>

Diakoniatyöntekijä puhui itselleen kumppanin hiljaisen ymmärtäjän position. Diakoniatyöntekijä asettui tarvittaessa asiakkaansa puolustajaksi, mutta hän myös ymmärsi kumppaniaan, joka sai diakoniatyöntekijän puheessa päätäjien uhrin position. Diakoniatyöntekijä ei kyseenalaistanut

sosiaalityöntekijän halua tai kutsumusta toimia yhteisen tavoitteen, asiakkaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen, hyväksi. Syy kumppanin tilanteeseen löytyi niivistä resursseista, viranomaissäädöksistä ja normeista, ei sosiaalityöntekijästä itsestään. Kumppani nähtiin omassa työssään puun ja kuoren välissä, kädet sidottuna.

### **Toiveet kumppanuudelle**

Sosiaalityöntekijöiden toiveet diakoniatyöntekijöille kohdistuivat nimenomaan asiakkaan saamaan tukeen ja apuun. Sosiaalityöntekijä toivoi, että seurakunta voisi tarjota yhteisille asiakkaille erilaisia vertaistukiryhmiä, ihmissuhteita ja henkistä tukea. Myös ihan konkreettinen toiminta esimerkiksi taloudenhoitokurssit, joissa opeteltiin, miten saadaan rahat riittämään ja miten kotia hoidetaan, olivat tervetulleita. Näissä toiminnallisemmissa ryhmissä myös asiakkaan mahdollisesti kaipaama sosiaalinen puoli tuli ikään kuin kaupan päälle. Yksinäiset saattoivat tätä kautta löytää uusia ihmissuhteita. Sosiaalityöntekijän mielestä kaikki, mikä toi sisältöä asiakkaan elämään, otettiin ilolla vastaan.

Kirkon omimpana työnä sosiaalityöntekijä piti juuri asiakkaan kuuntelua ja hänen tukemistaan rinnalla kulkien. Myös keskusteluapu kuolemaan liittyvissä kriiseissä katsottiin diakoniatyöntekijän ammattialaan kuuluvaksi. Toisin sanoen sosiaalityöntekijä kaipasi asiakkaalleen diakoniatyöntekijältä juuri sitä, mihin oma aika ei riittänyt. Yksi sosiaalityöntekijä kaipasi nimenomaan tekijöitä asiakkaiden kanssa ja heidän rinnalleen. Hänen mielestään puhujia löytyi joka lähtöön, mutta tekijöitä, jotka tekivät yhdessä asiakkaan kanssa hyvinkin konkreettisia asioita, puuttui. Kumppani oli periaatteessa tervetullut sosiaalityöntekijän rinnalla myös esimerkiksi kotikäynneille, kunhan työnjako sovittiin ensin yhdessä. Työntekijä, joka oli kokenut omassa työssään kovaakin kritiikkiä diakoniatyön puolelta, toivoi kumppaniltaan arvostusta ja ymmärrystä.

Diakoniatyöntekijöiden toiveet kohdistuivat selkeästi kumppaneiden väliseen suhteeseen. Diakoniatyöntekijä kaipasi rennompaa yhteistyötä ja kumppaneiden persoonien tasolla tapahtuvaa kohtaamista. Ammattiroolin kohtaaminen, kun se toimi, oli antoisaa, mutta toiveena oli nimenomaan ammattiroolin takana olevan persoonan kohtaaminen. Kohtaamiseen kuului tasa-arvoinen suhtautuminen toinen toisiinsa ja luottamuksellinen suhde molemmin puolin. Myös toive siitä, että sosiaalityöntekijä voisi olla aktiivisempi diakoniatyöhön päin tuli esille. Diakoniatyöntekijä toivoi, että kumppanikin voisi välillä kutsua heidät palavereihinsa ja että tapaamiset voisivat olla säännöllisiä.



Ainoaksi asiakkaisiin kohdistuvaksi toiveeksi voi lukea yhden diakoniatyöntekijän toiveen. Hänen toiveensa oli, että sosiaalityöntekijät voisivat jalkautua enemmän kentälle, jotta heillä olisi parempi käsitys siitä, miten asiakkaat elävät. Yksi työntekijä toivoi kumppanin olosuhteiden helpottumista. Hän toivoi, ettei raha näyttäisi niin suurta osaa työssä kuin mitä se näytteli ja että työntekijät viihtyisivät pitempään työtehtävissään. Työntekijöiden vaihtuvuus vaikutti suoraan diakoniatyön ja sosiaalityön väliseen yhteistyöhön. Jos vaihtuvuus ei olisi niin suurta, kumppaneilla olisi parempi mahdollisuus tutustua toisiinsa ja tehdä yhdessä pitkäjänteisempää työtä.

### **Toiveet haastattelupuheessa**

Sosiaalityöntekijä Sanna toivoi diakoniatyöltä *vertaisryhmiä*, jossa ihmiset voisivat jakaa keskustellen kokemuksiaan. Sirkka toivoi toimintaa, jossa asiakkaat saisivat *sisältöä elämäänsä ja semmoisia hyviä ihmissuhteita*. Sirkkan ohella Seijakin korosti *ihan konkreettista tekemistä*. Seijan mielestä *perheet kaipaa ihan konkreettista apua, kun sitä puhetta ja puhumista harrastaa joka paikka. Että opetettas oikein, että miten nyt tehdään ruokaa tai miten siivotaan järkevästi tai miten tätä huushollia yleensä hoidetaan*. Satu näki unelmien yhteistyössä mahdollisena itsensä myös *yhdessä kotikäynnillä diakoniatyöntekijän kanssa, jossa yhdessä puhuttas ja kumpikin omasta näkökulmasta vois rakentaa sitä apua sille perheelle*. Myös Seija pystyi kuvittelemaan tilanteen, *kun se yhdessä sovitaan, että diakoniatyö vois olla yks osa tukimuotoa*. Saaran toive diakoniatyölle oli *sellaista arvostusta ja ymmärrystä* suhteessa sosiaalityöntekijöihin ja heidän päätöksiinsä. Asiakkaiden suhteen Saara toivoi kumppanilta *henkilökohtaista asiakkaan tukemista kriisivaiheessa*, mihin sosiaalityössä ei ollut aikaa.

Diakoniatyöntekijä Maija toivoi *yhteistyötä, enempi sellaista rennompaa, että ois ihana kuulla, koskettaa sitä persoonaa sen työroolin takana*. Hän toivoi myös, ettei kumppaneiden vaihtuvuus olisi niin suurta ja kumppani saisi keskittyä työssään ihmisen kohtaamiseen *eikä tarvitsisi nujuta sen rahan kanssa*. Anna kaipasi *arvostavaa ja tasa-arvoista työskentelysuhdetta*. Tiina nosti esille toiveen, että *sosiaalitoimikin pitäisi itse huolta ja kutsuis meitä sinne aika ajoin vaihtamaan kuulumisia, enemmän sellaista vuorovaikutusta*. Liisa kaipasi *molemmin puolista luottamusta*. Hänellä oli huoli myös kumppanin ruohonjuuritason tietämyksestä. Liisa mietti, *voisivatko sosiaalityöntekijät jalkautua enemmän tänne kentälle, et ne näkee, mitä tää ruohonjuuritason arki on*. Myös Jaana peräänkuulutti yhteyttä niin, että *voisi keskustella yleisemmälläkin tasolla ja että säilyis joku jatkuvuus*. Jaanan mielestä *toiveet riippuu täysin asiakastilanteista*, mutta hänestä

sosiaalityö on *selkee ensisijainen yhteistyökumppani vaikeissa, kasaantuneissa elämäntilanteissa ja konkreettisissa auttamisen kysymyksissä.*

### **Kumppaneiden positiot tulevaisuuden toiveissa**

Sosiaalityöntekijä puhui itselleen puhtaasti asiakkuuteen rajatun kumppanuuden. Hänen toiveensa koskivat ainoastaan asiakkaita ja heille järjestettävää toimintaa ja ihmissuhteita. Sosiaalityöntekijä ei siis toivonut kumppanuudesta itselleen mitään. Sosiaalityöntekijän puheessa diakoniatyöntekijä sai sosiaalityön paikkaajan position, josta käsin diakoniatyöntekijä järjesti yhteiselle asiakkaalle sellaista, mitä sosiaalityöntekijä ei voinut enää tarjota.

TAULUKKO 6. Positiot toiveissa

	sosiaalityöntekijä puhuu	diakoniatyöntekijä puhuu
position diakoniatyöntekijälle	<b>sosiaalityön paikkaaja</b>	<b>tasa-arvoinen kumppani</b>
position sosiaalityöntekijälle	<b>asiakkuuteen rajattu kumppanuus</b>	<b>omainen viran puolesta</b>

Jos työni aluksi määritin sosiaalityöntekijän position sosiaalityöntekijän puheessa viranomaiseksi, voisi diakoniatyöntekijän toivetta unelmien sosiaalityöntekijän positioista kutsua omaiseksi viran puolesta. Diakoniatyöntekijä kaipasi kumppanissaan persoonaa työroolin takaa. Hän kaipasi myös työntekijää, joka voisi lähestyä asiakastaan tämän arjen keskellä eikä vain viranomaisen työpöydän takaa. Olla siis inhimillinen ja tuttu ihminen – kuten omainen omine puutteineen – eikä vain etäinen ja kasvoton virkamies. Itselleen diakoniatyöntekijä puhui toiveissaan tasa-arvoisen kumppanin position. Tässä positiossa diakoniatyöntekijä sai säännöllisesti kutsun kumppaniltaan yhteisiin palavereihin ja suhdetta kuvasi molemminpuolinen luottamus ja kunnioitus.

### **4.5 Tuloksia ja pohdintaa**

Tässä luvussa esittelen ja vedän yhteen tutkimukseni tulokset. Aloitan diakoniatyöntekijää ja sosiaalityöntekijää työssä yhdistävistä ja erottavista tekijöistä. Toiseksi nostan esille työntekijöitä yhdistävän asiakassuhteen ja sen merkityksen kumppanuuspuheessa. Kolmanneksi tarkastelen tutkimukseni tuloksia suhteessa aikaan ja muuttuneisiin olosuhteisiin. Koska tutkimuskysymykseni keskittyi nimenomaan tähän hetkeen, rajasin menneen ajan varsinaisen tutkimukseni ulkopuolelle. Mennyt aika eli kuitenkin haastatteluissa niin vahvana, etten jätä sitä täysin sivuun tässä yhteydessä.

Tulevaan aikaan sijoittunut puhe tuli esille toiveissa, joita haastatellut puhuivat toisilleen. Rakensin luvussa 3.1 ikään kuin tutkimukseni hypoteesiksi kuvion 1. Tämän kappaleen lopuksi peilaan tutkimustuloksiani tuohon kuvioon ja muokkaan tulosten perusteella siitä kuvion 4.

### **Yhteisiä ja erottavia tekijöitä**

Kirkon diakoniatyöllä ja kunnallisella sosiaalityöllä on yhteiset aina 1800-luvulle ulottuvat historialliset ja käsitteelliset juuret. Molempien työn perustana ovat samankaltaiset eettiset lähtökohdat ja rakenteet. (Iivari & Karjalainen 1999, 19; Matthies 1999, 83.) Molemmat ovat myös vahvasti naisvaltaisia ammatteja, joita ovat määritelleet miesenemmistöiset tieteet, teologia ja sosiaalipolitiikka (mm. Henttonen 1997, 268; Pohjola 2003, 147-148; Pyykkö 2004, 112; Satka 1997, 28-31). Nykyisin diakoniatyö ja sosiaalityö ovat rinnakkaisjärjestelmiä, joilla kummallakin on omat professionsa ja lainsäädäntönsä. Historian saatossa näiden kahden kumppanin välillä on käyty alusta alkaen rajanvetoa työn kohteista, sisällöistä ja työtavoista (Markkola 2002, 97-99, 148-153). Historian eri aikakausina diakoniatyön rooli on vaihdellut sosiaalisen työn kentällä enemmän kuin kunnallisen sosiaalityön. Yeungin (2003) mukaan erityisesti kansallisten kriisien aikoina diakoniatyö on tullut näkyvämmäksi niin toimijana kuin myös keskustelun herättäjänä. Viimeisin diakoniatyön esiintulo tapahtui 1990-luvun laman alkaessa, minkä jälkeen diakoniatyötä on kutsuttu entistä keskeisemmän roolin kantajaksi sosiaalisen työn kentällä. Historiallisten juurien rinnalla tärkein yhdistävä tekijä on ollut asiakas ja hänen auttamisensa.

Kumppaneita yhdistävän asiakkaan lisäksi haastattelupuheessa nousi esille myös kumppanuudessa erottavia tekijöitä. Vastinpareiksi muodostuivat diakoniatyön vapaus ja vapaaehtoisuus ja sosiaalityön normit ja lain suoma viranomaisuus. Sosiaalityöntekijä puhui itselleen viranomaisen position ja kumppanilleen ei-viranomaisen aseman. Viranomaisella on valta ja vastuu, jota ohjaavat lait ja säädökset, kun kumppanilla on työssään vapaus ja vapaaehtoisuus ilman tiukkaa lainsäädäntöä. Viranomainen edustaa byrokratiaa ja tekee toisaalta välttämätöntä byrokratiatyötä, jonka olen havainnollistanut myös kuvioissa 1 ja 4. (Sipilä 1989, 214-215.) Viranomaistyöhön liittyvä lainsäädäntö ja raha tuovat mukanaan kontrollin, jonka keskeisenä välineenä on normi. Jos byrokratiatyö saa liian keskeisen osan sosiaalityössä, on vaarana, että sosiaalityöntekijän tärkeimmäksi työtä ohjaavaksi tekijäksi tulee organisaatio ja organisaation etu eikä asiakas ja tämän etu. (Jokinen 2008, 120-123.)

Diakoniatyöntekijä puhui itselleen kokonaisvaltaisen kohtaajan position, josta käsin hän saattoi toimia asiakkaan eikä byrokratian ehdoilla. Kumppanilleen diakoniatyöntekijän puhui osiin pätkijän position, jossa sosiaalityöntekijä kohtasi asiakkaan vain kapealla normien määrittelemällä alueella. Olen liittänyt kuvioissa 1 ja 4 Juhilan (2006, 49-101) kuvaaman liittämisen ja kontrollisuhteen byrokratiatyöhön. Tälle suhteelle on ominaista vertikaalinen asiantuntijuus, jossa työntekijä omaa kaiken tarvittavan tiedon ja taidon jo ilman asiakastakin. Tämä johtaa ymmärrettävästi vastakkainasetteluihin asiakkaan ja työntekijän välillä, kun asiakas ei koe tulevansa kuulluksi ja kohdatuksi kokonaisena ihmisenä. (Julkunen 2006, 278-279; Pohjola 2002, 48-59; vrt. Kuikka 2000, 184-185.) Juntusen (2007, 96-97; Kettunen 2001, 158-159) tutkimuksessa diakoniatyöntekijät kuvasivat tapaansa kohdata asiakas juuri kokonaisvaltaiseksi. Diakoniatyö kuvattiin luovana ja vapaana, johon liittyi oman ajan hallinta ja itsenäinen työtapo. Oman tutkimukseni molempien työntekijäryhmien kuvaus diakoniatyön vapaudesta ja vapaaehtoisuudesta on yhtenevä Juntusen tutkimustulosten kanssa.

Osa sosiaalityöntekijöistä nimesi diakoniatyön jopa oikeammaksi auttamistyöksi kuin sosiaalityön. Perusteluna tähän oli juuri diakoniatyössä toteutuva asiakaslähtöisyys ja asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen. Tarja Kemppaisen, Simo Koskisen, Anneli Pohjolan ja Kyösti Urposen (1998, 140; ks. myös Juhila 2008b, 74-77; Välimaa 2008, 192-193) tutkimuksessa todetaan, että sosiaalityötä ei koettu enää sinä ”oikeana” sosiaalityönä, mitä työntekijä toivoi tekevänsä. ”Väärä” sosiaalityö oli suoltamista ja liukuhihnamaista työskentelyä, jossa työntekijän luovuudelle ei ollut enää tilaa. ”Oikeaan” työhön liittyi juuri niitä aspekteja, joita sosiaalityöntekijät nimesivät omassa tutkimuksessani diakoniatyöhön parhaimmillaan. ”Oikeassa” työssä oli aikaa asiakkaalle. Oli aikaa neuvoa, auttaa, tukea ja kohdata kokonaisvaltaisesti.

### **Asiakas kumppanuudessa**

Tutkiessani diakoniatyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden välistä kumppanuutta tulin tietoiseksi jo hyvin varhaisessa vaiheessa, ettei kumppanuudesta näiden kahden välillä voida puhua ilman yhteistä asiakasta. Kolmas osapuoli eli asiakas oli keskeinen osa kumppanuuspuhetta ja asiakkaan osuus eli myös positioissa, jotka kumppanit puhuivat itselleen ja toisilleen. Kun asiakassuhde oli vahvasti läsnä kumppanuuspuheessa, kiinnitin huomiota siihen, että asiakas ja hänen etunsa vetoaminen olivat myös keino argumentoida tai puolustaa työntekijän omaa tapaa toimia tai ajatella. Samalla asiakas ja hänen etunsa olivat myös keino puolustaa itselleen puhuttua positiota. Esimerkiksi onnistuneiksi kuvatuissa tilanteissa diakoniatyöntekijä puolusti omaa toimintaansa ja

positioonsa asiakkaan tarpeella, kun hän puhui itsensä asiakkaan äänitorven positioon. Ilman diakoniatyöntekijää ja tämän toimintaa asiakkaan ääni ei ehkä olisi tullut kuulluksi. Hämmennystä aiheuttaneissa tilanteissa sosiaalityöntekijä perusteli esimerkiksi omaa rajan laittajan positiotaan nimenomaan asiakkaan edulla. Asiakkaan etu oli, ettei tämä saanut aina kaikkea, mitä pyysi. Samalla sosiaalityöntekijä puhui diakoniatyöntekijälle rajattoman position, jolla hän kyseenalaisti ja kritisoi kumppaninsa tapaa toimia. Diakoniatyöntekijä ei ajatellut asiakkaan parasta suostuessaan kaikkeen, mitä asiakas pyysi. Asiakassuhteen läsnäolon lisäksi kumppaneilla oli kumppanuuspuhetta myös ilman asiakkaan läsnäoloa. Tehdäkseni näkyväksi asiakkuuden läsnäolon puhtaan kumppanuuspuheen rinnalla erotin nämä positiot toisistaan.

*Onnistuneiksi kuvatuissa tilanteissa* ja asiakassuhteen läsnä ollessa sosiaalityöntekijä puhui itselleen avun vastaanottajan ja diakoniatyöntekijälle apulaisen position. Diakoniatyöntekijä järjesti yhteiselle asiakkaalle toimintaa, joka hyödytti myös sosiaalityöntekijän omaa työtä. Toiminta oli tervetullutta, kunhan kumppani tiesi työnsä rajat. Puhtaassa kumppanuuspuheessa ilman asiakasta sosiaalityöntekijä puhui itselleen passiivisen paikalle tulijan ja diakoniatyöntekijälle aktiivisen ja puitteet luovan kumppanin position. Diakoniatyöntekijä järjesti innokkaasti tilanteita myös kumppaneiden kohtaamiselle, mutta sosiaalityöntekijä otti harvoin oma-aloitteisesti yhteyttä diakoniatyöntekijään.

Diakoniatyöntekijä puhui onnistuneiksi kuvatuissa tilanteissa ja asiakassuhteen läsnä ollessa itselleen asiakkaan äänitorven ja kumppanilleen avun pyytäjän position. Asiakkaan läsnäolo sai diakoniatyöntekijän korottamaan äänensä ja aktiivisena toimijana astumaan kumppaninsa eteen. Kumppanin avun pyytäminen tuli esille tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijällä ei ollut aikaa tai keinoja auttaa asiakasta enempää. Silloin sosiaalityöntekijä kääntyi kumppanin puoleen pyytääkseen tämän apua. Kun kumppanuuspuhe oli ilman asiakassuhdetta, diakoniatyöntekijä asemoi itsensä henkisen avunantajan positioon ja sosiaalityöntekijän tasavertaisena ammatti-ihmisenä kohtelevan kumppanin positioon. Diakoniatyöntekijä ei kaivannut viranomaiseksi kumppanin rinnalle. Hän halusi nimenomaan pysyä henkisen puolen auttajana omilla ehdoillaan – vaikka sitten vain avunantajana. Kun diakoniatyöntekijä koki tullessa kohdatuksi kokonaisvaltaisesti kumppaninsa edessä, tilanne kuvattiin aina onnistuneeksi yhteistyökokemukseksi.

*Hämmennystä aiheuttaneissa tilanteissa* sosiaalityöntekijä puhui itselleen rajan laittajan ja kumppanilleen rajattoman position. Sosiaalityöntekijälle oli tärkeää, että kumppani ymmärsi omat

rajansa niin suhteessa sosiaalityöntekijään kuin myös yhteiseen asiakkaaseen. Hämmennystä aiheuttaneissa tilanteissa sosiaalityöntekijän keinona oli viranomaisen vastaan ei-viranomainen puhujakategoriaan vetoaminen (Jokinen 1999b, 135-136). Viranomaisuuteen vetoaminen toi esille vertikaalisen asiantuntijuuden, joka korosti profession omistamaa tietoa ja taitoa, jota maallikoilla ei voinut olla (Juhila 2006, 78, 84-92). Jos kumppani ei hyväksynyt tätä vetoamista eikä kunnioittanut viranomaisen asemaa, kuvattiin se rajojen ylittämisenä eli rajattomuutena. Diakoniatyöntekijä puhui itselleen hämmennystä aiheuttaneissa tilanteissa ja asiakkaan läsnä ollessa puolustusasianajajan position. Ilman asiakassuhdetta diakoniatyöntekijä asemoi itsensä altavastaajan positioon. Asiakkaan läsnäolo kumppanuuspuheessa sai diakoniatyöntekijän jopa hyökkäämään asiakkaansa puolesta, mutta muuten työntekijä oli hämmentynyt ja varpaillaan oleva suhteessa kumppaniinsa. (ks. myös Juntunen 2006, 131-138.) Sosiaalityöntekijä sai diakoniatyöntekijän puheessa vallankäyttäjän position, jonka edessä niin asiakas kuin diakoniatyöntekijäkin jäivät vastauksia vaille.

Niin onnistuneiksi kuvatut kuin hämmennystä herättäneet tilanteetkin nostivat pintaan vahvoja tunteita. Jälkimmäisissä tilanteissa esiin tulivat ihmettely, epävarmuus, turhautuminen, avuttomuus, kiukku, raivo ja viha. Asiakas liittyi kiinteästi näihin tilanteisiin ja tunnelmiin. Asiakkaalla ja tämän edulla argumentoitiin ja selitettiin omaa reaktiota. Oman position puolustaminen sai entistä vahvemman sävyn ja retorisisina keinoina faktojen rinnalle astuivat moraaliset hyveet (Jokinen 1999b, 130, 132). Kumpikin työntekijäryhmä vakuutti ajattelevansa asiakkaansa parasta ja kumpikin väitti tietävänsä asiakkaan asiat parhaiten. Hämmennyspuheessa oli merkille pantavaa, että kipeitä asioita tai tilanteita ei ollut purettu kumppaneiden kesken. Tapahtumat olivat säilyneet muistissa kuitenkin erittäin hyvin ja ne kuvattiin minulle hyvin yksityiskohtaisesti (emt., 144-145).

Huomion arvoista tunteiden osalta oli, että sosiaalityöntekijä liitti tunteen tasolla toimimisen, josta hän syytti kumppania, nimenomaan epäammattillisuuteen. Jos tunteet yhdistetään epäammattillisuuteen, onko järjen tasolla toimiminen ilman näkyviä tunteita sitten ammatillisuuden osoitus? Ainakin Petreliuksen (2005, 36; Urponen 1994, 179) tutkimus tuo esille rationaalisuuden ja emotionaalisuuden vastakohtaistamista sukupuolittamisen prosessissa. Omassa tutkimuksessani oli vain naisia, mutta uskon, että se kulttuurinen kenttä, jossa viranomaisuus ja ei-viranomaisuus ovat kehittyneet, ponnistaa samasta rationaalisuuden ja emotionaalisuuden vastakohtaistamisesta kuin mitä Petrelius esittää. (Ks. myös Markkola 2002, 148-153.) Sosiaalityöntekijä kuvasi itseään viranomaisen positioista jämökkänä, järkevänä ja kyvykkäänä tekemään päätöksiä ilman tunteita. Diakoniatyöntekijä, ei-viranomaisen ja apulaisen positioista nähtiin puolestaan empaattisena ja jopa

uhrautuvuuteen saakka ymmärtävänä ja kaiken uskovana. Palaan tunteisiin ja tunnetyöhön vielä tämän kappaleen loppupuolella.

Alussa mainitun työtavan (diakoniatyöntekijän ei-viranomaisuuteen liittyvä vapaus ja sosiaalityöntekijän lain määrittelemä viranomaisuus) lisäksi kumppanuudessa erottaviksi tekijöiksi nousivat myös diakoniatyön hengellisyys ja sosiaalityöntekijöiden vaitiolovelvollisuus. Hengellisyyden mainitsivat molemmat ammattiryhmät, mutta sosiaalityöntekijän vaitiolovelvollisuuden ainoastaan diakoniatyöntekijät. Ainoastaan diakoniatyöntekijät liittivät myös nämä kaksi eroavuutta hämmennystä aiheuttaneisiin tilanteisiin. Kun hengellisyys tuli esiin diakoniatyöntekijän persoonan, koulutuksen ja työn ominaisuutena, se aktivoi diakoniatyöntekijässä epävarmuutta ja kysymyksiä suhteessa kumppaniin (Kettunen 2001, 207). Juntunen (2007, 104) tuo esille, että diakoniatyöntekijälle hengellisyys on yksi merkittävä työhön motivoiva tekijä. Se on myös läsnä tavalla tai toisella kaikessa siinä, mitä diakoniatyöntekijä tekee. Tämän takia hengellisen puolen kunnioittaminen ja huomioon ottaminen on tärkeää. Miten se käytännössä tapahtuu, on toinen kysymys, mutta sen läsnäolon tunnustamisen ja tunnistamisen tärkeys tuli esille myös omassa työssäni diakoniatyöntekijöiden puheessa. Myös vaitiolovelvollisuuteen kohdistuva hämmennys liitettiin usein tilanteisiin, joissa diakoniatyöntekijä kuvasi itsensä hengellisen työn tekijänä ja siten altavastaajana suhteessa kumppaniinsa. Toisaalta diakoniatyöntekijää sitoo vaitiolovelvollisuuteen verrattavissa oleva rippisalaisuus, mutta tämä ei tullut esille työntekijöiden puheessa. Niin hengellisyyden kuin vaitiolovelvollisuudenkin alueella kuvattu hämmennys jäi käsittelemättä kumppanin kanssa.

### **Muuttuneet olosuhteet**

Tutkimukseni kohteena oli tämän hetkinen työntekijöiden kuvaama käsitys kumppanuudesta sosiaalityön ja diakoniatyön välillä. Menneeseen aikaan sijoittunut puhe ei siis ollut tutkimukseni ydinainesta. Mutta haastateltavat, jotka olivat olleet työelämässä jo kauemmin, vertasivat puheessaan tätä hetkeä menneeseen aikaan ja sanottivat vahvasti aikaan liittyvää muutosta. Diakoniatyöntekijöiden puheessa menneen ja nyt -hetken rajapinnaksi määrittyi lama-aika, joka konkretisoitui diakoniatyössä ruokapankkiin. Mennyt aika sijoittui aikaan ennen lamaa ja sen tuomia haasteita. Sosiaalityöntekijöiden puheessa rajapinnaksi muotoutui vuonna 2001 Tampereen kaupungissa toteutettu sosiaalitoimen organisaatiomuutos, jossa luovuttiin aluetoimistoista ja siirryttiin aikuisten ja lapsiperheiden palvelulinjoihin. Menneeseen aikaan liittyvät positiokuvaukset löytyvät liitteestä 3.

Menneen ajan puheessa kumppanuus kuvattiin molemmin puolin tiiviimmäksi, läheisemmäksi ja vertaisemmaksi kuin mitä se nykyhetken kuvauksissa oli. Diakoniatyöntekijä koki kumppaninsa tutuksi ja vertaiseksi, johon oli helppo ottaa yhteyttä. Sosiaalityötä tehtiin aluetoimistojen kautta, jolloin sosiaalityöntekijällä oli yhteys saman alueen muihin toimijoihin esimerkiksi diakoniatyöntekijään. Myös sosiaalityöntekijä tunsu ja tiesi alueensa diakoniatyöntekijän ja tämän työtä. Koska kumppanit tunsivat toisensa, oli molemminpuolinen yhteydenottaminen asiakkaiden asioissa luontevaa.

Kun lama-aika iski, yhteistyö säilyi kyllä tiiviinä, mutta kumppanuus oheni työtaakan alla. Kumppanuus jäi valtaviin asiakasvirtojen jalkoihin. Sosiaalityöntekijä lähetti asiakkaitaan kumppanin luo, jos ei itse voinut normien puitteissa auttaa ja diakoniatyö kuvattiin elintärkeäksi asiakkaiden auttamisessa. Mutta diakoniatyöntekijälle tilanne oli täysin uusi taloudellisine kartoituksineen. (Mm. Malkavaara 2002b, 293-295, 299; Seppänen 2000.) Muuttunut kumppanuus herätti diakoniatyöntekijässä monia kysymyksiä, joita hän yritti kautta rantain tiedustella kumppaniltaan. Kun sosiaalityössä luovuttiin aluetoimistoista ja siirryttiin palvelulinjoihin perustuvaan työskentelyyn, katkaisi se samalla keskenään tuttujen sosiaalityöntekijöiden ja diakoniatyöntekijöiden yhteistyön.

### **Yhteistyön esteet**

Sosiaalityöntekijä nimesi yhteistyön esteiksi sosiaalityön organisaatiosta ja siinä tapahtuneista muutoksista ja niiden vaikutuksista nousevat seikat. Näitä olivat muun muassa kiire, yhteistyötahojen runsaus, toimintaympäristön muutos, uudet tietokoneohjelmat ja niiden vaatimukset. Kemppaisen, Koskisen, Pohjolan ja Urposen (1998, 134-136, 139) mukaan työssä rasittavat liian nopeat, päällekkäiset ja suunnittelemattomat uudistukset, joihin kenttäväkeä ei valmistella etukäteen. Työtä tehdään entistä enemmän entistä niukemmilla resursseilla. Työn solmukohdat liittyvät enemmän työlle asetettuihin reunaehtoihin kuin itse työntekijöihin. Yhteiskunnalliset, poliittiset, taloudelliset ja organisatoriset ongelmat määrittävät sosiaalityötä nykyään enemmän kuin koskaan aiemmin. Haastattelemani sosiaalityöntekijä näkivät erityisesti vuoden 2001 organisaatiomuutoksen ratkaisevana tekijänä siihen, että yhteistyö diakoniatyön kanssa oli vähentynyt. Juhila (2006, 71-72, 74; Eräsaari 2006; Harris 2005, 156-157, 162-165) nostaa managerialismin ja New Public Managementin (NPM) ratkaisevaksi tekijäksi sosiaalityön työkäytäntöjen muutoksiin. Työ on muuttunut entistä byrokraattisemmaksi ja



teknisrationaalisemmaksi, mikä samalla ohjaa työntekijää asiakaslähtöisyydestä entistä organisaatiolähtöisemmäksi. Työtä kuvaavat vahva budjettikontrolli, tiukat toiminnan standardit ja mittarit, jatkuva seuranta ja selontekovelvollisuus. Myös tilaaja-tuottajamalli, johon siirtyminen oli läsnä jo haastattelujen aikana sosiaalityöntekijöiden puheessa, on saanut vaikutteita NPM:tä.

Pohtiessaan yhteistyön esteitä sosiaalityöntekijä puhui itselleen olosuhteiden uhrin position. Jos sosiaalityöntekijällä olisi ollut valta valita, niin hän olisi kyllä tehnyt yhteistyötä diakoniatyöntekijän kanssa enemmän, mutta työntekijän ulkopuolelta tulevat vaatimukset estivät sen. Koska sosiaalityön olosuhdekuvaus sai sosiaalityöntekijän puheessa keskeisen sijan, diakoniatyöntekijä ikään kuin katosi kokonaan sosiaalityöntekijän puheesta. Diakoniatyöntekijä sai näin näkymättömän kumppanin position. Diakoniatyöntekijästä nouseviksi syiksi nähtiin ainoastaan ne muutamat tilanteet, joissa kumppani oli ylittänyt rajan ja tavalla tai toisella kyseenalaistanut sosiaalityöntekijän ammatillisuuden. Mutta nämäkin tilanteet jäivät marginaaliin verrattuna sosiaalityön organisaatiosta nouseviin syihin.

Diakoniatyöntekijä puhui itselleen hiljaisen ymmärtäjän ja sosiaalityöntekijälle päättäjien uhrin position. Myös diakoniatyöntekijä näki suurimpina yhteistyön esteinä kumppanin työssä tapahtuneet muutokset. Jos sosiaalityöntekijällä ei ollut aikaa tai työntekijät vaihtuivat usein ja olivat ”kasvottomia”, vähensi tämä myös diakoniatyöntekijän aktiivisuutta ottaa itse yhteyttä sosiaalityöhön. Kaikesta huolimatta diakoniatyöntekijä ei syyttänyt tilanteesta kumppaniaan vaan vallitsevia olosuhteita. Diakoniatyöntekijä uskoi, että kumppani kyllä halusi edelleen auttaa kokonaisvaltaisesti, mutta niukkojen määrärahojen ja nuivien päätösten keskellä tämä ei voinut toimia toisin. (Juntunen 2006, 138.)

Sosiaalityöntekijän uhrin positio ja ”tosiasia-” ja ”vaihtoehdottomuuspuhe” liittyvät keskeisesti toisiinsa. Jokinen toteaa, että tosiasiapuheessa ’asiat vain tapahtuvat’ eivätkä toimijat voi niille mitään. Jos toimija ei voi vaikuttaa asioiden tilaan, hän ei myöskään koe olevansa niistä vastuussa. Kun vaihtoehtoja toimia toisin ei ole enää näköpiirissä, tulevat moraaliset pohdinnat ja kannanotot turhiksi ja vaihtoehdottomuuspuhe valtaa alaa. (Jokinen 1999b, 140-141; Juhila 1993, 163-167.) Tällainen puhe sitoo asianomaiset entistä enemmän kiinni vallitsevaan tilanteeseen ja uhrin positioon.

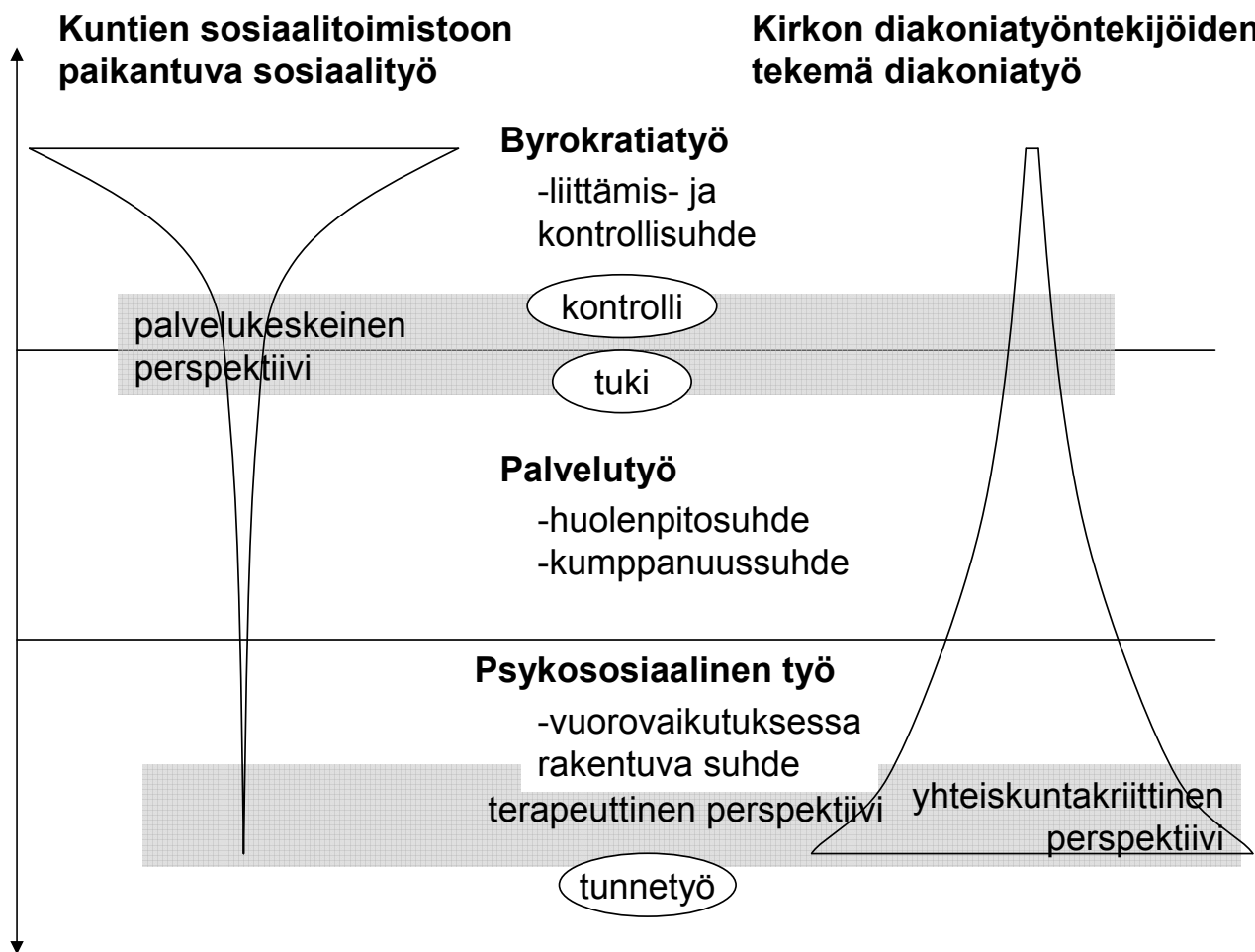
Mielestäni edellä kuvattu tekee ymmärrettäväksi Jokisen (2008, 138) havainnon, jonka mukaan sosiaalityöhön kuuluvaa tukea asianajona ei enää mielletä sosiaalitoimistoissa tehtävän sosiaalityön

osaksi. Sosiaalityöntekijän tärkeimpänä tehtävänä näyttäytyy oma hengissä selviäminen työtaakan alla. Jos työntekijä asettuu liikaa asiakkaan puolelle, työntekijän lojaalisuus työyhteisöä kohtaan ja asema yhteisössä voidaan asettaa kyseenalaiseksi. Juntunen (2007, 99) toteaa, että osa diakoniatyössä koetusta vapaudesta liitettiin nimenomaan työntekijöiden mahdollisuuteen vaikuttaa työssään niin yksittäisen asiakkaan kohdalla kuin yhteiskunnallisellakin tasolla. Tämän puolesta puhuivat myös omassa tutkimuksessani diakoniatyöntekijöiden itselleen puhumat positiot asiakkaan äänitorvesta aina puolustusasianajajaan. (Ks. myös Juhila 2008b, 74-77.) Jos asianajo liitetään diakoniatyöhön mutta ei enää sosiaalityöhön, on perusteltua sijoittaa Raunion (2004, 153-156) kuvaama sosiaalityön yhteiskuntakriittinen perspektiivi kokonaisuudessaan nimenomaan diakoniatyön alueelle kuten kuviossa 4 olen tehnyt.

### **Tulevaisuuden haasteet kumppanuudelle**

Kun sosiaalityöntekijä pohti toiveitaan kumppanille, hän puhui itselleen asiakkuuteen rajatun kumppanuuden ja diakoniatyöntekijälle sosiaalityön paikkaajan position. Sosiaalityöntekijä ei siis kaivannut kumppanuutta diakoniatyöntekijän kanssa itselleen, vaan toiveet keskittyivät asiakkaaseen ja tämän tarpeisiin. Sosiaalityöntekijä toivoi asiakkaalleen vertaistukiryhmiä, ihmissuhteita ja henkistä tukea. Myös toiminnalliset ryhmät, joiden toiminnan ohessa asiakas saattoi solmia uusia ihmissuhteita, olivat tervetulleita. Toisin sanoen sosiaalityöntekijä toivoi diakoniatyöntekijää oman työnsä täydentäjäksi niiltä osin, mihin hänellä itsellään ei ollut enää aikaa eikä mahdollisuuksia. Diakoniatyöntekijän tuli kuitenkin samalla muistaa oman työnsä rajat, joita ei saanut ylittää. Toisin kuin sosiaalityöntekijä diakoniatyöntekijä toivoi nimenomaan kumppania itselleen. Diakoniatyöntekijä puhui itselleen tasa-arvoisen kumppanin position ja sosiaalityöntekijän positioksi tuli omainen viran puolesta. Kaipuu kumppanista tiivistyi toiveeseen ajasta, säännöllisesti ja tasa-arvoisesta kohtaamisesta sekä mahdollisuudesta oppia tuntemaan viranomais-kumppani omana persoonanaan työroolin takaa.

Ääneen lausutut toiveet konkretisoivat myös niitä haasteita, joiden edessä sosiaali- ja diakoniatyö ovat tällä hetkellä. Seuraavaksi esittelen kuvion 4, jossa olen kehittänyt luvun 3.1 kuviota 1 tulosten valossa.



KUVIO 4. Kuntien sosiaalitoimistoon paikantuvan sosiaalityön ja kirkon diakoniatyöntekijöiden työn painotuserot asiakastyössä tutkimustulosten valossa

Näiden toiveiden ja haasteiden edessä näyttää yhä enemmän siltä, että sosiaalityöhön kuuluva ihmisten kokonaisvaltainen kohtaaminen, ajan ja läsnäolon antaminen näyttää siirtyvän entistä enemmän diakoniatyön harteille. Kuten kappaleen alussa totesin, sosiaalityöntekijä mieltää itsensä nimenomaan viranomaiseksi, joka edustaa byrokratiaa ja tekee välttämätöntä byrokratiatyötä harjoittamalla kontrollia ja pitäytymällä asiakassuhteessa liittämis- ja kontrollisuhteeseen. Diakoniatyöntekijä piti puolestaan tärkeänä, että asiakasta ei kohdattu byrokratian ehdoilla.

Liitan Sipilän (1989, 218-219) kuvaaman palvelutyön ja Juhilan (2006, 103-149) määrittelemän kumppanuussuhteen toisiinsa, koska niille molemmille on ominaista asiakkaan ja työntekijän rinnakkaisuus ja asiakkaiden rohkaiseminen toimimaan oikeuksiensa puolesta. Muun muassa vertaisryhmät ja niihin rohkaiseminen, joita sosiaalityöntekijät toivoivat diakoniatyöntekijöiltä, kuuluvat juuri kumppanuussuhteen alueelle. Pirjo Hakala (2002, 235) korostaa, ettei diakoniatyössä

keskeisenä auttamisessa ole pelkästään työntekijän tarjoama apu. Vertaistuki ja yhteisöllisen toiminnan kautta tuleva apua ja tuki nähdään diakoniatyössä erittäin merkittävänä. Auttamalla muita pääsee yhteisön jäseneksi, saa mielekästä tekemistä ja kokemuksen siitä, että on tarpeellinen. Auttaessaan toisia voi kokea tulevansa myös itse autetuksi. Myös Sennett (2004, 218) pitää tärkeänä, että avun saajalla on mahdollisuus osallistua vastavuoroisesti antamalla jotain omastaan. Mahdollisuus vastavuoroisuuteen edellyttää vuorostaan yhteisöä, jossa toimia.

Juhila (2006, 185-186) toteaa, että ammatillistumisen myötä sosiaalityöntekijä on haluttu liittää haastavampiin kuin vain arjen hoivaan liittyviin työtehtäviin. Tästä syystä puhe huolenpidosta sosiaalityössä on herättänyt ristiriitaisia äänenpainoja. Asiakkaan arjen rinnalla kulkemiseen ja kädestä pitäen opastamiseen on katsottu riittävän maallikkomainen asiantuntijuus, jota esimerkiksi diakoniatyöntekijä edustaa. He, jotka tarvitsevat erittäin henkilökohtaista ohjaamista ja hoivaa, ovat saaneet ”vaikean” tapauksen leiman (mm. Juhila 2008b, 58-59, 64; 2006, 81-84). Heihin eivät pure enää tavalliset toimenpiteet ja on vaarana, että heihin panostaminen nähdään turhana resurssien tuhlaamisena. Diakonia näyttää osoittautuneen ”viimeiseksi luukuksi” heille, joilta muut luukut ovat jo sulkeutuneet (Juhila 2008a, 37, 42).

Valokivi vertaa omassa tutkimuksessaan (2008, 76; ks. myös Julkunen 2006, 28; Lehto 1997, 108-109) tämän hetken ilmiöitä köyhäinhoidon aikaiseen jakoon perusoikeudet ansaitseviin kunniallisiin köyhiin ja omalla käytöksellään tai toiminnallaan perusoikeudet menettäneisiin kunnianttomiin köyhiin. Tällöin vaikeimmat tapaukset saivat kunnianttomien köyhien leiman ja joutuivat alimpaan kastiin autettavien joukossa. Oman työni valossa näyttää siltä, että kunnallisessa sosiaalityössä ollaan vähitellen luopumassa asiakkaan yksilöllisestä kohtaamisesta ja huoltoajattelun kontrolli on nousemassa entistä keskeisemmäksi työväliseksi, jos byrokratiatyön aluevaltauksia muilta sosiaalityön osa-alueilta ei estetä. Jos sosiaalityöntekijällä ei ole enää aikaa asiakkaalle ja hänen ajatustensa kysymiselle, miten työntekijä voi tulla tietoiseksi asiakkaan toisesta tiedosta? (Harris 2005, 161-162, 165; Jokinen & Juhila 2008, 286-287; Juhila 2008b, 72-73; Julkunen 2006, 238; Juntunen 2006, 118-121; Kainulainen 2006; Raunio 2004, 139.) Näillä perusteilla näen oikeutetuksi siirtää kuviossa 4 palvelutyön ja kumppanuussuhteen – huolenpitosuhteesta puhumattakaan – painopistettä sosiaalityön puolelta entistä enemmän diakoniatyön puolelle.

Samalla tavalla Sipilän (1989, 224-228) kuvaama psykososiaalinen työ ja samalle alueelle sijoittamani tunnettyö painottuvat mielestäni perustellusti diakoniatyön alueelle. Sosiaalityöntekijän oman kuvauksen mukaan hänellä ei ole edes aikaa kysyä asiakkaalta tämän ajatuksia omasta

elämästään, koska työntekijän kaikki aika menee byrokratian ja tietokoneohjelmien vaatimien tietojen kirjaamiseen koneelle. Jos työtä tehdään tietokonekeskeisesti eikä asiakaskeskeisesti, ei psykososiaaliseen työhön eikä Juhilan (2006, 210-255) kuvaamaan vuorovaikutuksessa rakentuvaan suhteeseen ole mahdollisuuksia. Samalla Raunion (2004, 151-153) terapeutin perspektiivi jää unelmaksi kunnallisessa sosiaalityössä. Valokiven (2002, 195) havainnon mukaan ”empatiatyö”, terapeutin työ, sosiaalityön asiakastyössä määritellään pikemminkin naisiseksi kuin ammatilliseksi empatiaksi. Jos ”empatiatyö” nähdään sosiaalityön piirissä juuri naisisena, on ymmärrettävää, että se ”siirretään” helposti esimerkiksi diakoniatyöntekijälle, jotta sosiaalityössä voidaan keskittyä työn miehisiin ja tärkeisiin osa-alueisiin.

Kuitenkin on tosi asia, että sosiaalityön ja samalla diakoniatyön asiakkaat tuovat entistä enemmän esille aineellisen hädän lisäksi myös henkistä hätää (Juntunen 2006, 116; Raunio 2004, 140, 229-230). Ihminen kaipaa nähdäksi ja kuulluksi tulemista ja tästä kokemuksesta on yhä huutavampi pula. Sennettin (2004, 202) mainitsemassa ”romppubyrokratiassa” ihmistä ei kohdata kokonaisena kaikkine tarpeineen ja tunteineen. Myös Kettunen (2001, 159, 167, 207; Hakala 2002, 241-243, 247; Juhila 2006, 237-238; Vanhala 2005, 270-271) tuo esille ”ihmisennälän”, asiakkaiden tarpeen tulla kohdatuksi tuntevina ja kokevina ihmisinä. Kuikka (2000, 178, 183) näkee erityisen tärkeänä, että työntekijällä olisi halua, kykyä ja aikaa ottaa vastaan asiakkaan usein vahvasti latautuneet ja vaikeasti kohdattavat tunteet. Jos tunteiden käsittelylle ei ole omassa itsessä ja/tai asiakkaan kanssa tilaa, jää asiakas kokonaisvaltaisena ihmisenä kohtaamatta.

Kuten hämmennystä aiheuttaneiden tilanteiden kohdalla tuli ilmi, työntekijällä oli kumppanuudessakin koettuja omia tunnekokemuksia, joita ei voitu ainakaan kumppanin kanssa käsitellä ja käydä läpi. Jos kumppanuudessakaan ei ole aikaa ja tilaa tunteiden ja vaikeiden tilanteiden käsittelyyn, ei siinä tapahdu enää kokonaisvaltaista kohtaamista. Jos toinen nähdään oman työn paikkaajana ja jos toisen edessä ei uskalleta puhua siitä, mikä hiertää yhteistyössä, on mielestäni aiheellista kysyä, voidaanko näiden kahden välillä puhua kumppanuudesta?

Kuviossa 4 sijoitan muutokseen ja kasvuun tähtäävän yhteiskuntakriittisen ja terapeutin perspektiivin nimenomaan diakoniatyön alueelle. Ylläpitoon ja säilyttämiseen tähtäävän palvelukeskeisen perspektiivin sijoitan puolestaan sosiaalityön puolelle. Myös työntekijöiden työotteessa painottuivat eri lähestymistavat. Sipilän mainitsema (1989, 224-228) psykososiaaliselle työlle ominainen hermeneuttinen työote oli keskeistä nimenomaan diakoniatyössä. Sosiaalityössä korostui haastattelupuheen perusteella hyvin tekninen työote, joka byrokratiatyössä on

välttämätöntä. Kun Juhilan (2006, 71-72) mukaan byrokratiatyön osuus sosiaalityössä kasvaa koko ajan, tulee kunnallisessa sosiaalityössä entisestään korostumaan tekninen työote. Jos sosiaalityön muut osa-alueet – paitsi byrokratiatyö – ei enää toteudu kunnallisessa sosiaalityössä, niin toteutuvatko ne muualla tehtävässä sosiaalityössä?

Tiivistäen kuvion 1 ja kuvion 4 erot tulosten valossa voidaan sanoa, että kunnallinen sosiaalityö keskittyy entistä vahvemmin byrokratiatyöhön. Kun byrokratiatyö valtaa alaa muilta sosiaalityön osa-alueilta, palvelu- ja psykososiaalinen työ vähenevät sosiaalityössä entisestään. Tutkimustulosten perusteella väitän, että nämä kaksi osa-aluetta eivät enää toteudu kunnallisessa sosiaalityössä. Samalla joku muu toimija joko ottaa tai joutuu näiden osa-alueiden paikkaajan rooliin. Tulosten valossa diakoniatyöntekijä osoittautui asiakkaan kokonaisvaltaista kohtaamista korostavana ja hermeneuttisella työotteella työskentelevänä potentiaalisesti sosiaalityön paikkaajaksi nimenomaan palvelutyön ja psykososiaalisen työn alueella. Korostan, että paikkaajaksi sosiaalityön puolelta pyydetään myös muita toimijoita ja siksi sosiaalityön puolelta siirtyvä ”kakku” ei siirry pelkästään diakoniatyön lautaselle.

Ajassa, olosuhteissa ja vuorovaikutuksessa tapahtunut muutos on siis ratkaisevasti vaikuttanut sosiaalityössä niin asiakkaiden mutta myös kumppaneiden kohtaamiseen. Schützin (Schütz & Luckmann 1985, 35-92) mukaan arkea voidaan hahmottaa kolmen ulottuvuuden – ajan, paikan ja vuorovaikutuksen – avulla niin, että eri tilanteista on aina löydettävissä nämä kolme eri tasoa. Riikka Korkiamäki (2008, 176-177) on omassa tutkimuksessaan hyödyntänyt tätä kolmiulotteista tulkintaa arjesta tilallisena, ajallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Myös omassa työssäni havahduin tähän kolmijakoon jo aineiston analyysivaiheessa. Tämän kolmijaon teki vielä näkyvämmäksi aineistossa ”harmaaksi” merkitsemäni yleispuhe, jossa vuorovaikutus työntekijöiden välillä selkeästi oheni. Vuorovaikutuksen ulottuvuus puolestaan korostui diakoniatyöntekijöiden kaipuuna menneeseen aikaan, jolloin kumppaneiden yhteistyö oli tiiviimpää. Tulkitsen Korkiamäen (2008) ja Schützin (Schütz & Luckmann 1985) valossa omaa tutkimustani niin, että nämä kolme ulottuvuutta – aika, paikka ja vuorovaikutus – elävät vahvasti myös sosiaalityöntekijöiden ja diakoniatyöntekijöiden välisessä suhteessa riippumatta suhteen laadusta.

## 5 TUTKIMUKSEN YHTEENVETOA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Tässä luvussa teen yhteenvedon tutkimuksestani ja sen tuloksista. Pohdin tuloksia ja niiden mahdollista antia laajemmassakin mielessä. Lisäksi käyn läpi tutkimusprosessiani ja omaa matkaani tutkijana.

### 5.1 Tutkimuksen yhteenvedoa

Tutkimukseni aihe nousi omasta diakoniapapin työstäni. Oman käsitykseni mukaan diakoniatyöntekijä, jonka asiakkaista hyvin monet olivat myös sosiaalitoimen asiakkaita, tapasi kuitenkin sosiaalityöntekijää erittäin harvoin. Jos asiakas oli yhteinen, eikö asiakkaankin edun mukaista olisi ollut, että eri toimijat olisivat tehneet tiiviimpää yhteistyötä? Tästä ihmettelystä muotoutui tutkimustehtäväni. Tarkastelin tutkimuksessani, millaisena kunnan sosiaalitoimistossa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden ja seurakunnan diakoniatyöntekijöiden välinen kumppanuus näyttäytyi työntekijöiden omissa kuvauksissa. Rajasin tutkimukseni aihepiirin nimenomaan kunnallisessa sosiaalitoimistossa tehtävään sosiaalityöhön ja seurakuntien viranhaltijoiden tekemään diakoniatyöhön.

Tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen muodosti toisaalta kumppaneiden yhteinen historiallinen tausta ja toisaalta aineistosta nouseva yhteinen asiakas ja se kenttä, jolla tuo asiakas kohdattiin. Tutkimusaineiston hankin haastattelemalla teemahaastattelulla viittä sosiaalityöntekijää ja viittä diakoniatyöntekijää. Metodologiseksi lähtökohdaksi valitsin aineistolähtöisyyttä korostavan diskurssianalyysin ja metodologisiksi tutkimusvälineiksi positiot ja niiden tarkastelun puheessa.

Tutkimukseni keskeisinä tuloksina nostan esille seuraavat asiat. Sosiaalityöntekijä ei kaivannut diakoniatyöntekijän kumppanuutta itselleen vaan asiakkaalle. Jos asiakas tarvitsi jotain sellaista, mihin sosiaalityöntekijällä ei ollut aikaa tai mahdollisuutta, sosiaalityöntekijä otti mielellään diakoniatyöntekijän tarjoaman avun vastaan. Samalla tuo apu helpotti välillisesti sosiaalityöntekijän omaa työtä. Sosiaalityöntekijälle oli kuitenkin tärkeää, että tarjotessaan apuaan diakoniatyöntekijä ymmärsi työnsä rajat eikä puuttunut sosiaalityöntekijän, viranomaisen, tekemään työhön. Jos näin kävi, se kuvattiin rajojen ylittämisenä ja epäammattillisena toimintana. Diakoniatyöntekijä kaipasi sosiaalityöntekijästä kumppania nimenomaan itselleen. Asiakkaan auttaminen yhdessä oli tärkeää, mutta sen rinnalla diakoniatyöntekijä toivoi sosiaalityöntekijästä itselleen arvostavaa ja tasavertaista työtoveria. Diakoniatyöntekijästä paljastui suhteessa sosiaalityöntekijään ikään kuin kaksi eri

puolta. Jos asiakassuhde oli läsnä kumppanuuspuheessa, diakoniatyöntekijä näyttäytyi äänekkäänä ja vahvana asiakkaan puolustusasianajajana. Mutta kun asiakkuus oli poissa kumppanuuspuheesta, diakoniatyöntekijästä tuli esiin hiljainen ja varpaillaan oleva altavastaja suhteessa sosiaalityöntekijään.

Vaikka tutkimukseni pienen aineistomäärän perusteella ei voi tehdä mitään suuria yleistyksiä, rohkenen kuitenkin tehdä erään tulkinnan diakonia- ja sosiaalityön välisestä suhteesta myös yleisellä tasolla. Kokonaisvaltainen kohtaaminen ei näytä toteutuvan enää kunnallisessa sosiaalityössä sosiaalityöntekijöidenkään kuvauksissa. Diakoniatyöhön kokonaisvaltainen kohtaaminen vielä liitetään niin sosiaalityöntekijöiden kuin myös diakoniatyöntekijöiden puheessa. Tätä tulkintaa tukee myös sosiaalityöntekijöiden ilmaisemat tulevaisuuden toiveet diakoniatyölle. Sosiaalityöntekijät toivoivat diakoniatyöntekijöiltä asiakkailleen aikaa ja läsnäoloa eli sitä, mihin heillä itsellään ei ollut enää mahdollisuuksia. Sosiaalityöntekijät toivoivat siis diakoniatyöntekijöistä oman työnsä paikkaajia niiltä osin, mihin he itse eivät enää pystyneet.

## 5.2 Tulosten pohdintaa

Diakoniatyöntekijät tuottivat suhteessa kumppaniinsa määrällisesti huomattavasti enemmän ristiriitaisiksi ja negatiivisiksi tunnesävyiksi luokittelemiani ilmauksia kuin sosiaalityöntekijät. Sosiaalityöntekijöiden haastattelupuhe painottui puolestaan määrällisesti eniten neutraaleiksi tulkitsemiini ilmauksiin. Sosiaalityöntekijälle kumppanuus diakoniatyöntekijään ei sisältänyt niin suuria tunteita, kysymyksiä eikä kaipuuta kuin mitä se sisälsi diakoniatyöntekijälle.

Peilattessani diakoniatyöntekijän haastattelupuhetta ammatin historiallisiin taustoihin mieleeni nousee kuva alkuaikojen ”palveluspiiasta”, joka nöyränä ja kuuliaisena palveli niin kirkon sisällä kuin kunnankin puolella eri tahoja. Diakoniatyöntekijä oli 1900-luvun alkupuolella ensimmäinen koulutettu ”huolenpitotyön” ammattilainen ja siitäkin huolimatta, hänet ohjattiin luovimaan ja välttämään konfliktia vapaaehtoisista koostuvan kunnallisen köyhäinhoitolautakunnan edessä. Omien tutkimustulosteni valossa rohkenen väittää, että diakoniatyöntekijä jatkaa palvelijan roolissa toimimista suhteessa sosiaalityöntekijään eikä konfliktin pelossa uskalla ottaa puheeksi kumppanuudessa vaivaavia seikkoja. Erityisesti nämä mieltä vaivaavat seikat näyttävät lisääntyneen lama-ajan alkaessa, kun diakoniatyöntekijät astuivat aineellisen auttamisen alueelle, joka oli sosiaalityöntekijöiden ominta aluetta. Taloudellinen auttaminen tuli ja myös jäi osaksi



diakoniatyötä. Samalla myös epävarmuus suhteessa sosiaalityöhön on osa diakoniatyötä, jos sitä ei rohkeasti oteta puheeksi mahdollisessa kumppanuudessa.

Toisaalta sosiaalityöntekijä siirsi itselleen kuuluvia tehtäviä diakoniatyöntekijälle ja toisaalta rajasi aluetta, jolla diakoniatyöntekijän oli lupa toimia. Myös sosiaalityön kohdalla katselen tätä tulosta sosiaalityön historiallista taustaa vasten. Viime vuosien sosiaalityössä läpiviedyt uudistukset ovat muokanneet sosiaalityöntekijästä palvelujen tilaajaa ja asiakasprosessien johtajaa. Viranomaisena sosiaalityöntekijä on rajautunut kapealle byrokratiatyön alueelle, josta käsin hän toivoo kumppaniaan sosiaalityön paikkaajaksi muilla sosiaalityön alueilla. Samalla sosiaalityöntekijä menettää omat mahdollisuutensa tehdä ”oikeaa” sosiaalityötä, johon hän kuitenkin kaipaa. Diakoniatyössä, jossa byrokratia ei ohjaa työtä, on vielä mahdollista ”oikeaan” auttamistyöhön. Sosiaalityöntekijän toiveesta löytyy yhtymäkohtia jo 1860-luvulla alkaneeseen keskusteluun kirkon ja kunnan välisestä yhteistyöstä ja niiden rajoista. Jo tuolloin diakoniatyöntekijälle suotiin kunnallisen toiminnan puolelta mahdollisuus tuoda lohtua ja huolenpitoa heikompien elämään, kunhan työnjako pysyi selkeänä ja toimenkuvat riittävän erilaisina näiden kahden toimijan välillä.

On ilmeistä, että diakoniatyön esille tulo kolmannen sektorin rinnalla viime vuosituhaten lopulla toi diakoniatyön lopullisesti pois marginaalista. Tulevaisuuden kysymys on, mihin suuntaan kirkon diakoniatyön ja kunnallisen sosiaalityön työnjako kehittyy? Kysymys näiden kahden välillä on ”uusvanha” työnjaollinen kysymys, johon on liittynyt paljon jännitteitä. Niukkojen määrärahojen edessä kunnat ja kunnallinen sosiaalityö ovat yhä enemmän tilaajan roolissa ja uusien palvelujen tuottajia tarvitaan koko ajan. Millaisten palvelujen tuottajaksi diakoniatyötä tullaan kysymään ja miten diakoniatyö tuohon haasteeseen vastaa, on kysymys, jota diakoniatyössä joudutaan pohtimaan koko kirkon tasolla lähivuosina.

Yhteistyö diakoniatyön ja sosiaalityön välillä on tärkeää pelkästään jo asiakkaan edun takia. Voiko tasavertainen kumppanuus toteutua viranomaisen ja ei-viranomaisen tai tilaajan ja tuottajan välillä, on sitten jo toinen kysymys. Diakoniatyöntekijä sitä ainakin haluaisi. Kumppanuus vaatii vähintään molempien osapuolien halua kohtaamiseen. Toiseksi molempien osapuolien tulisi kokea tulevansa kuulluksi ja kummankin asiantuntijuutta pitäisi arvostaa. Kumppanuus ei ole samanlaisuutta vaan erilaisuuden hyväksymistä ja sen pitämistä arvokkaana. Keskinäisen työnjaon tulisi olla selkeää ja yhteistyön toimia. Kun katselen ja kuuntelen tutkimustuloksiani, jään miettimään, voiko kumppanuudesta puhua, jos toinen nähdään pelkästään oman työn paikkaajana tai toisen edessä ei uskalleta puhua siitä, mikä hiertää yhteistyössä.

Itselleni tutkimukseni avasi diakoniatyön ja sosiaalityön rinnakkaisuutta, mutta samalla niiden välillä olevaa ”eritahtisuutta”. Toivon, että tutkimukseni voisi olla – vaikkakin hyvin pienen aineiston pohjalta – yksi puheenvuoro diakoniatyön ja sosiaalityön välillä käytävään keskusteluun. Mielestäni sosiaalityön ja diakoniatyön välistä maastoa on syytä tutkia jatkossakin. Aiheelliseksi jatkotutkimuksen tekee jo yhteinen asiakas ja hänen auttamisensa, mutta myös yhteiskunnallisesta tilanteestamme nouseva diakoniatyön ja muiden kolmannen sektorin toimijoiden kutsuminen hyvinvointivaltion ylläpitotalkoisiin. Molempia työaloja on tutkittu hyvin paljon omina tutkimusalueinaan. Mutta mitä kaikkea jää sille alueelle, jossa nämä kaksi työmuotoa leikkaavat toistensa alueet? Oman tutkimukseni perusteella yhteinen asiakas sijoittuu ainakin tälle alueelle. Miten asiakas ja asiakkuus näyttäytyvät näiden kahden eri profession välisellä rajapinnalla? Miten asiakas, jolla on asiakkuus sekä sosiaalitoimistoon että diakoniatyöhön, koee näiden auttajien välisen yhteistyön? Millainen kumppanuus tai yhteistyö olisi asiakkaan kannalta toivottavinta?

### 5.3 Pohdintoja tutkimusprosessista

Tutkimusprosessini tämän työni osalta alkaa vähitellen löytää tiensä loppusuoralle. Tässä vaiheessa pystyn jo erottamaan asioita, joita olisin voinut tehdä toisin ja asioita, jotka sittenkin oli hyvä tehdä niin kuin tein. Koska olen erittäin pedanttinen luonne, pohdin ja käytin moniin tutkimukseni vaiheisiin paljon aikaa. Sukelsin eri vaiheissa syvällä ja perehdyin ehkä liiankin perusteellisesti joihinkin osa-alueisiin, kun kyse oli kuitenkin vain pro gradun tasoisesta työstä. Tämä tuli esille muun muassa perehtyessäni molempien ammattien historialliseen taustaan tai analysoidessani aineistoani hyvin monipolvisesti. Ilman ohjausta, jota työssäni sain, olisin jäänyt noihin syvyyksiin ja kadottanut tutkimukseni punaisen langan. Toisaalta nautin lukemisesta ja asioihin paneutumisesta, pohdiskelusta ja keskustelun käymisestä oman ja muiden tutkimusten kanssa. Koska itselläni ei ollut ehdotonta viimeistä päivää työn loppuun saattamiseksi, oli aikoja, jolloin annoin työni vain olla. Toisaalta siinä oli myös riskinsä, että työn valmistuminen siirtyi aina hieman kauemmaksi. Uskon, että työni olisi voinut valmistua myös hieman suurpiirteisemmällä ja nopeammalla tyylillä. Mutta valinnoilla, joita tein, pystyin säilyttämään kokemuksen luovuudesta ja omatahtisuudesta koko tutkimusprosessini ajan.

Tutkimuksen tekemiselle oli ominaista paloissa tekeminen. Tämä johtui siitä, että viimeistä vuotta lukuun ottamatta, tein tutkimusta 50 prosenttisen virkavapaani turvin. Kun tein papin töitä, jätin tutkimuksen niinä viikkoina sivuun ja päinvastoin. Tämä oli tietoinen valinta, vaikka se pidensikin

ratkaisevasti tutkimusprosessini kestoja. Toisaalta paloissa tekeminen antoi mahdollisuuden keskittyä kerrallaan aina yhteen asiaan ja samalla elää muutakin kuin tutkijan elämää. Hintana tästä oli, että tutkimuksen kaipaama pitkäjänteisyys katkesi aina säännöllisin väliajoin.

Haastattellessa, analyysivaiheessa ja tutkimusraporttia kirjoittaessa elin vahvasti todeksi erään laadulliselle tutkimukselle ominaisen seikan. Koin, miten tutkimuksen eri vaiheet elivät rinnakkain ja vaikuttivat toisiinsa niin, että tutkimusprosessia kuvasi parhaiten syklinen eikä lineaarinen eteneminen. Hyvänä esimerkkinä tästä kokemuksesta ja sen intensiteetistä oli positioiden pohdinta ja niiden auki kirjoittamisvaihe. Keskustelu aineiston ja siitä tulkitsemieni positioiden kanssa oli auttanut minua sukeltamaan syvälle työntekijöiden haastattelupuheeseen ja sen jälkeen oli aika kirjoittaa nämä ajatukset ylös. Osa ajatuksistani oli aluksi hyvinkin korkealentoisia enkä myöhemmässä vaiheessa enää kelpuuttanut niistä kaikkia. Mutta tärkeintä itselleni oli, että tuossa vaiheessa sain kirjoittaa omaa tutkijan kieltäni vapaasti ilman suurempia rajoitteita.

Tutkimusraportin kirjoittamista vertaan mosaiikkityön kokoamiseen, jossa kutakin palaa hiotaan osaksi valmistuvaa kokonaisuutta. Kirjoittaminen oli osissa tekemistä, yksittäisten osien hiomista ja korjaamista ja samalla kokonaisuuden mielessä pitämistä. Vähitellen yksittäiset palat alkoivat löytää lopullisen muotonsa, mutta koko työ oli valmis vasta, kun kaikki palat olivat löytäneet oman paikkansa. Tekstin tuottaminen ei ole ollut itselleni koskaan vaikeaa. Vaikeampaa on ollut nähdä jo kirjoitetussa se oleellinen ja luopua siitä epäoleellisemmasta. Kirjoittaessani huomasin, että tutkimuspäiväkirjaa olisin voinut pitää paljon yksityiskohtaisemmin kuin mitä olin pitänyt. Erityisesti sen takia että tein tutkimustani paloissa, tarkemmasta päiväkirjasta olisi ollut parempi tuki kuin mitä siitä nyt saattoi olla. Myös kirjoittamisvaiheessa jouduin tekemään työtä oman pedanttisuuteni kanssa. Jouduin opettelemaan toteamisen taitoa, jolloin en voinut lähteä avaamaan kaikkea vastaan tulevaa syvemältä, vaikka se olisi kuinka houkuttanut.

Eettisyyteen liittyvistä kysymyksistä pohdin haastattelijan ja haastateltavien väliseen tuttavuuteen tai vierauteen liittyviä seikkoja. Haastatteluun lupautuneet diakoniatyöntekijät tunsivat minut entuudestaan pappina ja jaoin heidän kanssaan hengellisen työntekijän koulutustaustan. Olinko liian lähellä diakoniatyöntekijöitä? Olinko sokea joillekin asioille tuttuuden takia? Toisaalta en ollut koulutukseltani diakoniatyöntekijä vaan pappi, mikä osaltaan erotti minut haastateltavista. Sosiaalityöntekijöistä kukaan ei tuntenut minua etukäteen ja taustastani kerroin vain olevani lopputyötään tekevä sosiaalityön opiskelija. Haastatelluista diakoniatyöntekijät siis ”tiesivät” lähtökohtaisesti minusta enemmän kuin sosiaalityöntekijät. Pohdin jälkikäteen, olisiko minun

pitänyt kertoa sosiaalityöntekijöille myös seurakunnallinen sidokseni? Jos olin koulutukseltani pappi, olin myös sosiaalityöntekijä. Vaikka koin olevani lähellä diakoniatyötä, koin läheisyyttä myös sosiaalityöhön toisen koulutukseni myötä.

Toinen tutkimuseettinen kysymys, jota pohdin, oli haastateltavien henkilöllisyyden tunnistamattomuus. Päädyin ratkaisuun, että kerron heistä tutkimusraportissani mahdollisimman vähän. Perustelen tätä valintaani jo aineistolähtöisen diskurssianalyysin perusajatuksilla. Koska haastattelupuhe otetaan sellaisena kuin se on, tekee se mielestäni turhaksi myös tarkat henkilötiedot haastateltavista. Kärjistäen tutkimukseni kannalta ei ollut oleellista, minkä ikäinen tai millaisessa siviilisäädyssä haastateltava eli. He olivat eri-ikäisiä – niin biologiselta iältään kuin työvuosiltaankin – naisia Tampereen seudulta, joille kaikille annoin tutkimuksessa uudet etunimet.

#### 5.4 Tutkijan oma matka

Tämä tutkimukseni on jo toinen pro gradu -työni. Edellisen tein ja jätin Helsingin yliopistoon keväällä 1993. Näiden molempien töiden kohdalla olen vahvasti kokenut lopputyön tekemisen opiskelujen antoisimpana vaiheena. Olen tehnyt tätä työtä itselleni ilman ulkoista pakkoa, vaikka yliopisto saakin tästä yhden valmistuneen työn tilastoihinsa. Edellinen työ oli antoisuudestaan huolimatta välttämättömyys valmistumiselle ja työelämään siirtymiselle. Toiseksi ero edelliseen tutkimusmatkaani on siinä, että tein nykyisen tutkimukseni pieninä paloina neljän vuoden aikana. Helsingissä työni valmistui alle kahdessa vuodessa, jolloin saatoinkin keskittyä ainoastaan pro gradu -tutkielman tekemiseen. Tämän valmistuvan työni ajallisesta hajottamisesta seurasi, että jokainen uusi aloitus vaati aina oman aikansa ja tuntui siksi välillä työläältä. Hajottaminen oli kuitenkin ehdottomasti järkevä ratkaisu muun elämän, perheen ja työni kannalta. Vaikka työn loppuun saattamiseen kuluikin aikaa enemmän kuin aluksi suunnittelin, työn paloissa tekeminen mahdollisti kuitenkin muun elämän pysymisen ykkösenä ja tutkimuksen vasta kakkosena.

Kolmas ero tutkimusteni välillä liittyy omaan ajatteluuni ja sen kehittymiseen. Tämän tutkimuksen äärellä ajattelin enemmän itse enkä vain auktoriteettiuskoisesti toistanut viisaina pitämieni miesten tai naisten ajatuksia. Uskon, että tämä on myös ikään liittyvä kysymys. Keski-ikään kääntyneellä on eri tavalla rohkeutta sanoa ja ajatella itse kuin 25-vuotiaana. Koin ajoittain myös vahvaa löytämisen ja luomisen iloa, jonka toivottavasti pystyin edes jossakin osaa työssäni välittämään myös lukijalle. Oli työssäni myös erämaavaiheita, mutta kokemus edellisestä työstä kantoi myös niissä hetkissä. Tutkimusprosessi ei ole mitään ilman asianmukaista ohjaamista. Olen kokenut, että ohjaajallani on

ollut riittävästi aikaa ja kiinnostusta työni etenemiseen. Tämän lisäksi tällä toisella matkallani olen myös osannut pyytää ohjausta. Edellisen työni kohdalla ohjaus jäi erittäin ohueksi, mutta toisaalta en myöskään itse ollut aktiivinen sen vaatimisessa.

Olen sekä diakoniapappi että sosiaalityöntekijä ja olen tutkijan matkallani tullut entistä tietoisemmaksi näistä molemmista positioista myös itsessäni. Olen sekä tutkinut kumppanuutta diakoniatyön ja sosiaalityön välillä, mutta myös kantanut tuota kumppanuutta omassa itsessäni ja omassa työssäni. Tutkimusprosessi on mitä suurimmassa määrin ollut myös matkan tekoa itsessäni näistä kahdesta positioista käsin. Aloittaessani työtäni syksyllä 2004 kuten myös päättäessäni sitä nyt syksyllä 2008 työni aihepiiri on mielestäni edelleen ajankohtainen. Uutiset talouskriisistä eri puolilta maailmaa herättävät kysymyksen, miten taloudellinen taantuma tulee näkymään omassa maassamme? Miten se vaikuttaa sosiaalityön ja diakoniatyön työnjakoon ja työhön yhteisten asiakkaiden auttamisessa? Tampereen seurakuntayhtymän diakoniakeskus on juuri hankkinut bussin, jolla aiotaan jakaa kauppojen lahjoittamaa ruokaa eniten tarvitseville. Vuoden 1995 ruokapankki on saanut uuden muodon aineellisessa auttamisessa. Kuten vuonna 1995 niin nytkin ruuan jakaminen diakoniatyön tehtävänä herättää monenlaisia ajatuksia ja kysymyksiä.

## LÄHTEET

Alasuutari, Pertti (1994) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Alasuutari, Pertti (1996) Toinen tasavalta. Suomi 1946-1994. Tampere: Vastapaino.

Antaki, Charles & Widdicombe, Sue (toim.) (1998) Identities in Talk. London: Sage.

Anttonen, Anneli & Sipilä, Jorma (2000) Suomalaista sosiaalipolitiikkaa. Tampere: Vastapaino.

Burr, Vivien (1996) An Introduction to Social Constructionism. London: Routledge.

Eräsaari, Leena (2006) New Public Management on julkisen sektorin vääryyksien isä. Teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) Vääryyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 87-101.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskola, Marjatta (2003) Aina voi tehdä toisin. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-kustannus, 108-127.

Forsberg, Hannele (2001) ”Palaverin päätyttyä pihisimme vihasta”. Väkiältä, auttajat ja kirjoitetut tunteet. Janus 9 (1), 381-394.

Forssen, Katja (1997) Lastensuojelun asiakastyö: tukea, kontrollia ja viranomaisyhteistyötä. Teoksessa Riitta Viialainen & Maisa Maaniittu (toim.) ”Tehdä itsensä tarpeettomaksi?” Sosiaalityö 1990-luvulla. Helsinki: Stakes, Raportteja 213, 161-181.

Gherardi, Silvia (1995) Gender, Symbolism and Organizational Cultures. London: Sage.

Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki (2006) Diakoniatyö hyvinvointivaltion mittarina. Teoksessa Elina Juntunen & Henrietta Grönlund & Heikki Hiilamo: Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Helsinki: Kirkkohallitus, Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2006:7, 29-50.

Hakala, Pirjo (2002) Ihmisen kokonaisvaltainen auttaminen. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 233-266.

Harris, John (2005) Modernisoidut sosiaalipalvelut Isossa-Britanniassa: sosiaalityö liikeyrityksessä nimeltä McKunta. Suom. Irene Roivainen ja Noora Viiperi. Janus 13 (2), 154-171.

Heikkilä, Markku & Seppo, Juha (1987) Uskonnollinen liike, esivalta ja ”maailma”. Teoksessa Risto Alapuro, Ilkka Liikanen, Kerstin Smeds & Henrik Stenius (toim.) Kansa liikkeessä. Helsinki: Kirjayhtymä, 70-90.

Heikkilä, Matti (2000) Diakoniabarometri 1999 – Diakonian alalla toimivien käsitykset yhteiskunnan kehityssuunnasta. Teoksessa Matti Heikkilä, Jouko Karjalainen & Mikko Malkavaara (toim.) Kirkonkirjat köyhyydestä. Helsinki: Kirkkopalvelut, Kirkkopalvelujen julkaisu nro 5, 149-168.

Heikkilä, Matti & Karjalainen, Jouko (2000) Vuotoja hyvinvointivaltion turvaverkoissa – kansalaiskeskustelun merkitys suomalaisessa hyvinvointipolitiikassa. Teoksessa Matti Heikkilä, Jouko Karjalainen & Mikko Malkavaara (toim.) Kirkonkirjat köyhyydestä. Helsinki: Kirkkopalvelut, Kirkkopalvelujen julkaisu nro 5, 212-266.

Helne, Tuula & Laatu Markku (2006) ”Hyvinvointipolitiikka” ja sen vääryydet. Teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) Vääryyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 9-40.

Henttonen, Kai (1997) Voiko sen tehdä toisinkin? Diakoniatieteen lähtökohdat ja valinnat. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu, Sarja C 1997:1.

Hiilamo, Heikki (2005) Kerjuuvelvoite. Diakonia 2.2.2005. Pääkirjoitus, 3.

Hiilamo, Heikki & Raunio, Antti & Yeung, Anne Birgitta (2007) Lähimmäinen hyvinvointivaltiossa. Teoksessa Juho Saari & Anne Birgitta Yeung (toim.) Oikeudenmukaisuus hyvinvointivaltiossa. Helsinki: Gaudeamus, 220-235.

Hirvonen, Riitta (2008a) Haavan- ja sielunhoito samalle vastaanotolle? Kotimaa 2.5.2008, 3.

Hirvonen, Riitta (2008b) Asumiskulujen nousu tuo perheet diakonian luukulle. Kotimaa 21.8.2008, 3.

Hokkanen, Liisa (2003) Vapaaehtoinen ja vertainen auttaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-kustannus, 254-274.

Hyväri, Susanna (2005) Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 214-235.

Högmander, Jutta (2008) Kauhan varteen ehtii vain harvoin. Kiire ja byrokratia lisääntyneet osalla työntekijöistä. Aamulehti 23.7.2008. Tampere & naapurit A09.

Iivari, Juhani & Karjalainen, Jouko (1999) Diakonian köyhät. Epävirallinen apu perusturvan paikkaajana. Helsinki: Stakes, Raportteja 235.

Jaakkola, Jouko (1994) Sosiaalisen kysymyksen yhteiskunta. Teoksessa Jouko Jaakkola & Panu Pulma & Mirja Satka & Kyösti Urponen: Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalaisen sosiaalisen turvan historia. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, 71-161.

Jokinen, Arja (1999a) Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen: Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 37-53.

Jokinen, Arja (1999b) Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen: Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 126-159.

Jokinen, Arja (2000) Narratiivit muutostyön resurssina. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 131-166.

Jokinen, Arja (2008) Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 110-144.



Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1999) Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen: Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 54-97.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2008) Jännitteitä ja suuntaviittoja aikuisten sosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 282-289.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1993) Diskurssiivinen maailma: teoreettiset lähtökohdat ja analyttiset käsitteet. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen: Diskurssianalyysin aakkoset. Tampere: Vastapaino 17-47.

Juhila, Kirsi (1993) Miten tarinasta tulee tosi: Faktuaalistamisstrategiat viranomaispuheessa. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen: Diskurssianalyysin aakkoset. Tampere: Vastapaino 151-188.

Juhila, Kirsi (2000) Organisaation sanelemaa toimintaa vai syvällistä vuorovaikutusta? Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 191-219.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2008a) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14-47.

Juhila, Kirsi (2008b) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 48-81.

Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1999) Kymmenen kysymystä diskurssianalyysistä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen: Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 233-252.

Julkunen, Raija (2004) Hyvinvointipalvelujen uusi politiikka. Teoksessa Lea Henriksson & Sirpa Wrede (toim.) Hyvinvointityön ammatit. Helsinki: Gaudeamus, 168-186.

Julkunen, Raija (2006) Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Stakes.

Juntunen, Elina (2006) Diakoniatyön taloudellinen apu ja viimesijaisen sosiaaliturvan aukot. Teoksessa Elina Juntunen & Henrietta Grönlund & Heikki Hiilamo: Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Helsinki: Kirkkohallitus, Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2006:7, 51-176.

Juntunen, Elina (2007) ”Koska se on muutakin kuin osto-osoitus”. Diakoniatyöntekijöiden kokemuksia taloudelliseen avustamiseen motivoivista tekijöistä. Diakonian Tutkimus (2), 87-108.

Kainulainen, Sakari (2006) Hyvinvointivaltio ei turvaa hyvinvointia kaikille. Teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) Vääräyyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 77-85.

Kansanaho, Erkki & Hissa, Pentti I (1972) Palveleva kirkko. Diakonian oppikirja. Helsinki: Kirjaneliö.

Karjalainen Jouko (2000) Ruokapankkien paikallinen vaikuttavuus. Teoksessa Matti Heikkilä, Jouko Karjalainen & Mikko Malkavaara (toim.) Kirkonkirjat köyhyydestä. Helsinki: Kirkkopalvelut, Kirkkopalvelujen julkaisu nro 5, 267-290.

Karjalainen Jouko & Saranpää Usko (2002) Havaintoja huono-osaisuudesta. Stakesin ja SPR:n neljäs huono-osaisuusselvitys. Helsinki: Stakes, Raportteja 266.

Kauppinen-Perttula, Ulla Maija (2004) Kutsumus, Palvelutyö, Jaksaminen. Sisaret Oriveden Leprasairaalassa (1904-1953). Sähköinen väitöskirja. Acta Electronica Universitatis Tamperensis 355.

Kempainen, Tarja & Koskinen, Simo & Pohjola, Anneli & Urponen, Kyösti (1998) Sosiaalityö epävarmuuden oloissa. Rovaniemi: Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B, Tutkimusraportteja ja selvityksiä 28.

Kettunen, Paavo (2001) Leipää vai läsnäoloa? Asiakkaan tarve ja diakoniatyöntekijän työnäky laman puristuksissa. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus sarja A nro 76.

Koponen, Taneli (2008) Miljoona jää asiointipalvelujen ulkopuolelle. Aamulehti 12.6.2008. Uutiset A4.

Korkiamäki, Riikka (2008) Surffailua arjessa. Tila, aika ja vuorovaikutus nuorten yhteisöllistä kuulumista jäsentämässä. Teoksessa Irene Roivainen, Marianne Nylund, Riikka Korkiamäki & Suvi Raitakari (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö. Kansalaisen vai asiakkaan asialla? Jyväskylä: PS-kustannus, 173-192.

Kröger, Teppo (1996) Kunnat valtion valvonnassa? Teoksessa Jorma Sipilä & Outi Ketola & Teppo Kröger & Pirkko-Liisa Rauhala: Sosiaalipalvelujen Suomi. Porvoo: WSOY, 23-85.

Kuikka, Maisa (2000) Työttömien ja asunnottomien arki. Teoksessa Matti Heikkilä, Jouko Karjalainen & Mikko Malkavaara (toim.) Kirkonkirjat köyhyydestä. Helsinki: Kirkkopalvelut, Kirkkopalvelujen julkaisuja nro 5, 174-185.

Kulmala, Anna (2006) Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta. Tampere: Tampere University Press.

Lehto, Juhani (1997) Sosiaalityö ja perusoikeudet. Teoksessa Riitta Viialainen & Maisa Maaniittu (toim.) ”Tehdä itsensä tarpeettomaksi?” Sosiaalityö 1990-luvulla. Helsinki: Stakes, Raportteja 213, 103-116.

Lindqvist, Martti (1990) Auttajan varjo – pahuuden ja haavoittuvuuden ongelma ihmistyön etiikassa. Helsinki: Otava.

Malkavaara, Mikko (2000) Diakonian, teologian ja diakonian teologian murrokset. Teoksessa Matti Heikkilä, Jouko Karjalainen & Mikko Malkavaara (toim.) Kirkonkirjat köyhyydestä. Helsinki: Kirkkopalvelut, Kirkkopalvelujen julkaisuja nro 5, 17-57.

Malkavaara, Mikko (2002a) Diakoniajärjestöt. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 294-316.

Malkavaara, Mikko (2002b) Nälkä ja köyhyys kirkon asiaksi – Näkökulmia laman ja markkinakilpailun aikaan. Teoksessa Virpi Mäkinen (toim.) Lasaruksesta leipäjonoihin. Köyhyys kirkon kysymyksenä. Jyväskylä: Atena, 283-312.

Malkavaara, Mikko (2002c) Sodasta laman kynnykselle – Köyhyys ja diakonia hyvinvointivaltiota rakennettaessa. Teoksessa Virpi Mäkinen (toim.) Lasaruksesta leipäjonoihin. Köyhyys kirkon kysymyksenä. Jyväskylä: Atena, 221-260.

Markkola, Pirjo (2002) Synti ja siveys. Naiset, uskonto ja sosiaalinen työ Suomessa 1860-1920. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 888.

Markkola, Pirjo (2005) Kristillissosiaalinen työ, kansalaisaktivismi ja naiset 1800-luvulla. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 39-57.

Matthies, Aila-Leena (1996) Hyvinvoinnin sekatalous ja suomalaiset välittävät organisaatiot. Teoksessa Aila-Leena Matthies, Ulla Kotakari & Marianne Nylund (toim.) Välittävät verkostot. Tampere: Vastapaino, 11-29.

Matthies, Aila-Leena (1999) Deacony and the Crisis of the Welfare State. Teoksessa Esko Ryökäs & Klaus Kiessling (toim.) Spiritus, lux, caritas. Lahti: Lahden Diakoniainstituutti, 82-94.

Mustakallio, Hannu (2002) Köyhät, sairaat ja kirkko – Suomalaista diakoniaa 1800-luvulta 1940-luvulle. Teoksessa Virpi Mäkinen (toim.) Lasaruksesta leipäjonoihin. Köyhyys kirkon kysymyksenä. Jyväskylä: Atena, 197-220.

Mäntysaari, Mikko (2006) Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) Vääräyyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 115-132.

Niemelä, Pauli (2002) Diakonia ja ihmiskäsitys. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 87-103.

Parker, Ian (1992) *Discourse Dynamics. Critical Analysis for Social and Individual Psychology*. London: Routledge.

Payne, Malcolm (1997) *Modern Social Work Theory*. Basingstoke: Macmillan.

Payne, Malcolm (1998) *Social Work Theories and Reflective Practice*. Teoksessa Robert Adams, Lena Dominelli & Malcolm Payne (toim.) *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*. Basingstoke: Macmillan, 119-137.

Petrelus, Päivi (2005) *Sukupuoli ja subjektius sosiaalityössä. Tulkintoja naistyöntekijöiden muistoista*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Pohjola, Anneli (2002) *Pahan säikeitä auttamistyössä*. Teoksessa Merja Laitinen & Johanna Hurtig (toim.) *Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä*. Jyväskylä: PS-kustannus, 42-62.

Pohjola, Anneli (2003) *Sosiaalityön koulutuksen tila ja paikka*. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Sosiaalisen vaihtuvat vastuut*. Jyväskylä: PS-kustannus, 145-165.

Potter, Jonathan & Wetherell, Margaret (1987) *Discourse and Social Psychology. Beyond Attitudes and Behaviour*. London: Sage.

Pulma, Panu (1994) *Vaivaisten valtakunta*. Teoksessa Jouko Jaakkola & Panu Pulma & Mirja Satka & Kyösti Urponen: *Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalaisen sosiaalisen turvan historia*. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, 15-70.

Pyykkö, Raija (2004) *Valtion ja kirkon välissä: ammatillisen seurakuntadiakonian muotoutuminen*. Teoksessa Lea Henriksson & Sirpa Wrede (toim.) *Hyvinvointityön ammatit*. Helsinki: Gaudeamus, 110-143.

Pyykkö, Raija (2007) *Yhdessä kirkon virassa? Diakoniatyön paikan määrittely kirkon virkarakennekeskustelussa*. *Diakonian Tutkimus* (2), 109-136.

Raunio, Kyösti (1995) *Sosiaalipolitiikan lähtökohdat*. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, Kyösti (2000) Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, Kyösti (2004) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Roivainen, Irene (2003) Diakonian erityisyys sosiaalityössä. Teoksessa Mikko Lahtinen & Tuulikki Toikkanen (toim.) Anno Domini 2003. Diakoniatieteen vuosikirja. Lahti: Lahden Diakoniasäätiö, Lahden Diakoniainstituutti, 25-36.

Roivainen, Irene (2006) Suomalainen sosiaalityön tutkimus itseymmärrystä etsimässä. Julkaisussa Maria Tapola-Haapala, Elina Pekkarinen & Susanna Hoikkala (toim.) Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityön muuttuva tiedontuotanto. Talentia-lehti/ Sosiaalityön tutkimuksen seura, 4-8.

Ryökäs, Esko (2002) Diakonian tutkimus. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 394-418.

Saari, Juho & Kainulainen, Sakari & Yeung, Anne Birgitta (2005) Altruismi. Antamisen lahja Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa. Helsinki: Yliopistopaino.

Salonen, Kari & Kääriäinen, Kimmo & Niemelä, Kati (2000) Kirkko uudelle vuosituhannele. Suomen evankelis-luterilainen kirkko vuosina 1996-1999. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.

Satka, Mirja (1994) Sosiaalinen työ peräänkatsojamiehestä hoivayrittäjäksi. Teoksessa Jouko Jaakkola & Panu Pulma & Mirja Satka & Kyösti Urponen: Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalaisen sosiaalisen turvan historia. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, 261-339.

Satka, Mirja (1997) Sosiaalityö ajassa – ydinkysymysten äärellä. Teoksessa Riitta Viialainen & Maisa Maaniittu (toim.) ”Tehdä itsensä tarpeettomaksi?” Sosiaalityö 1990-luvulla. Helsinki: Stakes Raportteja 213, 27-38.

Schütz, Alfred & Luckmann, Thomas (1985) The Structures of the Life-World. Northwestern University Studies in Phenomenology & Existential Philosophy. Evanston: Northwestern University Press.

Sennett, Richard (2004) Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa. Suom. Kaisa Koskinen. Tampere: Vastapaino.

Seppänen, Marjaana (2000) Behövs matbanken i Finland? Nordisk Sosialt Arbeid (2), 92-100.

Sihvo, Jouko (1974) Diakonit seurakuntatyössä ja sosiaalihuollossa. Tampere: Kirkon tutkimuslaitos, Sarja A nro 26.

Silverman, David (1988) Laadullisen tutkimuksen kuusi sääntöä – postromanttinen näkökulma. Suom. Päivi Heininen. Sosiologia 25 (4), 257-267.

Silverman, David (2001) Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction. London: Sage.

Sipilä, Jorma (1989) Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.

Sipiläinen, Ilkka (1996) Kansankirkon haasteet. Teoksessa Aila-Leena Matthies, Ulla Kotakari & Marianne Nylund (toim.) Välittävät verkostot. Tampere: Vastapaino, 49-58.

Sulkunen, Irma (1987) Naisten järjestäytyminen ja kaksijakoinen kansalaisuus. Teoksessa Risto Alapuro, Ilkka Liikanen, Kerstin Smeds & Henrik Stenius (toim.) Kansa liikkeessä. Helsinki: Kirjayhtymä, 157-175.

Suoninen, Eero (1999) Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen: Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 17-36.

Toikko, Timo (2005) Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön historiaan. Tampere: Vastapaino.

Urponen, Kyösti (1994) Huoltoyhteiskunnasta hyvinvointivaltioon. Teoksessa Jouko Jaakkola & Panu Pulma & Mirja Satka & Kyösti Urponen: Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalaisen sosiaalisen turvan historia. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, 163-260.

Valokivi, Heli (2002) Toimiva asiakkuus – kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 164-210.

Valokivi, Heli (2008) *Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista*. Tampere: Tampere University Press.

Vanhala, Anni (2005) *Paikka ja asiakkuus. Etnografia naisten Asuntolasta*. Tampere: Tampere University Press.

Vappula, Kari (2001) *Diakonissakoulutuksen aloittaminen suomalaisen naisen aseman muutosprosessin valossa 1860-luvun loppupuolella*. Teoksessa Mikko Lahtinen & Tuulikki Toikkanen (toim.) *Anno Domini 2001. Diakoniatieteen vuosikirja*. Lahti: Lahden Diakoniasäätiö, Lahden Diakoniainstituutti, 60-70.

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

Välimaa, Outi (2008) *Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisessa*. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 175-195.

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* 18 (2), 197-211.

Yeung, Anne Birgitta (2007) *Diakonia ristipaineiden aallokossa - Diakonian työnäky ja suhde hyvinvointivaltioon*. *Diakonian Tutkimus* (1), 5-25.

### **Suomen säädöskokoelma:**

Kirkkojärjestys (1055/1993).



Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005).

Sosiaalihuoltolaki (710/1982).

Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005).

# LIITTEET

## LIITE 1: TEEMAHAASTATTELUN RUNKO

### 1. Taustakysymykset

- valmistumisvuosi ja -paikka (mahdolliset muut koulutukset)
- työhistoria
- työnkuva (myös aikaisemmissa työpaikoissa mutta erityisesti nykyisessä)
- *\* sosiaalityön määritelmä omin sanoin*
- *diakoniatyön määritelmä omin sanoin*
- *erot ja yhtäläisyydet työmuotojen välillä*

### 2. Yhteistyö sosiaalityön ja kirkon diakoniatyön välillä

- yhteistyö käytännössä omassa työssään (konkreettisia esimerkkejä; myös aikaisemmista työtehtävistä)
- tietty yhteistyökumppani vai vaihtuva kumppani
- *vaitiolovelvollisuus*
- onnistuneet kokemukset
- epäonnistuneet kokemukset
  
- jos yhteistyö olisi haastateltavan unelmien täyttymys, niin...
- seikat, jotka estävät unelman toteutumisen
- omat toimet yhteistyön hyväksi (mitä haastateltava olisi valmis tekemään unelman toteutumisen eteen?)
- *kirkon hengellisyys*
- *taloudellinen auttaminen, ruokapankit*

Lopuksi kysyi tuntemuksia ja ajatuksia haastattelusta. Kysyin myös mahdollisuutta ottaa uudelleen yhteyttä, jos jokin teema kaipaisi tarkennuksia. Tähän ei kuitenkaan tullut tarvetta.

*\* Kursiivilla merkityt kohdat olen lisännyt haastattelurunkoon ensimmäisten haastattelujen jälkeen.*

## LIITE 2: ANALYYSI TUNNESÄVYISTÄ DIAKONIA- JA SOSIAALITYÖNTEKIJÄN PUHEESSA

### Tunnesävyt diakoniatyöntekijöiden puheessa

Keskityin analyysissä neljään tunnesävyyn eli ”koriin”, jotka sisälsivät viidellä eri värillä merkittyjä ilmauksia ajasta, paikasta ja suhteesta. Analyysini seuraavassa vaiheessa ryhmittelin jokaisen korin sisällä olevat eri värit omiin ”rasioihin”. *Positiiviset* ilmaukset -kori sisälsi yhden yhdistetyn punainen/violetti rasia, johon sisältyi menneen ajan puhe sekä kaupungissa että pienellä paikkakunnalla. Yhdistin nämä otsikon ’mennyt aika’ alle, sillä erillisinä ne olisivat olleet mielestäni turhan pieniä yksiköitä. Keltaisen kaupunkiin sijoittuvan nyt -puheen sisällä oli diakoniatyöntekijöiden puheessa sävyero, jonka perusteella jaoin nämä ilmaukset kahteen eri rasiaan. Ensimmäiseen rasiaan sijoitin ilmaukset, joissa kumppani kohtasi diakoniatyöntekijän tasavertaisena, mutta ei pyytänyt tämän apua. Toisen rasiaan ilmauksissa kumppani kohteli tasavertaisena ja myös pyysi diakoniatyöntekijän apua. Vihreäksi merkitsemäni puhe, jossa asiakassuhde oli läsnä kumppanuudessa, sekä harmaaksi tulkitsemäni yleispuhe puuttuivat täysin positiivisista ilmauksista.

*Neutraalissa* tunnesävyssä diakoniatyöntekijöiltä puuttui punainen/violetti menneen ajan puhe sekä vihreä asiakkaan läsnäolosta kertova puhe. Neutraali tunnesävy houkutteli harmaata eli yleistä puhetta sosiaalityöstä sekä keltaista kaupunkiin sijoitettua nyt -puhetta. Tunnesävyiltään *ristiriitaisista* ilmauksista muodostin kolme eri rasiaa. Menneen ajan punainen/violetti rasia sisälsi mm. lama-ajan ilmiöiden pohdintaa. Kaksi muuta rasiaa olivat keltaista nyt -puhetta. Molemmissa ristiriitaiset tunteet liittyivät kumppaniin ja hänen suhtautumistapaansa, mikä aiheutti diakoniatyöntekijässä aste asteelta kasvavaa ihmettelyä. Eron rasioiden välille tein juuri kuvatun ihmettelyn voimakkuusasteen mukaan. *Negatiiviset* ilmaukset sisälsivät pääsääntöisesti ristiriitaisista tuntemuksista entistä kärjistyneemmiksi kuvattuja tilanteita. Keltainen nyt -puhe sekä harmaaksi tulkitsemäni puhe olivat keskeisinä tässä tunnesävyssä. Myös vihreällä merkitsemäni asiakaspuhe tuli esiin diakoniatyöntekijöillä nyt selkeämmin kuin koskaan aikaisemmin.

### Tunnesävyt sosiaalityöntekijöiden puheessa

Sosiaalityöntekijöidenkin kohdalla *positiivisen* tunnesävyyn korissa oli menneen ajan punainen/violetti rasia. Tämän lisäksi oli keltaista kaupunkiin sijoitettavaa nyt -puhetta, jonka jaoin kahteen eri rasiaan. Ensimmäiseen rasiaan sijoitin puhtaan kumppanuuspuheen ja toiseen rasiaan puheen, jossa asiakas oli mukana kolmantena osapuolena. Kiinnitin jo tässä vaiheessa huomioni siihen, että sosiaalityöntekijöillä oli huomattavasti enemmän vihreäksi merkitsemäni

asiakaspuhetta kuin diakoniatyöntekijöillä. *Neutraalissa* tunnesävyssä sosiaalityöntekijöillä tuli esiin selkeä menneen puheen ilmaistujen asiain rasia, kun diakoniatyöntekijöiltä tämä puuttui kokonaan. Kuten kumppanilla niin sosiaalityöntekijälläkin neutraaliin tunnesävyyteen sisältyi harmaaksi merkitsemiäni ilmauksia eli yleistä puhetta diakoniatyöstä tai sosiaalityöstä. Sosiaalityöntekijöillä oli tässä tunnesävyssä selkeästi eniten keltaiseksi merkitsemääni nyt -puhetta, jossa myös asiakas oli osassa läsnä. Mutta myös määrällisesti tarkasteltuna ja verrattuna kaikkiin sosiaalityöntekijöiden puheesta poimimiini ilmauksiin neutraalin tunnesävyn kori sisälsi selkeästi eniten työntekijöiden puhetta. *Ristiriitaisia* tunnesävyn ilmauksissa läsnä olivat kaikki eri värit: mennyt aika, asiakas, nyt -hetki ja yleinen puhe. *Negatiiviset* ilmaukset kuvasivat – kuten kumppanillakin – tilanteita, jotka olivat ristiriitaisista tunteista kasvaneet entistä kärjistyneemmiksi. Ilmaukset sijoittuivat sekä violetilla merkittyyn menneeseen aikaan että keltaiseen nyt -hetkeen.

LIITE 3: MENNEEN AJAN POSITIOTAULUKOT

Positiot menneestä ajasta ennen ruokapankkiaikaa

	sosiaalityöntekijä puhuu	diakoniatyöntekijä puhuu
position diakoniatyöntekijälle	aktiivinen ja tuttu	menossa mukana kumppanin rinnalla
position sosiaalityöntekijälle	tunsi ja tiesi niin kumppanin kuin hänen työtäänkin	tuttu ja vertainen

Positiot menneestä ajasta ruokapankkiaikana ennen vuotta 2001

	sosiaalityöntekijä puhuu	diakoniatyöntekijä puhuu
position diakoniatyöntekijälle	kumppani oli elintärkeä asiakkaiden auttamistalkoissa	varpaillaan oleva ja ympäröivä kyselevä
position sosiaalityöntekijälle	aktiivinen lähettäessään asiakkaita kumppanin luomaan ruokapankkiapua	imaisi kumppaninsa mukaan yhteistyöhön, mutta itse kumppanuus jäi asiakasvirtojen jalkoihin