

Pia Heikkilä

TALOUDELLISEN TOIMIJUUDEN ILMENEMINEN JA SEN TUKEMINEN SOSIAALITYÖN KEINAIN VÄLITYSTILIASIAKKAUDEDEN AIKANA

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Pro gradu -tutkielma
Tammikuu 2020

*"Minähän järjestelen toisten asioita. Vain aniharvat tietävät miten minkäkin pitää olla,
ja vain muutamat selviävät kaikesta omin neuvoin!"*

(Jansson 2014, 154.)

TIIVISTELMÄ

Pia Heikkilä: Taloudellisen toimijuuden ilmeneminen ja sen tukeminen välitystiliasiakkuuden aikana.
Pro gradu -tutkielma, 67 sivua + liitteet 15 sivua
Tampereen yliopisto
Sosiaalityön maisteriohjelma
Ohjaaja: Riikka Korkiamäki
Tammikuu 2020

Tässä tutkielmassa tarkastellaan välitystiliasiakkaiden kuvauksia taloudellisen toimijuuden ilmenemisestä ja sen tukemisesta sosiaalityön keinoin välitystiliasiakkuuden aikana. Välitystilipalvelu on sosiaalityön väline, jolla ihmisiä pyritään tukemaan ja vastaamaan heidän taloudellisiin ongelmiinsa. Se on osa taloussosiaalityötä, jossa ihmisen toimeentuloa tutkitaan kokonaisvaltaisesti ja jonka tavoitteena on vahvistaa ihmisen taloudellista toimintakykyä. Välitystilipalvelu on sekä palvelun tuottajalle että asiakkaalle vapaaehtoinen palvelu. Välitystilin tarkoitus on olla lyhytaikainen ratkaisu asiakkaan talouden hallinnan ongelmiin ohjaten asiakasta itsenäiseen selviytymiseen.

Tutkielmani teoreettinen viitekehys on Amartya Senin toimintamahdollisuuksien näkökulma. Tutkimus on teoriasidonnainen ja analyysimenetelmänä on abduktiivinen päättely. Aineistosta esiin nousseet taloudellisen toimijuuden kuvaukset on jaoteltu eri ulottuvuuksiin teemoittelun avulla.

Aineiston keruu on tapahtunut yksilöhaastatteluilla. Haastattelupyynnöt lähetettiin kaikille tutkittavan alueen välitystiliasiakkaille, joiden vastuulle jää yhteydenotto haastatteluajan sopimista varten. Näin varmistuttiin siitä, että haastatteluun tulevat henkilöt ovat vapaaehtoisia ja osallistuvat omasta halustaan.

Analyysissa keskitytään etsimään haastateltavien sanoittamia kuvauksia taloudellisen toimijuuden ilmenemisestä ja sen tukemisesta sosiaalityön keinoin välitystiliasiakkuuden aikana. Toimijuus voidaan määritellä monella tavalla, joista tässä työssä hyödynnetään Amartya Senin, Talcott Parsonsin, Anthony Giddensin ja Albert Banduran määritelmiä toimijuudesta.

Tutkimuksen tuloksina aineistosta esiin nousevat taloudellisen toimijuuden kuvaukset on jaoteltu taloudellisen toimijuuden ilmenemisen ja taloudellisen toimijuuden tukemisen ulottuvuuksiin.

Taloudellinen toimijuus ilmenee asiakkaiden puheessa valinnanvapauden toteuttamisena ja omaaloitteisuutena. Taloudelliseen toimijuuteen liittyviä haasteita ovat köyhyys ja velkaantuminen sekä vetäytyvä taloudellinen toimijuus. Taloudellista toimijuutta voidaan aineiston perusteella tukea laatimalla asiakkaalle asiakassuunnitelma sekä työskentelemällä asiakkaan kanssa tavoitteellisesti ja säännöllisesti.

Johtopäätöksenä esitän, että välitystiliasiakkaiden hyvinvointi syntyy heidän tekemistään valinnoista ja yhteiskunnan rakenteista. He elävät taloudellisessa niukkuudessa, mutta se ei automaattisesti vähennä hyvinvointia. Tulot ja varallisuus toki parantavat ihmisen taloudellista toimintakykyä, mutta ne eivät yksinään riitä takaamaan hyvinvointia.

Välitystilitutkimusta ei juurikaan ole tehty, ja sitä olisi hyvä jatkossa tutkia esimerkiksi vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmasta. Hyödyllistä olisi myös välitystilipalvelun alueellisen tai valtakunnallisen toimintamallin rakentaminen.

Avainsanat: välitystili, toimintamahdollisuuksien viitekehys, taloudellinen toimijuus, vetäytyvä taloudellinen toimijuus

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

ABSTRACT

Pia Heikkilä: The appearance of financial agency and supporting it within mediation account service.
Master's thesis, 67 pages + appendices 15 pages
Tampere university
Master's programme in social work
Supervisor: Riikka Korkiamäki
January 2020

This study focuses on searching descriptions of the appearance of financial agency and supporting it with the help of social work within mediation account service. The mediation account can be used to assist people in financial distress and address their financial problems. Mediation account service is part of financial social work, which studies a person's income comprehensively and aims at enhancing a person's financial capability. Mediation account is a voluntary service for both the service provider and the customer. It is meant to be a short-term solution to address the customer's financial problems guiding them towards independent survival.

The theoretical approach to this study is Amartya Sen's capability approach. My study is theory-connected and the analysis method is abductive deduction. The descriptions of financial agency rising from the research material have been divided into different dimensions with the help of thematization.

The research material was gathered via individual interviews. The request to participate was sent to all the mediation account customers in the research area. They were then responsible for contacting me and setting up a date for the interview. This guaranteed that the people participating in this study did so voluntarily and of their own accord.

This study focuses on searching descriptions of the appearance and supporting financial agency with the help of social work in the research material. Agency can be defined in many ways. In this study, the definition of agency is based on the definitions of Amartya Sen, Talcott Parsons, Anthony Giddens and Albert Bandura.

The descriptions of financial agency rising from the research data will be divided into the dimensions of appearance of financial agency and supporting financial agency.

The financial agency appears in customers' speech as executing freedom of choice and initiative-ness. Challenges of financial agency are poverty and indebtedness as well as passive financial agency. Customers' financial agency can be supported with the help of client planning and goal-oriented and regular work with the customer.

As a conclusion I state that the well-being of the mediation account customers is formed by the choices they make as well as societal structures. They live in financial austerity, but it does not automatically diminish their well-being. Income and wealth improve the financial capability of a person but as such are not enough to guarantee a person's well-being.

Mediation account studies are scarce. In the future, it could be studied for example from the aspect of estimating the effectiveness of mediation account service. It could also be useful to create a regional or nationwide mediation account procedure.

Keywords: mediation account, capability approach, financial agency, passive financial agency

The originality of this thesis has been checked using the Turnitin OriginalityCheck service.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	3
ABSTRACT	4
KUVIOT JA TAULUKOT	7
1 TUTKIMUSKOHTENA VÄLITYSTILIASIAKKUUS	8
2 HUONO-OSAISET YKSILÖLÄHTÖISEN TUEN KOHTENA.....	11
2.1 Hyvinvointia niukkuudessa.....	11
2.1.1 Asiakkaan osallistuminen omaan prosessiinsa	11
2.1.2 Toimintakyky osana huono-osaisuustutkimusta	13
2.2 Välitystili aikuissosiaalityön työmenetelmänä.....	16
2.2.1 Ammatillinen sosiaalityö aikuissosiaalityössä.....	16
2.2.2 Välitystiliasiakkuus sosiaalityön kohdeasiakkuutena	18
3 YKSILÖN TALOUDELLINEN TOIMIJUUS TOIMINTAMAHDOLLISUUKSIEN VIITEKEHYKSEN KONTEKSTISSA	21
3.1 Taloussosiaalityö talous- ja toimeentulokysymysten käsittelyssä	21
3.2 Taloudellisen toimijuuden käsite	25
4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TOTEUTUS	29
4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	29
4.2 Aineiston keruu ja eettisyys	30
4.3 Aineiston analyysi	33
5 TALOUDELLINEN TOIMIJUUS VÄLITYSTILIASIAKKUUDEN AIKANA	35
5.1 Taloudellisen toimijuuden ilmeneminen asiakkaiden puheessa.....	37
5.1.1 Valinnanvapaus ilmentää asiakkaan taloudellista toimijuutta	37
5.1.2 Oma-aloitteisuus ilmentää asiakkaan taloudellista toimijuutta.....	39
5.1.3 Köyhyys taloudellisen toimijuuden haasteena	41
5.1.4 Velkaantuminen taloudellisen toimijuuden haasteena.....	44
5.1.5 Vetäytyvä taloudellinen toimijuus	46
5.2 Taloudellisen toimijuuden tukeminen sosiaalityön keinoin asiakkaiden kokemana	48
5.2.1 Asiakassuunnitelman merkitys taloudellisen toimijuuden tukemisessa	48

5.2.2 Välitystilityöskentelyn tavoitteellisuuden merkitys taloudellisen toimijuuden tukemisessa	51
5.2.3 Tapaamisten säännöllisyyden merkitys taloudellisen toimijuuden tukemisessa	54
6 JOHTOPÄÄTÖKSET: TALOUDELLINEN TOIMIJUUS	
VÄLITYSTILIASIAKKUUDESSA	57
LÄHTEET	61
LIITE 1. Haastattelupyyntö	68
LIITE 2. Teemahaastattelu välitystiliasiakkaille	69
LIITE 3. Taloudellisen toimijuuden ilmeneminen asiakkaiden puheessa	71
LIITE 4. Taloudellisen toimijuuden tukeminen sosiaalityön keinoin asiakkaiden kokemana.....	78

KUVIOT JA TAULUKOT

KUVIO 1. Toimintakyvyt osana huono-osaisuustutkimusta	15
KUVIO 2. Taloudellisen sosialisointin prosessi	22
TAULUKKO 1. Valinnanvapaus ilmentää asiakkaan taloudellista toimijuutta	71
TAULUKKO 2. Oma-aloitteisuus ilmentää asiakkaan taloudellista toimijuutta	72
TAULUKKO 3. Köyhyys taloudellisen toimijuuden haasteena.....	74
TAULUKKO 4. Velkaantuminen taloudellisen toimijuuden haasteena.....	75
TAULUKKO 5. Vetäytyvä taloudellinen toimijuus	76
TAULUKKO 6. Asiakassuunnitelman merkitys taloudellisen toimijuuden tukemisessa	78
TAULUKKO 7. Välitystilityöskentelyn tavoitteellisuuden merkitys taloudellisen toimijuuden tukemisessa	80
TAULUKKO 8. Tapaamisten säännöllisyyden merkitys taloudellisen toimijuuden tukemisessa	81

1 TUTKIMUSKOHTENA VÄLITYSTILIASIAKKUUS

Tutkielmani kuuluu taloussosiaalityön tutkimuksenalaan. Taloussosiaalityötä voidaan toteuttaa kaikissa asiakasryhmissä. Taloussosiaalityössä ihmisen toimeentuloa tutkitaan kokonaisvaltaisesti, paljon laajemmasta näkökulmasta kuin pelkästään rahan käytöstä. Tarkastelussa ovat institutionaalisten ja sosiaalisten rakenteiden lisäksi ajatukset, tunteet ja asenteet, jotka ohjaavat suhdetta rahan käyttöön. Taloussosiaalityön tavoitteena on vahvistaa ihmisen taloudellista toimintakykyä ja kehittää palveluita ja sitä kautta parantaa heikommassa taloudellisessa asemassa olevien mahdollisuuksia. Taloussosiaalityö on muutostyötä, jonka kautta pyritään torjumaan köyhyyttä ja eriarvoisuutta. On myös tärkeää tutkia köyhyyttä ja eriarvoisuutta luovia ja ehkäiseviä rakenteita ja sitä kautta tehdä työtä köyhyyden ja eriarvoisuuden vähentämisen eteen. Taloudelliseen toimintakykyyn liittyy muun muassa ihmisen taloudenlukutaito ja ihmisen toimintamahdollisuudet. Taloudelliset haasteet herättävät usein ihmisissä vahvoja tunteita kuten häpeää, syyllisyyttä ja toivottomuutta ja siksi myös psykososiaalinen tuki on tärkeää. Sosiaalityön tehtävä on tukea heikommassa asemassa olevaa ihmistä ja etsiä ja tarjota hänelle apua. Sosiaalityön ydin on ihminen toimintakyvystään ja taloudellisesta tilanteestaan huolimatta. (Kettunen 2019, 15.)

Sosiaalityön asiakas on usein moniongelmainen. Asiakaskunnassa on esimerkiksi taloudellisten ongelmien, syrjäytymisen, mielenterveys- ja päihdeongelmien sekä työttömyyden kanssa painivia. Sosiaalityön tavoitteena on tukea asiakasta itsenäiseen elämään ja arjesta selviytymiseen sekä etsiä ratkaisuja ongelmiin yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakasta tuetaan kohti itsenäistä selviytymistä, voimaantumista, osallisuutta ja osallisuuden kokemusta. Välitystili on yksi sosiaalityön työmenetelmistä, jolla asiakkaiden taloudellisiin ongelmiin voidaan vastata ja pyrkiä lieventämään niitä. Välitystili-palvelua tuotetaan aikuissosiaalityön alaisuudessa. Käytännössä välitystili tarkoittaa sitä, että asiakkaan kanssa yhdessä sovitut tulot ohjautuvat sosiaalitoimen hallinnassa olevalle tilille, jolta hoidetaan asiakkaan raha-asioita sopimuksen mukaisesti.

Välitystilipalvelu on kunnalle vapaaehtoinen palvelu, eikä siitä ole varsinaisesti säädetty missään laissa. Välitystilille otto voidaan perustella kansaneläke- (568/2007, 67 §) ja työntekijän eläkelaeilla (395/2006, 122 §) sekä lailla eläkkeensaajan asumistuesta (571/2007, 28 §). Sosiaalihuollon lainsäädännöstä voidaan soveltaa sosiaalihuoltola- kia (1301/2014, 11 §), lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 4–7 §) sekä hallintolakia (434/2003, 7–8 §). (Selvitys välitystilitoiminnasta 2018, 5.) Välitystili on myös asiakkaalle vapaaehtoista. Sen on tarkoitus olla perusteltu, lyhytaikainen ratkaisu asiakkaan talouden hallinnan ongelmiin ohjaten asiakasta itse- näiseen selviytymiseen. Välitystilityöskentely on osa suunnitelmallista muutossosiaa- lityötä. Välitystiliä tarvitaan silloin, kun asiakkaan taloudellinen tilanne ja toimintakyky on heikko eikä hän itsenäisesti kykene suoriutumaan oman taloutensa hoidosta. Väli- tystili ei ole edunvalvontaa, mutta joskus sitä käytetään ikään kuin se olisi asiakkaan edunvalvoja. Välitystilityöskentelyn avulla pyritään saamaan aikaan muutosta asiak- kaan taloudelliseen toimintakykyyn ja ohjaamaan asiakasta itsenäiseen selviytymi- seen.

Tässä pro gradu -työssä tutkin välitystiliasiakkaiden itsensä sanoittamia kuvauksia ta- loudellisen toimijuuden ilmenemisestä ja sen tukemisesta sosiaalityön keinoin välitys- tiliasiakkuuden aikana. Valitsin oman tutkielmani kohderyhmäksi välitystiliasiakkaat siksi, että he ovat yhteiskunnassa yksi kaikkein huono-osaisimmista asiakasryhmistä ja heidän äänensä kuuluville saaminen on tärkeää. Tutkielmani aiheen valintaan vai- kutti lisäksi se, että välitystiliasiakkuuksiin liittyvää tutkimusta ei juurikaan ole tehty. Välitystilejä sivutaan muutamissa pro gradu -töissä sekä ammattikorkeakoulujen opin- näytetöissä. Pro gradu -töissä välitystileihin viitataan lähinnä asiakkaille tuntematto- mana käsitteenä tai osana suunnitelmallista muutossosiaalityötä ja taloudenhoidon turvaamisesta. Vartiainen pro gradu -työssä välitystiliin viitataan kaksi kertaa lähinnä nuo- rille aikuisille tuntemattomana käsitteenä (Vartiainen 2014). Aunolan pro gradu -työssä todetaan, että välitystilin luotu taloudenhoidon turvaamiseksi. Asiakkaan velkaantu- minen voidaan estää ja edunvalvonta-asiakkuuteen siirtymistä pitkittää (Aunola 2015, 93). Eskolan pro gradu -työssä välitystiliin viitataan yhden kerran osana intensiivisen muutostyön jälkitukea. Eskolan mukaan yksi sosiaalityön keskeisistä työmenetelmistä on suunnitelmallinen sosiaalityö, joka voidaan jakaa kolmeen osaan: 1) suunnitelman laatiminen, 2) työskentely asiakkaan kanssa ja 3) arviointi. (Eskola 2017, 75.) Ammat-

tikorkeakouluissa tehdyt välitystileihin liittyvät opinnäytetyöt keskittyvät tutkimaan asiakkaan kokemuksia välitystilipalvelusta (ks. esim. Holopainen & Jäppinen 2010; Jaskari 2016; Piispa 2010). Näiden opinnäytetöiden tulosten perusteella välitystilipalvelu tukee asiakkaan elämänhallintaa ja hyvinvointia, parantaa asiakkaan taloudellista tilannetta, tuo helpotusta arjen hallintaan sekä voimaannuttaa asiakasta.

Tutkielmani teoreettinen viitekehys on Amartya Senin toimintamahdollisuuksien viitekehys, jonka esittelen tarkemmin luvussa 3. Luvussa 2 pohdin huono-osaisuutta enemmän ja kerron myös, mitä välitystili käytännössä tarkoittaa. Tutkielmani taustalla vaikuttavat käsitys yksilön hyvinvoinnista ja sen syntymisestä. Hyvinvoinnin syntymiselle on monia tekijöitä eikä taloudellinen niukkuus automaattisesti vähennä yksilön hyvinvointia. Yksilön hyvinvointiin vaikuttavat hänen itsensä tekemät valinnat. Hyvinvointia voidaan edistää tarvittaessa myös sosiaalityön keinoin. Toinen tutkielmani taustalla vaikuttavista käsitteistä on huono-osaisuus, joka tarkoittaa eriarvoisuutta ja köyhyyttä. Huono-osaisen ihmisen elintaso koostuu lähinnä perusturvaan kuuluvista tuista ja erilaisista erityispalveluista, joista yksi on sosiaalitoimen tarjoama välitystilipalvelu. Luvussa 4 esittelen tutkimustehtävän ja -toteutuksen, ja luku 5 on tulosluku. Siinä kerron, miksi haastateltavat ovat välitystiliasiakkuudessa ja millaisia taloudellisen toimijuuden kuvauksia he ovat tuottaneet. Luvussa 6 teen yhteenvedon tutkielmani tuloksista ja johtopäätöksistä sekä esittelen mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2 HUONO-OSAISET YKSILÖLÄHTÖISEN TUEN KOHTEENA

2.1 Hyvinvointia niukkuudessa

2.1.1 Asiakkaan osallistuminen omaan prosessiinsa

Taloukasvu on perinteisesti nähty hyvinvoinnin ja hyvinvointivaltion edellytyksenä, mutta sen rinnalle tarvitaan myös hyvinvoinnin syntymisen ymmärrystä. Yksilön hyvinvointiin vaikuttavat hänen omat valintansa ja yhteiskunnan rakenteet. Hyvinvointi syntyy usean eri tekijän vaikutuksesta ja kattaa ihmisen identiteetin ja elämän kokonaisuutena. Taloudellinen niukkuus ei automaattisesti vähennä hyvinvointia ja siksi siihen ei saisi liikaa kiinnittää huomiota. Yksi sosiaalityön tehtävistä on asiakkaan toimeentulon turvaaminen ja pitkittyneen toimeentulotukitarpeen selvittäminen. Sosiaalityö ja perustoimeentulotuki antavat myös osviittaa siitä, mikä on riittävä kulutuksen taso. Asiakkaiden tukeminen omien asioidensa hoitamisessa sekä voimavarojensa ja toimijuu- tensa löytämisessä ovat tärkeitä sosiaalityön tavoitteita. Ihmisen toimintakykyä voidaan tukea vahvistamalla yksilön omaa toimijuutta, osallisuutta ja päätöksentekoa. Tämä edellyttää aktiivista vuoropuhelua ja vahvaa yhteistyötä asiakkaan kanssa. (Kivipelto & Saikkonen 2018, 59, 66–69.)

Osallistumisen ja osallistamisen avulla voidaan saavuttaa työskentelylle asetetut tavoitteet ja taata palvelun laatua. Osallistumisteorioiden mukaisesti kansalaisilla on kyvykkyyttä, halua ja mahdollisuus osallistua päätöksentekoon ja niitä on tarjottava heille mahdollisimman varhain. Osallistuminen tukee henkilökohtaista kasvua ja lisää vastuunottokykyä. Sosiaalihuollon asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa ja osallistumista tukea myös sosiaalityön keinoin. Kyse on hyvin tehdystä työstä, marginalisoitumisen ehkäisemisestä ja elämänhallinnan tukemisesta. (Niiranen 2002, 71, 73–74.)

Asiakkaan osallisuuden lisäämistä kannattavat esimerkiksi Maailman Terveysjärjestö WHO ja myös eri maiden hallitukset. Taustalla ovat kuluttajamyönteisyys ja demokraattinen ajattelu. Myös erilaiset tutkimukset kannattavat asiakkaiden vahvempaa osallisuutta oman tilanteensa edistämiseen. (Thompson, Ruusuvuori, Britten ja Collins 2007, 186.) Asiakkaan osallisuus parantaa palveluiden toteutumista ja tukee elämönhallintaa. Palvelut ovat muotoutuneet kuluttajaystävällisempään ja joustavampaan suuntaan. Asiakas on aktiivinen kansalainen, jolla on halu, oikeus ja velvollisuus osallistua oman palvelutarpeensa arviointiin ja päätöksentekoon. Osallisuutta esiintyy eri tasoilla: rajoitettu osallisuus, tuettu osallisuus ja itsenäinen osallisuus. Asiakkaalla on rajoitettu osallisuus päätöksentekoon silloin, kun hän voi sanoa mielipiteensä, mutta työntekijät tekevät päätökset. Tuettua osallisuutta on silloin, kun asiakas tarvitsee tukea osallistua päätöksentekoon ja omien asioidensa hoitoon. Itsenäinen osallisuus tarkoittaa sitä, että asiakas pystyy tekemään yksilöllisiä ja harkittuja päätöksiä ilman työntekijän apua. (Raitakari, Saario, Juhila & Günther 2015, 35–36; 42; 44–45.)

Kaikissa työntekijä–asiakastapaamisissa on vääjäämättä jonkinlaista osallisuutta havaittavissa: kehon kieli, eleet, katseet, puhe ja hiljaisuus vaikuttavat tapaamisen kulkuun ja lopputulemaan. Asiakkaan osallisuus ilmenee myös monilla muilla tavoilla, esimerkiksi siinä millainen on asiakkaan näkemys omista vaikutusmahdollisuuksistaan ja miten työntekijä ottaa asiakkaan huomioon ja antaa asiakkaan tilanteessa oikeanlaista tietoa. Asiakkaan osallisuutta voidaan tutkia osallisuuden viitekehyksen avulla. Sen avulla voidaan tuottaa erittäin tarkkaa tietoa asiakkaan osallisuudesta sekä osallisuuden eri muodoista ja ulottuvuuksista. (Thompson ym. 2007, 176–178; 180.)

Kun asiakas osallistuu vahvasti omaan prosessiinsa, puhutaan tiedostavasta ja jaetusta päätöksenteosta. Asiakkaat toivovat, että ammattilaiset tunnustavat osallistumisen ja osallisuuden olevan valinnaista ja vaihtelevan tilanteen ja kontekstin mukaan. Asiakaslähtöiselle osallistumiselle on viisi tasoa: autonominen päätöksenteko, jaettu päätöksenteko, tiedonanto eli dialoginen osallistuminen, tiedonhaku eli reseptiivinen osallistuminen ja osallistumattomuus. (Thompson 2007, 43; 47.) Asiakkaan elämönhallinnan edistämisen kannalta olisi tärkeää, että asiakas otetaan mukaan päätöksentekoon jo hyvin varhaisessa vaiheessa. Joskus asiakkaan tilanne on sellainen, että hän ei pysty näkemään tai ehdottamaan omaan tilanteeseensa sopivia ratkaisuja, ja tällöin sosiaalityöntekijän tehtävä on tehdä näitä suunnitelmia ja ratkaisuja. Ongelma

tästä muodostuu, jos asiakas ei pysty sitoutumaan tehtyihin päätöksiin tai jos hänellä ei ole motivaatiota toteuttaa sovittuja toimenpiteitä. Esiin nousee silloin kysymys, onko sosiaalityöntekijän tehtävä silloin tukea asiakasta ja pyrkiä toteuttamaan suunnitelmaa?

2.1.2 Toimintakyky osana huono-osaisuustutkimusta

Huono-osaisuus tarkoittaa eriarvoisuutta ja köyhyyttä. Huono-osaisen ihmisen elintaso koostuu lähinnä perusturvaan kuuluvista tuista ja erilaisista erityispalveluista. Perusturvaan kuuluvia tukia ovat esimerkiksi perustoimeentulotuki ja työmarkkinatuki. Erityispalveluihin kuuluvat muun muassa mielenterveys- ja päihdepalvelut sekä välitystilipalvelu. John Rawls (1999, 84–85) toteaa, että huono-osaisuus on sosioekonomisen aseman alhaisuutta, kykyjen heikkoutta ja elämänkulun onnettomuuksia. Hän rajaa huono-osaisuuden koskemaan ihmisiä, jotka ovat fyysisesti ja henkisesti toimintakykyisiä, jolloin kaikkein huono-osaisimmat (esimerkiksi vammaiset ja vanhukset) rajautuvat ulos tästä määritelmästä. (Saari 2015, 14, 18, 58.)

Rawlsin määritelmä huono-osaisuudesta ei ota huomioon kaikkein huono-osaisimpia asiakkaita. Tästä huolimatta se sopii oman tutkielmani kohderyhmään. Rawls puhuu fyysisesti ja henkisesti toimintakykyisistä ihmisistä, jollaisia välitystiliasiakkaat ovat. He ovat yhteistyökykyisiä, koska he ovat suostuneet välitystiliasiakkuuteen ja ovat vapaaehtoisesti mukana, mutta eivät kuitenkaan kykene itsenäisesti huolehtimaan oman taloutensa hoidosta. Kritiikkiä Rawlsin näkemystä kohtaan on esittänyt esimerkiksi Amartya Sen. Sen (1999, 90) tunnustaa, että tulojen ja varallisuuden sekä ihmisen toimintakyvyn välillä on yhteys. Tulot ja varallisuus parantavat ihmisen toimintakykyä jollain tasolla, mutta eivät yksinään riitä hyvinvoinnin takaamiseen. Senin (1999) mukaan ihmisen hyvinvoinnin arvioiminen ei voi perustua pelkästään hänen varallisuuteensa. Ihminen voi saavuttaa hyvinvoinnin hyödykkeiden avulla, mutta ne ovat vain käytettävissä olevia tavaroita eivätkä hyvinvointia itsessään. Ihmisten tarve erilaisille hyödykkeille vaihtelee, ja se perustuu esimerkiksi yhteisön ja kulttuurin tuottamiin arvoihin. (Saito 2003, 19–20.)

Saaren (2015, 39) mukaan huono-osaisuuden tutkimuksen uusi suuntaus on ihmisen toimintamahdollisuuksiin perehtyminen, jota ovat tutkineet esimerkiksi Amartya Sen (ks. esim. 2005) ja Martha Nussbaum (ks. esim. 2000). Toimintamahdollisuuksien tutkimus edellyttää resurssien, toimintakyvyn ja elämänlaadun yhtäaikaista arviointia, jossa yksi tärkeä näkökulma on se, kuinka paljon elämänhallinnan ongelmat rajoittavat ihmisen mahdollisuutta käyttää omia resurssejaan.

THL:n (2019b) mukaan toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selvitä arjesta. Ihmisen toimintakykyyn vaikuttavat ympäristön myönteiset ja kielteiset vaikutteet. Sitä voidaan tukea ja vahvistaa esimerkiksi muiden ihmisten tuella tai erilaisilla palveluilla. Ihmisen toimintakyky on tasapainoilua kykyjen ja ympäristön sekä omien tavoitteiden välillä.

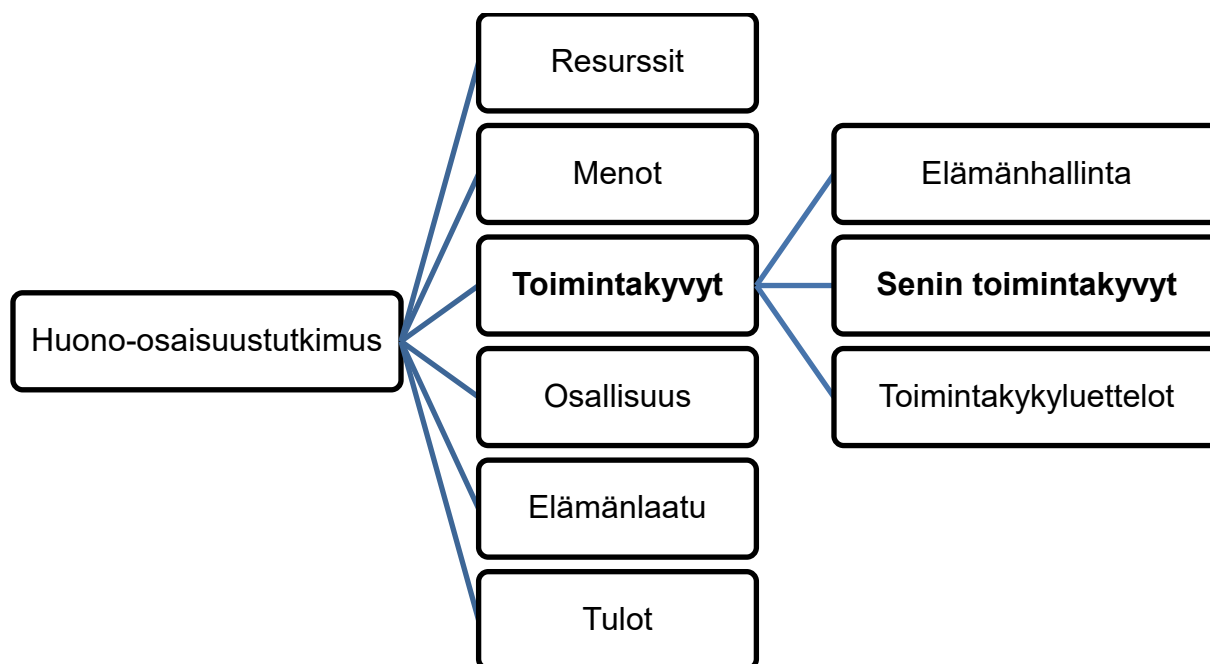
Toimintakyvyn ulottuvuuksia THL:n (2019b) mukaan ovat

- fyysinen toimintakyky, jolla tarkoitetaan edellytyksiä selviytyä tärkeistä arjen tehtävistä,
- psyykkinen toimintakyky, jolla tarkoitetaan arjen haasteista ja kriisitilanteista selviytymisen voimavaroja,
- kognitiivinen toimintakyky, jolla tarkoitetaan muun muassa tiedon vastaanottoon ja käsittelyyn liittyviä toimintoja ja jotka mahdollistavat ihmisen suoriutumisen arjessa, ja
- sosiaalinen toimintakyky, jolla tarkoitetaan muun muassa yksilön, sosiaalisen verkoston, ympäristön, yhteisön ja yhteiskunnan välisiä vuorovaikutussuhteita sekä osallisuuden kokemusta.

Nämä ulottuvuudet liittyvät myös ihmisen taloudellisen toimintakyvyn arviointiin.

Kuviossa 1 on esitetty huono-osaisuustutkimukseen liittyviä teemoja (Saari 2015, 42; muokattu PH). Huono-osaisuutta voidaan tutkia tulojen, menojen, resurssien, elämänlaadun, osallisuuden tai toimintakyvyn näkökulmasta. Oma tutkimukseni asemoituu kuviossa 1 toimintakyvyn (lihavoitu) tutkimiseen.

KUVIO 1. Toimintakyvyt osana huono-osaisuustutkimusta



Kuvion 1 mukaan toimintakykyjen tutkimus jakautuu kolmeen eri osa-alueeseen: elämänhallinnan, Senin toimintakykyjen ja toimintakykyluetteloiden tutkimiseen. Koska tutkielmani teoreettinen tausta on Amartya Senin toimintamahdollisuuksien viitekehys, kuuluu oma tutkielmani Senin toimintakykyjen tutkimusalaan. Sen toteaa, että toimintamahdollisuuksien viitekehystä voidaan soveltaa usealla eri tavalla, kuten ihmisten yksilöllisten onnistumisten ja vastoinkäymisten arviointiin. Sen on kuitenkin vastahakoinen määrittelemään listaa eri toimintakyvyistä, koska toimintakyvyt ja niiden merkitysten arviointi riippuvat asiayhteydestä. Ongelma ei ole itse toimintakykyluetteloiden laatimisessa, vaan ajatuksessa siitä, että tällainen määrätty lista laadittaisiin eikä siihen voisi enää lisätä uusia toimintakykyjä tai muokata listalla olevia kykyjä asiayhteyteen sopiviksi. Senin mukaan eri toimintakykyjen tärkeyden arviointi on myös haasteellista. Ensinnäkin, toimintakyvyt riippuvat tilanteesta ja tarkoituksesta. Toiseksi, sosiaaliset tilanteet vaihtelevat ja kolmanneksi, yleinen keskustelu saattaa johtaa tiettyjen toimintakykyjen roolin, saavutettavuuden ja merkityksen parempaan ymmärtämiseen. (Sen 2005, 157–160.)

2.2 Välitystili aikuissosiaalityön työmenetelmänä

2.2.1 Ammatillinen sosiaalityö aikuissosiaalityössä

Sosiaalityön piirissä olevalla asiakkaalla on haasteita selviytyä arjessaan. Toikko (2005, 213) toteaa, että sosiaalityön sisältöä määrittää kaksi peruselementtiä: materiaallinen ja ei-materiaallinen apu. Sosiaalityön historiasta kumpuaa köyhien ja vaivaisten auttaminen varsinaisena sosiaalityönä. Lisäksi erityisenä sosiaalityönä voidaan todeta olevan ei-materiaalisen avun antaminen. Nämä peruselementit limittyvät asiakastyössä ja on lähes mahdotonta tehdä puhtaasti sosiaalityötä vain toisesta näkökulmasta. Sosiaalityön avulla puututaan asiakkaan elämään ja pyritään poistamaan haasteita aiheuttavat tekijät. Sosiaalityön kolme päämäärää ovat haasteita aiheuttavien tekijöiden poistaminen asiakkaan arjesta, yhteiskunnan resurssijärjestelmien tarjoaminen asiakkaan käyttöön sekä asiakkaan toimintakyvyn ja selviytymisen tukeminen. Asiakkailla voi olla monenlaisia ongelmia, esimerkiksi talous- ja velkaongelmia. Yksilölläntöinen tukeminen taloudellisissa ongelmissa on asiakkaalle tärkeää. (Karjalainen 2016, 119–120, 134.) Tärkeää on myös paneutua asiakkaan tilanteeseen ja haasteisiin sekä asiakkaan asioiden hoitamiseen ajan kanssa ilman turhaa kiirettä. Asiakkaalle tärkeää on myös se, että työntekijä ei jatkuvasti vaihtuisi. Nämä käyvät ilmi kuntien työntekijöille, esimiehille ja asiakkaille tehdyistä haastatteluista. (Kivipelto 2016, 137–138, 145–146.)

Ammatillinen sosiaalityö perustuu suunnitelmalliseen otteeseen, tilannearviointiin, muutostavoitteisiin ja välineisiin, joilla muutokseen pyritään. Asiakkaalla on ongelma, johon etsitään ratkaisua. Ratkaisun löytäminen vaatii suunnitelmallista työskentelyä, tilannearviointia ja muutostavoitteiden asettamista. Asiakkaalle tarjotaan erilaisia välineitä, joiden avulla asetettuun tavoitteeseen pitäisi päästä. Asiakkaan ongelma, johon ratkaisua etsitään, voi olla esimerkiksi taloudellinen tilanne, työttömyys ja elämänhallinta. Työskentelyn tavoitteita voivat olla elämäntilanteen parantaminen sekä itsenäisen suoriutumisen ylläpitäminen ja edistäminen. Välineitä, joiden avulla asetetut tavoitteet voidaan saavuttaa, ovat esimerkiksi asiakkaan tukeminen, neuvonta ja ohjaus,

asiakassuunnitelman laatiminen sekä yhteistyö asiakkaan kanssa. (Juhila 2008, 16–17.)

Aikuissosiaalityön määrittelemine on haasteellista, koska sen asiakaskunta on heterogeeninen ja työkenttä monimuotoinen. Aikuissosiaalityöksi voidaan nimittää lastensuojelun ja gerontologisen sosiaalityön välissä olevaa työtä. Toimintaa määrittää teoreettisten viitekehysten lisäksi käytännön toimintatavat ja -mallit. Aikuissosiaalityössä ratkaisevaa on se, millaisilla toimintatavoilla ja -menetelmillä asiakkaiden haasteisiin voidaan vastata ja tuottaa vaikuttavia työmenetelmiä. Sosiaalityön vaikuttavuutta voidaan tehostaa työskentelemällä yhdessä asiakkaan kanssa ja huomioimalla asiakkaan vahvuudet ja voimavarat. (Karjalainen 2017, 247–248.)

Aikuissosiaalityössä esiin nousevat kuntouttaminen ja kuntoutus sekä suunnitelmat ja arvioinnit. Kuntouttavassa sosiaalityössä otetaan huomioon sekä yksilön että yhteisön näkökulma. Se on ennalta ehkäisevää ja ongelmia korjaavaa työtä, joka perustuu monialaiseen työotteeseen ja verkostotyöskentelyyn. Kuntouttavan sosiaalityön tehtävänä on syrjäytymisen ehkäiseminen. Sen avulla pyritään kehittämään uudenlaisia toimintamalleja ja lähestymistapoja. Asiakasta pyritään auttamaan suunnitelmallisella, tavoitteellisella ja oikea-aikaisella tuella. Kuntouttava sosiaalityö merkitsee suunnitelmallista työskentelyä yhdessä asiakkaan kanssa hänen osallisuutensa lisäämiseksi. (Karjalainen 2017, 248, 255, 258.) Oman tutkielmani kannalta merkityksellistä on kuntouttavan sosiaalityön yksilönäkökulma. Tutkielmassani keskiössä ovat aikuissosiaalityön asiakkuudessa olevat ihmiset, joilla on talouden hallinnan haasteita. Taloudenhoidon haasteiden takia nämä ihmiset ovat tilanteessa, jossa heille on ollut tarpeen avata sosiaalitoimen välitystilipalvelu. Heidän kanssaan työskennellään yksilötasolla, heitä ohjataan ja neuvotaan taloudenhoidossa ja heidän omaan tilanteeseensa pyritään löytämään ratkaisuja, jotka palvelevat heitä parhaiten. Työskentely heidän kanssaan on asiakaslähtöistä.

2.2.2 Välitystiliasiakkuus sosiaalityön kohdeasiakkuutena

Marginaalissa elävän ihmisen kansalaisuus on kaventunut ja mahdollisuudet vaikuttaa asioihin ovat heikentyneet. Kuulluksi tuleminen ja osallistumisen kokemukset voivat parantaa asiakkaan elämänhallintaa ja vahvistaa kansalaisuuden kokemusta. Ihmisen elämänhallinnan taitoja voidaan lisätä, päätöksenteosta syrjäytymistä ehkäistä ja kansalaisuuden kokemusta vahvistaa osallistumisen ja osallisuuden kautta. Sosiaalihuollon asiakkaalle se tarkoittaa asiakkuuden kautta toteutuvaa osallistumisen, oppimisen ja valtaistumisen mahdollisuutta. Sosiaalihuollon asiakkuus voi roolittua seuraavalla kolmella eri tavalla: kohdeasiakkuus eli ammatillisten toimenpiteiden kohteena oleminen; kuluttajuus eli kyky vertailla eri vaihtoehtoja ja mahdollisuus tehdä valintoja; demokraattinen kansalaisuus eli täysivaltainen kansalaisuus ja aktiivinen osallisuus. (Niiranen 2002, 63, 67–69.) Välitystiliasiakkuus on voimakkaasti roolittunut kohdeasiakkuuteen, jolla Niiranen tarkoittaa siis ammatillisten toimenpiteiden kohteena olemista. Asiakkaan taloudellisesta toimintakyvystä riippuu, onko hänellä resursseja vertailla palveluita ja tehdä vertailun perusteella valintoja. Välitystiliasiakkuudessa olevien henkilöiden taloudellinen toimintakyky saattaa olla alentunut, eivätkä he välttämättä ole kykeneviä täysivaltaiseen ja aktiiviseen osallisuuteen.

Asiakas, hänen omaisensa tai edunvalvoja on ensisijaisesti vastuussa asiakkaan varojen huolehtimisesta. Jos asiakas ei itse pysty huolehtimaan rahojen riittävydestä, voidaan hänelle avata välitystili sosiaalitoimeen. Tällöin asiakkaan kanssa sovitut tulot peritään välitystilille, josta maksetaan sovitut menot. Välitystilin tarkoitus on taata, että asiakkaan elämän turvaavat laskut tulevat maksetuiksi ja että asiakkaan tulot riittävät koko kuukaudeksi. Välitystiliasiakkaat ovat useimmiten hakeneet toistuvasti toimeentulotukea siitä huolimatta, että omien tulojen pitäisi riittää kuukauden menoihin. Välitystilille ei kerrytetä säästöjä, vaan ylijäävät rahat maksetaan asiakkaan omalle pankkitilille joko yhdessä tai useammassa erässä. Välitystiliasiakkaalle tulee hakea edunvalvoja, mikäli hänellä on varallisuutta tai tuloista kertyy säästöjä. (Bilaletdin 2010, 10; Kärki, Tossavainen & Väyrynen 2009, 85; Kuntaliitto 2000.) Välitystilin avaaminen edellyttää, että asiakkaalla on merkittävä taloudellisen neuvonnan ja ohjauksen tarve. Perusteet välitystilin avaamiselle arvioi sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Useimmiten välitystilin tavoitteena on turvata asiakkaan asuminen. Välitystilipalvelu ei ole verrattavissa edunvalvontaan. (Selvitys välitystilitoiminnasta 2018, 4–5.)

Välitystiliasiakkuus on tilapäinen ratkaisu, joka tähtää talouden tasapainottamiseen. Yksi sosiaalityön tärkeimmistä tavoitteista on edistää asiakkaan omatoimisuutta, joten pitkäaikaisesti varmuuden vuoksi ylläpidetyt asiakkuudet pitäisi päättää. Joskus asiakkaat eivät halua luopua välitystilipalvelusta, koska he ovat tottuneet siihen, että laskut maksetaan sosiaalitoimesta ja käyttövarat maksetaan omalle tilille. Omaa elämää ja taloutta on helpompi hallita, kun oleellisimpien laskujen maksusta huolehtii joku muu. Jotta välitystiliasiakkuudet voidaan optimoida, työntekijöiden on panostettava ja resursoitava enemmän aikaa sosiaalityöhön asiakkaiden kanssa. Turhaa holhoamista pitäisi välttää ja jokaisen asiakkaan kohdalla punnita eri vaihtoehtoja toimeentulon ja elatuksen turvaamiseen. (Bilaletdin 2010, 11.) Välitystili on edunvalvontaa kevyempi ratkaisu asiakkaan taloushallinnan haasteisiin ja se tukee asiakkaan autonomiaa.

Välitystililit saattavat myös passivoida asiakasta, jolloin tavoitteellinen työskentely kohti taloudellisesti toimintakykyistä ja itsenäisesti talouden haasteista selviävää asiakasta heikkenee. Työskentelyn tavoitteena tulisi olla asiakkaan aktiivinen rooli oman taloutensa hoidossa, mutta vaakakupissa on myös sosiaalityön huolenpidollinen rooli. Pohdittavaksi jää pitäisikö välitystilejä tulevaisuudessa lisätä vai vähentää ja kumpi palvelisi asiakkaita paremmin. (Karjalainen, Metteri & Strömberg-Jakka 2019, 63.)

Välitystilipalvelun kaltaista palvelua on Suomen lisäksi myös muissa maissa. Käytännön toteutus on erilainen kuin Suomessa, mutta taustalla on sama toimintaidea kuin suomalaisessa välitystilissä. Yhdysvalloissa on käytössä palvelu nimeltään valtuutettu maksaja (*representative payee*, suomennos PH). Valtuutettu maksaja voi olla yksityishenkilö (esimerkiksi henkilön läheinen) tai organisaatio (esimerkiksi sosiaalitoimi). Palvelu on tarkoitettu haavoittuvassa asemassa oleville henkilöille, jotka eivät itsenäisesti pysty huolehtimaan omien sosiaalietuuksiensa käytöstä. Valtuutettu maksaja auttaa henkilöä tulojen hallinnassa, laskujen maksamisessa, budjetoinnissa ja säästämisessä. Henkilön etuudet maksetaan valtuutetulle maksajalle, joka varmistaa, että laskut maksetaan ja sen jälkeen jakaa henkilölle jäljelle jäävän rahan. (Davis, Hawk, McLaughlin, Brincko, King & Farmartino 2015, 56–57; Rosen, Rosenheck, Shaner, Eckman, Gamache & Krebs 2003, 262.)

Valtuutettu maksaja -palvelua on tutkittu eräissä tutkimuksissa, joihin Davis ja muut (2015, 57–58) viittaavat artikkelissaan *Despite initial “kicking and screaming” unstably*

housed persons report high satisfaction with representative payee program. Tutkimuksia on tehty monien eri asiakasryhmien, kuten mielenterveysongelmaisten, kodittomien ja päihteidenkäyttäjien parissa. Tutkimuksissa arvioitiin valtuutettu maksaja -palvelun merkitystä asumiseen, elämänlaatuun, päihteiden käyttöön ja masennusoireiden esiintymiseen. Tulokset osoittivat positiivista vaikutusta asunnottomuuden vähenemiseen sekä tilastollisesti merkittävää elämänlaadun parantumista ja rahankäytön ongelmien vähenemistä. Palvelun piirissä olevat henkilöt olivat kokeneet, että palvelu on auttanut heitä pitämään asuntonsa, hallitsemaan päihteidenkäyttöä sekä budjetointiaan tuloja ja menoja. Palvelun avulla he ovat onnistuneet jakamaan kuukausittaisen rahankäyttönsä niin, että raha riittää koko kuukaudeksi. Artikkelissaan Davis ja muut toteavat, että suurin osa tutkimuksista keskittyy siihen, millaisia tuloksia palvelun avulla on saavutettu. Ihmisten tyytyväisyyttä palveluun ovat lisänneet muun muassa aiempi kokemus palvelusta, taloudellinen ohjaus ja neuvonta, luottamuksellinen suhde valtuutettuun maksajaan sekä asiakkuuden kesto. Rosen ja muut (2003, 266) puolestaan ovat tutkineet millaisia eroavaisuuksia esiintyy silloin, kun valtuutettuna maksajana toimii yksityishenkilö tai organisaatio. Tulokset osoittavat, että näiden välillä ei esiinny merkittävää eroa. Asiakkaat ovat molemmissa tapauksissa yhtä tyytyväisiä saamaansa palveluun eikä asiakkaan ja maksajan välisen yhteistyön toteutumisessa ole eroja.

3 YKSILÖN TALOUDELLINEN TOIMIJUUS TOIMINTAMAH-DOLLISUUKSIEN VIITEKEHYKSEN KONTEKSTISSA

3.1 Taloussosiaalityö talous- ja toimeentulokysymysten käsittelyssä

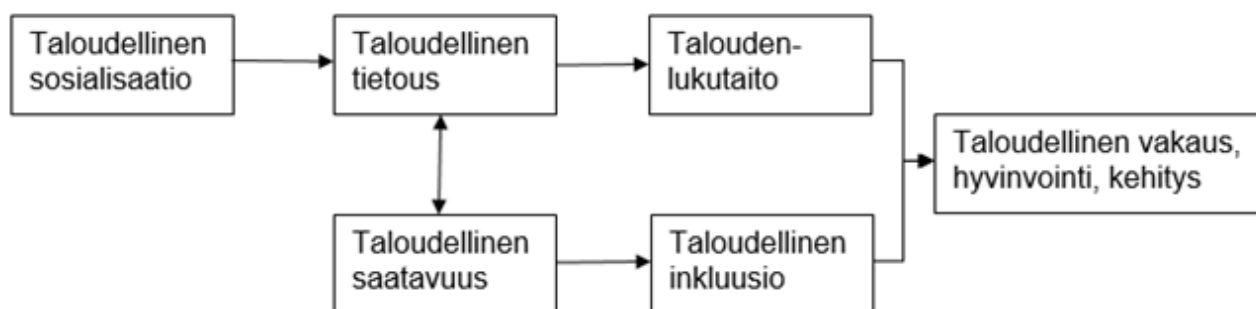
Taloudellinen toimintakyky on noussut yhdeksi asiakkaiden haasteista myös sosiaalityössä. Se johtuu siitä, että taloudelliset ongelmat ovat usein erityisesti aikuissosiaalityön asiakkuuksien taustalla. Talousasiat ovat sosiaaliselle oikeudenmukaisuudelle, ihmisoikeuksille ja ihmisten hyvinvoinnille tärkeitä. Monille asiakkaille talouden hallinta tarkoittaa sitä, että he hahmottavat tulolähteet, osaavat päättää, mitkä laskut heidän pitää maksaa ja mitkä laskut voivat odottaa. Talousongelmat ilmenevät monin eri tavoin, esimerkiksi velkaantumisena, luottotietojen menetyksenä ja työttömyytenä. Talouspaineiden alla elävien on vaikea tehdä tulevaisuudensuunnitelmia ja heiltä vaaditaan taloudenlukutaitoa. Taloudellisen hyvinvoinnin kolme tärkeintä elementtiä ovat riittävä toimeentulo, voimavarat ja taloudellinen toimintakyky. Riittävän toimeentulon turvaaminen on perussosiaalityötä, mutta voimavarat ja taloudellinen toimintakyky ovat ehkä vähemmän tunnettuja käsitteitä. Voimavaroilla tarkoitetaan tässä yhteydessä ihmisen taloudellisia ja muita resursseja, joiden avulla hän pystyy rakentamaan taloudellista vakavaraisuutta. Taloudellisella toimintakyvyllä viitataan ihmisen kykyyn ja mahdollisuuksiin toimia parhaalla mahdollisella tavalla talouden näkökulmasta. (Bent-Goodley, Sherraden, Jacobson Frey, Birkenmaier, Callahan & McClendon 2016, 293–294.)

Taloussosiaalityön merkitys on kasvanut. Taloudellisiin aspekteihin on ryhdytty kiinnittämään enemmän huomiota ja sosiaalityössä on havaittu, että niihin täytyy paneutua, jotta voidaan vastata asiakkaiden avun ja palveluiden tarpeisiin. Taloudellinen toimintakyky viittaa ihmisen kykyyn harkita taloudellisia valintojaan ja kehittää taloudellista toimijuuttaan. Keskeistä sille on ihmisen taloudenlukutaito. Taloudenlukutaidon lisäksi tarvitaan taloudellista inklusiota, jonka tarkoituksena on taloudellisten toimintamahdollisuuksien vahvistaminen. (Viitasalo 2018, 96–97.) Taloudenlukutaidolla tarkoitetaan ihmisen kykyä tehdä perusteltuja päätöksiä rahankäytön suhteen sekä kykyä

käyttää tietoa ja taitoa taloutensa hallintaan. Jos ihmiseltä puuttuu taloudenlukutaito, hän on alttiimpi taloudellisille ongelmille. Taloudenlukutaitoa on kyky suunnitella ja hallita omaa talouttaan ja siihen kuuluvat muun muassa budjetointi, säästäminen, luottojen hallinta ja kulutus. Taloudenlukutaidon tavoitteena on paitsi taloudellisen tiedon lisääminen myös taloudellisten valintojen parantaminen. Taloudenlukutaidottomuus on tulosta muun muassa ihmisen tekemistä valinnoista ja vanhempien koulutustasosta. Heikot taloudelliset tiedot ja taidot alentavat ihmisen taloudellisia toimintamahdollisuuksia. Taloudellisiin ongelmiin ajautuneet asiakkaat tarvitsevat ohjausta ja neuvontaa taloudellisissa asioissa. Ohjauksen ja neuvonnan tarve vaihtelee ja sen sisältöä muokataan asiakkaan kokonaistilanne huomioon ottaen. (Kindle 2013, 398–399; Sherraden 2010, 1, 3, 6.)

Kuviossa 2 esitetään taloudellisen sosialisointiprosessi (Sherraden 2010, 15; suomenos PH). Taloudelliseen sosialisointiin liittyviä käsitteitä ovat taloudellinen tietous ja saatavuus, taloudenlukutaito ja taloudellinen inklusio, joita kaikki tarvitaan ihmisen taloudellisen vakauden ja hyvinvoinnin muodostamisessa.

KUVIO 2. Taloudellisen sosialisointiprosessi



Taloussosiaalityön toiminta-alueet ovat yksilö- ja perhekohtaiset palvelut, yhteisöjen parissa tehtävä työ sekä poliittinen asianajo. Oman tutkielmani kannalta oleellinen toiminta-alue on yksilökohtainen työskentely, jonka avulla asiakkaan psykososiaalisia ja taloudellisia resursseja pyritään vahvistamaan ja luomaan taloudellista turvaa. Taloudellisen avustamisen välineitä ovat toimeentulotuen lisäksi välitystilitt ja sosiaalinen luo-

totus. Välitystilitt ja sosiaalinen luototus ovat toimenpiteitä, joilla korjataan rahan puutetta ja joiden avulla voidaan vastata rahanhallinnan kysymyksiin. Palveluiden suunnittelu ja kehittäminen moniammatillisessa yhteistyössä esimerkiksi talous- ja velkaneuvojien kanssa parantaa palveluita ja vahvistaa asiakkaiden taloudenhallintaa ja taloudellista toimintakykyä. Käytännön sosiaalityöhön taloussosiaalityö voitaisiin tuoda luomalla erilaisia yksilö- ja ryhmäkohtaisia toimintamuotoja. (Karjalainen ym. 2019, 63; Viitasalo 2018, 97–98, 100.)

Taloussosiaalityö tutkii ihmisen toimeentuloa kokonaisvaltaisesti ja sen tavoitteena on

- vahvistaa ihmisen taloudellista toimintakykyä,
- kehittää palveluita,
- parantaa ihmisen taloudellisia toimintamahdollisuuksia,
- pyrkiä saamaan aikaan muutosta ihmisen taloudelliseen tilanteeseen,
- torjua köyhyyttä ja eriarvoisuutta, ja
- edistää ihmisen hyvinvointia (Kananoja & Karjalainen 2017, 156).

Hyvinvoinnin edistäminen on koko sosiaalipolitiikkaa läpäisevä tavoite ja yksi sen tehtäväalueista. Se on saanut aiempaa merkittävämmän aseman nyt, kun sosiaalihuoltolaki on uudistettu ja sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistus on ajankohtainen. Väestön hyvinvoinnin edistäminen, ihmisten toimintakyvyn vahvistaminen ja ongelmien ehkäisy ovat tärkeitä toimia, jotta voidaan kaventaa ihmisten välisiä sosiaali- ja terveyseroja, vähentää sosiaali- ja terveystaloudellisten palvelujen tarvetta sekä hillitä kustannusten kasvua. (Kananoja & Karjalainen 2017, 156.)

Taloussosiaalityössä hyödynnetään tutkimuksellista ja psykososiaalista otetta talous- ja toimeentulokysymysten käsittelyssä. Taloussosiaalityön taustalla vaikuttaa esimerkiksi Amartya Senin (ks. esim. 2010) toimintamahdollisuuksien viitekehys. Siinä kiinnostus kohdistuu ihmisen toimintamahdollisuuksiin ja pyrkimykseen poistaa esteitä tavoitteiden tieltä. Tärkeää on mahdollisuus valita ja ohjata omaa elämäänsä. Toimintamahdollisuuksien viitekehystä voidaan soveltaa esimerkiksi köyhyyden teoretisoinnissa, tasa-arvon ja taloudellisen kehityksen pohdinnoissa sekä hyvinvoinnin selittämisessä. Se ei ole selittävä teoria, vaan sen avulla voidaan käsitteellistää ilmiöitä. Ihmisen hyvinvoinnin toteutumiseen vaikuttavat muun muassa resurssit, julkiset sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut sekä koulutus. Ne ovat kaikki välineitä, joiden avulla ihminen voi

saavuttaa asettamiaaan päämääriä. Välineet ovat instrumentteja, joiden avulla päämäärät on mahdollista tavoittaa. Hyvinvointiin voidaan soveltaa resurssilähtöistä ajattelua, jossa pelkkien resurssien tai tulojen määrä ei kerro hyvinvoinnista. Tärkeämpää on se, miten ihminen käyttää saatavilla olevia resursseja omien tavoitteidensa saavuttamiseksi. Kyky muuttaa resurssit tekemiseen ja elämiseen riippuu myös ihmisen henkilökohtaisista ominaisuuksista. (Viitasalo 2018, 12, 24–26.)

Taloussosiaalityö kohdistuu talous- ja toimeentulokysymysten tarkasteluun. Taloudellisen toimintakyvyn tutkimus on lähtöisin Kanadasta ja Iso-Britanniasta, joista se on levinnyt Yhdysvaltoihin 2000-luvun alussa. Suomessa taloudellista toimintakykyä on tutkinut esimerkiksi Katri Viitasalo väitöskirjassaan *Äitien pyrkimykset ja toimintamahdollisuuksien valikko - käsitteellinen tutkimus äitien taloudellisista toimintamahdollisuuksista*. Viitasalo tutki äitien taloudellisia toimintamahdollisuuksia ja äitiyden ja taloudellisten näkökulmien välistä suhdetta. Toimintamahdollisuuksien tutkimus perustuu Amartya Senin (ks. esim. 2010) ja Martha C. Nussbaumin (ks. esim. 2000) kirjoituksiin. (Viitasalo 2018.) Oman tutkielmani lähtökohdaksi olen valinnut Amartya Senin toimintamahdollisuuksien viitekehyksen, jota myös Viitasalo hyödyntää omassa tutkimuksessaan. Välitystilin avulla pyritään vaikuttamaan asiakkaan taloudelliseen toimintakykyyn ja siten myös Viitasalon tutkimus liittyy välitystiliasiakkuuteen.

3.2 Taloudellisen toimijuuden käsite

Toimijuutta on tutkittu useista eri näkökulmista. Toimijuus tarkoittaa sitä, että ihmisellä on mahdollisuus tehdä päätöksiä ja valintoja. Yhteiskunnalliset rakenteet ja ympäröivä todellisuus mahdollistavat, mutta myös ehdollistavat, päätösten ja valintojen valikoidun. Ihmisen osallisuuden toteutuminen edellyttää toimijuutta. (Romakkaniemi, Lindh & Laitinen 2018, 16.)

Toimijuus edellyttää ihmiseltä sisäistä voimaa ja kykyä, joiden avulla hän voi aktiivisesti ottaa osaa oman elämänsä tapahtumiin. Roy Bhaskar (1979) liittää toimijuuden käsitteen ihmisen sisäiseen voimaan. Bhaskarin mukaan ihmisen toiminta liittyy hänen yksilölliseen toimijuuteensa ja sen taustalla on erilaisia syitä. Anthony Giddens (1976; 1984) määrittelee toimijuutta yhteiskunnallisten rakenteiden, sosiaalisten tilanteiden ja yksilön pyrkimysten avulla sekä niiden välisen vuorovaikutuksen kautta. Giddensin mukaan toimijuuden käsitteessä oleellista on, että ihmisellä on mahdollisuus toimia toisin. Mahdollisuus toimia toisin tarkoittaa sitä, että ihmisellä on mahdollisuus vaikuttaa tai olla vaikuttamatta asioihin. Kaikki ihmiset ovat aktiivisia toimijoita ja yhteiskunta on heidän saavutuksensa.

Talcott Parsons (1937) kehitti toimintayksikön käsitteen. Toimija toteuttaa valitsemansa toiminnot, joilla on jokin päämäärä. Lopputulokseen vaikuttavat sekä yksilölliset että ympäristön tekijät. Parsonsin mukaan toimijuuteen liittyy myös valinnanvapaus. Jürgen Habermas (1984) asettaa vastakkain rakenteiden ja elämiskaailman sfäärit. Rakenteiden sfäärissä toimii julkinen valta, joka kontrolloi ja säätelee ihmisten toimintaa ja pyrkii ottamaan haltuunsa elämiskaailman sfäärin. Elämiskaailman sfäärissä ihmiset toimivat ja toteuttavat toimijuuttaan. (Barnes 2000, 25–27, 87; Loyal 2003, 56–57, 62–63.)

Kokemukset muokkaavat toimijuuden tuntua ja käsitystä siitä, mitä itse osaa ja mitä ympäriltään voi saavuttaa. Toimijuus on moniulotteinen käsite ja se on vahvasti sidoksissa ympäristöönsä. Toimijuutta voidaan selittää myös A. J. Greimasin (1982, 15) kehittämän modaaliteettiteorian avulla. Greimasin mukaan modaalisuuden peruskäsitteet

ovat osaaminen, kykeneminen, haluaminen ja täytyminen. Osaaminen on hankittu ominaisuus eli kartutetut tiedot ja taidot, kyvyllä tarkoitetaan toimintakykyä eli fyysisiä ja psyykkisiä ominaisuuksia. Haluamiseen liittyviä käsitteitä ovat motivaatio ja motivoituminen. Täytymiseen liittyviä käsitteitä ovat fyysiset ja sosiaaliset pakot ja rajoitukset. (Romakkaniemi 2010, 138–139.)

Albert Banduran mukaan toimijuuden neljä keskeistä käsitettä ovat tarkoituksellisuus, ennakointi, itsesäätely ja itsereflektointi. Toimijuus viittaa tarkoitukselliseen toimintaan. Toiminnan suunnittelu etukäteen tuottaa erilaisia lopputuloksia, jotka voivat olla ihmiselle hyödyllisiä tai haitallisia. Ihmiset asettavat itselleen tavoitteita, ennakoivat todennäköisiä lopputulemia ja valitsevat itselleen sopivan toimintamallin, jonka avulla asetetut tavoitteet voi saavuttaa. Tavoitteet toimivat ihmisen motivaattoreina ja käyttäytymisen säätelijöinä. Toimijuus on myös itsesäätelyä. Ihminen ei voi vain jäädä odottamaan, että tavoitteet toteutuvat ilman, että hän itse tekisi mitään. Toimijuuteen sisältyy tarkoituksellisen toiminnan lisäksi kyky toimia ja motivoida itseään sekä reflektoida omaa käyttäytymistään ja ajatuksiaan. Ihmiset arvioivat motivaatiotaan, arvojaan ja tavoitteiden merkitystä. Jos ihminen uskoo itseensä ja omiin kykyihinsä, hänellä on mahdollisuus saavuttaa asettamansa tavoitteet. (Bandura 2001, 6–8, 10.)

Tässä pro gradu -työssä toimijuutta tarkastellaan taloudellisen toimijuuden näkökulmasta. Lähtökohtana on Amartya Senin toimintamahdollisuuksien viitekehys. Sen on kirjoittanut laajasti ihmisten hyvinvoinnista ja kehitymisestä. Hän on kritisoinut perinteisiä näkemyksiä hyvinvoinnista ja tuonut keskusteluun mukaan omaa näkökulmaansa aiheesta. Perinteisen näkemyksen mukaan hyvinvointi on yhteydessä vaurautteen, hyötyyn ja palveluihin. Senin näkemyksen mukaan hyvinvointia pitäisi lähestyä ihmisten kykyjen kautta. Kykyjen konseptin Sen esitti ensimmäisen kerran vuonna 1980. Hän toi esiin sen, että hyvinvoinnin arviointi perustuu muuhunkin kuin pelkästään ihmisen omaisuuden määrään tai omaan kokemukseen onnesta. Sen keskittyi hyvinvoinnin määrittelyssä enemmän siihen, mitä ihmiset pystyvät tekemään kuin siihen, mitä he voivat käytettävissä olevilla varoillaan ostaa. (Clark 2005, 1341, 1343; Kremakova 2013, 398; Robeyns 2005, 94; Saito 2003, 18–19.)

Toimintamahdollisuuksien viitekehyksessä olennaista on se, millaisia ihmiset pystyvät olemaan ja mitä he pystyvät tekemään eikä se, miten paljon he voivat kuluttaa tai kuinka paljon heillä on varallisuutta ja tuloja. Toimintamahdollisuuksien viitekehysten avulla voidaan arvioida ihmisen hyvinvointia ja sosiaalista ympäristöä ja se keskittyy ihmisen saavutettavissa olevaan elämänlaatuun. Sen keskeisimmät käsitteet ovat toiminnot, toimintamahdollisuudet, vapaus ja toimijuus. Toiminnoilla tarkoitetaan sitä, miten ihminen toimii ja mitä hän tekee. Toiminnot ovat mitattavissa olevia toimintamahdollisuuksia, jotka ovat syntyneet valintojen seurauksena ja niiden avulla voidaan käsitteellistää ja arvioida hyvinvointia. Toimintamahdollisuudet puolestaan ovat valittavissa olevia toimintoja, joiden avulla tavoitteet voi saavuttaa. Toimijuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä ihmisten mahdollisuuksia saavuttaa asettamansa tavoitteet. Toimijuus rakentuu ihmisen kyvyistä ja sitä ilmentävät ihmisen pyrkimykset, joita ovat ihmisen tavoitteet ja toiveet sosiaalisen kontekstin ja vuorovaikutuksen osana. (Dang 2014, 460–461, 464; Jacobson 2016, 793–795; Kremakova 2013, 398; Robeyns 2003, 62–63; Viitasalo 2018, 27–28, 36, 39.) Toimintamahdollisuuksien viitekehys tarjoaa työkalun, jonka avulla voidaan laajemmin määritellä ihmisen hyvinvoinnin ja kehittymisen näkökulmia. Kokonaiskuvan hahmottaminen pelkästään hyötyjen tai resurssien kautta ei ole mahdollista. Tarvitaan myös ihmisen kykyjen ja sosiaalisten tavoitteiden määrittelyä, jotta kokonaiskuva ihmisen hyvinvoinnista on mahdollista muodostaa. (Clark 2005, 1362; Robeyns 2005, 94.)

Amartya Senin toimintamahdollisuuksien viitekehystä ovat omassa tutkimuksessaan soveltaneet Päivi Mäntyneva ja Anna-Maria Isola (2019). He toteavat, että ihmisen toimintamahdollisuudet ovat yksi perusturvan muoto ja niihin kuuluu eri toimijoiden palveluita sekä kansalaisyhteiskunnan toimintaa. Ne edistävät positiivista muutosta sekä ylläpitävät toimintakykyä ja toimijuutta. Yksi edellytys tälle on resurssien tasainen jakautuminen, mutta se ei yksinään riitä, vaan ihmiset tarvitsevat myös palvelujärjestelmän tarjoamia palveluita. Ihmisen todellisiin toimintamahdollisuuksiin vaikuttavat hänen kykynsä ja mahdollisuutensa toimia sekä vapaus ja vastuu. (Mäntyneva & Isola 2019, 248.)

Asetetut tavoitteet voi saavuttaa silloin, kun ihmisellä on mahdollisuus toimia tai aidosti tehdä valintoja. Toimijuuteen liittyviä käsitteitä ovat esimerkiksi tavoitteellisuus, itsenäisyys, tarkoituksellisuus, valinnanvapaus ja oma-aloitteellisuus. (Mäkinen 2015, 105.) Omassa tutkielmassani toimijuuden näkökulmana on taloudellisen toimijuuden ilmeneminen ja sen tukeminen sosiaalityön keinoin välitystiliasiakkuudessa. Aiemmat kokemukset ohjaavat sitä

- kokeeko ihminen, että hänellä on valta tehdä päätöksiä,
- onko hänellä aito mahdollisuus valita eri vaihtoehtojen välillä,
- onko hänellä mahdollisuus muuttaa asioita, ja
- millaisia toimijuutta tukevia tai rajoittavia tekijöitä hänen tilanteessaan on (Gordon 2005, 115; Ronkainen 1999, 51, 53).

Ihmisen toimijuus rakentuu vuorovaikutuksessa hänen ympäristönsä kanssa, ja samalla muotoutuvat ihmisen käsitykset omasta osaamisestaan ja niistä resursseista, joita hän voi saavuttaa (Timonen 2015, 146).

4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TOTEUTUS

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Amartya Senin mukaan hyvinvointia voidaan määritellä vaurauden, hyödyn ja palveluiden lisäksi myös ihmisen kykyjen kautta. Oleellista Amartya Senin ajattelussa on se, mitä ihminen kykenee tekemään ja millaisia tavoitteita hän voi aidosti saavuttaa. Tutkimustehtäväni on tarkastella:

1. Miten asiakkaiden taloudellinen toimijuus ilmenee välitystiliasiakkuuden aikana asiakkaiden kuvauksissa välitystiliasiakkuudesta?

2. Miten asiakkaiden taloudellisen toimijuuden tukeminen sosiaalityön keinoin ilmenee asiakkaiden kuvauksissa välitystiliasiakkuudesta?

Pro gradu -työni on kvalitatiivinen tutkielma, johon keräsin aineistoa haastattelujen avulla. Kvalitatiivinen tutkimus kuvaa empiiristä maailmaa ja sen avulla kerättävä aineisto sisältää kuvailevaa dataa. Kvalitatiivista tutkimusta käytetään silloin, kun halutaan löytää esimerkiksi vastaus kysymykseen, millaisia merkityksiä ihmiset antavat eri asioille. Kvalitatiivinen tutkimus on tyypillisesti induktiivista, joka tarkoittaa sitä, että tutkija kerää tietoa kehittääkseen ja luodakseen näkökulmia ja ymmärrystä asioista. (Taylor, Bogdan & DeVault 2016, 17–18.) Kvalitatiivisen tutkimuksen keskeiset tutkimusmenetelmät ovat havainnoiminen, tekstianalyysi, haastattelu ja litterointi (Metsämuuronen 2000, 14).

4.2 Aineiston keruu ja eettisyys

Etiikka kuuluu ihmisten jokapäiväiseen elämään. Tutkimuksen etiikka perustuu luontevimmin normatiiviseen etiikkaan, koska se etsii vastausta kysymykseen oikeista ja siksi noudatettavista eettisistä säännöistä. Normatiivista etiikkaa on kolmea eri tyyppiä, joista tutkimusetiikkaan on parhaiten sovellettavissa deontologinen eli velvollisuusetiikka, jossa korostetaan sääntöjä ja niiden noudattamista. (Kuula 2006, 21–23.) Tutkijan tulee noudattaa tiettyjä sääntöjä ja hyviä tieteellisiä käytäntöjä tutkimusta tehdessään. Tutkimuseettisillä normeilla ei ole laillista sitovuutta, mutta ammatillisesti ne velvoittavat tutkijaa ja niiden avulla ohjataan tutkimuksen tekoa. Tutkimuseettiset normit tuovat esiin myös niitä arvoja, joihin tutkijan oletetaan sitoutuvan: ihmisten itsemääräämisoikeus, vahingoittumattomuus ja yksityisyyden kunnioittaminen. Käytännössä nämä arvot ilmenevät siten, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista, tutkimuksesta ei saa aiheutua vaikeuksia eivätkä yksittäiset henkilöt saa olla tunnistettavissa tutkimusraporteista. (Kuula 2006, 58; 60-62; 64.)

Toteutin tutkielmani maantieteellisellä alueella, jossa on muutamia kymmeniä välitystiliasiakkaita. Haastattelupyyntö (ks. liite 1) lähetettiin yhteistyössä sosiaalitoimen kanssa. Olin laittanut kirjeet valmiiksi kirjekuoriin, sulkenut kuoret ja liimannut postimerkit päälle. Tutkimuspaikkakunnan sosiaalitoimen edustaja liimasi kuoriin osoitetarvat ja pudotti kirjeet postilaatikkoon. Kirje lähetettiin kaikille välitystilissä oleville asiakkaille kesäkuun 2019 lopussa. Kirjeessä pyysin haastattelusta kiinnostuneita olemaan minuun yhteydessä heinäkuun 2019 loppuun mennessä. Haastatteluun kutsuttujen vastuulle jäi ottaa yhteyttä minuun joko omalla nimellä tai nimettömänä. Näin varmistuin siitä, että haastatteluun tulevat henkilöt olivat vapaaehtoisia ja osallistuivat omasta halustaan eivätkä kokeneet olevansa esimerkiksi pakotettuja haastatteluun.

Haastattelupyyntö lähetettiin 28 henkilölle. Heistä kahdeksan otti minuun yhteyttä ja sovimme haastatteluajan. Haastatteluun saapui seitsemän henkilöä, joista kuusi oli miehiä ja yksi nainen. Saapuneiden määrä oli kohtuullinen ottaen huomioon sen, että usein kaikkein huono-osaisimpien osallistumisaktiivisuus on heikompaa kuin hyväosaisten (Ohisalo 2017, 52). Haastateltavien ikähaarukka oli 34–67 vuotta ja välitystiliasiakkuuden kesto 1–14 vuotta.

Haastateltavien taloudellinen toimintakyky oli pääsääntöisesti heikko ja heidän tulonsa pienet. Välitystili voidaan avata asiakkaalle silloin, kun hänellä on talouden hallinnassa haasteita ja hänelle on kertynyt velkoja. Lisäksi välitystiliä avattaessa asiakkaalla täytyy olla säännöllisiä tuloja, kuten eläke tai työmarkkinatuki. Perustoimeentulotuen ei katsota olevan säännöllinen tulo eikä välitystiliä avata asiakkaille, joiden päätulo on perustoimeentulotuki.

Haastateltavista kaksi oli työttömiä työnhakijoita ja viisi oli eläkkeellä. Haastateltavien tuloina olivat pääsääntöisesti työmarkkinatuki tai eläke ja kaikki olivat ainakin jossain vaiheessa hakeneet Kelasta perustoimeentulotukea. Osalle perustoimeentulotukea oli myönnetty, osalla omat ensisijaiset tulot riittivät kattamaan perusmenot. Kaikkien haastateltavien kohdalla välitystilin avaamisen syynä oli velkaantuminen. Yleensä ehdotus välitystilin avaamisesta tulee viranomaistaholta ja näin oli myös haastateltavistani enemmistön kohdalla. Kaksi haastateltavista kertoi, että olivat itse huomanneet tarvitsevansa apua raha-asioiden hoitamiseen ja ottaneet yhteyttä viranomaisiin.

Haastattelut toteutin yksilöhaastatteluina elokuun 2019 aikana. Halusin järjestää haastattelut mahdollisimman neutraalissa ympäristössä, joten tapasin haastateltavat pääsääntöisesti alueen kuntien kirjastojen tiloissa. Minulla oli varattuna kirjastoista erillinen tila, jossa meillä oli mahdollisuus keskustella rauhassa kenenkään häiritsemättä. Lisäksi tämä erillinen tila suojasi asiakkaan yksityisyyttä. Tallensin haastattelut kokonaisuudessaan, jonka jälkeen litteroin ne. Hävitin aineistosta kaikki tunnistetiedot eikä yksittäinen asiakas ole tunnistettavissa aineistosta eikä pro gradu -työni raportista. Myöskään maantieteellinen alue, jossa keräsin aineiston, ei ole tunnistettavissa raportista. Haastateltavat osallistuivat tutkimukseeni täysin vapaaehtoisesti ja heidän anonymiteettinsä on taattu.

Olin miettinyt etukäteen, mitä kysyn haastateltavilta (ks. liite 2). Olin jaotellut kysymykset teemoittain: 1) ennen välitystiliasiakkuutta, 2) asiakkuuden alkamisen jälkeen, 3) välitystiliasiakkuuden päämäärät ja tavoitteet ja 4) yhteistyö välitystilistä vastaavan työntekijän kanssa.

Yksi haastattelu kesti keskimäärin puoli tuntia ja haastattelut onnistuivat pääsääntöisesti hyvin. Haastattelun aluksi kiitin haastateltavaa siitä, että hän halusi tulla haastateltavaksi. Kerroin hänelle, että opiskelen yliopistossa ja haastattelen häntä lopputyötäni varten. Minulla oli haastattelussa mukana kannettava tietokone ja sanelin. Kerroin, että kirjaan haastattelusta avainsanoja koneelle ja lisäksi tallennan keskustelun sanelimen avulla. Aineiston käsittelystä kerroin, että litteroin tallenteen ja että litteroinnin jälkeen poistan aineistosta kaikki tunnistetiedot. Toin esiin, että lopullisesta raportista ei käy ilmi haastateltavien henkilöllisyys eikä paikkakunta, jossa haastattelut on tehty.

Tallenteiden litterointi oli aikaa vievää ja osittain haastavaa. Haastavan litteroinnista teki se, että osa haastateltavista puhui toisinaan hiljaa ja epäselvästi tai haastattelijan päälle, joten sanojen erottaminen oli vaikeaa. Litteroidun aineiston laajuus oli yhteensä 78 tekstisivua.

Koska välitystilissä olevat asiakkaat olivat itse vastuussa yhteydenotosta minuun, ei haastatteluun saapuneiden henkilöiden ryhmää voida pitää monipuolisena otoksena välitystiliasiakkuudessa olevista asiakkaista. Yhteyttä ottivat todennäköisesti ne asiakkaat, jotka olivat toimintakykyisiä ja tyytyväisiä välitystiliasiakkuuteensa. Haastattelut tarjosivat kuitenkin soveltuvan empiirisen aineiston tutkimustani varten. Aineistosta nousi esiin haastateltavien itsensä kertomina taloudellisen toimijuuden kuvauksia, joita käyn tarkemmin läpi luvussa 5.

4.3 Aineiston analyysi

Työssäni keskityin asiakkaan taloudellisen toimijuuden ilmenemiseen ja sen tukemiseen sosiaalityön keinoin välitystiliasiakkuuden aikana. Amartya Senin mukaan toimijuus tarkoittaa ihmisen mahdollisuuksia saavuttaa asettamansa tavoitteet. Tavoitteet voi saavuttaa, kun ihminen voi vapaasti toimia ja tehdä erilaisia valintoja. Roy Bhaskar liittää toimijuuteen ihmisen sisäisen voiman, Anthony Giddensin mukaan toimijuudessa oleellista on ihmisen mahdollisuus toimia toisin. Talcott Parsons määrittelee toimijuuden valinnanvapautena ja Albert Bandura tarkoituksellisena toimintana. A. J. Greimas puolestaan selittää toimijuutta modaliteettien kautta. Amartya Senin toimintamahdollisuuksien viitekehyksessä toimijuudella tarkoitetaan ihmisen kykyä saavuttaa asetetut tavoitteet. Toimijuus lähtee henkilöstä itsestään, jolla tarkoitan sitä, että henkilö on aina aktiivinen toimija ja toimijuuden kokemus on subjektilähtöistä, henkilön omaa kokemusta omista kyvyistään saavuttaa asetetut tavoitteet. Tässä pro gradu -työssä toimijuuden näkökulmana on taloudellisen toimijuuden ilmeneminen ja sen tukeminen sosiaalityön keinoin välitystiliasiakkuudessa. Lähdin analysoimaan aineistoani ja nimesin löytämäni taloudellisen toimijuuden ulottuvuudet näiden esittelemieni toimijuuden määritelmien pohjalta. Analyysitapani ei siis ollut puhtaasti teorialähtöinen, vaan teoriasidonnainen. Teoriasidonnaista analyysitapaa voidaan kutsua myös abduktiiviseksi päättelyksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Aineistosta esiin nousseet taloudellisen toimijuuden kuvaukset jaottelin teemoittelun avulla toimijuuden ilmenemisen ja toimijuuden tukemisen ulottuvuuksiin. Jaottelu perustui edellä esitettyihin toimijuuden määrittelyihin. Peruslähtökohta oli Amartya Senin määritelmä toimijuudesta, jonka lisäksi käytin teemoittelussa apuna Parsonsien, Giddensin ja Banduran määritelmiä.

Aineiston analyysi eteni seuraavasti:

- 1) Aineiston läpikäynti haastattelurungon teemojen avulla.
- 2) Aineistolainauksen poimiminen, teemoittelu taloudellisen toimijuuden ilmenemisen ja sen tukemisen ulottuvuuksiin sekä taulukointi, ks. taulukot 1–8 (liitteet 3 ja 4). Taulukoihin 1–8 olen poiminut aineistostani kaikki teemoihin sopivat aineistolainaukset. Luvun 5 aineistolainaukset ovat poimintoja taulukoista.
- 3) Taloudellisen toimijuuden ilmenemisen ulottuvuuden käsitteiden nimeäminen.
- 4) Taloudellisen toimijuuden tukemisen ulottuvuuden käsitteiden nimeäminen.

5 TALOUDELLINEN TOIMIJUUS VÄLITYSTILIASIAKKUUDEN AIKANA

Sosiaalityöllä on kolme päämäärää: haasteita aiheuttavien tekijöiden poistaminen asiakkaan arjesta, yhteiskunnan resurssijärjestelmien tarjoaminen asiakkaan käyttöön ja asiakkaan toimintakyvyn ja selviytymisen tukeminen (ks. Karjalainen 2016). Toikon (2005) mukaan sosiaalityössä on kaksi peruselementtiä, jotka ovat materiaalinen ja ei-materiaalinen apu. Sosiaalityö on suunnitelmallista muutostyötä, joka perustuu tilanearviointiin ja tavoitteisiin sekä välineisiin, joilla muutosta tavoitellaan (ks. Juhila 2008).

Niirasen (2002) mukaan sosiaalihuollon asiakkuus voi roolittua kolmella eri tavalla, joista yksi on kohdeasiakkuus. Kohdeasiakkuudella Niiranen tarkoittaa ammatillisten toimenpiteiden kohteena olemista. Välitystiliasiakkuus on siis pääsääntöisesti kohdeasiakkuutta. Romakkaniemi ja muut (2018, 97) toteavat, että kontrolloivat toimenpiteet (esimerkiksi välitystiliasiakkuus) ovat helpommin hyväksyttäviä silloin, kun asiakas tietää miksi niitä toteutetaan ja luottaa niitä toteuttavaan työntekijään.

Tutkielmani kohderyhmällä oli haasteita oman talouden hallinnassa. Yksi työmenetelmä, jolla asiakkaan talouden hallinnan haasteisiin voidaan vaikuttaa, on sosiaalitoimen välitystili. Välitystilin tarkoitus on taata, että asiakkaan elämän turvaavat laskut tulevat maksetuiksi ja että asiakkaan tulot riittävät koko kuukauden menoihin. Se on tilapäinen ratkaisu, jonka avulla pyritään tasapainottamaan asiakkaan taloudellinen tilanne. Välitystilin avulla asiakkaan omatoimisuutta voidaan edistää ja tukea asiakasta selviytymään itsenäisesti talouden hallintaan liittyvissä asioissa. (ks. esim. Bilaletdin 2010). Välitystililit saattavat joskus myös passivoida asiakasta (ks. Karjalainen ym. 2019).

Tutkielmassani keskityin välitystiliasiakkaiden taloudellisen toimijuuden tutkimiseen. Taloudellista toimijuutta ilmensivät haastateltavien kuvaukset valinnanvapauden toteuttamisesta ja oma-aloitteisuudesta. Käsittelen näitä tarkemmin luvuissa 5.1.1 ja 5.1.2. Haastateltavien taloudellisen toimijuuden toteutumisen haasteeksi osoittautuivat

aineiston perusteella köyhyys ja velkaantuminen, joita käsittelen tarkemmin luvuissa 5.1.3 ja 5.1.4. Kolmas pulmakohta haastateltavien taloudelliseen toimijuuteen liittyen oli passivoituminen omien raha-asioiden hoitamisessa. Tämän käsitteen nimesin vetäytyväksi taloudelliseksi toimijuudeksi ja käyn sitä tarkemmin läpi luvussa 5.1.5.

Taloudellisen toimijuuden ilmenemisen lisäksi haastateltavat tuottivat kuvauksia taloudellisen toimijuuden tukemisesta sosiaalityön keinoin. Aineistosta esiin nousseita tukemisen elementtejä olivat asiakassuunnitelman laatiminen, työskentelyn tavoitteiden asettaminen sekä asiakkaan taloudellisen toimijuuden tukeminen säännöllisillä tapaamisilla. Näiden merkitystä käsittelen tarkemmin luvuissa 5.2.1-5.2.3.

5.1 Taloudellisen toimijuuden ilmeneminen asiakkaiden puheessa

5.1.1 Valinnanvapaus ilmentää asiakkaan taloudellista toimijuutta

Taloudellinen toimijuus voi tulla esiin esimerkiksi vapautena valita itselleen paras vaihtoehto tai mahdollisuutena tehdä itsenäisiä päätöksiä. Aineistosta löysin haastateltavien itsensä sanoittamia kuvauksia valinnanvapauden toteuttamisesta. Haastateltavista osa kertoi, että heille oli välitystilin sijaan ehdotettu edunvalvojaa. Edunvalvonta eroaa välitystilistä siinä, että välitystilipalvelu on kunnan tuottamaa palvelua, kun taas edunvalvoja määrätään henkilölle joko maistraatin tai kärjäoikeuden päätöksellä. Edunvalvoja voidaan nimetä sellaiselle henkilölle, joka ei itse kykene huolehtimaan taloudellisista asioistaan. Edunvalvojaa voi hakea henkilö itse, joku hänen läheisensä tai maistraatti. Maistraatin tehtävä on selvittää, onko henkilö edunvalvonnan tarpeessa. Yleensä edunvalvonta koskee henkilön taloudellisia asioita. (THL 2019a.) Haastateltavien taloudellista toimijuutta kuvasi se, että he valitsivat pysyä välitystili-asiakkuudessa eivätkä halunneet ottaa itselleen edunvalvojaa.

Tämän vuoden loppuun mennessä niin loppuu kaikki ne välitystililit. Emmä mitää edunvalvojaa tartte, että tuo välitystili on riittäny mulle hyvi. --- Emmä tiä, kai mä sitte pystyn ittekki hoitaan asioita. (Olavi)

Ku ne meinaa ihan väkisin pistää sen edunvalvojan, mut mä en haluu sitä. Koska mä pystyn kyllä ittekki sit maksaan ne laskut. Kunhan en mä tee tommosia velkoja, sit ei tietysti pysty. (Pirjo)

Oikeusaputoimistos käytii täs alkuvuonna, mut se meni mönkään seki homma. Mulle yritettii edunvalvojaa. --- Tämä on parempi, ku edunvalvoja. Mä en rupee niitä makseleen. (Tapani)

Kaikille kolmelle haastateltavalle oli ehdotettu edunvalvojaa välitystilin sijaan. He eivät kuitenkaan halunneet edunvalvontaan, vaan halusivat mieluummin pysyä välitystiliasiakkuudessa. Valinnanvapaus ja mahdollisuus toimia toisin olivat osoituksia haastateltavien taloudellisesta toimijuudesta, kuten esimerkiksi Parsons ja Giddens ovat tuoneet esiin (ks. esim. Barnes 2000; Loyal 2003).

Omassa työssäni tutkin toimijuutta Amartya Senin toimintamahdollisuuksien viitekehksessä, jossa taloudelliseen toimijuuteen liittyy myös ihmisen mahdollisuudet saavuttaa asetetut tavoitteet. Tavoitteet voi Senin mukaan saavuttaa silloin, kun ihmisellä on mahdollisuus tehdä aitoja valintoja eli toteuttaa aidosti valinnanvapauttaan. Valinnanvapauttaan toteuttavan asiakkaan positio välitystiliasiakkuudessa on omaan tilanteeseensa panostavan asiakkaan positio. Tässä positiossa asiakas pohtii omaa taloudellista tilannettaan ja pyrkii hyödyntämään välitystilipalvelua parantaakseen taloudenhallintaansa ja edistääkseen itsenäistä selviytymistään. Välitystilipalvelu on asiakkaan kannalta tavoitteellista toimintaa ja asiakkaan taloudellinen toimijuus tarkoituksellista ja tulevaisuuteen suuntaavaa. (Romakkaniemi ym. 2018, 101.)

Yksi haastateltavista osoitti valinnanvapauttaan ilmoittamalla sosiaalitoimeen, että hänen mielestään välitystilipalvelua ei kannattaisi vielä lopettaa:

Me just jatkettiin sopimusta. --- Mä sanoin, et kyl mun mielest kannattais jatkaa. --- Ettei tulis ny mitää takkii sen takia. (Pekka)

Pekka osoitti taloudellista toimijuutta tuomalla itse esiin sen, että välitystilipalvelun jatkamiselle olisi edellytyksiä. Tämä osoitti myös Pekan motivaatiota saada raha-asioitaan kuntoon eikä ainakaan kerryttää lisää velkaa.

Aineistostani nousi esiin kuvauksia valinnanvapauden toteuttamisesta, kuten edellä olevat aineisto-otteet osoittavat. Nämä otteet osoittivat myös sen, että haastateltavien palvelutarvetta oli arvioitu sosiaalityöntekijän kanssa. Sosiaalityöntekijän näkemys oli se, että haastateltavilla oli tarve paremminkin edunvalvonnalle kuin välitystilille. Haastateltavien käsitys omasta taloudellisesta toimintakyvystään ei vastannut sosiaalityöntekijän käsitystä. Sosiaalityöntekijä on tehnyt arvion asiakkaan palvelutarpeesta oman

ammattitaitonsa pohjalta, joten tämän perusteella voidaan päätellä, että haastateltavien toimintakyky oli todellisuudessa heikompi kuin he itse sen kokivat. Aineistossani ei kuitenkaan ollut sosiaalityöntekijöiden tuottamaa materiaalia, joten tämä päätelmä on vain oma arvioni ja se perustuu sosiaalityöntekijöiden ammattitaidon tuomaan käytännön kokemukseen sosiaalityöstä.

5.1.2 Oma-aloitteisuus ilmentää asiakkaan taloudellista toimijuutta

Taloudellinen toimijuus voi ilmetä ihmisen oma-aloitteisuutena. Oma-aloitteisella toiminnalla tarkoitan ihmisen itsensä tekemiä valintoja ja päätöksiä. Aineistossa oma-aloitteista toimintaa ilmensi esimerkiksi se, että yksi haastateltavista oli saanut itsenäisesti lyhennettyä kertyneen vuokratästin ennen välitystiliasiakkuuden aloittamista. Hänelle kuitenkin avattiin välitystili, koska vuokratästit eivät olleet ainoita velkoja, joita hänelle oli kertynyt. Yksi haastateltavista koki, että pystyisi itsenäisesti huolehtimaan laskujen maksamisesta.

Tuli vuokratästä jonkin verran. --- Mä sitten kävin vuokraisännän kotona ja [sovittiin], että mä maksan kaikki ihan kuntoon --- ja mä sain sitte pikkuhiljaa ne kaikki maksettua. (Mikko)

Mul on tietokone millä mä maksan kyl laskuja. --- Mä pystyn kyllä itteki sit maksaa ne laskut. --- Jos se sopii sit --- et mä rupeisin maksaan itte niitä laskuja. (Pirjo)

Toiset haastateltavista maksoivat itse osan laskuistaan, toisille kaikki laskut maksettiin välitystilin kautta tai Kelan perustoimeentulotuesta.

Sitte kirjotan siihen [laskuun], että maksetaan suoraan laskuttajalle. Joskus unohtu kirjottaa, niin se [perustoimeentulotuki laskuun] pamahti mun tilille ja sitte piti mennä pankkiin sanomaan, että pistätte sen nyt sähköfirman tilille. (Marko)

Kun täältä välitystililtä sitten joka kuukausi saa sen, sen jäljellä olevan osuuden itselleni, niin siitä maksan sitte kaikki ne [muut laskut]. --- Sääntölisesti maksan ne sitten, kun se tulee se päivä se, kun sieltä välitystililtä mulle maksetaan. (Mikko)

Mulle tulee laskut vaan, niin kun ei ne saanut, ei ne luvannut tonne suoraan perusturvakeskukselle. Kun mulle tulee, niin mä vien ne kuun lopussa sit tonne. (Tapani)

Asiakas pyrkii vaikuttamaan välitystilipalveluunsa ja on vastuussa omista tekemisistään tai tekemättä jättämisistään. Hän pyrkii toimimaan itsenäisesti ottaen huomioon omat mahdollisuutensa ja niiden rajat. Asiakkaan positio oma-aloitteisessa toiminnassa on vastuunkantajan positio. (Romakkaniemi ym. 2018, 101.)

Useat haastateltavista tuottivat ilmauksia oma-aloitteisuudesta laskujen maksuun liittyen. Se, että niitä löytyi monelta haastateltavalta, yllätti positiivisesti. Ennakkoon arvelin, että taloudellisen toimijuuden kuvauksia olisi haasteellista löytää ja ajattelin, että haastateltavien taloudellinen toimintakyky oli heikentynyt verrattuna sellaisen henkilön taloudelliseen toimintakykyyn, jolla välitystiliasiakkuudelle ei ole ollut tarvetta. Toimijuus edellyttää ihmiseltä kykyä ottaa aktiivisesti osaa oman elämänsä tapahtumiin ja päätöksentekoon. Greimas (ks. Romakkaniemi 2010) selittää toimijuutta modaliteettien kautta. Greimasin mukaan toimijuuteen liittyvät perusmodaliteetit ovat osaaminen, kykeneminen, haluaminen ja täytyminen. Kykenemisellä Greimas viittaa muun muassa ihmisen toimintakykyyn ja haluamisella motivaatioon. Greimasin toimijuuden modaliteetteja voidaan soveltaa myös oma-aloitteisuutta tarkastellessa. Aineistoni osoitti, että haastateltavat olivat tehneet oma-aloitteisia päätöksiä liittyen muun muassa laskujen maksuun ja velkojen lyhentämiseen. Nämä päätökset osoittivat haastateltavien omaa näkemystä taloudellisesta toimintakyvystään ja toimijuudestaan oma-aloitteisuuden näkökulmasta.

Laskujen maksamisen tai maksatukseen viemisen lisäksi aineistosta nousi esiin oma-aloitteisuuden kuvauksia liittyen yhden haastateltavan taloudelliseen tilanteeseen:

"Ei se [rahojen jakaminen kuukaudelle] kovin mahtavasti kyllä onnistu. Se summa on sen verran pieni, että, että kyl se ku ne laskut on maksettu, niin kyllä se sitten aika vähiin jää." (Mikko)

"No eipä se mun taloudellinen tilanne nyt mikään kovin mahtava ole niinkun kuitenkaan. Et kuitenki se eläke on suht pieni. --- Se ei sit taas oikeestaan tän välitystilin vika millään lailla, että se on sitte taas sen eläkkeen pienuuden takia." (Mikko)

Mikon käsitys omasta taloudellisesta tilanteestaan oli realistinen, kuten edellä olevat aineisto-otteet osoittavat. Mikko toteaa, että hänen taloudellinen tilanteensa on heikko. Se ei kuitenkaan johdu välitystilistä, vaan tulojen pienuudesta. Mikko kertoo, että onnistuu jakamaan laskujen maksun jälkeen jäljelle jäävät rahat kuukaudelle jotenkuten, mutta tässä on Mikon itsensä mukaan myös parannettavaa.

5.1.3 Köyhyys taloudellisen toimijuuden haasteena

Välitystilityöskentelyssä on kaksi osapuolta: asiakas ja työntekijä. Asiakkaan taloudellinen tilanne on ajautunut umpikujaan, hän saattaa elää puutteessa eikä saa asioitaan välttämättä ilman ulkopuolista apua järjestetykseen. Sosiaalityöntekijä on se henkilö, joka auttaa asiakasta eteenpäin ja tekee usein asioita hänen puolestaan. Puutteessa elämiseen liittyy oleellisesti köyhyys. Köyhyys on ilmiönä epätäsmällinen ja moniulotteinen (Hakkarainen 2011, 83).

Köyhyys voidaan määritellä kahdella tavalla. Absoluuttinen köyhyyden määrittely tarkoittaa käytännössä sitä, että köyhyydelle asetetaan jokin tietty rahamäärä rajaksi ja kaikki, joiden tulot jäävät tuon rajan alle, määritellään köyhiksi. Absoluuttisen köyhyysmäärittelmän lähtökohta on se, että on olemassa jokin minimituloraja, jolla ihmisen olemassaolo pystytään turvaamaan. Köyhyyden suhteelliseen määrittelyyn liittyvät esimerkiksi paikka ja aika. Yhteiskunta ja ympäristö sekä aikakausi vaikuttavat siihen,

millaisia resursseja olemassaolon turvaamiseen vaaditaan. Intuitiivisesti ajateltuna köyhyys on puutetta ja kurjuutta. Teollistuneissa yhteiskunnissa ilmenevä köyhyys on taloudellisten resurssien puutteesta johtuvaa sosiaalisen toimintakyvyn rajoittuneisuutta. (Kangas & Ritakallio 2005, 28–29.)

Tämä ajattelumalli pätee myös välitystiliasiakkaisiin, joiden toimintakyky on rajoittunut ja taloudellinen toimintakyky heikentynyt. Välitystilityöskentelyllä voidaan vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen puuttamalla talouden hallinnan ongelmiin ja vahvistamalla tätä kautta asiakkaan taloudellista toimintakykyä. Riittävän toimeentulon turvaaminen on perussosiaalityötä. Tarve hakea perustoimeentulotukea osoittaa, että ihminen ei pysty omilla tuloillaan huolehtimaan omien menojensa maksamisesta. Toimeentulon turvaamisen lisäksi asiakkaat saattavat tarvita taloudellisen toimintakyvyn vahvistamista sekä osallisuuden ja toimijuuden tukemista.

Näitä toimenpiteitä voidaan toteuttaa sosiaalityön keinoin. Välitystilityöskentelyssä asiakkaan apuna on sosiaalialan ammattilainen, joka on yhdessä asiakkaan kanssa suunnitellut asiakkaalle palvelukokonaisuuden. Tämä palvelukokonaisuus vastaa sosiaalityöntekijän arvion mukaan parhaiten asiakkaan tarpeisiin ja tukee tätä itsenäiseen selviytymiseen. Aineistostani nousi esiin se, että haastateltavat olivat saaneet välitystilin avaamisen myötä tukea oman taloudellisen toimijuutensa ja henkisen hyvinvointinsa tueksi.

No kyllä se mielenrauha on varmaan se suurin [hyöty], kun tietää, että, että aina, aina se vuokraisäntä saa rahansa ja sitte tämä ulosotto saa lyhennyksensä --- varsinki sitte ku näkee, että se koko ajan pienenee se ulosoton velka. (Mikko)

Nyt niit [laskuja] on sit saatu taas [maksettua]. Ja mul on helpompi olla. (Pirjo)

Tämä on ehdottomasti ollu mulle hyvä. Menny se henkinen paine vähän pois. --- Sanotaan 90 % pois henkinen paine. Vaikka se vielä kalvaa sieltä. (Tapani)

Haastateltavien taloudellista toimijuutta vahvisti se, että he pystyivät luottamaan siihen, että välitystilistä maksettiin sovitut laskut ja kertyneet velat lyhenivät.

[Hyöty on se, että], kaikki maksut on hoidettu ainaki. (Pekka)

Osa haastateltavista koki kuitenkin, että välitystiliasiakkuus ei ollut vaikuttanut heidän taloudelliseen tilanteeseensa. Heidän taloudellinen tilanteensa ei ollut asiakkuuden avulla parantunut, vaan he kokivat edelleen elävänsä tiukassa taloudellisessa tilanteessa.

Ei mulla yhtään sen enempää rahaa oo ku ennenkään. Ne menee elämiseen kaikki sinne mitä tulooki. (Olavi)

Mä sain silloin [ennen välitystiliasiakkuutta] paljon enemmän rahaa, mut nyt mä en saa enää paljo mitää. (Pekka)

Aineistoni osoitti, että pääsääntöisesti välitystiliasiakkuus oli ollut haastateltaville toimiva palvelu. Haastateltavien velkaantumisen pysäyttäminen ja kertyneiden velkojen lyhentäminen auttoivat osaltaan köyhyyden ja eriarvoisuuden torjunnassa.

Perustoimeentulotuki määrittelee minimitoimeentulon rajan eli absoluuttisen köyhyyden rajan. Välitystiliasiakkuuden edellytyksenä on säännölliset tulot. Perustoimeentulotuki ei ole säännöllinen tulo, vaan viimesijainen vaihtoehto. Siksi välitystiliasiakkailla ei voi tulona olla pelkästään perustoimeentulotuki, vaan jokin muu etuus. Haastateluun osallistuneilla tuloina olivat joko työmarkkinatuki ja eläke ja osa joutui näiden lisäksi hakemaan perustoimeentulotukea kattaakseen kuukauden menot. Näin ollen voidaan päätellä, että haastatteluihini osallistuneet ihmiset eivät eläneet absoluuttisessa köyhyydessä. Haastateltavien kokema köyhyys ja puutteessa eläminen olivat enemmänkin suhteellista köyhyyttä ja sitä kautta taloudellisten resurssien puutetta.

5.1.4 Velkaantuminen taloudellisen toimijuuden haasteena

Suomessa kansalaisia kohdellaan kohtuullisen tasapuolisesti verrattuna useisiin muihin maihin. Suomalainen palvelujärjestelmä määrittelee vähimmäistoimeentulotuen tason, ja jos ihminen ei sitä omilla tuloillaan saavuta, voi hän hakea Kelasta perustoimeentulotukea menoihinsa. Voisi siis olettaa, että sosioekonomisilla taustatekijöillä ei olisi Suomessa suurta roolia velkaantumisongelmissa. Velkaantumiseen vaikuttaisi enemmänkin ihmisen taloudellinen käyttäytyminen, yksilölliset luonteenpiirteet ja tehdyt elämäntapavalinnat. Jos tämä pitää paikkansa, ovat taloudelliset ongelmat seurausta ylikulutuksesta tai lyhytnäköisistä taloudellisista päätöksistä. Totuus on kuitenkin se, että sosiaalista epätasa-arvoa esiintyy myös Suomessa ja monet sosiaalisista ongelmista kasaantuvat matalan koulutustason ihmisille. Alhainen sosioekonominen asema ennustaa velkaantumista. Ihmisillä, joilla on vähemmän taloudellisia resursseja ja alhainen koulutustaso, on suurempi todennäköisyys velkaantua kuin ihmisillä, joilla on paremmat taloudelliset resurssit ja korkeampi koulutustaso. (Oksanen, Aaltonen & Rantala 2015, 232, 242.)

Suomalaisen palvelujärjestelmän lähtökohta on se, että sosiaalinen epätasa-arvo ei ole kovinkaan suurta. Tämän perusteella voidaan päätellä, että haastateltavien taloudelliset ongelmat johtuivat heidän tekemistään valinnoista ja päätöksistä. Tätä ei kuitenkaan voida pitää täysin oikeana tulkintana. Koska en kerännyt haastatteluissa tietoa haastateltavien sosioekonomisista taustoista tai heidän koulutustasostaan, en voi ottaa kantaa siihen oliko sosioekonomisella asemalla tai hankitulla koulutuksella vaikutusta haastateltavien velkaantumiseen.

Tutkielmaani varten haastattelin sellaisia aikuissosiaalityön asiakkaita, joille oli taloudellisen toimintakyvyn vahvistamiseksi avattu välitystilipalvelu. Haastattelemiani seitsemää henkilöä yhdisti se, että he olivat velkaantuneet eivätkä pystyneet enää itsenäisesti selviytymään veloistaan. Aineistosta nousi kuitenkin esiin erilaisia syitä velkaantumiselle. Yhteistä kaikille oli se, että velkaantuminen johtui haastateltavan omasta toiminnasta. Haastateltavien tekemät valinnat ja päätökset olivat vaikuttaneet siihen, että he olivat velkaantuneet. Lisäksi aineistostani nousi esiin se, että tietoinen valinta jättää esimerkiksi vuokrat tai muita laskuja maksamatta oli monen kohdalla johtanut välitystiliasiakkuuden alkamiseen:

Ei se mikään mahdottomuus tietenkään olisi tommosta mitä onko se nykyus-seittemänkymppiä mulla se [vuokran] omavastuu ni, semmosta maksaa, mutta ku se on, että se saattaa jäädä. (Jari)

Ne oli pääasias semmosia pölhöjä tilauksia vaan, joita ei viittiny ees maksaa. (Marko)

Ja sitten mulla myöskin tuli vuokrarästä jonkin verran. --- Ne keräänty ne laskut ja --- meni jonkin ajan päästä sitte kaikki tonne ulosottoon. (Mikko)

Tuli niin paljo sitä velkaa. --- Mä meen nyt sinne velkaneuvojalle sitte maanantaina. Niin kato, ku mä sain nyt vasta [vuokrarästit] maksettu. (Pekka)

Jarille, Mikolle ja Pekalle yhteistä oli se, että he kaikki tiesivät, miksi olivat velkaantuneet ja miten he olisivat voineet välttää velkaantumisen. He olivat kaikki tehneet tietoisin valinnan jättää vuokra maksamatta. Marko puolestaan ymmärsi, että oli itse aiheuttanut velkaantumisensa tilaamalla tavaraa ja jättämällä tietoisesti tilaukset maksamatta. Nämä aineisto-otteet osoittivat, että heillä oli taloudellista toimintakykyä, mutta ei kuitenkaan siinä määrin riittävästi, että he olisivat ilman apua saaneet pysäytettyä velkaantumisen ja sitä kautta parannusta taloudelliseen tilanteeseensa. Kaikkien tilanteeseen hyvänä ratkaisuna oli nähty välitystiliasiakkuuden aloittaminen, jonka kautta heitä voitiin sosiaalityön keinoin auttaa.

Toimijuus tarkoittaa muun muassa sitä, että ihmisellä on aito mahdollisuus ottaa osaa ja tehdä päätöksiä omaan elämäänsä liittyen. Toimijuuden tuntua muokkaavat ihmisen kokemukset sekä ympärillä olevien tarjoama tuki. Ihmiset asettavat itselleen erilaisia tavoitteita ja valitsevat sellaisia toimintatapoja, joiden avulla nämä tavoitteet on mahdollista saavuttaa. Aineistoni osoitti, että velkaantuminen rajoitti haastateltavien taloudellista toimijuutta. Velkojen kertyminen ja kykenemättömyys pysäyttää velkakierre ilman ulkopuolista apua osoittivat sen, että haastateltavien taloudelliset toimintamahdollisuudet olivat rajoittuneet.

5.1.5 Vetäytyvä taloudellinen toimijuus

Kolmas pulmakohta haastateltavien taloudelliseen toimijuuteen liittyen oli passivoituminen omien raha-asioiden hoitamisessa. Tämän käsitteen nimesin vetäytyväksi taloudelliseksi toimijuudeksi. Aineistosta nousi esiin haastateltavien kuvauksia muun muassa haluttomuudesta hoitaa itse talousasioitaan tai tietämättömyyttä välitystilistä vastaavasta työntekijästä, joiden tulkituin osoittavan vetäytyvää taloudellista toimijuutta. Välitystilipalvelun tarkoitushan on tukea asiakasta kohti itsenäistä selviytymistä, mutta aineistoni osoitti sen, että joskus käy päinvastoin kuin alun perin on suunniteltu. Asiakkaalle suunnatut tukitoimet eivät tuekaan häntä itsenäiseen selviytymiseen, vaan asiakas passivoituu ja antaa muiden hoitaa hänen asiansa. Tukitoimien alkuperäinen tavoite häviää ja ne vaikuttavat päinvastoin kuin tarkoitus oli.

Välitystilipalvelu on yksi sosiaalityön työmenetelmistä talous- ja velkaongelmissa. Ensisijainen vastuu asiakkaan varojen käytöstä on hänellä itsellään, hänen omaisellaan tai edunvalvojalla. Jos asiakas tai hänen omaisensa eivät pysty huolehtimaan asiakkaan raha-asioista eikä edunvalvonnalle ole perusteita, voidaan hänelle avata välitystili. Välitystilin tarpeen arvioi sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Päätöksen sen avaamisesta tekee sosiaalityöntekijä. Aineistostani kävi ilmi, että haastateltavat eivät tienneet kuka työntekijä vastaa heidän välitystilistään. Haastateltavien mukaan työntekijä oli vaihtunut usein eivätkä he muistaneet tämän nimeä. Tämä epätietoisuus välitystilistä vastaavasta työntekijästä ilmensi haastateltavien vetäytyvää taloudellista toimijuutta. Tämä voidaan tulkita myös kohtaamattomuuden kokemukseksi. Kun työntekijä vaihtuu usein, saattaa asiakas kokea, että työntekijä ei ole tietoinen hänen asioistaan tai että työntekijän tuki on riittämätöntä. Kohtaamattomuuden kokemukseen saattaa vaikuttaa myös tapaamisten epäsäännöllisyys ja tiedottamisen puute. (Romakkaniemi ym. 2018, 98.) Tapaamisten säännöllisyyden merkitykseen palaan luvussa 5.2.3.

En tiä kyllä [kuka työntekijä vastaa välitystilistä]. (Jari)

No en mä nyt muista ku se vaihtu tos, tos, vuoden vaihtees. Mä muista näitä mitää. (Olavi)

En tiedä [kuka työntekijä vastaa välitystilistä]. Mieshenkilö, joka sano, että hän on uus. --- Siin on hirveesti vaihtunu ne. (Pirjo)

Haastateltavien vetäytyvää taloudellista toimijuutta ilmensivät myös seuraavat aineisto-otteet:

Kai mä pystyisin, mutta kyl se hyvin menee tua tollain kato. Ei mulla oo mitään huolta huomisesta. (Jari)

Vaimo ehdotti [välitystiliasiakkuutta]. Kun me erottin se aatteli, että mä pärjään sitte paremmin. --- Mulle se oli siinä vaihees ihan samantekevää. (Olavi)

Ne on [raha-asiat] kaikki samal taval, että hoitaa sielä [sosiaalitoimessa] kaikki. Se tulee pankkiin sit mulle se mitä tulee. (Tapani)

Nämä aineisto-otteet osoittavat, että haastateltavat olivat jättäneet raha-asioidensa hoitamisen täysin sosiaalitoimen vastuulle. Kun antaa muiden hoitaa asiansa, ei tarvitse miettiä sitä, mitä tulevaisuudessa tapahtuu ja tulevatko kaikki laskut maksettua. Tästä voidaan päätellä, että haastateltavat olivat riippuvaisia tukijärjestelmästä eli heidän tapauksessaan välitystilipalvelusta. Tämä tuottaa aktiivikansalaisuuden sijaan passiivista kansalaisuutta. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 130–132.) Jos välitystilipalvelu on asiakkaalle epätarkoituksenmukaista, ei se edistä asiakkaan tilannetta (Romakkaniemi ym. 2018, 98). Aineistoni perusteella välitystilipalvelu oli haastateltaville tarkoituksenmukainen palvelu, joka pääsääntöisesti edisti heidän taloudellista tilannettaan. Vetäytyvää taloudellista toimijuutta osoittavissa aineisto-otteissa haastateltavat olivat passivoituneet ja huolimatta siitä, että välitystili oli heidän tilanteessaan tarkoituksenmukainen, ei heidän taloudellinen toimijuutensa kuitenkaan parantunut entisestä. Enemminkin kävi niin, että heidän taloudellinen toimijuutensa heikkeni, koska he jättivät raha-asioidensa hoitamisen ulkopuoliselle taholle.

5.2 Taloudellisen toimijuuden tukeminen sosiaalityön keinoin asiakkaiden kokemana

5.2.1 Asiakassuunnitelman merkitys taloudellisen toimijuuden tukemisessa

Aikuissosiaalityössä tärkeitä työskentelyn näkökulmia ovat kuntouttaminen ja kuntoutus sekä suunnitelmien ja arviointien laatiminen ja toteuttaminen. Välitystilityöskentely on kuntouttavaa sosiaalityötä. Yleisesti ottaen kuntouttavassa sosiaalityössä otetaan huomioon sekä yksilön että yhteisön näkökulma ja se on ennalta ehkäisevää ja ongelmia korjaavaa työtä, joka perustuu monialaiseen työotteeseen ja verkostotyöskentelyyn. Kuntouttava sosiaalityö toteutuu parhaiten silloin, kun asiakkaan kanssa työskennellään suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Suunnitelmallisen ja tavoitteellisen työskentelyn avulla asiakkaan taloudellista toimintakykyä voidaan vahvistaa ja samalla lisätä asiakkaan osallisuuden kokemusta. Kuntouttavan sosiaalityön tehtävänä on syrjäytymisen ehkäiseminen. (Karjalainen 2017, 248, 255, 258.) Välitystilityöskentely on asiakaslähtöistä ja sen keskiössä on erityisesti kuntouttavan sosiaalityön yksilönäkökulma. Asiakkaiden kanssa työskennellään yksilötasolla, heitä ohjataan ja neuvotaan taloudenhoidossa. Tilanteisiin pyritään löytämään asiakasta parhaiten palvelevia, yksilökohtaisia ratkaisuja.

Asiakkaan tukemisen merkitystä voidaan tutkia kolmen erilaisen diskurssin avulla: tuki työmenetelmänä, tuki kohtaamisena ja tuki asianajona. Tuki on sosiaalityön työmenetelmä, jonka avulla asiakasta autetaan saavuttamaan asetetut tavoitteet. Tukea annetaan suunnitelmallisesti ja se voi olla esimerkiksi taloudellista tukea tai ohjausta ja neuvontaa. Toinen tuen diskurssi on tuki kohtaamisena, joka näyttäytyy käytännössä vuorovaikutukseen kytkeytyvänä toisen ihmisen kohtaamisena. Siihen liittyy asiakkaan tilanteen ymmärtäminen sekä pyrkimys irrottautua kontrollista ja vahvasta tavoitteellisuudesta. Kolmas diskurssi on tuki asianajona eli asettumisena asiakkaan puolelle ja heikossa asemassa olevien ihmisten asioiden ajamisena. (Jokinen 2008, 115, 117–118.) Välitystiliiasiakkuudesta puhuttaessa tärkeitä näkökulmia ovat asiakkaan tukeminen ja kontrolli, koska välitystilillä olevat asiakkaat ovat kontrolloivan palvelun piirissä.

Heidän tulonsa ohjautuvat sosiaalitoimen tilille, josta maksetaan asiakkaan kanssa sovitut menot. Menojen jälkeen jäävä osuus tilitetään asiakkaan omalle tilille, joko kaikki yhdellä kertaa tai sovitusti erissä. Asiakkaan talouden hallinnan haasteisiin pyritään tarttumaan kontrolloimalla asiakkaan tulovirtaa.

Asiakassuunnitelma on yksi työmenetelmistä, joiden avulla nämä edellä mainitut tavoitteet voidaan saavuttaa. Asiakkaan kannalta olisi tärkeää, että hän tietäisi mikä asiakassuunnitelma on ja miksi sellainen laaditaan. Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä työntekijän ja asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan ja työntekijän arviot tuen tarpeesta, tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä, alkamisajankohdasta ja kestosta sekä asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista. Lisäksi siihen kirjataan, kuinka usein asiakasta tavataan, kuinka kauan asiakkuuden arvioidaan kestävän ja mitkä ovat työskentelyn yhteistyötahot. Asiakas ja työntekijä asettavat yhdessä tavoitteet, joihin pyritään. Asiakassuunnitelmasta tulee myös käydä ilmi, miten suunnitelman toteutumista ja tavoitteiden saavuttamista seurataan. Asiakassuunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 37§; 39§.)

Haastateltavien taloudellista toimijuutta oli tuettu sosiaalityön keinoin avaamalla heille välitystili ja laatimalla siihen liittyen asiakassuunnitelma. Haastateltavista vain osa muisti, että heille oli laadittu asiakassuunnitelma ja tiesivät, mitä siihen on kirjattu.

Ei siitä [asiakassuunnitelman päivytyksestä] kauhian pitkä aika, oliskohan ollu tos keväällä vai koska se oli? Vai alkukesästä? --- Kyllä se tän vuoden puolella tehtiin. --- Kyllä siinä aika monta lappua oli. Se oli kumminkin, että jatketaan ja... Viiskymppiä viikos. (Marko)

Tämän vuoden alussa kävin, koska sielä niinku tavallaan uusittiin tämä sopimus. Niin kävin vähän selvittämässä tilannetta sitte. --- Mutta siihen oli kirjattu, että asiakas... Asiakkaan välitystili säilytetään tai pidetään... niinku niin kauan, että, että ne ulosoton velat ainakin on niinku maksettu pois. Sitte siinä oli myös jotain sellasta, että mä oon ollu tyytyväinen siihen sopimukseen, mikä on ihan totta, koska mä oon ollu tyytyväinen. (Mikko)

Osa haastateltavista ei puolestaan tiennyt, mikä asiakassuunnitelma on tai muistaneet, että olisivat olleet sellaista laatimassa.

Sillon aluks ku se alotettiin, niin tehtiin se sopimus, se välitystilistä. --- Täytyhän mun se allekirjoittaa. Eihän se muuten olisi lähteny toimimaan. (Jari)

Mä en muista, että semmosta [asiakassuunnitelmaa] tehnykkää edes. Emminä muista. Muista mitää semmosta. --- En mä tiedä [mitä asiakassuunnitelmaan on kirjattu], ei mul mitää kerrottu oo. --- Jos mul on se tehnykkää. En minä tiä. Mä vedin nimee alle vaan johonki mihin ne käski pistää. --- Mul on kumma ja, emmä oo niitä papereita... Jos mä katon, niin menee saman tien ohi. Ei paljoo kiinnosta. (Pekka)

Välitystiliasiakkaiden kohdalla, kuten muidenkin asiakasryhmienkin, asiakassuunnitelmien päivittäminen olisi tärkeää. Asiakassuunnitelman laatiminen, siihen asetettujen tavoitteiden toteutumisen seuraaminen ja asiakkaalle annettava tuki ovat pääasiassa sosiaalityöntekijän vastuulla, mutta myös asiakkaan täytyy kantaa oma osuutensa. Välitystilityöskentelyn tavoitteellisuutta ja vaikuttavuutta arvioitaessa pitäisi kiinnittää huomiota siihen, että asiakas on otettu mukaan työskentelyyn ja että hän ymmärtää, mistä siinä on kyse.

Sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa vahvistamaan tämän toimijuutta. Sen avulla voidaan tukea muun muassa asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja osallisuutta. Asiakassuunnitelmaan kirjataan muun muassa ne tavoitteet, joihin työskentelyllä pyritään. Aineistoni osoitti, että haastateltavat eivät tunnista neet asiakassuunnitelman käsitettä, mutta he sanoittivat välitystilityöskentelylle asetettut tavoitteet. Aineistoni perusteella voidaan päätellä, että asiakassuunnitelma ei tukenut haastateltavien taloudellista toimijuutta. Välitystilipalvelun kehittämisen näkökulmasta tähän olisi tärkeää panostaa. Asiakassuunnitelma on työkalu, jonka avulla asiakkaan taloudellista toimijuutta voitaisiin tukea ja edistää. Se olisi sekä sosiaalityöntekijän että asiakkaan käytettävissä ja hyödynnettävissä työskentelyn aikana.

Kyllä siinä oli semmonen [tavoite], että sitte ku mä pääsen tästä niin sanotusta velkasaneerauksesta, niin henkkohtasesti ku saan sen selvitettyä, niin kattotaan sitte jos se [välitystiliiasiakkuus] lopetettais. (Marko)

[Tavoitteena on], että pääsee tasapainoon. (Tapani)

Välitystilityöskentelyn pitäisi olla tavoitteellista ja suunnitelmallista työtä asiakkaan taloudellisen tilanteen edistämiseksi ja toimijuuden ja osallisuuden vahvistamiseksi. Jos asiakas ei tiedä mikä on asiakassuunnitelma eikä muista onko sellaista tehty, toteutuuko asiakkaan oikeusturva? Miten asiakas voi tietää millaisiin toimiin ja tavoitteisiin hän on sitoutunut, jos hän ei tiedä mitä asiakassuunnitelma pitää sisällään? Näihin haasteisiin pitäisi löytää ratkaisu, jotta voidaan taata se, että tehdyllä työllä on vaikutusta asiakkaan tilanteeseen ja että hänellä on mahdollisuus saavuttaa ne tavoitteet, jotka työskentelylle on asetettu. Työntekijän ja asiakkaan työskentelyn tavoitteeksi voitaisiin asettaa esimerkiksi työskentely kohti aktiivista osallisuutta ja kansalaisuutta.

5.2.2 Välitystilityöskentelyn tavoitteellisuuden merkitys taloudellisen toimijuuden tukemisessa

Välitystiliasiakkaiden perusongelmana on heikko talouden hallinta. Ratkaisun löytäminen vaatii suunnitelmallista työskentelyä, tilannearviointia ja muutostavoitteiden asettamista. Asiakkaalle tarjotaan erilaisia välineitä, joiden avulla asetettuun tavoitteeseen pitäisi päästä. Välitystilipalvelun on tarkoitus olla väliaikainen ratkaisu asiakkaan ongelmiin ja päätavoitteena sillä on asiakkaan elämäntilanteen parantaminen sekä itsenäisen suoriutumisen edistäminen ja vahvistaminen. Välineitä, joiden avulla asetetut tavoitteet voidaan saavuttaa, ovat esimerkiksi asiakkaan tukeminen, neuvonta ja ohjaus, asiakassuunnitelman laatiminen sekä yhteistyö asiakkaan kanssa. (Juhila 2008, 16–17.)

Välitystilityöskentelyn tavoitteena pitäisi olla asiakkaan osallistaminen ja aito osallistuminen päätöksentekoon, omien palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan osallistuminen on myös keino saavuttaa työskentelylle asetetut tavoitteet ja edesauttaa työskentelyn vaikuttavuutta. Välitystilityöskentelyn tavoitteiksi voidaan asettaa

esimerkiksi asumisen ja vuokranmaksun turvaaminen. Tärkeää on myös se, että asiakas saa riittävästi tukea ohjausta ja neuvontaa talouden hallinnan taitoihin ja kykenee tulevaisuudessa hoitamaan itsenäisesti raha-asioitaan. Kartoitin työskentelylle asetettuja tavoitteita kysymällä haastateltavilta, onko heidän kanssaan laadittu asiakassuunnitelma ja mitä siihen on kirjattu. Asiakassuunnitelma ei ollut haastateltaville käsitteenä tuttu, joten päädyin etsimään kuvauksia asiakkuuden tavoitteista eri tavalla. Haastateltavilla oli välitystiliasiakkuuden taustalla talouden hallinnan haasteet, jotka olivat lopulta johtaneet velkaantumiseen ja ulkopuolisen avun tarpeeseen. Tavoitteiden asettaminen perustuu asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen ja hänen omiin toiveisiinsa.

Haastateltavien taloudelliset haasteet olivat johtaneet heidät välitystiliasiakkuuteen, joka perustuu sosiaalityön asiakassuunnitelmaan. Välitystilipalvelun tavoitteiksi voidaan asettaa esimerkiksi asiakkaan asumisen ja vuokranmaksun turvaaminen. Välitystilissä olevalla asiakkaalla on oikeus saada tukea, ohjausta ja neuvontaa talouden hallinnan taitoihin. Suurimpana tavoitteena välitystilipalvelulla on se, että asiakas kykenee tulevaisuudessa hoitamaan itsenäisesti raha-asioitaan. Kaikilla haastateltavilla välitystiliasiakkuudelle oli asetettu jokin tavoite. Välitystiliasiakkuuden taustalla oli kaikilla haastateltavilla talouden hallinnan haasteet, jotka olivat lopulta johtaneet velkaantumiseen ja ulkopuolisen avun tarpeeseen.

Sovittiin [sosiaaliohjaajan kanssa], että mä meen välitystiliin, niin sitte mä saan kämpän. (Marko)

[Välitystiliasiakkuus] aloitettiin luultavasti sen takia, että ne maksut tulee ajallansa. Ja että mul on tavallaan niinku turvattu se, turvattu se asuminen siinä. (Mikko)

Mä en pääs sin velkasaneeraukseen --- ennen ku vuokrat on maksettu. (Pekka)

Markon tapauksessa välitystiliasiakkuus avattiin siksi, että Marko saisi vuokrattua asunnon. Pekalla asiakkuuden taustalla on tavoite päästä velkasaneeraukseen. Ennen kuin hänellä oli mahdollisuus päästä velkasaneeraukseen, piti kertyneiden vuok-

rarästien olla maksettuna. Mikko oli myös kerryttänyt itselleen vuokratästä ja sen lisäksi muitakin laskuja oli jäänyt maksamatta ja ne olivat menneet ulosottoon. Kaikissa näissä aineisto-otteissa välitystiliasiakkuuden tavoitteena on siis asumisen turvaaminen.

Tavoitteiden asettaminen perustuu asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen ja hänen omiin toiveisiinsa:

Ei siellä oikeastaan mitään muita tavoitteita ole, koska, koska siellä on... Siellä ei ole paljon mitään muuta mitä välitystililtä maksetaan kuin ne kaksi asiaa, niin siitä ei paljon tavoitteita niinku pystytä luomaan. Että, että se on se suurin tavoite, että saa ne velat sieltä pois. --- Että ne on ihan mun toiveiden perusteella tehty ne. (Mikko)

Sosiaalityö perustuu asiakkaan kokonaistilanteen kartoittamiseen ja sen perusteella laadittuun, asiakkaan tarpeita parhaiten palvelevan palvelukokonaisuuden suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan. Välitystilityöskentelyn tavoitteellisuuteen liittyy myös kontrollin näkökulma, joka on yksi sosiaalityön tärkeistä käsitteistä. Käytännön työssä se tarkoittaa sitä, että asiakkaan toimintaa tai käyttäytymistä säädellään, hallitaan tai rajoitetaan. (Heinonen & Spearman 2001, 108.) Kontrollin merkitystä voidaan pohtia kolmen eri diskurssin kautta: kontrolli organisatorisena välttämättömyytenä, kontrolli asiakasprosessiin liittyvänä seurantana ja kontrolli asiakkaan itsesäätelyinä. Ensimmäisen esiin nousevan diskurssin mukaan kontrolli on läsnä kaikessa sosiaalityössä, erityisesti kunnallisessa sosiaalityössä. Kontrolliin liittyy raha ja lainsäädäntö, joihin sen käyttö myös perustuu. Toinen tapa jäsentää kontrolli on se, että se ilmenee seurantana, tarkkailuna ja varmistamisena. Asiakkaan tavoitteiden saavuttamista seurataan, toimintaa tarkkaillaan ja annettujen tietojen paikkansa pitävyys varmistetaan. Kolmas jäsenystapa liittyy asiakkaan itsesäätelyyn. Käytännön työssä se tarkoittaa sitä, että asiakas saadaan haluamaan muutosta elämäänsä ohjauksen ja ohjeistamisen avulla. (Jokinen 2008, 120, 122, 125.) Tavoitteiden saavuttamista voidaan seurata esimerkiksi tapaamalla asiakasta säännöllisesti. Säännöllisten tapaamisten merkitystä pohdin tarkemmin seuraavassa luvussa.

5.2.3 Tapaamisten säännöllisyyden merkitys taloudellisen toimijuuden tukemisessa

Välitystilipalvelun aloittaminen ja tavoitteiden asettaminen ovat sosiaalityöntekijän työtehtäviä. Sosiaalityöntekijät ovat vastuussa omasta työstään asiakkaille ja organisaatiolle, unohtamatta koko yhteiskuntaa. Sosiaalityön luonteen mukaisesti työn rajaaminen ja tulosten mittaaminen on melko hankalaa ja lisäksi työssä painotetaan asiakkaan kokonaisvaltaista kohtaamista ja harkinnan käyttöä. Sosiaalityöntekijällä on myös selontekovelvollisuus omasta työstään. Sillä tarkoitetaan toisen osapuolen velvollisuutta antaa tietoa toiselle osapuolelle ja jossa toisella on vastuu antaa tietoa ja toisella taas oikeus saada tietoa. Tällaista tietojen vaihtoa esiintyy monenlaisissa ihmisten välisissä kanssakäymisissä. Sosiaalityössä on perinteisesti ajateltu niin, että asiakkaalla on selontekovelvollisuus työntekijälle. Asiakkaan pitää kertoa sosiaalityöntekijälle esimerkiksi päihteidenkäytöstään, vanhemmuudestaan ja työttömydestään. Sosiaalityöntekijällä on myös velvollisuuksia asiakasta kohtaan, esimerkiksi käsittelyaikojen noudattaminen tai tapaamisaikojen saatavuus. Lisäksi sosiaalityöntekijän tulee hyväksyä se, että hänen tekemisiään tarkkaillaan ja niitä saattaa joutua selittämään, perustelemaan tai oikeuttamaan. (Juhila 2009, 296–297.)

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tapaamisissa on tärkeää myös se, että keskustelu heidän välillään on avointa. Keskustelu ja päätöksenteko on ihannetilanteessa demokraattista ja deliberatiivista eli harkitsevaa. Deliberaatio sisältää tarkkaa harkintaa, syvällistä pohdintaa, perusteellista keskustelua ja ajatuksen uuden syntymisen mahdollisuudesta. Sillä on juuret antiikin Ateenan kansankokouksissa ja uudempana esimerkkinä on James Madison, yksi Yhdysvaltain kantaisista. Madisonin näkemyksen mukaan edustuksellinen demokratia (vaaleilla valittu päättäjien joukko) suodattaa kansalaismielipiteen toimivaksi päätöksenteoksi. Päättäjät edustavat kaikkia kansalaisia ja heidän päätöksensä perustuvat laajaan keskusteluun ja harkintaan. (Raisio & Vartiainen 2011, 11.) Pienemmässä mittakaavassa tällaista deliberatiivista päätöksentekoa voidaan soveltaa myös asiakastyössä. Sosiaalityöntekijä tapaa asiakasta, tutustuu tähän ja kartoittaa tämän kokonaistilanteen. Asiakkaan tilannekartoitukseen perustuen tehdään jatkosuunnitelmia ja arvioidaan asiakkaan palvelutarvetta. Madisonilainen deliberaation ihanne voi olla vaikea saavuttaa yhteiskunnan päättäjien tasolla, mutta so-

siaalityön suorittavalla tasolla siihen on mahdollisuus päästä. Tarvitaan vain aitoa pohdintaa, harkintaa ja keskustelua, avoimuutta uusille näkemyksille ja käsityksille. Deliberaatio ei ole pelkkää dialogia, vaan pyrkimys ratkaista kohteena oleva asia tai ongelma. Sen avulla tavoitellaan vaikuttavuutta. Vaikuttavuuden toteutumiseksi täytyy keskustelussa esitetyt ratkaisut ja toimenpiteet panna täytäntöön. Haasteellisinta deliberaatiivisessa demokratiassa on saavuttaa vaikuttavuutta. Lähinnä kysymys on siitä, mitä ja millaisia vaikutuksia sen kautta halutaan saavuttaa. Oleellisinta on toimia tilanteen mukaan, joko korostaen tulosten sitovuutta tai niiden neuvoa-antavaa merkitystä. (Raisio & Vartiainen 2011, 12, 14, 32.) Sosiaalityöntekijöiden tulee keskittyä ymmärtämään ja kunnioittamaan asiakasta sekä muistaa, että asiakkaan kannalta parasta on ohjata asiakasta itsenäiseen selviytymiseen (Stuart 2016, 302).

Haastateltavien talouden hallinta ja taloudellinen toimintakyky olivat heikentyneet ja he tarvitsivat ulkopuolista apua tilanteen hallintaan ja ratkaisujen etsimiseen. He olivat velkaantuneet eivätkä olleet itsenäisesti enää kykeneviä pysäyttämään velkaantumista tai suunnittelemaan velkojen lyhentämistä. Haastateltavien talouden hallinnan haasteisiin oli sosiaalityön keinoin vastattu aloittamalla heille välitystilipalvelu. Muutostyöskentelyn vaikuttavuutta voidaan tehostaa työskentelemällä yhdessä asiakkaan kanssa ja huomioimalla asiakkaan vahvuudet ja voimavarat (Karjalainen 2017, 248). Sosiaalityö perustuu asiakkaan kokonaistilanteen kartoittamiseen ja sen perusteella laadittuun, asiakkaan tarpeita parhaiten palvelevan palvelukokonaisuuden suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan. Aineistostani kävi ilmi, että asiakkaan ja välitystilistä vastaavan työntekijän yhteistyö ei pääsääntöisesti ollut ollut säännöllistä:

Ei oo mitään aikoja ollu. --- Ei meillä oikeen paljo keskusteluja oo ollut, muuta ku mä oon vaan kyselly joskus silloin aikanani kävin kyselemässä, että missä rahat viipyy. (Jari)

Kun ei sinne [työntekijään] paljoo oo oltu yhteydes. (Marko)

Haastateltavista vain kaksi kertoi asioivansa säännöllisesti sosiaalitoimessa välitystili-asioidissa:

Kyllä maar [olen usein yhteydessä työntekijään]. Välillä sitte ku on jotain semmosta menoa, että tarvii vähän enemmän sitä rahaa, ni. (Pirjo)

Mä vein aina sitte kato kuun lopussa laskut kaikki sinne ja. (Tapani)

Kuten nämä edellä olevat aineisto-otteet osoittavat, on työntekijätilanteessa ollut runsaasti vaihtuvuutta. Haastateltavat eivät olleet säännöllisesti tavanneet sosiaalityöntekijää, vaan asioivat pääsääntöisesti toimistosihteerin kanssa. Toimistos sihteeri hoiti arjessa asiakkaan kanssa käytännön asiat, kuten sovittujen laskujen maksamisen laskuttajille ja asiakkaalle jäävän osuuden maksamisen asiakkaan tilille. Aineistosta kävi ilmi, että toimistos sihteeri oli vaihtunut usein ja sillä saattaa olla vaikutusta välitystilityöskentelyn tavoitteellisuuteen ja vaikuttavuuteen. Työntekijöiden vaihtuvuus saattaa aiheuttaa esimerkiksi tiedonkulkuun katkoksia.

Sosiaalityön lähtökohta on se, että asiakkaan kokonaistilanne on kartoitettu ja yhdessä asiakkaan kanssa on arvioitu palveluiden tarve. Jotta sosiaalityön avulla voitaisiin saada aikaan muutosta asiakkaan tilanteeseen, tulisi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä yhteistyötä tehostaa. Lisäksi pitäisi ottaa huomioon asiakkaan vahvuudet ja voimavarat ja pyrkiä vahvistamaan niitä. Asiakkaalla on myös oikeus tietää, millaisista toimenpiteistä ja tavoitteista hän on sopinut. Sosiaalityöntekijän vastuulla on käydä nämä läpi asiakkaan kanssa, mutta haasteellisen tästä tehtävästä saattaa tehdä asiakkaan todellisen taloudellisen toimintakyvyn taso. Myös asiakkaan vastuuttaminen omien asioidensa hoitamiseen on tärkeää. Sosiaalityöntekijä ja asiakas suunnittelevat asiakkaan palvelukokonaisuutta yhdessä ja asettavat työskentelylle myös tavoitteet, jotka tukevat asiakasta kohti muutosta. Tavoitteiden toteutumista tulisi seurata ja siksi säännölliset tapaamiset asiakkaan ja työntekijän välillä olisivat tärkeitä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET: TALOUDELLINEN TOIMIJUUS VÄLITYSTILIASIAKKUudessa

Tutkimukseni kohderyhmä oli aikuissosiaalityön välitystiliasiakkuudessa olevat henkilöt. Tutkimuksessani keskityin asiakkaan taloudellisen toimijuuden ilmenemisen kuvauksiin asiakkaiden puheessa. Lisäksi aineistosta nousi esiin kuvauksia asiakkaiden taloudellisen toimijuuden tukemisesta sosiaalityön keinoin välitystiliasiakkuuden aikana. Tässä luvussa teen tiiviin yhteenvedon tutkimukseni tuloksista ja esittelen mahdollisia jatkotutkimuksia.

Asiakkaan tukeminen itsenäiseen selviytymiseen arjen haasteista, kuten asiakkaan riittävän toimeentulon turvaaminen, on perussosiaalityötä. THL:n (2019b) mukaan toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selvitä omasta arjestaan. Toimintakykyä voidaan tukea ja vahvistaa esimerkiksi erilaisilla sosiaalitoimen palveluilla. Yksi näistä tukimuodoista on sosiaalitoimen välitystilipalvelu. Talouden haasteiden kanssa painivien asiakkaiden tukemisessa tarvitaan määrätietoista työtettä, tavoitteellista työskentelyä asiakkaan taloudellisen tilanteen parantamiseksi ja asiakkaan talouden hallinnan vahvistamista. (ks. esim. Bent-Goodley ym. 2016.) Valitsin taloussosiaalityön tutkimukseni yläkäsitteeksi siksi, että se on käsitteenä riittävän kattava. Siinä ihmisen toimeentuloa tutkitaan kokonaisvaltaisesti ja yhden tavoitteista on vahvistaa ihmisten taloudellista toimintakykyä. Taloussosiaalityö ei liity pelkästään rahan käyttöön, vaan sen avulla pyritään torjumaan köyhyyttä ja eriarvoisuutta. Tutkimukseni teoreettinen viitekehys oli Amartya Senin toimintamahdollisuuksien viitekehys.

Välitystili on yksi sosiaalityön työmenetelmistä, jolla asiakkaiden taloudellisiin ongelmiin voidaan vastata. Aineistosta esiin nousseet taloudellisen toimijuuden kuvaukset jaottelin teemoittelun avulla toimijuuden ilmenemisen ja toimijuuden tukemisen ulottuvuuksiin. Teemoittelun lähtökohta oli Amartya Senin määritelmä toimijuudesta, jonka lisäksi käytin apuna Parsonsin, Giddensin ja Banduran määritelmiä toimijuudesta. Taloudellinen toimijuus ja taloudellisen toimijuuden haasteet ilmenivät asiakkaiden pu-

heessa näissä teemoissa: 1) valinnanvapaus ilmentää asiakkaan taloudellista toimijuutta, 2) oma-aloitteisuus ilmentää asiakkaan taloudellista toimijuutta, 3) köyhyys taloudellisen toimijuuden haasteena, 4) velkaantuminen taloudellisen toimijuuden haasteena ja 5) vetäytyvä taloudellinen toimijuus. Taloudellisen toimijuuden tukeminen sosiaaliryönnön keinoin ilmeni asiakkaiden puheissa näissä teemoissa: 1) asiakassuunnitelman merkitys taloudellisen toimijuuden tukemisessa, 2) välitystiliryönnöskentelyn tavoitteellisuuden merkitys taloudellisen toimijuuden tukemisessa ja 3) tapaamisten säännöllisyyden merkitys taloudellisen toimijuuden tukemisessa.

Asiakkaan taloudellinen toimijuus näkyi esimerkiksi vapautena valita itselleen paras vaihtoehto tai mahdollisuutena tehdä oma-aloitteisesti ja itsenäisesti päätöksiä. Valinnanvapaus ja mahdollisuus toimia toisin olivat osoituksia toimijuudesta, kuten esimerkiksi Parsons ja Giddens ovat tuoneet esiin (ks. esim. Barnes 2000; Loyal 2003). Toimijuutta osoitti myös mahdollisuus saavuttaa asetetut tavoitteet. Tavoitteet voi saavuttaa silloin, kun ihmisellä on mahdollisuus toteuttaa valinnanvapauttaan. Oma-aloitteisuuden tarkastelussa voidaan soveltaa Greimasin (ks. 1982) määrittelemiä toimijuuden perusmodaliteetteja, kuten kykenemistä ja haluamista.

Taloudellisen toimijuuden toteutumista haastoivat esimerkiksi puutteessa ja köyhyydessä eläminen ja ihmisen passivoituminen omien asioidensa hoitamisessa. Taloudellisten resurssien puute aiheuttaa köyhyyttä ja sitä kautta taloudellisen toimijuuden kapenemista sekä velkaantumista. Ihmisen tilanteeseen voidaan vaikuttaa puuttamalla hänen talouden hallinnan ongelmiinsa ja vahvistamalla hänen taloudellista toimintakykyään. Vetäytyvää taloudellista toimijuutta osoitti muun muassa haluttomuus hoitaa itse talousasioitaan. Tukitoimet eivät tuekaan ihmisen itsenäistä selviytymistä, niiden alkuperäinen tavoite hämärtyy ja ne vaikuttavat ihmisen taloudenhallintaan päinvastoin kuin on ollut tarkoitus.

Välitystiliasiakkaiden hyvinvointi syntyy heidän tekemistään valinnoista ja yhteiskunnan rakenteista. He elävät taloudellisessa niukkuudessa, mutta se ei automaattisesti vähennä heidän hyvinvointiaan. Tämä nousi esiin myös aineistostani. Huono-osaisen ihmisen elintaso koostuu lähinnä perusturvaan kuuluvista tuista, esimerkiksi työmarkkinatuki tai eläke, ja erilaisista erityispalveluista, kuten välitystilipalvelu. Se ei silti tarkoittanut sitä, että haastateltavat olisivat kokeneet pahoinvointia. He sanoittivat, että

ovat tyytyväisiä välitystilipalveluun eikä heillä ”oo mitään huolta huomisesta” eikä ”ainakaan taivasalla tartte olla”. Tulot ja varallisuus toki parantavat ihmisen taloudellista toimintakykyä, kuten Amartya Sen (1999, 90) on todennut, mutta ne eivät yksinään riitä takaamaan hyvinvointia. Ihminen voi saavuttaa hyvinvoinnin hyödykkeiden avulla, mutta hyödykkeet itsessään eivät ole hyvinvointia.

Sosiaalityön tärkeimpiä tavoitteita ovat asiakkaiden tukeminen omien asioidensa hoitamisessa sekä voimavarojensa ja toimijuutensa löytämisessä. Asiakkaan tukeminen edellyttää yhteistyötä asiakkaan kanssa. Taloudellista toimijuutta voidaan tukea sosiaalityön keinoin. Yksi tukemisen muoto on asiakassuunnitelman laatiminen yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan muun muassa tuen tarpeet, tarvittavat palvelut ja toimenpiteet, tavoitteet ja työskentelyn seurannan ja arvioinnin aika-taulu. Asiakassuunnitelman avulla voidaan panostaa tavoitteelliseen työskentelyyn asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Aineistoni osoitti, että haastateltavat eivät tunnustaneet asiakassuunnitelman käsitettä, joka saattaa vaikuttaa heidän taloudelliseen toimintakykyynsä ja toimijuuteen. Välitystiliasiakkuuden suurin tavoite on, että asiakas kykenisi tulevaisuudessa hoitamaan itsenäisesti taloutensa. Merkityksellistä on myös asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tapaamisten säännöllisyys, jolloin päästään ajantasaisesti arvioimaan työskentelyn edistymistä ja tavoitteiden saavuttamista.

Aineistoni osoitti, että välitystiliasiakkuudella on ollut haastateltaville merkitystä. He olivat saaneet tukea talousasioidensa hoitoon. Haastateltavista yksi oli pystynyt lyhentämään velkojaan ilman ulkopuolista apua, muilla oli ollut tässä haasteita. Välitystilin avaamisen myötä haastateltavat olivat saaneet velkaantumisen pysäytettyä sekä lyhennettyä kertyneitä velkojaan. En kysynyt haastateltavilta suoraan välitystiliasiakkuuden merkityksestä, mutta tässä olisi hyvä jatkotutkimuksen paikka. Tätä voisi lähestyä esimerkiksi seuraavien teemojen kautta:

- Välitystilityöskentelyn vaikuttavuuden arviointi asiakkuuden aikana ja asiakkuuden päättymisen jälkeen.
- Millainen on asiakkaiden käsitys itsestään taloudellisena toimijana ennen ja jälkeen välitystiliasiakkuuden?
- Millainen käsitys asiakkailla on tukitoimien vaikutuksesta omaan taloudelliseen toimijuuteensa ennen ja jälkeen välitystiliasiakkuuden?

Aineistoni osoitti, että välitystiliasiakkuudessa esiintyi taloudellista toimijuutta. Se ilmeni valinnanvapautena ja oma-aloitteisuutena. Taloudellinen toimijuus oli välitystiliasiakkuudessa myös kaventunut. Sitä osoittivat taloudellisen toimijuuden pulmakohdat eli köyhyys, velkaantuminen ja vetäytyvä taloudellinen toimijuus. Asiakkaan talouden haasteisiin voidaan vastata edunvalvontaa kevyemmällä palvelumuodolla, joka on myös asiakkaalle edullisempi vaihtoehto. Tukemalla asiakkaan taloudellista toimijuutta välitystiliasiakkuuden aikana voisi auttaa heitä tulevaisuudessa. Välitystilipalvelu voitaisiin mahdollisesti lopettaa ja asiakas kykenisi itse hoitamaan omat raha-asiansa. Uskon myös, että välitystilipalvelun vapaaehtoisuus edesauttaa välitystiliasiakkaiden taloudellista tilannetta.

Sosiaalityöntekijällä on asiakastyössä ja palveluprosesseissa suuri merkitys. Sosiaalityöntekijä päättää välitystilipalvelun aloittamisesta, asettaa työskentelylle tavoitteet sekä seuraa niiden toteutumista. Lisäksi sosiaalityöntekijä arvioi säännöllisesti asiakkaan palvelutarvetta. Välitystilipalvelun tuottamiselle ei ole mitään valmista alueellista tai valtakunnallista mallia, joten sellaisen kehittäminen voisi palvella palveluntuottajia tulevaisuudessa. Jos välitystilipalvelulle luotaisiin esimerkiksi valtakunnallinen malli, voitaisiin siinä ottaa kantaa myös sosiaalityöntekijän sekä muiden työntekijöiden rooliin välitystiliasiakkuudessa.

Juho Saari (2015, 39) on tuonut esiin, että ihmisen toimintamahdollisuuksien tutkimus edellyttää resurssien toimintakyvyn ja elämänlaadun yhtäaikaista arviointia. Tässä arvioinnissa yksi tärkeä näkökulma on se, kuinka paljon elämänhallinnan ongelmat vaikuttavat ihmisen mahdollisuuksiin käyttää saavutettavissa olevia resurssejaan. Omassa tutkielmassani en perehtynyt elämänhallinnan tutkimukseen ja tämä olisikin mielenkiintoinen jatkotutkimuksen paikka.

LÄHTEET

- Aunola, Merja (2015) "Yhteistyöllä me ongelmista selevitään" – Tapaustutkimus vuokra-asumisessa esiintyvien ongelmien ennaltaehkäisyssä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius.
- Bandura, Albert (2001) Social Cognitive Theory: An Agentic Perspective. *Annual Review of Psychology* 52, 1–26.
- Barnes, Barry (2000) *Understanding Agency. Social Theory and Responsible Action*. London: SAGE Publications.
- Bent-Goodley, Tricia B. & Sherraden, Margaret S. & Jacobson Frey, Jodi & Birkenmaier, Julie & Callahan, Christine & McClendon, Gena G. (2016) Celebrating Six Decades of Social Work and Advancing Financial Capability and Asset Development. *Social Work* 61(4), 293–295.
- Bhaskar, Roy (1979) *The Possibility of Naturalism*. Brighton: Harvester.
- Bilaletdin, Sirkku (2010) *Sosiaaliasiamiehen selvitys kunnanhallituksille vuodelta 2009*. Kouvola: Socom Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
- Clark, David A. (2005) Sen's Capability Approach and the Many Spaces of Human Well-being. *The Journal of Development Studies* 41(8), 1339–1368.
- Dang, Ai-Thu (2014) Amartya Sen's Capability Approach: A Framework for Well-Being Evaluation and Policy Analysis? *Review of Social Economy* 72(4), 460–484.
- Davis, Dana & Hawk, Mary & McLaughlin, Jamie & Brincko, Terri & King, Miranda & Farmartino, Christina (2015) Despite initial "kicking and screaming" unstably housed persons report high satisfaction with representative payee program. *Housing, care and support* 18(2), 56–61.
- Eskola, Helena (2017) *Sosiaalityö muutostyönä – Voimaannuttava aikuissosiaalityö sosiaalityöntekijöiden ja esimiesten kuvaamana*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Giddens, Anthony (1976) *New Rules of Sociological Method*. London: Hutchinson.
- Giddens, Anthony (1984) *The constitution of society. Outline of the theory of structuration*. Oxford: Polity Press.

- Gordon, Tuula (2005) Toimijuuden käsitteen dilemmoja. Teoksessa Anneli Meurman-Solin & Ilkka Pyysiäinen (toim.) Ihmistieteet tänään. Helsinki: Gaudeamus, 114–130
- Greimas, Algirdas Julien (1982) Pariisin semioottisen koulukunnan esseitä (toim. Eero Tarasti). Taidekasvatus. Julkaisu 6. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Habermas, Jürgen (1984) The Theory of Communicative Action. Vol. 1, Reason and the Rationalization of Society. London: Heinemann.
- Hakkarainen, Tyyne (2011) ”Ettei tarvitsisi roikkua milloin missäkin luukulla kerjäämässä...” Tarveharkintainen sosiaaliturva köyhyysaiheisissa elämäntarinoissa. Teoksessa Katja Forssén, Irene Roivainen, Satu Ylinen & Jari Heinonen (toim.) Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011. Helsinki: UNIPress, 83–101.
- Heinonen, Tuula & Spearman, Len (2001) Social Work Practice. Problem Solving and Beyond. Toronto: Irwin Publishing.
- Holopainen, Outi & Jäppinen, Nina (2010) Asiakkaiden kokemuksia välitystilistä. Helsinki: Metropolia ammattikorkeakoulu.
- Jacobson, Thomas L. (2016) Amartya Sen’s Capabilities Approach and Communication for Development and Social Change. Journal of Communication 66, 789–810.
- Jansson, Tove (2014) Muumilaakson marraskuu. Helsinki: WSOY.
- Jaskari, Jaana (2016) Välitystili. Hyvinvointia vai pakkopullaa? Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu.
- Jokinen, Arja (2008) Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 110–145.
- Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14–47.
- Juhila, Kirsi (2009) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Janus 17(4), 296–312.
- Kananoja, Aulikki & Karjalainen, Pekka (2017) Hyvinvoinnin edistäminen ja yhteisötyö sosiaalipolitiikan uusissa rakenteissa. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 156–169.

- Kangas, Olli & Ritakallio, Veli-Matti (2005) Köyhyyden teoria ja käytäntö, Teoksessa Juho Saari (toim.) Köhyyspolitiikka. Johdatus sosiaalipolitiikan ytimeen. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, 28–62.
- Karjalainen, Pekka (2016) Sosiaalityön uusi asento: paikka, rooli ja orientaatio. Teoksessa Sanna Blomgren, Jouko Karjalainen, Pekka Karjalainen, Minna Kivipelto, Paula Saikkonen & Peppi Saikku (toim.) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Helsinki: THL:n raportti 4/2016, 119–136. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN_ISBN_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y . Viitattu 31.8.2019.
- Karjalainen, Pekka (2017) Aikuissosiaalityö. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanomaa, 247–259.
- Karjalainen, Pekka & Metteri, Anna & Strömberg-Jakka, Minna (2019) Tiekartta 2030 – Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:41. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Kettunen, Iita (2019) Taloussosiaalityö tutkii suhdetta rahaan. *Talentia* 1.2019, 14–15.
- Kindle, Peter A. (2013) The Financial Literacy of Social Work Students. *Journal of Social Work Education* 49, 391–401.
- Kivipelto, Minna & Saikkonen, Paula (2018) Hyvinvointia niukkuudesta? Kokemuksia viimesijaisesta turvasta. *Janus* 26(1), 57–72.
- Kivipelto, Minna (2016) Sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä ja vaikuttavuus. Teoksessa Sanna Blomgren, Jouko Karjalainen, Pekka Karjalainen, Minna Kivipelto, Paula Saikkonen & Peppi Saikku (toim.) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Helsinki: THL:n raportti 4/2016, 137–156. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN_ISBN_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y . Viitattu 31.8.2019.
- Kremakova, Milena I. (2013) Too Soft for Economics, Too Rigid for Sociology, or Just Right? The Productive Ambiguities of Sen's Capability Approach. *European Journal of Sociology* 3, 393–419.
- Kuntaliitto (2000) Yleiskirje 4/80/2000. Asiakkaiden omien rahavarojen käsittely sosiaali- ja terveystoimessa. Kuntaliitto. <http://www.kuntaliitto.fi/yleiskirjeet/2000/asiakkaiden-omienrahavarojen-kasittelu-sosiaali-ja-terveystoimessa> . Viitattu 21.4.2019.

- Kuula, Arja (2006) Tutkimusetiikka – aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Kärki, Jarmo & Tossavainen, Päivi & Väyrynen, Riikka (2009) Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista. Aikuissosiaalityön, toimeentulotuen ja sosiaalisen luototuksen tehtävissä. Helsinki: THL:n raportti 24/2009. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80224/aead9cde-6371-4646-a346570454a42ff8.pdf?sequence=1> . Viitattu 30.4.2019.
- Loyal, Steven (2003) *The Sociology of Anthony Giddens*. London: Pluto Press.
- Metsämuuronen, Jari (2000) *Laadullisen tutkimuksen perusteet*. Helsinki: Methelp.
- Mäkinen, Sanna (2015) Näköaloja toimijuuteen nuoruuden siirtymissä ja suunnanotoissa. Teoksessa Päivi Annika Kauppila, Jussi Silvonen & Marjatta Vanhalakka-Ruoho (toim.) *Toimijuus, ohjaus ja elämäntulkku*. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto, 103–127.
- Mäntyneva, Päivi & Isola, Anna-Maria (2019) Toimintamahdollisuuksien avaruus ja toimijuuden suunnat kuntouttavassa työtoiminnassa. *Janus* 27(3), 246–263.
- Niiranen, Vuokko (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 63–80.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies Aila-Leena (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 113–145.
- Nussbaum, Martha C. (2000) *Women and Human Development Approach: The Capabilities Approach*. New York: Cambridge University Press.
- Ohisalo, Maria (2017) *Murusia hyvinvointivaltion pohjalla*. Leipäjonot, koettu hyvinvointi ja huono-osaisuus. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.
- Oksanen, Atte & Aaltonen, Mikko & Rantala, Kati (2015) Social Determinants of Debt Problems in a Nordic Welfare State: a Finnish Register-Based Study. *Journal of Consumer Policy* 38, 229–246.
- Parsons, Talcott (1937) *The Structure of Social Action*. New York and Glencoe, IL: Free Press.
- Piispa, Mirja (2010) *Välitystili asiakkaan elämänhallinnan tukena*. Kouvola: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

- Raisio, Harri & Vartiainen, Pirkko (2011) Osallistumisen illuusiosta aitoon vaikuttamiseen. Deliberatiivisesta demokratiasta ja kansalaisraatien toteuttamisesta Suomessa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Raitakari, Suvi & Saario, Sirpa & Juhila, Kirsi & Günther, Kirsi (2015) Client Participation in Mental Health: Shifting Positions in Decision Making. *Nordic Social Work Research* 5(1), 35-49.
- Rawls, John (1999) *A Theory of Justice*. Cambridge MA: Belknap University Press.
- Robeyns, Ingrid (2003) Sen's capability approach and gender inequality: selecting relevant capabilities. *Feminist Economics* 9(2-3), 61-92.
- Robeyns, Ingrid (2005) The Capability Approach: a theoretical survey. *Journal of Human Development* 6(1), 93-114.
- Romakkaniemi, Marjo (2010) Toimijuus masennuksen sosiaalisuutta jäsentämässä. *Janus* 18(2), 137-152.
- Romakkaniemi, Marjo & Lindh, Jari & Laitinen, Merja (2018) Nuorten aikuisten osallisuus ja sosiaalinen kuntoutus Lapissa. *Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia* 147. Helsinki: Kela.
- Ronkainen, Suvi (1999) *Ajan ja paikan merkitsemät. Subjektiviteetti, tieto ja toimijuus*. Helsinki: Gaudeamus.
- Rosen, Marc I. & Rosenheck, Robert & Shaner, Andrew & Eckman, Thad & Gamache, Gail & Krebs, Christopher (2003) Payee relationships: institutional payees versus personal acquaintances. *Psychiatric rehabilitation journal* 26(3), 262-267.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006) *Aineisto- ja teorialähtöisyys. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto (verkkojulkaisu)*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html . Viitattu 13.12.2019.
- Saari, Juho (2015) *Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla*. Helsinki: Gaudeamus.
- Saito, Madoka (2003) Amartya Sen's Capability Approach to Education: A Critical Exploration. *Journal of Philosophy of Education* 37(1), 1-33.
- Selvitys välitystiltoiminnasta (2018). Helsinki: Sosiaali- ja terveystoimiala, nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö.
- Sen, Amartya (1999) *Development as Freedom*. Oxford: Oxford University Press.

- Sen, Amartya (2005) Human Rights and Capabilities. *Journal of Human Development* 6(3), 151–166.
- Sen, Amartya (2010). *The Idea of Justice*. London: Penguin Books.
- Sherraden, Margaret Sherraden (2010) *Financial Capability: What is It, and How Can It Be Created?* CSD Working Papers No. 10-17. St. Louis: University of Missouri, Center for Social Development.
- Stuart, Paul H. (2016) *Financial Capability in Early Social Work Practice: Lessons for Today*. *Social Work* 61(4), 297–303.
- Taylor, Steven J. & Bogdan, Robert & DeVault, Marjorie L. (2016) *Introduction to Qualitative Research. A Guidebook and Research*. Hoboken: John Wiley & Sons.
- THL (2019a) *Edunvalvonta. Vammaispalvelujen käsikirja. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos*. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/itsemaaraamisoikeuden-tukeminen/edunvalvonta> . Viitattu 1.11.2019.
- THL (2019b) *Mitä toimintakyky on?* <https://thl.fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on> . Viitattu 17.12.2019.
- Thompson, Andrew (2007) *The Meaning of Patient Involvement and Participation in Health Care Consultations – A Taxonomy*. Teoksessa Sarah Collins, Nicky Britten Johanna Ruusuvuori & Andrew Thompson (toim.) *Patient Participation in Health Care Consultations: Qualitative Perspectives*. Berkshire: McGraw Hill Open University Press, 43-64.
- Thompson, Andrew & Ruusuvuori, Johanna & Britten, Nicky & Collins, Sarah (2007) *An Integrative Approach to Patient Participation in Consultations*. Teoksessa Sarah Collins, Nicky Britten Johanna Ruusuvuori & Andrew Thompson (toim.) *Patient Participation in Health Care Consultations: Qualitative Perspectives*. Berkshire: McGraw Hill Open University Press, 176-193.
- Timonen, Helena (2015) *Elämän ja muutoksen tarinat vankilasta vapauteen*. Teoksessa Päivi Annika Kauppila, Jussi Silvonen & Marjatta Vanhalakka-Ruoho (toim.) *Toimijuus, ohjaus ja elämänkulku*. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto, 145–158.
- Toikko, Timo (2005) *Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön historiaan*. Tampere: Vastapaino.

Vartiainen, Jenni (2014) ”Enemmän just semmonen ongelmalista, kuin että mitä hyvää sussa tilanteessas on” – Nuoret aikuiset kanssakertojina aikuissosiaalityön tilannearvioita tutkittaessa. Kokkola: Kokkolan yliopistokeskus Chydenius, Jyväskylän yliopisto.

Viitasalo, Katri (2018) Äitien pyrkimykset ja toimintamahdollisuuksien valikko. Käsitteellinen tutkimus äitien taloudellisista toimintamahdollisuuksista. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

LAIT JA ASETUKSET

Hallintolaki 6.6.2003/434.

Kansaneläkelaki 11.5.2007/568.

Laki eläkkeensaajan asumistuesta 11.5.2007/571.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Työntekijän eläkelaki 19.5.2006/395.

LIITE 1. Haastattelupyyntö

Hei!

Opiskelen sosiaalityötä Tampereen yliopistossa. Teen lopputyöni (pro gradu -tutkimus) välitystiliasiakkuudesta. Tutkimustani varten haastattelen [REDACTED] välitystilissä olevia asiakkaita. Tutkimus on vain lopputyötäni varten eikä [REDACTED] osallistu siihen millään lailla. Lähestyn sinua tällä kirjeellä, koska pyydän sinua osallistumaan tutkimukseeni osallistumalla haastatteluun.

Haastattelussa tulen kysymään erilaisia kysymyksiä, joihin toivon saavani sinulta vastauksia. Tallennan haastattelut ja säilytän tallenteet siten, että niihin ei ole ulkopuolisilla henkilöillä pääsyä. Haastatteluissa kerätty aineisto käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Tallenteiden puhtaaksikirjoittamisen jälkeen aineistosta poistetaan kaikki tunnistetiedot. Yksittäiset henkilöt eivät ole tunnistettavissa tutkimusraportista. Myöskään paikkakunta, jossa haastattelut on tehty, ei käy ilmi tutkimusraportista.

Haastatteluun osallistuminen on sinulle vapaaehtoista eikä velvoita sinua mihinkään. Haastatteluun osallistuminen tai osallistumatta jättäminen ei vaikuta sinun välitystilipalveluusi millään lailla. Toivon kuitenkin, että olisit vapaaehtoinen haastatteluun ja ottaisit minuun yhteyttä haastatteluajan sopimiseksi.

Ystävällisin terveisin,

Pia Heikkilä

sosiaalityön opiskelija, Tampereen yliopisto

puh. [REDACTED]

pia.heikkila@tuni.fi

LIITE 2. Teemahaastattelu välitystiliasiakkaille

Haastateltavan taustatiedot

etunimi _____

syntymävuosi _____

asiakkuuden kesto _____ kuukautta / vuotta

Ennen välitystiliasiakkuutta

1. Miten välitystiliasiakkuutesi alkoi? Ehdottiko joku sinulle välitystiliasiakkuutta?
2. Miksi välitystiliasiakkuutta ehdotettiin sinulle?
3. Huomasitko itse, että tarvitset ulkopuolista apua ja tukea raha-asioiden hoitamisessa?

Asiakkuuden alkamisen jälkeen

4. Mitkä etuudet välitystilille maksetaan?
5. Maksetaanko omalle tilillesi jotain etuuksia?
6. Kuinka usein olet tavannut välitystilistäsi vastaavaa työntekijää?
7. Onko sinun kanssasi laadittu asiakassuunnitelma?
8. Milloin se on tehty ja onko sitä sen jälkeen päivitetty?
9. Kerro omin sanoin mitä asiakassuunnitelmasi pitää sisällään.

Välitystiliasiakkuuden päämäärät ja tavoitteet

10. Miksi sinulla omasta mielestäsi on välitystiliasiakkuus?
11. Millaisia muutoksia raha-asioidesi hoitamisessa on tapahtunut välitystiliasiakkuuden aloittamisen jälkeen?
12. Mihin asioihin välitystiliasiakkuudella ei sinun mielestäsi ole ollut vaikutusta?
13. Miten välitystiliasiakkuudelle asetetut tavoitteet ovat mielestäsi toteutuneet?
14. Onko välitystiliasiakkuudestasi ollut sinulle jotain hyötyä tai haittaa? Jos, niin millaista?

Yhteistyö välitystilistäsi vastaavan työntekijän kanssa

15. Millaisena koet yhteistyön välitystilistäsi vastaavan työntekijän kanssa?
16. Koetko saaneesi välitystilistäsi vastaavalta työntekijältä riittävästi neuvoja ja tukea raha-asioidesi hoitamiseen?
17. Millaisia neuvoja tai tukea olet saanut ja ovatko ne olleet sinulle hyödyllisiä?
18. Miten olet omassa arjessasi noudattanut saamiasi neuvoja?
19. Oletko saanut vapaasti esittää toiveita asiakkuuteesi liittyen?
20. Koetko, että olet tullut kuulluksi ja ymmärretyksi?
21. Luotatko siihen, että raha-asioitasi hoidetaan hyvin? Jos et, niin kerro miksi.

Lopuksi

22. Onko sinulla jotain muuta, mitä haluat kertoa välitystilitysasiakkuudestasi, joka ei vielä ole tullut esille?

LIITE 3. Taloudellisen toimijuuden ilmeneminen asiakkaiden puheessa

Taulukkoon 1 olen poiminut aineistostani kaikki teemaan sopivat aineistolainaukset. Nämä aineistolainaukset löytyvät myös luvusta 5.1.1.

TAULUKKO 1. Valinnanvapaus ilmentää asiakkaan taloudellista toimijuutta

Valinnanvapaus ilmentää asiakkaan taloudellista toimijuutta
"Tämän vuoden loppuun mennessä niin loppuu kaikki ne välitystilat. Emmä mitää edunvalvojaa tartte, että tuo välitystili on riittäny mulle hyvi. --- Emmä tiä, kai mä sitte pystyn itteki hoitaan asioita." (Olavi)
"Me just jatkettiin sopimusta. --- Mä sanoin, et kyl mun mielest kannattais jatkaa. --- Ettei tulis ny mitää takkii sen takia." (Pekka)
"Ku ne meinaa ihan väkisin pistää sen edunvalvojan, mut mä en haluu sitä. Koska mä pystyn kyllä itteki sit maksaan ne laskut. Kunhan en mä tee tommosia velkoja, sit ei tietysti pysty." (Pirjo)
"Oikeusaputoimistos käytii täs alkuvuonna, mut se meni mönkään seki homma. Mulle yritettii edunvalvojaa. --- Tämä on parempi ku edunvalvoja. Mä en rupee niitä makseleen." (Tapani)

Taulukkoon 2 olen poiminut aineistostani kaikki teemaan sopivat aineistolainaukset. Luvun 5.1.2 aineistolainaukset ovat poimintoja tästä taulukosta.

TAULUKKO 2. Oma-aloitteisuus ilmentää asiakkaan taloudellista toimijuutta

Oma-aloitteisuus ilmentää asiakkaan taloudellista toimijuutta

"Tuli vuokrarästä jonkin verran. --- Mä sitten kävin vuokraisännän kotona ja [sovittiin], että mä maksan kaikki ihan kuntoon --- ja mä sain sitte pikkuhiljaa ne kaikki maksettua." (Mikko)

"Sain sovittuu kaikki itte ni, nua vuokrat ja. Se oli kerralla maksettava kaikki kuntoon." (Tapani)

"Mul on tietokone millä mä maksan kyl laskuja. --- Mä pystyn kyllä itteki sit maksaa ne laskut. --- Jos se sopii sit --- et mä rupeisin maksaan itte niitä laskuja." (Pirjo)

"Kun täältä välitystililtä sitten joka kuukausi saa sen, sen jäljellä olevan osuuden itselleni, niin siitä maksan sitte kaikki ne [muut laskut]. --- Sääntillisesti maksan ne sitten, kun se tulee se päivä se, kun sieltä välitystililtä mulle maksetaan." (Mikko)

"Sitte kirjoitan siihen [laskuun], että maksetaan suoraan laskuttajalle. Joskus unohtu kirjottaa, niin se [perustoimeentulotuki laskuun] pamahti mun tilille ja sitte piti mennä pankkiin sanomaan, että pistätte sen nyt sähköfirman tilille." (Marko)

"Mulle tulee laskut vaan, niin kun ei ne saanut, ei ne luvannut tonne suoraan perusturvakeskukselle. Kun mulle tulee niin mä vien ne kuun lopussa sit tonne." (Tapani)

"Samalla mut pistettii siihe, mikä se ny o? Ei se ny oo mikää velkasaneeraus, mutta tähän... Seki piti loppua ny kesällä, mutta ei siitä mitää lappuja oo kyllä viä tullu." (Marko)

"Ei se [rahojen jakaminen kuukaudelle] kovin mahtavasti kyllä onnistu. Se summa on sen verran pieni, että, että kyl se ku ne laskut on maksettu, niin kyllä se sitten aika vähiin jää." (Mikko)

"No eipä se mun taloudellinen tilanne nyt mikään kovin mahtava ole niinkun kuitenkaan. Et kuitenki se eläke on suht pieni. --- Se ei sit taas oikeestaan tän välitystilin vika millään lailla, että se on sitte taas sen eläkkeen pienuuden takia." (Mikko)

"Sitte mä tua meni diakonille kato. Mä et järjest ny joku nainen mul, et hoitaa mu raha-asiat." (Tapani)

"No mä taisin itte ensiks ehdottaa sitä [välitystiliä]." (Pirjo)

"Piti ensin itte selvittää niit asioita mitä täs tulee ja millai tulee toimee." (Pekka)

"Huomasin, [että tarvitsen apua]. Mä itte kävin." (Jari)

"Mä saan sen [jäljelle jäävän rahan] yhdellä kerralla. --- Kyllä mä oon sillai pärjänny."
(Mikko)

"Kyllä se nyt tonne paksuun kalloon on kuitenkin menny ettei enää tilaa mitään turhia."
(Pirjo)

"Mä käyn tuola helluntaiseurakunnan ruokajaossa niin ja kun ittellä on pakastin ja seki on tällä hetkellä onneksi täynnä." (Marko)

Taulukkoon 3 olen poiminut aineistostani kaikki teemaan sopivat aineistolainaukset. Luvun 5.1.3 aineistolainaukset ovat poimintoja tästä taulukosta.

TAULUKKO 3. Köyhyys taloudellisen toimijuuden haasteena

Köyhyys taloudellisen toimijuuden haasteena

"[Hyöty] on se, että raha-asiat on nyt kondikses." (Olavi)

"No kyllä se mielenrauha on varmaan se suurin [hyöty], kun tietää, että, että aina, aina se vuokraisäntä saa rahansa ja sitte tämä ulosotto saa lyhennyksensä --- varsinki sitte ku näkee, että se koko ajan pienenee se ulosoton velka." (Mikko)

"[Hyöty on se, että], kaikki maksut on hoidettu ainaki." (Pekka)

"Kyl mä sanon, et paremmin se on menny, tälleen loppuu kohden ku kaikki tuli maksettu. --- Tietysti sielä on niitä maksuja vielä. --- Niin kato mä sain nyt vasta [vuokrarästit] maksettua. --- Kyl se lyhentynyt on sitte ne velat sieltä." (Pekka)

"Tämä on ehdottomasti ollu mulle hyvä. Menny se henkinen paine vähän pois. --- Sanotaan 90 % pois henkinen paine. Vaikka se vielä kalvaa sieltä." (Tapani)

"Mulla ei oo minkäänmoista moittimista. Mä oon erittäin tyytyväinen. 90 % mul on niin henkisesti parempi olla." (Tapani)

"Nyt niit [laskuja] on sit saatu taas [maksettua]. Ja mul on helpompi olla." (Pirjo)

"[Välitystiliiasiakkuus] aloitettiin luultavasti sen takia, että ne maksut tulee ajallansa. Ja että mul on tavallaan niinku turvattu se, turvattu se asuminen siinä." (Mikko)

"Ei tästä muuta haittaa ku se, että summa pienennettiin. Se olis saanu olla ainaki sen seittemänkymppiä kuus, silläki ois... tai siis viikos." (Marko)

"Ei mulla yhtään sen enempää rahaa oo ku ennenkään. Ne menee elämiseen kaikki sinne mitä tulooki." (Olavi)

"Mä sain silloin [ennen välitystiliiasiakkuutta] paljon enemmän rahaa, mut nyt mä en saa enää paljo mitää." (Pekka)

Taulukkoon 4 olen poiminut aineistostani kaikki teemaan sopivat aineistolainaukset. Luvun 5.1.4 aineistolainaukset ovat poimintoja tästä taulukosta.

TAULUKKO 4. Velkaantuminen taloudellisen toimijuuden haasteena

Velkaantuminen taloudellisen toimijuuden haasteena

"Jäi omavastuut vuokrista maksamatta. --- Rahankäyttö alko oleen vähä holtitonta." (Jari)

"Ajois kyl pistettiin raha-asiat kuntoon niin. --- Oli sillon [ennen välitystiliasiakkuutta kertynyt velkoja], mutta mä oon ne maksanu." (Olavi)

"Tuli niin paljo sitä velkaa. --- Mä meen nyt sinne velkaneuvojalle sitte maanantaina. Niin kato ku mä sain nyt vasta [vuokrarästit] maksettuu. Niin kato tärkein oli se vuokra." (Pekka)

"Mä olin velkaa joka puolelle. --- Mulla oli kauppaan velkaa kolme tonnia, bensa- ja pankkilaskua yli 2000 euroo. --- Ja nyt tuli lisää sen likan tähren." (Tapani)

"Ne oli pääasias semmosia pölhöjä tilauksia vaan, joita ei viittiny ees maksaa." (Marko)

"Se on jääny laskuja maksamatta." (Pirjo)

"Ja sitten mulla myöskin tuli vuokrarästiä jonkin verran. Tai aika paljoki sitä oli. --- Ne keräänty ne laskut ja --- meni jonkin ajan päästä sitte kaikki tonne ulosottoon." (Mikko)

"Ei se mikään mahdottomuus tietenkään olisi tommosta mitä onko se ny kuus-seittemänkymppiä mulla se omavastuu ni, semmosta maksaa, mutta ku se on, että se saattaa jäädä." (Jari)

Taulukkoon 5 olen poiminut aineistostani kaikki teemaan sopivat aineistolainaukset. Luvun 5.1.5 aineistolainaukset ovat poimintoja tästä taulukosta.

TAULUKKO 5. Vetäytyvä taloudellinen toimijuus

Vetäytyvä taloudellinen toimijuus

"En tiä kyllä [kuka työntekijä vastaa välitystilistä]." (Jari)

"No en mä nyt muista ku se vaihtu tos, tos, vuoden vaihteos. Mä muista näitä mitää." (Olavi)

"Mä en muista sitä [työntekijää] enää. En muista enää sitä nimeä, ku se vaihtu taas tos joku aika sitte." (Marko)

"En tiedä [kuka työntekijä vastaa välitystilistä]. Mieshenkilö, joka sano, että hän on uus. --- Siin on hirveesti vaihtunu ne." (Pirjo)

"Tiedän [kuka työntekijä vastaa välitystilistä], mutta tällä hetkellä en tiedä, koska se on luultavasti vaihtunu juuri se henkilö." (Mikko)

"Ne on [raha-asiat] kaikki samal taval, että hoitaa sielä [sosiaalitoimessa] kaikki. Se tulee pankkiin sit mulle se mitä tulee." (Tapani)

"Kyl se vähä joskus on mietityttäny, en mä sitä voi sanoo, mutta tietysti kyl se on nyt selväki ku niin paljo aikaa kert o. Ja pieni kert o eläke no. Totta kai se ny vähä mietityttää, et mitä seuraavaks." (Pekka)

"[Välitystiliä] ehdotti sosiaalitoimisto." (Jari)

"Sosiaalipuolelt semmonen [ehdotus] tuli." (Pekka)

"Ei ainakaan taivasalla tartte olla." (Jari)

"Kai mä pystyisin, mutta kyl se hyvin menee tua tollain kato. Ei mulla oo mitään huolta huomisesta." (Jari)

"Vaimo ehdotti [välitystiliasiakkuutta]. Kun me erottin se aatteli, että mä pärjään sitte paremmi. --- Mulle se oli siinä vaiheos ihan samantekevää." (Olavi)

"Kävin selostaas [työntekijälle] mikä se oli, katto että, mikä on tilanne että." (Tapani)

"Ei mulla makseta muuta ku se vuokra ja loput laitetaan mun tilille. Ja sitte maksetaan sitä vuokrarästiä viiskymppiä joka kuukausi mikä multa jäi." (Jari)

LIITE 4. Taloudellisen toimijuuden tukeminen sosiaalityön keinoin asiakkaiden kokemana

Taulukkoon 6 olen poiminut aineistostani kaikki teemaan sopivat aineistolainaukset. Luvun 5.2.1 aineistolainaukset ovat poimintoja tästä taulukosta.

TAULUKKO 6. Asiakassuunnitelman merkitys taloudellisen toimijuuden tukemisessä

Asiakassuunnitelman merkitys taloudellisen toimijuuden tukemisessä

"Ei siitä [asiakassuunnitelman päivytyksestä] kauhian pitkä aika, oliskohan ollu tos keväällä vai koska se oli? Vai alkukesästä? --- Kyllä se tän vuoden puolella tehtiin. --- Kyllä siinä aika monta lappua oli. Se oli kumminkin, että jatketaan ja... Viiskymppiä viikos." (Marko)

"Tämän vuoden alussa kävin, koska sielä niinku tavallaan uusittiin tämä sopimus. Niin kävin vähän selvittämässä tilannetta sitte. --- Mutta siihen oli kirjattu, että asiakas... Asiakkaan välitystili säilytetään tai pidetään... niinku niin kauan, että, että ne ulosoton velat ainakin on niinku maksettu pois. Sitte siinä oli myös jotain sellasta, että mä oon ollu tyytyväinen siihen sopimukseen, mikä on ihan totta, koska mä oon ollu tyytyväinen." (Mikko)

"Sillon aluks ku se alotettiin, niin tehtiin se sopimus, se välitystilistä. --- Täytyhän mun se allekirjoittaa. Eihän se muuten olsi lähteny toimimaan." (Jari)

"Ei siinä ny mitään erikoista. No, kai siinä [aluksi] paperi tehtiin." (Olavi)

"Kyllä siinä oli semmonen [tavoite], että sitte ku mä pääsen tästä niin sanotusta velkasaneerauksesta, niin henkkohtasesti ku saan sen selvitettyä, niin kattotaan sitte jos se [välitystiliasiakkuus] lopetettais." (Marko)

"Mä en muista, että semmosta [asiakassuunnitelmaa] tehnykkää edes. Emminä muista. Muista mitää semmosta. --- En mä tiedä [mitä asiakassuunnitelmaan on kirjattu], ei mul mitää kerrottu oo. --- Jos mul on se tehtykkää. En minä tiä. Mä vedin nimee alle vaan johonki mihin ne käski pistää. --- Mul on kumma ja, emmä oo niitä papereita... Jos mä katon, niin menee saman tien ohi. Ei paljoo kiinnosta." (Pekka)

"[Asiakassuunnitelma on tehty] monta kertaa." (Pekka)

"Voi olla, et jossain vaihees on [laadittu asiakassuunnitelma], mutta en kyllä muista nyt." (Pirjo)

"Emmä muista semmosta [asiakassuunnitelmaa]." (Olavi)

Taulukkoon 7 olen poiminut aineistostani kaikki teemaan sopivat aineistolainaukset. Luvun 5.2.2 aineistolainaukset ovat poimintoja tästä taulukosta.

TAULUKKO 7. Välitystilityöskentelyn tavoitteellisuuden merkitys taloudellisen toimijuuden tukemisessa

Välitystilityöskentelyn tavoitteellisuuden merkitys taloudellisen toimijuuden tukemisessa

"Mulla oli pakkotilanne. Muuten mä olsin joutunu lähteen menee siit kämpästä. --- Raha-asiat meni --- suoraan sanottuna perseelles. Se erohan se sitte teki vielä pahemmaksi sitte. Sit mä aloin ryypään. Et se niinku rikko kaikki multa." (Pekka)

"Sovittiin [sosiaaliohjaajan kanssa], että mä meen välitystiliin, niin sitte mä saan kämpän." (Marko)

"Mä en pääs sin velkasaneeraukseen --- ennen ku vuokrat on maksettu." (Pekka)

"Jossain siinä vaiheessa ehdotettiin tuola, olin tuola [mielenterveys]polilla tätä välitystiliä." (Mikko)

"[Välitystiliasiakkuus] aloitettiin luultavasti sen takia, että ne maksut tulee ajallansa. Ja että mul on tavallaan niinku turvattu se, turvattu se asuminen siinä." (Mikko)

"[Tavoitteena on], että pääsee tasapainoon." (Tapani)

"Että ne [tavoitteet] on ihan mun toiveiden perusteella tehty." (Mikko)

"Ei siellä oikeastaan mitään muita tavoitteita ole, koska, koska siellä on... Siellä ei ole paljon mitään muuta mitä välitystililtä maksetaan kuin ne kaks asiaa, niin siitä ei paljon tavoitteita niinku pystytä luomaan. Että, että se on se suurin tavoite, että saa ne velat sieltä pois. --- Että ne on ihan mun toiveiden perusteella tehty ne." (Mikko)

Taulukkoon 8 olen poiminut aineistostani kaikki teemaan sopivat aineistolainaukset. Luvun 5.2.3 aineistolainaukset ovat poimintoja tästä taulukosta.

TAULUKKO 8. Tapaamisten säännöllisyyden merkitys taloudellisen toimijuuden tukemisessa

Tapaamisten säännöllisyyden merkitys taloudellisen toimijuuden tukemisessa

"Ei oo mitään aikoja ollu. --- Ei meillä oikeen paljo keskusteluja oo ollut, muuta ku mä oon vaan kyselly joskus silloin aikanani kävin kyselemässä, että missä rahat viipyy." (Jari)

"Pari kertaa [olen tavannut työntekijän]. Ei oo tarvetta ollu ny si." (Olavi)

"Kun ei sinne [työntekijään] paljoo oo oltu yhteydes." (Marko)

"Kyllä maar [olen usein yhteydessä työntekijään]. Välillä sitte ku on jotain semmosta menoa, että tarvii vähän enemmän sitä rahaa, ni." (Pirjo)

"Se on sujunut sillä lailla hyvin, että maksut on maksettu mitä sinne kuuluuki. --- Siin on niin pienet rahat, ettei niistä tartte murheita kantaa." (Olavi)

"Jos mul tulee jotaki, ni soittaa sosiaali-ihmiselle ja tilaa aikaa." (Pekka)

"Kyl [olen tullut kuulluksi] et, ei mulla oo paljo asiaakaa." (Olavi)

"No aluks se [rahan tulo] takkus paljonkin. Aluks, mutta enää se ei takkua." (Jari)

"Ne maksaa kaikki mihin riittää. Sitten mä olin kerran, kun ne pyysi mua kun ei riitä rahat kaikkiin, niin sitte puhua sinne mihinkä velkaa oli." (Tapani)

"Ja sitte jos joku lasku oli niin tähä, sit ku soittaa, niin [työntekijä] on sit soittanu ja vähä siirtäny, et maksaa myöhemmin." (Pirjo)

"Mä vein aina sitte kato kuun lopussa laskut kaikki sinne ja." (Tapani)

"Mut sit edelliset on, kaks edellistä, niin... Mä en tiä, emmä oikeen tykänny kummastakaan. Ne oli sit iha omalaatusia, että ne ei oikeen sit mun toiveisiin suostunu." (Pirjo)

"Mun mielestä se on menny, menny ihan hyvin, että. Nyt en sit tästä uudesta tiedä, että minkämoinen ihminen on. --- Kyllä mun mielestä ainakin [olen tullut kuulluksi]. Mitä tää edellinen ihminen nyt oli, joka pois lähti, niin kyllä." (Pirjo)

"Kyllä ne nyt on ainakin jo kohta pari vuotta menny aika lailla sillai mallikkaasti, että jos ei nyt mitään ihmeellistä tapahdu, niin varmaan tulee jatkossakin maksetuks sitte. --- Kun mä esitin kritiikkiä, niin asiat parantui. Niin kyllä mä silloin sanoisin, että mä oon tullu kuulluksi siinä. --- Joskus tulee kuittaus, joskus taas ei tuu kuittausta, mutta se ei tarkoita sitä, että, ettei niinku välitettäis. Kyllä ne on tullu ne rahat aina." (Mikko)

"Sitte sielä menee taas asiat niin sanotusti puollensa, ku sinne tulee uus työntekijä nii. Ku edellisen kans oli sovittu, että kuinka tulee rahat ja." (Marko)

"Muuttuu taas ku tulee eri nainen kattos. Oma aikas menee enne ku on tottunu siihe." (Tapani)

"Ehkä kerran se [raha] tais olla myöhässä. --- Silloin, kun siellä oli se joku toinen henkilö --- niin mä muistelin, että oli semmonen muutaman kuukauden jakso, kun ne rahat ei, ei tullu oikein silloin, kuin piti. Et ne tuli vähä myöhässä." (Mikko)

"Kyselly vaan ku ne [rahat] rupes viivästyyn sillon aluks ni. Mutta enää ei viivästy." (Jari)