

# Tulevaisuus ja toivo

Monimenetelmällinen tutkimus aikuissosiaalityön asiakkaiden  
elämäntilanteiden muutoksista ja tulevaisuudenkuvista

EEVA EKQVIST

Tampereen yliopisto

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

Sosiaalityön pro gradu -tutkielma

Huhtikuu 2015

Tampereen yliopisto  
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

EKQVIST, EEVA: Tulevaisuus ja toivo. Monimenetelmällinen tutkimus aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteiden muutoksista ja tulevaisuudenkuvista.

Pro gradu -tutkielma, 96 s., 9 liites.

Sosiaalityö

Ohjaajat: Valokivi, Heli & Kuusisto, Katja

Huhtikuu 2015

---

Tutkielmassa tarkastellaan monimenetelmällisesti Tampereen aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuutta ja toivoa tavoitteellisuuden valossa. Sosiaalityössä asiakasta autetaan löytämään omat tavoitteensa ja näkemään tulevaisuutensa positiivisessa valossa. Tutkielmassa aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuutta tarkastellaan selvittämällä kuinka he suhtautuvat tulevaisuuteensa sekä millaisen he toivovat tilanteensa olevan vuoden kuluttua. Tutkielmassa tutkitaan myös asiakkaiden kokemusta sosiaalitoimen asiakkuuden vaikutuksesta heidän elämäntilanteeseensa.

Tutkimuksen aineistona ovat Tampereen kaupungin, Tampereen yliopiston Yhteiskuntatieteiden yksikön sosiaalityön ja sosiaalitieteiden tutkinto-ohjelmien sekä SOS II -hankkeen (Sosiaalisesti osalliseksi sosiaalityöllä) yhteistyössä toteutetun aikuissosiaalityön asiakastyytyväisyyskyselyn vastaukset ( $N=272$ ). Aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuuteen suhtautumista ja kokemusta elämäntilanteen muutoksesta tarkasteltiin sekä kuvailevien että selittävien kvantitatiivisten menetelmien avulla. Tulevaisuuden toiveita ja tavoitteita tarkasteltiin sisällönanalyysin ja narratiivisen analyysin avulla.

Työntekijän ja asiakkaan työskentelyn tavoitteellisuus on merkittävä tekijä sekä tulevaisuuteen suhtautumisessa että elämäntilanteen muutoksessa. Työskentelyn tavoitteellisuuden laskiessa riski tulevaisuuteen epävarmasti suhtautumiseen kasvaa. Tavoitteellisen työskentelyn myötä todennäköisyys elämäntilanteen paranemiseen on moninkertainen verrattuna niihin vastaajiin, joiden asiakkuutta ei voi kuvata tavoitteelliseksi. Työskentelyn tavoitteellisuudella ja palvelun vastaamisella asiakkaiden odotuksiin on merkittävä yhteys, joten voidaan todeta, että asiakkaat toivovat tavoitteellista työskentelyä.

Aikuissosiaalityön asiakkaat toivovat tulevaisuudeltaan erityisesti työhön ja opiskeluun liittyviä seikkoja. Koko aineistoa värittää sekä toive paremmasta taloudellisesta tilanteesta että huoli rahojen riittämisestä. Narratiivisessa analyysissä työn saaminen, eli toiveen tai tavoitteen saavuttaminen, saa aikaan kokonaisvaltaisen positiivisen muutoksen, kun taas tavoitteen saavuttamatta jääminen luo pohjan toivottomalle tulevaisuudenkuvalle.

Aikuissosiaalityön asiakkaiden toivon lisäämiseksi olisi syytä kiinnittää huomiota asiakkaiden palveluodotuksiin, työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen laatuun sekä työskentelyn tavoitteellisuuteen.

Avainsanat: Aikuissosiaalityö, monimenetelmällisyys, tavoite, toivo, tulevaisuudenkuva

University of Tampere  
School of Social Sciences and Humanities

EKQVIST, EEVA: Future and hope. Mixed methods research on the changes in the lives of the clients of the adult social work and their images of the future.

Master's Thesis, 96 pages, 9 appendix pages

Social Work

Supervisors: Valokivi, Heli & Kuusisto, Katja

April 2015

---

This mixed methods research focuses on the hope and future of the clients of the adult social work in the city of Tampere. Social work helps clients to find their own goals and see their future in a positive way. In goal-oriented social work hope, goals and future are intertwined. This study aims to examine how clients see their future and what kind of short-term goals and wishes they have. Additionally this study explores clients' experiences on how clienthood of adult social work has impacted or changed their lives.

The data used in this thesis consists of the replies to an adult social work client satisfaction survey which was implemented in collaboration between the city of Tampere, University of Tampere and SOS II-project ( $N=272$ ). Clients' future orientation and experiences on changes in their lives were analyzed by using both descriptive and explanatory quantitative methods. Narrative and content analysis were used in examining clients' near future goals and dreams.

Target-oriented working has a positive impact on how clients see their future. Additionally target-oriented working increases significantly the likelihood of positive change in clients' lives. When work has been target-oriented it has also met the clients' wishes regarding the service. Thus clients seem to wish for target-oriented social work services.

Adult social work clients' goals and dreams concern especially employment and education. Throughout the data financial circumstances are visible. Clients have hopes of better financial situation but they also address worries regarding their low income. In the narrative analysis achieving the goal of employment makes a comprehensive positive change in client's life. Alternatively not achieving that goal can at the worst lead to complete hopelessness.

In order to increase the clients' hope it is essential to meet the clients' wishes regarding the service they are receiving. Good interaction between the client and the social worker and target-oriented working further positive changes in clients' lives.

Keywords: Social work with adults, mixed methods, goal, hope, images of the future

## SISÄLLYS

1 Johdanto .....	1
2 Tulevaisuus sosiaalityössä ja toivo tavoitteellisuutena .....	3
2.1 Sosiaalityö ja tulevaisuus .....	3
2.2 Toivo tavoitteina .....	6
3 Aikuissosiaalityön asiakkuus ja aikuisten tulevaisuuden toiveet .....	9
3.1 Aikuissosiaalityön asiakkaana .....	9
3.2 Aikuisten tulevaisuudesta sekä toivosta .....	10
3.3 Toivo aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä .....	14
4 Tutkimuksen toteutus ja menetelmät .....	16
4.1 Tutkimuskysymykset .....	16
4.2 Aineiston ja vastaajien kuvailu .....	16
4.3 Aineiston analysointi .....	21
4.4 Monimenetelmällisyys metodologisena valintana .....	26
4.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....	31
5 Muutosta elämäntilanteeseen ja luottamusta tulevaisuuteen .....	32
5.1 Elämäntilanteen muutoksen ja tulevaisuuteen suhtautumisen tarkastelu .....	32
5.2 Tulevaisuuteen suhtautumisen ja elämäntilanteen paranemisen ennustaminen .....	47
6 Toivo tulevaisuudenkuvissa .....	53
6.1 Tulevaisuuden toiveiden ja tavoitteiden kirjo .....	53
6.2 Toivottu ja ei-toivottu tulevaisuudenkuva .....	63
7 Yhteenveto ja pohdinta .....	66
LÄHTEET .....	72
LIITTEET .....	82

## KUVIOT

Kuvio 1: Aineiston ja tutkimuskysymysten suhde.....	28
Kuvio 2: Tavoitteen asettaminen ja tulevaisuudenkuvan luominen .....	30
Kuvio 3: Elämäntilanteen muutos ikäryhmittäin .....	33
Kuvio 4: Tulevaisuuteen suhtautuminen ikäryhmittäin .....	35
Kuvio 5: Elämäntilanteen muutos asiakkuuden keston mukaan.....	36
Kuvio 6: Tulevaisuuteen suhtautuminen nykytilanteen valossa .....	38
Kuvio 7: Vuorovaikutuskokemuksen yhteys elämäntilanteen muutokseen .....	42
Kuvio 8: Vuorovaikutuskokemuksen yhteys tulevaisuuteen suhtautumiseen .....	43
Kuvio 9: Tavoitteellisuuden yhteys elämäntilanteen muutokseen.....	45
Kuvio 10: Tavoitteellisuuden yhteys tulevaisuuteen suhtautumiseen .....	46

## TAULUKOT

Taulukko 1: Vastaajien taustatiedot .....	19
Taulukko 2: Vastaajien asiakkuus.....	20
Taulukko 3: Binääri-logistinen regressioanalyysi tulevaisuuteen epävarmasti suhtautumisesta .....	49
Taulukko 4: Multinomiaalinen regressioanalyysi elämäntilanteen muutoksesta .....	52
Taulukko 5: Tulevaisuuden toiveet ja tavoitteet .....	54

# 1 JOHDANTO

Missä näet itsesi viiden vuoden kuluttua? Siinä kysymys, joka esitetään usein erilaisissa kyselyissä ja haastatteluissa. Ensimmäisenä vastauksena mieleen saattaa tulla asioita, joita haluaisi saavuttaa. Hetken pohtimisen jälkeen saattaa nousta esiin myös asioita, joita ei haluaisi itselleen tapahtuvan. Yksi aikuissosiaalityön keskeisimpiä tavoitteita on asiakkaan elämäntilanteen muuttaminen nykyistä paremmaksi. Työskentelyllä tavoitellaan parempaa tulevaisuutta tai vähintäänkin nykytilanteen säilyttämistä. Aikuissosiaalityötä kuvataan usein ongelmanratkaisutyöksi, jota toteutetaan suunnitelmallisesti johonkin tavoitteeseen pyrkien (Juhila 2008, 16–25). Usein tavoitteiden asettamista edeltää asiakkaan menneisyyden ja nykyhetken tarkastelu, joten aikuissosiaalityön asiakkuuden alkaessa asiakkaan kanssa käydään nykytilanteen lisäksi läpi myös menneisyydessä tapahtuneita seikkoja, jotka ovat osaltaan johtaneet asiakkaan nykytilanteeseen. Asiakkaan menneisyyden läpikäymisen myötä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tapaamiset saattavat muodostua sisällöltään negatiivisävytteisiksi. Aikuissosiaalityön asiakassuunnitelmissa menneisyyden epäonnistumiset nousevat esiin, sillä niihin kirjataan muun muassa koulutusten keskeytykset, vankeusrangaistukset ja työttömyyden kesto. Sitä ei käy kiistäminen, etteikö menneisyyden läpikäyminen ole tarpeellista ongelmien määrittämiseksi. Antti Särkelä kuitenkin kritisoi asiakastyön liiallista painottumista asiakkaan menneisyyden läpikäymiseen ja toteaa, että "toivottomalta näyttävä tulevaisuus tekee minusta toivottoman (ei välttämättä menneisyys), kun taas tulevaisuuden innostavat haasteet antavat sisältöä jo tähän päivään." (Särkelä 2001, 82). Työskentelyn pääpainon tulisivikin olla tulevaisuudessa, sillä vain tulevaisuutta voi muuttaa.

Työskennellessäni aikuissosiaalityössä olen keskustellut asiakkaiden kanssa tulevaisuuden tavoitteista asiakassuunnitelmaa laatiessamme. Asiakkaiden tavoitteet ovat vaihdelleet yleisestä hyvän elämän saavuttamisesta pieniin konkreettisiin tavoitteisiin, kuten esimerkiksi aamulla tiettyyn aikaan sängystä ylös nousemineen. Kuitenkin varsinkin pitkään asiakkaana olleiden elämäntilanteet vaikuttavat jumiutuneen toivottomaan tilaan, eikä tulevaisuus näyttäydy nykytilaa parempana. Tällöin myös keskustelua tulevaisuuden toiveista ja tavoitteista on värittänyt toivottomuus ja muistot aiemmista epäonnistumisista. Sosiaalityön keinoin asiakkaille voidaan luoda elämänuskoa ja luottamusta mahdollisuuteen muuttaa omaa elämäänsä (Savolainen & Suonio 2011, 9–10). Aikuissosiaalityöhön sisältyy asiakkaan elämäntilanteen ja voimavarojen kartoittamista, erilaisten vaihtoehtojen ja mahdollisuuksien etsintää elämäntilanteen parantamiseksi sekä asiakkaan

motivointia muutokseen. (Juhila 2008, 16–25.) Toivoa luovassa sosiaalityössä katse siirretään ongelmista tulevaisuuden suomiin erilaisiin mahdollisuuksiin (Savolainen & Suonio 2011, 9–10).

Tutkielmassani tarkastelen monimenetelmällisesti Tampereen aikuissosiaalityön asiakkaiden suhtautumista tulevaisuuteen ja toiveita elämäntilanteestaan vuoden kuluttua nykyhetkestä. Tutkin myös erilaisissa elämäntilanteissa olevien ja eri ikäisten aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemusta sosiaalitoimen asiakkuuden vaikutuksesta heidän elämäntilanteeseensa. Tarkoitukseni on selvittää kokevatko asiakkaat sosiaalitoimen asiakkuuden vaikuttaneen elämäntilanteeseensa positiivisesti vai kenties negatiivisesti. Erityisesti toivon löytäväni asiakkaiden palvelukokemuksesta sellaisia tekijöitä, jotka ovat yhteydessä kokemukseen elämäntilanteen paranemisesta sekä tulevaisuuteen luottavaisesti suhtautumiseen. Yhtä merkityksellisiä ovat myös tekijät, jotka vaikuttavat kokemukseen elämäntilanteen heikkenemisestä, sillä niihin puuttumalla voidaan kehittää aikuissosiaalityötä paremmaksi. Aikuissosiaalityötä on viime vuosina pyritty kehittämään useiden hankkeiden avulla (ks. esim. Kankainen, 2012). Tutkielmassa käyttämäni aineisto on Tampereen kaupungin, Tampereen yliopiston Yhteiskuntatieteiden yksikön sosiaalityön ja sosiaalitieteiden tutkinto-ohjelmien sekä SOS II -hankkeen (Sosiaalisesti osalliseksi sosiaalityöllä) yhteistyössä toteutetun aikuissosiaalityön asiakastyytyväisyyskyselyn (Liite 1) vastaukset. Haluan tutkimukseni avulla olla osana toivoa luovaa sosiaalityötä ja tarkoitukseni on tehdä näkyväksi aikuissosiaalityön asiakkaiden toiveita tulevaisuudesta.

Aloitan tutkielmani tarkastelemalla tulevaisuuden tutkimusta sosiaalialalla, toivon ja tavoitteiden suhdetta sekä tulevaisuuden toiveita aikuisuuden eri vaiheissa. Tutkimukseni metodiluvussa esittelen tutkimuskysymykset, käyttämäni aineiston sekä analyysimenetelmät. Tuon esiin myös metodologisia valintoja, joita olen tutkimukseni monimenetelmällisyyden vuoksi tehnyt. Tutkimuksen tulokset esittelen kahdessa eri luvussa siten, että kvantitatiivisen analyysin tulokset ovat luvussa 5 ja luvussa 6 ovat kvalitatiivisen analyysin tulokset. Tutkielman lopussa vedän tulokset yhteen sekä esitän ehdotuksen jatkotutkimuksesta.

## 2 TULEVAISUUS SOSIAALITYÖSSÄ JA TOIVO TAVOITTEELLISUUTENA

### 2.1 Sosiaalityö ja tulevaisuus

Toivominen siirtää katseen nykyhetkestä tulevaisuuteen. Vaikka nykyinen tilanne olisi huono, voi toivon avulla kuvitella tulevaisuuden olevan parempi. Tulevaisuudentutkimus on tieteidenvälinen ja poikkitieteellinen tieteenala, joka pyrkii tekemään maailmasta paremman paikan elää sekä nykyhetkenä eläville että tuleville sukupolville (Bell 2003/1997, 73). Tämän varsin laajan tavoitteen voi nähdä olevan myös yksi sosiaalityön tavoitteista. Sosiaali- ja terveysalalla on viime vuosina julkaistu erilaisia tulevaisuusraportteja ja katsauksia tulevaisuuteen. Esimerkiksi Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut vuonna 2014 tulevaisuuskatsauksen, jossa korostetaan jokaisen oikeutta hyvinvointiin ja elinympäristöä hyvinvoinnin ja terveyden voimavarana. Katsauksessa nostetaan esiin myös teknologisen kehityksen luomia mahdollisuuksia palveluiden kehittämisessä. Sosiaaliturvan rahoitusongelmien ratkaisuksi tarjotaan rakenteellisia ja toiminnallisia muutoksia, jotka lisäävät tehokkuutta ja vaikuttavuutta. (STM 2014a.) Katsauksen mukaan ”aikuissosiaalityössä on kehitettävä, arvioitava ja käytettävä vaikuttavia menetelmiä” ja ”sosiaalista näkökulmaa pitää vahvistaa EU:n päätöksenteossa” (STM 2014a, 14), mutta keinoja näiden tavoitteiden saavuttamiseksi ei tuoda esille. Myös katsauksessa esitetyt arviot nykytilanteesta ja tulevaisuudesta tuodaan lukijalle ilman informaatiota lähteistä tai muuta perustetta argumenteille. Lukijan onkin vaikea arvioida katsauksen luotettavuutta. Tästä huolimatta sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira tiedottaa katsauksen linjaavan myös sen omaa toimintaa tulevaisuudessa (Valvira 2014). Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemaan tulevaisuuskatsaukseen voi suhtautua kuten Antti Kasvio toteaa Valtioneuvoston vuoden 2013 tulevaisuuselonteosta Yhteiskuntapolitiikka-lehdessä. ”Tulevaisuustyötä sinänsä on syytä tehdä jatkossakin, mutta toivottavasti Suomessa luovutaan mahdollisimman pian pelkkiin kiireisten asiantuntijoiden löysiin työpajapörinöihin perustuvien tulevaisuusraporttien laadinnasta.” (Kasvio 2013, 712). Kasvion mukaan rakentava tulevaisuuskatsaus esittää yhteiskunnassa käytyjä aikalaieskusteluja syvällisempää analyysiä tulevaisuudesta ja sen mukanaan tuomista haasteista, mahdollisuuksista sekä kehitystrendeistä. Tällöin päätöksentekijät saisivat katsauksesta konkreettista apua tulevaisuuden suunnitteluun. (Emt., 711–712.)

Sosiaalialan tulevaisuutta on kuitenkin tarkasteltu myös todellisen tulevaisuudentutkimuksen keinoin. Satu Korhosen ja kumppaneiden (2007) tutkimuksessa koottiin delfi-menetelmällä eri yliopistoiden asiantuntijoiden ja erilaisten sosiaalialan organisaatioiden asiantuntijoiden



näkemyksiä sosiaalipalveluiden kehittämisestä, sosiaalialan keskeisistä kysymyksistä ja sosiaalialan palveluiden hyvistä käytännöistä kymmenen vuoden kuluttua vuodesta 2007. Tarkastelun kohteena on nykyhetki (vuosi 2007), toivottava tilanne vuonna 2017 sekä todennäköinen tilanne vuonna 2017. (Korhonen, Julkunen, Karjalainen, Muuri & Seppänen-Järvelä 2007.) Todennäköisten tulevaisuuksien tutkimuksessa lähitulevaisuutta tarkastelemalla pyritään toteamaan, mikä useista mahdollisista tulevaisuuksista on todennäköisin (Bell 2003/1997, 80–81). Sosiaalipalveluiden organisoinnissa asiantuntijat näkivät sosiaalihuollon olevan todennäköisesti entistä alisteisempi terveydenhuoltoon nähden (Korhonen ym. 2007, 67). Arvion voi todeta osuneen kohdalleen ainakin siltä osin, että kuntien johtoryhmissä sosiaalialan johtajia on alettu korvata lääkäreillä sekä talous- ja hallintotieteen ammattilaisilla, eikä nykykunnissa välttämättä ole sosiaalipalvelujohtajaa. Ymmärrys ja tieto sosiaalisesta uhkaakin jäädä avustavaan ja alisteiseen asemaan kuntaorganisaatioiden eri toiminnoissa. (Möttönen & Kettunen 2014, 113–114.) Korhosen ja kumppaneiden tutkimuksessa asiantuntijat totesivat, että julkiseen palvelutuotantoon jäävät vain sellaiset palvelut, joiden siirto yksityiselle sektorille ei ole kannattavaa. Näin ollen yksityiset palveluntarjoajat lisääntyvät nykyisestä. (Korhonen ym. 2007, 67.) Asiantuntijat toivoivat palveluohjauksen ja ehkäisevän toiminnan näkyvän vahvana vuonna 2017, mutta todennäköisenä kuitenkin pidettiin palveluiden markkinoitumista siten, että ihmiset ostavat palveluita ja ovat omien voimiensa ja varojensa varassa. Ehkäisevän toiminnan sijaan työ tulee olemaan luonteeltaan korjaavaa. (Emt., 26.)

Korhosen ja kumppaneiden tutkimuksessa tarkasteltiin laajemmin sosiaalialan tulevaisuutta yhteiskuntapoliittisella tasolla, mutta sosiaalialan rakenteelliset muutokset näkyvät myös kunnallisen sosiaalityön kentällä. Heidi Mannisenmäki (2009) on haastatellut pro gradu - tutkielmaansa varten 17 kunnallisen sosiaalityön ammattilaista. Haastateltavat olivat pitkään sosiaalityötä tehneitä johtavia sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliasiamiehiä. Mannisenmäki pyysi heitä Korhosen ja kumppaneiden tutkimuksen tapaan kuvailemaan kunnallisen sosiaalityön nykytilannetta sekä todennäköistä ja toivottua tulevaisuutta. Asiantuntijoiden mukaan sosiaaliset ongelmat todennäköisesti lisääntyvät sekä moninaistuvat ja asiakkaat ovat entistä tietoisempia siitä, millaista palvelua haluavat. Palveluiden asiantuntijat näkivät hajautuvan tulevaisuudessa esimerkiksi ostopalveluina tuotettaviksi ja jotkin etuudet Kelan hoidettavaksi. (Mannisenmäki 2009, 79–88.) Näiden arvioiden voi nähdä olevan samassa linjassa Korhosen ja kumppaneiden (2007) tutkimustulosten kanssa. Asiantuntijoiden toivoma kunnallisen sosiaalityön tulevaisuus näyttäytyy Mannisenmäen tutkimuksessa todennäköistä tulevaisuutta valoisampana. Toivotussa tulevaisuudessa sosiaalityön resurssit ovat nykyistä suuremmat ja työn reunaehdot muuttuvat siten,

ettei sosiaalityöntekijän tarvitse taiteilla organisaation ja asiakkaan välissä. Tulevaisuudessa asiakkailta toivottiin olevan todellista valinnanvaraa sekä mahdollisuutta päästä erilaisiin palveluihin. Myös perusturvan määrään toivottiin kohotusta. (Mannisenmäki 2009, 79–88.)

Monet Mannisenmäen tutkimuksessa esiin tulleet kunnallisen sosiaalityön tulevaisuutta koskevat seikat konkretisoituvat perustoimeentulotuen siirtyessä Kelan hoidettavaksi vuonna 2017. Peruspalveluministeri Susanna Huovisen mukaan siirto parantaa sekä asiakkaiden asemaa että muuttaa aikuissosiaalityöntekijöiden työnkuvan nykyistä mielekkäämmäksi (STM 2014b). Talentian toimeentulotuen parissa työskenteleville jäsenilleen laatimassa kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan toimeentulotukityön nykytilannetta sekä tilannetta perustoimeentulotuen siirryttyä Kelaan. Vastaajista melkein 80 prosenttia arvioi asiakasmääränsä pysyvän ennallaan tai vähenevän vain jonkin verran. Yhdeksi syyksi vastaukselle esitetään suurissa kunnissa jo käytössä olevia etuuskäsittely-yksiköitä, jolloin työskentelyn pääsisältö on jo jossain muussa kuin perustoimeentulotuessa. Vaikka Kelasiirto nähdään laajasti koko asiakaskuntaa tarkasteltaessa positiivisena, yhdenmukaisuutta lisäävänä muutoksena, herättää se kuitenkin yksilötasolla tarkasteltuna huolta heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden pärjäämisestä ja avun saamisesta. (Mäkinen 2014, 18–20.)

Sosiaalipolitiikan päätökset ja sosiaalityön rakennemuutokset koskettavat sosiaalityön asiakkaita myös yksilötasolla. Päätökset siitä, kuka palveluita tuottaa ja millaisia käytäntöjä suositaan määrittelevät mistä asiakas palvelua saa ja millaista se on. Sosiaalialalla ja sosiaalityössä työskentelyn keskiössä on asiakas, joten asiakkaiden tulevaisuuden tarkastelu on perusteltua. Yksilöiden tulevaisuutta ja siihen liittyviä toiveita voi tarkastella esimerkiksi tulevaisuudenkuvien avulla. Tulevaisuudenkuva on mielikuva erilaisista mahdollisista tulevaisuuksista ja sen muodostumiseen vaikuttavat henkilön elämäkokemus ja identiteetti sekä käsitykset omista kyvyistä ja mahdollisuuksista. Tulevaisuutta koskevat toiveet, pelot ja uhat muovaavat ihmisen tulevaisuudenkuvia, kuten myös yhteiskunnan arvot sekä tieto siitä mikä on tavoiteltavaa ja suotavaa. (Rubin & Linturi 2001, 270–272; Rubin 2003, 795–799.) Ihmisen menneisyys, nykyisyys ja tulevaisuus ovat jatkuvassa vuoropuhelussa keskenään, mikä näkyy myös tulevaisuudenkuviissa. Wendell Bellin mukaan ihminen tarkastelee tulevaisuuden lisäksi myös menneisyyttään nykytilanteensa kautta. Näkemykset tulevaisuudesta muokkaavat menneisyyden tapahtumien tulkintaa samoin kuin menneisyys heijastuu tulevaisuuden tulkintaan (Bell 2003/1997, 88).

Aikuissosiaalityön asiakkaiden nykytilannetta, sekä osaltaan myös menneisyyttä, on mahdollista tarkastella esimerkiksi erilaisten kyselyiden ja raporttien avulla. Raporteissa voidaan muun muassa tarkastella asiakasmääriä, asiakkaiden taustatietoja ja asiakkuuden syytä, jolloin on mahdollista saada osittainen kuva asiakkaiden menneisyydestä. Pintaa syvemmälle on mahdollista päästä erilaisten asiakasdokumenttien tutkimuksella, mutta on huomiolle pantavaa, että sosiaalityön asiakirjoihin kirjataan asiakkaan tietoja usein varsin ongelmalähtöisesti. Tarja Vierulan mukaan lastensuojelun asiakirjat luovat instituution näkökulmasta kirjoitettua tarinaa, joka sitoo asiakkaan elämän negatiivisiin seikkoihin. Asiakirjoihin saatetaan kirjoittaa asiakkaasta niin arkaluonteisia ja leimaavia asioita, että ne halutaan pitää salassa. Asiakirjat toimivat menneen ylläpitäjinä ja asiakas saattaa joutua lukemaan niistä asioita, jotka hän haluaisi jo unohtaa. (Vierula 2013, 289, 292–294.) Onkin perusteltua kiinnittää dokumentoinnissa huomiota myös onnistumisten kirjaamiseen sekä tulevaisuuden toiveisiin ja tavoitteisiin. Auttamistyön tavoitteena on luoda mahdollisuuksia uusille toivoa sisältäville tarinoille vanhojen asiakasta lomaannuttavien tarinoiden tilalle (Jokinen 2000, 132–133).

## **2.2 Toivo tavoitteina**

Ihmisen päätökset ja toiminta nykyhetkessä saavat vaikutteita siitä, millaisena hän näkee tulevaisuutensa. Nykyhetkessä ihmiset joko yrittävät sopeutua tulevaisuuteensa tai pyrkivät vaikuttamaan tulevaisuuteensa nykyhetken valinnoillaan. (Bell 2003/1997, 82.) Nykyhetkellä onkin tärkeä rooli sekä sosiaalityössä että tulevaisuudentutkimuksessa, sillä nykyhetkessä toimiminen muokkaa tulevaisuutta. Mikäli ihminen ei nykyhetkessä pysty siirtämään katsettaan tulevaisuuteen, eikä hänellä näin ollen ole lainkaan tulevaisuudenkuvia, on hänen tilanteensa varsin toivoton.

Psykiatrian alan tutkimuksissa toivo määritellään monin eri tavoin. Yhteistä erilaisille määritelmille kuitenkin on, että toivo näyttäytyy tulevaisuuteen viittaavana, dynaamisena ja muotoaan muuttavana tekijänä. Sitä kuvaillaan eri tutkimuksissa muun muassa positiivisena ilmiönä, energiana ja sisäisenä voimana, voimaantumisen osana ja mielentilana. Toivon nähdään liittyvän myös tavoitteiden saavuttamiseen. (Schrank, Stanghellini & Slade 2008, 424–426.) Kielitoimiston sanakirjan mukaan toivo voidaan käsittää toiveikkaana mielialana ja (hartaana) odotuksena, että jotakin positiivista tapahtuu. Toivon voi nähdä myös selviytymisen ja onnistumisen mahdollisuutena. Toivetta voi kuvailla toiveikkaana ajatuksena tai haaveena, kun taas tavoite on toivetta selvemmin kohde tai päämäärä, joka pyritään saavuttamaan. (MOT Kielitoimiston sanakirja.)

Tavoitteilla on keskeinen rooli C. R. Snyderin teoriassa toivosta. Teoriassa on nähtävillä yhteneväisyyksiä erilaisten optimismiin, pystyvyysodotuksiin, itsetuntoon ja ongelmanratkaisuun liittyviin teorioihin (mm. Snyder ym. 1991, 571–572; Snyder 1995, 355–356; Snyder 2000a, 13–17). Snyderin ja kumppaneiden mukaan toivo auttaa ihmisiä löytämään erilaisia keinoja ja väyliä toivomansa tavoitteen saavuttamiseksi ja se motivoi ihmistä saavuttamaan tavoitteensa (Snyder ym. 1991, 570–571). Sosiaalityössä asiakasta autetaan löytämään omat tavoitteensa ja näkemään tulevaisuutensa positiivisessa valossa. Tavoitteen tulisi kuitenkin olla sellainen, joka on saavutettavissa. Mikäli asiakkaalle on asetettu liian suuri tavoite ja hän epäonnistuu siinä, on vaarana, että asiakkaan lisäksi myös työntekijä menettää uskonsa asiakkaaseen. (Särkelä 2001, 88–89.) Päihdetutkimuksessa kiinnitetään usein huomiota asiakkaan arvioon omista mahdollisuuksistaan ja kyvyistään saavuttaa päihteettömyys tai päihteiden kohtuukäyttö. Tätä kuvataan muun muassa termeillä pystyvyysodotukset ja pystyvyysusko. Albert Banduran mukaan ihminen sitoutuu sitä vahvemmin asettamiinsa tavoitteisiinsa mitä korkeammat hänen pystyvyysodotuksensa ovat. Korkeat pystyvyysodotukset johtavat myös korkeampien tavoitteiden asettamiseen. (Bandura 1991, 90–91.) Tavoitetta asetettaessa ja tulevaisuutta kuviteltaessa epäonnistumisen mahdollisuus on kuitenkin usein läsnä. Epäonnistumisen kierteessä ihminen odottaa ja ennakoii epäonnistuvansa. Matala itseluottamus ja aiemmat epäonnistumiset pyöräyttävät epäonnistumisen kierteen uudelleen käyntiin. (Nurmi, Salmela-Aro, Anttonen & Kinnunen 1992, 490–491; Piri 1997, 29.) Jopa mahdottomilta kuulostavat tavoitteet voivat kuitenkin saada ihmisen ponnistelemaan entistä enemmän tavoitetta kohti (Snyder 2002, 251). Tavoitteiden saavuttamisen epävarmuudesta huolimatta ihmisille on kuitenkin tyypillistä asettaa tavoitteita. Snyderin mukaan toivo on ihmisen liikkeelle paneva voima (Snyder ym. 1991), kun taas Bandura korostaa ihmisen pystyvyysodotusten merkitystä sille kuinka ihminen motivoituu ja käyttäytyy (Bandura 1991).

Ihmisen itselleen asettamat tavoitteet voivat olla lyhyen tai pitkän tähtäimen tavoitteita ja ne voivat myös olla joko positiivisesti tai negatiivisesti muotoiltuja. Positiivisesti määrittävillä tavoitteilla tavoitellaan joko nykytilan säilyttämistä, pyritään ensimmäistä kertaa jotakin tavoitetta kohden tai pyritään vielä korkeammalle jossakin tavoitteessa, joka on jo aiemmin saavutettu. Negatiiviset tavoitteet taas määräytyvät negatiivisen tulevaisuuskuvan myötä, jolloin tarkoituksena on joko estää tai viivästyttää jonkin epätoivotun asian tapahtuminen. (Snyder 2002, 250.) Sosiaalityössä esimerkiksi päihdeongelmasta toipumisen voi nähdä olevan positiivisesti määritelty tavoite, jossa askel askeleelta pyritään yhä korkeampaan tavoitteeseen. Negatiivisesti määritelty tavoite taas voi olla vaikkapa hädön ja asunnottomuuden estäminen. Onnistuminen ja menestyminen tavoitteiden

asettamisessa sekä niiden tavoittamisessa voivat käynnistää onnistumisen kehän. Onnistumisen kehä muodostuu hyvästä itsetunnosta, luottamuksesta onnistumiseen, tavoitteellisesta työskentelystä sekä aiemmista onnistumisen kokemuksista. (Nurmi ym. 1992, 490–492; Piri 1997, 29–32.)

Tavoitelähtöisessä sosiaalityössä yhdistyvät sekä tavoitteellisuus, toivo että tulevaisuusorientautuneisuus. Dean H. Hepworth kumppaneineen esittää, että tavoitelähtöinen sosiaalityö alkaa asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa tutustumisella ja arvioimisella. Työskentelyä ohjaa alussa tehty suunnitelma, jolla tavoitellaan jotakin tiettyä päämäärää. (Hepworth, Dewberry Rooney, Strom-Gottfried & Larsen 2010, 34–36.) Tällöin työskentelyn keskiössä on jokin tavoite, joka pyritään saavuttamaan. Hyvä asiakassuhde on edellytys tavoitelähtöisen työskentelyn onnistumiselle. Se rakentuu sosiaalityöntekijän hyväksynnästä asiakasta kohtaan, työntekijän ja asiakkaan luottamuksesta toisiinsa, välittämisestä sekä työntekijän jämäkkyudesta. (Särkelä 2001, 31–42.) Hyvää asiakassuhdetta tarvitaan, jotta asiakas kykenee tuomaan esiin omat toiveensa ja tavoitteensa sekä toisaalta arviot niiden tiellä olevista esteistä, jotka saattavat olla hänen tilanteensa ratkaisemiseksi oleellisinta tietoa (Rostila 2001, 67–68). Mikäli tavoitteilla nähdään olevan keskeinen rooli toivossa, on tavoitteellinen ja ongelmanratkaisuun pyrkivä sosiaalityö toivoa luovaa sosiaalityötä.

### **3 AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKKUUS JA AIKUISTEN TULEVAISUUDEN TOIVEET**

#### **3.1 Aikuissosiaalityön asiakkaana**

Siirryttäessä aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuuden tarkasteluun on syytä ensin määritellä aikuissosiaalityötä ja asiakkuuden prosessia. Kunnallisia sosiaalipalveluita jäsentävän elämänkaarimallin myötä lapsuuden, nuoruuden, aikuisuuden ja vanhuuden sosiaalipalvelut on eriytetty toisistaan (Jokinen & Juhila 2008, 7). Aikuissosiaalityön voi nähdä eräänlaisena väliinputoajana sosiaalityön kentällä, mutta se on kuitenkin merkittävä osa sosiaalityötä, sillä se on erityisesti vähävaraisten parissa tehtävää työtä (Mäntysaari 2006, 117). Aikuissosiaalityö ja toimeentulotukityö ovatkin kietoutuneita toisiinsa. Useissa kunnissa on kuitenkin otettu käyttöön erilaisia toimeentulotukiyksiköitä, jolloin toimeentulotukihakemusten käsittely ei enää vie niin suurta osuutta aikuissosiaalityöntekijöiden työajasta kuin ennen. Tällöin työntekijälle jää enemmän aikaa kasvokkaiselle sosiaalityölle. Päällimmäisenä syynä aikuissosiaalityön asiakkuuteen saattaa näyttäytyä toimeentulotuen tarve, mutta taustatekijänä voi olla myös elämänhallinnan ongelmia, mielenterveysongelmia ja päihde- tai muuta riippuvuutta. Aikuissosiaalityön asiakkaita voivat olla esimerkiksi pienituloiset eläkeläiset, alle 25-vuotiaat nuoret, joilla ei ole koulutusta tai työtä, asunnottomat, ylivelkaantuneet henkilöt, köyhät lapsiperheet (joilla ei ole lastensuojelun asiakkuutta) sekä työttömät, joilla ei ole oikeutta työttömyysetuuteen tai sen määrä ei kata elinkustannuksia. Joillekin asiakkaista pelkkä rahallinen toimeentulotuki on riittävä apu elämäntilanteen parantamisessa, mutta osa asiakkaista tarvitsee sosiaalityön palveluita ja psykososiaalista tukea elämänmuutoksen saavuttamiseksi. (Kuusikko-työryhmä & Borg 2011, 3–4.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut suosituksen aikuissosiaalityön tehtävärakenteesta. Suosituksen mukaan asiakkuuden tullessa vireille pyritään tunnistamaan asiakkaan palvelutarve. Palvelutarpeen arvioinnissa arvioidaan asiakkaan toimeentuloa ja elämäntilannetta sekä pohditaan onko asiakkaalla tarvetta muille palveluille. Mikäli asiakkaalla on tarve vain tilapäiselle toimeentulotuelle, pääsääntöisesti etuuskäsittelijä käsittelee asiakkaan toimeentulotukihakemuksen. Mikäli asiakkaan toimeentulotuen tarve kuitenkin pitkittyy, tai hänellä tunnistetaan olevan tarve myös sosiaalityön palveluille, asiakkaalle varataan aika sosiaalityöntekijälle. Kun asiakkaan palvelutarve on tunnistettu ja kokonaistilanne kartoitettu, laaditaan palvelusuunnitelma. Sosiaalityöntekijä on päävastuussa palvelutarpeen arvioinnista ja suunnitelman laatimisesta. Palvelusuunnitelman laatimisen jälkeen tehdään tarvittavat päätökset ja toteutetaan sovitut toimenpiteet ja palvelut. Ennen asiakkuuden päättämistä arvioidaan työskentelyn vaikutukset.

(Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 40–43.) Ilmari Rostilan (2001) mukaan asiakas- ja palvelusuunnitelman voi nähdä tavoitteellisen sosiaalityön työvälineenä. Rostila ehdottaa, että palvelusuunnitelmiin merkittäisiin tavoitteet asiakkaan asettamassa tärkeysjärjestyksessä, jolloin asiakkaan omat tavoitteet nousisivat työskentelyn keskiöön. Käytännön työskentelyä ohjaisivat suunnitelmaan kirjatut asiakkaan, työntekijän ja muiden tahojen roolit ja tehtävät, sekä toimenpiteet ja toimintatavat, joilla tavoitteisiin pyritään. (Rostila 2001, 79–80.) Palvelusuunnitelma voi olla merkittävässä roolissa asiakkaan tulevaisuuden toiveita ja tavoitteita määrittäessä. Toisaalta myös työskentelyn jatkuva arviointi mahdollistaa tavoitteiden saavuttamisen ja asiakkaan onnistumisen seuraamisen.

### **3.2 Aikuisten tulevaisuudesta sekä toivosta**

Aikuissosiaalityön asiakkaat ovat ryhmänä varsin heterogeeninen. Asiakkaiden elämäntilanteet ovat hyvin vaihtelevia ja ikähaarukka vaihtelee myöhäisestä nuoruudesta aina vanhuuteen saakka. Vaikka suoraan aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuuteen suhtautumiseen ja tulevaisuuden toiveisiin kohdistuvaa tieteellistä tutkimusta ei Suomessa nähdäkseni ole tehty, voivat eri ikäryhmiin kohdistuvat tulevaisuudenkuvien ja tulevaisuuden toiveiden tutkimukset antaa viitteitä myös aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuudenkuvista. Otan tarkasteluuni mukaan myös nuorten tulevaisuutta koskevia kotimaisia ja kansainvälisiä tutkimuksia, vaikka pääsääntöisesti aikuissosiaalityön asiakkaat ovatkin 18-vuotiaita tai tätä vanhempia. Nuoruus on joillekin asiakkaille lähimenneisyyttä, mutta tärkein syy mukaan ottamiselle on se, että nuoruudessa tehdään tärkeitä valintoja, jotka vaikuttavat aikuisuuteen. Nuorten tulevaisuudenkuvat piirtävät kuvaa tulevasta aikuisuudesta.

Kansainvälisessä tutkimuskentässä on tutkittu runsaasti nuorten toivoa nuoruuden eri vaiheissa sekä eri taustoista ja kulttuureista tulevien nuorten toivoa. Tutkimusta on tehty myös erilaisissa riskitilanteissa tai elämänmuutoksissa olevien nuorten toivosta. Erityisesti syöpää sairastavien nuorten toivo on ollut tutkijoiden mielenkiinnon kohteena. (Tikkanen 2012, 22–24.) Suomalaisnuoret käsittävät toivon hyvin moniulotteisesti. Kaija Tikkasen (2012) mukaan toivo on nuorille elämässä kannatteleva näkyvä voima, jonka voimakkuus vaihtelee. Toisinaan toivo on vahvemmin läsnä ja toisinaan se on heikompaa ja vaikeammin löydettävissä. Toivo antaa nuorille näkymiä paremmasta tulevaisuudesta sekä luottamusta tavoitteiden saavuttamiseen. Nuoret kuvailivat muiden ihmisten vahvistavan heidän toivoansa osoittamalla aitoa välittämistä sekä turvaamalla heidän elämänsä perusedellytykset. (Tikkanen 2012, 63–64.) Jorma Wallenius (2005)

on tutkinut nuorten toivoa perhekotityön kontekstissa ja hänen tutkimuksessaan korostuu arjen sekä tuen merkitys toivon ylläpitämisessä. Wallenius näkee nuorten toivon ylläpitämisen kolmiportaisena prosessina, jonka ensimmäisessä vaiheessa tarvitaan jatkuvia tekoja nuorten arjen järjestyksen ja toivon ylläpitämiseksi. Toisessa vaiheessa toivo merkitsee parempaan pyrkimistä; jotakin parempaa on todella luvassa. Kolmannessa vaiheessa toivoa ylläpidetään tuottamalla nuorille onnistumisen ja arvostamisen kokemuksia. (Wallenius 2005, 125–126.)

Jan Erik Nurmi (1989) on tehnyt katsauksen vuosina 1957–1989 tehtyihin kotimaisiin ja kansainvälisiin nuorten tulevaisuuden suhtautumista käsitteleviin tutkimuksiin. Nurmi tarkasteli tutkimusten tuloksia motivaation, suunnittelun ja arvioinnin käsitteiden avulla. Suurin osa nuorista näyttää olevan motivoituneita suunnittelemaan tulevaisuuttaan, mutta joidenkin nuorten osalla tulevaisuuden suunnitteleminen on hyvin vähäistä. Nuoret ovat kiinnostuneita erityisesti koulutuksesta ja tulevaisuuden ammatistaan, perheen perustamisesta sekä materiaalisesta hyvinvoinnista. Samaan aikaan nuoret esittivät huolensa näiden tavoitteiden toteutumisesta. Nuorten toiveet tulevaisuudesta näyttävät noudattavan tyypillistä elämäntarinaa, jossa ennen perheen perustamista käydään kouluja ja päästään työelämään. Nurmi kiinnittää huomiota siihen, että suurin osa nuorista arvioi olevansa alle 35-vuotias tavoitteidensa toteutuessa. (Nurmi 1989.) Anita Rubinin (2000) tutkimuksessa nuorten tulevaisuudenkuvista katse siirrettiin 50 vuoden päähän nykyhetkestä. Nuorten vastauksista on muodostettavissa tarina, joka on hyvin perinteiden mukainen ja saman suuntainen kuin Nurmen tutkimuksesta esiin nousut kuvaus elämäntarinalusta. Nuoret kuvailevat olevansa 50 vuoden kuluttua parisuhteessa, joka on solmittu jo nuoruudessa. Nuoret kertoivat olevansa hyvin toimeentulevia, esimerkiksi lääkäreitä, ja myös heidän lapsensa ovat edenneet hyvin urillaan. Nuoret kuvailevat olevansa joko eläkkeellä tai juuri jäämässä eläkkeelle, eikä työuran aikana ole ollut työttömyyttä muuten kuin ehkä juuri valmistumisen jälkeen. Nuorille on myös kertynyt materiaalista hyvää, esimerkiksi oma talo, kesämökki ja autoja. Nuoret näkivät oman tulevaisuutensa hyvin valoisana siitä huolimatta, että he ennakoivat Suomen tulevaisuuden olevan hyvin synkkä. Rubinin mukaan kyselyn aikana ollut 1990-luvun lama on voinut vaikuttaa nuorten kuvaan Suomen tulevaisuudesta. (Rubin 2000, 61–65, 81–84.)

Nuorten aikuisten tulevaisuuden toiveet ja tavoitteet liittyvät usein koulutukseen ja ammattiin sekä perheeseen ja ihmissuhteisiin (Nurmi & Salmela-Aro 2002, 396). Siirtymä koulutuksesta työelämään nähdään tärkeänä vaiheena nuoren aikuisen elämässä. Tutkimuksessa 20–29-vuotiaiden kouluttautumisesta ja työelämään siirtymisestä nostettiin esiin neljä erilaista reittiä työelämään. Ensimmäisessä reitissä nuorilla aikuisilla oli selvät suunnitelmat elämänsä suhteen, ja vaikka



suunnitelmiin ajan myötä tulikin muutoksia, ne eivät merkittävästi muuttaneet valittua suuntaa. Toisessa reitissä epäonnistumiset ja pettymykset johtivat suunnitelmien muuttamiseen, mutta uusien suunnitelmien ja tavoitteiden myötä tulevaisuus näyttäytyi kuitenkin valoisana. Kolmatta reittiä väritti tyytymättömyys nykytilanteeseen. Tällöin tulevaisuuteen kohdistuvat tavoitteet olivat epärealistisia, eikä niiden saavuttamiseksi ryhdytty toimeen. Neljännessä reitissä tulevaisuuden suunnitelmat olivat hyvin epämääräisiä, tai niitä ei ollut lainkaan. Tutkimuksessa isän antama tuki osoittautui merkittäväksi tekijäksi nuoren ammatillisten tavoitteiden saavuttamisessa, kun taas äidin antaman tuen puute oli yhteydessä tulevaisuuden suunnitelmien vähäisyyteen tai niiden epämääräisyyteen. (Shulman ym. 2015, 13–15.) Myös se, että nuori aikuinen esittää toiveita omasta perheestä ja lapsista on yhteydessä nopeaan siirtymään koulutuksesta työelämään (Nurmi & Salmela-Aro 2002, 411).

Iän myötä tulevaisuuden toiveet muuttavat muotoaan. Seurantatutkimuksessa nuorten aikuisten tulevaisuuden tavoitteista kävi ilmi, että 23-vuotiaana tavoitteet liittyivät useammin koulutukseen kuin 29-vuotiaana. Toisaalta taas 29-vuotiaana tavoitteet liittyivät useammin työhön kuin nuorempana. Myös perheeseen ja parisuhteeseen liittyvät toiveet yleistyvät iän myötä. Nuorilla aikuisilla motivaatio tavoitteiden saavuttamiseen säilyi samalla tasolla tutkimuksen aikana, mutta tavoitteisiin liittyvä stressi laski 26 ikävuoden jälkeen. (Dietrich, Shulman & Nurmi 2013.) Nuoret näyttävät olevan kiinnostuneita seikoista, joihin heillä on mahdollisuus vaikuttaa. Iän myötä katse kohdistuu seikkoihin, joihin vaikutusvalta heikkenee. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi oma terveys tai lasten elämä. (Nurmi 1991, 10–12.) Tämä on nähtävissä myös Eeva Jokisen (2005) tutkimuksessa suomalaisten aikuisten arjesta, jossa sivutaan lyhyesti aikuisten tulevaisuuden toiveita. Haastattelun lopuksi 36 haastateltavaa sai esittää ”taikalampulle” kolme toivetta. Yleisimmiksi toiveiksi nousivat hyvä terveys, pitkä ikä, taloudellinen turvallisuus sekä yleinen hyvinvointi. Vastajat toivoivat arkeensa jatkuvuutta ja pysyvyyttä, välttymistä ikäviltä elämänmuutoksilta. Taikalampulle toiveen esittäminen avasi mahdollisuuden toivoa myös mahdottomia asioita. Jotkut vastaajista toivoivatkin kuolleen lähiomaisensa palaamista takaisin ja vastauksina olivat myös avaruus- ja kuumatkat. Pääasiassa toiveet olivat kuitenkin hyvin arkisia. (Jokinen 2005, 160–161.)

Kaisa Maria Haatainen (2004) on tutkinut 25–64-vuotiaiden suomalaisten aikuisten toivottomuutta. Toivottomuutta tutkittiin tarkastelemalla vastaajien tyytyväisyyttä elämään, vaikeutta tunnistaa ja ilmaista tunteitaan, masentuneisuutta, itsetuhoisuutta, mielenterveyteen liittyviä oireita, lapsuuden huonoja kokemuksia sekä edeltävänä vuonna tapahtuneita elämänmuutoksia. Vastaajien

toivottomuutta lisäsivät muun muassa huono taloudellinen tilanne ja erityisesti miehillä työttömyys. Myös huono terveydellinen tilanne sekä mielenterveyden ongelmiin liittyvät seikat lisäsivät toivottomuutta. Toivottomuutta kuitenkin vähensivät muun muassa positiiviset muutokset elinolosuhteissa. (Haatainen 2004, 55–60.) Käsitys siitä, mistä oma tulevaisuus riippuu saattaa vaihtua iän myötä. Seurantatutkimukseen osallistuneet 50-vuotiaat suomalaiset miehet ja naiset katsovat tulevaisuutensa riippuvan ensisijaisesti omasta toiminnastaan. Kuitenkin miesten käsitys oman toiminnan merkityksestä tulevaisuudelle oli vähentynyt merkitsevästi siitä, kuinka he olivat vastanneet kysymykseen 42-vuotiaana. Menneisyydelle sekä miehet että naiset antoivat vain vähän vaikutusvaltaa tulevaisuuteensa nähden. Pääasiassa 50-vuotiaat suhtautuvat tulevaisuuteensa varsin optimistisesti (erittäin tai melko optimistisesti 89 %). Sekä kokemus mahdollisuudesta vaikuttaa elämäntilanteeseensa että selvät tulevaisuuden suunnitelmat olivat yhteydessä optimismiin. Tärkeimmiksi tulevaisuuteen liittyviksi seikoiksi vastaajat nostivat terveyden ja ihmissuhteet. Niitä on pidetty tärkeinä myös nuorempana (27-vuotiaana). Tulevaisuuteen kohdistuvat pelot ovat tutkimukseen osallistuneiden kohdalla vaihdelleet iän myötä. Kun 27-vuotiaana pelko kohdistui mahdolliseen sotaan, iän myötä tilalle on tullut sairauteen, taloudellisiin vaikeuksiin ja kulttuurin rappeutumiseen liittyviä pelkoja. (Pulkinen & Polet 2010, 85–90.) Sirpa Kärnä (2008) pitkäikäistutkimuksessa ikääntyvien henkilöiden elämäkulusta tarkasteltiin myös vuosina 1926–1945 syntyneiden Varkauslaisten suhtautumista tulevaisuuteen. Sekä vuonna 1991 että vuonna 2004 pääosa vastaajista suhtautui tulevaisuuteensa luottavaisesti. Myös ikääntyneet vastasivat tulevaisuutensa vaikuttavan eniten heidän oma toimintansa sekä heidän läheistensä toiminta. Ikääntyneet pitivät tulevaisuudessaan tärkeinä asioina muun muassa terveyttä, puhdasta ympäristöä, ihmissuhteita, onnellisuutta ja riittävää taloudellista toimeentuloa. Tulevaisuudessa vastaajia pelottivat muun muassa liikuntakyvyn tai terveyden menettäminen sekä läheisille tapahtuvat ikävät asiat kuten myös ympäristön saastuminen. Nuorimmat vastaajat näyttivät suhtautuvansa tulevaisuuteensa luottavaisimmin, eikä heillä ollut yhtä paljon tulevaisuutta koskevia pelkoja kuin vanhempiin ikäluokkiin kuuluneilla vastaajilla. (Kärnä 2008, 188–194.)

Michael D. Barnett (2014) on tutkinut 60–95-vuotiaiden toivon, optimismin ja kuolemanpelon (death anxiety) suhdetta fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen. Optimismilla, yleisellä elämään positiivisesti suhtautumisella, ei Barnettin tutkimuksessa ollut toivon kaltaista vaikutusta fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen. Toisaalta odotusten vastaisesti myöskään kuolemanpelolla ei ollut negatiivista yhteyttä fyysisen ja psyykkisen terveyden kanssa. Toivolla Barnett toteaa olevan positiivinen vaikutus sekä fyysiseen että psyykkiseen terveyteen. (Barnett 2014, 750–753.) Terry Koenig ja Richard Spano (2006) kritisoivat toivon kuvaamista pitkälle tähtäävien tulevaisuuden

tavoitteiden kautta. Heidän mukaansa tällaiset määritelmät jättävät huomiotta ikääntyneiden tarpeen elää tässä ja nyt sekä sen, että tavoitteena voi olla nykytilanteen säilyminen ja keinojen löytäminen nykyhetkessä selviämiseksi. (Koenig & Spano 2006, 27–28.)

Vaikka edellä kuvatut käsitykset toivosta, toivottomuudesta ja tulevaisuudesta eivät ole suoraan aikuissosiaalityön asiakkaiden kuvauksia, näen niiden avaavan aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuuteen suhtautumista, toivoa ja tavoitteita asiakkaisiin lukeutuvien ikäryhmien kautta. Tietoa aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuuden toiveista tarjoaa vuonna 2012 toteutettu Tampereen aikuissosiaalityön asiakastytyväisyyskysely, jossa on aineistonani olevan vuoden 2014 asiakastytyväisyyskyselyn tapaan kysytty asiakkaiden toiveita tilanteestaan vuoden kuluttua. Vuonna 2012 lähes puolet vastaajista toivoi olevansa joko töissä, opiskelemassa tai jossakin työvoimapolitiittisessa toimenpiteessä (Tuominen ym. 2013, 18–19). Oletan, että nämä toiveet toistuvat usein myös vuoden 2014 kyselyssä. Kyselyt ovat poikittaistutkimuksia, joten en voi tehdä johtopäätöksiä kyselyiden välillä tapahtuneista mahdollisista muutoksista.

### **3.3 Toivo aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä**

Aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuuden toiveita käsittelevän kirjallisuuden lisäksi myös aikuissosiaalityötä ja laajemmin koko sosiaalityötä koskevaa kirjallisuutta toivosta on ollut varsin haasteellista löytää. Anni Tapanainen (2007) on tutkinut sosiaalityöntekijöiden kertomuksia toivosta pro gradu -tutkielmassaan *Toivon ja epätoivon rajamailla: Toivo, epätoivo ja toivottomuus sosiaalityöntekijöiden kerrottuna kokemuksina*. Myös Tapanainen toteaa toivosta kirjoitetun varsin vähän sosiaalityössä. Syynä kirjallisen aineiston vähäisyyteen hän arvioi, että toivosta puhutaan muilla käsitteillä tai että toivo on hiljaista tietoa. Tapanaisen tutkimuksessa sosiaalityöntekijän toivoa lisääviksi tekijöiksi nousivat työssä onnistuminen sekä kokemukset työn vaikuttavuudesta, kun taas toivottomuutta lisäsivät rajalliset resurssit sekä kokemukset vaikutusmahdollisuuksien vähäisyydestä. (Tapanainen 2007, 18, 72–74.)

Käsitykseni on, että toivoa käsitellään sosiaalityössäkin, mutta sitä ei nimetä suoraan toivoksi vaan sitä on ripoteltu tutkimuksiin pienin hippusin. Arja Jokisen (2014) tyypittelemät aikuissosiaalityön onnistumistarinat voi nähdä kuvauksina siitä kuinka asiakkaiden toivoa voi lisätä. Jokinen on koonnut aikuissosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kirjoittamista työssä onnistumisen tarinoista kolme tarinatyyppeä, joissa onnistuneeseen lopputulokseen päädytään erilaisia reittejä pitkin. Kriisiaputarinoissa työntekijä tunnistaa asiakkaan hädän ja luo asiakkaalle toivoa

tulevaisuudesta antamalla ensiapua tilanteen selvittämiseksi. Toivon kannalta merkityksellistä on uskon luominen asioiden järjestymiseen. Tähän pyritään toisaalta luomalla asiakastapaamiseen rauhallinen tunnelma, mutta samalla tarttumalla toimeen perusasioiden turvaamiseksi ja ohjaamalla ja neuvomalla erilaisista palveluista ja etuuksista. Suhdetarinoissa korostuu asiakkaan ja työntekijän välinen aito kohtaaminen, jolloin luottamuksellinen suhde auttaa vahvistamaan asiakkaan toimijuutta. Tällöin työskentelylle ei aseteta suuria tavoitteita, vaan työskentely etenee pienten tavoitteiden avulla asiakkaan voimavarojen mukaisesti. Palvelujärjestelmätarinoissa keskiössä ovat toimiva palvelujärjestelmä sekä asiakkaan sitoutuminen muutokseen toivottomassakin tilanteessa. Tällöin palvelujärjestelmä toimii tavoitteen saavuttamisen apuvälineenä. Keskeistä on työntekijän usko asiakkaaseen ja mahdollisuus palveluiden saamiseen, vaikka taustalla olisi useitakin epäonnistumisia. (Jokinen 2014, 200–218.) Toivon luominen ja sen ylläpitäminen nousivat Minna-Kaisa Järvisen (2015) rikosseuraamusalaa koskevassa tutkimuksessa yhdeksi merkittäväksi asiakas–työntekijä-suhteen ominaispiirteeksi. Nämä ilmenivät käytännön työssä esimerkiksi kannustamisena sekä epävarmoissa tilanteissa tuen antamisena. Myös tavoitteellisuus ajankohtaisiin asioihin tarttumisenä sekä yhdessä suunnitteluna osoittautuivat asiakkaan elämäntilanteen positiivisen muutoksen mahdollistajiksi. (Järvinen 2015, 215–220.) Järvisen mukaan "yhdessä suunnittelu on tulevaisuuteen katsovaa toimintaa, tavoitteiden ja konkreettisten keinojen etsimistä." (emt., 217).

Teoksessa *Toivo sosiaalisessa – toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä* korostetaan toivon merkitystä sosiaalityössä ja esitetään keinoja, joiden avulla sosiaalityön toimintakulttuuri voidaan muuttaa toivoa luovaksi (Ruuskanen, Savolainen & Suonio 2011). Teoksessa nostetaan esiin yhteisösosiaalityön merkitys innostamisen näkökulmasta (Kurki 2011) sekä yhteisösosiaalityön mahdollisuudet mielenterveyden vahvistamiselle ja mielenterveyden edellytysten luomiselle (Savolainen 2011). Yhteisöllisyys näyttäytyy teoksessa toivon mahdollistajana. Kaarina Sirviö ja kumppanit peräänkuuluttavat tarvetta enakoivalle osaamiselle (Sirviö ym. 2011) ja Raija Väisänen nostaa esiin ehkäisevän päihdesosiaalityön merkityksen syvenevien ongelmien ja toivottomuuden ehkäisijänä (Väisänen 2011). Kirsi Juhilan artikkeli ihanista asunnottomista naisista (Juhila 2011) on erinomainen osoitus siitä, kuinka ongelmien ja negatiivisen näkökulman vaihtaminen myönteiseen näkökulmaan saattaa muuttaa tutkimuksen toivoa ja positiivisuutta näkyväksi tuovaksi. Edellä kuvailtu teos toivoa luovasta sosiaalityön toimintakulttuurista on tarpeellinen erilaisen näkökulman herättelijänä. Kotimaisesta sosiaalityön kirjallisuudesta näyttää kuitenkin puuttuvan sosiaalityön toivoa kuvaava perusteos, joka määrittelisi, mitä toivo on sosiaalityössä, mitä se merkitsee työntekijöille ja asiakkaille ja miten toivoa voidaan lisätä.

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA MENETELMÄT

### 4.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksen aineistona ovat Tampereen kaupungin, Tampereen yliopiston Yhteiskuntatieteiden yksikön sosiaalityön ja sosiaalitieteiden tutkinto-ohjelmien sekä SOS II -hankkeen (Sosiaalisesti osalliseksi sosiaalityöllä) yhteistyössä toteutetun aikuissosiaalityön asiakastytyväisyyskyselyn (Liite 1) vastaukset. SOS II -hanke on osa Sosiaali- ja terveysministeriön Kaste-ohjelmaa (SOS-hanke 2014), jonka yksi osatavoite on palveluiden kehittäminen ja järjestäminen asiakkaiden ääntä kuunnellen (Kaste 2014). Asiakastytyväisyyskysely kohdennettiin Tampereen Sarviksen sosiaaliaseman aikuissosiaalityön, Nuorten ja uusien toimeentulotukiasiakkaiden yksikön sekä Toimeentulotukiyksikön asiakkaille. Kysely tarjoaa monipuolista tietoa Tampereen aikuissosiaalityön asiakkaista, mutta tässä tutkimuksessa keskitytään aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuuteen.

Tutkimustehtävänäni on tarkastella aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuutta seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

1. *Miten aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteet ovat muuttuneet asiakkuuden myötä?*
2. *Miten aikuissosiaalityön asiakkaat suhtautuvat tulevaisuuteensa?*
3. *Millaisia aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuudenkuvat ovat?*

Tutkimuskysymysteni avulla saan tietoa myös asiakkaiden menneisyydestä ja nykytilanteesta, mutta pääpaino on tulevaisuudessa, tulevaisuuteen suhtautumisessa sekä tulevaisuudenkuvissa ja toivossa. Pyrin löytämään sellaista tietoa, joka auttaa aikuissosiaalityöntekijöitä työskentelemään toivoa luovalla tavalla.

### 4.2 Aineiston ja vastaajien kuvailu

#### *Aineisto*

Aineistona oleva Tampereen aikuissosiaalityön asiakastytyväisyyskysely on toteutettu 17.2.–14.3.2014. Asiakkailta oli mahdollisuus vastata kyselyyn paperilomakkeella tai sähköisesti e-lomakkeella. Toimeentulotukiyksikön asiakkaille kysely lähetettiin toimeentulotukipäätöksen yhteydessä valmiiksi maksetun palautuskuoren kera ( $n=1000$ ). Muille asiakkaille kysely on annettu työntekijän tapaamisella ( $n=600$ , joista 213 jäi antamatta). Täytettyjä vastauslomakkeita saapui

kaiken kaikkiaan 272, joten 20 prosenttia kyselyn saaneista vastasi siihen. Kyselyyn vastattiin nimettömästi ja asiakkaille painotettiin, etteivät vastaukset vaikuta toimeentulotuen käsittelyyn ja vastauksia käsitellään luottamuksellisesti (Liite 2). Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin osana Tampereen yliopiston Sosiaalitieteiden kvantitatiivisten tutkimusmenetelmien kurssia, jolloin opiskelijat osallistuivat kyselylomakkeen suunnitteluun, kyselylomakkeiden jakeluun sekä vastausten siirtämiseen SPSS-ohjelmaan. Kurssin aikana ei vielä ollut mahdollista käyttää koko aineistoa, vaan aineisto on täydentynyt kurssin jälkeen nykyiseen muotoonsa. Kyseisellä kurssilla tutustuin ensimmäisen kerran aineistoon ja mielenkiintoni sen tarkempaan tarkasteluun heräsi.

Käyttämäni aineisto on ensisijaisesti asiakastyytyväisyyskysely, jolla selvitetään Tampereen aikuissosiaalityön asiakkaiden tyytyväisyyttä saamansa palveluun. Tutkimukseni tarkoitus ei kuitenkaan ole selvittää pelkästään asiakastyytyväisyyttä, vaan näkökulmani on asiakkaiden tulevaisuuden toivossa. Liisa Hokkanen (2012) on nostanut esiin sosiaalitoimen asiakastyytyväisyyskyselyn tulkintaan liittyviä erityiskysymyksiä. Asiakastyytyväisyyskysely ei välttämättä tavoita kaikkia kyselyn toteuttamishetkellä asioivia asiakkaita, vaan esimerkiksi jotkin työntekijät voivat pyytää palautetta useammilta asiakkailta kuin toiset. (Hokkanen 2012, 118–120.) Aineistona olevaa asiakastyytyväisyyskyselyä toimitettiin työntekijöille 600 kappaletta, joista kuitenkin 213 jäi antamatta asiakkaille. Kyselyn antamatta jättämiseen on voinut vaikuttaa asiakastapaamisen luonne, unohtaminen tai muut työkiireet. Myös suhtautuminen ja panostaminen aineiston keruuseen voi vaihdella työntekijöittäin sekä myös aineiston keruun eri vaiheissa. (Emt., 119.) Käsillä olevassa aineistossa aineistonkeruu kesti varsin lyhyen aikaa, vain vajaan kuukauden.

Vastaajan vastaustapaan saattaa vaikuttaa se, onko hän vastannut kyselyyn heti saamansa palvelun jälkeen vai onko asioinnista kulunut jonkin verran aikaa (emt., 120–121). Olenkin pohtinut onko tutkimustuloksiin vaikuttanut se, että kysely toimitettiin kirjallisesti asioiville toimeentulotukipäätöksen yhteydessä. On myös esitettävä kysymys siitä, onko käytäntö vaikuttanut siihen, onko asiakas ylipäänsä vastannut kyselyyn. Esimerkiksi kielteinen toimeentulotukipäätös voi lamaannuttaa toisen asiakkaan ja toisaalta taas aktivoida toisessa vastaajassa halun palautteen antamiseen. Terveystieteiden tutkimusten asiakastyytyväisyyttä tutkittaessa on tullut esiin potilaiden taipumus antaa palvelusta positiivinen arvio huonoista kokemuksista huolimatta. Potilaat saattavat ajatella huonon kokemuksen olevan vain yksittäistapaus, joten siitä ei kannata tehdä liian suurta numeroa. Toisaalta myös tietynlainen lojaalius palveluntarjoajia kohtaan estää negatiivisen palautteen antamisen. Työntekijöihin halutaan säilyttää hyvä suhde, jottei palvelun laatu heikkene tulevaisuudessa. Myös potilaan alisteinen asema terveydenhuollon työntekijöihin nähden vaikuttaa

potilaan tapaan arvioida saamaansa hoitoa. (Edwards, Staniszweska & Crichton 2004, 167.) Näitä seikkoja onkin syytä pohtia arvioitaessa sosiaalityön asiakkaiden asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksia. Hokkasen mukaan asiakkaan vastaustapaan vaikuttavat muun muassa seuraavat seikat: asiakkaan odotukset palvelun laadusta ja palveluvalikoimasta, odotukset asiakkaan asemasta palvelussa ja yhteiskunnassa sekä odotukset työntekijän ammattitaidosta ja tavasta kohdata asiakas (Hokkanen 2012, 123).

### ***Tutkittavien demografiset tiedot***

Kaikkein toivottomimmassa asemassa olevat aikuissosiaalityön asiakkaat eivät välttämättä ole vastanneet kyselyyn, sillä kyselyyn vastaaminen vaatii aina vastaajalta aikaa ja energiaa. Lomakemuotoinen kysely ei myöskään välttämättä houkuttele vastaajaa vastaamaan syvällisesti ja laajasti avoimiin kysymyksiin. Näin ollen osa vastaajista on jättänyt vastaamatta niihin. Lomakekyselyn ja valmiin aineiston käyttämisen vuoksi en ole halustani huolimatta voinut esittää tutkittaville selventäviä ja syventäviä kysymyksiä.

Toimeentulotuen menoista ja toimeentulotuen saajista kerätään vuosittain tilastotietoja. Vertaan kyselyyn vastanneiden taustatietoja joiltakin osin marraskuun 2013 Tampereen toimeentulotukiasiakkaisiin (Kuusikko-työryhmä & Ahlgren-Leinvuo 2014) sekä joiltain osin kansalliseen tilastoon (THL 2014). Taulukosta 1 on nähtävissä taustatietoja kyselyyn vastanneista henkilöistä. Vastaajissa on hiukan enemmän naisia kuin miehiä. Ikäryhmänä alle 30-vuotiaat muodostavat selkeän enemmistön. Nuorin vastaajista ilmoitti iäkseen 17 vuotta, vanhin vastaajista on kyselyn toteuttamishetkellä 68-vuotias. Kun verrataan vastaajien ikäjakaumaa marraskuun 2013 toimeentulotukiasiakkaisiin Tampereella, suurimmat erot ovat alle 25-vuotiaiden ikäryhmässä sekä 50–64-vuotiaiden ikäryhmässä. Kyselyyn vastanneissa on vähemmän alle 25-vuotiaita (21 %), kuin marraskuussa 2013 (33 %). Toisaalta taas kyselyyn vastasi useampi 50–64-vuotias (22 %), kuin mikä ikäryhmän osuus oli vuoden 2013 marraskuussa Tampereella toimeentulotukea saaneista (16 %). (Kuusikko-työryhmä & Ahlgren-Leinvuo 2014, 6.) Pääsääntöisesti vastaajien äidinkieli oli suomi tai ruotsi. Kysely toteutettiin suomeksi ja kaikkiin kysymyksiin oli vastattu suomen kielellä, myös avokysymyksiin, vaikka vastaajan äidinkieli olisikin ollut jokin muu. Korkeasti koulutettuja on vastaajien joukossa selvästi vähemmän kuin perusasteen tai toisen asteen koulutuksen käyneitä. Pääosa vastaajista on yksinasuvia ja kansallisesti tarkasteltuna yksinasuvat onkin suurin toimeentulotukea saava ryhmä (THL 2014, 3). Tampereella marraskuussa 2013 toimeentulotukea saaneista 75 prosenttia oli yksinasuvia (Kuusikko-työryhmä & Ahlgren-Leinvuo 2014, 5).

*Taulukko 1: Vastaajien taustatiedot*

<i>N=272</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Sukupuoli ( <i>n=271</i> )		
nainen	140	51,7
mies	131	48,3
Ikäluokka ( <i>n=269</i> )		
alle 30-vuotiaat	108	40,1
30–39-vuotiaat	52	19,3
40–49-vuotiaat	47	17,5
50-vuotiaat ja vanhemmat	62	23,0
Äidinkieli ( <i>n=268</i> )		
suomi / ruotsi	247	92,2
jokin muu	21	7,8
Koulutustausta ( <i>n=271</i> )		
perusasteen koulutus	84	31,0
toisen asteen koulutus (lukio tai ammatillinen koulutus)	149	55,0
korkea-asteen koulutus (ammattikorkeakoulu, yliopisto)	38	14,0
Asumismuoto ( <i>n=271</i> )		
yksin	192	70,8
puolison kanssa	19	7,0
lapsen / lasten kanssa	23	8,5
puolison ja lapsen / lasten kanssa	18	6,6
muu asumismuoto	19	7,0
Perheessä alle 18v. lasten määrä ( <i>n=58</i> )		
1	32	55,2
2	19	32,8
3–5	7	12,0
Nykytilanne ( <i>n=267</i> )		
ansiotyössä	16	6,0
eläkkeellä	11	4,1
opiskelijana	40	15,0
äitiys- / vanhempainvapaalla tai kotihoidontuella	10	3,7
sairauslomalla tai kuntoutustuella	9	3,4
kuntouttavassa työtoiminnassa	14	5,2
työttömänä	141	52,8
jokin muu elämäntilanne	26	9,7
Työttömyyden kesto ( <i>n=152</i> )		
alle vuoden	62	40,8
1–2 vuotta	38	25,0
yli 2 vuotta	52	34,2

Suurin osa vastaajista on työttömänä ja heistä suurimmalla osalla työttömyys on kestänyt alle vuoden. Pisimpään työttömänä ollut vastaaja kertoo työttömyytensä kestoksi 30 vuotta. Vastaukset työttömyyden osalta vaihtelivat 0–360 kuukauden välillä tyypillisimmän vastauksen ollessa 12 kuukautta. Aineistossa työttömyyden keston on ilmaissut 152 vastaajaa, vaikka 141 vastaajaa kertoo olevansa työttömänä. Yksi selitys tähän ristiriitaan saattaa olla nykytilannetta kuvaava



vastausvaihtoehto *kuntouttavassa työtoiminnassa*, jolloin vastaaja voi kokea olevansa edelleen työtön. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistumista ei välttämättä mielletä työssä käymiseksi.

Työttömien jälkeen opiskelijat oli seuraavaksi suurin vastaajaryhmä. Vastaajista 15 prosenttia kertoo olevansa opiskelija, kun taas ansiotyössä käyvien osuus on huomattavasti pienempi. Vuoden 2013 marraskuussa Tampereella opiskelijoiden osuus toimeentulotuen saajista oli noin 18 prosenttia (Kuusikko-työryhmä & Ahlgren-Leinvuo 2014, 9). Kansallisella tasolla tarkasteltuna opiskelijoiden osuus toimeentulotuen saajista oli tuolloin noin 14 prosenttia, joka on hyvin lähellä opiskelijoiden osuutta käsillä olevassa aineistossa. Aineistossa ansiotyössä olevien prosentuaalinen osuus on lähellä Suomessa vuoden 2013 marraskuussa toimeentulotukea saaneiden 8 prosentin osuutta. Eläkkeellä olevia vastaajia on huomattavasti vähemmän kuin kansallisella tasolla tarkasteltuna (11 %). (THL 2014, 4, Liitetaulukko 7.)

Taulukosta 2 on luettavissa asiakkuutta koskevia tietoja. Tampereen kaupungissa aikuissosiaalityö jakautuu kolmeen alueeseen asiakkaiden iän ja asiakkuuden keston mukaan.

*Taulukko 2: Vastaajien asiakkuus*

<i>N=272</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<b>Palvelumuoto (<i>n=263</i>)</b>		
Sarviksen aikuissosiaalityön asiakkaana, tavannut työntekijää henkilökohtaisesti	76	28,9
Nuorten ja uusien toimeentulotukiasiakkaiden yksikön käyntiasiakkaana	27	10,3
Asioi kirjallisesti toimeentulotukiyksikössä	160	60,8
<b>Ensikertalainen (<i>n=270</i>)</b>		
kyllä	57	21,1
ei	213	78,9
<b>Asiakkuuden kesto (<i>n=250</i>)</b>		
0–1 kk	53	21,2
2–6 kk	47	18,8
7–12 kk	52	20,8
13–24 kk	40	16,0
25 kk ja pidempään	58	23,2

Pääsääntöisesti toimeentulotuen käsittely ja sosiaalityö on eriytetty toisistaan, mutta Nuorten ja uusien toimeentulotukiasiakkaiden yksikössä sosiaalityön, sosiaaliohjauksen ja toimeentulotuen palvelut on yhdistetty. Toimeentulotukiyksikkö palvelee jo aiemmin toimeentulotukea hakeneita, ja siellä käsitellään toimeentulotukiasioita pääsääntöisesti kirjallisesti. Mikäli asiakkaalla ilmenee

sosiaalityön tarvetta, hänet ohjataan Sarviksen aikuissosiaalityön sosiaaliasemalle. (Tampereen kaupunki 2015a.) Suurin osa asiakkaista hakee toimeentulotukea kirjallisesti, kuitenkin kasvokkaista asiointia on melkein 40 prosentilla vastaajista. Asiakkuuden kesto vaihtelee 0–200 kuukauden välillä, jolloin pisin asiakkuus on kestänyt noin 16 ja puoli vuotta. Mukana on siis sekä ensimmäistä kertaa toimeentulotukea hakevia että jo useamman vuoden asioineita. Suuren vaihteluvälin vuoksi asiakkuuden keston keskiarvo nousee noin 21 kuukauteen, mutta viiteen luokkaan jaettuna asiakasmäärät jakautuvat kohtuullisen tasaisesti jokaiseen luokkaan. Vastaajista viidennes on ensikertalaisia, mikä on selvästi pienempi osuus kuin vuonna 2013 Tampereella asioineiden uusien toimeentulotukiasiakkaiden osuus (37 %) (Kuusikko-työryhmä & Ahlgren-Leinvuo 2014, 8).

### **4.3 Aineiston analysointi**

#### ***Kvantitatiivinen osuus***

Kaikki kyselyn vastaukset on syötetty manuaalisesti SPSS-tilastointiohjelmaan. Käyttämäni versio on IBM SPSS 22 (sekä Windows- että Mac-versio). Alkuperäisiä muuttujia datamatriisissa oli 63 sisältäen myös kvalitatiiviset muuttujat. Aineiston analyysin aikana olen luonut uusia muuttujia joko summamuuttujia luomalla tai luokittelemalla jo olemassa olleita muuttujia voidakseni paremmin tarkastella eri menetelmin tutkimuskysymyksiäni (Jokivuori & Hietala 2007, 9–10). Aineisto on mahdollista jakaa kolmeen osaan asiakkaan asiointipaikan mukaisesti. En kuitenkaan ole tehnyt aineistossa erottelua sen suhteen asioiko asiakas Sarviksen aikuissosiaalityössä, Nuorten ja uusien asiakkaiden yksikössä vai kirjallisesti Toimeentulotukiyksikössä, koska halusin sisällyttää analyysiini mahdollisimman suuren määrän vastauksia. Asiakaskäyntien arviointia koskevat kysymykset on kuitenkin suunnattu joko kasvokkain tai puhelimitse asioineille sekä Nuorten ja uusien toimeentulotukiasiakkaiden yksikön että aikuissosiaalityön asiakkaille. Toki myös kirjallisesti asioivat vastaajat ovat voineet vastata kysymyksiin esimerkiksi aiempien kokemustensa perusteella.

Osa vastaajista on ilmoittanut työttömyytensä kestoksi nolla kuukautta, mutta kertoo olevansa jokin muu kuin työtön (esimerkiksi opiskelija tai ansiotyössä). Tällaiset vastaukset olen muuttanut datamatriisissa puuttuvaksi tiedoksi. Työtilannetta koskevissa analyysissä ovat mukana kuitenkin ne vastaajat, jotka ovat ilmoittaneet olevansa työttömiä ja työttömyys on kestänyt nolla kuukautta. Tulkitseen vastaajien jääneen hiljattain työttömäksi. Myös asiakkuuden keston osalla esiintyi erilaisuuksia vastaustavoissa. Ensikertalainen on saattanut ilmoittaa asiakkuutensa kestäneen joko

nolla kuukautta tai useammankin kuukauden. Asiakkuuden keston osalla en ole tehnyt tietojen muuttamista puuttuvaksi tiedoksi, koska ensikertalainen on esimerkiksi voinut saada ensimmäisen toimeentulotukipäätöksensä usealle kuukaudelle. Sosiaalitoimen asiakkuus saattaa myös olla hyvin katkonaista, jolloin asiakkuuden keston arvioiminen voi olla haasteellista.

Olen analysoinut aineistoani tekemällä muuttujista suoria yksiulotteisia jakaumia sekä tarkastellut muuttujien frekvenssejä, huipukkuutta ja vinoutta sekä jakaumien normaalisuutta. Aineistossani yksikään jatkuva-asteikollinen muuttuja ei ollut normaalisti jakautunut, joten olen käyttänyt tutkimuksessani niin sanottuja nonparametrisia (epäparametrisia) testejä. Korrelaation (muuttujien välisen yhteyden) tarkasteluun olen käyttänyt Spearmanin järjestyskorrelaatio<sup>1</sup> -testiä ( $r_s$ ). Vertaillen eri ryhmien (kuten ikä, asiakkuuden ja työttömyyden kesto, palvelukokemus) suhtautumista tulevaisuuteen (dikotominen muuttuja) olen käyttänyt apunani Mann–Whitneyn U-testiä<sup>2</sup> ( $U$ ), kun taas elämäntilanteen muutoksen (5-luokkainen muuttuja, 1=heikentynyt huomattavasti, ..., 5=parantunut huomattavasti) tarkastelussa olen käyttänyt Kruskal–Wallisin<sup>3</sup> -testiä ( $\chi^2$ ). Esimerkiksi Mann–Whitneyn U-testin avulla olen voinut tarkastella, onko tulevaisuuteen luottavaisesti suhtautuneiden vastaajien ikäjakauma samanlainen kuin tulevaisuuteensa epävarmasti suhtautuneiden vastaajien ikäjakauma. Kruskal–Wallisin -testin avulla taas olen tarkastellut onko vastaajien, jotka kokevat elämäntilanteensa parantuneen huomattavasti, ikäjakauma samanlainen kuin niiden vastaajien, jotka kokevat elämäntilanteensa heikentyneen huomattavasti.

Edellä mainittujen testien lisäksi olen syventynyt tulevaisuuteen suhtautumiseen ja koettuun elämäntilanteen muutokseen ristiintaulukoimalla niitä sekä alkuperäisten että luomieni uusien

---

<sup>1</sup> Spearmanin järjestyskorrelaatiokertoimen ( $\rho$ ) avulla tarkastellaan muuttujien välistä riippuvuutta ja se sopii vähintään järjestysasteikollisille muuttujille. Korrelaation havaitsemiseksi muuttujan saamat arvot asetetaan suuruusjärjestykseen ja muuttujan saamien arvojen sijaan laskutoimenpiteet kohdistuvat niiden saamin järjestyslukuihin. Järjestyskorrelaatiokertoimen saamat arvot vaihtelevat -1 ja +1 välillä, jolloin -1 tarkoittaa täydellistä negatiivista korrelaatiota ja +1 täydellistä positiivista korrelaatiota. (Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2011, 144–145; Metsämuuronen 2009, 1156–1158.)

<sup>2</sup> Mann–Whitneyn U-testin avulla vertaillaan kahta vastaajaryhmää vähintään järjestysasteikolliseen muuttujaan. Testissä muuttujan arvot asetetaan suuruusjärjestykseen, minkä jälkeen järjestysluvusta lasketaan keskiarvo. Testi vertaa vastaajaryhmien järjestyslukujen keskiarvoja. (Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2011, 97–98; Metsämuuronen 2009, 1102–1103.)

<sup>3</sup> Kruskal–Wallisin -testissä vertaillaan kolmea tai useampaa ryhmää suhteessa vähintään järjestysasteikolliseen muuttujaan. Myös tässä testissä verrataan järjestyslukujen keskiarvoja. (Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2011, 121–122; Metsämuuronen 2009, 1115–1116.) SPSS esittää Kruskal–Wallisin testitulokset myös kuvallisessa muodossa. Havainnollistaakseni joitakin testituloksia olen tuonut raporttiin myös kuvalliset esitykset, jotka kuitenkin eroavat SPSS:n automaattisesti tulostamista kuvioista. Sen sijaan, että kuviossa näkyisivät järjestyslukujen keskiarvot (mean rank), olen nostanut esiin mediaanit, sillä niiden vertailu havainnollistaa hyvin ryhmien välisiä eroja.

muuttujien kanssa. Juhani Tähtisen ja kumppaneiden mukaan ristiintaulukointi on aliarvostetussa asemassa yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa sen runsaan käytön ja yksinkertaisuuden vuoksi. Kuitenkin ristiintaulukoinnin ja khiin neliö -testin (Chi-Square -test,  $\chi^2$ ) avulla voi helposti vastata moneen tutkimusongelmaan. (Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2011, 123.) Ristiintaulukointien tuloksia tulkitessani vertailen pääsääntöisesti eri tekijöiden prosenttiosuuksia, koska tällöin vertailu on havainnollisempaa kuin lukumääräinen vertailu. Odotetut solufrekvenssit ristiintaulukoinneissa ovat yhtä poikkeusta lukuun ottamatta viiterajojen sisällä, jolloin enintään 20 prosenttia odotetuista solufrekvensseistä on alle 5, eikä yksikään saa arvoa alle 1. Kaikissa esittelemissäni tuloksissa p-arvo on alle ,05, eli riski virheellisen tuloksen todennäköisyyteen on enintään viisi prosenttia (ks. erilaisia p-arvon tulkintatapoja esim. Metsämuuronen 2009, 422–423). Joidenkin testien yhteyksissä SPSS-ohjelma on antanut p-arvoksi 0,000, jonka olen Tähtisen ja kumppaneiden ohjeistuksesta merkinnyt muotoon  $p < ,001$  (Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2011, 66). Olen liittänyt testien tunnusluvut tekstiin tulosten esittelyyn yhteyteen.

Edellä kuvaillut aineiston analyysimenetelmät ovat niin sanottuja kuvailevia menetelmiä, kun taas monimuuttujamenetelmät ovat aineiston kuvailun sijaan selittäviä analyysimenetelmiä (Jokivuori & Hietala 2007, 14). Tarkastelen asiakkaiden suhtautumista tulevaisuuteen sekä elämäntilanteen muutosta logistisen regressioanalyysin (LRA) avulla. Logistista regressioanalyysiä käytetään erityisesti lääketieteellisessä ja terveystieteellisessä tutkimuksessa (Metsämuuronen 2009, 743–744), mutta sitä voi hyödyntää myös esimerkiksi tutkittaessa millaiset tekijät vaikuttavat ihmisten joko positiiviseen tai negatiiviseen asenteeseen jotakin ilmiötä kohtaan (Jokivuori & Hietala 2007, 56–77). Logistisen regressioanalyysin avulla pyritään löytämään useiden selittävien muuttujien joukosta ne muuttujat, joiden yhtäaikainen tarkastelu selittää jotakin ilmiötä. Sillä voidaan myös tutkia teorian kannalta olennaisten tekijöiden vaikutusta johonkin ilmiöön. (Metsämuuronen 2009, 743–744.) LRA:n etuna on se, ettei selittävien muuttujien tarvitse olla normaalijakauman mukaisia (Jokivuori & Hietala 2007, 59). Ne eivät kuitenkaan saisi korreloida vahvasti keskenään, sillä se voi aiheuttaa multikollinearisuutta. Tällöin muuttuja saattaa olla mallissa mukana, vaikkei se lisäisikään mallin selitystasetta. (Metsämuuronen 2009, 745.) Multikollinearisuutta voi tarkastella Tolerance- ja VIF (variation inflation factor)-indeksien avulla (Jokivuori & Hietala 2007, 50–51).

Kun logistinen regressioanalyysi kohdistuu kaksiluokkaiseen (dikotomiseen) tutkittavaan muuttujaan, puhutaan binäärilogistisesta regressioanalyysistä. Muuttujan saadessa useamman arvon, kuten aineistossa elämäntilanteen muutosta kuvaava muuttuja, käytössä on multinomiaalinen regressioanalyysi. (Jokivuori & Hietala 2007, 78; Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2011, 161.)

Multinomiaalisella regressioanalyysillä pyrin selvittämään, mitkä tekijät ovat yhteydessä vastaajien arvioon elämäntilanteen muutoksesta asiakkuuden myötä. Logistisessa regressioanalyysissä selittävä muuttuja voi olla joko jatkuva-asteikollinen tai luokiteltu muuttuja. LRA:ssa tulee esiin tutkittavan ilmiön jakautuminen selittävän muuttujan eri luokissa, jolloin jokaisesta selittävästä muuttujasta valitaan jokin tietty luokka, johon muita luokkia verrataan. Selittävän muuttujan ollessa jatkuva-asteikollinen, LRA:n avulla voi tarkastella, kuinka riski kuulua tiettyyn selitettävän muuttujan luokkaan kasvaa. (Jokivuori & Hietala 2007, 58–62.) Tarkastelun kohteena voi esimerkiksi olla tulevaisuuteen epävarmasti suhtautumisen riskin kasvaminen ikävuosien lisääntyessä.

Logistisessa regressioanalyysissä eri ryhmiä vertaillaan *odds ration* avulla. Yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa se suomennetaan ja tulkitaan eri tavoin. Sen kuvataan esimerkiksi tarkoittavan todennäköisyyttä, riskiä, vedonlyöntisuhdetta ja vetosuhdetta. Hannu Rita kumppaneineen kritisoi kirjavia käytäntöjä ja ehdottaa käytettävän odds ratiosta suomennosta vetosuhte. Heidän mukaansa vetosuhteen kuvaaminen todennäköisyytenä on harhaanjohtavaa. (Rita, Töttö & Alastalo, 2008.) Koska menetelmäkirjallisuudessa (esim. Metsämuuronen 2009; Jokivuori & Hietala 2007) käytetään sekä todennäköisyyttä että riskiä, olen päätenyt käyttämään niitä LRA:n tuloksia sanallisesti esitellessäni, kuitenkin taulukoihin olen odds ration merkinnyt vetosuhteeksi.

Aineistoa kuvailevien analyysien tulokset esitän luvussa 5.1 ja selittävien analyysien tulokset ovat nähtävillä luvussa 5.2. Yhteenveto tutkimustuloksista on luettavissa pohdinnan yhteydestä luvusta 7.

### ***Kvalitatiivinen osuus***

Kvalitatiivinen osuus aineistostani muodostuu asiakkaiden kirjoittamista vastauksista kysymykseen *Minkälaisen toivoisit oman tilanteesi olevan vuoden päästä?*. Aloitin kvalitatiivisen aineiston tarkastelun kopioimalla asiakkaiden avovastaukset erilliseen Microsoft Office Word -tiedostoon. Vastauksista tuli yhteensä 8 tekstisivua ja vastauksia oli yhteensä 212 ( $N=272$ ). Tulostin vastaukset tarkastellakseni niitä värittämällä tietyjä toiveita tietyillä väreillä. Totesin kuitenkin nopeasti, että lyhytkin vastaus saattoi pitää sisällään useita toiveita, jolloin tuloksena oli värien sekamelska. Joidenkin vastausten osalta eri toiveiden tärkeysjärjestys oli selkeästi ilmaistu, pääasiassa vaihtoehtoja ei kuitenkaan ollut arvoitettu. Tämän vuoksi olen käsitellyt kaikkia toiveita saman arvoisina. Hylkäsin sateenkaaren värein värittämäni paperiversioon ja palasin aineiston sähköiseen

käsittelyyn. Kopioin avovastaukset Microsoft Office Excel -tiedostoon ja lisäsin myös kokonaisuaineistosta avovastausten yhteyteen tiedot vastaajan sukupuolesta ja iästä. Osa vastauksista olen karsinut pois niiden kysymykseen vastaamattomuuden vuoksi, joten analyysissä ovat mukana 204 vastaajan vastaukset. Osa vastaajista ei ollut ilmeisesti huomannut, että kyselyssä oli erikseen kohta palautteen antamiselle (Liite 1). Huomionarvoista on, että kokonaisuudessaan kyselyyn on vastannut 272 henkilöä, mutta toivottua tulevaisuuttaan on kuvaillut vain 204. Sille, miksi vastaaja ei ole vastannut kysymykseen voi olla monia syitä. Joko vastaaja ei ole halunnut kertoa tulevaisuuden toiveistaan tai kysymyksen sijoittuminen kyselyn loppupuolelle on saattanut aiheuttaa sen, ettei vastaaja ole enää jaksanut vastata kysymykseen. Vastaajilla ei välttämättä ole toiveita tulevaisuutensa suhteen, minkä osa vastaajista on myös ilmaissut vastauksessaan. Syynä avovastaukseen vastaamatta jättämiseen voi olla myös se, että tulevaisuuden kuvaileminen kirjallisesti voi olla haasteellista.

Vastaajien kirjoittamat kuvaukset tulevaisuudestaan vaihtelivat yhdestä sanasta muutamaan virkkeeseen, mikä on vaikuttanut valitsemiini analyysimenetelmiin sekä analyysin syvyyteen. Analysoin vastauksia sisällönanalyysillä, jolloin analysoin yksittäisten vastaajien vastauksia suhteessa tutkimuskirjallisuuteen sekä muihin vastaajiin. Olen tehnyt myös sisällönerittelyä kvantifioimalla vastauksia. Vastaajien kirjoitukset olivat jo valmiiksi siinä muodossa, että niistä saattoi etsiä samanlaisuuksia ja eroavaisuuksia sekä muodostaa niistä ryhmiä kokoavien käsitteiden alle. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 106–109.) Koska lyhytkin vastaus on saattanut sisältää useita eri toiveita, on sama vastaus voinut sijoittua useaan eri luokkaan. Toiveiden määrä vaihteli yhdestä viiteen per vastaaja. Tämän vuoksi olen analyysissäni nostanut esiin myös sen, onko toive vastaajan ainoa vai kenties vaihtoehtoinen jollekin toiselle toiveelle. Sisällönerittelyn myötä olen analysoinut kvalitatiivista aineistoa myös ristiintaulukoinnin avulla.

Olen tarkastellut kvalitatiivista aineistoa myös erittelemällä aineistosta positiiviseen ja negatiiviseen tulevaisuuteen liittyviä seikkoja. Olen aineistoa lukiessani pohtinut erilaisia kysymyksiä. Millainen tulevaisuus on toivottua ja millainen epätoivottua? Millaiset sanankäänteet kuvaavat toivoa ja toivottomuutta? Miten toivottua tulevaisuutta tavoitellaan? Olen luonut fiktiivisen hahmon, *Maijan*, jolle olen kirjoittanut lyhyet kuvaukset toivotusta ja ei-toivotusta tulevaisuudesta perustuen aineistosta löytyviin positiivisen ja negatiivisen tulevaisuuden kuvauksiin. Tällaista analyysitapaa voi kuvata narratiiviseksi analyysiksi. Narratiivisessa analyysissä tutkija kokoaa aineistosta elementtejä ja muodostaa niistä tarinan tai useita tarinoita. Tarinan elementit eivät välttämättä ole valmiiksi tarinamuodossa, vaan tutkija luo tarinan, joka yhdistää eri elementit juonen avulla. Tällöin

tutkimuksen tuloksena voi olla esimerkiksi elämäkerta. (Polkinghorne 1995, 15.) Analyysini poikkeaa Polkinghornen kuvauksesta siinä mielessä, että en ole muodostanut tarinaa yksittäiseen henkilöön tai tapahtumaan liittyvistä lähteistä, vaan olen tehnyt synteetin useiden vastaajien kirjoituksista. Innoituksena valitsemani analyysitapaan toimi Martelinin, Pitkäsen ja Koskisen (2000) tutkimus, jossa esimerkkihenkilöiden elämänkulun avulla tarkasteltiin koko väestön elämänkulkua. Esimerkkihenkilöt pohjautuivat todellisiin henkilöihin, mutta jotkin yksityiskohdat olivat fiktiivisiä. (Martelin, Pitkänen & Koskinen 2000.) Tutkimuksessani Maija on fiktiivinen hahmo, mutta tulevaisuudenkuvat pohjautuvat todellisten ihmisten kirjoituksiin. Kirjoittamissani toivotun ja ei-toivotun tulevaisuuden kuvauksissa näkyykään sekä minun että usean eri vastaajan kädenjälki.

Olen käyttänyt aineistokatkelmia sekä määrällisessä että laadullisessa analyysissä. Aineistokatkelmiin olen tehnyt merkinnän [--] mikäli olen jättänyt jotakin kyseisestä vastauksesta pois. Aineistokatkelman perään olen merkinnyt sulkuihin vastaajan sukupuolen joko N (nainen) tai M (mies) -kirjaimella. Sukupuolen lisäksi sulkeissa on asiakkaan ikä vuosina. Pääosin katkelmat ovat alkuperäisessä kirjoitusasussaan, mutta ilmeisten kirjoitusvirheiden kohdalla olen tehnyt korjauksia luettavuuden lisäämiseksi. Olen hyödyntänyt aineistokatkelmia myös luvun 6.1 alaotsikoissa.

Sisällönerittelyn ja -analyysin tuloksia esittelen luvussa 6.1. Pyrin tuomaan esiin myös määrällisen analyysin tuloksia ja näin luomaan vuoropuhelua määrällisen ja laadullisen aineiston välille. Luvussa 6.2 tuon esiin narratiivisen analyysin tulokset. Yhteenvedo laadullisesta analyysistä on luettavissa pohdinnan yhteydestä luvusta 7.

#### **4.4 Monimenetelmällisyys metodologisena valintana**

Yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa määrällinen ja laadullinen tutkimus näyttäytyvät usein keskenään kilpailevina ja toisistaan erillisinä. Gary Goertz ja James Mahoney (2012) kuvailevatkin kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusta eri kulttuureina, joilla on omat arvonsa ja norminsa. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimusperinne eroavat toisistaan muun muassa terminologialtaan ja typologialtaan, suhtautumisessa yksittäiseen tapaukseen ja kausaalisuhteisiin sekä aineiston koon suhteen. Goertzin ja Mahoneyn mukaan näiden erojen ymmärtäminen mahdollistaa kahden tutkimuskulttuurin välisen vuoropuhelun sekä yhdistämisen. (Goertz & Mahoney 2012, 220–226.) Kansainvälisessä kirjallisuudessa käsite *mixed methods (research)* on

vakiintunut kuvaamaan tutkimusta, joka yhdistää sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia aineistoja ja menetelmiä. Muita nimeämisen tapoja ovat esimerkiksi *multimethod research*, *mixed research*, *blended research* ja *integrative research* (Teddlie & Tashakkori 2010, 19). Suomenkielisiä ilmaisuja ovat esimerkiksi monimetodinen ja monimenetelmällinen tutkimus, joita käytän tutkimuksessani synonyymeinä, vaikka painotuksen voikin tulkita olevan niissä eri. Monimenetelmällinen tutkimus ei yhdistä vain erilaisia aineistoja ja metodeja, vaan siinä yhdistyvät myös erilaiset metodologiat (Greene 2002, 260). Koska tarkastelen tutkimuskysymyksiäni sekä kvalitatiivisen että kvantitatiivisen tiedon ja metodien avulla, tutkimukseni on monimenetelmällinen tutkimus. Toisaalta tutkimustani voi kuvailla myös aineisto- ja analyysitriangulaation avulla, sillä käytän tutkimuksessani kvantitatiivisia analyysimenetelmiä, sisällönanalyysiä ja analysoin toivoa ja toivottomuutta narratiivisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 143–149).

Aineistovalintani on määrittänyt käyttämieni metodien valintaa. Koska kyselyn mielenkiintoisimmat kysymykset tuottivat sekä laadullista että määrällistä tietoa, oli selvää, että tutkimuksestani tulisi monimenetelmällinen. Arvelin tutkimuksen tekemisestä kuitenkin tulevan haastavaa, sillä monimenetelmällisen tutkimuksen tekeminen edellyttää tutkijalta sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen tekemisen taitoja. Aloittelevien tutkijoiden innostusta monimetodista tutkimusta kohtaan on kuitenkin kritisoitu. Manfred Bergmanin mukaan kokemattomat tutkijat saattavat päätyä tekemään monimetodisen tutkimuksen, koska heidän tutkimustehtävänsä on liian epämääräinen tai tutkija on liiankin kunnianhimoinen (Bergman 2011, 101). Olisin toki voinut toteuttaa tutkimukseni suuntautumalla joko vain kvalitatiiviseen tai vain kvantitatiiviseen tietoon ja menetelmiin, mutta tällöin tutkimuksestani olisi jäänyt uupumaan merkityksellistä tietoa tutkimastani ilmiöstä. Näen kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen aineiston olevan tutkimuksessani toisiaan täydentävässä asemassa (Kuvio 1). Kvantitatiivisen aineiston analyysiä väritän tuomalla joukkoon katkelmia laadullisesta aineistosta ja kvalitatiivisen aineiston analyysiä syvennän määrällisellä taustoituksella.





Kuvio 1: Aineiston ja tutkimuskysymysten suhde

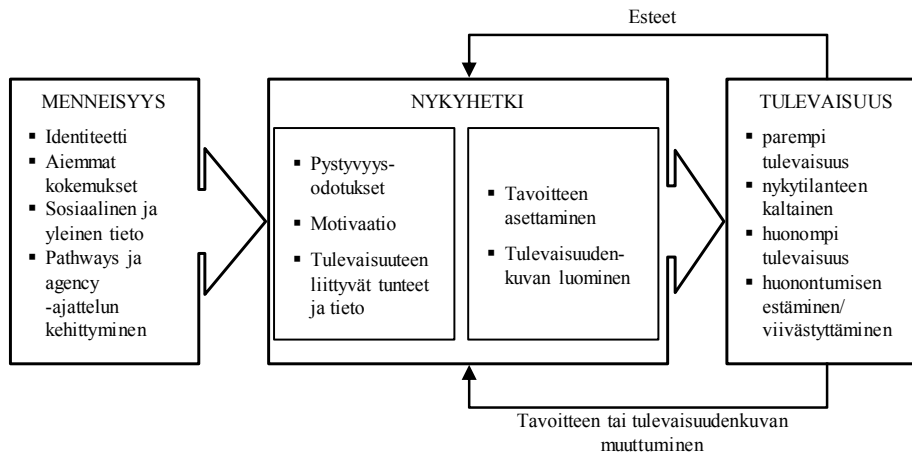
John W. Creswellin mukaan monimenetelmätutkimus alkaa tyypillisesti laaja-alaisella kvantitatiivisen tiedon keruulla, jonka jälkeen katse kohdennetaan yksittäisiin tapauksiin esimerkiksi haastatteluiden avulla (Creswell 2014, 19). Tutkimukseni poikkeaa hiukan tästä, sillä aineistoni pohjautuu yhteen kyselyyn, joka yhdistää sekä määrällisiä että laadullisia kysymyksiä. Näin ollen kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen aineisto on kerätty samanaikaisesti ja kvalitatiivisena aineistona käytän asiakkaiden kirjoittamia vastauksia avokysymyksiin.

Tutkimuksessani tarkastelen määrällisen tutkimuksen menetelmin aikuissosiaalityön asiakkaita ryhmänä ja kvalitatiivisin menetelmin yksilötasolla. Kuitenkin kvantifioimalla laadullista aineistoa tuon esiin ryhmiteltyä tietoa, jolloin analyysi nousee yksilötasoa yleisemmälle tasolle. Sosiaalityössä mikro- ja makrotason ilmiöt ovat kietoutuneet toisiinsa, jolloin tutkimuksella on mielekästä pyrkiä tuottamaan kumpaakin tasoa koskevaa tietoa (Greene, Sommerfeld & Haight 2010, 316). Vaikka monimenetelmälliset tutkimukset ovat tyypillisesti joko kvalitatiivisesti tai kvantitatiivisesti painottuneita (Creswell 2014, 3), en voi asettaa tutkimuksessani laadullista ja määrällistä tietoa tärkeysjärjestykseen. Donna M. Mertensin ja Sharlene Hesse-Biberin (2013, 7–8) mukaan tutkijan on tärkeää pohtia, milloin ja miten yhdistää erilaisia aineistoja, sillä toisinaan aineisto tuottaa yksinään niin merkityksellistä tietoa, ettei toisen aineiston lisääminen ole kannattavaa. Tutkimuksessani kumpikin aineisto on vuoroin pääaineistona ja vuoroin täydentävänä aineistona. Olen käyttänyt intuitiotani täydentävän tiedon esittämisessä, joten joitakin asioita tarkastelen joko kummankin aineiston tai vain toisen aineiston avulla.

Tutkimuskentällä on esitetty eriäviä mielipiteitä siitä, tulisiko monimenetelmällisessä tutkimuksessa yhdistää kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimusperinne myös paradigmaattisella tasolla. Onkin esitetty kysymys siitä, voiko tutkimuksessa yhdistyä kaksi tietokäsitystä ja erilaista tapaa tarkastella maailmaa, joista toisessa tieto rakentuu sosiaalisesti ja on luonteeltaan subjektiivista, kun toisessa näkemyksessä objektiivisen tiedon saavuttaminen nähdään mahdollisena. Yhdeksi vastaukseksi tähän dilemmaan on esitetty pragmaattista paradigmaa, joka sekin tosin on saanut kritiikkiä osakseen. (Greene, Sommerfeld & Haight 2010, 317–319.) Creswell yhdistää omia, Cherryholmesin (1992) ja Morganin (2007) ajatuksia määritellessään monimenetelmällisen tutkimuksen pragmaattista paradigmaa. Pragmaattinen paradigma suo tutkijalle mahdollisuuden valita vapaasti tutkimuskysymykseensä sopivat menetit, eikä hän ole sidottuna johonkin tiettyyn tieteenfilosofiaan. Tämä avaa tutkijalle mahdollisuuden käyttää erilaisia aineistoja ja analyysikeinoja sekä tarkastella tutkittavaa ilmiötä erilaisista näkökulmista käsin. (Creswell 2014, 11.) Tällöin tutkijan voi kuvata olevan metodologinen eklektikko, jolle maailmankatsomukselliset erot eivät aseta esteitä pohdittaessa minkä metodin avulla vastataan parhaiten käsillä olevaan tutkimuskysymykseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 61). David L. Morganin mukaan tutkimusmenetelmäoppaissa kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen kuvataan usein eroavan tiedon ja teorian suhteessa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pääpainon kuvataan olevan induktiivisessa (yksittäisestä yleiseen) suhteessa, kun taas kvantitatiivisessa tutkimuksessa suhde on deduktiivinen (yleisestä yksittäiseen). Morganin mukaan pragmaattisessa lähestymistavassa induktiivisuus ja deduktiivisuus vuorottelevat. (Morgan 2007, 70–71.) Tutkimuksessani suhtaudun varsin pragmaattisesti tutkimusmenetelmiini ja niiden taustalla oleviin metodologioihin. Etenen menetelmien valinnassa tutkimuskysymykset ja aineisto edellä. Toisin sanoen käytän kulloinkin sopivaan aineistoon ja kysymykseen sopivaa metodologiaa, mikä on tyypillistä monimenetelmälliselle tutkimukselle. (Bryman 2006, 118–119.)

Pohdittaessa kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimusperinteen käsitystä tiedosta ja totuudesta tutkimuksessani on otettava huomioon myös se, että tutkin tulevaisuudenkuvia. Tulevaisuudentutkimuksen ontologian yksi keskeisistä kysymyksistä on, millaisena tulevaisuus nähdään suhteessa menneisyyteen ja nykyisyyteen (Kamppinen & Malaska 2003, 55). Näen vastaajien kirjoittamien kertomusten tilanteestaan vuoden kuluttua olevan kirjallisesti ilmaistuja lyhyen tähtäimen tulevaisuudenkuvia. Tulevaisuudenkuva on ihmisen mielessään luoma mielikuva, joka perustuu toisaalta ihmisen tulkintaan menneisyydestä ja samalla havainnot nykyisyydestä määrittävät tulevaisuudenkuvien reunaehdot (emt., 98–100). Toivomisessa ja tulevaisuudenkuvien luomisessa on paljon yhteisiä tekijöitä. Kuvioon 2 olen koontanut sekä toivoteoriasta (mm. Snyder

ym. 1991; Snyder 1995; Snyder 2000b) että tulevaisuudenkuvasta (Rubin 2000; Rubin 2003; Rubin & Linturi 2001) sellaisia tekijöitä, jotka muodostavat käsitykseni toivosta. Näen toivomisen positiivisen tulevaisuudenkuvan luomisena sekä tulevaisuudenkuvien olevan toiveita tulevaisuudesta. Poikkeuksena tästä on negatiivinen tulevaisuudenkuva tai se, ettei ihminen kykene kuvittelemaan tulevaisuuttaan. Tällöin toivon sijaan ihmisen tilannetta voi kuvailla toivottomaksi. Toivottomassa tilanteessa ihminen ei välttämättä kykene näkemään tulevaisuuttaan parempana eikä kykene tavoittelemaan parempaa tulevaisuutta.



*Kuvio 2: Tavoitteen asettaminen ja tulevaisuudenkuvan luominen*

Sekä tulevaisuudenkuvan muodostaminen että tavoitteiden asettaminen ovat jaettavissa ajallisesti menneisyyteen, nykyisyyteen ja tulevaisuuteen. Menneisyyden kokemukset, erilaisista lähteistä kertynyt tieto sekä lapsuudessa ja nuoruudessa kehittynyt kyky asettaa ja saavuttaa tavoitteita vaikuttavat yhdessä siihen, millaisia tavoitteita ihminen asettaa itselleen ja millaisena hän näkee tulevaisuutensa. Menneisyys muodostaa perustan ihmisen käsitykselle siitä, mihin hän pystyy ja mitä hän haluaa tulevaisuudessa saavuttaa. Toivoteoria perustuu ajatukseen siitä, että toivo muodostuu tavoitteiden asettamisesta ja niihin pyrkimisestä. Toivomisessa ovat läsnä sekä ihmisen motivaatio että usko kykyihin, jolloin ihmisen toimijuus käynnistyy (agency). Tahdonvoiman lisäksi toivominen edellyttää kykyä kuvitella ja suunnitella erilaisia reittejä ja keinoja halutun tavoitteen saavuttamiseksi (pathways). (Snyder ym. 1991, 570–571.) Tavoitteiden asettaminen on osa tulevaisuudenkuvien muodostumista ja positiiviset tulevaisuudenkuvat ovat vahvoja motivaattoreita. Nykyhetkessä tehtävät päätökset, valinnat ja tavoitteiden asettamiset vaikuttavat ihmisen tulevaisuuden laatuun. Toisaalta tulevaisuudenkuvat myös auttavat näiden päätösten ja valintojen tekemisessä. (Rubin 2000, 77; Rubin 2003, 796–799.) Näenkin sekä tulevaisuudenkuvien että tulevaisuuden tavoitteiden ja toiveiden tutkimuksella saavutettavan tietoa toivosta.

#### 4.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Sosiaalitoimen asiakkuus voi aiheuttaa ihmisessä negatiivisia tunteita, eikä siitä välttämättä haluta puhua muille. Joillakin ihmisillä saattaa myös olla ennakoasenteita aikuissosiaalityön asiakkaita kohtaan. Tämän vuoksi olen pyrkinyt kiinnittämään erityistä huomiota siihen, kuinka käsittelen tutkimuksessani aikuissosiaalityön asiakkuuteen liittyviä seikkoja. Olen tavoitellut vastaajia kunnioittavaa tulosten esittelytapaa, kuitenkin pelkäämättä kielteistenkään asioiden esiin tuomista. Tutkimukselleni ei ole tarvinnut hakea erikseen tutkimuslupaa, sillä kyseisen aineiston käyttöön on 16.1.2014 myönnetty tutkimuslupa opinnäytetöitä sekä opetuskäyttöä varten. Olen saanut aineiston käyttöni valmiiksi anonymisoituna, joten en ole missään vaiheessa ollut tietoinen vastaajien henkilöllisyydestä. Kuitenkin vähentääkseni mahdollisuutta, että joku tutkielmaani lukeva henkilö tunnistaisi vastaajan hänen kirjoittamiensa seikkojen perusteella, olen päätenyt tuomaan aineistokatkelmassa esiin vain vastaajan sukupuolen ja iän. Olen poistanut teksteistä vastaajien ilmoittamat tunnistamisen mahdollistavat tiedot. Laadullisen aineiston analyysissä olen pyrkinyt tietynlaiseen sensitiivisyyteen. Olen pohtinut, millaisia ajatuksia ja tunteita kyseisen katkelman kirjoittaneelle vastaajalle syntyisi, mikäli hän lukisi kirjoittamani analyysin. Arja Kuula onkin todennut, että "tutkimuseettisesti tunnistamista olennaisempaa voikin olla tutkittavaan tutkimustekstissä liitetty ominaisuus tai tieto, joka voidaan kokea häpeällisenä tai leimaavana." (Kuula 2006, 207).

Monimenetelmällisessä tutkimuksessa yhdistyvät laadullisen ja määrällisen tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden vaateet. Reliaabelius (toistettavuus, luotettavuus) ja validius (pätevyys) koskevatkin sekä laadullista että määrällistä tutkimusta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226–227). Määrällisen aineiston analyysissä olen pyrkinyt huolellisuuteen eri tilastollisia testejä tehdessäni kuten myös aineiston käsittelyssä ja säilyttämisessä. Sekä laadullisessa että määrällisessä analyysissä olen tavoitellut aineiston monipuolista käsittelyä. Tutkimustulosten esittämisessä olen pyrkinyt tuomaan esiin myös toisilleen vastakkaisia tuloksia. Olen pitänyt merkityksellisenä aineistosta löytyviä yhtäläisyyksiä, mutta myös poikkeavia ilmiöitä ja vastauksia. Tutkimuksen luotettavuutta olen pyrkinyt lisäämään kattavalla analyysimenetelmien kuvauksella. Vaikka käytänkin aineistokatkelmia osaltaan tekstin elävöittämiseen, tuovat ne myös esiin niitä periaatteita, joiden mukaisesti olen luokitellut laadullista aineistoa (emt., 228).

## 5 MUUTOSTA ELÄMÄNTILANTEeseen JA LUOTTAMUSTA TULEVAISUUTEEN

### 5.1 Elämäntilanteen muutoksen ja tulevaisuuteen suhtautumisen tarkastelu

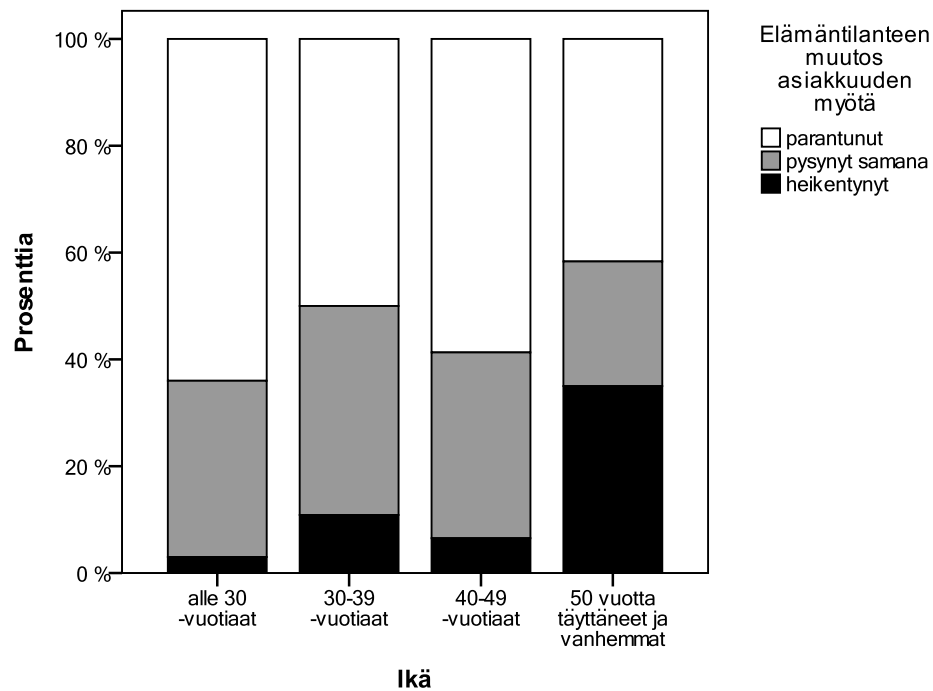
Tarkasteltaessa vastaajan kokemusta asiakkaan elämäntilanteen muutoksesta sosiaalitoimen asiakkuuden myötä on huomioitava, että vastaajat ovat voineet vastata kysymykseen hyvin erilaisista lähtökohdista käsin. Vaikka kysymyksessä korostetaan muutosta asiakkuuden *myötä* (Liite 1), on vastaaja voinut vastata kysymykseen esimerkiksi sen pohjalta, että vastaajan ollessa sosiaalitoimen asiakas hänen elämäntilanteensa on huonompi kuin silloin, kun sosiaalitoimen tuelle ei ollut tarvetta. Kyselyssä asiakkailta ei ole kysytty, miten elämäntilanne on muuttunut asiakkuuden myötä tai mitkä tekijät asiakkuudessa ovat vaikuttaneet elämäntilanteen muutokseen. Kyselyssä asiakkaalle annettiin lause *Sosiaalitoimen asiakkuuden myötä elämäntilanteeni on täydennettäväksi vaihtoehdoilla parantunut huomattavasti, parantunut jonkin verran, pysynyt samana, heikentynyt jonkin verran, heikentynyt huomattavasti*. Välttääkseni liian pienet solufrekvenssit ristiintaulukoinneissa, olen luokitellut alun perin viisiluokkaisen muuttujan kolmiluokkaiseksi. Tämän seurauksena syntyi uusi muuttuja, jonka avulla asiakkaan elämäntilanteen voi sanoa joko *parantuneen, pysyneen samana* tai *heikentyneen* sosiaalitoimen asiakkuuden myötä. Vastaajien tulevaisuuteen suhtautumisen tarkasteleminen ei edellyttänyt muuttujan uudelleenluokittelua tai muita toimenpiteitä, sillä vastaajille on annettu valittavaksi vastausvaihtoehdot *Suhtaudun tulevaisuuteeni luottavaisesti* ja *Tulevaisuus tuntuu epävarmalta*.

#### ***Toiveikkaat nuoret, toivonsa menettäneet keski-ikäiset?***

Aloitan koetun elämäntilanteen muutoksen tarkastelun tutkimalla kuinka asiakkaiden kokemukset jakautuvat ikäryhmittäin. Olen luokitellut ikä-muuttujaa jakamalla sen neljään ikäluokkaan: *alle 30-vuotiaisiin, 30–39-vuotiaisiin, 40–49-vuotiaisiin* sekä *50 vuotta täyttäneisiin ja tätä vanhempiin*. Ikäluokkia sekä muita muuttujia luokitellessani olen huomoinut, etteivät luokat ole päällekkäisiä ja ettei niiden väliin jää huomioimattomia arvoja (Kerlinger 1981, 137–141, ref. Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2011, 46).

Kuviosta 3 on nähtävissä neljän ikäryhmän mukaisesti eroteltuna vastaukset kokemuksesta sosiaalitoimen vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen ( $\chi^2=38,404$ ;  $df=6$ ;  $p<,001$ ). Ikävuosien lisääntymisen ja elämäntilanteen paranemisen välillä on heikko negatiivinen yhteys ( $r_s =-,217$ ;  $p=,001$ ), jolloin iän lisääntyessä elämäntilanteen paraneminen asiakkuuden myötä vähenee. Alle 30-

vuotiaat vastaajat vastaavat elämäntilanteensa useammin parantuneen ja toisaalta taas selvästi harvemmin heikentyneen kuin vastaajat muissa ikäryhmissä.



Kuvio 3: Elämäntilanteen muutos ikäryhmittäin

Vastaajien ikäjakauma on erilainen elämäntilanteen muutoksen suuntaa kuvaavissa luokissa ( $\chi^2=25,862$ ;  $df=4$ ;  $p<,001$ ). Vertailtaessa iän mediaania<sup>4</sup> elämäntilanteen muutoksen eri luokissa on todettavissa, että niiden vastaajien, jotka kokevat elämäntilanteensa parantuneen huomattavasti mediaani-ikä on 36 vuotta kun taas niiden, jotka kokevat elämäntilanteensa heikentyneen huomattavasti mediaani-ikä on 52,5 vuotta. Yksi selitys tälle voi olla esimerkiksi se, että nuoret ovat usein aikuissosiaalityössä intensiivisemmässä asiakassuhteessa kuin muut asiakasryhmät. Tampereella nuoriin kohdistuvassa työssä paneudutaan erityisesti ammattikoulutusta vailla oleviin nuoriin ja tulottomiin nuoriin. (Kuusikko-työryhmä & Borg 2011, 4–5.) Toisaalta taustalla voi olla myös se, että nuorilla asiakkuus voi asettua elämän taitekohtaan tai opintojen ajalle, jolloin asiakkuuden voi ajatella olevan vain väliaikainen vaihe elämässä.

50 vuotta täyttäneet ja tätä vanhemmat vastaajat kertovat muita selvästi useammin elämäntilanteensa heikentyneen asiakkuuden myötä. Myös vanhemmilla asiakkailla yleinen

<sup>4</sup> Mediaani (*Med*) on suuruusjärjestykseen asetettujen arvojen keskimäinen arvo. Etenkin vinoissa jakaumissa mediaani voi olla kuvailevampi kuin keskiarvo, sillä ääriarvot eivät vaikuta siihen voimakkaasti. (Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2011, 70–72, 87–88.) Tuon tekstissä esiin ryhmien välisiä eroja mediaanin avulla, vaikkakin Mann-Whitneyn U -testi osoittaa myös muilla tavoin havaintojen jakautumista (Hart 2001).

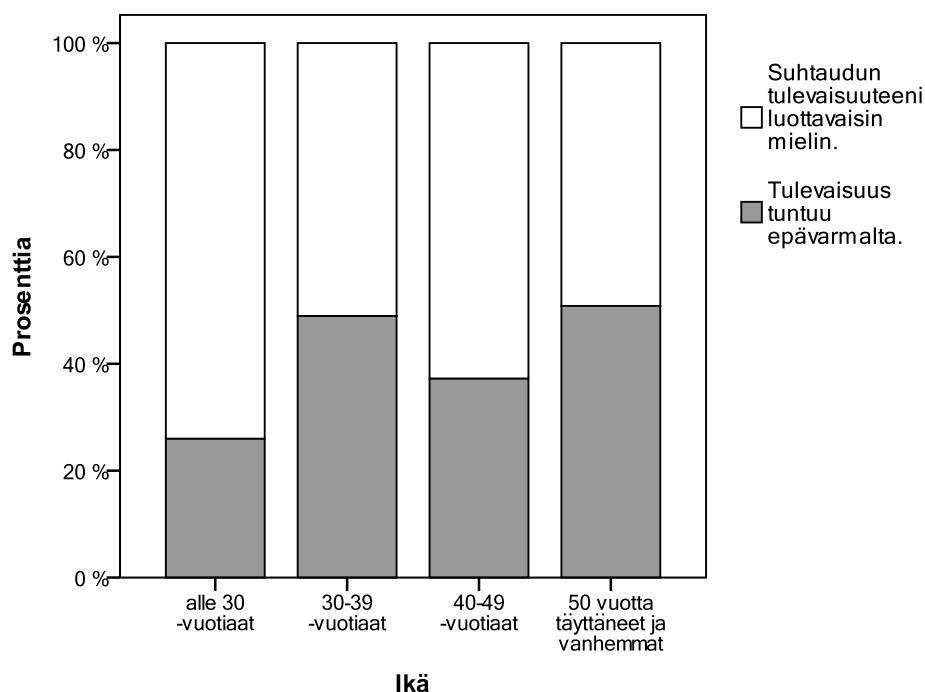
elämäntilanne voi heijastua käsitykseen elämäntilanteen muutoksesta asiakkuuden myötä. Eläkeikää lähestyvien elämäntilanteen paraneminen esimerkiksi työllistymisen avulla voi olla varsin epätodennäköistä. Tammikuun 2015 työllisyyskatsauksen mukaan Suomessa oli 131 700 yli 50-vuotiasta työtöntä. Määrä on kasvanut vuoden 2014 tammikuusta 11 200 työttömällä. (TEM 2015.) Seuraavat aineistokatkelmat kuvaavat yli 50-vuotiaan asemaa työmarkkinoilla.

Jos voisi toivoa, toivoisin että saisin edes osa-aikaista työtä, mutta kaikki työt jota olen hakenut, ei minua ole valittu. [--] Tällä hetkellä tulevaisuus ei näytä kovin valoisaalta mutta kuitenkin toivoisin että saisin töitä ja sitä kautta paremman toimeentulon. (N, 58)

Toivoisin olevani palkkatyössä ainakin 25 tuntia viikossa, niin kuin nykyäänkin. Hoiva-ala kiinnostaisi. Olen ollut kehitysvammalaitoksessa aikoinaan noin 30 vuotta sitten. Mutta ikää on jo muiden mielestä liikaa. En olisi kuitenkaan valmis eläkkeelle! (M, 58)

Ensimmäinen vastaaja kuvaa toivovansa työtä, joka mahdollistaisi taloudellisen tilanteen kohenemisen. Toinen vastaaja nostaa esiin ikänsä vaikutuksen työllistymismahdollisuuksiinsa. Vaikka yhteiskunnassa painotetaan työurien pidentämistä sekä alku- että loppupäästä, käytännössä yli 50-vuotiaiden työttömien työllistyminen saattaa olla haastavaa. Tarkastellessani elämäntilanteen muutosta ikäluokittain aloin väistämättä pohtia, onko taustalla sittenkin eri ikäryhmien erilainen suhtautuminen tulevaisuuteen. Kenties nuoret suhtautuvatkin tulevaisuuteen muita valoisaan, mikä heijastuisi myös arvioon elämäntilanteen muutoksesta.

Ennako-odotukseni mukaisesti alle 30-vuotiaiden ryhmässä vastauksena on *Suhtaudun tulevaisuuteeni luottavaisesti* useammin kuin muissa ikäryhmissä ( $\chi^2=13,044$ ;  $df=3$ ;  $p=,005$ ) (Kuvio 4). Merkille pantavaa on kuitenkin se, että 30–39-vuotiaiden sekä 50-vuotiaiden ja vanhempien vastaamistavat ovat lähes identtiset. Vastaavaa ilmiötä ei ollut elämäntilanteen muutosta tarkasteltaessa, vaikka 30–39-vuotiaiden kohdalla elämäntilanteen heikentyminen olikin jonkin verran yleisempää kuin alle 30-vuotiailla ja 40–49-vuotiailla (vrt. Kuvio 3). Kenties taustalla on se, että aikuissosiaalityön asiakkuus ei kuulu niin sanottuun normaaliin elämänkaareen ja aikuisuuteen. Kolmekymppiset elävät elämän ruuhkavuosia, jolloin siirtymä perhe- ja työelämään on aktualisoitunut. Odotukset siitä, millainen elämäntilanteen tulisi olla, ovat korkealla, jolloin sosiaalitoimen asiakkuus voi olla joillekin osoitus elämässä epäonnistumisesta. Kuitenkin noin joka toinen 30–39-vuotiaista sekä 50 vuotta täyttäneistä ja vanhemmista vastaa suhtautuvansa tulevaisuuteen luottavaisin mielin.



Kuvio 4: Tulevaisuuteen suhtautuminen ikäryhmittäin

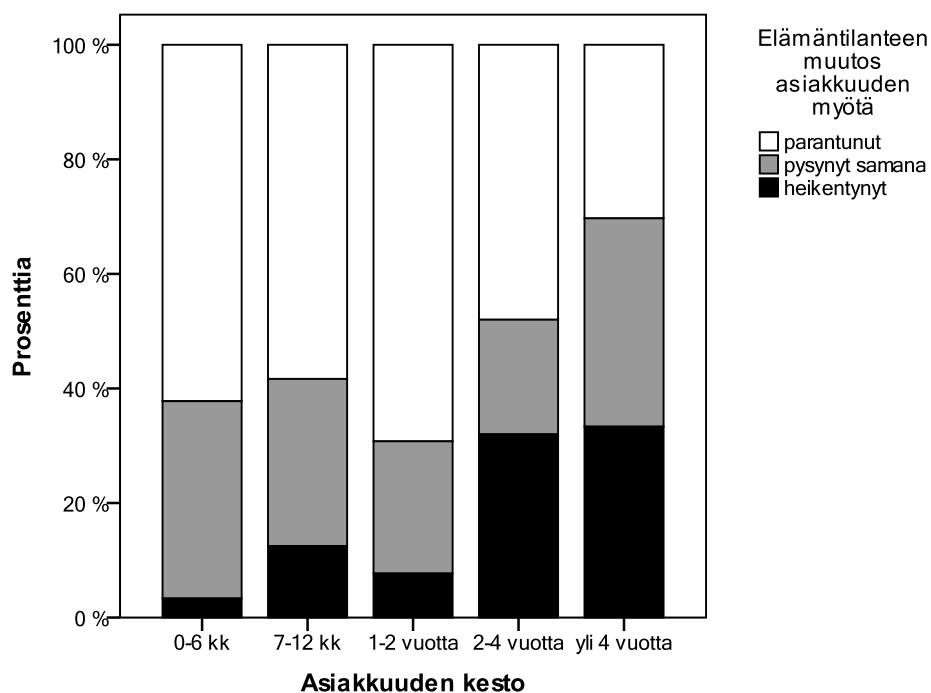
Tulevaisuuteen luottavaisesti ja epävarmasti suhtautuvien ikäjakaumat ovat erilaiset ( $U=9218,00$ ;  $p=,007$ ). Luottavaisesti tulevaisuuteen suhtautuvien ikähaarukka on 17–68 vuotta mediaanin ollessa 30 vuotta, kun taas tulevaisuuteensa epävarmasti suhtautuneiden ikä jakautuu 20 ja 65 ikävuoden välille mediaanin ollessa 39 vuotta. Tulevaisuuteen luottavaisesti suhtautuminen painottuikin nuorempiin vastaajiin.

Suomalaisia aikuisia koskevassa seurantatutkimuksessa kävi ilmi, että 50-vuotiaat suhtautuvat tulevaisuuteensa varsin optimistisesti (erittäin tai melko optimistisesti 89 %) (Pulkkinen & Polet 2010, 85). Myös 42 vuoden iässä (Pulkkinen ym. 2003, 84) kuten kolme- ja kaksikymppisinä tulevaisuuteen optimistisesti suhtautuminen oli erittäin yleistä (Sinkkonen & Pulkkinen 1996, 32). Nämä tulokset eroavat selvästi aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuuteen suhtautumisesta. Toki kysymyksen asettelu on ollut erilainen, ovathan tulevaisuuteen luottavaisesti tai optimistisesti sekä epävarmasti tai pessimistisesti suhtautuminen jokseenkin eri asioita. Asiakastytyväisyyskyselyssä vastaajille myös annettiin vain kaksi vastausvaihtoehtoa, kun taas seurantatutkimuksessa vastausvaihtoja on ollut enemmän. Kuitenkin herää kysymys siitä, miksi aikuissosiaalityön asiakkailta tulevaisuuteen luottavaisesti suhtautuminen nousee ikäryhmittäisessä tarkastelussa korkeimmillaankin vain 74 prosenttiin (alle 30-vuotiaat).



### ***Työllä luottamusta tulevaisuuteen***

Asiakkuuden kesto ja koettu elämäntilanteen muutos korreloivat hyvin vähän keskenään ( $r_s=-,156$ ;  $p=,016$ ), mutta elämäntilanteen muutosta kuvaavat luokat (parantunut, pysynyt samana, heikentynyt) eroavat kuitenkin toisistaan asiakkuuden keston suhteen ( $\chi^2=27,782$ ;  $df=4$ ;  $p<,001$ ). Niiden vastaajien, jotka kokevat elämäntilanteensa huomattavasti heikentyneen asiakkuuden myötä, asiakkuuden keston mediaani on seitsemän vuotta kun taas niiden vastaajien, joiden elämäntilanne on huomattavasti parantunut asiakkuuden keston mediaani on vain vuosi. Kuvioista 5 on nähtävissä koettu elämäntilanteen muutos luokitellun asiakkuuden keston mukaisesti ( $\chi^2=32,866$ ;  $df=8$ ;  $p<,001$ ). Elämäntilanteen pysyminen samana on prosentuaalisesti tarkasteltuna yleisintä yli 4 vuotta asioineiden kohdalla (36 %;  $n=12$ ). Myös kuusi kuukautta tai vähemmän aikaa asioineiden kohdalla prosentuaalinen osuus nousee lähes yhtä suureksi (34 %;  $n=31$ ). Näiden vastaajien osalta voi todeta, ettei sosiaalitoimen asiakkuudella ole saavutettu myönteistä elämäntilanteen muutosta. Kuitenkin joillekin vastaajille elämäntilanteen samana pysyminen tai sen heikkenemisen estäminen voi näyttäytyä positiivisena asiana. Lyhyemmän aikaa asioineiden kohdalla elämäntilanne on parantunut melkein kahdella kolmesta vastaajasta (62 %;  $n=56$ ), kun taas yli neljä vuotta asioineiden kohdalla elämäntilanne on parantunut enää vain vajaalla kolmanneksella vastaajista (30 %;  $n=10$ ).

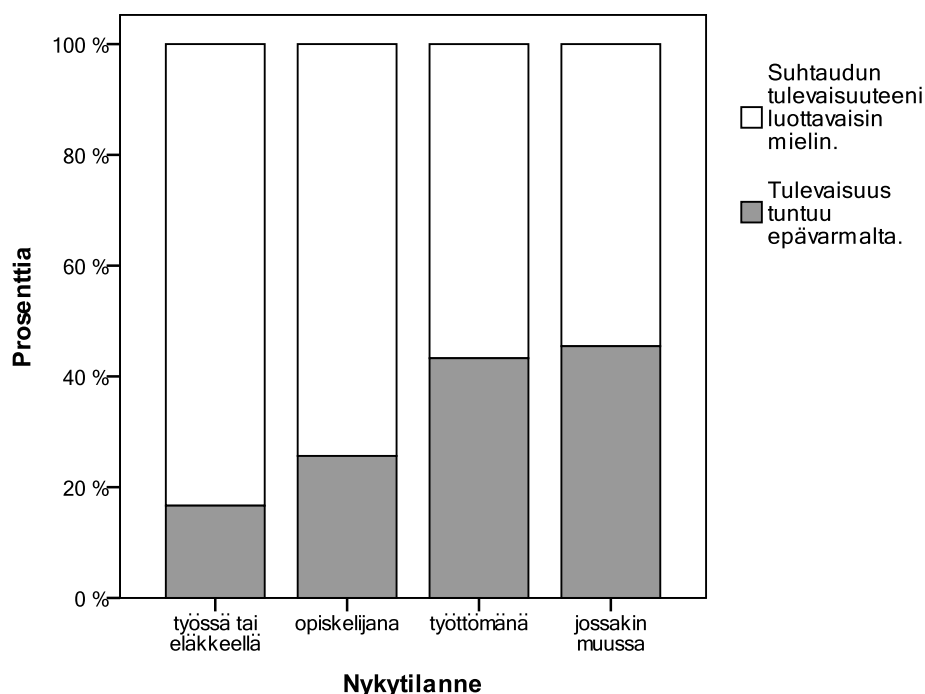


*Kuvio 5: Elämäntilanteen muutos asiakkuuden keston mukaan*

Selvittääkseni tarkemmin miksi jotkut vastaajat kokevat elämäntilanteensa parantuneen asiakkuuden myötä, kun taas toisilla elämäntilanne on heikentynyt, tarkastelin eroavatko vastaukset sen suhteen onko vastaaja esimerkiksi työtön, opiskelija tai vaikkapa ansiotyössä. Luokitellessani asiakkaiden nykyistä elämäntilannetta, pyrin huomioimaan sekä luokkien sisällöllisen mielekkyyden että ristiintaulukoinnin reunaehdot määrien suhteen. Olen yhdistänyt *työssäkäyvät ja eläkeläiset* omaksi ryhmäkseen, sillä eläkeläisillä elämäntilanne ja tulot ovat vakiintuneet ja työssäkäyvillä työ tuo arkeen tietynlaista vakautta. Olen pitänyt *opiskelijat* ja *työttömät* omina ryhminään. *Jokin muu elämäntilanne* -luokka pitää sisällään sekä äitiys- tai vanhempainvapaalla, kuntoutustuella tai kuntouttavassa työtoiminnassa, sairauslomalla että erinäisissä muissa elämäntilanteissa olevia vastaajia.

Vastaajista noin puolet on työttömänä (51,8 %;  $n=141$ ), ja asiakkuuden sekä työttömyyden kesto korreloivat positiivisesti keskenään ( $r_s=,605$ ;  $p<,001$ ). Toisin sanoen mitä pidempään vastaaja on ollut työttömänä, sitä pidempään asiakkuus on kestänyt. Vertailtaessa työssä ja eläkkeellä olevia koetun elämäntilanteen muutoksen suhteen opiskelijoihin, työttömiin sekä jossakin muussa elämäntilanteessa oleviin, ei tilastollisesti merkitsevää eroa löytynyt. Koska aiemmin kävi ilmi, että asiakkuuden keston lisääntyessä arvio elämäntilanteen muutoksesta heikkenee, halusin tarkistaa myös kuinka pitkään eri tilanteissa olevien vastaajien asiakkuus on kestänyt. Eri vastaajaryhmissä asiakkuuden kesto onkin jakautunut eri tavoin ( $\chi^2=9,380$ ;  $df=3$ ;  $p=,020$ ), jolloin työssäkäyvät tai eläkeläiset ovat olleet vähiten aikaa asiakkaana ( $Md=3kk$ ). Sekä työttömillä että jossakin muussa elämäntilanteessa olevilla asiakkuuden keston mediaani nousee vuoteen, kun taas opiskelijoilla asiakkuuden keston mediaani on hiukan yli puoli vuotta ( $Md=7kk$ ). Opiskelijoilla pidemmän asioinnin taustalla voi olla opintotukioikeuden päättymisen tai se, että he eivät ole oikeutettuja valtion takaamaan opintolainaan. Opiskelijan tarve toimeentulotuelle saattaa olla lyhyempi niissä tilanteissa, joissa opiskelija ei ole saanut kesätyöpaikkaa ja hakee toimeentulotukea kesän ajaksi.

Vaikka nykyisellä elämäntilanteella ei näytä olevan yhteyttä elämäntilanteen muutokseen asiakkuuden myötä, tulevaisuuteen suhtautumisessa tilanne on toisenlainen ( $\chi^2=9,975$ ;  $df=3$ ;  $p=,019$ ) (Kuvio 6).



Kuvio 6: Tulevaisuuteen suhtautuminen nykytilanteen valossa

Kaikissa ryhmissä tulevaisuuteen luottavaisesti suhtautuminen on yleisempää kuin tulevaisuuden näyttäytyminen epävarmana. Kuitenkin työssäkäyvillä sekä eläkeläisillä ja opiskelijoilla tulevaisuuteen luottavaisesti suhtautuminen oli muita ryhmiä yleisempää. Opiskelijoilla koulutus saattaa merkitä parempaa tulevaisuutta kun taas joillakin vastaajilla eläkkeelle pääseminen näyttää positiivisena muutoksena tulevaisuudessa.

Pääsen eläkkeelle 1 1/2 vuoden päästä. "Jos luoja suo"! (N, 64)

Eläkkeelle siirtyminen tai opintojen aloittaminen saattaa kuitenkin herättää huolta rahojen riittävydestä.

[--] Toivoisin että takuueläkerahaa riittäisi myös sähkölaskun maksamiseen. (N, 68)

Toivoisin saavani opiskelupaikan. Toimeentulotukea joudun joka tapauksessa jatkossakin hakea, sillä opintotuet ovat niin pieniä. (N, 23)

Kumpikin vastaaja tuo esiin ensisijaisen etuuden riittämättömyyden.

Tulevaisuuteen luottavaisesti tai epävarmasti suhtautuvat vastaajat eroavat toisistaan asiakkuuden kestossa ( $U=8345,50$ ;  $p=,002$ ) siten, että tulevaisuuteen luottavaisesti suhtautuneiden asiakkuuden keston mediaani on 8 kuukautta (min=0kk, max=158kk) kun epävarmasti tulevaisuuteen suhtautuneiden asiakkuuden keston mediaani on lähes kaksinkertainen ( $Md=15kk$ ; min=0kk,

max=200kk). Haasteena onkin jo pitkään asiointien asiakkaiden toivon ja tulevaisuudenuskon lisääminen.

### ***Kuuntelua ja auttamista***

Asiakkuuden laadun tarkastelussa oleellisia seikkoja ovat asiakkaiden kokemus vuorovaikutuksesta työntekijän kanssa sekä asiakkaiden kokemus palveluodotustensa täyttymisestä. Asiakkaille on voinut muodostua erilaisia odotuksia aikuissosiaalityön palveluista esimerkiksi internet-sivuilla olevista aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen kuvauksista. Tampereen kaupungin internet-sivuilla aikuissosiaalityön kerrotaan tarjoavan tukea arkielämän suunnitteluun ja hallintaan, asumiseen liittyvien ongelmien ratkaisemiseen, päihde- ja mielenterveysongelmiin, kriisitilanteisiin sekä työllistymiseen (Tampereen kaupunki 2015b). Kyselyssä asiakkailta kysytään, kuinka palvelu on vastannut heidän odotuksiaan, ja olen yhdistänyt asiakkaille annetut vastausvaihtoehdot *erittäin hyvin* ja *hyvin* sekä vastaavasti *huonosti* ja *erittäin huonosti*. Tällä tavoin voin tehdä vertailua kahden ryhmän välillä, niiden, joiden odotuksia palvelu on vastannut *hyvin* ja niiden, joiden odotuksia palvelu on vastannut *huonosti*.

Tarkasteltaessa palveluodotusten suhdetta tulevaisuuteen suhtautumiseen on huomattavissa, että jopa 70 prosenttia ( $n=42$ ) niistä, joiden odotuksia palvelu ei ole vastannut, kertoo tulevaisuutensa tuntuvan epävarmalta ( $\chi^2=36,001$ ;  $df=1$ ;  $p<,001$ ). Toisaalta taas 73 prosenttia ( $n=140$ ) niistä, jotka kuvaavat palvelun vastanneen hyvin odotuksia suhtautuvat tulevaisuuteen luottavaisesti. Palveluodotusten täytyminen on kytköksissä koettuun elämäntilanteen muutokseen ( $\chi^2=48,097$ ;  $df=2$ ;  $p<,001$ ). Niiden vastaajien joukosta, jotka ovat kertoneet palvelun vastanneen hyvin odotuksia kaksi kolmesta vastaajasta ( $n=126$ ) kokee elämäntilanteensa myös parantuneen sosiaalitoimen asiakkuuden myötä. Vain 6 prosenttia ( $n=11$ ) niistä, joiden odotuksiin palvelu on vastannut, kertoo elämäntilanteensa heikentyneen asiakkuuden myötä. On myös todettava, että noin kolmasosa (34 %;  $n=20$ ) niistä, joiden odotuksiin palvelu ei ole onnistunut vastaamaan, toteaa elämäntilanteensa heikentyneen asiakkuuden myötä.

Mikäli odotukset palvelua kohtaan eivät ole olleet korkealla, on odotusten täytyminen luonnollisesti helpompaa. Tämän, niin kuin usean muun kysymyksen kohdalla olisi ollut mielenkiintoista esittää asiakkaille lisäkysymyksiä, kuten millaisia odotuksia palveluun on liittynyt ja mitkä näistä odotuksista ovat toteutuneet ja mitkä ovat jääneet toteutumatta. Asiakkaiden kirjoituksista on nähtävissä tilanteita, joissa palvelu ei selvästi ole vastannut odotuksia.

Jos sosiaaliturva toimii yhtä huonosti, olen varmaakin samassa jamassa. Haluaisin pois kuopasta, mutta sosiaalituen takkuilut pitää siellä, vaikka kuuntelemalla ja auttamalla olisin jo päässyt pois. (M, 29)

Vastauksen kirjoittaja on odottanut palveluun kuuluvan asiakkaan kuuntelemista sekä auttamista. Tämä ei vastaajan kokemuksen mukaan ole kuitenkaan toteutunut. Toinen vastaaja kertoo, ettei ole saanut tarpeeksi tapaamisaikoja tai neuvontaa. Myös taloudellista tukea toivotaan enemmän.

[--]Sairauskulujen maksaminen pelottaa. Asiakkuuden loppuminen ei mietitä muuten kuin taloudellisista lähtökohdista, koska olen asioinut lähes pelkästään kirjallisesti, enkä koe että olisin saanut edes tarvittavaa määrää tapaamisaikoja tai muutoinkaan neuvontaa. Viimeisen neljän vuoden aikana olen tavannut työntekijää (sosiaaliohjaaja) yhden kerran. (N, 26)

[--] Toivoisin saavani sosiaalitoimelta enemmän tukea ja apua. Koska elämäntilanteeni on horjuva. Mutta olen tehnyt asioita jotka parantavat elämän tilannetta ja olen tehnyt ne itsenäisesti, näkyvästi ja omasta tahdosta. Sitä ymmärrystä enemmän. Taloudellisesti enemmän apua esim. talvivaatteisiin. [--] (N, 25)

Vaikka osassa asiakkaiden kirjoituksista näkyi toive siitä, että työntekijä kuuntelisi asiakkaan asiaa, joillekin vastaajille omasta elämäntilanteesta kertominen ei kuitenkaan näyttäytyä positiivisena vuorovaikutustilanteena, etenkin jos sosiaalitoimen asiakkuus koetaan leimaavana.

Toivoisin pystyvani elättämään itseni ja jättämään tämän nöyryyttävän toimeentulotuen hakemisen. Ei paranna itsetuntoa ja ihmisarvoa avata elämänsä tuntemattomille ihmisille sosiaalitoimistossa. (M, 39)

Nummelan näkemyksen mukaan aikuissosiaalityötä tulee kehittää siten, että asiakkaan tarpeet ovat työskentelyn keskipisteessä ja asiakas saa äänensä kuuluviin. Tällöin asiakkuus muodostuu asiakasta kohtaavaksi ja osallistavaksi. Apukeinoina hyvään asiakkuuteen ovat muun muassa sosiaalityöntekijöiden palveluohjauksellisen osaamisen lisääminen ja asiakasta kuulevan työtteen vahvistaminen. (Nummela 2011, 141–143.)

Aikuissosiaalityön asiakkailla voi olla ennakkoaajatuksia ja oletuksia siitä, millaista kohtelua he tulevat sosiaalitoimessa saamaan. Tarkastellakseni työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta olen muodostanut summamuuttujan kyselyn kysymyksen 16 alakohdista (Liite 1), joissa vastaajaa on pyydetty arvioimaan kuinka *rauhallista* tai *kiireistä*, *asiantuntevaa* tai *asiantuntematonta*, *empaattista* tai *ymmärtämätöntä*, *kunnioittavaa* tai *epäkunnioittavaa*, *läsnä olevaa* tai *etäistä* sekä *joustavaa* tai *joustamatonta* vuorovaikutus asiakaskohtamisessa on ollut. Väittämät ovat samansuuntaisesti muotoiltuja ja kaikki asteikot viisiportaisia, joten minun ei tarvinnut kääntää yksittäisten kysymysten suuntaa tai tehdä uudelleenluokittelua ennen summamuuttujan muodostamista. Sisällöllisen arvioinnin lisäksi tarkistin myös Cronbachin alfa -testillä, että muuttujat mittasivat samaa asiaa ( $\alpha = ,934$ ;  $n=200$ ).

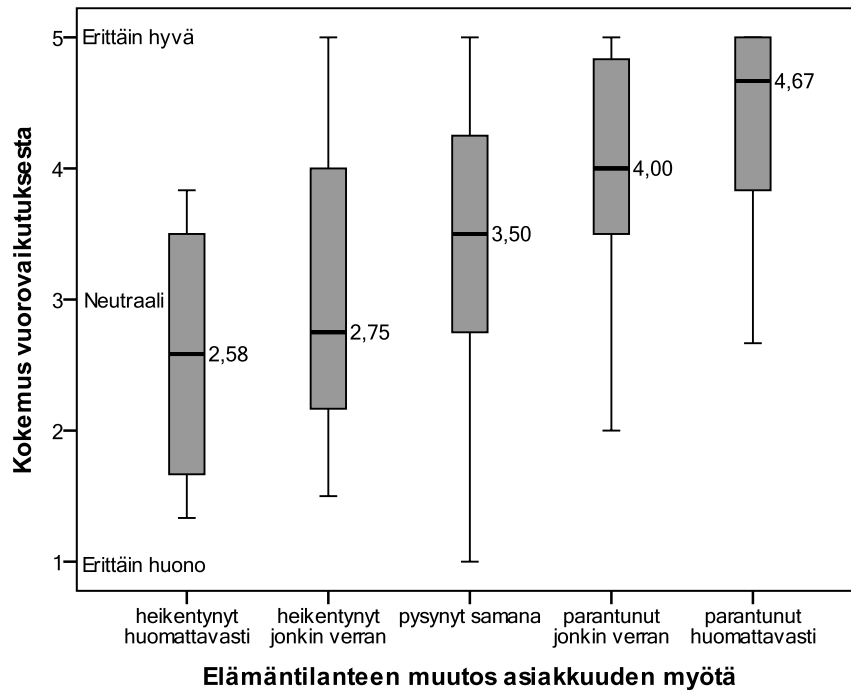
Dean H. Hepworth on kumppaneineen listannut kasvokkaisen vuorovaikutuksen esteitä sekä hyviä keinoja vuorovaikutuksen avoimena pitämiseen. Vuorovaikutukseen vaikuttavat negatiivisesti muun muassa kritisointi, syyttely, asiakkaan ongelmien vähättely, sarkasmin tai huumorin käyttäminen väärissä tilanteissa sekä asiakkaan mielipiteen väkisin muuttaminen. Myös liiallinen asiakkaan sympatisoiminen, heppoiset lohduttelut ja ennen aikaisten neuvojen antaminen saattavat kääntyä työntekijää vastaan. (Hepworth ym. 2010, 158–159.) Työntekijä voi osoittaa kuuntelevansa asiakasta esimerkiksi muotoilemalla asiakkaan ilmaiseman asian toisella tavalla, rohkaisemalla asiakasta jatkamaan puhetta ja etsimällä asiakkaan puheesta konkreettisia asioita (emt., 130). Asiakasta voi pyytää tekemään yhteenvetoa käydystä keskustelusta, jolloin asiakkaan näkemys asioista tulee selvästi esille (Wilczynski 1981, 316). Työntekijän tulee myös keskustella asiakkaan kanssa käyttäen sellaisia termejä, joita asiakas ymmärtää, sillä virallinen ja institutionalisoitunut kielenkäyttö ehkäisee asiakkaan osallisuutta (Cowger 1994, 266). Tässä tutkimuksessa hyvä kasvokkainen vuorovaikutus koostuu rauhallisesta ilmapiiristä, työntekijän asiantuntevuudesta, läsnäolevuudesta ja joustavuudesta sekä empaattisuudesta ja kunnioittavuudesta asiakasta kohtaan.

Tarkasteltaessa asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen<sup>5</sup> yhteyttä asiakkaan kokemaan elämäntilanteen muutokseen huomio kiinnittyy vastaajiin, joilla on positiivinen kokemus kohtaamisestaan työntekijän kanssa ( $\chi^2=38,254$ ;  $df=4$ ;  $p<,001$ ). Niistä vastaajista, joilla on positiivinen kokemus vuorovaikutuksesta työntekijän kanssa jopa 70 prosenttia ( $n=79$ ) vastaa elämäntilanteensa parantuneen asiakkuuden myötä ja vain 5 prosenttia ( $n=6$ ) vastaa elämäntilanteensa heikentyneen. Vuorovaikutuskokemuksen ja elämäntilanteen muutoksen välillä on positiivista korrelaatiota ( $r_s=,434$ ;  $p<,001$ ), jolloin kokemuksen vuorovaikutuksesta parantuessa myös arvio elämäntilanteen muutoksesta on positiivisempi. Negatiivisen kokemuksen kohtaamisesta työntekijän kanssa saaneista asiakkaista melkein 40 prosenttia (39 %;  $n=12$ ) vastaa elämäntilanteensa heikentyneen asiakkuuden myötä. Kuitenkin melkein saman suuruinen osuus (42 %;  $n=13$ ) kertoo elämäntilanteensa pysyneen samana huonosta kokemuksestaan huolimatta. Lähemmässä tarkastelussa käy ilmi, että vuorovaikutusta kuvaavat luokat jakautuvat eri tavoin

---

<sup>5</sup> Tarkastelen kokemusta vuorovaikutuksesta kolmen eri mittauksen avulla: 1) jatkuva-asteikollisena muuttujana, jonka skaala on 1–5, erittäin hyvä – erittäin huono, 2) luokiteltuna RND-toiminnon avulla, jolloin muuttuja saa arvoja asteikolla 1–5, erittäin hyvä, jokseenkin hyvä, neutraali, jokseenkin huono, erittäin huono sekä 3) uudelleenluokiteltuna asteikolla 1–3, hyvä, neutraali, huono.

elämäntilanteen muutosta kuvaavissa luokissa ( $\chi^2=35,590$ ;  $df=4$ ;  $p<,001$ ) (Kuvio 7<sup>6</sup>). Arviot vuorovaikutuksen laadusta näyttävät parantuvan elämäntilanteen muutoksen parantuessa. Kun elämäntilanteen on arvioitu pysyneen samana asiakkuuden myötä, arviot vuorovaikutuksen laadusta vaihtelevat hyvin paljon.



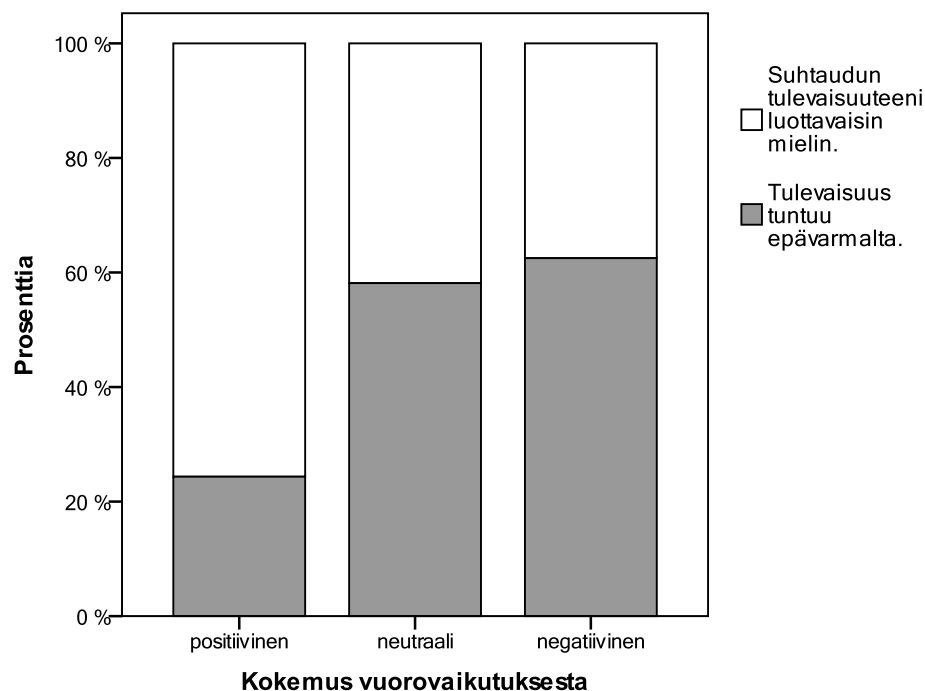
Kuvio 7: Vuorovaikutuskokemuksen yhteys elämäntilanteen muutokseen

Tarkasteltaessa onko asiakkuuden kestolla vaikutusta siihen, millaiseksi kokemus vuorovaikutuksesta muodostuu, tulokset ovat yllättäviä. Vuorovaikutuskokemuksen ja asiakkuuden keston välillä on heikko negatiivinen korrelaatio ( $r_s=-,246$ ;  $p=,001$ ), jolloin asiakkuuden keston kasvaessa vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä ei olekaan parempaa. Tämä on nähtävillä myös vertailtaessa asiakkuuden kestoa sen mukaan onko kokemus vuorovaikutuksesta positiivinen, neutraali vai negatiivinen ( $\chi^2=8,532$ ;  $df=2$ ;  $p=,014$ ). Niiden vastaajien, joiden kokemus vuorovaikutuksesta on huono, asiakkuuden keston mediaani on yli vuoden (13,5 kk), kun taas niiden vastaajien, joilla on ollut hyvä kokemus vuorovaikutuksesta, asiakkuuden keston mediaani jää puoleen vuoteen. Niillä, joilla oli neutraali kokemus vuorovaikutuksesta, asiakkuuden keston

<sup>6</sup> Kuviot 7 ja 9 ovat niin sanottuja boxplot-kuvioita, joissa pystyviivojen päät osoittavat muuttujan saaman pienimmän ja suurimman arvon. Kuviossa olevan laatikon kahtia jakava poikkiviiva osoittaa mediaanin, jonka olen merkinnyt myös numeraalisesti viivan viereen. Pystyviivojen välissä oleva laatikko osoittaa mille välille keskimäiset 50 % vastauksista sijoittuu. Laatikon yläpuolella oleva jana kuvaa yläkvartiilia ja laatikon alapuolella oleva jana alakvartiilia. Kuvioissa mahdollisesti olevat pienet ympyrät kuvaavat vastauksissa olleita poikkeuksellisen korkeita tai alhaisia arvoja. (Metsämuuronen 2009, 601–603.)

mediaani on 12 kuukautta. Odotin vuorovaikutuksen asiakkaan ja työntekijän välillä muotoutuvan syvemmäksi asiakkuuden jatkuessa, mutta näyttääkin siltä, että pidempään asioineiden vastaajien kokemus vuorovaikutuksesta on huonompi kuin lyhyemmän aikaa asioineiden. Vastaajien sukupuolella ja iällä ei ollut tilastollisesti merkitsevää yhteyttä vuorovaikutuskokemukseen. Työskentelyssä olisikin merkityksellistä kiinnittää huomiota erityisesti pidempään asioineiden asiakkaiden kohtaamiseen.

Kun huomio kiinnitetään vuorovaikutukseen ja tulevaisuuteen suhtautumiseen, on luontevaa olettaa, että positiivinen vuorovaikutus heijastuisi myös tulevaisuuteen luottavaisesti suhtautumiseen. Näin näyttäisi olevan myös tämän aineiston valossa ( $\chi^2=24,535$ ;  $df=2$ ;  $p<,001$ ) (Kuvio 8). Määrällisesti tarkasteltuna niitä vastaajia, jotka suhtautuvat tulevaisuuteensa luottavaisesti ja joilla on ollut positiivinen vuorovaikutuskokemus ( $n=87$ ) on enemmän kuin niitä vastaajia, joilla on ollut negatiivinen vuorovaikutus ja jotka suhtautuvat tulevaisuuteensa epävarmasti ( $n=20$ ). Kuitenkin jokainen huono kokemus on liikaa. Sosiaalityöllä pyritään parantamaan asiakkaiden tilannetta, ei painamaan entistä syvemmälle toivottomuuden suohon.



Kuvio 8: Vuorovaikutuskokemuksen yhteys tulevaisuuteen suhtautumiseen

Tulevaisuuteen luottavaisesti ja epävarmasti suhtautuvat eroavat merkitsevästi sen suhteen, millainen kokemus heillä on ollut vuorovaikutuksesta ( $U=2224,500$ ;  $p<,001$ ). Tulevaisuuteen luottavaisesti suhtautuvilla arviot vuorovaikutuksesta painottuvat positiiviseen kokemukseen



( $Md=4,17$  asteikolla 1–5), kun taas tulevaisuuteen epävarmasti suhtautuvilla arvio on lähempänä neutraalia ( $Md=3,17$  asteikolla 1–5).

### ***Paremmen tulevaisuuden suunnittelua***

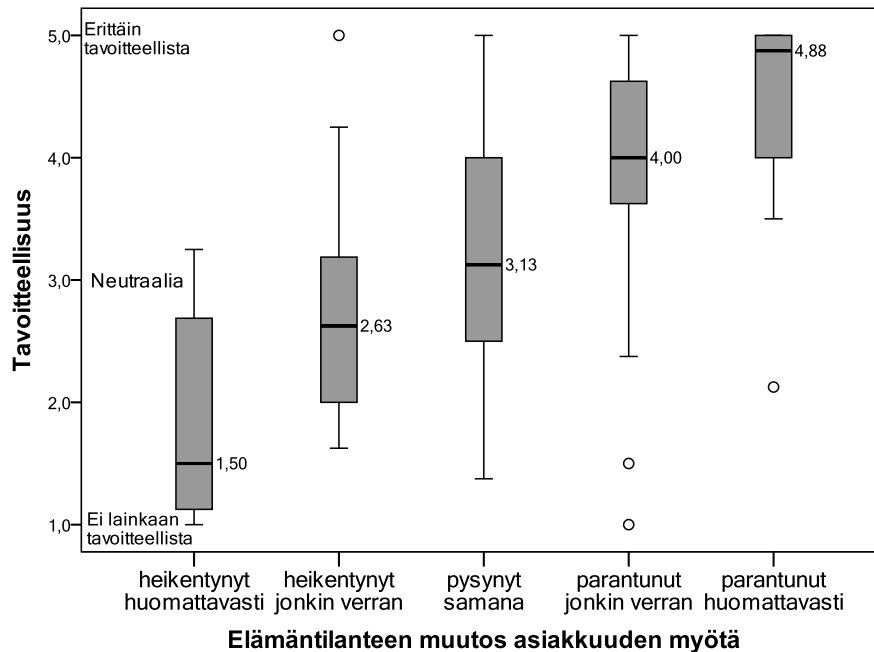
Aikuissosiaalityötä kuvataan usein suunnitelmallisena ja tavoitteellisena sosiaalityönä. Kansallisessa aikuissosiaalityön kartoituksessa tärkeimmiksi aikuissosiaalityön menetelmiksi nostetaan asiakkaan kannustaminen ja voimavarojen etsintä sekä asiakkaan kuunteleminen ja empatian osoittaminen. Näissä korostuvat asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus. Tavoitteellisuus näkyy vahvemmin seuraavissa menetelmissä, jotka ovat myös keskeisiä aikuissosiaalityössä: palveluohjaus tai etuuskista tiedottaminen, kriisitilanteen käsittely, asiakkaan taloustilanteen käsittely sekä avustaminen työllisyys- ja koulutusasioissa. (Blomgren & Kivipelto 2012, 40.) Kyselyn kysymyksissä 17 ja 18 (Liite 1) kiinnostus kohdistuu työskentelyn suunnitelmallisuuteen ja asiakkaan asemaan asioidensa käsittelyssä. Kysymyksissä kysytään, onko asiakas saanut työntekijältä tietoa palveluista, jotka voisivat auttaa asiakasta, oliko työntekijällä samanlainen käsitys asiakkaan avuntarpeesta kuin hänellä itsellään ja tietääkö asiakas miten hänen asiansa etenevät tapaamisen jälkeen. Näiden lisäksi asiakkaita on pyydetty arvioimaan palvelusuunnitelman hyödyllisyyttä. Palvelusuunnitelmat ovat osoitus tavoitelähtöisestä sosiaalityöstä, jossa asiakkaan kanssa tehdään sopimus siitä, mihin sosiaalityöllä pyritään ja miten se pyritään saavuttamaan (Rostila 2001, 16–17). Olen muodostanut kysymyksistä 17 ja 18 summamuuttujan, jonka näen kuvaavan työskentelyn tavoitteellisuutta<sup>7</sup>. Vaikka kysymyksissä on myös vuorovaikutusta kuvaavia kohtia, näen edellä kuvattujen kysymysten ohjanneen vastaajia tarkastelemaan vuorovaikutusta tavoitteellisuuden kontekstissa. Sisällöllisen arvioinnin lisäksi olen tarkastanut, että kysymysten osatekijät mittaavat samaa asiaa ( $\alpha=,954$ ;  $n=153$ ).

Työskentelyn tavoitteellisuus ja asiakkaan kokemana elämäntilanteen muutos korreloivat vahvasti keskenään ( $r_s=,557$ ;  $p<,001$ ), jolloin työskentelyn tavoitteellisuuden noustessa myös asiakkaan arvio elämäntilanteen muutoksesta on positiivisempi. Tämä näkyy myös tarkasteltaessa kuinka tavoitteellisuus jakautuu elämäntilanteen muutosta kuvaavissa luokissa ( $\chi^2=46,076$ ;  $df=4$ ;  $p<,001$ ) (Kuvio 9). Niistä vastaajista, joiden asiakkuuden voi todeta olleen tavoitteellista (jokseenkin tai

---

<sup>7</sup> Tarkastelen tavoitteellisuutta kolmen eri mittaustason avulla: 1) jatkuva-asteikollisena muuttujana, jonka skaala on 1–5, erittäin tavoitteellista–ei lainkaan tavoitteellista, 2) luokiteltuna RND-toiminnon avulla, jolloin muuttuja saa arvoja asteikolla 1–5, erittäin tavoitteellista, jokseenkin tavoitteellista, neutraalia, jonkin verran ei-tavoitteellista, ei lainkaan tavoitteellista sekä 3) uudelleenluokiteltuna asteikolla 1–3, tavoitteellista, neutraalia, ei-tavoitteellista.

täysin) lähes 80 prosenttia (78%), vastaa elämäntilanteensa parantuneen asiakkuuden myötä ja vain 2 prosenttia vastaa elämäntilanteensa heikentyneen ( $\chi^2=48,015$ ;  $df=4$ ;  $p<,001^8$ ). Niillä vastaajilla, joiden elämäntilanne on parantunut huomattavasti, arvio työskentelyn tavoitteellisuudesta on selvästi korkeampi kuin muilla ryhmillä, kun taas niillä, joiden elämäntilanne on heikentynyt asiakkuuden myötä, myös tavoitteellisuuden taso jää verrattain alhaiseksi.



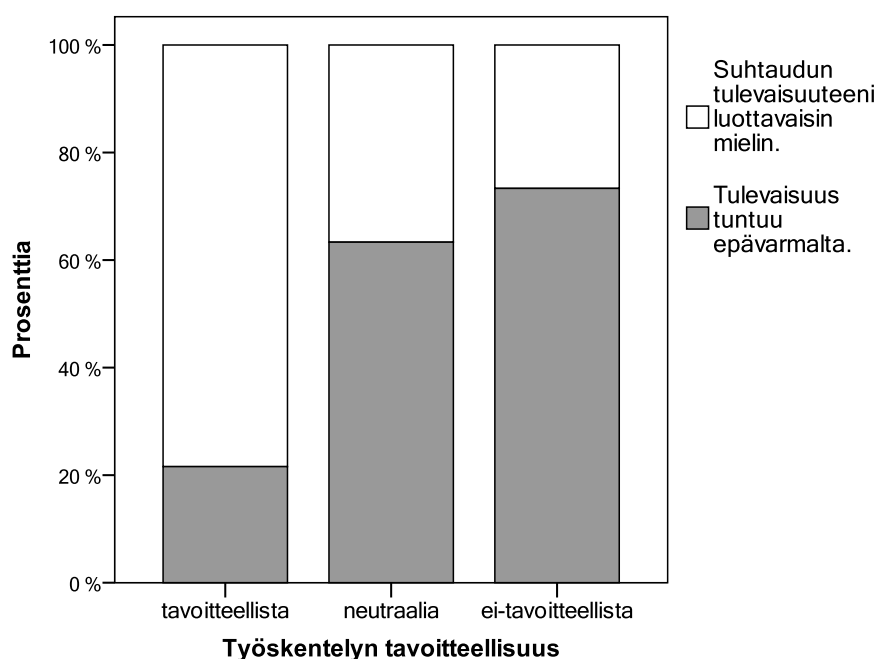
Kuvio 9: Tavoitteellisuuden yhteys elämäntilanteen muutokseen

Tutkittaessa asiakkaan nykytilanteen (työtön, opiskelija jne.) vaikutusta siihen, kuinka tavoitteellista työskentely on ollut, ei tilastollisesti merkitsevää eroa esiintynyt niin ristiintaulukoinnissa kuin Kruskal–Wallisin -testissäkään. Asiakkuuden keston ja työskentelyn tavoitteellisuuden välillä on heikko negatiivinen korrelaatio ( $r_s=-,212$ ;  $p=,011$ ), jolloin asiakkuuden keston noustessa tavoitteellisuus laskee, mutta ristiintaulukoitaessa asiakkuuden kestoja ja tavoitteellisuutta tulos ei nouse tilastollisesti merkitseväksi. Kuitenkin kun tarkastellaan kuinka asiakkuuden kesto jakautuu sen mukaan onko työskentely tavoitteellista, neutraalia vai ei-tavoitteellista, on eroja havaittavissa ( $\chi^2=11,018$ ;  $df=2$ ;  $p=,004$ ). Niiden vastaajien, joiden asiakkuutta voi kuvailla tavoitteelliseksi, asiakkuuden keston mediaani on seitsemän kuukautta, kun taas silloin kun työskentely ei ole ollut tavoitteellista, asiakkuuden keston mediaani nousee yli puolentoista vuoden (19,5 kk). Myös niillä,

<sup>8</sup> Ristiintaulukoinnissa 22,2% odotetuista solufrekvensseistä saa arvon alle 5.

joilla asiakkuus on ollut neutraalia, asiakkuuden kesto nousee melkein puoleentoista vuoteen (17 kk).

Kuten vuorovaikutuksen kohdalla, myöskään tavoitteellisuuden kohdalla asiakkaan ikä ja sukupuoli eivät nouse merkitykselliseksi tekijöiksi. Työskentelyn voi todeta olevan yhtä tavoitteellista eri asiakasryhmissä. Eroja kuitenkin löytyy, kun tutkitaan, kuinka palveluodotusten täyttyminen heijastuu työn tavoitteellisuuteen. Tavoitteellisuuden ja palveluodotusten välillä on vahva positiivinen korrelaatio ( $r_s=,699$ ;  $p<,001$ ), jolloin tavoitteellisuuden asteen noustessa myös tyytyväisyys palveluun kasvaa. Tavoitteellisuuden aste eroaakin palveluun tyytyväisten ja tyytymättömien välillä ( $U=300,500$ ;  $p<,001$ ). Niiden vastaajien, joiden odotuksiin palvelu on vastannut huonosti, asiakkuuden tavoitteellisuuden aste on matalampi ( $Md=2,38$  asteikolla 1–5) kuin niiden vastaajien, joiden odotuksia palvelu on vastannut hyvin ( $Md=4,13$  asteikolla 1–5), Näyttääkin siltä, että mitä tavoitteellisempaa työskentely on ollut, sitä paremmin se on myös vastannut vastaajien odotuksia. Tavoitteellisuuden aste eroaa merkitsevästi myös tulevaisuuteen luottavaisesti ja epävarmasti suhtautuvien välillä ( $U=1185,00$ ;  $p<,001$ ). Jopa yli kolme neljästä vastaajasta (78 %), joiden asiakkuutta voi kuvailla tavoitteelliseksi kertovat suhtautuvansa tulevaisuuteen luottavaisin mielin. Tilanne on päinvastainen niiden kohdalla, joiden asiakkuutta ei voi kuvata tavoitteelliseksi ( $\chi^2=32,958$ ;  $df=2$ ;  $p<,001$ ) (Kuvio 10).



Kuvio 10: Tavoitteellisuuden yhteys tulevaisuuteen suhtautumiseen

Tavoitteellisen työskentelyn voikin tulkita olevan toivoa ja tulevaisuudenuskoa luovaa työskentelyä. Asiakkaiden palveluodotusten täyttymisen ja työskentelyn tavoitteellisuuden yhteys osoittaa asiakkaiden toivovan asiakkuuden tuottavan konkreettisia tuloksia elämäntilanteen paranemiseksi. Mikäli tähän toiveeseen ei vastata, saattavat asiakkaiden tulevaisuudennäkymät heikentyä.

## **5.2 Tulevaisuuteen suhtautumisen ja elämäntilanteen paranemisen ennustaminen**

### ***Riskinä tulevaisuuteen epävarmasti suhtautuminen***

Selvittääkseni syitä tulevaisuuteen luottavaisesti tai epävarmasti suhtautumiselle olen ottanut avukseni logistisen regressioanalyysin. Analyysin tavoitteena on löytää sekä vastaajien taustatiedoista että asiakkuuteen liittyvistä muuttujista sellainen muuttujien kokoonpano, malli, joka selittää mahdollisimman hyvin tulevaisuuteen suhtautumista. Tarkoitukseni on muodostaa sekä sisällöllisesti että menetelmällisesti mielekäs malli ennustamaan tulevaisuuteen epävarmasti suhtautumista. Valitsin näkökulmakseni epävarmuuden ennustamisen, koska logistisen regressioanalyysin tuloksia esitetään usein riskinä jonkin asian tapahtumiselle. En koe mielekkääksi puhua riskistä tulevaisuuteen luottavaisesti suhtautumisen yhteydessä, vaikka painotukseni onkin toivossa ja toivoa luovassa sosiaalityössä.

Aloitin mallin muodostamisen tarkastelemalla kuinka eri taustamuuttujat ovat yhteydessä tulevaisuuteen suhtautumiseen. Ristiintaulukoitaessa tulevaisuuteen suhtautumista on nähtävissä, että miehet suhtautuvat tulevaisuuteensa epävarmemmin kuin naiset. Myös vanhempien ikäryhmien kohdalla epävarmuus oli yleisempää kuin alle 30-vuotiailla ja pidempään työttöminä olleet suhtautuivat tulevaisuuteensa epävarmemmin kuin alle vuoden työttömänä olleet. Kun tarkastellaan vastaajan nykytilannetta, työttömät ja jossain muussa elämäntilanteessa olevat ovat kaikkein epävarmimpia tulevaisuutensa suhteen. Vastaajan koulutustaustalla, asumismuodolla ja äidinkielellä ei ristiintaulukoinnin perusteella näytä olevan tilastollisesti merkitsevää yhteyttä tulevaisuuteen suhtautumiseen.

Tämän jälkeen tarkastelin asiakkuuteen liittyvien seikkojen yhteyttä tulevaisuuteen suhtautumiseen. Ristiintaulukoitaessa tulevaisuuteen suhtautumista palveluodotusten kanssa epävarmojen osuus on suurempi niiden vastaajien joukossa, joiden odotuksiin palvelu on vastannut huonosti. Epävarmasti tulevaisuuteen suhtautuvat useammin ne, joiden elämäntilanne on heikentynyt asiakkuuden myötä, joiden kokemus vuorovaikutuksesta on negatiivinen sekä ne, joilla asiakkuuden luonnetta ei voi kuvaila tavoitteelliseksi. Pitkään asioineet vastaajat olivat epävarmempia tulevaisuuden suhteen

kuin vähemmän aikaa asioineet. Kaikilla näillä asiakkuuteen liittyvillä muuttujilla on tilastollisesti merkitsevä yhteys tulevaisuuteen suhtautumiseen. Kaiken kaikkiaan vastaajista tulevaisuuteensa suhtautuu epävarmasti 38 prosenttia ja luottavaisesti 62 prosenttia. Liitteeseen 3 on koottu ristiintaulukointien tulokset siten, että niistä näkyvät myös eri ryhmien väliset prosentuaaliset erot.

Koska logistinen regressioanalyysi on herkkä selitettävien muuttujien väliselle korrelaatiolle, tarkistin kuinka asiakkuutta kuvaavat muuttujat korreloivat keskenään (Liite 4). Koska useat muuttujat korreloivat keskenään, tarkistin muuttujien kollineaarisuuden. Tämän seurauksena olen jättänyt analyysistäni pois vuorovaikusta kuvaavan muuttujan. Tavoitteellisuus ja vuorovaikutus korreloivat varsin vahvasti keskenään, minkä seurauksena myös kollineaarisuutta testaavat testit ohjasivat jättämään jomman kumman muuttujan pois analyysistä. Tulkitsen toivoa nimenomaan tavoitteellisuuden ja tavoitteiden asettamisen kautta, joten taustateorian pohjalta pidin analyysissäni työskentelyn tavoitteellisuuden. Tavoitteellisuus korreloi vahvasti myös elämäntilanteen muutoksen kanssa, mutta kollineaarisuustestissä muuttujien välinen yhteys jää viiterajojen sisälle (Tolerance >,4; VIF<2,5). Tein LRA:n pakotetusti, eli valitsin itse muuttujat, jotka ovat mukana analyysissä sen sijaan, että analyysissä tilastointiohjelma olisi karsinut tai lisännyt muuttujia matemaattisten laskutoimenpiteiden perusteella (Metsämuuronen 2009, 748–750).

Näiden alustavien tarkasteluiden pohjalta valitsin logistiseen regressioanalyysiin tulevaisuuteen epävarmasti suhtautumista selittäviksi taustamuuttujiksi sukupuolen ja nykytilanteen. Työttömyyden keston jätin LRA:sta pois, koska se rajasi analyysistä pois yli sata havaintoa. Asiakkaan ikä on jätetty analyysistä pois sen vuoksi, että se korreloi vahvasti asiakkuuden keston kanssa ( $r_s=,462$ ;  $p<,001$ ) ja sen lisääminen heikensi mallia. Asiakkuutta kuvaavista muuttujista valitsin malliin asiakkuuden keston, palveluodotusten täyttymisen, työskentelyn tavoitteellisuuden sekä elämäntilanteen muutoksen asiakkuuden myötä. Tarkoituksena on selvittää voiko näiden muuttujien yhteisvaikutuksella ennustaa tulevaisuuteen suhtautumista.

Muodostettu malli<sup>9</sup> selittää tulevaisuuteen suhtautumisen vaihtelusta 49,1 prosenttia, mikä on yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa varsin hyvin. Jokivuori ja Hietala (2007, 46) pitävät jo 36,5 prosentin selitysastetta erittäin hyvänä. Mallilla on tavoitettu koko aineistosta 88 prosenttia tulevaisuuteen luottavaisesti suhtautuneista, mutta epävarmasti suhtautuneista 68 prosenttia.

---

<sup>9</sup> Mallissa on mukana 130 havaintoa. Malli on toimiva, sillä Omnibus testin p-arvo on alle ,05 ( $p<,001$ ), Hosmer ja Lemeshowin testissä p-arvo on yli ,05 ( $p=,510$ ) ja Nagelkerke antaa näennäisselitysasteeksi 49,1% ( $R^2=,491$ ). (Metsämuuronen 2009, 752–761; Jokivuori & Hietala 2007, 67–70.)

Kokonaisuudessaan malli onnistui 80 prosenttisesti ennustamaan aineistosta tulevaisuuteen suhtautumista.

Taulukosta 3 on nähtävillä tulevaisuuteen epävarmasti suhtautumista ennustavat taustatekijät. Taulukossa ovat näkyvillä tilastollinen merkitsevyys, vetosuhde (odds ratio) sekä 95 prosentin luottamusvälit.

*Taulukko 3: Binääri-logistinen regressioanalyysi tulevaisuuteen epävarmasti suhtautumisesta*

Tulevaisuuteen epävarmasti suhtautumista selittävät tekijät		p-arvo	Vetosuhde	95 % luottamusväli	
				Alaraja	Yläaraja
Sukupuoli	nainen		1		
	mies	,039	2,787	1,052	7,381
Nykytilanne	työssä tai eläkkeellä	,408	1		
	opiskelijana	,619	1,724	0,202	14,739
	työttömänä	,859	1,17	0,207	6,626
	jokin muu elämäntilanne	,261	2,861	0,457	17,89
Asiakkuuden kesto		,145	1,014	0,995	1,033
Palvelu vastannut odotuksia	hyvin		1		
	huonosti	,018	6,352	1,373	29,377
Elämäntilanteen muutos	parantunut	,695	1		
	pysynyt samana	,637	1,316	0,42	4,125
	huonontunut	,405	2,227	0,338	14,692
Työskentelyn tavoitteellisuus		,028	,520	,290	,932

Aineiston pienuudesta johtuen luottamusvälit ovat varsin laajat. Tämän vuoksi tulokset ovat pikemminkin suuntaa antavia kuin yleistettävissä olevia. Miehillä riski tulevaisuuteen epävarmasti suhtautumiseen on melkein kolminkertainen verrattuna naisiin. Myös Sirpa Kärnän tutkimuksessa ikääntyvien elämäntilanteesta ilmeni miesten epävarmempi tulevaisuuteen suhtautuminen, joka näytti myös lisääntyvän hieman iän myötä (Kärnä 2008, 188). Kuitenkaan suomalaisten aikuisuutta koskevassa seurantatutkimuksessa merkittävää eroa sukupuolten välillä ei ilmennyt (Sinkkonen & Pulkkinen 1996, 32; Pulkkinen ym. 2003, 84; Pulkkinen & Polet 2010, 85) Vastaajien nykytilanteen suhteen tilastollisesti merkitsevää eroa ei tullut esille, mikä on yllättävää, sillä työttömyys lisää erityisesti miehillä toivottomuutta (Haatainen 2004, 57, 59). Myöskään asiakkuuden kesto ei näyttäydä merkitseväksi tekijäksi, mutta palveluodotusten täyttymisen suhteen erot ovat suuria.

Mikäli palveluodotukset ovat täyttyneet huonosti, on riski tulevaisuuteen epävarmasti suhtautumiseen yli kuusinkertainen verrattuna niihin vastaajiin, joiden odotuksia palvelu on vastannut. Myös työskentelyn tavoitteellisuuden laskiessa riski epävarmuuteen kasvaa ( $1/0,520=1,923$ ). Voikin todeta, että mikäli sosiaalityöllä pyritään lisäämään vastaajien tulevaisuuden toivoa, olisi syytä panostaa tavoitteelliseen työskentelyyn ja erityisesti pyrkiä vastaamaan asiakkaiden palveluodotuksiin.

### ***Elämäntilanteen paranemisen ennusmerkkejä***

Elämäntilanteen muutoksen tarkastelu eroaa tulevaisuuteen suhtautumisen tarkastelusta siten, että käytössä on binääri-logistisen regressioanalyysin sijaan multinomiaalinen regressioanalyysi. Tämä johtuu siitä, että elämäntilanteen muutosta kuvaava muuttuja on kolmiluokkainen. Tarkastelen mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että elämäntilanne on joko parantunut tai heikentynyt asiakkuuden myötä. Multinomiaalisessa regressioanalyysissä tarkastellaan vastaajien riskiä kuulua muuhun kuin valittuun verrokkiluokkaan. (Jokivuori & Hietala 2007, 78.) Valitsin vertailtavaksi tasoksi elämäntilanteen samana pysymisen, jolloin pyrin selvittämään analyysillä mitkä tekijät lisäävät todennäköisyyttä elämäntilanteen paranemiseen tai heikkenemiseen.

Aloitin selittävien muuttujien valinnan jälleen ristiintaulukoinnin avulla. Vastaajien taustekijöistä tilastollisesti merkitseviksi tekijöiksi osoittautuivat ainoastaan työttömyyden kesto ja ikä. Elämäntilanteen paraneminen oli yleisempää niillä, joiden työttömyys oli kestänyt alle vuoden, kuin vastaajilla, joilla työttömyys oli kestänyt pidempään. Ikäluokittain tarkasteltuna alle 30-vuotiailla elämäntilanteen paraneminen oli selvästi yleisempää kuin vanhemmilla ja erityisesti yli 50-vuotiailla. Sukupuolella, koulutustaustalla, asumismuodolla, äidinkielellä ja nykytilanteella ei ristiintaulukointien perusteella ollut yhteyttä koettuun elämäntilanteen muutokseen.

Kun tarkastelun kohteeksi otettiin asiakkuutta kuvaavat muuttujat, elämäntilanteen paraneminen oli yleisintä niillä, joiden odotuksiin palvelu oli vastannut ja joilla oli positiivinen kokemus vuorovaikutuksesta. Asiakkuuden keston mukaisessa tarkastelussa elämäntilanteen paraneminen oli yleisintä 1–2 vuotta asioineilla. Kaiken kaikkiaan vastaajista 55 prosenttia arvioi elämäntilanteensa parantuneen, 32 prosenttia vastaa tilanteensa pysyneen samana ja 13 prosenttia kertoo elämäntilanteensa heikentyneen. Ristiintaulukointien tulokset ovat nähtävillä liitteestä 5. Elämäntilanteen muutosta tarkastelin korrelaatiotestin avulla, koska elämäntilanteen muutoksen ja työskentelyn yhteyttä tutkittaessa ristiintaulukoinnin reunaehdot eivät täyttyneet. Vastaajia, joilla

tavoitteellisesta työskentelystä huolimatta elämäntilanne on heikentynyt, on ristiintaulukoinnin kannalta liian vähän. Tavoitteellisuus ja elämäntilanteen paraneminen korreloivat vahvasti keskenään, jolloin tavoitteellisuuden kasvaessa myös arvio elämäntilanteen muutoksesta paranee. Päädyin jättämään vastaajien taustatiedot kokonaan pois elämäntilanteen muutosta ennustavasta mallista, koska ne eivät useissa eri multinomiaalisen regressioanalyysin muuttujakombinaatioissa tuottaneet tilastollisesti merkitsevää tulosta. Koin myös sisällöllisesti mielekkäämmäksi keskittyä asiakkuutta kuvaavien muuttujien sekä tulevaisuuteen suhtautumisen yhteisvaikutukseen elämäntilanteen muutoksessa. Mallissa on mukana työskentelyn tavoitteellisuus, palveluodotusten täyttyminen, asiakkuuden kesto sekä tulevaisuuteen suhtautuminen.

Taulukosta 4 on nähtävissä ylemmässä lohossa riski elämäntilanteen paranemiseen ja alemmassa elämäntilanteen heikkenemiseen. Taulukossa jokaisen selittävän muuttujan viimeinen luokka saa tyhjän arvon, koska se toimii verrokkina muille kyseisen muuttujan luokille. Vetosuhteen ollessa yli 1 on riski kasvanut kuulua kyseiseen luokkaan, kun taas vetosuhteen ollessa alle 1 riski on pienentynyt suhteessa verrokkiryhmään. (Jokivuori & Hietala 2007, 86). Mallin<sup>10</sup> selitysaste elämäntilanteen muutoksen vaihtelulle on varsin hyvä, jopa 53 prosenttia ( $R^2=,531$ ). Kuitenkin tuloksia tulkittaessa on jälleen otettava huomioon verrattain suuret luottamusvälit.

Tarkasteltaessa elämäntilanteen paranemista työskentelyn tavoitteellisuus nousee tilastollisesti merkitseväksi tekijäksi. Vastaajilla, joilla asiakkuus on ollut luonteeltaan tavoitteellista, on yli kahdeksankertainen todennäköisyys elämäntilanteen paranemiseen verrattuna niihin vastaajiin, joilla työskentely ei ole ollut tavoitteellista. Tavoitteellisuus ei kuitenkaan nouse tilastollisesti merkitseväksi tekijäksi ennustettaessa elämäntilanteen heikkenemistä. Merkitsevämmäksi tekijäksi elämäntilanteen heikkenemiselle nousee asiakkuuden kesto, jolloin yli 2 vuotta asioineilla riski elämäntilanteen heikkenemiseen on yli yhdeksänkertainen ( $1/0,108=9,259$ ) verrattuna alle vuoden asioineihin. Ero on vielä suurempi kun verrataan yli 2 vuotta asioineita 1–2 vuotta asioineisiin ( $1/0,055=18,182$ ). Palveluodotusten täyttyminen ja tulevaisuuteen suhtautuminen eivät tässä mallissa nousseet merkittäviksi selittäjiksi niin elämäntilanteen heikkenemisessä kuin paranemisessakaan.

---

<sup>10</sup>Mallissa on mukana 133 havaintoa. Malli on yhteensopiva aineiston kanssa, sillä sekä Pearsonin ( $p=,207$ ) testi että Deviance ( $p=,379$ ) saavat p-arvoksi yli ,05 (Jokivuori & Hietala 2007, 82).



*Taulukko 4: Multinomiaalinen regressioanalyysi elämäntilanteen muutoksesta*

Elämäntilanteen muutosta selittävät tekijät		p-arvo	Vetosuhde	95 % luottamusväli		
				Alaraja	Yläraja	
Parantunut	Työskentelyn tavoitteellisuus	tavoitteellista	,011	8,641	1,646	45,375
		neutraalia	,201	2,94	0,562	15,375
		ei-tavoitteellista	-	-	-	-
	Palvelu vastannut odotuksia	hyvin	,268	2,347	0,519	10,607
		huonosti	-	-	-	-
	Suhtautuu tulevaisuuteen	luottavaisesti	,256	1,794	0,655	4,918
		epävarmasti	-	-	-	-
	Asiakkuuden kesto	alle vuoden	,221	2,05	0,65	6,469
		1-2 vuotta	,193	2,348	0,65	8,489
yli 2 vuotta		-	-	-	-	
Heikentynyt	Työskentelyn tavoitteellisuus	tavoitteellista	,217	0,231	0,023	2,359
		neutraalia	,797	0,795	0,139	4,552
		ei-tavoitteellista	-	-	-	-
	Palvelu vastannut odotuksia	hyvin	,071	0,179	0,028	1,155
		huonosti	-	-	-	-
	Suhtautuu tulevaisuuteen	luottavaisesti	,916	1,097	0,197	6,093
		epävarmasti	-	-	-	-
	Asiakkuuden kesto	alle vuoden	,015	0,108	0,018	0,649
		1-2 vuotta	,005	0,055	0,008	0,408
yli 2 vuotta		-	-	-	-	

Mallissa verrataan elämäntilanteen paranemista ja heikkenemistä elämäntilanteen samana pysymiseen.

Myös Lapin sosiaalitoimistojen asiakastyytyväisyyskyselyssä on tarkasteltu asiakkaan elämäntilanteen muutosta, mutta hiukan eri tavoin. Vastajia pyydettiin arvioimaan elämäntilanteen muutosta edellisen asiakastapaamisen jälkeen sekä työntekijän vaikutusta tähän muutokseen. Vastajista hiukan alle 10 prosenttia arvioi elämäntilanteensa heikentyneen ja loppuosa vastauksista jakautui lähes tasan elämäntilanteen paranemisen ja samana pysymisen välillä. Ne vastaajat, jotka kokivat elämäntilanteensa parantuneen, arvioivat muita vastaajia useammin työntekijän työskentelyllä olleen vaikutusta elämäntilanteeseensa. (Hokkanen 2012, 134–137.) Vaikka käsillä olevassa aineistossa ei esitetty tarkentavia kysymyksiä elämäntilanteen muutoksesta ja mahdollisesti hyvinkin moninaiset seikat jäävät näin ollen huomiotta, antavat nämä tulokset kuitenkin viitteitä siitä, että sosiaalityöllä voidaan todella parantaa asiakkaiden elämäntilannetta.

## 6 TOIVO TULEVAISUUDENKUVISSA

### 6.1 Tulevaisuuden toiveiden ja tavoitteiden kirjo

Kyselyyn vastanneiden kirjoitukset kysymykseen *Minkälaisen toivoisit oman tilanteesi olevan vuoden päästä?* vaihtelivat yhdestä sanasta useaan virkkeeseen. Aloitin vastausten analysoinnin erittelemällä sisältöä ja muodostamalla seuraavat luokat: *työ, opiskelu, terveys ja asuminen*. Vastajat ovat kuvailleet monin eri tavoin, millaista työtä toivovat. Onpa kyse sitten osa-aikatyöstä, kokopäivätyöstä, etätyöstä, vakituisesta työstä, kuntouttavasta työtoiminnasta tai työkokeilusta, olen kirjannut vastaajan toiveeksi työn. Samoin olen toiminut *opiskelu*-luokan suhteen, sillä en ole tehnyt eroa eri koulutusten välillä, vaan mukana ovat kaikki opiskelumuodot ja opintoasteet. Terveys-luokassa on rinnastettu sekä fyysinen että psyykkinen terveys sekä riippuvuuksiin liittyvät vastaukset. *Asuminen*-luokkaan on sijoitettu toiveet uudesta asunnosta sekä muuttamisesta toiselle paikkakunnalle tai ulkomaille, kuten myös asunnottomuutta koskevat pelot.

Asiakkaiden vastauksissa on myös kirjoituksia koskien taloudellista tilannetta, velkoja, tulojen saamista ja omillaan toimeen tulemistä. Nämä vastaukset kietoutuivat monesti yhteen ja olikin vaikea eritellä, oliko kyse ensisijaisesti itsenäisyyden ja muista riippumattomuuden toiveesta vai yleisesti rahatilanteen paranemisesta, jolloin myös riippumattomuus muista lisääntyy. Joissakin vastauksissa toive itsenäisyydestä on selvemmin luettavissa, sillä vastaaja on kirjoittanut haluavansa tulla toimeen itse tienatuilla rahoilla, seisovansa omilla jaloillaan tai pärjäävänsä omillaan. Useimmiten niihin liittyy kuitenkin myös taloudellisen tilanteen kuvausta, joten päädyin muodostamaan *talous*-luokan. Kyseiseen luokkaan kuuluvat myös toiveet paremmista ja vakaammista tuloista sekä kuvailut erilaisista velkajärjestelyistä tai toiveet siitä, ettei velkaa tai lainaa tarvitsisi ottaa. Osa vastaajista on hyvinkin suorasanaisesti ilmaissut, ettei halua hakea toimeentulotukea tai asioida sosiaalitoimessa. Toiset vastaajat toivoivat, ettei heillä olisi tarvetta toimeentulotuelle. Vastauksissa on kuitenkin myös toiveita tuen saamisesta yhteiskunnalta, sosiaalitoimelta tai joltakin muulta instituutiolta. Näitä vastauksia varten olen muodostanut luokat *ei asiakkuutta* ja *asiakkuus*. Sisällön erittely on mahdollistanut kvalitatiivisen aineiston analysoinnin myös kvantitatiivisin menetelmin. Taulukosta 4 on nähtävillä vastaajien esittämät tulevaisuuden toiveet edellä kuvattujen luokkien mukaisesti. Mukana ovat 204 vastaajan toiveet, joita oli yhteensä 378. Lukumääriä tarkasteltaessa on kuitenkin otettava huomioon, että olen joidenkin vastausten kohdalla joutunut pohtimaan mihin luokkaan vastauksen sijoitan. Joku toinen olisi saattanut tulkita jotkin vastaukset toisin. Olen kuitenkin pyrkinyt systemaattisuuteen luokitteluja tehdessäni.

*Taulukko 5: Tulevaisuuden toiveet ja tavoitteet*

N=378	Työ	Opiskelu	Eläke	Talous	Terveys	Asuminen	Jokin muu <sup>a</sup>	Ei asiakkuutta	Asiakkuus
<i>n</i>	120	65	14	65	20	16	36	36	7
%	31,7	17,2	3,7	17,2	5,3	4,2	9,5	9,5	1,9

<sup>a</sup> Sellaiset tulevaisuuden toiveet, joista ei ollut muodostettavissa mielekästä luokkaa.

*Jokin muu* -luokkaan olen sijoittanut sellaiset toiveet, jotka eivät ole luontevasti sijoittuneet tekemiini luokkiin. Tällaisia ovat esimerkiksi toiveet tietynlaisesta oikeuden päätöksestä, parisuhteeseen tai perheeseen liittyvät toiveet sekä harrastuksiin tai onnellisuuteen liittyvät toiveet. Mukana ovat myös yleisluontoiset toiveet paremmasta ja helpommasta tulevaisuudesta sekä arkeen ja yleiseen elämäntilanteeseen liittyvät toiveet. Ottaen huomioon sen, että kyselyyn vastanneista yli 70 prosenttia (71 %) on yksinasuvia, on mielenkiintoista huomata, etteivät parisuhteeseen tai perheeseen liittyvät toiveet nousseet sellaiseen rooliin, että niistä olisi ollut mielekästä muodostaa omaa luokkaa. Kenties kyselyn talouteen liittyvät kysymykset ohjasivat vastaajien tapaa kuvailla tulevaisuuttaan.

Rubinin mukaan realistisen tulevaisuudenkuvan luominen on haastavaa, jolloin se saattaakin olla pikemminkin kuvaus toiveista ja unelmista kuin tavoitteista ja keinoista niiden saavuttamiseksi (Rubin 2003, 794–795). Suurin osa vastaajien kirjoittamista toiveista kohdistuu johonkin asiaan, joka halutaan saavuttaa ja jonka voi tulkita tavoitteeksi. Toki esimerkiksi työ, opiskelu, taloudellisen tilanteen koheneminen tai fyysisestä tai psyykkisestä sairaudesta parantuminen voi todellisuudessa olla vastaajalle unelmointia. Myös päihteen tulevaisuus ( $n=5$ ) voi olla vastaajalle joko tavoite, johon pyritään esimerkiksi päihdehuollon ja AA:n avulla, tai se voi olla unelmointia ongelman selättämisestä. Selvimmin unelmointi tulee esille toivottaessa lottovoittoa tai miljoonatuloja ( $n=5$ ). Suurimmalla osalla toimeentulotukiasiakkaista ei ole varaa matkustella vaan siitä tingitään (Hannikainen-Ingman, Kuivalainen & Sallila 2013, 88). Vastaajista ainoastaan yksi onkin kuvaillut olevansa ulkomaan matkalla vuoden kuluttua. Voikin pohtia onko kyse siitä, etteivät vastaajat ole mieltäneet lomamatkan kuvaavan elämäntilannetta, vai onko kyse siitä, ettei toimeentulotukiasiakkaan taloudellinen tilanne mahdollista edes toivetta lomailusta ja matkustelusta. Vain muutama vastaaja ( $n=12$ ) on kuvaillut tulevaisuuttaan ilman, että on ilmaissut selkeää toivetta tai tavoitetta. Tällöin vastaajat ovat esimerkiksi kirjoittaneet vastaukseksi adjektiivin (esim. parempi, ok, helpompi).

### ***Töissä kunhan olen, niin asiat järjestyvät kyllä***

Työ on aineistossa useimmin esitetty toive ( $n=120$ ), joka saattaa olla vastaajan ainoa toive ( $n=24$ ) tai esimerkiksi vaihtoehto opiskelulle tai sen rinnalle ( $n=45$ ). Kun huomioidaan se, että työttömät on vastaajista suurin ryhmä, ei työn yleisyys toiveena ole mitenkään yllättävä. Vastaajista 37 kirjoittaa toivovansa työtä, koska se parantaisi taloudellista tilannetta. Taloudellisen tilanteen kohetessa myös elämänlaatu parantuisi.

Hyvässä ja jatkuvassa työsuhteessa tai ainakin pitkässä määräaikaisessa työsuhteessa, koska ei tämä työttömänä kituuttaminen ja senttien laskeminen sekä hernekeitto ja kaurapuuron syönti pidemmän päälle ole mitään herkkua. Mielellään olisi töissä jotta elämänlaatu olisi edes jonkin verran parempi ja toimeentulo turvattu. (M, 39)

Vastaaja kuvailee taloudellista tilannettaan tiukaksi, johon pitkäaikaisen työn saaminen tekisi muutoksen. Toimeentulotukea saavat kotitaloudet saattavat joutua tinkimään ruuan laadusta ja ruoan riittäminen voi aiheuttaa huolta. Myös uusien vaatteiden tai huonekalujen ostamisesta täytyy tinkiä. (Hannikainen-Ingman ym. 2013, 87–89.)

Jotkut työtä toivoneista kuvailevat tarkemmin millaista työtä haluaisivat tehdä ( $n=40$ ). Työn toivottiin olevan pitkäkestoista tai vakituista kokopäivätyötä, osa toivoo saavansa edes osa-aikatyötä. Osa-aikatyö näyttäytyi myönteisenä toiveena erityisesti niille, jotka kuvailivat tulevaisuutensa liittyvän myös opiskelua. Osa vastaajista toivoi työtä joltakin tietyltä alalta, esimerkiksi omaa koulutusta vastaava työtä. Joillekin työn sisältöä tärkeämpää oli siitä saatu ansio.

[--] Alalla ei niin väliä, kunhan palkkani olisi 8e/h brutto ja vähintään 8h viitenä päivänä viikossa. Vaikka sitten siivousta. (N, 30)

Vastaaja kuvailee toivomaansa työaikaan sekä työstä saatavaa ansiotuloa, mutta ei aseta kriteereitä työn sisällölle. Osa vastaajista taas ei kuvaile lainkaan palkkaan liittyviä seikkoja vaan toivoo mielekästä tai mukavaa työtä.

Jarno Karjalaisen ja Pasi Moision (2010) kannustinloukkuja koskevassa tutkimuksessa kävi ilmi, että noin 70 prosenttia työttömistä haluaisi joko koko- tai osa-aikaista työtä tai harjoittaa yritystoimintaa. Vain yksi prosentti vastasi haluavansa olla työttömänä. (Karjalainen & Moision 2010, 121.) Käsillä olevassa aineistossa työttömänä olevista vastaajista, jotka ovat ilmaisseet jonkin tulevaisuuden toiveen, hiukan yli puolet toivoo olevansa vuoden kuluttua työelämässä. Suoraa vertailua näiden lukujen välillä ei kuitenkaan ole mielekästä tehdä, sillä sekä kysymyksenasettelu että vastaajajoukko ovat tutkimuksissa erilaiset. Kvantitatiivisessa analyysissä tuli esiin se, että työttömällä tulevaisuuteen epävarmasti suhtautuminen oli yleisempää kuin työssäkäyvillä sekä

eläkeläisillä tai opiskelijoilla. Myös Haataisen tutkimuksessa työttömyyden todettiin lisäävän toivottomuutta erityisesti miehillä (Haatainen 2004, 57, 59). Näin ollen työn saamisen voi tulkita lisäävän toivoa.

### ***Olisi joku kiva opiskelupaikka***

Tulevaisuuden toiveita koskevaan kysymykseen vastanneista 65 kuvailee opintoihin liittyviä toiveita. Ikäryhmittäin tarkasteltuna opintoja toivoivat erityisesti alle 30-vuotiaat, mutta toivetta esiintyi myös muissa ikäluokissa, vaikkakin vähemmässä määrin ( $\chi^2=34,623$ ;  $df=3$ ;  $p<,001$ ). Toiveina olivat opiskelupaikan saaminen, opinnoissa eteneminen ja valmistuminen. Kun verrataan näitä toiveita Rubinin (2000) ja Nurmen (1989) tutkimuksissa esiin tulleisiin nuorten tulevaisuudentoiveisiin ja tulevaisuudenkuviin, ne näyttävät hyvin tyypillisinä nuorten toiveina. Osalla vastaajista opintoihin liittyvät toiveet liittyivät kuitenkin takaisin opintotuella pääsemiseen tai opintolainaoikeuden takaisin saamiseen, mistä tulee esiin aineiston konteksti: aikuissosiaalityön asiakkuus.

Pääosa niistä, joiden tulevaisuuden toiveet liittyivät opintoihin, esittivät myös työhön liittyviä toiveita ( $n=45$ ). Työ ja opiskelu saattoivat olla toisilleen vaihtoehtoisia tai työskentely opintojen rinnalla antoi mahdollisuuden lisätuloihin. Yliopisto-opiskelijoille suunnatussa kyselyssä niistä vastaajista, jotka olivat tehneet työtä opintojen ohella, 74 prosenttia kertoo tehneensä töitä, koska taloudellinen tilanne on sitä vaatinut. Kuitenkin taloudellisen turvan lisäksi työssä käyminen on antanut työkokemusta omalta opiskelualalta ja lisännyt opiskelumotivaatiota. (Vanttaja 2012, 15–17.) Julkisessa keskustelussa on esitetty huolta siitä, että opintojen ohella työskenteleminen pitkittää opintoja, mikä näkyy myös aineistosta.

Toivon, että pystyn saamaan opiskeluun riittävästi taloudellista tukea yhteiskunnalta, jotta voi keskittyä opiskeluun eikä tarvitse mennä osa-aikatyöhön joka hidastaa opiskelua ja valmistumista. (N, 29)

Vastaaja esittää toiveen siitä, ettei hänen tarvitsisi työskennellä opintojen ohella, koska arvioi sen hidastavan opintojen etenemistä ja näin myös viivyttävän valmistumista. Yhteiskunnan antama riittävä taloudellinen tuki mahdollistaisi opiskeluihin keskittymisen. Nopea siirtymä opinnoista työelämään voikin olla toisaalta yhteiskunnan asettama tavoite, mutta myös yksilön henkilökohtainen toive.

Vastauksissa esiintyi toiveita opiskelupaikasta joltakin tietyltä alalta tai tietystä oppilaitoksesta. Osa vastaajista toivoi erityisesti mahdollisuutta oppisopimuskoulutuksen aloittamiseen, mikä mahdollistaisi ammattiin oppimisen työpaikalla. Osalla vastaajista oli toiveena oli päästä ammattiin josta pitää. Vastauksissa oli vahva yhteys työelämään.

[--] Olen koulussa ja käyn sen loppuun [päivämäärä]. Näytän tietoni ja taitoni jotta pääsisin töihin. [--] (M, 48)

[--] Vuoden päästä olen jo valmistunut ja suurin toive on löytää mieluinen, koulutusta vastaava työpaikka. [--] (N, 30)

Yllä oleville aineistokatkelmille on yhteistä toive opintojen loppuun saattamisesta sekä työpaikan saamisesta.

### ***Eläkkeellä, "jos luoja suo"***

Mitä vanhemmista vastaajista on kyse, sitä useammin eläkkeeseen liittyviä toiveita esiintyy. Nuorin eläkkeelle pääsyä toivonut vastaaja oli 49-vuotias. Vastaajista 14 toivoo tai tietää jäävänsä eläkkeelle vuoden kuluessa. Eläkkeelle pääseminen ei kuitenkaan kaikkien vastaajien kohdalla ole varmaa.

Työkyvyttömyyseläkeasia olisi kohdallaan 5 vuotta jo nyt prosessoitu. [--] (N, 55)

Vastaaja kertoo työkyvyttömyyseläkeprosessin kestäneen jo useamman vuoden ja esittää toiveen, että vuoden kuluttua asiaan olisi saatu päätös. Tilannetta voi luonnehtia kohtuuttomaksi, sillä eläkepäättöksen saaminen on kestänyt kauan. Anna Metterin (2012) mukaan asiantuntijalääkärit tekevät eläkearvioita kirjallisten hakemusten perusteella, mikä on johtanut siihen, että eläkkeelle pääseminen riippuu pitkälti siitä kuinka hyvin hakemus on tehty, kuinka hyvin työkyvyttömyyden osoittamat lääkärinlausunnot ja arviot on kirjoitettu ja onko hakemukseen liitetty kaikki tarpeelliset liitteet. Näyttää siltä, että vakuutuslääkärin tekemää kirjallisiin dokumentteihin perustuvaa näkemystä pidetään objektiivisempänä kuin potilaan ja häntä hoitavien henkilöiden näkemystä. Kohtuuttomat tilanteet aiheuttavat ihmisille vakavia taloudellisia seurauksia, kuten tulojen menettämisen, sekä sosiaalisia ja henkisiä seurauksia, kuten yksin jäämisen tunnetta ja kokemusta ihmisarvon menettämisestä. (Metteri 2012, 190, 221–222.) Nämä kaikki voivat aiheuttaa ihmiselle kokemuksen toivottomuudesta ja tulevaisuuteen luottavaisesti suhtautuminen muuttuu vaikeammaksi.

Eläköitymisen myötä myös velvollisuus työmarkkinoiden käytettävissä olemisesta päättyy. Varsinkin tilanteissa, joissa ihminen kokee olevansa työkyvytön, työttömänä työnhakijana oleminen saattaa aiheuttaa ahdistusta. Eläkkeelle pääseminen merkitsee siirtymistä säännöllisille tuloille, ilman lähes kuukausittaista tarveharkintaa. Pienituloisten tulot usein nousevat hieman eläkkeelle pääsemisen myötä (Rantala & Suoniemi 2011, 9). Pääsääntöisesti aineistossa eläköityminen näyttäytyy positiivisena tulevaisuudenkuvana, mutta osa vastaajista on kuitenkin kertonut, ettei ole vielä valmis eläkkeelle. Joillakin työllistyminen olisikin eläkkeelle jäämistä mieluisampi vaihtoehto (ks. aineistokatkelmät s. 34).

### ***Hampaat korjatut, vaivaisenluut korjatut***

Terveysteen liittyviä toiveita esittivät erityisesti 30–39-vuotiaat, mutta niitä esiintyi kaikissa ikäluokissa. Terveyttä koskeviksi toiveiksi ( $n=20$ ) olen luokitellut kaikki fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen liittyvät vastaukset sekä päihde- tai muihin riippuvuuksiin liittyvät toiveet. Suomalaisten aikuisten toivottomuutta koskevassa tutkimuksessa sekä alentunut työkyky että huono terveydentilanne lisäsivät toivottomuutta (Haatainen 2004, 56–59). Terveysteen liittyvät ongelmat saattavat aiheuttaa hyvinkin toivottomalta tuntuvan tilanteen.

[--] Toivoisin että voisin päästä ahdistuksesta ja masennuksesta eroon jotta edes tietäisin mitä haluan. En halua olla tuilla, mutten juurii nyt kykene työhön, kukaan ei auta, ketään ei kiinnosta vaikka veroni olen aina maksanut. [--] (M, 25)

Vastaaja kuvailee toiveensa olevan ahdistuksesta ja masennuksesta eroon pääsemisen, jotta pysyisi suunnittelemaan tulevaisuuttaan. Vastaaja kokee, ettei hän saa mistään apua tilanteeseensa, yhteiskunta on hylännyt kansalaisensa. Toinen vastaaja kuvailee tuntemuksiaan siitä, kun yhteiskunnan tarjoama apu on päättymässä.

Toivoisin saavani jatkaa sekä korvaushoidossa että kuntouttavassa työtoiminnassa. Kumpikin on auttanut minua suuresti opetellessani uudestaan "normaalimpaa" ja raittiimpaa elämään. Kumpikin on kuitenkin loppumassa, joten tulevaisuus jännittää ja ahdistaa aika paljon. [--] (N,38)

Vastaaja kertoo saamansa tuen olleen suuri apu elämäntilanteessaan. Tulevaisuus näyttäytyy epävarmana, koska apu päättymässä. Jääkö vastaaja omilleen, vai saako hän jatkossakin tarvitsemaansa tukea?

Terveystilanteen ongelmat aiheuttavat usein myös taloudellisia kustannuksia.

Toivoisin pysyväni terveenä, jotta ei tarvitsisi pyytää apua lääkkeiden ostamiseen ja lääkärinkäynnin laskujen maksamiseen. [--] (N, 68)

Vastaajaa toivoo pysyvänsä terveenä, jolloin hänen ei tarvitsisi pyytää tukea sairauskustannuksiin. Toimeentulotukiasiakkaat kertovat huomattavasti useammin kuin muu väestö jättävänsä ostamatta lääkkeitä tai käymättä lääkärissä rahan puutteen vuoksi (Hannikainen-Ingman ym. 2013, 87–88). Huono taloudellinen tilanne ja sairastaminen liitetään usein yhteen. Anna-Maria Isola toteaa rahan, ruuan ja lääkkeiden niukkuuden sekä perusterveydenhuollon heikon saatavuuden heikentävän köyhien kokemaa terveyttä (Isola 2013, 277–284). "Ei ole kysymys siitä, etteivätkö useimmat köyhät tietäisi miten elää terveellisesti. Kysymys on rahasta, jaksamisesta, tavoitteista ja motivaatiosta saavuttaa itselle asetetut tavoitteet ja selviytyä maaliin." (emt., 290). Myös aineistosta tulee esiin taloudellisen tilanteen vaikutus terveyteen.

Toivoisin, että pärjäisin paremmin. Pitkään jatkunut erittäin tiukka jatkuva puute kun rahat ei vaan riitä, vienyt jo terveyttä. (N, 62)

Vastaaja kuvaa huonon taloudellisen tilanteen heikentäneen terveydentilannetta. Terveyteen liittyvät tavoitteet tulivat aineistossa selvimmän esille päihteiden kohdalla.

[--] sekä hoidan itseäni ja ongelmiani laajemminkin. (Psykiatria, AA-ryhmät.) Päihteidenkäyttöni on hallinnassa (ei vaikeuta elämääni) tai sitä ei ole lainkaan. (M, 31)

Vastaaja kuvailee vuoden kuluttua hoitavansa itseään ja ongelmiaan psykiatrian ja AA-ryhmän avulla. Vastaaja vaikuttaa halukkaalta saamaan aikaan positiivisen muutoksen elämässään ja on selvillä keinoista, joiden avulla tavoitteen saavuttaminen näyttää mahdolliselta. Toiveena on, että vuoden kuluttua päihteidenkäyttö olisi hallinnassa eikä se aiheuttaisi ongelmia.

### ***Siiisti, lämmin ja kohtuuhintainen!***

Aineistosta on nähtävissä erilaisia toiveita asumiseen liittyen ( $n=16$ ). Niitä ovat muun muassa vuokrasopimuksen vakinaistaminen, oman asunnon saaminen tai ylipäänsä uuden asunnon saaminen. Osa vastaajista toivoi asuvansa vuoden kuluttua jollakin toisella paikkakunnalla tai ulkomailla. Kansallisessa tarkastelussa on ilmennyt, että toimeentulotukiasiakkaat ovat pääasiassa tyytyväisiä asumiseensa (Hannikainen-Ingman ym. 2013, 93). Käsillä olevassa aineistossa asumiseen liittyvien toiveiden määrä jää verrattain pieneksi, mikä on sinänsä mielenkiintoista, sillä valtakunnallisessa aikuissosiaalityön kartoituksessa sosiaalityöntekijöistä ja sosiaaliohjaajista yli puolet kuvailee käsittelevänsä työssään usein asumiseen ja asunnottomuuteen liittyviä seikkoja (Blomgren & Kivipelto 2012, 73). Eräs vastaaja on kuvaillut sosiaalitoimessa asiointiaan asumiskysymyksiin liittyen.



Olen asunut samassa asunnossa [noin vuodesta 2000] alkaen, 2 lapseni kanssa. Molemmat menivät naimisiin ja muuttivat pois. Asunto on kolmio ja liian iso minulle. Pyysin monta kertaa sosiaalityöntekijältä että voiteko etsiä minulle pienemmän asunnon. Hän sanoi, etsi itse. Etsin itse ja ilmoitin sosiaalityöntekijälle hän ei suostunut maksamaan vakuusmaksuja. Mistä minä voin maksaa vakuusmaksut, olen työtön ja rahat mitä saan Kelalta, menee vuokran ja laskujen maksuun. [--] Pian tulee tilanne, että en pysty maksamaan vuokraa. (N, 52)

Vastaaja kuvailee jääneensä yksin asumaan liian isoon asuntoon lasten muutettua pois kotoa. Vastaaja ei saanut apua asunnon etsimiseen eikä asunnon löydyttyä vuokravakuuden maksamiseen. Vastaajalla on huono kokemus sosiaaliasemalta saadusta palvelusta. Pahimmillaan maksamattomat vuokrat saattavat aiheuttaa asunnosta häätämisen. Aineistossa kymmenen vastaajaa kuvailee vuokran tai muiden asumiskustannusten maksamisen vaikeutta ja asumiskustannusten nousua. Aineistosta ei valitettavasti käy ilmi, onko vastaajien joukossa asunnottomia henkilöitä. Kuitenkin asunnottomuuden uhan nosti esiin yksi vastaaja.

Toivon, että en asu kadulla. (M, 47)

Vastaaja esittää ainoana toiveenaan sen, ettei olisi vuoden kuluttua asunnoton. Tutkimuksessa asunnottomuuden kokeneiden miesten kertomuksista nousi esiin erilaisia asunnottomuuteen johtaneita tekijöitä. Syitä ovat muun muassa av(i)oro, negatiiviset muutokset taloudellisessa tilanteessa sekä päihde- että mielenterveysongelmat. Myös puutteet asumistaidoissa ovat voineet johtaa asunnon irtisanomiseen tai häätöön. (Suonio & Kuikka 2012, 231–233.)

### ***Toimeen tuleva!***

Vastaajista 65 kirjoittaa taloudelliseen tilanteen liittyviä toiveita. Taloudellisia seikkoja on tullut esiin jokaisessa jo edellä käsitellyssä toive-luokassa esimerkiksi toiveena palkkatyöstä sekä huolena asumis- ja terveydenhuoltokulujen maksamisesta. Harvinaisempaa on ainoastaan talouteen liittyvien toiveiden esiintyminen ( $n=14$ ). Vastaajat toivovat pääsääntöisesti parempia, vakaampia ja säännöllisempiä tuloja. Toimeen tulemista on kuvailtu eri tavoin.

[--] Elämä olisi tasaisempaa ja että tililläkin olisi vähän käyttörahaa, ettei kaikki mene "kädestä suuhun" (M,52)

Laskut maksettuna eikä ole tarvinnut lainata rahaa lääkkeiden ostoon tai sairauskuluihin saatika muuhun elämiseen. (N,46)

[--] Tuloja enemmän kuin menoja, eli toimeentuloa. [--] (M, 20)

Aineistokatkelmien valossa toimeen tuleminen tarkoittaa sitä, että laskut on saatu maksettua ja sen jälkeen tilillä on myös käyttörahaa. Tällöin ei myöskään ole tarvinnut lainata rahaa välttämättömiin menoihin. Toimeentulotukiasiakkaat lainaavat läheisiltään rahaa huomattavasti muuta väestöä

useammin. He myös saattavat tiukan taloudellisen tilanteen vuoksi joutua ottamaan uutta lainaa vanhojen lainojen maksamiseksi ja laskujen maksamisessa voi olla ongelmia. (Hannikainen-Ingman ym. 2013, 89–91). Aineistossa esiintyi myös erilaisiin velkajärjestelyihin liittyviä kuvauksia.

[--] Olen hakemassa myös velkajärjestelyyn, en usko kyllä pääseväni, olen menettänyt luotot kahdesti, mutta aion silti yrittää. [--] (N, 38)

Odotan velkajärjestelypäätöstä, jonka myötä tilanteeni hieman helpottuisi. Kyseessä 0-ohjelma, siksi en pysty enää työllistymään. En usko, että päätös on myönteinen. (N, 57)

Kumpikin vastaajista arvioi, ettei pääse velkajärjestelyyn vaikka siihen haluaisi. Velkajärjestelyä koskevassa kyselyssä kävi ilmi, että melkein 80 prosenttia velkajärjestelyyn päässeistä kokee järjestelyn auttaneen taloustilanteen selvittämisessä. Vaikka itse prosessi on ollut haastava, veloista pääseminen on ollut helpottavaa, itsetuntoa parantavaa ja tulevaisuuden toivoa lisäävää. (Valkama 2011, 11.)

Toiveet taloudellisen tilanteen paranemisesta koskivat sekä nuoria että vanhempia asiakkaita, lyhyen ja pitkän aikaa asioineita sekä kaikissa elämäntilanteissa olevia vastaajia. On syytä pohtia johtuuko tämä kyselyn muotoilusta vai siitä, että taloudellisilla seikoilla on hyvin kokonaisvaltainen vaikutus elämäntilanteeseen. Vastaajat eivät juurikaan esittäneet toiveita erilaisten tavaroiden ja esineiden ostamisesta, vaan kyse oli arjessa pärjäämisestä ja niukkuudesta eroon pääsemisestä.

### ***Etten olisi enää sossun asiakas***

Vastaajista 36 esittää toiveenaan sen, ettei olisi vuoden kuluttua enää sosiaalitoimen asiakkaana tai ei tarvitsisi toimeentulotukea. Pääasiallinen keino, jolla asiakkuuden päättämiseen pyritään, on työn saaminen. Työn myötä taloudellinen tilanne kohenee, mikä edesauttaisi sosiaalitoimen asiakkuuden päättämistä. Vastaajista 19 kertoo toiveena olevan työn saaminen sekä sen, ettei tarvitsisi olla sosiaalitoimen asiakkaana tai elää sosiaalietuuksien varassa.

Toivoisin, että minun ei tarvitsisi hakea toimeentulotukea, koska koen sen nöyryyttävänä (B-luokan kansalainen). Toivon, että vuoden päästä saisin toimeentuloni työstä. (M, 58)

Riippuvuus sosiaalitoimesta saatetaan kokea nöyryyttäväksi asiaksi. Niin sanottu kunnan kansalainen tienaa oman elantonsa työllä, eikä tarvitse taloudellista tukea yhteiskunnalta. Tarveharkintaisen etuuden myöntämisperusteet saatetaan kokea epäoikeudenmukaisiksi, tuen hakeminen liian monimutkaiseksi sekä nöyryyttäväksi ja matalatasoista tukea joutuu kaiken lisäksi odottamaan liian kauan (Hakkarainen 2012, 91–92). Toimeentulotukea ei välttämättä halutakaan hakea, vaikka siihen olisi oikeutettu. Susan Kuivalainen on tarkastellut toimeentulotuen alikäyttöä

Väestöryhmien väliset hyvinvointierot ja hyvinvointiongelmien paikantuminen -kyselyn avulla. Kyselyn vastaajista viisi prosenttia arvioi olevansa oikeutettu toimeentulotukeen, mutta ei halua jostain syystä sitä hakea, vaan haluaa ennemmin tulla toimeen omillaan. Tämä on yli puolitoistakertainen määrä niihin vastaajiin nähden, jotka ilmoittavat saavansa toimeentulotukea (3,2 %). (Kuivalainen 2007, 51.) Nähtäväksi jää kuinka perustoimeentulotuen siirtyminen Kelaan vaikuttaa toimeentulotukeen liittyviin asenteisiin ja tätä myötä myös halukkuuteen hakea toimeentulotukea.

Toivetta asiakkuuden päättämisestä esiintyi jokaisessa ikäluokassa sekä kummallakin sukupuolella. Edellä oli lainaus 58 -vuotiaan miehen "B-luokan kansalaisuudesta". Vastaavaa on nähtävissä myös nuoren naisen kuvauksesta.

[--] odotan mielenkiinnolla sitä, että pääsen sossupummin roolista irti. Sosiaalitoimen asiakkuus nimittäin leimaa aika tavalla, vaikka yritänkin itse tilanteeseeni suhtautua ilman ylimääräistä häpeää. [-] (N, 26)

Vastaaja kuvailee asiakkuuden olevan leimaavaa, vaikka siihen yrittäisikin itse suhtautua neutraalisti. Vastaaja toivoo pääsevänsä pois sossupummin roolista. "Sossupummi" elää yhteiskunnan varoilla. Köyhyyttä koskevilla elämäntarinoissa tarveharkintaisen tuen hakemista on kuvailtu nöyryyttäväksi, koska sen ajatellaan olevan osoitus siitä, ettei ihminen tule toimeen omillaan. Hakemuksissa joutuu myös selvittämään viranomaisille yksityisiksi koettuja asioita, joista ei haluttaisi vieraille puhua. (Hakkarainen 2012, 93–94.) Jotakin asiakkuuden negatiivisuudesta kertoo myös se, että kahdeksalla vastaajalla asiakkuuden loppuminen oli ainoa toive.

Vain pieni osa vastaajista ( $n=7$ ) on toivonut asiakkuutensa jatkuvan. Toiveina oli yleisen auttamisen ja tukiverkoston lisäksi taloudellinen tuki esimerkiksi vaatteisiin, asumiskustannuksiin ja terveydenhuoltokuluihin. Asiakkuus onkin osalle vastaajista keino jonkin tavoitteen saavuttamiseen. Sosiaalitoimesta saatu taloudellinen tuki ja neuvonta muun muassa ehkäisevät elämäntilanteen huonontumista ja auttavat tiukassa taloudellisessa tilanteessa, mutta pääsääntöisesti toiveena oli, ettei tulevaisuudessa olisi tarvetta sosiaalitoimiston palveluille.

### ***Sata kertaa parempi***

Aineistossa 36 vastaajaa kuvaili tulevaisuuteensa liittyvän sellaisia seikkoja, jotka eivät yksiselitteisesti asettuneet edellä kuvailtuihin luokkiin. Osa vastaajista ( $n=6$ ) on esittänyt yksinkertaisen toiveen paremmasta tai helpommasta tulevaisuudesta, sen kummemmin erittelemättä

mitä sillä tarkoittaa. Tulevaisuuden näyttäytyminen nykytilanteen kaltaisena voi olla joko positiivinen tai negatiivinen tulevaisuudenkuva.

En ainakaan toivo että pysy samanalaisena tai huonompana. (M,23)

Toivottavasti yhtä tasapainoinen ja onnellinen kuin nyt. [--] (N, 26)

Ensimmäisellä vastaajalla nykytilanne on sellainen, ettei hän toivo tilanteensa pysyvän saman kaltaisena. Toinen vastaaja taas kuvailee olevansa tyytyväinen nykytilanteeseensa ja toivoo sen jatkuvan sellaisena. Aineistossa osa vastaajista esittää toiveen normaalista arkirytmistä, rutiineista ja arjen sujuvuudesta ( $n=8$ ). Jorma Walleniuksen (2005) tutkimuksessa toivon ylläpitämisestä perhekotityössä korostuu arjen sujuvuuden vaikutus toivon. Wallenius toteaa, että ”toivo paremmasta [--] on pyrkimystä kohti sitä, että arki on järjestyksessä ja harmoninen, että se on ennakoitavissa, kannettavissa ja hallittavissa ja että se on hyväksyttävissä olevaa.” (Wallenius 2005, 114).

Aineistossa esiintyi verrattain vähän perheeseen tai läheissuhteisiin liittyviä toiveita ( $n=5$ ), ja nekin olivat pääasiassa toiveita tavallisesta perhe-elämästä. Vain yksi toivoi parisuhteensa etenevän parempaan suuntaan, mutta kukaan ei esittänyt toivetta kumppanin löytämisestä. Osassa vastauksissa kuvailtiin aiemmin tapahtunutta parisuhteen kariutumista, mutta niissäkään ei esitetty toivetta esimerkiksi tilanteen korjaantumisesta tai uudesta parisuhteesta. Toisaalta aineistossa vain yksi vastaaja toi esiin yksinäisyyteen viittaavia seikkoja.

## **6.2 Toivottu ja ei-toivottu tulevaisuudenkuva**

Edellisessä luvussa esittelin aineistossa esiintyneitä tulevaisuuden toiveita ja tavoitteita, joiden voi kokonaisuudessaan nähdä piirtävän kuvaa aikuissosiaalityön asiakkaiden toivotusta tulevaisuudesta. Tuodakseni selvemmin esiin toivon merkitystä olen koonnut vastaajien kirjoituksista katkelmia, jotka muodostavat kuvan joko positiivisesta tai negatiivisesta tulevaisuudesta. Päänäkökulma kummassakin kuvauksessa on työhön liittyvissä seikoissa, sillä se on aineistossa selvästi useimmin esiintyvä toive. Kuvaukseen olen kuitenkin ottanut mukaan myös talouteen ja terveyteen liittyviä seikkoja, koska niiden puutteen on todettu lisäävän toivottomuutta (Haatainen 2004, 55–59). Osa vastaajista on kuvaillut tulevaisuuteen liittyviä tunteita, jotka olen sijoittanut seuraaviin tulevaisuuden kuvauksiin sen mukaisesti, ovatko ne positiivisesti vai negatiivisesti latautuneita. Kuvaukset eivät käy yksi yhteen yksittäisen vastaajan tulevaisuuden toiveiden kanssa, vaan kyseessä ovat yleistyksiä, joiden tarkoituksena on tuoda esiin koko aineistossa esiintynyttä toivoa ja

toivottomuutta. Kuvauksissa esiintyvä "Maija" on fiktiivinen hahmo, jonka olen luonut tutkimukseen osallistuneiden keskimääräisistä taustatiedoista<sup>11</sup>.

### Maija

*Maija on 35-vuotias yksinasuva nainen Tampereelta. Maijalla on toisen asteen koulutus, mutta se ei ole taannut pysyvää työpaikkaa, vaan Maija on ollut työttömänä reilun vuoden verran. Maija on tullut sosiaalitoimen asiakkaaksi kuukausi sitten.*

### Maijan ei-toivottu tulevaisuus

*Vuoden kuluttua Maija ei ole saanut yrittämisestään huolimatta töitä. Työttömyyden myötä Maijan taloudellinen tilanne ei parane, vaan toimeentulotukiasiakkuuden pitkittyessä kulutuksesta tinkiminen jatkuu. Maija olisi halunnut lopettaa sosiaalitoimen asiakkuuden, mutta se ei ole mahdollista. Maija kokee, ettei saa sosiaalitoimelta tarpeeksi tukea vaikeassa elämäntilanteessaan. Kukaan ei kuuntele eikä auta. Jatkuvan puutteen vuoksi Maijan fyysinen ja psyykinen terveys on heikentynyt. Terveystieteiden huollon kustannukset ja asumismenot aiheuttavat huolta. Tulevaisuus ahdistaa Maijaa. Elämä tuntuu lipuvan huonompaan suuntaan ja elämäntilanne kurjistuu entisestään. Edessä on vastoinkäymisiä ja elämäntilanne on horjuva. Seinä tulee aina vastaan vaikka kuinka yrittäisi parantaa elämäntilannetta.*

Maijan ei-toivottu tulevaisuus on kuvaus sellaisesta tulevaisuudesta, jossa ei ole toivoa. Toiveena ja tavoitteena on ollut työn saaminen, mikä ei ole toteutunut. Tämän myötä muutkaan tavoitteet, kuten taloudellisen tilanteen paraneminen sekä sosiaalitoimen asiakkuuden päättymisen eivät ole toteutuneet. Tulevaisuudenkuvana ei-toivottu tulevaisuus on varsin synkkä ja siihen liittyvät tunteet ovat ahdistavia. Ei-toivotusta tulevaisuudesta on hyvin vaikea löytää toivon pilkahduksia.

Maijan toivottu tulevaisuus kuvastaa positiivista tulevaisuudenkuvaa. Tavoitteena ja toiveena olleen työn saaminen on mahdollistanut taloudellisen tilanteen paranemisen ja sosiaalitoimen asiakkuuden päättämisen. Positiivista tulevaisuudenkuvaa luonnehtii valoisuus ja eteenpäin suuntautuneisuus.

---

<sup>11</sup> Vastaajista 52 % on naisia ja yksinasuvia vastaajista on 71 %. Yleisin suoritettu koulutus on toisen asteen koulutus (55 %). Asiakkuuden keston yleisimmät vastaukset ovat 1 kuukausi ja 12 kuukautta. Yleisimmin vastaajat ilmoittivat työttömyyden kestokseen 12 kuukautta.

### Maijan toivottu tulevaisuus

*Maija on vuoden kuluttua saanut työpaikan. Maijan työ on mukavaa ja siitä saatava palkkakin on kohtuullinen. Työn myötä Maijan taloudellinen tilanne on parantunut ja sosiaalitoimen asiakkuus oli vain lyhyt jakso Maijan elämässä. Maija tulee toimeen omillaan ja itsenäisesti. Maijan terveydentilanne on pysynyt hyvänä, jopa kohentunut aiemmasta. Maija kokeekin itsensä työkykyiseksi. Maija näkee tulevaisuutensa valoisana, eteenpäin suuntautuvana, selkeänä ja kaiken kaikkiaan menneisyyttä parempana. Arki on tavallista, sujuvaa ja mielekästä. Siihen on löytynyt uusi rytmi. Taloudellinen tilanne on vakaa ja eläminen on sekä tasaisempaa että menneisyyttä helpompaa.*

Toivottua ja ei-toivottua tulevaisuutta voi kuvailla onnistumisen kehän ja epäonnistumisen kierteen avulla, tosin vaihtaisin onnistumisen ja epäonnistumisen tilalle toivon ja toivottomuuden. Tällöin "toivon kehässä" onnistumisten myötä toivo lisääntyy, itsetunto paranee ja luottamus tavoitteiden tavoittamiseen ja onnistumiseen vahvistuu. Epäonnistumiset, toiveiden ja tavoitteiden saavuttamatta jäämiset taas voivat johtaa "toivottomuuden kierteeseen", joka syö itsetuntoa ja voi aiheuttaa epäonnistumisen odottamista. (Nurmi ym. 1992, 490–492; Piri 1997, 29–32.) Tällöin voi kenties jopa puhua toivottomuuden kasautumisesta.

## 7 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tutkimuksessa määrällisen analyysin tarkoituksena oli selvittää miten aikuissosiaalityön asiakkaat suhtautuvat tulevaisuuteensa ja miten he arvioivat elämäntilanteensa muuttuneen sosiaalitoimen asiakkuuden myötä. Aloitin analyysin kuvailevilla menetelmillä, joiden avulla pyrin kuvailemaan laajasti sekä tulevaisuuteen suhtautumiseen että elämäntilanteen muutokseen liittyviä seikkoja. Iän mukaisessa tarkastelussa kävi ilmi, että alle 30-vuotiaiden ryhmässä elämäntilanteen paraneminen oli yleisempää kuin muissa ikäryhmissä. Toisaalta taas 50 vuotta täyttäneiden ja vanhempien ryhmässä elämäntilanteen heikkeneminen oli huomattavasti yleisempää muihin ikäryhmiin verrattuna. Nuorin ikäryhmä myös suhtautui tulevaisuuteensa luottavamemmin kuin muut ryhmät.

Asiakkuuden keston mukaan tarkasteltuna yli 2 vuotta asioineilla elämäntilanteen heikkeneminen on selvästi yleisempää kuin alle 2 vuotta asioineilla. Asiakkuuden kesto heijastuu myös tulevaisuuteen suhtautumiseen, sillä asiakkuuden keston mediaani on lähes kaksinkertainen tulevaisuuteen epävarmasti suhtautuvilla luottavaisiin verrattuna. Kun huomioon otettiin vastaajien nykytilanne, työssä tai eläkkeellä olevat sekä opiskelijat olivat luottavaisempia tulevaisuuden suhteen kuin työttömät ja jossakin muussa elämäntilanteessa olevat. Kaikissa ryhmissä tulevaisuuteen luottavaisesti suhtautuminen oli kuitenkin yleisempää kuin tulevaisuuden näyttäytyminen epävarmana. Elämäntilanteen muutokseen nykytilanteella ei ollut tilastollisesti merkitsevää yhteyttä. Kun elämäntilanteen muutosta tarkasteltiin vastaajien muiden taustatietojen kanssa, ei niin sukupuoli, koulutustaustalla, asumismuodolla kuin äidinkielelläkään ollut siihen tilastollisesti merkitsevää yhteyttä. Tulevaisuuteen suhtautuminen luottavaisesti oli naisille tyypillisempää kuin miehille. Koulutustasolla, asumismuodolla ja äidinkielellä ei ollut tilastollisesti merkitsevää yhteyttä tulevaisuuteen suhtautumiseen.

Tarkasteltaessa tulevaisuuteen suhtautumista vastaajien palveluodotusten täyttymisen mukaisesti erot ovat merkittäviä. Jopa 70 prosenttia niistä, joiden odotuksia palvelu ei ole vastannut, suhtautuu tulevaisuuteensa epävarmasti. Tilanne on päinvastainen niillä, joiden odotuksia palvelu on vastannut. Palveluodotuksilla on merkittävä yhteys myös arvioon elämäntilanteen muutoksesta. Kaksi kolmesta vastaajasta, jotka kuvaavat palvelun vastanneen odotuksia, kokee elämäntilanteensa parantuneen asiakkuuden myötä. Yli kolmasosa vastaajista, joiden odotuksia palvelu ei ole vastannut, kokee elämäntilanteensa heikentyneen. Vastaajien positiivisilla arvioilla vuorovaikutuksesta työntekijän kanssa on selvä yhteys arvioon elämäntilanteen paranemisesta.

Myös tulevaisuuteen luottavaisesti suhtautuminen oli selvästi yleisempää niillä, joilla on ollut positiivinen kokemus vuorovaikutuksesta verrattuna niihin vastaajiin, joiden kokemus on ollut neutraali tai negatiivinen. Työskentelyn tavoitteellisuudella oli hyvin samankaltaiset yhteydet tulevaisuuteen suhtautumiseen ja elämäntilanteen muutokseen kuin vuorovaikutuksellakin. Työskentelyn tavoitteellisuuden kasvaessa myös arvio elämäntilanteen muutoksesta paranee. Elämäntilanteen heikkeneminen tavoitteellisesta työskentelystä huolimatta osoittautui erittäin vähäiseksi. Jopa yli kolme neljästä vastaajasta, joiden asiakkuutta voi kuvailla tavoitteelliseksi, suhtautuu tulevaisuuteensa luottavaisesti. Tilanne on jälleen päinvastainen niiden kohdalla, joiden asiakkuutta ei voi kuvata tavoitteelliseksi.

Löytääkseni tulevaisuuteen luottavaisesti suhtautumista ja elämäntilanteen paranemista selittäviä tekijöitä, otin tarkasteluni avuksi logistisen regressioanalyysin. Tarkastelin tulevaisuuteen suhtautumista vastaajien sukupuolen, nykytilanteen, asiakkuuden keston, palveluodotusten, elämäntilanteen muutoksen ja työskentelyn tavoitteellisuuden valossa. Miehillä riski suhtautua tulevaisuuteensa epävarmasti oli lähes kolminkertainen naisiin verrattuna. Työskentelyn tavoitteellisuuden laskiessa riski epävarmuuteen kasvaa. Kuitenkin palveluodotusten täyttymisellä oli kaikkein suurin merkitys tulevaisuuteen suhtautumiseen. Mikäli palvelu on vastannut huonosti odotuksia, riski tulevaisuuteen epävarmasti suhtautumiseen oli moninkertainen verrattuna niihin, joiden odotuksia palvelu on vastannut hyvin.

Elämäntilanteen muutoksen tarkasteluun selittäviksi tekijöiksi valitsin työskentelyn tavoitteellisuuden, palveluodotukset, tulevaisuuteen suhtautumisen sekä asiakkuuden keston. Elämäntilanteen paranemista tilastollisesti merkitsevästi selittäväksi tekijäksi nousi työskentelyn tavoitteellisuus. Tavoitteellisen työskentelyn myötä todennäköisyys elämäntilanteen paranemiseen oli moninkertainen verrattuna niihin vastaajiin, joiden asiakkuus ei ole ollut tavoitteellista. Elämäntilanteen heikkenemistä selittäväksi tekijäksi nousi asiakkuuden kesto. Yli kaksi vuotta asioineilla riski elämäntilanteen heikkenemiseen oli selvästi suurempi kuin vähemmän aikaa asioineilla.

Laadullisen analyysin tavoitteena oli selvittää, millaisia aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuudenkuvat ovat. Analyysin kohteena olivat vastaajien lyhyet kirjoitukset vastauksena kysymykseen *Minkälaisen toivoisit oman tilanteesi olevan vuoden päästä?* Tarkastelin tulevaisuudenkuvia analysoimalla vastaajien kirjoituksissa olevia toiveita ja tavoitteita. Selvästi yleisin aineistossa esiintyvä toive oli työn saaminen, ja sen esitti melkein 60 prosenttia vastaajista.



Työ saattoi olla joko vastaajan ainoa toive tai esimerkiksi vaihtoehto opiskelulle tai sen rinnalle. Osa vastaajista toivoi pitkäaikaista, kokopäiväistä työtä, mutta joillekin vastaajille osa-aikatyö oli mieluisampi vaihtoehto. Tällöin tyypillisesti oli kyse työskentelystä opintojen ohella. Työn saaminen yhdistyi vahvasti taloudellisen tilanteen paranemiseen.

Aineistossa oli myös paljon opintoihin liittyviä toiveita, kuten opintojen aloittaminen tai niiden päättäminen. Pääosa opintoihin liittyviä tavoitteita kuvailleista vastaajista esitti myös työhön liittyviä toiveita. Osalla vastaajista opintoihin liittyikin huoli taloudellisesta pärjäämisestä. Opintoihin liittyvät toiveet painottuivat pääasiassa nuorempiin vastaajiin, kun taas eläkkeeseen liittyvien toiveiden määrä kasvoi vastaajien iän lisääntyessä. Osalle vastaajista eläköityminen näyttäytyi positiivisena tulevaisuudenkuvana, kun taas osa vastaajista haluaisi mieluummin työllistyä. Sekä fyysiseen että psyykkiseen terveyteen liittyviä toiveita esittivät erityisesti 30–39-vuotiaat, mutta niitä esiintyi kaikissa ikäluokissa. Myös terveyteen liittyviin toiveisiin yhdistyi huoli taloudellisesta tilanteesta.

Aineistossa esiintyi yllättävän vähän asumiseen liittyviä toiveita. Näitä olivat esimerkiksi uuden asunnon saaminen tai toiselle paikkakunnalle muuttaminen. Osa vastaajista esitti sellaisia toiveita, joiden luokittelu osoittautui haasteelliseksi, tai se ei ollut mielekästä. Jotkut vastaajista esittivät toiveita esimerkiksi paremmasta ja helpommasta tulevaisuudesta sen kummemmin keinoja tai selventäviä seikkoja esittelemättä. Osa vastaajista toivoi arkeensa sujuvuutta ja normaalia rytmiä. Perheeseen tai muihin läheissuhteisiin liittyviä toiveita ei aineistossa juurikaan esiintynyt.

Lähes kaikkiin edellä kuvattuihin tulevaisuuden toiveisiin on yhdistettävissä toive taloudellisen tilanteen paranemisesta. Vastaajat toivoivat parempia ja säännöllisempiä tuloja. Aineistossa toimeen tuleminen määrittyi rahojen riittävyytenä, jolloin kaikki rahat eivät menneet laskujen ja muiden välttämättömien menojen maksuun. Taloudellisen tilanteen paraneminen mahdollistaisi myös sosiaalitoimen asiakkuuden päättämisen. Osa vastaajista toivookin, ettei vuoden kuluttua olisi enää sosiaalitoimen asiakkaana. Aineistossa asiakkuus näyttäytyy leimaavana ja nöyryyttävänä. Kuitenkin pieni osa vastaajista toivoo saavansa jatkossakin tukea elämäntilanteeseensa.

Narratiivisen analyysin avulla luoduissa toivotussa ja ei-toivotussa tulevaisuudenkuvassa kiteytyvät aineistossa esiintyvä toivo ja toivottomuus. Analyysissä työn saaminen, eli toiveen tai tavoitteen saavuttaminen, saa aikaan kokonaisvaltaisen positiivisen muutoksen, kun taas tavoitteen saavuttamatta jääminen luo pohjan toivottomalle tulevaisuudenkuvalle.

Tutkimuksen tuloksia tarkasteltaessa on otettava huomioon, että kyseessä on ensisijaisesti Tampereen aikuissosiaalityön asiakastytyväisyyskysely, joka on tavoittanut vain osan aikuissosiaalityön asiakkaista. Mikäli kyselyn tavoitteena olisi ollut saavuttaa tietoa asiakkaiden toivosta ja tulevaisuudenkuvasta, olisi se todennäköisesti rakentunut eri tavalla. Nyt kyselyssä ei suoranaisesti kysytty esimerkiksi työskentelyn tavoitteellisuudesta tai siitä mitkä tekijät ovat edesauttaneet asiakkaiden elämäntilanteen paranemista. Lomakemuotoinen kysely ei myöskään mahdollistanut selventävien lisäkysymysten esittämistä. Määrällistä analyysiä olisi tukenut suurempi vastaajajoukko, jolloin tulokset olisivat olleet sekä luotettavampia että paremmin yleistettävissä. Erityisesti logistisen regressioanalyysin tulosten yleistettävyyttä tulee harkita laajojen vaihteluvälien vuoksi (Jokivuori & Hietala 2007, 62–63). Laadullisessa analyysissä vastaajien määrä oli varsin riittävä, mutta haasteita aiheutti vastausten lyhyys. Asiakastytyväisyyskysely ei houkuttanut vastaajia kuvailemaan monisanaisesti tulevaisuuttaan, vaan vastaukset vaihtelivat yhdestä sanasta muutamaaan virkkeeseen, jolloin analyysi jäi väistämättä toivottua pinnallisemmaksi.

Toivon tarkasteleminen tavoitteellisuuden avulla osoittautui kuitenkin mielekkääksi sekä laadullisessa että määrällisessä analyysissä. Laadullisen analyysin avulla on voitu sekä selvittää millaisia tavoitteet ja toiveet ovat, mutta myös millaisia tunteita tulevaisuus herättää. Määrällisessä analyysissä tavoitteellisella työskentelyllä oli selvä yhteys toisaalta tulevaisuuteen luottavaisesti suhtautumiseen ja toisaalta elämäntilanteen paranemiseen asiakkuuden myötä. Pohdittaessa tutkimustuloksia aikuissosiaalityön käytännön pohjalta työntekijän ja asiakkaan välinen hyvä vuorovaikutus ja työskentelyn tavoitteellisuus ovat ensisijaisen tärkeitä. Sekä tavoitteellisuuden aste että kokemus vuorovaikutuksesta laskevat asiakkuuden keston pitkittyessä. Tällöin ajan kuluessa erilaiset haasteet ovat voineet syventyä ja monimutkaistua ja ratkaisun löytäminen voi olla vaikeaa. Vaikka taustalla olisikin pitkä asiakkuus ja epäonnistumisia elämäntilanteen paranemisen tavoittelemisessa, tulee työntekijän ja palvelujärjestelmän kuitenkin suoda ja luoda asiakkaalle mahdollisuuksia muutokseen (Jokinen 2014, 210–214). Toivottomaksi tapaukseksi leimaaminen ei millään muotoa edistä asiakkaan uskoa parempaan tulevaisuuteen. Tavoitteellisesta sosiaalityöstä puhuttaessa on huomioitava myös se, ettei tavoitteiden tarvitse aina olla suuria ja asiakkaalle on myös suotava mahdollisuus epäonnistumiseen.

Tavoitteiden asettaminen yhdessä asiakkaan kanssa vaatii työntekijältä halua perehtyä asiakkaan tilanteeseen ja kuunnella asiakasta. Rostilan (2001, 16–17) mukaan kunnallisen sosiaalityön asiakassuunnitelmat ovat osoitus tavoitelähtöisestä sosiaalityöstä. Ratkaisevaa on, ovatko

asiakassuunnitelmaan merkityt tavoitteet asiakkaan, työntekijän vai kenties organisaation tai poliittisten päättäjien tavoitteita. Selvästi yleisimmät asiakkaiden esittämät toiveet liittyivät työhön ja opintoihin, jotka ovat asioita, joihin aktivointipolitiikalla pyritään. On kuitenkin kysyttävä, voiko aikuissosiaalityön keinoin edistää näiden tavoitteiden saavuttamista, vai onko se "työ- ja elinkeinotoimiston juttu", kuten eräs vastaajista toteaa. Erilaiset asiakas- ja palvelusuunnitelmat voivat kuitenkin toimia hyvinä työvälineinä tavoitteellisessa aikuissosiaalityössä etenkin silloin, kun asiakkaan osallisuus on suunnitelman laatimisessa vahvaa (Rostila 2001, 79–80).

Tulevaisuuden toiveissa taloudellisen tilanteen merkitys on varsin suuri. Toisaalta toivotaan työtä, jolla tavoitellaan parempaa taloudellista tilannetta ja toisaalta taloudellisen tilanteen merkitys näkyy huolena rahojen riittävydestä. Huonon taloudellisen tilanteen onkin todettu lisäävän toivottomuutta (Haatainen 2004, 56, 59). Mäntysaari nostaa aikuissosiaalityön esiin nimenomaan köyhien parissa tehtävänä työnä (Mäntysaari 2006, 117). Aikuissosiaalityön ja toimeentulotukityön yhteenkietoutuneisuus purkautuu kuitenkin ainakin osittain perustoimeentulotuen siirtyessä Kelaan vuonna 2017. Talentian toimeentulotuen parissa työskentelevien jäsenien keskuudessa siirto herättää huolta huonoimmassa asemassa olevien asiakkaiden osalta vaikkakin koko asiakaskuntaa tarkasteltaessa muutos näyttäytyy positiivisena ja yhdenmukaisuutta lisäävänä (Mäkinen 2014, 18–20). Nähtäväksi jää, millaiseksi aikuissosiaalityön asiakkaiden saama palvelu sekä sosiaalityöntekijöiden työnkuva muotoutuu tämän muutoksen myötä.

Odotukset aikuissosiaalityön palveluista saattavat vaihdella sen mukaan, mitä asiakas kokee tarvitsevänsä. Palveluodotusten täyttyminen osoittautui merkittäväksi tulevaisuuteen luottavaisesti suhtautumista selittäväksi tekijäksi. Vaikkakaan kyselyssä ei kysytty, millaisia odotuksia asiakkailla on palvelun suhteen ollut, on niistä nähtävissä viitteitä tulevaisuutta koskevissa kirjoituksissa. Vastaajat esittivät toiveita kuuntelemisesta ja neuvomisesta, riittävästä tapaamisajoista sekä taloudellisesta tuesta. Joillekin asiakkaille taloudellinen tuki voi olla riittävä keino elämäntilanteen paranemiseen, mutta osa asiakkaista tarvitsee myös muunlaista tukea (Kuusikko-työryhmä & Borg 2011, 3–4), jolloin tarvitaan mahdollisuus kasvokkaiseen asiointiin. Nuorten toivoa koskevassa tutkimuksessa nuoret kuvailivat muiden ihmisten lisäävän heidän toivoaan sekä turvaamalla elämän perusedellytykset että osoittamalla aitoa välittämistä (Tikkanen 2012, 63–64). Näen tämän pätevän myös aikuissosiaalityön asiakkaisiin. Toimeentulotuen avulla voidaan turvata taloudellinen pärjääminen, mutta toivon lisäämiseksi tarvitaan myös psykososiaalista tukea.

Aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuudenkuvat ja toivo ovat jääneet hyvin vähälle huomiolle sosiaalityön tutkimuksessa. Tämän vuoksi aikuissosiaalityön asiakkaiden toivoa olisi syytä tutkia syvällisemmin. Koska aikuissosiaalityö on hyvin pitkälti tavoitelähtöistä työtä, sosiaalityössä olisi mahdollista hyödyntää Snyderin teoriaa toivosta asiakkaiden toivon tutkimisessa. Snyder ja kumppanit määrittelevät toivon tavoitteiden kautta, jolloin toivo auttaa ihmisiä löytämään erilaisia keinoja ja väyliä toivomansa tavoitteen saavuttamiseksi. Toivo myös motivoi ihmistä saavuttamaan tavoitteensa. (Snyder ym. 1991, 570–571.) Toivoa luovassa sosiaalityössä asiakkaille pyritään luomaan uskoa tulevaisuuteen sekä mahdollisuuteen elämäntilanteen paranemisesta (Savolainen & Suonio 2011, 9–10). Tavoitelähtöisen työskentelyn voikin nähdä olevan asiakkaiden tulevaisuuden toivoa lisäävää sosiaalityötä.

Snyder on kehittänyt kumppaneidensa kanssa kyselyn, jonka avulla voi mitata aikuisten kokemaa toivoa tai toivottomuutta. Kyselyssä tarkastellaan, kokeeko tutkittava olevansa kykeneväinen erilaisin keinoin saavuttamaan tavoitteensa, onko tutkittavalla motivaatiota tavoitteen saavuttamiseen, sekä luottamusta omiin kykyihinsä ja mahdollisuuksiinsa saavuttaa tavoitteensa. (Snyder ym. 1991.) Jatkotutkimusehdotuksenani onkin aikuissosiaalityön asiakkaiden toivon tarkasteleminen Snyderin ja kumppaneiden kyselyn avulla. Tutkimusasetelmassa voisi yhdistyä sekä kyseinen kysely että tutkittavien kuvaukset toivotusta ja ei-toivotusta tulevaisuudenkuvasta. Jotta tutkimuksella voitaisiin kehittää aikuissosiaalityön käytäntöjä toivoa luoviksi, tulisi siinä selvittää tarkasti mitkä tekijät lisäävät tulevaisuuteen luottavaisesti suhtautumista ja minkä toimintatapojen asiakkaat kokevat edistävän elämäntilanteen kohenemista. Toisaalta olisi tärkeää selvittää myös asiakkaiden kokemuksia niistä tilanteista, joissa palvelu ei olekaan vastannut odotuksia tai vuorovaikutus työntekijän kanssa ei ole ollut toivotun kaltaista. Aikuissosiaalityötä tulisikin kehittää asiakkaan ääntä kuunnellen ja siten, että asiakkaan tarpeet ja toiveet tulisivat aikuissosiaalityön käytännöissä kuulluiksi (Nummela 2011, 141–143). Tämän vuoksi on tarpeen selvittää millaisia toiveita, tavoitteita ja odotuksia aikuissosiaalityön asiakkailla on sekä palvelusta että omasta tulevaisuudestaan.

## LÄHTEET

- Bandura, Albert (1991) Self-Regulation of Motivation Through Anticipatory and Self-Reactive Mechanisms. Teoksessa Richard A. Dienstbier (toim.) Perspectives on Motivation. Nebraska Symposium on Motivation 1990 vol. 38. Lincoln: University of Nebraska Press 69–164.
- Barnett, Michael D. (2014) Future Orientation and Health Among Older Adults: The Importance of Hope. *Educational Gerontology* 40(10), 745–755.
- Bell, Wendell (2003/1997) Foundations of Futures Studies: Human Science for a New Era: History, Purposes, Knowledge. Volume 1. Piscataway, New Jersey: Transaction Publishers.
- Bergman, Manfred Max (2011) The Politics, Fashions, and Conventions of Research Methods. *Journal of Mixed Methods Research* 5(2), 99–102.
- Blomgren, Sanna & Kivipelto, Minna (2012) Valtaistus – valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus. Raportti 27/2012.
- Bryman, Alan (2006) Paradigm peace and the implications for quality. *International Journal of Social Research Methodology* 9(2), 111–126.
- Cherryholmes Cleo H. (1992) Notes on Pragmatism and Scientific Realism. *Educational Researcher* 21(6), 13–17.
- Cowger, Charles D. (1994) Assessing client strengths: Clinical assessment for client empowerment. *Social Work*, 39(3), 262–268.
- Creswell, John W. (2014) Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches. 4. painos. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dietrich, Julia & Shulman, Shmuel & Nurmi, Jan-Erik (2013) Goal pursuit in young adulthood: The role of personality and motivation in goal appraisal trajectories across 6 years. *Journal of Research in Personality* 47(6), 728–737.
- Edwards, Carol & Staniszweska, Sophie & Crichton Nicola (2004). Investigation of the ways which patients' reports of their satisfaction with healthcare are constructed. *Sociology of health & illness* 26(2), 159–183.
- Goertz, Gary & Mahoney, James (2012) A Tale of Two Cultures. Qualitative and Quantitative Research in the Social Sciences. Princeton & Oxford: Princeton University Press.

- Greene, Jennifer C. & Sommerfeld, Peter & Haight, Wendy L. (2010) Mixing Methods in Social Work Research. Teoksessa Ian Shaw & Katharine Briar-Lawson & Joan Orme & Roy Ruckdeschel (toim.) *The Sage Handbook of Social Work Research*. Thousand Oaks CA: Sage, 315–331.
- Greene, Jennifer C. (2002) With a Splash of Soda, Please: Towards Active Engagement with Difference. *Evaluation* 8(2), 259–266.
- Haatainen, Kaisa Maria (2004) Hopelessness in a General Population of Finnish Adults. Kuopio: Kuopio University Publications D. Medical Sciences 336.
- Hakkarainen, Tyyne (2012) ”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*. Kuopio: UNIpress, 83–101.
- Hannikainen-Ingman, Katri & Kuivalainen, Susan & Sallila Seppo (2013) Toimeentulotuen asiakkaiden elinolot ja hyvinvointi. Teoksessa Susan Kuivalainen (toim.) *Toimeentulotuki 2010-luvulla - Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä*. Helsinki: THL Raportti 9/2013, 81–114.
- Hart, Anna (2001) Mann-Whitney test is not just a test of medians: differences in spread can be important. *BMJ* 323(7309), 391–393.
- Hepworth, Dean H. & Rooney, Ronald H. & Dewberry Rooney, Glenda & Strom-Gottfried, Kimberly & Larsen, Jo Ann (2010) *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. 8. painos. Belmont: Brooks/Cole, Cengage Learning.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2007) *Tutki ja kirjoita*. 13. painos. Helsinki: Tammi.
- Hokkanen, Liisa (2012) Sosiaalitoimistojen asiakastyytyväisyyskyselyn tulkinta. Teoksessa Anneli Pohjola & Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 116–161.
- Isola, Anna-Maria (2014) Köyhien tulkintoja sairauden ja terveyden sosiaalisista tekijöistä. Teoksessa Anna Metteri & Heli Valokivi & Satu Ylinen (toim.) *Terveys ja sosiaalityö*. Jyväskylä: PS-kustannus, 271–295.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2008) *Johdanto*. Teoksessa Jokinen Arja & Juhila Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino 7–11.

- Jokinen, Arja (2000) Narratiivit muutostyön resurssina. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 131–166.
- Jokinen, Arja (2014) Onnistumisen tarinoita aikuissosiaalityössä. Teoksessa Riitta Haverinen & Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 196–218.
- Jokinen, Eeva (2005) Aikuisten arki. Helsinki: Gaudeamus.
- Jokivuori, Pertti & Hietala, Risto (2007) Määrällisiä tarinoita. Monimuuttujamenetelmien käyttö ja tulkinta. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.
- Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän aikuissosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen Arja & Juhila Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino 14–47.
- Juhila, Kirsi (2011) Ihanat naiset asunnottomien naisten tukiyksikössä. Teoksessa Petri T. Ruuskanen & Katri Savolainen & Mari Suonio (toim.) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Kuopio: UNIpress 84–102.
- Järvinen, Minna-Kaisa (2015) Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla. Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana. Tampere: Tampere University press, Acta Universitatis Tampereensis 2013.
- Kankainen, Leila (2012) Aikuissosiaalityön haasteet: institutionaalinen näkökulma kehittämishankkeiden kuvaamaan sosiaalityöhön. Tampere: Tampereen yliopisto. Ammatillinen lisensiaatintutkimus. Sosiaalityö, hyvinvointipalvelujen erikoisala.
- Kamppinen, Matti & Malaska, Pentti (2003) Mahdolliset maailmat ja niistä tietäminen. Teoksessa Matti Kamppinen, Osmo Kuusi & Sari Söderlund (toim.) Tulevaisuudentutkimus: perusteet ja sovelluksia. 2. korjattu painos. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 896, 55–115.
- Karjalainen, Jarno & Moisio, Pasi (2010) Kannustin- ja byrokraloukut suomalaisessa sosiaaliturvassa. Teoksessa Marja Vaarama & Pasi Moisio & Sakari Karvonen (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2010. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 112–125.
- Kaste (2014) Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste). [http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat\\_ja\\_hankkeet/kaste](http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/kaste). Viitattu 13.3.2015.
- Kasvio, Antti (2013) Selonteko tulevaisuudesta. Yhteiskuntapolitiikka 78(6), 711–713.

- Kerlinger, Fred N. (1981) *Foundation of Behavioral Research*. 2. painos. Tokio: Holt-Saunders International Editions.
- Koenig, Terry & Spano, Richard (2006) Professional Hope in Working with older adults. *Journal of Sociology & Social Welfare* XXXIII(2), 25–44.
- Korhonen, Satu & Julkunen, Ilse & Karjalainen, Pekka & Muuri, Anu & Seppänen-Järvelä, Riitta (2007) Arviointi ja hyvät käytännöt sosiaalipalveluissa. Asiantuntijoiden pohdintoja tulevasta. Helsinki: Stakes raportteja 16/2007.
- Kuivalainen, Susan (2007) Toimeentulotuen alikäytön laajuus ja merkitys. *Yhteiskuntapolitiikka* 72(1), 49–56.
- Kurki, Leena (2011) Sosiokulttuurinen innostaminen yhteistyönä. Teoksessa Petri T. Ruuskanen & Katri Savolainen & Mari Suonio (toim.) *Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä*. Kuopio: UNIPress, 39–68.
- Kuula, Arja (2006) *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.
- Kuusikko-työryhmä & Ahlgren-Leinvuo, Hanna (2014) Kuuden suurimman kaupungin toimeentulotuki vuonna 2013. Helsinki: Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 6/2014.
- Kuusikko-työryhmä & Borg, Pekka (2011) Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö 2011. Helsinki: Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 8/2011.
- Kärnä, Sirpa (2008) Hyvinvoinnin pysyvyyttä ja muutosta kolmannessa iässä. Ikääntyvien henkilöiden elämänkulun seuranta vuosina 1991 ja 2004 Varkauden kaupungissa. Kuopio: Kuopion yliopiston julkaisuja E. *Yhteiskuntatieteet* 166.
- Mannisenmäki, Heidi (2009) Kunnallisen sosiaalityön asiakkaan aseman nykytila ja tulevaisuuskuvat. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. *Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma*.
- Martelin, Tuija & Pitkänen, Kari & Koskinen, Seppo (2000) Suomalaisten väestöllinen elämäntilanne: tilastoja ja tarinoita. Teoksessa Eino Heikkinen & Jouni Tuomi (toim.) *Suomalainen elämäntilanne*. Helsinki: Tammi, 38-57.
- Mertens, Donna M., & Hesse-Biber, Sharlene (2013). Mixed methods and credibility of evidence in evaluation. Teoksessa Donna M. Mertens & Sharlene Hesse-Biber (toim.) *Mixed methods and credibility of evidence in evaluation*. *New Directions for Evaluation*, 138. San Francisco: Jossey-Bass, 5–13.



- Metsämuuronen, Jari (2009) Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Tutkijalaitos. 4. uudistettu laitos. Helsinki: International Methelp.
- Metteri, Anna (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 1778.
- Morgan, David L. (2007) Paradigms Lost and Pragmatism Regained. Methodological Implications of Combining Qualitative and Quantitative Methods. *Journal of Mixed Methods Research* 1(1), 48–76.
- MOT Kielitoimiston sanakirja: Tavoite. Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy.
- MOT Kielitoimiston sanakirja: Toive. Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy.
- MOT Kielitoimiston sanakirja: Toivo. Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy.
- Mäkinen, Päivi (2014) Muuttuva toimeentulotuki 2014. 371 tapaa tehdä toimeentulotukityötä. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.  
[http://www.talentia.fi/files/3656/KYSELYRAPORTTI\\_Muuttuva\\_tt\\_2014\\_eli\\_371\\_tapaa\\_tehda\\_toimeentulotukityota.pdf](http://www.talentia.fi/files/3656/KYSELYRAPORTTI_Muuttuva_tt_2014_eli_371_tapaa_tehda_toimeentulotukityota.pdf). Viitattu 11.3.2015.
- Mäntysaari, Mikko (2006) Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa Tuula, Helne & Markku, Laatu (toim.) Vääräyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 115–132.
- Möttönen, Sakari & Kettunen, Pekka (2014) Sosiaalipalvelut kuntien hallinto- ja palvelurakenteiden murroksessa. Teoksessa Riitta Haverinen & Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 109–124.
- Nummela Tuija (2011) Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Publications of the University of Eastern Finland, Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 17.
- Nurmi, Jan-Erik (1989) How do adolescents see their future. A review of the development of future orientation and planning. Helsinki: Helsingin yliopiston psykologian laitos, tutkimuksia n:o 11.
- Nurmi, Jan-Erik (1991) The development of future orientation in life-span context. Helsinki: Helsingin yliopiston psykologian laitos, tutkimuksia n:o 13.
- Nurmi, Jan-Erik & Salmela-Aro, Katariina & Anttonen, Matti & Kinnunen, Hilikka (1992) Epäonnistumisen psykologiaa. Syrjäytymisvaarassa olevien nuorten kiinnostukset ja ajattelutavat. *Psykologia* 27(6), 485–492.

- Nurmi, Jan-Erik & Salmela-aro, Katariina (2002) Goal Construction, Reconstruction and Depressive Symptoms in a Life-Span Context: The Transition From School to Work. *Journal of Personality* 70(3), 385–420.
- Piri, Marja (1997) Irti epäonnistumiskokemusten kehästä. Nuotti elämälle –hankkeen ohjausmenetelmän tarkastelua. *Nuorisotutkimus* 15(2), 28–34.
- Polkinghorne, Donald E. (1995) Narrative configuration in qualitative analysis. Teoksessa J. Amos Hatch & Richard Wisniewski (toim.) *Life history and narrative*. London: Falmer, 5–24.
- Pulkkinen, Lea & Fyrstén, Sanna & Kinnunen, Ulla & Kinnunen, Marja-Liisa & Pitkänen, Tuuli & Kokko, Katja (2003) 40 + Erään ikäluokan selviytymistarina. *Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston psykologian laitoksen julkaisuja* 349.
- Pulkkinen, Lea & Polet, Juho (2010) Tyydytystä ja huolta aiheuttavat asiat elämässä. Teoksessa Lea, Pulkkinen & Katja, Kokko (toim.) *Keski-ikä elämänvaiheena*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston psykologian laitoksen julkaisuja 352, 75–90.
- Rantala, Juha & Suoniemi, Ilpo (2011) Toimeentulon muuttuminen eläkkeelle siirryttäessä: ekvivalenttitulosuhteen tarkastelua. *Yhteiskuntapolitiikka* 76(1), 3–16.
- Rita, Hannu & Töttö, Pertti & Alastalo, Marja (2008) Voiko turkulaisten kirjoittamista artikkeleista yli 100 % olla kvantitatiivisia? Vetosuhteen (odds ratio) ja vedon (odds) tulkintaa. *Janus* 16(1), 72–80.
- Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto SoPhi 61.
- Rubin, Anita & Linturi Hannu (2001) Transition in the Making. The Images of the Future in Education and Decision-making. *Futures* 33(3–4), 267–305.
- Rubin, Anita (2000) Growing up in social transition: in search of a late-modern identity. Turku: Turun yliopisto, *Annales Universitatis Turkuensis*, sarja B, osa 234.
- Rubin, Anita (2003) Tulevaisuudenkuvat ja identiteetin rakentuminen myöhäismodernissa. Teoksessa Matti Kamppinen, Osmo Kuusi & Sari Söderlund (toim.) *Tulevaisuudentutkimus: perusteet ja sovelluksia*. 2. korjattu painos. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 896, 791–819.
- Ruuskanen, Petri T. & Savolainen, Katri & Suonio, Mari (toim.) (2011) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Kuopio: UNIPress.

- Sarvimäki, Pirjo & Siltaniemi, Aki (toim.) (2007) Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14.
- Savolainen, Katri & Suonio Mari (2011) Johdanto. Teoksessa Petri T. Ruuskanen & Katri Savolainen & Mari Suonio (toim.) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Kuopio: UNIPress 9–14.
- Savolainen, Katri (2011) Sosiaalityö toivon luoja - yhteisösuuntautunut toimintakulttuuri mielenterveyden edistämiseksi. Teoksessa Petri T. Ruuskanen & Katri Savolainen & Mari Suonio (toim.) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Kuopio: UNIPress, 147–171.
- Schrank, Beate & Stanghellini, Giovanni & Slade Mike (2008) Hope in psychiatry: a review of the literature. *Acta Psychiatrica Scandinavica* 118(6), 421–433.
- Shulman, Shmuel & Barr, Tamuz & Livneh, Yaara & Nurmi, Jan-Erik & Vasalampi, Kati & Pratt, Michael (2015) Career pursuit pathways among emerging adult men and women: Psychosocial correlates and precursors. *International Journal of Behavioral Development* 39(1), 9–19.
- Sinkkonen, Merja & Pulkkinen, Lea (1996) Elämänrakenne parhaassa aikuisiässä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston psykologian laitoksen julkaisuja 333.
- Sirviö, Kaarina & Mönkkönen, Kaarina & Hoffrén, Tarja & Roine, Maija & Lappalainen, Jaana (2011) Ennakoiva osaaminen - toimintaa ennen erityistä - malli ennakoivan toiminnan arviointiin ja kehittämiseen. Teoksessa Petri T. Ruuskanen & Katri Savolainen & Mari Suonio (toim.) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Kuopio: UNIPress, 118–146.
- Snyder, C. R. & Harris, Cheri & Anderson, John R. & Holleran, Sharon A. & Irving, Lori M. & Sigmon, Sandra T. & Yoshinobu, Lauren & Gibb, June & Langelle, Charyle & Harney, Pat (1991) The will and the ways: Development and validation of an individual differences measure of hope. *Journal of Personality and Social Psychology* 60(4), 570–585.
- Snyder, C. R. (1995) Conceptualizing, Measuring, and Nurturing Hope. *Journal of Counseling & Development* 73(3), 355–360.
- Snyder, C. R. (2000a) Hypothesis: There Is Hope. Teoksessa C. R. Snyder (toim.) *Handbook of hope. Theory, Measures and Applications*. San Diego: Academic Press 3–24.

- Snyder, C. R. (2000b). Genesis: The Birth and Growth of Hope. There Is Hope. Teoksessa C. R. Snyder (toim.) Handbook of hope. Theory, Measures and Applications. San Diego: Academic Press 25–38.
- Snyder, C. R. (2002) Hope Theory: Rainbows in the Mind. Psychological Inquiry 13(4). 249–275.
- SOS-hanke (2014) SOS II –hanke. <http://www.sos-hanke.fi/soshanke>. Viitattu 13.3.2015.
- STM (2014a) Hyvinvointi on toimintakykyä ja osallisuutta. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen tulevaisuuskatsaus 2014. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 2014:13.
- STM (2014b) Toimeentulotuen siirto Kelalle lisää yhdenvertaisuutta. Tiedote 75/2014. <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1879307>. Viitattu 11.3.2015.
- Suonio, Mari & Kuikka, Ulla (2012) Asunnottomien ja eri toimijoiden kertomuksia ja tulkintoja asunnottomuudesta. Teoksessa Katja Forssén & Irene Roivainen & Satu Ylinen & Jari Heinonen (toim.) Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011. Kuopio: UNIpress, 223–248.
- Särkelä, Antti (2001) Välittäminen ammattina. Tampere: Vastapaino.
- Tampereen kaupunki (2015a) Hakeminen. <http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/toimeentulotuki/hakeminen.html>. Viitattu 9.1.2015.
- Tampereen kaupunki (2015b) Aikuissosiaalityö. <http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/sosiaalityo/aikuiset.html>. Viitattu 10.4.2015.
- Tapanainen, Anni (2007) Toivon ja epätoivon rajamailla. Toivo, epätoivo ja toivottomuus sosiaalityöntekijöiden kerrottuna kokemuksina. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma.
- Teddlie, Charles & Tashakkori, Abbas (2010) Overview of contemporary issues in mixed methods research. Teoksessa Charles, Teddlie & Abbas, Tashakkori (toim.) Sage Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research, Toinen painos. Thousand Oaks CA: Sage, 1–44.
- TEM (2015) Työllisyyskatsaus, tammikuu 2015 Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö, Työllisyyskatsaus 1/2015. [http://www.tem.fi/files/42276/TKAT\\_Tammi\\_2015.pdf](http://www.tem.fi/files/42276/TKAT_Tammi_2015.pdf). Viitattu 16.3.2015.
- THL (2014) Toimeentulotuki 2013. Tilastoraportti 34/2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

- Tikkanen, Kaija (2012) 15–20-vuotiaiden nuorten toivo, sen ylläpitäminen ja vahvistaminen. Tampere: Tampereen yliopisto, Acta Universitatis Tamperensis: 1707.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. painos. Helsinki: Tammi.
- Tuominen, Tuula & Heikkilä, Katariina & Kukkasniemi, Marianne & Laakso, Tuija & Mäki-Fränti, Mia & Pietilä, Samuli (2013) Asiakastyytyväisyyskysely Aikuissosiaalityön sosiaaliasemalla kevät 2012.  
[http://www.tampere.fi/material/attachments/a/6FeLotddd/asiakastyytyvaisuus\\_aikuistensosiaaliasema.pdf](http://www.tampere.fi/material/attachments/a/6FeLotddd/asiakastyytyvaisuus_aikuistensosiaaliasema.pdf). Viitattu 11.3.2015.
- Tähtinen, Juhani & Laakkonen, Eero & Broberg, Mari (2011) Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita. 4. versio. Turku: Turun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan julkaisuja C: 20.
- Valkama, Elisa (2011) Velaton uusi alku? – Velallisten selviytyminen velkajärjestelystä ja tilanne sen jälkeen. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Verkkokatsauksia 22/2011.
- Valvira (2014) Hallinnonalan tulevaisuuskatsaus antaa suuntaa myös Valviran työlle.  
[http://www.valvira.fi/valvira/ajankohtaista/hallinnonalan\\_tulevaisuuskatsaus\\_antaa\\_suuntaa\\_myos\\_valviran\\_tyolle](http://www.valvira.fi/valvira/ajankohtaista/hallinnonalan_tulevaisuuskatsaus_antaa_suuntaa_myos_valviran_tyolle). Viitattu 11.3.2015.
- Vanttaja, Markku (2012) Yliopisto-opiskelijoiden opiskeluaikainen työssäkäynti ja myöhempi työura. Teoksessa Simo Aho & Sanna-Mari Hynninen & Hannu Karhunen & Markku Vanttaja. Opiskeluaikainen työssäkäynti ja sen vaikutukset. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työ ja yrittäjyys, 26/2012, 10–52.
- Vierula, Tarja (2013) Lastensuojelun asiakirjakäytäntöjen tahattomat seuraukset vanhempien kokemina. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 272–298.
- Väisänen, Raija (2011) Toivon ja epätoivon rajapinnoilla - näkökulmana ehkäisevä päihdesosiaalityö. Teoksessa Petri T. Ruuskanen & Katri Savolainen & Mari Suonio (toim.) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Kuopio: UNIPress 172–193.
- Wallenius, Jorma (2005) Toivon ylläpitäminen perhekotityön ytimessä. Raportteja 2/2005. Oulu: Nuorten ystävät.

Wilczynski, Brahna L. (1981) New life for recording: involving the client. *Social Work* 26(4), 313–317.

## LIITTEET

### LIITE 1: Asiakastyytyväisyyskysely



TAMPEREEN  
YLIOPISTO

## SARVIKSEN SOSIAALIASEMAN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY 2014

Lomake koostuu seuraavista osioista: taustatiedot, toimeentulotuki, asiakaskäynnit, palvelun vaikuttavuus ja tiedonsaanti. Kunkin osion alussa on *kursivoituna* ohje siitä, keitä vastaajia osio koskee.

Ellei toisin mainita, rengasta kunkin kysymyksen kohdalla sopivinta vaihtoehtoa vastaava numero, tai avovastauksissa kirjoita vastauksesi sille varattuun tilaan.

---

### I TAUSTATIEDOT

*Tämän osion kysymykset 1–11 on tarkoitettu kaikille vastaajille.*

1. Syntyvävuosi                    19\_\_\_\_\_

2. Sukupuolesi

1. nainen
2. mies

3. Koulutustaustasi

1. perusasteen koulutus
2. toisen asteen koulutus (lukio tai ammatillinen koulutus)
3. korkea-asteen koulutus (ammattikorkeakoulu, yliopisto)

4. Asun

1. yksin
2. puolison kanssa
3. lapsen / lasten kanssa
4. puolison ja lapsen / lasten kanssa
5. muu asumismuoto

5. Perheeseesi kuuluvien alle 18-vuotiaiden tai huollettavien lasten määrä \_\_\_\_\_

6. Mikä seuraavista kuvaa tilannettasi parhaiten? Valitse yksi vaihtoehto.

1. ansiotyössä
2. eläkkeellä
3. opiskelijana
4. äitiys-/vanhempainvapaalla tai saan kotihoidontukea
5. sairauslomalla tai kuntoutustuella
6. kuntouttavassa työtoiminnassa
7. työttömänä
8. jossakin muussa, missä \_\_\_\_\_

7. Mikäli olet tällä hetkellä työttömänä, kuinka pitkään työttömyytesi on jatkunut? Vastaa kuukausina  
\_\_\_\_\_ kuukautta

8. Äidinkielesi

1. suomi / ruotsi
2. jokin muu

9. Minkä palvelun asiakkaana tällä hetkellä pääasiallisesti olet? Valitse yksi vaihtoehto.

1. Sarviksen sosiaaliaseman aikuissosiaalityön asiakkaana ja tavannut työntekijää henkilökohtaisesti
2. Nuorten ja uusien toimeentulotukiasiakkaiden yksikön käyntiasiakkaana
3. Olen hakenut toimeentulotukea kirjallisesti

10. Asioin ensimmäistä kertaa

1. kyllä
2. ei

11. Kuinka kauan tämänhetkinen asiakkuutesi on kestänyt? Vastaa kuukausina.

\_\_\_\_\_ kuukautta



## II TOIMEENTULOTUKI

Vastaathan kysymyksiin 12–14, mikäli asioit toimeentulotuen asiakkaana.

12. Valitse seuraavista kokemustasi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

Vaihtoehdot ovat: 1 = täysin samaa mieltä, 2 = jokseenkin samaa mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = jokseenkin eri mieltä, 5 = täysin eri mieltä, 6 = tilanne ei koske minua.

- |  |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|
| a. Toimeentulotuen hakemuslomake on selkeä.                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| b. Toimeentulotukihakemuksen liitteiden hankkiminen on helppoa.                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| c. Olen saanut tarvittaessa sosiaalitoimelta apua toimeentulotuen hakemiseksi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| d. Toimeentulotukihakemuksessa kerätyt tiedot ovat perusteltuja.               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

13. Valitse seuraavista kokemustasi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

Vaihtoehdot ovat: 1 = täysin samaa mieltä, 2 = jokseenkin samaa mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = jokseenkin eri mieltä, 5 = täysin eri mieltä, 6 = tilanne ei koske minua.

- |  |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|
| a. Minua kohdeltiin oikeudenmukaisesti.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| b. Elämäntilanteeni huomioitiin toimeentulotukihakemukseni käsittelyssä.                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| c. Pidän tärkeänä sitä, että pystyn seuraamaan toimeentulotukihakemusten käsittelyaikaa kaupungin nettisivulla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| d. Olen saanut toimeentulotukipäätöksen/-päätökset kohtuullisessa ajassa.                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| e. Ymmärrän päätöksen sisällön ja perustelut.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| f. Saamani lisäselvityspyynnön sisältö oli ymmärrettävä.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| g. Lisäselvityspyyntöön vastaaminen oli helppoa.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| h. Tiedän, miten toimeentulotukiasiani hoituvat tästä eteenpäin.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

14. Miten mieluiten hakisit toimeentulotukea? Valitse yksi vaihtoehto.

1. Sähköisesti
2. Kirjallisesti (postitse)
3. Asiakaskäynnillä (kasvotusten)
4. Hakutavalla ei ole minulle merkitystä

### III ASIAKASKÄYNNIT

Vastaathan seuraaviin kysymyksiin 15–18, mikäli olet käynyt asiakaskäynnillä tai asioinut puhelimitse joko nuorten ja uusien toimeentulotukiasiakkaiden yksikössä tai aikuissosiaalityössä.

15. Millaisia kokemuksia sinulla on Sarviksen sosiaaliaseman sijainnista ja palvelujen saatavuudesta?

Valitse seuraavista kokemustasi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

Vaihtoehdot ovat: 1 = täysin samaa mieltä, 2 = jokseenkin samaa mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = jokseenkin eri mieltä, 5 = täysin eri mieltä, 6 = tilanne ei koske minua.

- |  |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|
| a) Sarvikselle on hyvät liikenneyhteydet.                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| b) Ajanvaraus on helppoa.                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| c) Aukioloajat ovat minulle sopivat.                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| d) Työntekijöille saa ajan riittävän nopeasti.             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| e) Olen asioinut pääasiallisesti saman työntekijän kanssa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| f) Olen saanut tavata työntekijää riittävän usein.         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| g) Tapaamisille on varattu riittävästi aikaa.              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

16. Seuraavassa luetellaan asiakaskohtaamista ja vuorovaikutusta kuvaavia piirteitä. Ympyröi jokaiselta riviltä vain yksi luku, joka kuvaa saamasi palvelun laatua parhaiten. Mitä lähempänä luku on annettua sanaa, sitä paremmin sana kuvaa saamaasi palvelua.

rauhallista	1	2	3	4	5	kiireistä
asiantuntevaa	1	2	3	4	5	asiantuntematonta
empaattista	1	2	3	4	5	ymmärtämätöntä
kunnioittavaa	1	2	3	4	5	epäkunnioittavaa
läsnäolevaa	1	2	3	4	5	etäistä
joustavaa	1	2	3	4	5	joustamatonta

17. Millaisena koet työntekijän työskentelyn kohtaamistilanteissa? Valitse seuraavista kokemustasi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

Vaihtoehdot ovat: 1 = täysin samaa mieltä, 2 = jokseenkin samaa mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = jokseenkin eri mieltä, 5 = täysin eri mieltä, 6 = tilanne ei koske minua.

- |  |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|
| a) Sain työntekijältä tietoa palveluista, jotka voisivat auttaa minua.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| b) Työntekijällä oli kanssani sama käsitys avuntarpeestani.              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| c) Sain riittävästi tietoa siitä, miten asiani etenevät käynnin jälkeen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

18. Millaiseksi koet oman asemasi kohtaamisessa työntekijän kanssa? Valitse seuraavista kokemustasi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

Vaihtoehdot ovat: 1 = täysin samaa mieltä, 2 = jokseenkin samaa mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = jokseenkin eri mieltä, 5 = täysin eri mieltä, 6 = tilanne ei koske minua.

- |  |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|
| a) Minulla on mahdollisuus osallistua asiani käsittelyyn.    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| b) Minua varten tehty palvelusuunnitelma on hyödyllinen.     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| c) Koen tulleeeni kuulluksi.                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| d) Mieli piteeni otetaan huomioon minua koskevissa asioissa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| e) Voin puhua luottamuksellisesti vaikeistakin asioista.     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

---

#### IV PALVELUN VAIKUTTAUUS

Tämän osion kysymykset 19–22 on tarkoitettu kaikille vastaajille.

19. Sosiaalitoimen asiakkuuden myötä elämäntilanteeni on

1. parantunut huomattavasti
2. parantunut jonkin verran
3. pysynyt samana
4. heikentynyt jonkin verran
5. heikentynyt huomattavasti

20. Palvelu on vastannut odotuksiani

1. erittäin hyvin
2. hyvin
3. huonosti
4. erittäin huonosti

21. Miten suhtaudut tulevaisuuteesi?

1. Suhtaudun tulevaisuuteeni luottavaisin mielin.
2. Tulevaisuus tuntuu epävarmalta.

22. Minkälaisen toivoisit oman tilanteesi olevan vuoden päästä? Kuvaile vapaamuotoisesti.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**V TIEDONSAANTI.**

*Tämän osion kysymykset 23–24 on tarkoitettu kaikille vastaajille.*

23. Mistä olet saanut tietoa tarvitsemistasi sosiaalityön ja toimeentulotuen palveluista? Voit valita kaikki soveltuvat kohdat.

1. kaupungin internet-sivuilta
2. sosiaaliaseman henkilökunnalta
3. kaupungin sosiaalipalvelujen neuvontapisteestä (Kelan talo, Aleksis Kiven katu 18)
4. muun sosiaali-/terveys-/neuvontapalvelun kautta
5. koulun/oppilaitoksen kautta
6. sanomalehdestä
7. Kelasta
8. Facebookista
9. kaverilta / tutulta / sukulaiselta
10. muualta, mistä? \_\_\_\_\_

24. Vapaa sana.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Kiitos palautteestasi!**

**Palautathan lomakkeen 14.3.2014 mennessä oheisella palautuskuorella.**



KASTE  
stm.fi/kaste



TAMPEREEN  
YLIOPISTO

**Hyvä vastaanottaja**

**Tampere 12.2.2014**

Tämä on **Tampereen kaupungin Sarviksen sosiaaliaseman asiakastyytyväisyyskysely**. Kyselyn tavoitteena on kerätä asiakkaiden mielipiteitä tämän hetkisten palveluiden tasosta sekä löytää toiminnasta kehityskohteita. Kysely toteutetaan yhteistyössä Tampereen kaupungin SOS II – Sosiaalisesti osalliseksi sosiaalityöllä -kehittämishankkeen ja Tampereen yliopiston sosiaalityön ja sosiaalityöiden tutkinto-ohjelmien kanssa.

Kysely on suunnattu aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen asiakkaille **ajalla 17.2.–14.3.2014**. Kysely lähetetään 1000 talouteen Toimeentulotuen yksikössä asioiville sekä jaetaan asiakasajalla asioiville. Arvomme yhteystietonsa antaneiden kesken 6 kpl 25 € arvoisia S-ryhmän lahjakortteja. Kysymme samalla kiinnostustasi osallistua palveluiden kehittämiseen sosiaalityön asiakasraadissa.

Kyselyyn vastataan nimettömästi ja antamiasi tietoja käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. **Vastauksesi eivät ole yhteydessä toimeentulotukipäätökseesi. Ethän oheista vastaukseesi toimeentulotukihakemusta tai siihen kuuluvia liitteitä.** Palauta vastauksesi antamassamme kirjekuoressa. Kirjeen postimaksu on maksettu ja siinä on osoitteena Tampereen kaupunki / SOS II -hanke, Samuli Pietilä/Mia Mäki-Fränti, Hatanpäänkatu 3 J 3. krs, 33900 Tampere. **Palauta täytetty kyselylomake mielellään heti, mutta viimeistään 14.3.2014.** Kyselyn voit täyttää myös sähköisesti osoitteessa:

<https://elomake3.uta.fi/lomakkeet/11790/lomake.html>

Tutkimusaineiston käsittelyyn osallistuvat ovat vaitiolovelvollisia. Tulokset raportoidaan siten, ettei niistä ole mahdollista tunnistaa yksittäisten henkilöiden vastauksia. Tampereen kaupunki tallettaa kyselyaineiston ja käyttää sitä hyödyksi palveluiden kehittämisessä. Tutkimuksen tulokset julkaistaan keväällä 2014 Tampereen kaupungin internetsivuilla sekä SOS II -hankkeen omilla internetsivuilla. Lisätietoja saat osoitteista samuli.pietila@tampere.fi sekä katja.n.kuusisto@uta.fi. Kaste- ja SOS II -hankkeista löydät lisätietoa sivulta [www.sos-hanke.fi](http://www.sos-hanke.fi).

**Jokainen vastaus on askel lähemmäksi paremmin toimivia sosiaalityön palveluita. Emme voi tarpeeksi korostaa, miten tärkeänä pidämme vastaustasi.**

Tampereen kaupunki

Tampereen yliopisto

Samuli Pietilä

Katja Kuusisto

### LIITE 3: Tulevaisuuteen suhtautuminen ristiintaulukoituna

Selittävä muuttuja	Tulevaisuuteen suhtautuminen		Pearsonin $\chi^2$	p-arvo (sig.)
	Luottavaisesti %	Epävarmasti %		
Sukupuoli ( <i>n</i> =256)	nainen mies	69,1 53,3	30,9 46,7	6,722 ,010
Koulutus ( <i>n</i> =256)	perusasteen koulutus toisen asteen koulutus (lukio tai ammatillinen koulutus) korkea-asteen koulutus (ammattikorkeakoulu, yliopisto)	66,3 61,9 51,4	33,8 38,1 48,6	2,38 ,304
Asuminen ( <i>n</i> =256)	yksin puolison kanssa lapsen / lasten kanssa puolison ja lapsen / lasten kanssa muu asumismuoto	58,6 55,6 82,6 56,3 83,3	41,4 44,4 17,4 43,8 16,7	9,081 ,059
Äidinkieli ( <i>n</i> =253)	suomi/ruotsi jokin muu	61,3 66,7	38,7 33,3	0,205 ,650
Ikä ( <i>n</i> =255)	alle 30-vuotiaat 30-39 -vuotiaat 40-49 -vuotiaat 50 vuotta täyttäneet ja vanhemmat	74,0 51,1 62,8 49,2	26,0 48,9 37,2 50,8	13,044 ,005
Asiakuuden kesto ( <i>n</i> =238)	0-6 kk 7-12 kk 1-2 vuotta 2-4 vuotta yli 4 vuotta	69,1 69,4 57,9 41,7 45,5	30,9 30,6 42,1 58,3 54,5	11,375 ,023
Nykytilanne ( <i>n</i> =252)	työssä tai eläkkeellä opiskelijana työttömänä jossakin muussa elämäntilanteessa	83,3 74,4 56,7 54,5	16,7 25,6 43,3 45,5	9,975 ,019
Työttömyyden kesto ( <i>n</i> =142)	alle vuoden 1-2 vuotta yli 2 vuotta	70,7 48,5 41,2	29,3 51,5 58,8	10,269 ,006
Palvelu vastannut odotuksia ( <i>n</i> =252)	hyvin huonosti	72,9 30,0	27,1 70,0	36,001 <,001
Elämäntilanteen muutos asiakuuden myötä ( <i>n</i> =250)	parantunut pysynyt samana heikentynyt	73,9 54,3 29,0	26,1 45,7 71,0	24,641 <,001
Kokemus vuorovaikutuksesta ( <i>n</i> =190)	positiivinen neutraali negatiivinen	75,7 41,9 37,5	24,3 58,1 62,5	24,535 <,001
Työskentelyn tavoitteellisuus ( <i>n</i> =148)	tavoitteellista neutraalia ei tavoitteellista	78,4 36,7 26,7	21,6 63,3 73,3	32,958 <,001
Yhteensä ( <i>n</i> =256)		61,9	38,1	

LIITE 4: Asiakkuutta kuvaavien muuttujien korrelaatiomatriisi

	1. (p-arvo)	2. (p-arvo)	3. (p-arvo)	4. (p-arvo)	5.
1. Asiakkuuden kesto	1,000				
2. Elämäntilanteen muutos asiakkuuden myötä	-,156 (,016)	1,000			
3. Kokemus vuorovaikutuksesta	-,246 (,001)	,434 (<,001)	1,000		
4. Työskentelyn tavoitteellisuus	-,212 (,011)	,557 (<,001)	,781 (<,001)	1,000	
5. Palvelu vastannut odotuksia	-,115 (,078)	,476 (<,001)	,649 (<,001)	,699 (<,001)	1,000

LIITE 5: Elämäntilanteen muutos ristiintaulukoituna

	Selittävä muuttuja	Elämäntilanteen muutos			Pearsonin $\chi^2$	p-arvo (sig.)
		Parantunut %	Pysynyt samana %	Heikentynyt %		
Sukupuoli (n=253)	nainen	54,5	31,8	13,6	0,251	,882
	mies	55,4	33,1	11,6		
Koulutus (n=253)	perusasteen koulutus	56,8	35,8	7,4	4,855	,303
	toisen asteen koulutus (lukio tai ammatillinen koulutus)	56,6	28,7	14,7		
	korkea-asteen koulutus (ammattikorkeakoulu, yliopisto)	44,4	38,9	16,7		
Asuminen (n=253)	yksin	57,9	30,3	11,8	9,211	,325
	puolison kanssa	41,2	35,3	23,5		
	lapsen / lasten kanssa	65,2	21,7	13		
	puolison ja lapsen / lasten kanssa	47,1	35,3	17,6		
	muu asumismuoto	38,9	55,6	5,6		
Äidinkieli (n=250)	suomi/ruotsi	54,1	33,8	12,1	1,553	,460
	jokin muu	68,4	21,1	10,5		
Ikä (n=252)	alle 30-vuotiaat	64,0	33,0	3,0	38,404	<,001
	30–39 -vuotiaat	50,0	39,1	10,9		
	40–49 -vuotiaat	58,7	34,8	6,5		
	50 vuotta täyttäneet ja vanhemmat	41,7	23,3	35,0		
Nykytilanne (n=249)	työssä tai eläkkeellä	60,0	24,0	16,0	7,203	,302
	opiskelijana	63,2	34,2	2,6		
	työttömänä	50,4	36,6	13,0		
	jossakin muussa elämäntilanteessa	58,2	25,5	16,4		
Työttömyyden kesto (n=139)	alle vuoden	70,4	27,8	1,9	15,987	,003
	1–2 vuotta	36,4	45,5	18,2		
	yli 2 vuotta	44,2	34,6	21,2		
Asiakuuden kesto (n=235)	0–6kk	62,2	34,4	3,3	32,866	<,001
	7–12kk	58,3	29,2	12,5		
	1–2 vuotta	69,2	23,1	7,7		
	2–4 vuotta	48,0	20,0	32,0		
	yli 4 vuotta	30,3	36,4	33,3		
Palvelu vastannut odotuksia (n=249)	hyvin	66,3	27,9	5,8	48,097	<,001
	huonosti	22,0	44,1	33,9		
Kokemus vuorovaikutuksesta (n=186)	positiivinen	69,9	24,8	5,3	38,254	<,001
	neutraali	42,9	42,9	14,3		
	negatiivinen	19,4	41,9	38,7		
Työskentelyn tavoitteellisuus (n=149)	tavoitteellista	78,4	19,3	2,3	48,015	<,001 <sup>a</sup>
	neutraalia	40,0	40,0	20,0		
	ei tavoitteellista	14,3	46,4	39,3		
Suhtautuu tulevaisuuteen (n=250)	luottavaisesti	65,8	28,4	5,8	24,641	<,001
	epävarmasti	37,9	38,9	23,2		
Yhteensä (n=254)		55,1	32,3	12,6		

<sup>a</sup> Ristiintaulukoinnissa 22,2% odotetuista solufrekvensseistä saa arvon alle 5.