

RAHA-ASIAIN NEUVONTARINGIN KOETTUJA VAIKUTUKSIA JA KEHITYSEHDOTUKSIA

Haastattelututkimus Helsingin seurakuntayhtymän diakoniatyön asiakkaille

Jussi Heino

Mikko Pihlgren

Opinnäytetyö, kevät 2018

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK) + diakoni

## TIIVISTELMÄ

Heino, Jussi ja Pihlgren, Mikko. RAHA-ASIAIN NEUVONTARINGIN KOETTUJA VAIKUTUKSIA JA KEHITYSEHDOTUKSIA – Haastattelututkimus Helsingin seurakuntayhtymän diakoniatyön asiakkaille. Helsinki, kevät 2018, 104 sivua, 3 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Helsingin seurakuntayhtymän alueella toimivan Raha-asiain neuvontaringin asiakkaiden kokemuksia neuvonnan vaikutuksista. Tarkoituksena oli myös kartoittaa kehitysehdotuksia. Tavoitteena oli tuoda esille diakoniatyön asiakkaiden kokemuksia Raha-asiain neuvontaringin toimintaan osallistumisen hyödyistä. Tavoitteena oli myös tuoda esille kehitysehdotuksia, joiden avulla Raha-asiain neuvontaringin toimintaa voidaan kehittää vastaamaan entistä paremmin diakoniatyön asiakkaiden tarpeisiin.

Opinnäytetyö oli kvalitatiivinen tutkimus. Se toteutettiin puolistrukturoiduilla teema-haastatteluilla kesäkuussa 2017. Haastattelut olivat yksilöhaastatteluita. Haastateltavia oli kuusi. Heidät saatiin Raha-asiain neuvontaringin vastaavien työntekijöiden välityksellä. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia käyttäen.

Tulosten perusteella Raha-asiain neuvontaringin toimintaan osallistuneet asiakkaat kokivat hyötynsä neuvonnasta. Koetut myönteiset vaikutukset liittyivät talousasioiden lisäksi erityisesti henkiseen toimintakykyyn. Tehtävään koulutettujen vapaaehtoisten neuvojen kokonaisvaltaisen ja rohkaisevan työskentelytavan vaikutukset koettiin merkittäviksi. Tulosten pohjalta voidaan todeta Raha-asiain neuvontaringin vapaaehtoistoiminnan tukevan hyvin kirkon diakoniatyötä. Asiakkaiden kokemusten perusteella neuvonnan avoin ja hyväksyvä ilmapiiri mahdollisti myös muiden kuin talousasioiden käsittelyn.

Kehitysehdotuksissa kokemukset raha-asioiden neuvontaan ja henkiseen tukeen liittyvistä tarpeista vaihtelivat. Asiakkaan tarpeita ja toiveita olisi tärkeää kartoittaa ennen neuvontaa, jotta lähestymistapa olisi mahdollisimman asiakaslähtöinen. Vapaaehtoisilla olisi hyvä myös olla käytössään materiaalia palveluohjausta varten elämän eri ongelmatilanteisiin. Haastatteluissa ilmeni, että kokemus häpeästä saattoi kasvattaa puhumisen kynnystä. Tärkeää kohtaamisessa on kuunteleva ja hyväksyvä lähestymistapa. Luottamuksellisuuden painottaminen ja kannustus ovat niin ikään tärkeitä. Yhden asiakkaan kohdalla neuvonnan mahdollisti lastenhoitomahdollisuus. Tähän panostaminen voisi edistää yksinhuoltajien ja lapsiperheiden avun saamista.

Asiasanat: Raha-asiain neuvontarinki, RARI, velkaantuminen, talousneuvonta, elämänlaatu, toimintakyky, taloudellinen lukutaito, taloudellinen kyvykkyys, koettu hyvinvointi, diakoniatyö, diakonia, vapaaehtoistyö, vapaaehtoistoiminta, teemahaastattelut, henkinen tuki, motivointi, palveluohjaus.

## ABSTRACT

Heino, Jussi and Pihlgren Mikko.

Advancing the RARI-Informal personal finance advice service from the client perspective. 104 pages, 3 appendices. Language: Finnish. Spring 2018. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Diaconal Work. Degree: Bachelor of Social Services.

The purpose of the thesis was to examine the clients' experiences about the RARI-Informal personal finance advice service which was run by the parish union of Helsinki. Moreover, the aim was to present the benefits the clients received from the services. By the gathered information, to find out how to advance the services to meet the clients' expectations and need better.

This thesis was a qualitative study by nature. The study was implemented with semi structured theme interviews as individual interviews in June 2017. Six interviewees participated. The interviewees were acquired through the managing workers of RARI-Informal personal finance advice service. The material was analysed then by using theory guided content analysis.

Based on the results, clients who participated in the service point experienced benefits from the guidance. The experienced positive effects were related to financial matters, but especially in mental performance. The accepting and encouraging approach of the volunteer workers had significant impacts. The results showed that volunteer work in the service supports the churches diaconal work well. Based on the experiences that interviewees reported, the service had an open and accepting atmosphere also enabled the addressing of other matters than financial.

Development suggestions were also studied. The results revealed that the volunteers should also have material for guiding the client forward to proper services in various difficult life situations. Moreover, experienced shame could grow the threshold in expressing life difficulties during guidance. In encounters it is important to listen and to confront the clients with an accepting attitude. It is also important to emphasize confidentiality, support and encouragement. Investing in childcare could encourage the support for single parents and families with children.

Keywords: RARI-Informal Personal Finance Advice Service, debt, financial counseling, quality of life, functional ability, financial literacy, financial capability, diaconal work, social work of the church, volunteer work, focused interviews, mental support, service counselling.

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	7
2 KESKEISET KÄSITTEET .....	9
2.1 Velkaongelman subjektiivisuus .....	9
2.2 Osallisuus .....	9
2.3 Köyhyys .....	10
2.4 Huono-osaisuus ja syrjäytyminen .....	11
2.5 Elämänlaatu ja koettu hyvinvointi .....	12
2.6 Toimintakyvyn osa-alueet .....	13
2.7 Taloudellinen lukutaito ja taloudellinen kyvykkyys .....	14
3 RAHA-ASIOIDEN NEUVONTAPALVELUT SUOMALAISESSA YHTEISKUNNASSA .....	16
3.1 Luottoyhteiskunnan muodostuminen .....	16
3.2 Talous- ja velkaneuvonnan synty .....	17
3.3 Talous- ja velkaneuvontaan hakeutuminen Helsingissä. ....	18
3.4 Velkajärjestely tuomioistuimen päätöksellä .....	18
3.5 Sosiaalinen luotto ja Takuusäätiön takaus .....	19
3.6 Eri palveluiden eroja .....	20
4 RAHA-ASIAIN NEUVONTARINKI .....	21
4.1 Raha-asiain neuvontaringin historia .....	21
4.2 Raha-asiain neuvontaringin toiminta .....	21
4.3 Raha-asiain neuvontaringin asiakasprosessi .....	22
5 DIAKONIA .....	23
5.1 Diakonian lähtökohdat .....	23
5.2 Ammatillisen diakonian kehittyminen .....	23
5.3 Diakoniatyö hyvinvointivaltion murroksessa .....	24
6 VAPAAEHTOISTOIMINTA .....	25
6.1 Vapaaehtoistoiminnan lähtökohdat .....	25
6.2 Kirkon vapaaehtoistoiminta suomalaisessa yhteiskunnassa .....	27
6.3 Vapaaehtoistoiminnan tausta ja tulevaisuus .....	28

6.4 Vapaaehtoistoiminta Raha-asiain neuvontaringissä.....	30
7 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	31
8 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET.....	32
8.1 Taloudellinen lukutaito .....	32
8.2 Taloudellinen kyvykkyys .....	32
8.3 Talousongelmien vaikutuksia sosiaalisiin suhteisiin .....	33
9 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	35
9.1 Tutkimuksen lähtökohta ja tavoitteet.....	35
9.2 Kvalitatiivinen tutkimus.....	36
9.3 Tutkimusmetodin pohdinta .....	37
9.4 Teemahaastattelu.....	37
9.5 Tutkimusaineiston analysointi .....	39
10 TULOKSET .....	43
10.1 Asiakkaiden taustatiedot .....	43
10.2 Koetut vaikutukset raha-asioihin .....	45
10.2.1 Taloudellinen tietämys .....	45
10.2.2 Taloudelliset taidot.....	47
10.2.3 Taloudelliset asenteet .....	49
10.2.4 Taloudellinen käyttäytyminen.....	49
10.2.5 Konkreettiset vaikutukset taloustilanteeseen .....	52
10.3 Koetut vaikutukset elämänlaatuun .....	53
10.3.1 Henkinen toimintakyky.....	53
10.3.2 Sosiaalinen toimintakyky .....	59
10.3.3 Fyysinen toimintakyky.....	60
10.4 Kehitysehdotukset .....	61
10.4.1 Vahvuudet .....	62
10.4.2 Kynnys ja häpeä .....	64
10.4.3 Vuorovaikutus .....	65
10.4.4 Konkretia.....	68
11 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	70

12 TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS .....	74
13 POHDINTA .....	78
13.1 Metodin tarkastelua .....	78
13.2 Koetut vaikutukset raha-asioihin .....	79
13.3 Koetut vaikutukset elämänlaatuun .....	81
13.4 Kehitysehdotukset .....	83
13.5 Ammatillinen kasvu .....	86
13.6 Raha-asiain neuvontarinki osana kirkon diakoniaa.....	88
13.7 Suositukset jatkotutkimuksille .....	89
LÄHTEET .....	90
LIITE 1: Haastattelulupa Raha-asiain neuvontaringin asiakkaille.....	99
LIITE 2: Teemahaastattelurunko .....	100
LIITE 3: Henkinen toimintakyky: yläluokat, alaluokat sekä pelkistetyt ilmaukset.....	103

## 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä kartoitamme Raha-asiain neuvontaringin asiakkaiden kokemia neuvonnan vaikutuksia, kun neuvonnan loppumisesta oli kulunut vähintään kolme kuukautta. Aloitteen opinnäytetyölle tekivät Helsingin seurakuntayhtymän Raha-asiain neuvontaringin työntekijät. Raha-asiain neuvontarinki järjestää neuvontaa raha-asioissa tehtävään koulutettujen vapaaehtoisten toteuttamana. Toiminta on uudenlainen lähestymistapa diakoniatyön asiakkaiden taloudelliseen auttamiseen. Raha-asiain neuvontaringin asiakkaaksi pääsee oman seurakunnan diakoniatyöntekijän ohjaamana. Toiminta on alkanut Helsingin seurakuntayhtymässä osassa Itä-Helsingin seurakunnista vuonna 2015. Vuonna 2016 Raha-asiain neuvontaringin toiminta laajeni osaan Länsi-Helsingin seurakunnista. Yhteinen kirkkoneuvosto päätti vuonna 2017 kehittämisrahasta, jonka avulla Raha-asiain neuvontaringin eli RARI:n toiminta tulee kattamaan lähes kaikki Helsingin seurakunnat.

Kartoitamme neuvonnan vaikutuksia Helsingin seurakuntayhtymän alueella Länsi ja Itä-Helsingissä. Kartoitus tapahtuu asiakkaiden haastatteluiden ja niistä tehdyn analyysin avulla. Opinnäytetyömme on laadullinen haastattelututkimus. Haastattelut tapahtuivat yksilöhaastatteluin ja menetelmänä käytimme puolistrukturoituja teemahaastatteluita. Analyysitapana käytimme teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Opinnäytetyön tavoitteena on koettujen vaikutusten lisäksi kartoittaa kehitysehdotuksia.

Ylivelkaantumista, maksuvaikeuksia, köyhyyttä ja syrjäytymistä on tutkittu paljon. Esimerkiksi köyhyyttä on tutkittu toimeentulotuen käyttöä tarkkailemalla ja arjen kokemuksia tutkimalla. Talusneuvonnan vaikutuksia neuvontaa saaneiden ihmisten kokemuksina on tutkittu vähän. Raha-asiain neuvontaringin tarjoamalle palvelulle on kysyntää ja sen kartoittaminen on ajankotaista. Lakisääteiseen velka- ja talusneuvontaan oli heinäkuussa 2016 Kilpailu- ja kuluttajaviraston keräämien tietojen mukaan jonotusaika Helsingissä 73 vuorokautta. Pisimmillään tuolloin odotettiin Kuopiossa, jossa jono oli 123 vuorokautta. (Oksman 2016.) Myös vapaaehtoistyön merkitys kirkossa ja yhteiskunnassamme on kasvamassa. Kirkon vuoteen 2020 tähtäävässä strategiassa todetaan, että vapaaehtoistoiminnan kehittyminen vaikuttaa kirkon tuleviin vuosiin huomattavasti.

(Kohtaamisen kirkko 2014, 24.) Tämä opinnäytetyö pyrkii osaltaan kirkon vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen.

Asiakkaiden elämänlaadun parantaminen ja hyvän elämänlaadun ylläpitämisen tukeminen ovat diakoniassa olennaisia. Raha-asiain neuvontaringin toiminta on esimerkki tämänkaltaisesta toiminnasta. Juho Saaren mukaan hyvän elämän viimekätinen mittari on hyvä itsekunnioitus, jota voidaan edesauttaa esimerkiksi parantamalla ihmisen resursseja, toimintakykyä sekä elämänlaatua. Raha-asiain neuvontarinki on esimerkki kirkon diakoniatyöstä, jolla pyritään edesauttamaan tätä päämäärää. Kun sosiaalisen tuen määrä lisääntyy, pystyy yksilö kestävämpään elämässään myös enemmän toistuvia vastoinkäymisiä. (Saari 2015, 201–203.)

Sosiaalialan ammattilaisten velvollisuutena on toimia huono-osaisuuden vähentämiseksi. Yhteiskuntamme syrjiviä rakenteita ja epäoikeudenmukaista politiikkaa on vastustettava. Yksi keino on saattaa heikossa asemassa olevien ääni kuuluviin. (Talentia 2017, 22–23.) Sosionomi-diakoniopiskelijoina koemme kunnia-asiana olla edistämässä tätä päämäärää Raha-asiain neuvontaringin asiakkaiden ja talousvaikeuksissa olevien osalta. Toiminnan koettujen vaikutuksien esille tuominen tukee yleisen tietouden lisäksi myös toiminnan jatkuvuutta. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon rajallisia resursseja jaettaessa on tulevaisuudessa yhä tärkeämpää kohdentaa diakonian resursseja uusilla tavoilla ja vastata niiden tarpeisiin, joiden hätä on suurin.



## 2 KESKEISET KÄSITTEET

### 2.1 Velkaongelman subjektiivisuus

Velkaongelmissa on kyse velkaantuneen omasta maksukykyyn liittyvästä subjektiivisesta arviosta. Ihmisellä voi olla velkaongelma, vaikka hän pystyisi hoitamaan velkansa sovittujen maksuaikataulujen mukaisesti. Tällainen tilanne voi syntyä esimerkiksi silloin kun henkilö ottaa uusia velkoja vanhoja maksaakseen. Velkaongelma voi näyttäytyä köyhyytenä, kun henkilö sitoutuu velallisen velvoitteisiinsa, mutta hänellä ei velkojen jälkeen riitä rahat elintarvikkeisiin tai jokapäiväiseen elämiseen. Velan määrästä ei voi vetää suoria johtopäätöksiä velkaongelman suuruuteen. Velkaongelma voi olla myös väliaikainen. Jo yksi tai useampi pieni velka voi muodostua ongelmaksi. Kotitalouden yhden jäsenen velkaongelma ei välttämättä koske koko kotitaloutta. (Rantala ja Tarkkala 2009, 10–11.)

Velkaantumisen seuraukset eivät ole ainoastaan taloudellisia. Erityisesti pidentynyt velkaongelma vaikuttaa niin terveyteen kuin sosiaalisiin suhteisiin. Velkaantumiseen saattaa liittyä ahdistusta, syyllisyyttä, vihaa tai häpeää. Seurauksena voi olla ystävien ja läheisten häviäminen, jopa totaalinen syrjäytyminen. Pitkittyneesti velkataakan alla elämisen seurauksena voi sairastua niin fyysisesti kuin psyykkisesti. Tämä edelleen syventää ahdinkoa. (Gothóni, Saarela ja Sukula-Ruusunen 2005, 7.)

### 2.2 Osallisuus

Osallisuus tarkoittaa yhteenkuuluvuuden ja kuulluksi tulemisen kokemusta yhteisössä, jossa yksilöllä on mahdollisuus vaikuttaa niin itseään kuin yhteisöäkin koskeviin asioihin. Osallisuus edellyttää myös mahdollisuutta toimia pitkäjänteisesti ja aktiivisesti. Osallisuus on tunneperäinen kokemus ja se tukee yksilön identiteettiä ja voimavaroja. Osallistavassa toiminnassa sitoudutaan muiden huomioimiseen, kunnioittamiseen ja kuulemiseen silloinkin, kun näkökulma poikkeaa omasta. Itsensä ja muiden arvostaminen mahdollistaa kaikkien osalliseksi tulemisen. Yhteiskunnan tasolla osallisuus vaikuttaa osana demokratiaa. (Rouvinen-Wilenius ym. 2011, 50–51.) Eettisessä työotteessa

osallisuuden kehittäminen on tärkeää myös asiakkaiden aseman ja yhteiskunnan epäta-  
saisesti jakautuneen vallan takia. Asiakkaiden osallisuuden kokemus kehittyi osallista-  
vaa työtettä käytettäessä. (Talentia 2017, 16.)

Osallisuuden ulottuvuuksille ei ole olemassa vakiintunutta määritelmää. Yksi määri-  
telmä, jota valtakunnallisessa osallisuushankkeessakin käytettiin, on jakaa osallisuus  
tieto-, suunnittelu-, toiminta- ja päätösosallisuuteen. Tieto-osallisuus on osallisuuden  
heikoin muoto. Se tarkoittaa oikeutta saada tietoa niistä itseensä liittyvistä asioista,  
joista tiedonsaantioikeutta ei ole rajattu. Suunnitteluosallisuus määritellään yksilön  
mahdollisuudeksi ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa itseään koskevien asioiden valmis-  
teluvaiheeseen. Toimintaosallisuudella tarkoitetaan yksilön omaa käytännön tason toi-  
mintaa, kuten talkootoimintaa. Päätösosallisuus on osallisuuden vahvin, yksilöä osallista-  
voin ja sitovin muoto. Päätösosallisuudessa on mahdollisuus osallistua itseään koske-  
viin päätöksiin. (Kohonen ja Tiala 2002, 5–6.)

### 2.3 Köyhyys

Velkaongelma voi johtaa köyhyyteen. Penttilä ja Keinänen viittaavat Peter Townsendarin  
köyhyyskäsitteeseen, jonka mukaa ihminen on köyhä, kun häneltä puuttuvat resurssit  
elää ympäröivän yhteiskunnan ja kulttuurin mukaisesti. Kun taloudelliset resurssit ovat  
keskivertoa heikkommat, sulkee köyhyys yksilön tavanomaisten elämäntyylien ja aktiivi-  
teettien ulkopuolelle. (Penttilä ja Keinänen 2005, 11–12.)

Suomessa sosiaaliturva tuo suojaa absoluuttiselta köyhyydeltä. Absoluuttisella köyhyy-  
dellä tarkoitetaan arkista taistelua ravinnosta, terveydestä ja suojasta. Sosiaaliturvan vä-  
himmäistason pienuus voi vaikeuttaa joissakin tilanteissa päivittäisten elintarvikkeiden  
ostamista. (Isola ja Suominen 2016, 25–26.) Suomessa esiintyvä köyhyys on määritel-  
mällisesti suhteellista köyhyyttä. Suhteellisen köyhyyden mittarina käytetään tilannetta,  
jossa tulotaso on alle 60 prosenttia vastaavanlaisiin kotitalouksiin verrattaessa. Erityi-  
sesti lapsiperheillä, opiskelijoilla sekä muuta kuin perinteistä palkkatyötä tekevillä on  
muita suurempi riski ajautua köyhyyteen. Köyhyys taas voi johtaa syrjäytymiseen. (So-  
siaali- ja terveysministeriö i.a.)

## 2.4 Huono-osaisuus ja syrjäytyminen

Huono-osaisuus on köyhyyttä laajempi käsite. Siihen kuuluvat köyhyyskäsitettä laajemmin elinoloihin ja hyvinvointiin liittyvät ongelmat. Huono-osaisuus viittaa siis laajalaiseen elinolojen ja elämänlaadun puutteeseen sekä hyvinvoinnin vajeiden kasautumiseen. Huono-osaisuuden käsite linkittyy köyhyyteen ja sosiaaliseen syrjäytymiseen. Se on moniulotteista useille eri elämänalueille kasautunutta kurjuutta. Köyhyys tai pienituloisuus ei vielä tarkoita, että ihminen olisi huono-osainen. Suomalaisista täysi-ikäisistä noin 70 000 kokee itsensä huono-osaiseksi. (Eskelinen ja Sironen 2017, 12–13, 24.)

Ihmisen oma kokemus huono-osaisuudesta voi olla toinen kuin ulkopuolelta määritelty. Huono-osaisuus ja sen eri ulottuvuudet, kuten sairaus, epävakaa työmarkkina-asema ja köyhyys kasautuvat usein samoille ihmisille. Puhutaan syrjäytymiskierteestä, joka ilmenee työstä syrjäytymisenä, köyhyytenä ja sosiaalisena huono-osaisuutena. Huono-osaisilla ihmisillä on usein kokemus yksin jäämisestä, ja luottamus muita ihmisiä kohtaan voi olla alentunut. Yksin eläminen, yksinhuoltajuus, parisuhteen puute tai parisuhteen purkautuminen ovat riskitekijöitä huono-osaisuuden kasautumiselle. Yhdestä huono-osaisuuden tekijästä on helpompi selvittää kuin kasautuneesta huono-osaisuudesta. (Ohsalo ym. 2015, 437–438.)

Kyösti Raunio mukaan syrjäytyminen voidaan määritellä niiden siteiden heikkoudeksi, jotka sitovat yksilöä yhteiskuntaan. Näiden siteiden luonnetta tarkastellaan yhteiskunnan näkökulmasta. Vastakohtana sosiaaliselle syrjäytymiselle käytetään termiä sosiaalinen osallisuus tai sosiaalinen integraatio. Yksilöiden hyvinvoinnin näkökulmasta syrjäytymisessä köyhyys ja huono-osaisuus ovat merkityksellisiä. Syrjäytyminen on prosessi, joka saa aikaan huono-osaisuutta. Syrjäytymistä tulee tarkastella sosiaalialalla myös yksilöiden hyvinvoinnin ongelmista käsin. Syrjäytyneisyys on prosessin lopputulos tai tila, jossa yksilölle on kasautunut huono-osaisuutta. (Raunio 2006, 9–11, 24, 27.)

## 2.5 Elämänlaatu ja koettu hyvinvointi

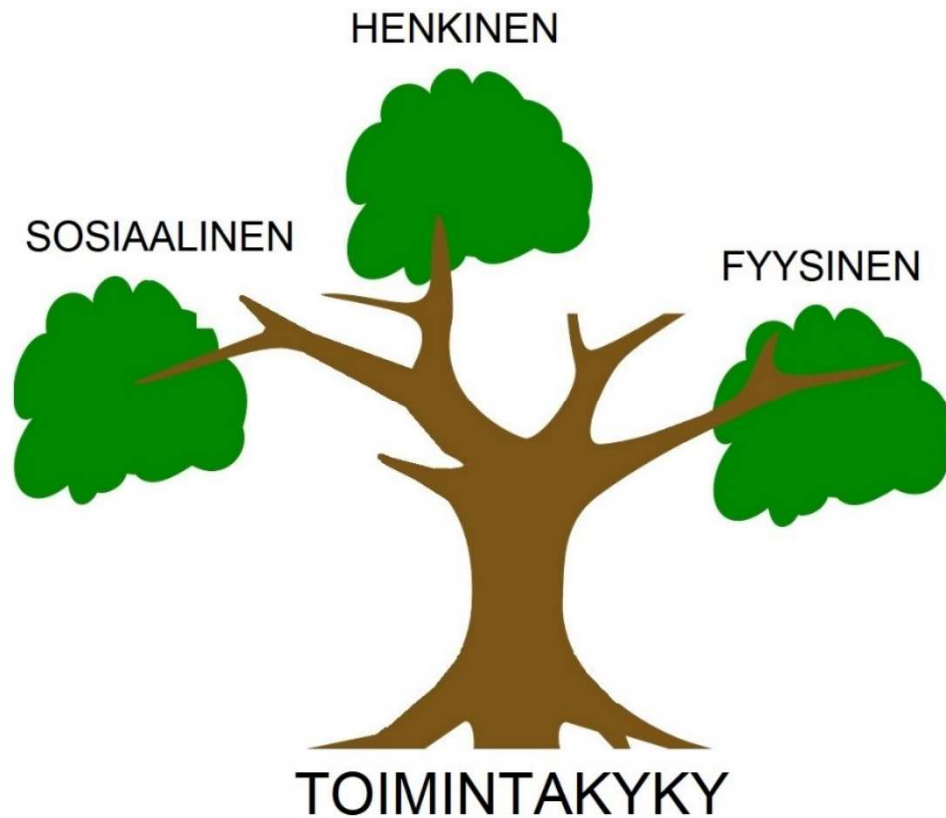
Elämänlaadulla käsitetään yleisesti kokemusta elämäntilanteesta suhteutettuna arvoihin, tavoitteisiin, odotuksiin sekä elinympäristön kulttuuriin. Vahvimmin terveyteen liittyvät elämänlaadun osa-alueet ovat psyykkinen, fyysinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä oireet ja vaivat. (Saarni ym. 2011, 159.) Erik Allardt kirjoitti vuonna 1976 ilmestyneessä teoksessaan elämänlaadusta: ”Elämänlaatu on termi, jota on ryhdytty käyttämään halutessa tähdentää, että hyvinvointiin sisältyy muutakin kuin aineellista hyvää.” (Allardt 1976, 18.) Onnellisuuserojen vertailun merkitys on havaittu toistuvasti tärkeäksi. On kuitenkin tunnistettava kotitalouksien resurssien ja koetun hyvinvoinnin yhteys toisiinsa. Poliittisilla päätöksillä voidaan vaikuttaa koettuun hyvinvointiin. (Ervasti ja Saari 2011, 192.)

Elämänlaatu on yhteydessä sosioekonomiseen asemaan. Hyväosaisilla on yleisesti ottaen huono-osaisia parempi elämänlaatu. Nuorilla elämänlaadun riskitekijät ovat toimeentuloon ja asumiseen liittyviä, kun taas ikäihmisillä riskitekijät liittyvät toimintakyvyn heikkenemiseen. (Vaarama ym. 2014, 20.) Elämänlaadun määrittelyminen ihmisen ulkopuolelta on mahdollista, mutta se ei välttämättä ole oikeudenmukaista tai anna reilua ja oikeaa kuvaa koetusta elämänlaadusta. Elämälaatua analysoidaan onnellisuuden ja elämään tyytyväisyyden avulla. Lisäksi elämänlaatuun kuuluvat henkinen ja fyysinen terveys. Yleinen käsitys suomalaisten joukossa on, että objektiivinen huono-osaisuus johtaisi myös subjektiiviseen huono-osaisuuteen. Kaikkien kohdalla näin ei kuitenkaan näyttäisi olevan. (Saari 2015, 199.)

Hyvinvoinnin määrittely ja sen tutkiminen on haastavaa. Erik Allardt kirjoitti vuonna 1976 objektiivisten ja subjektiivisten kokemusten yhteydestä pohjoismaisissa hyvinvointitutkimuksissa: ”Se yhtenäisyys, joka saavutetaan tutkittaessa vain hyvinvoinnin aineellista puolta, häviää, kun elintason ohella tutkitaan myös yhteisyysuhteita, vieraantumista ja subjektiivisia sekä onnellisuuden sekä tyytymättömyyden kokemuksia.” Hyvinvoinnin käsite on aikaan sidottu. Ajan muuttuessa hyvinvointi tulee määritellä uudelleen. (Allardt 1976, 9–10, 17.) Allardtin hyvinvointitutkimuksesta on aikaa yli neljäkymmentä vuotta, mutta se on edelleen ajankohtainen. Tampereen yliopistossa toistettiin Allardtin tutkimus vuonna 2017. Tutkimuksessa verrattiin hyvinvoinnin muuttamista vuoden 2017 ja 1972 tutkimustulosten välillä. (University of Tampere 2017.)

## 2.6 Toimintakyvyn osa-alueet

Sosiaaliepideologiassa terveyden ja sairauden osa-alueita lähestytään usein sosiaalisen toimintakyvyn, terveyden resurssiluonteen sekä terveyteen liittyvien hyvien vaikutusten näkökulmasta. (Laaksonen ja Silventoinen. 2011, 15.) Terveyteen liittyvä toimintakyky jakaantuu opinnäytetyössämme kolmeen osa-alueeseen: henkiseen, sosiaaliseen sekä fyysiseen toimintakykyyn. Haastatteluissa nousee esille Raha-asiain neuvontaringin asiakkaiden subjektiivinen kokemus näistä toimintakyvyn osa-alueista. Toimintakyvyn osa-alueiden jakaminen edellä mainittuihin kolmeen ulottuvuuteen on yleisesti käytössä oleva tapa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015).



KUVIO 1. Henkinen, sosiaalinen ja fyysinen toimintakyky

Henkinen toimintakyky määritellään tässä opinnäytetyössä ihmisen kokemiksi voimavaroiksi, joita yksilö käyttää arjessa kohdatessaan haasteita ja kriisitilanteita. Kun henkinen toimintakyky on riittävän hyvä, kokee ihminen muun muassa selviytyvänsä arjessa, on luottavainen itseensä ja kykenee tekemään perusteltuja päätöksiä. Sosiaalinen toimintakyky rakentuu haastateltavan ja hänen sosiaalisen verkostonsa sekä ympäristönsä

välillä, muuttuvassa ja kehittyvässä vuorovaikutuksessa. Sosiaalinen toimintakyky näytetään muun muassa vuorovaikutukseen osallistumisena sekä kokemuksena kuulumisesta ja kuulluksi tulemisesta omissa yhteisöissä sekä yhteiskunnassa. Fyysisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen fyysisiä edellytyksiä merkittäviksi kokemiensa arjen toimintojen suorittamisessa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

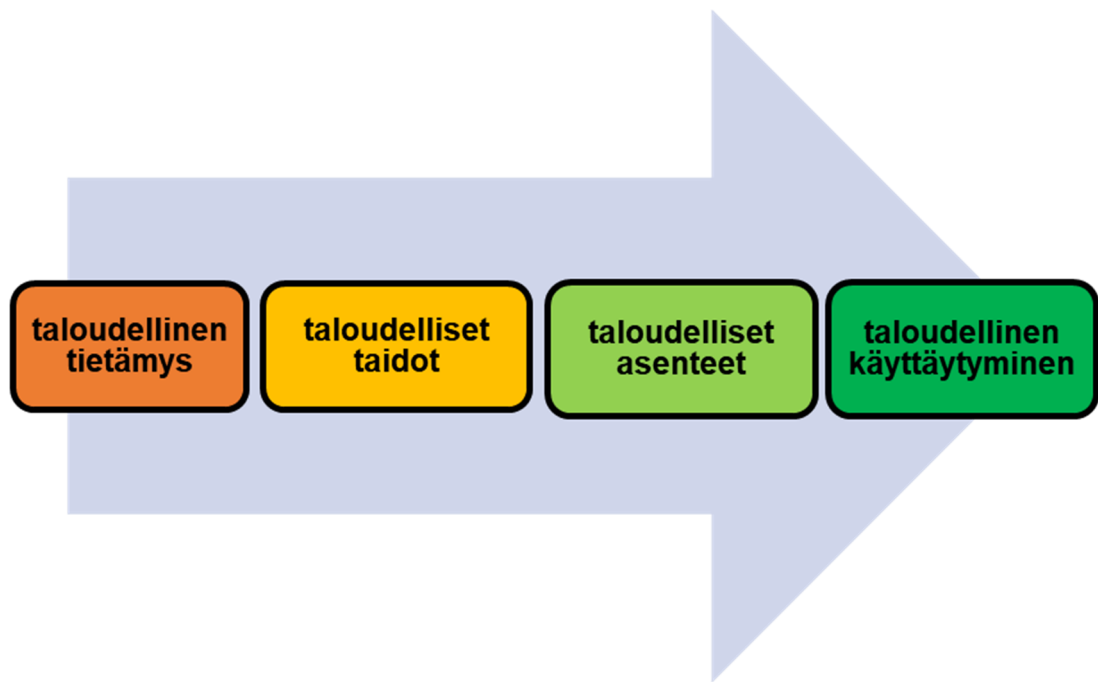
## 2.7 Taloudellinen lukutaito ja taloudellinen kyvykkyys

Taloudellisen lukutaidon käsite sisältää taloudellisen tietämyksen, taloudellisen käytäytymisen sekä taloudelliset asenteet. Taloudellisen lukutaidon käsitteen avulla voidaan määritellä ihmisten henkilökohtaiseen tai kotitalouteen liittyvää ymmärrystä taloudesta sekä kykyä soveltaa talouteen liittyvää tietoa. Kansainvälisesti kiinnostus taloudelliseen lukutaitoon on kasvamassa niin talouspolitiikassa kuin myös tutkimuksessa. Kansainväliseen aineistoon vertaamiseen mahdollistavan tutkimuksen tekivät maassamme ensimmäisen kerran Panu Kalmi ja Olli-Pekka Ruuskanen. (Kalmi ja Ruuskanen, 2016.) Heidän tutkimuksensa perustui OECD:n tekemään tutkimukseen taloudellisesta lukutaidosta. Näissä tutkimuksissa taloudellisen lukutaidon osa-alueista ei taloudellisia taitoja ole mainittu erikseen. (Laakso 2016.)

Tutkimme edellä mainittujen osa-alueiden lisäksi taloudellisia taitoja. Taloudellisten taitojen linkittäminen taloudelliseen lukutaitoon muodostaa taloudellisen kyvykkyuden käsitteen (financial capability). Taloudellisen kyvykkyuden käsite on korvaamassa taloudellisen lukutaidon käsitettä aiheeseen liittyvässä tutkimuksessa. Korkean tulotason, kuin myös kehittyvien talouksien maiden poliittisessa päätöksenteossa suunnitellaan yhä enenevässä määrin kansallisia strategioita, joiden avulla pyritään kehittämään kansalaisten taloudellista kyvykkyyttä, osallisuutta sekä kuluttajansuojaa. (Maailmanpankki 2013, 1.)

Esimerkiksi Isossa Britanniassa ja Pohjois-Irlannissa on taloudellisen kyvykkyuden strategiat eri ikäryhmille (Financial Capability strategy for the UK, i.a.). Taloudellisen kyvykkyuden mittaaminen ei ole mahdollista yksittäisen indikaattorin, esimerkiksi ainoastaan taloudellisen tietämyksen kautta. Kyseessä on moniulotteinen käsite, joka vaatii

tarkastelemaan yksilöllisesti eri ihmisten käyttäytymistä monesta eri näkökulmasta. Taloudellinen kyvykkyys sisältää siis useita osa-alueita, jotka liittyvät siihen, miten yksilöt hallitsevat taloudellisia resursseja ja miten he tekevät taloudellisia päätöksiä. (FINRA Investor Education Foundation 2018.)



KUVIO 2. Taloudellisen kyvykkyyden osa-alueet

Taloudellinen kyvykkyys muodostuu portaittain ihmisen taloudellisen tietämyksen, taloudellisten taitojen ja taloudellisten asenteiden kautta taloudelliseen käyttäytymiseen. Osa-alueet eivät välttämättä seuraa toisiaan kyseisessä järjestyksessä, mutta taloudellisen kyvykkyyden kehittymisen kannalta on hyödyllistä systematisoida taloudellisen kyvykkyyden kehittämisprosessi. Taloudellisella tietämyksellä tarkoitetaan tietämystä taloudellisesta käyttäytymisestä. Taloudellisilla taidoilla viitataan ihmisen tietoon siitä, kuinka käyttää tilanteen edellyttämiä taloudellisia työkaluja. Taloudellisilla asenteilla ymmärretään ihmisen sitoutuminen taloudellisten taitojen käyttämiseen sekä haluun toimia taitojen mukaisesti. Taloudellinen käyttäytyminen taas tarkoittaa konkretiaa, sitä kuinka yksilö toimii suhteessa talousasioihin. (Financial Education Fund 2010, 4.)

### 3 RAHA-ASIOIDEN NEUVONTAPALVELUT SUOMALAISESSA YHTEISKUNNASSA

#### 3.1 Luottoyhteiskunnan muodostuminen

Vuonna 2000 kotitalouksien reaalin velkamäärä oli 26-kertainen vuoteen 1958 verrattuna. Toisen maailmansodan jälkeinen elinkeinorakenteen muutos sekä kaupungistuminen muokkasivat suomalaisten edellytyksiä velkaantumiseen. Nykyaikaisen luottoyhteiskunnan kivijalka muodostui 1950-luvulta alkaen kahdessa vuosikymmenessä. Lisäksi 1960-luvulla palkkatyö muodostui tärkeimmäksi luottojen myöntämisen reunaehdoksi. (Mutttilainen 2002, 71–76.)

Kotitalouksien velkaantumisaste nousi jyrkästi 1980-luvulta lähtien. Työttömyyden kasvu, asuntomarkkinoiden epävakaisuus ja korkojen nousu vaikuttivat toimeentulotulokea saavien kansalaisten osuuden kasvuna. (Valkama 2004, 9.) 1980-luvulla yksityistalouksien luotonsaannissa tapahtui muutos. Luoton saaminen oli kotitalouksille helpompaa ja rahan käyttöä alkoi entistä enemmän määritellä rahan korko, jonka suuruus ei ollut enää Suomen Pankin säätämää. Suomalaisten kotitalouksien velkaantumisen ongelmaksi muodostui muihin länsimaihin verrattuna velkaantumisen kasvun nopeus sekä hallitsemattomuus. (Turunen 1991, 10, 19.) Vuonna 1993 yli 200 000 kotitaloutta neuvotteli maksuehtojen muuttamisista pankkien kanssa ja noin 60 000 kotitaloutta ei enää selvinnyt itse velkaongelmista (Hokkanen 2016, 6).

Velkaongelmissa olevien määrä Suomessa ei ole tilastojen mukaan vähenemässä. Vuoden 2016 päättyessä maksuhäiriöisiä oli Suomessa 373 100. Maksuhäiriöisten ihmisten määrä on kasvanut maassamme katkeamatta vuodesta 2008 vuoteen 2016 yli 80 000 hengellä. Maksuhäiriöt kasaantuvat yhä vahvemmin samoille henkilöille. Vuonna 2016 maksuhäiriömerkintöjen määrä pysyi noin puolellatoista miljoonalla uudella maksuhäiriömerkinnällä vuoden 2015 tasolla. (Suomen asiakastieto Oy. i.a.) Maksuhäiriömerkinnät kasvoivat vuoden 2017 alkupuoliskon aikana yli 100 000:lla vuoden 2016 alkupuoliskoon verrattuna (Suomen asiakastieto Oy. 4.7.2017).



### 3.2 Talous- ja velkaneuvonnan synty

Ruotsissa kuluttajien talousneuvonta alkoi 1980-luvun alussa sosiaali- ja kuluttajaviranomaisten toimesta. Taloudellisen neuvonnan todettiin olevan sosiaaliavustuksiin nähden tehokkaampaa. (Turunen 1991, 26.) Suomessa kirkon diakoniatoini vastasi ihmisten hätään ja aloitti vuonna 1986 velka-asioiden neuvonnan. Suomen Kuluttajaliiton ja sosiaaliviranomaisten yhteistyön tuloksena vuonna 1988 järjestettiin kaksivuotinen talousneuvontakokeilu, jossa todettiin velkaneuvonnan olevan riittämätöntä ja sen tarpeen olevan ennakoitua suurempaa. Vuonna 1991 Yhteisvastuukeräyksestä saaduilla varoilla perustettiin Takuusäätiö. (Valkama 2004, 9.) Takuusäätiön toiminta perustui saksalaiseen esimerkkiin, jossa velkoja yhdisteltiin ja uudelle yhteiselle velalle järjestettiin takaus (Helin, Hiilamo ja Jokela 2010, 29).

Oikeusministeriö ehdotti vuonna 1992 velkaneuvonnan asettamista kuntien lakisääteiseksi velvollisuudeksi. Seuraavana vuonna velkaneuvonta kattoi jo koko maan. Suurimmaksi osaksi toiminnan tarjoajat olivat viranomaisia, mutta jo alussa moni seurakunta ja järjestö oli mukana. Neuvontatehtäviä tekevien ihmisten koulutus- ja ammattitausta muodostuivat hyvin heterogeenisiksi. Sosiaali- ja terveysministeriö asetti vuonna 1997 velkaongelmatyöryhmän laatimaan esityksiä toimeentulo-ongelmien lievittämiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Velkaongelmatyöryhmän mukaan velkaongelmissa tarvittava tuki oli siirtymässä velkajärjestelyhakemuksista enemmän taloudelliseen ja sosiaaliseen neuvontaan. Työryhmä nosti esille myös ennaltaehkäisevän talousneuvonnan merkityksen. Sekä velkaongelmatyöryhmä että velkaongelmien selvittelyä tehnyt ministeriötyöryhmä esittivät eri puolilla maata olevien velkaneuvontapalvelujen yhteensovittamista. Velkaneuvontaa tarjoavia toimijoita oli paljon ja toiminta moninaista. Velkaneuvonnan saatavuus oli epävarmaa. Näiden seikkojen johdosta tuli asettaa selvitysmiehet. (Rissanen 2009, 25–26.)

Selvitysmiehet ehdottivat palveluiden tuottamista kuntien ja valtion toimeksiantosopimuksien kautta sekä velkaneuvontapalvelujen ylintä johtoa ja valvontaa oikeusministeriön tehtäviksi. Vuonna 1999 oikeusministeriö asetti työryhmän laatimaan hallitukselle lakiesityksen velkaneuvonnasta. Laki talous- ja velkaneuvonnasta (713/2000) astui voimaan 1.9.2000. (Rissanen 2009, 26.)

### 3.3 Talous- ja velkaneuvontaan hakeutuminen Helsingissä.

Jos yksityishenkilö päätyy maksuvaikeuksiin tai huomaa tarvitsevänsä neuvoja raha-asioiden hallintaan, voi hän ottaa yhteyttä asuinkuntansa käyttäjälle maksuttomaan talous- ja velkaneuvontaan. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto i.a.) Helsingissä lakisääteisen talous- ja velkaneuvonnan toiminnasta vastaa kunnan sosiaali- ja terveystoimi. (Helsingin kaupunki i.a.a.)

Asiakasprosessin neuvontavaiheessa asiakasta autetaan talouden suunnittelussa sekä velkojen hoidon ja mahdollisten velkojen järjestelmissä, jos asiakkaan tilanne sen mahdollistaa. Velkojen järjestelmissä ei ole aina edellytyksiä sinä ajankohtana, johon neuvonta sijoittuu. Jos velkojen järjestely on asiakkaan tilanteessa mahdollista, autetaan talous- ja velkaneuvonnassa erilaisten velkojen järjestelyyn liittyvien keinojen selvittämisessä. (Helsingin kaupunki 2016b.)

### 3.4 Velkajärjestely tuomioistuimen päätöksellä

Yksityishenkilön velkajärjestelyyn hakeutuvan tulee olla Suomessa asuva, pitkäaikaisesti maksukyvytön yksityishenkilö. Kyseessä on viimeinen keino velkaongelman selvittämiseksi. Sitä haetaan oman asuinkunnan käräjäoikeudesta. Velkajärjestelyyn kuuluvat kaikki ennen velkajärjestelyyn alkamista syntyneet velat. Velkajärjestely ei koske muiden kuin velkajärjestelyyn hakeneen osallisuutta velkoihin. Kun velkajärjestelyprosessiin haetaan, auttaa kunnan talous- ja velkaneuvonta tarvittaessa hakemuksen tekemisessä. Kun talous- ja velkaneuvoja lähettää hakemuksen käräjäoikeuteen, tulee hakemus vireille ja siirtyy velkojille, kanssavelallisille sekä takaajille lausuntokierrokselle. Lausuntokierroksen ja mahdollisten lausuntojen sekä vastalausuntojen jälkeen käräjäoikeus käy hakemuksen lausuntoineen läpi ja tutkii velkajärjestelyn esteet sekä edellytykset. (Takuusäätiö i.a.b, 3–4, 11.)

Kunnasta riippuen oikeuden määräämä selvittäjä tai talous- ja velkaneuvoja tekee maksuohjelmaehdotuksen. Jos velallinen on rehellinen antamissaan tiedoissa ja käräjäoikeus hyväksyy maksuohjelman sekä määrää sen aloituspäivän, astuu velkajärjestely voimaan.

Velkajärjestelyssä velalliselle laaditaan pääsääntöisesti kolme vuotta kestävä maksuohjelma. Maksuohjelma voi kestää myös viisi vuotta, jos velkajärjestely on myönnetty esteistä huolimatta tai velallisen maksukyvyttömyyden johdosta hänet vapautetaan velan maksusta. Velallinen vapautuu lopuista veloistaan, kun maksuohjelma päättyy suunnitellusti. (Takuusäätiö i.a.b, 3, 11.)

Velkajärjestelylaki muuttui vuonna 2015 ja toi myös elinkeinonharjoittajille mahdollisuuden velkojen järjestelyyn yksityishenkilön velkajärjestelylain mukaisesti. Aiemmin elinkeinonharjoittajan edellytettiin lopettavan yritystoimintansa ennen velkajärjestelyyn hakeutumista. Toisena vaihtoehtona elinkeinonharjoittajalla oli yrityssaneeraukseen hakeminen, joka ei ollut pienyrittäjälle sen raskauden ja hinnan johdosta useinkaan toimiva ratkaisu. Yksityinen elinkeinonharjoittaja voi hakea velkajärjestelyyn kahden eri vaihtoehdon mukaisesti. Ensimmäisessä vaihtoehdossa velallisen yksityistalouden velat tulevat velkajärjestelyn piiriin ja elinkeinotoiminnan velat jäävät ennalleen. Toisessa vaihtoehdossa, joka mahdollistui lakimuutoksessa, velallinen hakee sekä yksityistalouden että elinkeinotoiminnan velkajärjestelyyn. (Niiranen 2015, 11–12.)

### 3.5 Sosiaalinen luotto ja Takuusäätiön takaus

Osa kunnista on tarjonnut sosiaalisia luottoja vuodesta 2003. Kilpailu- ja kuluttajaviraston mukaan silti vuonna 2014 vain pieni osa kunnista tarjosi niitä. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.) Helsingin kaupungin sosiaalinen luotto on viitekoroon sidottua lainaa, josta ei tule viitekoron lisäksi muita luottokustannuksia asiakkaalle. Maksukyvyyn arviointi tehdään talous- ja velkaneuvonnassa tulo- ja menotositteiden pohjalta. Hakija joutuu perustelemaan, miten luotto tukisi hänen pärjäämistään. Luoton saajalle tulee luottohäiriömerkintä luoton takaisinmaksun ajalle. (Helsingin kaupunki i.a.b.)

Takuusäätiön takaus pankkien järjestelylainoihin on yksi vapaaehtoisista tavoista järjestellä velkoja. Se voidaan myöntää silloin, kun takausta hakevalla ei ole muita kohtuullisia keinoja selvittää veloistaan. Velkaantumiseen johtaneiden syiden tulee olla joko hallinnassa tai niiden on täytynyt poistua. Takausta voi hakea, jos pankit eivät anna järjestelylainaa esimerkiksi maksuhäiriömerkintään tai vakuuksien puuttumiseen vedoten. (Takuusäätiö i.a.a.)

### 3.6 Eri palveluiden eroja

Kunnan talous- ja velkaneuvonnassa sekä kunnan sosiaalisessa luototuksessa kohdataan kasvotusten, kun taas Takuusäätiö neuvoo puhelimitse ja chatissa. Takuusäätiö voi auttaa takaamalla pankkilainan, jolla velat yhdistetään tai myöntää pienlainoja kodin hankintoihin. Talous- ja velkaneuvonta auttaa velallista erilaisten ratkaisujen avulla sekä ohjaa hakemusten täyttämässä ja velkojien kanssa neuvottelemisessä. (Takuusäätiö i.a.c.)

Sekä kunnan sosiaalinen luotto että Takuusäätiön takaus auttavat lainojen velkojen yhdistämisessä. Sosiaalista luottoa voidaan myöntää 500:sta 15 000:een euroon (Helsingin kaupunki i.a.b). Takuusäätiön takaus mahdollistaa järjestelylainan aina 34 000 euroon asti. Molemmista voi hakea pienlainaa myös välttämättömien hankintojen tai menojen rahoittamiseen. Talous- ja velkaneuvoja auttaa Takuusäätiön takauksen hakemusten täyttämässä, kun taas Takuusäätiön pienlainaa haetaan suoraan Takuusäätiöstä. Kunnan sosiaalisen luoton hakemisessa velallista auttaa sosiaalitoimen työntekijä tai talous- ja velkaneuvonnan työntekijä.

## 4 RAHA-ASIAIN NEUVONTARINKI

### 4.1 Raha-asiain neuvontaringin historia

Vapaaehtoisten tekemä raha-asiain neuvonta diakoniatyön asiakkaille on Suomessa läh- töisin Tampereelta. Eläkkeelle jäänyt pankinjohtaja Hannu Routamaa koki, että toimin- nalle voisi olla tarvetta. Eläkkeelle jäätyään Routamaa kertoi seurakunnassaan halua- vansa auttaa niitä ihmisiä, joita talousasioiden selvittäminen pelottaa ja joilla on pienistä asioista tullut suuria ongelmia. Tampereen diakoniajohto suhtautui myönteisesti ideaan. Vapaaehtoisia neuvoja oli aluksi Routamaan ja hänen vaimonsa lisäksi vain muutama henkilö. (Hannu Routamaa, henkilökohtainen tiedonanto 23.3.2017.)

Tampereella toiminta käynnistettiin vuonna 2010. Helsingissä Raha-asiain neuvontarin- gin aloitteen tekijänä toimi Meilahden seurakunnan diakoni Lauri Anttila. Toiminta Helsingissä käynnistyi loppuvuodesta 2015. (Lauri Anttila, henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2017.) Keväällä 2017 toimintaa oli Mikaelin, Herttoniemen, Roihuvuoren, Vartio- kylän, Vuosaaren, Haagan, Kannelmäen, Meilahden, Munkkiniemen ja Pitäjänmäen seurakunnissa sekä Matteus församlingissa. (Raha-asiain neuvontarinki 2016a, 2.) Maa- liskuussa 2017 yhteinen kirkkoneuvosto päätti myöntää kehittämisrahaa Raha-asiain neuvontaringille eli RARI:lle. Kehittämisrahan turvin raha-asiain neuvonnan toiminta laajenee koskemaan lähes koko Helsinkiä. (Helsingin seurakuntayhtymä 2017.)

### 4.2 Raha-asiain neuvontaringin toiminta

Raha-asiain neuvontaringissä koulutetut vapaaehtoiset neuvovat diakoniatyön asiakkaita raha-asioissa (Raha-asiain neuvontarinki 2016a, 2). Toiminnan tarkoituksena on koulu- tettujen vapaaehtoisten avulla kehittää diakoniatyön taloudellista auttamista (Raha-asi- ain neuvontarinki 2016b, 2). Yhtenä tavoitteena on raha-asioiden eli tulojen, menojen ja velkojen selkiytyminen ja näkyväksi tekeminen. Myös ihmisen kohtaaminen nähdään tärkeänä raha-asiain neuvonnan periaatteena. Tätä edesauttaa neuvonnan tekeminen kahden vapaaehtoisen pareissa. Kun toinen keskittyy enemmän paperiasioiden hoitami-

seen, jää toiselle enemmän aikaa kohtaamiselle. Näin saadaan rakennetuksi luottamuk-  
sen ilmapiiri. (Lauri Anttila, henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2017.) Raha-asiain neu-  
vontaringin vapaaehtoiset neuvojat eivät ole viranomaisia. Vapaaehtoiset neuvovat kai-  
kissa raha-asioihin liittyvissä asioissa ja tarvittaessa ohjaavat viranomaisten puheille.  
Vapaaehtoiset voivat auttaa myös esimerkiksi yhteyden ottamisessa ulosottomiehiin.  
(Hannu Routamaa, henkilökohtainen tiedonanto 23.3.2017.)

Toiminnan visioon liittyy koko Raha-asiain neuvontaringin kehittäminen. Työssä pyri-  
tään tapaan, jossa olisi muitakin osia kuin neuvonta. Tästä esimerkkinä on ennaltaehkäi-  
sevä työ. Työtä voitaisiin tehdä luentojen kautta tuomalla vinkkejä talouden hoitoon  
sekä tarjoamalla tietoa siitä, mitä oman tilanteen edistämiseksi voidaan tehdä. Tämä  
edellyttäisi viestinnän kehittämistä ja vahvempaa yhteistyötä muiden toimijoiden  
kanssa. (Lauri Anttila, henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2017.)

#### 4.3 Raha-asiain neuvontaringin asiakasprosessi

Kun talousvaikeudet tulevat ilmi diakoniatyöntekijä keskustelee asiakkaan kanssa ja ar-  
vioi onko Raha-asiain neuvontarinki sopiva palvelu asiakkaan tilanteeseen. Asiakkaan  
tulee olla motivoitunut ja hänen jaksamisensa tulee olla riittävällä tasolla pitkäjänteiseen  
työskentelyyn. Jos asiakkaalla on akuutti mielenterveysongelma tai riippuvuus, ei pal-  
velu sovellu hänen tarpeisiinsa. Diakoniatyöntekijä pyytää asiakkaan suostumuksen ja  
ottaa yhteyttä Raha-asiain neuvontarinkiin. (Raha-asiain neuvontarinki 2016a, 7.)

Vapaaehtoiset saavat diakoniatyöntekijän kirjaamat alkutiedot asiakkaasta. Alkutietoi-  
hin merkitään suurpiirteisesti talouden perustiedot eli velat, tulot ja menot. Vapaaehtoi-  
suutta painotetaan, jotta asiakas ymmärtää, ettei ole viranomaisten kanssa tekemisissä.  
Taustatietojen perusteella lähdetään muodostamaan seikkaperäisempää kuvaa asiakkaan  
tilanteesta, tehdään maksuvaralaskelma ja tuetaan asiakkaan omaa toimintakykyä tar-  
peen mukaan. (Lauri Anttila, henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2017.) Neuvonnassa asi-  
akkaan kanssa kirjataan tulot ja menot, autetaan taloussuunnitelman teossa sekä realisti-  
sesti neuvotaan rahankäytössä. Tarvittaessa vapaaehtoiset tekevät myös palveluohjausta.  
Vapaaehtoiset tapaavat asiakasta 2–5 kertaa ja yksi tapaaminen kestää noin tunnin  
(Raha-asiain neuvontarinki 2016b, 2–3.)

## 5 DIAKONIA

### 5.1 Diakonian lähtökohdat

Diakoniatyön johtajatuksena on olla seurakunnan ja sen jäsenten harjoittamaa, kristilliseen rakkauteen perustuvaa avun antamista, jolla pyritään tavoittamaan erityisesti niitä, joiden hätä on suurin ja joita muu apu ei tavoita (Kirkkojärjestys 1993, 4 § 3). Diakonia on keskeinen osa kristillistä uskoa. Kristinuskossa toiminnan esikuvana on Kristus. Kristuksen esimerkin seuraaminen on kristityn ihmisen valinta ja velvollisuus. Diakonia ei ole vain osa kirkon toimintaa, eikä se ole alisteista esimerkiksi julistamiselle. Diakonia on kirkon toiminnassa itseisarvo. (Cantell 1991, 149–150.)

Alkuseurakuntien toiminnassa avun tarvitsijoista huolehtiminen oli arkista kohtaamista ja auttamista (Veijola 2002, 14). Diakonian olemus oli kuitenkin nähtävissä seurakuntien toiminnassa jo alkukirkon aikana. Diakonian johtamiseen ja arjen diakonian hoitamiseen oli nimetty seurakuntalaisia. Diakonin virka alkoi muodostumaan toisella vuosisadalla aluksi lännen seurakunnissa. (Koskenvesa 2002, 36.) Diakonian viran asemasta alkukirkossa on viimeisten vuosikymmenten aikana noussut tutkimuksessa aikaisemmasta poikkeavia kannanottoja. Esimerkiksi Kari Latvus kirjoitti diakonianvirasta vuonna 2009 tuoreeseen raamatuntutkimukseen viitaten, että alkukirkossa diakonosten tehtävät olivat sosiaalis-karitatiivista toimenkuvaa laajemmat. (Latvus 2009, 44.)

### 5.2 Ammatillisen diakonian kehittyminen

Pietistinen pappi Theodor Fliedner keräsi varat ja perusti vuonna 1836 ensimmäisen diakonissalaitoksen Saksassa. Ensimmäisen diakonissalaitoksen perustamisen 25-vuotisjuhlien aikaan oli Euroopassa jo 27 diakonissalaitosta, joiden toiminnassa noudatettiin ensimmäisen, Kaiserswerthin diakonissalaitoksen periaatteita. (Malkavaara 2007, 86–87.) Vastuu köyhäinhoidon järjestämisestä Suomessa alkoi siirtyä kirkolta kunnille kunnallishallinnon uudistuksen myötä 1860-luvulla. Tämä ei kuitenkaan onnistunut käytännössä vuosikymmenen lopun suurten nälkävuosien takia. Katovuosien jälkeen perustettiin vuonna 1867 Suomen ensimmäinen diakonissalaitos Helsinkiin. Ennen vuotta

1892 diakonia oli järjestetty yhdistysmuotoisesti. Organisoidun seurakuntadiakonian katsotaan alkaneen vuonna 1892 senaatin vahvistettua Kuopion tuomiokapitulin sille lähettämät kirkolliset diakonaatin säännöt. (Malkavaara 2007, 92, 94–96, 104.)

Diakonianvirka määriteltiin vuoden 1943 kirkkolain muutoksessa seurakuntien lakisääteiseksi tehtäväksi. Kansallinen terveydenhoitolaki vuonna 1972 muutti diakoniatyön luonnetta Suomessa ja yhteiskunta otti vastuun kuntien terveydenhuollosta. Diakoniatyön siirryttyä terveydenhuollon tehtävistä lähemmäksi yleistä seurakuntatyötä alkoivat seurakunnat palkkaamaan diakoniatyön virkoihin myös diakoneja. (Malkavaara 2007, 104, 106, 110–111.)

### 5.3 Diakoniatyö hyvinvointivaltion murroksessa

Suomessa viime vuosisadan loppupuoli oli kasvun aikaa, jolloin elintason kasvu mahdollisti uusille sukupolville moninaisemmat mahdollisuudet elämässä. Tämä koski kaikkia sosioekonomisia luokkia. Viime vuosisadan viimeisen vuosikymmenen laman aikana arvomaailma politiikassa muuttui. (Kainulainen 2002, 173–174.) Muutokset hyvinvointivaltiossa näkyivät 1980-luvun lopulla diakoniatyön asiakaskunnan muutoksessa. Tuolloin mielenterveysasiakkaiden määrä kasvoi. Diakoniatyön työmuodot laajenivat 1990-luvun laman aikana. Diakoniatyössä korostui diakoniatoimistoissa taloudelliseen avustamiseen liittyvä työ ja työikäisten osuus asiakaskunnassa kasvoi. Diakoniatyön henkilöstöresursseihin lamalla ei ollut vaikutusta. Kun diakoniatyö kohtasi uusia haasteita, muuttui myös sen luonne. (Helin, Hiilamo ja Jokela 2010, 29–30.)

Diakonia vastaa ihmisten hätään palokuntamaisella toiminnallaan. Ihmisten hädän arviointi on diakoniassa tarkkaan harkittua, mutta subjektiivista. Tulevaisuudessa Suomen evankelis-luterilaisen kirkon tekemän diakonian on haettava yhteistyössä uusia tapoja, kun se pyrkii vastaamaan kysymyksiin, joihin vastausten löytäminen on ehkä mahdollonta. (Malkavaara 2009, 343.) Diakoniatyön painopisteet ovat muuttuneet historiansa aikana vastaamalla aikansa haasteisiin. Tulevaisuudessa kirkon todennäköisesti yhä heikkenevä taloustilanne ohjaa diakoniatyön resurssien kohdentamista uusille urille. Raha-asiain neuvontaringin toiminta on esimerkki vapaaehtoisten tekemästä diakoniasta, jota diakoniatyöntekijät ohjaavat ja organisoivat.



## 6 VAPAAEHTOISTOIMINTA

### 6.1 Vapaaehtoistoiminnan lähtökohdat

Teoksessa ”Jokainen on osallinen”, määritellään kirkon vapaaehtoistoiminnan teologisia perusteita. Olemukseltaan kirkko on yhteisö, useista jäsenistä koostuva Kristuksen ruumis. Meidät on kutsuttu yhteyteen ja osallisuuteen Kristuksen sekä toistemme kanssa kasteen ja ehtoollisen kautta. Kirkon vapaaehtoistoiminnassa Kristus siis toimii ruumiinsa kautta. Kirkko on rakkauden ja vastuun yhteisö, johon osallisiksi vapaaehtoistyö kutsuu ihmisiä. Jokaiselle halutaan tarjota mahdollisuus antaa osaamistansa ja aikaansa yhteiseksi hyväksi. (Jokainen on osallinen – kirkon vapaaehtoistoiminta 2015, 4–5.)

Lähtökohdat laadukkaalle vapaaehtoistoiminnalle rakentuvat asiakaslähtöisyydestä ja yhteisen hyvän toteutumisesta. Vähimmäisedellytykset vapaaehtoistoiminnan järjestämiselle ovat ammattitaitoinen vastuhenkilö, toimitilat ja tieto vapaaehtoistoiminnan kysynnästä. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa palvelun kehittämistä asiakkaiden lähtökohdista ja tarpeista käsin. Asiakaslähtöisyyteen pyrittäessä on tärkeää ottaa huomioon viestintä, vuorovaikutus ja toiminnan arviointi. Asiakaslähtöisyys johtaa myös todennäköisemmin pitkäaikaiseen yhteistyöhön ja asiakasuskollisuuteen. Vapaaehtoistoiminnassa asiakkaita ovat myös vapaaehtoiset, avunsaajien omaiset sekä mahdolliset yhteistyökumppanit. (Honkala ja Rantanen 2011, 1–8.) Vapaaehtoistyön periaatteisiin kuuluvat vastavuoroisuus, yhteinen ilo, tasa-arvoisuus, vapaaehtoisuus, ei-ammattimaisuus ja luottamuksellisuus. Tärkeitä ovat myös vaitiolovelvollisuus, puolueettomuus, vastuuntuntoisuus, itsenäisyys ja toimintaan osallistuvien tukeminen. (Pihkala 2009, 45.)

Kun vapaaehtoistyötä arvioidaan, on tärkeää määritellä, mitä itse käsite pitää sisällään (Pihkala 2009, 46). Suomen evankelis-luterilainen kirkko määrittelee vapaaehtoistoiminnan käsitteen tarkoittavan kirkon piirissä perinteisesti vapaaehtoista, vapaa-ajalla tapahtuvaa, palkatonta, omaehtoista ja tavallisen ihmisen taidoin tapahtuvaa toimintaa joka perustuu tasavertaiseen vuorovaikutukseen. (Jokainen on osallinen – kirkon vapaaehtoistoiminta 2015, 6.) Vapaaehtoinen toimii kirkossa oman valintansa, motivaationsa ja tahtonsa perusteella ihmisten tai yhteisöjen hyväksi, eikä hän odota tästä rahallista

korvausta. Vapaaehtoistoiminnan tarkoitus on täydentää ammattityötä. (Vapaaehtoistoiminnan käsikirja työntekijälle 2014, 4.)

Tässä opinnäytetyössä käytetään termejä vapaaehtoistointa ja vapaaehtoistyö rinnakkain, toistensa synonyymeinä. Tähän käytäntöön ovat päätyneet myös ainakin Anne Birgitta Pessi ja Tomi Oravasaari (2010) tutkimuksessaan ”Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä” sekä Anne Laimio ja Sari Välimäki (2011) teoksessaan ”Vapaaehtoistointa kehittyä”. (Laimio ja Välimäki 2011, 9.)

Vapaaehtoistoiminnan taustalla tulee olla selkeä perustehtävän määritelmä, jonka varaan voidaan asettaa tavoitteet ja päämäärät. Päämäärien suhteen on syytä ylläpitää jatkuvaa keskustelua, jolloin yhteinen ymmärrys toiminnan suhteen säilyy. Strateginen linjaus on tärkeää juurruttaa vapaaehtoistyön toimintaan. (Pihkala 2009, 47–48.) Suomen evankelis-luterilaisen kirkon piirissä tämän perustehtävän määrittämällä tarkoitettavan ihmisten johtamista pelastukseen ja Jumalan armon sekä rakkauden saattamista ihmisten arkipäivään. Kirkon tarkoitus on saada aikaan uskoa Kristukseen. Kirkko kokoaa ihmiset kasvamaan yhteen kristittyinä ja kannustaa lähimmäisenrakkauteen sekä luomakunnasta välittämiseen sanoin ja teoin. Kirkon tarkoitus on tuoda Jumalan hyvyyttä, toivoa ja oikeutta itsekkyden, väkivallan ja ahneuden keskelle. (Meidän kirkko Osallisuuden yhteisö 2007, 4.)

Vapaaehtoistoiminnan pohjalla vaikuttaa ajatus siitä, että jokainen on samanarvoinen ja lähimmäistä tulee auttaa noudattamalla Jeesuksen esimerkkiä. Vapaaehtoistoiminnan tavoitteena kirkossa on rakentaa yhteisöllistä seurakuntaa, jossa jokainen voi ottaa vastuuta omien taitojensa ja voimiensa mukaan. (Vapaaehtoistointa osana diakoniaa 2017.) Vapaaehtoistoiminnan tulee olla mielenkiintoista ja innostavaa sekä henkisesti palkitsevaa. Sen tulee voimaannuttaa ja lisätä yhteisöllisyyttä sekä osallisuutta. Vapaaehtoistointa rakentuu kirkon yhteisille, uskon, toivon ja rakkauden arvoille. Tehtävät tulee määrittellä selkeästi ja ne voivat edellyttää perehdytystä, koulutusta ja valintaa. (Vapaaehtoistoiminnan kehittämishanke 2009–2012 2012, 8.)

## 6.2 Kirkon vapaaehtoistoiminta suomalaisessa yhteiskunnassa

Kirkko on sosiaalinen, poliittinen ja taloudellinen yhteisö. Institutionaalinen kirkko on Suomessa perinteisesti nähty julkiseen sektoriin kuuluvaksi. Kirkko pyrkii kuitenkin tukemaan yhteiskuntaa niissä asioissa, joita valtio ei hoida tai ole tehtävässään tehokas. Erityisesti diakoniatyön alueella kirkolla on paljon tehtäviä, joiden nähdään kuuluvan enemmän kolmannen sektorin toimijuuteen. Tämä tarkoittaa yhteiskunnallista toimintaa, joka on lähtöisin kansalaisista itsestään. Tähän kuvaan sopii vapaaehtoistoiminta, joka muodostaa kolmannen sektorin ytimen ja toimii julkisen sekä taloudellisen sektorin vastavoimana. Kirkon kautta yhteiskunnassa on syntynyt monia uudistuksia, jotka on myöhemmin siirretty valtion vastuulle. (Koskiahho 2002, 446–447, 462.) Seurakunnan aiemmin työntekijälähtöinen toiminta on nykyään muuttumassa spontaaniksi kolmannen sektorin toiminnaksi, jota palkatut työntekijät tukevat omalla panoksellaan. (Toimintakulttuurin muutos 2016, 11.)

Vapaaehtoistoiminta nähdään voimavarana niin yksilöille kuin yhteiskunnallekin. (Pihnalala 2009, 45) Yhteiskunnan näkökulmasta vapaaehtoistyöllä pyritään kasvattamaan tasa-arvoa ja inhimillisyyttä (Honkala ja Rantanen 2011, 7). Parhaimmillaan vapaaehtoistoiminta on yhteisöllistä ja se löytää voimavaroja yhteisen hyvinvoinnin sekä turvallisuuden vahvistamiseksi. Taloudellisilla ongelmilla on merkittävä rooli huono-osaisuudessa. Kun yhteiskunnan hyvinvointipalvelut heikentyvät, alkavat ongelmat kasautua. Vapaaehtoistyöllä pyritään tällöin korvaamaan virallisten hyvinvointipalveluiden puutteita. Jotkin vapaaehtoistyön muodot vaativat paljon erityistaitoja ja ero ammattimaisen toiminnan kanssa saattaa olla pieni. Tällöin nousee kysymys, koetaanko toiminta uhaksi palkkatyölle. (Kumpula 2008, 45–49.) Vapaaehtoisten tekemän Raha-asiain neuvontaringin Helsinkiin tuonut Lauri Anttila kertoo kartoittaneensa päällekkäisyyttä konsulttimalla muun muassa Helsingin kaupungin talous- ja velkaneuvonnan talousneuvojaa Ilkka Passia ja Takuusäätiön toiminnanjohtajaa Juha Panzaria. Keskusteluissa muodostui selkeä kuva talousneuvonnan jatkuvasti kasvavasta tarpeesta ja jonojen kasvusta kunnan alueella. Asiakkaita tulee täysin varmasti riittämään kaikille. (Lauri Anttila, Henkilökohtainen tiedonanto, 20.3.2017.)

Vapaaehtoistoiminnan vaikutukset yhteiskuntaan ovat merkittäviä. Se lisää tasa-arvoa, solidaarisuutta, tasaa yhteiskunnallisia eroja, tuo yhteisöllisyyttä näkyväksi ja tekee

osallistumisen kansalaisille mahdolliseksi. Vapaaehtoistoiminta edesauttaa yhteiskunta-rauhaa ja kansakuntien sopusointuista kehitystä. (Laimio ja Välimäki 2011, 22.)

Yeungin mukaan (2004, 15–16) Suomen evankelis-luterilaisella kirkolla on merkittävä rooli altruistisen tradition ylläpitämisessä. Kirkon vapaaehtoistyö ylläpitää yhteiskunnallisia arvoja ja normeja sekä ylläpitää luottamuksen kokemusta yhteiskunnassa.

### 6.3 Vapaaehtoistoiminnan tausta ja tulevaisuus

Vapaaehtoistoiminnan merkitys ja tilaus yhteiskunnassamme on kasvussa. Oravasaaren ja Pessin tutkimuksessa ennakoitiin tämän johtuvan taloustaantumasta, kuntien leikkauksista, väestön ikääntymisestä, maahanmuuton lisääntymisestä, juurettomuuden kasvamisesta, syrjäytymisen lisääntymisestä sekä päihteidenkäytön lisääntymisestä. Vapaaehtoistoimintaa myös arvostetaan enemmän ja ihmisten innostus sitä kohtaan kasvaa. (Oravasaari ja Pessi 2010, 121–123.) Vapaaehtoistoiminta on vilkasta erityisesti pääkaupunkiseudulla ja se koetaan merkittäväksi osaksi yksilön sosiaalista vastuuta. (Kumpulainen 2008, 46.) Vapaaehtoistoiminnalla on erityisesti kirkossa pitkät perinteet ja vuosikymmenten aikana vapaaehtoistoimintaa on kehitetty aktiivisesti (Jokainen on osallinen – kirkon vapaaehtoistoiminta 2015, 4.)

Noin 12 prosenttia suomalaisista osallistuu kirkon järjestämään vapaaehtoistoimintaan vähintään kerran vuodessa. Kaikkein vapaaehtoistyöhön osallistuu yhteensä kolmannes suomalaisista. Vapaaehtoistyö on myös kirkon tulevaisuuden kannalta merkittävä pohdinnan aihe. Resurssien kutistuessa työtä ei enää pystytä laajentamaan ja kehittämään palkkaamalla lisää työntekijöitä. Tässä tilanteessa jäsenten asiantuntemusta ja työpanosta ei voida sivuuttaa, vaan sille tulee tehdä tilaa. Myös yhteistyö erilaisten järjestöjen kanssa tulee tärkeämmäksi. Kilpailu vapaaehtoistyöntekijöistä lisääntyy, minkä takia kirkon tulee panostaa vapaaehtoistyön laatuun myös vapaaehtoisten kannalta. Erityinen haaste tässä on vapaaehtoistyön organisoimisessa ja johtamisessa. (Suomen evankelis-luterilaisen kirkon tulevaisuusselonteko 2010, 50–53, 60.)

Myös odotukset vapaaehtoistyötä kohtaan ovat lisääntyneet yhteiskunnassamme. Tähän liittyvät osallisuuden ja vastuun lisääntyminen ihmisten keskuudessa, sekä toimintakult-

tuurin muutos ammatillisen työn kentällä. Vapaaehtoistyö ja kokemuksellinen tieto tulevat tukemaan ammatillista työtä vahvemmin tulevaisuudessa. Johtamisella on tässä kuvassa merkittävä rooli. Tämä tarkoittaa vastuullista strategioiden ja suunnitelmien laatimista sekä toteuttamista. Vapaaehtoisten johtamisen erityisiin haasteisiin liittyy motivaation ylläpitäminen, jaksamiseen panostaminen ja osaamisesta huolehtiminen. Vapaaehtoisten motivointi tapahtuu kannustimien kautta, jotka tukevat vapaaehtoisten erilaisia motivaatioita. (Laimio ja Välimäki 2011, 49–50.) Tomi Oravasaaren (2010, 28–29.) kirkon vapaaehtoisuutta koskevassa tutkimuksessa todetaan työntekijöiden näkevän kiittämisen, työntekijän helpon tavoitettavuuden ja tuen saamisen olevan tärkeitä seikkoja suhteessa vapaaehtoiisiin.

Kohtaamisen kirkko -strategiaa edeltävä, Meidän kirkko – osallisuuden yhteisö -strategia liittyy vahvasti vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen. Kirkon strategiatyössä painotuu osallistava johtaminen, jossa johtavilla viranhaltijoilla on merkittävä rooli prosessin toteutuksessa ja siihen kannustamisessa. Vapaaehtoistoiminnan organisoiminnin todetaan kuuluvan johtamistehtäviin ja seurakunnan tulee tehdä laajaa yhteistyötä sisäisesti. Myös verkostoituminen eri toimijoiden kanssa alueella nähdään tärkeänä. Strategiaprosessissa tulisi olla mukana eri kykyjä omaavia seurakuntalaisia ja sen tulisi olla jatkuvaa, jotta toiminnalla pystytään vastaamaan muuttuvan ympäristön tarpeisiin. (Meidän kirkko Osallisuuden yhteisö 2007, 45–46.)

Tämä opinnäytetyö on osa Raha-asiain neuvontaringin vapaaehtoistoiminnan arviointia. Arvioinnin tuloksena pyritään saamaan tietoa toiminnan tilasta suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Jatkuva arviointi pyrkii toiminnan kehittämiseen selkeästi asetettujen tavoitteiden, päämäärien ja mittareiden avulla. Asiakaspalautteen kautta voidaan kerätä tietoa asiakkaiden tarpeista, odotuksista ja kokemuksista. Asiakaspalautetta kannattaa kerätä prosessin eri vaiheissa. Passiivinen palaute voi olla aktiivisesti hankittua rehellisempää. (Honkala ja Rantanen 2011, 19–20.) Raha-asiain neuvontaringissä Helsingissä palautetta on kerätty niin aktiivisesti kuin passiivisestikin. Passiivisesti hankitussa palautteessa on tullut esille muun muassa raha-asioiden selkiytyminen, luottamuksellisuus, kohtaaminen sekä kuulluksi tuleminen. Tietoa kerätään myös palautelomakkeella sekä mahdollisen 3–6 kuukauden päähän sijoitettavan jälkitapaamisen tiimoilta (Lauri Anttila, Henkilökohtainen tiedonanto, 20.3.2017.)

#### 6.4 Vapaaehtoistoiminta Raha-asiain neuvontaringissä

Pääsy Raha-asiain neuvontaringin asiakkaaksi ei ole subjektiivinen oikeus, vaan lakisääteinen vastuu kansalaisten perustoimeentulosta sekä talous- ja velkaneuvonnasta kuuluu kunnan sosiaalitoimelle. Asiakkuus ei edellytä jäsenyyttä kirkossa. Vapaaehtoistyöhön pohjautuvan Raha-asiain neuvontaringin periaatteisiin kuuluu, että työ tehdään pareittain. Vapaaehtoiselta edellytetään tavallisia vuorovaikutustaitoja sekä tavallisia tietoja talouden hoidosta, mitä tuetaan koulutuksella. Vapaaehtoiset sitoutuvat kirjallisesti vaitioloon. (Raha-asiain neuvontarinki 2016a, 2–9.)

Kysyntä raha-asiain neuvonnalle vapaaehtoistehtävänä yllätti toiminnan järjestäjät. Maailmanlaajuisella ”Kirkko ja kaupunki”-lehdessä sekä ”Valomerkki”-nettilehdessä saatiin 90 yhteydenottoa ja kurssi täytettyä parissa päivässä. 30 hengen koulutuksia oli järjestetty 20.3.2017 mennessä kaksi kertaa ja ne tapahtuivat kolmessa–neljässä kolmen tunnin osassa. Toiminnassa tunnistetaan vapaaehtoisten taloudellinen osaaminen ja se on muutos aiempaan tapaan toteuttaa vapaaehtoistoimintaa diakoniatyössä. Aiemmin vapaaehtoiset eivät ole olleet mukana talousneuvonnassa näin laajamittaisesti Helsingin seurakunnissa. Toiminnan tarkoituksena on tukea diakoniatyötä, jotta asiakkaiden tarpeisiin saataisiin paremmin vastattua. (Lauri Anttila, henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2017.)

Raha-asiain neuvontaringin parit valitaan harkiten. Usein mukana on paremmin neuvonnan rahapuolen hallitseva sekä parina hyvät vuorovaikutustaidot omaava vapaaehtoinen. Koulutuksessa käydään läpi neuvonnan periaatteet ja käytännöt, vapaaehtoistoiminnan perusteet sekä Helsingin seurakuntayhtymän määrittelemät vapaaehtoisen velvollisuudet ja oikeudet. Läpi käydään myös diakoniatyön perusteet sekä rahallisen tuen mahdollisuudet diakoniatyön taholta. Koulutuksessa on käyty läpi myös todellisia raha-asiain neuvonnan tapauksia pareittain tai ryhmissä, jolloin on saatu kuva siitä, miten tapaamisessa konkreettisesti toimitaan, miten tapaaminen lopetetaan tai miten luottamuksellinen yhteys muodostetaan. Raha-asiain neuvonta Helsingissä tekee yhteistyötä Takuusäätiön sekä Helsingin talous- ja velkaneuvonnan kanssa. Myös vapaaehtoisten kouluttamisessa on ollut mukana työntekijöitä molemmilta tahoilta. Koulutuksen jälkeen vapaaehtoiset ovat olleet sitoutuneita toimintaan. (Lauri Anttila, henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2017.)

## 7 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyömme tavoitteena on selvittää Raha-asiain neuvontaringin asiakkaiden kokemuksia vapaaehtoisten antamasta neuvonnasta raha-asioissa diakonian asiakkaille Helsingin seurakuntien alueella.

Tarkoituksenamme on kartoittaa:

1. Kuinka Raha-asiain neuvontaringin koetaan vaikuttaneen raha-asioihin?
2. Kuinka Raha-asiain neuvontaringin koetaan vaikuttaneen elämänlaatuun?
3. Miten Raha-asiain neuvontaringin toimintaa voisi kehittää?

## 8 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

### 8.1 Taloudellinen lukutaito

Aikaisemmissa ylivelkaantumiseen liittyvissä tutkimuksissa näkökulma on useimmiten joko työntekijöiden tai kohderyhmän talousongelmat ovat olleet ajankohtaisia. Myös ennaltaehkäisevä näkökulma on tutkimuksissa yleinen. Tutkimuksia, joissa haastatellaan talousongelmia kohdanneita henkilöitä taloudellisen tuen tai neuvonnan loputtua, on vähemmän. Yksilöiden taidollisen ja tiedollisen osaamisen suhde ei välttämättä korreloi.

Vuonna 2014 tehty Taloudellinen lukutaito Suomessa -haastattelututkimus noin 1500 ihmiselle paljasti, että suomalaisten taloudellinen lukutaito on OECD-maiden parhaimmista. Taloudellisella lukutaidolla tarkoitetaan ihmisen taloudenhoitoon liittyvää ymmärtämystä sekä sen soveltamista. Nuorilla ja pienituloisilla taloudellinen lukutaito oli tutkimuksen mukaan huonompi kuin korkeasti koulutetuilla, suurituloisilla tai yrittäjillä. Taloudellisen tietämyksen ja ylivelkaantumisen välillä ei tutkimuksen mukaan ole yhteyttä. Tutkimuksessa ylivelkaantuminen liittyi taloudelliseen käyttäytymiseen sekä asenteisiin, ei niinkään taloudelliseen tietämykseen. (Kalmi ja Ruuskanen 2016. 8,17.)

### 8.2 Taloudellinen kyvykkyys

Yhdistyneissä kuningaskunnissa vuonna 2013 tehtyyn taloudellisen kyvykkyuden tutkimukseen osallistui yli 5000 ihmistä 75 kotitaloudesta. Tutkimus kesti vuoden. Kyseessä oli laajin taloudellisen kyvykkyuden tutkimus Yhdistyneissä kuningaskunnissa vuoden 2006 jälkeen, jolloin samankaltainen tutkimus toteutettiin hyvin erilaisessa taloudellisessa tilanteessa (The Money Advice Service 2013, 2.)

Käyttäytymistieteiden näkökulmasta perinteinen, ainoastaan koulutukseen ja informaatioon keskittynyt talousneuvonnan lähestymistapa ei ole osoittautunut tehokkaaksi. Tutkimuksessa todetaan, että kaikki tukitoimet eivät vaikuta toivotulla tavalla. Esimerkiksi



ihmiset voivat suhtautua myönteisesti tarjottuun neuvontaan, mutta heillä voi olla puutteita palvelujärjestelmän tuntemisessa tai palvelujärjestelmän käyttämiseen liittyvissä taidoissa. Voi myös olla, ettei sosiaalisessa ympäristössä tueta palveluiden käyttämistä. Tutkimuksen mukaan on myös paljon ihmisiä, joilla on hyvä taloudellinen tietämys ja he omaavat taloudelliset taidot, mutta heidän suhtautumisensa ja motivaationsa eivät tue taloudellisesti kestävää tulevaisuutta. Tutkimuksessa todetaan, että avaimet taloudellisen kyvykkyyden kehittämiseen Yhdistyneissä Kuningaskunnissa löytyvät edellä mainittujen elementtien huomioonottamisesta hyvin suunnitelluissa palveluissa. (The Money Advice Service 2013, 5.)

Tutkimuksessa todetaan myös, että taidot, tietämys ja asenteet ovat keskeisiä osa-alueita hyvässä taloudenhallinnassa. Taloudellisten valmiuksien kehittämisessä tulee tutkimuksen mukaan huomioida uudenlaisten lähestymistapojen, mukaan lukien käyttäytymistieteiden tuottaman tiedon innovatiiviset mahdollisuudet taloudellisten valmiuksien kehittämisessä. (The Money Advice Service 2013, 25.)

### 8.3 Talousongelmien vaikutuksia sosiaalisiin suhteisiin

Jouko Kiiski tutki väitöskirjassaan laman ja parisuhdeongelmien suhdetta. Tutkimus oli osa Suomen Akatemian lamaprojektia. Tutkimus kuului uskonnolliset yhteisöt ja lamassa selviäminen -hankkeeseen. Aineisto kerättiin kvalitatiivista metodologiaa käyttäen. Haastateltavat olivat perheasiain neuvottelukeskukseen asiakkaita. Kiiski haastatteli tutkimuksessa 31 henkilöä. Yritystoiminnan loppumisen ja ylivelkaantumisen kohtaneissa parisuhteissa parisuhde oli tyypillisesti päättynyt tai hauras. Tutkimuksen johtopäätöksissä Kiiski kirjoittaa konkurssin tai ylivelkaantumisen tuovan pariskuntien elämään huonoksi koettuja muutoksia enemmän kuin työttömyys. (Kiiski 2002, 315–318.)

Anna-Maria Isola ja Reetta Siukkola tarkastelivat viidentoista naisen ja miehen köyhyyskertomuksia arvokkuuden näkökulmasta. Tutustuttuaan kolmeen kymmeneen 25–50-vuotiaan kertomukseen, jotka oli lähetetty Arkipäivän kokemuksia köyhyyteen -kirjoituskilpailuun, he löysivät kertomuksista arvottomuuden kokemusten kasautumista ja

sukupuolittumista. Naisten teksteissä korostuu näkymättömyyden ja arvottomuuden kokemukset. Miesten kertomuksissa taas korostuvat yksinäisyyden ja tarpeettomuuden kokemukset. (Isola ja Siukola 2017, 111, 115–116, 119.)

#### 8.4 Talousongelmien vaikutuksia terveyteen

Sairas köyhyys -kirja kertoo sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä. Tutkimus suoritettiin teemahaastatteluilla ja diakoniarahaston avustushakemusten perusteella. Tutkimuksen johtopäätöksissä todetaan, että diakonian apua sairauksiin hakevat väliinpuotoajaryhmät kuten ylivelkaantuneet, epätyypillisissä ansiotöissä olevat, opiskelijat ja perusturvan varassa elävät. Yhteiskunnan turvaverkkojen riittämättömyys näyttäytyy tutkimuksessa muun muassa korkeiden asumismenojen, lääkkeiden suurien kustannuksien, ylivelkaantuneiden sairastumisten ja järjestelmän hitauden, kuten etuuk-sien pitkien odotusaikojen myötä. (Kirkkohallitus 2009, 248–251.)

Viidentoista vuoden Sairastaako velka -seurantatutkimuksessa ylivelkaantuneista tutkitiin 64 000 ihmistä lääkkeiden erityiskorvauksia tarkkailemalla. Ylivelkaantuneeksi katsottiin henkilö, jolla on maksuhäiriömerkintä. Ylivelkaantuneista naiset olivat jo ennen lamaa verrokkiryhmää sairaampia, ylivelkaantuneet miehet taas verrokkiryhmää terveempiä. Tutkimuksen jatkuessa ylivelkaantuneiden ja verrokkien ero suureni ja tutkimuksen ajanjakson aikana yhä suuremmalla osalla ylivelkaantuneista oli verrokkeihin nähden enemmän erityiskorvattavia lääkkeitä. Tutkimuksen johtopäätöksissä todetaan, että erityisesti naisilla ylivelkaantuminen on yhteydessä verrokkiryhmää suurempaan sairastavuuteen. Johtopäätösten viimeisenä lauseena todetaan: ”Ylivelkaantumisen ennaltaehkäiseminen ja velkaongelmien ratkaisukeinojen kehittäminen edistävät kansanterveyttä.” (Blomberg, Maunula ja Hiilamo 2014, 245, 248, 252, 260.)

## 9 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 9.1 Tutkimuksen lähtökohta ja tavoitteet

Aloite tälle opinnäytetyölle on lähtöisin Helsingin seurakuntayhtymän Raha-asiain neuvontaringin vastaavilta työntekijöiltä. He ottivat yhteyttä Helsingin Diakonia-ammatti-korkeakouluun ja me opinnäytetyön tekijät tartuimme mielenkiintoiseen tilaisuuteen. Tavoitteeksi opinnäytetyölle asetettiin tutkia Raha-asiain neuvontaringin neuvonnan vaikuttavuutta asiakkaiden elämään, kun neuvonnasta on kulunut vähintään kolme kuukautta. Tästä lähtökohdasta käsin aloitimme yhteisen keskustelun ja raamien rakentamisen tulevaa opinnäytetyötä varten. Keskustelun tuloksena tutkimusongelma tarkentui ja päädyimme rajaamaan vaikutusten tutkimisen raha-asioihin sekä elämänlaadun osa-alueista henkiseen, fyysiseen sekä psyykkiseen toimintakykyyn. (Kananen 2015, 56.) Lisäksi opinnäytetyön ohjaajan palautteen perusteella sana ”vaikuttavuus” vaihdettiin termiin ”koetut vaikutukset”, koska sana vaikuttavuus liitetään yleisesti tarkkaan, pidempiaikaiseen tutkimukseen. Koettujen vaikutusten lisäksi toinen asetettu tavoite tutkimukselle oli selvittää kehitysehdotuksia Raha-asiain neuvontaringin toimintaan liittyen.

Tutkimusongelmasta tulee johtaa tutkimuskysymykset, minkä jälkeen niihin vastaamalla on mahdollista saada tutkimusongelma ratkaistuksi. Käytännön ongelma siis käännetään ongelmanratkaisun kielelle, johon opinnäytetyömme pyrki vastaamaan. (Kananen 2015, 55.) Tutkimusongelmasta johdettiin siten kaikkiaan kolme tutkimuskysymystä: Kuinka Raha-asiain neuvontaringin koetaan vaikuttaneen raha-asioihin? Kuinka Raha-asiain neuvontaringin koetaan vaikuttaneen elämänlaatuun? ja Miten Raha-asiain neuvontaringin toimintaa voisi kehittää?

Tutkimuskysymykset muodostuivat yhteisen arviomme perusteella siitä, mitkä voisivat olla oleellisia vaikutuksia asiakkaan elämäntilanteeseen. Lopulliseen muotoonsa ne tarkentuivat aiempien tutkimusten kartoittamisen myötä. Asiasanoiksi löytämistämme tutkimuksista nousivat esille elämänlaatu sekä hyvinvointi. Terveysteen liittyvistä elämänlaadun osa-alueista kartoitamme muun muassa Samuli Saarnin ynnä muiden mainitsemia psyykkistä, fyysistä sekä sosiaalista toimintakykyä. (Saarni ym. 2011, 159.) Raha-

asioita päädyimme kartoittamaan taloudellisen kyvykkyyden käsitteen kautta. Taloudellinen kyvykkyys sisältää neljä osa aluetta: taloudellisen tietämyksen, taidot, asenteet ja käyttäytymisen (Financial Education Fund 2010, 4). Nämä neljä ulottuvuutta ovat linkittyneitä toisiinsa ja johtavat konkreettisiin taloudellisiin vaikutuksiin, joita kartoitimme raha-asioihin liittyvänä viidentenä seikkana. Psykkisestä toimintakyvystä käytämme opinnäytetyössämme muotoilua henkinen toimintakyky, jottei termiä koettaisi haastatteluissa leimaavaksi.

## 9.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Jorma Kananen (2015, 70.) kirjoittaa kirjassaan Opinnäytetyön kirjoittajan opas, että mitä vähemmän tutkittavasta ilmiöstä tiedetään, sitä todennäköisemmin vain kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus tulee kyseeseen. Koska tämä vapaaehtoistoiminnan muoto on Helsingissä opinnäytetyön tekohehkellä melko tuore, arvioimme laadullisen tutkimuksen soveltuvan tiedon hankintaan parhaiten.

Laadullinen tutkimus rakentuu dokumenteista, havainnoinnista ja/tai haastatteluista. Dokumentit tarkoittavat tutkittavaan ilmiöön liittyviä tekstejä, kuvia tai äänitteitä, jotka edesauttavat tutkimusongelman ratkaisemisessa. Haastattelut ja muut laadullisen aineiston dokumentit yhteismitallistetaan, mikä mahdollistaa niiden analysoimisen. Käytännössä tämä tarkoittaa haastatteluiden kohdalla litteroimista, aineistojen muuttamista tekstimuotoon, jonka jälkeen tekstiin voidaan soveltaa eri analysointimenetelmiä. (Kananen 2015, 81–83.)

Opinnäytetyön alusta alkaen pyrittiin ottamaan huomioon tutkimuseettiset periaatteet. Tutkimuseetiikkaan liittyvät yleisesti tunnustetut toimintatavat, eli rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus. Tutkimuksessa tulee soveltaa avoimuutta ja vastuullisuutta. Muiden tutkijoiden tekemää työtä tulee kunnioittaa ja lähteistys tehdä huolellisesti. Tutkimus tulee suunnitella, toteuttaa ja raportoida tieteellisyyttä edellyttävällä tavalla. Lisäksi kerättyä aineistoa tulee säilyttää huolellisesti ja tutkimuslupien tulee olla kunnossa. (Kananen 2015, 125–126.)

### 9.3 Tutkimusmetodin pohdinta

Keskusteluissa yhteistyökumppanin kanssa tuli nopeasti selväksi, että tutkimus tulitaisiin tekemään yksilöhaastatteluina. Tarkempaa metodologiaa pohdimme pidempään. Sirkka Hirsjärvi ja Helena Hurme (2010, 47.) toteavat, että tutkimusmetodien määrittely voi vaihdella. On siis tärkeää itse määritellä käyttämänsä metodi huolellisesti, jotta lukija ymmärtää, mistä tutkimuksessa on kysymys. Miettiessämme kuinka saisimme pilkkottua ja määriteltyä tutkimusongelmamme pienemmiksi palasiksi, päädyimme samalla jakamaan sen useampaan teemaan. Tämän seurauksena aloitimme keskustelun teemahaastattelun mahdollisuudesta. Pohdinnan tuloksena päädyimme valitsemaan Jari Eskolan ja Jaana Vastamäen (2010, 28.) kuvaaman puolistrukturoidun teemahaastattelutavan, jossa kysymykset ovat kaikille samat, mutta valmiita vastausvaihtoehtoja ei käytetä. Pidimme haastattelun rakennetta tärkeänä myös materiaalin hallittavuuden kannalta.

Koska meille ei pystytty Raha-asiain neuvontaringin tarjoaman yksityisyyden suojan perusteella mahdollistamaan pääsyä asiakkaiden yhteystietoihin, lupasi yhteistyökumppanimme hankkia haastateltavat tutkimukseen. On mahdollista, että seikka vaikutti haastateltavien valikoitumiseen ja näin ollen tutkimuksen luotettavuuteen, joten se on otettava huomioon tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa. Haastateltavat saivat rauhassa miettiä tutkimukseen osallistumista ilman paineita, joita olisi voinut tulla, jos olisimme itse ottaneet heihin suoraan yhteyttä. Olimme tehneet sopimuksen opinnäytetyöstä Raha-asiain neuvontaringin vastaavien työntekijöiden kanssa heti prosessin alussa. He selvittivät, keneltä meidän tuli hakea tutkimusluvat. Saatuamme kirkkoherroilta luvat saimme haastatteluja varten kahdeksan henkilön yhteystiedot, joista haastatteluun osallistui lopulta kuusi. Kaksi haastateltavaa jäi pois henkilökohtaisista syistä. Haastateltavien motivoimiseksi Helsingin seurakuntayhtymä sponsoroi osallistuneille elokuvalippuja perheenjäsenten lukumäärän mukaan.

### 9.4 Teemahaastattelu

Jari Eskola ja Jaana Vastamäki (2010, 28–29.) määrittelevät teemahaastattelun menetelmäksi, jossa haastattelun aihepiirit eli teemat on määritelty, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Teemahaastattelussa voidaan käyttää apuna tukilistaa,

mutta se ei tarkoita valmiiden kysymysten lukemista haastateltavalle. Oleellisinta teemahaastattelussa on siis se, että haastattelu etenee teemojen eikä yksityiskohtaisten kysymysten varassa. Etuna teemahaastattelussa on, että se antaa tilaa ihmisten antamille merkityksille ja ottaa huomioon merkitysten syntyvän vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi ja Hurme 2010, 48.) Tarkkoihin kysymyksiin verrattuna teemat mahdollistavat sen, että näkökulmat ilmiöön liittyen tulevat keskustelussa monipuolisesti esille. Teemahaastattelu soveltuu erityisesti prosessin kaltaisten ilmiöiden tutkimiseen, mitä myös Raha-asiain neuvontaringin vaikutukset luonteeltaan ovat. (Kananen 2015, 144.)

Sirkka Hirsjärvi ja Helena Hurme (2010, 47.) kuvaavat teemahaastattelun edellytyksenä tutkijan perehtymistä tutkittavan ilmiön rakenteisiin, jonka seurauksena on syntynyt jonkinlainen kuva ilmiön vaikutuksista haastateltaviin. Tämän ilmiöön perehtymisen pohjalta on tarkoitus muodostaa haastattelurunko ja teemat, jotka suunnataan oletettuihin kokemuksiin. Tavoitteena haastattelussa on, että valitut teemat tulevat käsiteltyä haastateltavalle luonnollisessa järjestyksessä. Kysymysten tulisi heijastaa mahdollisimman vähän tutkijan omia oletuksia tutkittavasta asiasta. Tähän tarkoitukseen sopivia kysymyksiä ovat sellaiset, jotka saavat haastateltavan kuvaamaan, vertaamaan ja kertomaan kokemuksiaan käytännön esimerkeillä. (Vilka 2015, 124–129.) Eettisyys otetaan kysymysten muodostamisessa huomioon johdattelun ja oletuksia sisältävien kysymysten välttämisenä. Kysymyksiä ei tule myöskään muodostaa tarkoituksella valikoivasti siten, että jokin oleellinen puoli ilmiöstä jätetään käsittelemättä. (Kananen 2015, 151–152.)

Sirkka Hirsjärvi ja Helena Hurme (2010, 72–73). kuvaavat esihaastatteluiden olevan tärkeä ja välttämätön osa teemahaastatteluprosessia. Teemahaastattelurungon (liite 2) valmistumisen jälkeen päädyimme esihaastattelemaan toisiamme. Koimme tämän vaihtoehdon edesauttavan myös varsinaisten haastatteluiden luontevuutta sitä kautta, että haastattelijat pystyi paremmin samaistumaan haastateltavaan. Esihaastatteluiden pohjalta pystyimme myös mitoittamaan teemahaastattelurungon vastaamaan tavoiteltua aikaa, sekä orientoitumaan paremmin tuleviin haastatteluihin. Ennen haastatteluja kerroimme haastateltaville haastattelun aikarajan olevan yksi tunti. Toteutuneiden haastatteluiden keskimääräinen kesto-aika oli noin kolme varttia. Haastatteluiden kestot vaihtelivat puolesta tunnista tuntiin.

Haastatteluissa huomioitiin rauhallisuus ja häiriöttömyys. Ne pidettiin haastattelutilanteisiin sopivissa seurakunnan tai asiakkaiden järjestämissä tiloissa. (Eskola ja Vastamäki 2010, 29.) Yksi haastattelu tehtiin puhelinhaastatteluna. Haastattelut järjestettiin haastateltavien toiveiden mukaisesti huomioiden vaivaton saapuminen, tilojen rauhallisuus sekä turvallinen ympäristö. (Hirsjärvi ja Hurme 2010, 74.) Ennen haastattelujen alkua haastateltavat allekirjoittivat haastatteluluvat. (Liite 1) Puhelimitse tehdystä haastattelusta saimme suullisen luvan ennen haastattelua. Kirjallisen haastatteluluvan haastateltu lähetti allekirjoitettuna haastattelun jälkeen. Haastattelut tallennettiin matkapuhelimen sanelinta hyödyntäen (Kananen 2015, 156). Tiedostot siirrettiin tietokoneelle litte-roimista varten ja lopuksi tiedostot poistettiin puhelimesta eettisen tietoturvan edellyttämällä tavalla.

## 9.5 Tutkimusaineiston analysointi

Sisällönanalyysi tarkoittaa metodia, jota käytetään laadullisessa tutkimuksissa aineiston sisällön eri merkityssuhteiden löytämiseen. Tieto merkityssuhteista ilmaistaan sanallisin tulkinnoin. (Vilka 2015, 163.) Kieleen tiedon välittäjänä suhtaudumme tutkimuksesamme siten, että sen avulla pystyy välittämään merkityksiä tutkijan oman viitekehyyksen läpi siivilöityinä. Kielen avulla pyrimme tavoittamaan totuutta, mutta subjektiivisten linssien läpi katsottuna kuva totuudesta voi olla vääristynyt. (Eskola 2010, 186.) Tutkimuksen pyrkimyksenä on kyetä välittämään lähteistä saatu tieto merkityksen muuttumatta. Vääristymien välttämiseksi pyrimme kirjoittamaan auki omia teoreettisia lähtökohtiamme ja tutkimuksen etenemisen välivaiheita, jotta lukija voisi itse muodostaa oman arvionsa tiedon oikeellisuudesta. (Sarajärvi ja Tuomi 2009, 96.)

Tavoitteena sisällönanalyysissä on saattaa aineiston sisältämä informaatio tiiviiseen, helposti ymmärrettävään ja selkeään muotoon, jolloin sen käyttöarvo lisääntyy. Sisällönanalyysi tarkoittaa teoreettista viitekehystä useille erilaisille analyysikokonaisuuksille. (Sarajärvi ja Tuomi 2009, 91, 108.) Näitä löytyi kirjallisuudesta lukuisia erilaisia. Selkeyden vuoksi päädyimme valitsemaan yhden aineistoomme sopivimman analyysipolun, jonka Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi (2009) esittävät teoksessaan Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kyseisen teoksen teoriaohjaavan sisällönanalyysin metodin arvioimme sopivan aineistoomme parhaiten.

Teoriaohjaava analyysimenetelmä lisää aineistolähtöisen tutkimuksen objektiivisuutta, koska se tuo tutkimukselle ulkopuolisia tulkintaraameja tutkijoiden omien lisäksi. Teoriaohjaavassa analyysissä aikaisempi tieto ohjaa tai auttaa analyysiä, mutta analyysi ei pohjaa suoraan teoriaan. Teoriaohjaavassa analyysissä teoria voi toimia viitekehystenä, jonka puitteissa aineisto kerätään vapaasti. Analyysissä edetään aineistolähtöisesti, mutta tuotettua tietoa voidaan tarkastella teorian asettamien mallien mukaisesti. (Sarajärvi ja Tuomi 2009, 96–97.) Tässä opinnäytetyössä tämä tarkoittaa sitä, että raha-asiain neuvonnan koettuja vaikutuksia elämänlaatuun tarkastellaan tutkimuskirjallisuuden määrittelemien fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen ulottuvuuden kautta. Lisäksi koettuja vaikutuksia raha-asioihin tarkastellaan taloudellisen kyvykkyyden käsitteen avulla.

Laadullisen aineiston analyysissä on tärkeää herkistyä aineistolle. Tämä tarkoittaa aineistoon läpikotaisin tutustumista ja keskeisten käsitteiden omaksumista teoriakirjallisuuden avulla. (Metsämuuronen 2008, 50.) Aineistonhankintaa ohjaa siis teoriaan tutustuminen, jonka kautta aineistoa myös tarkastellaan. Teorian ei kuitenkaan ole syytä ohjata prosessia liikaa. (Eskola 2010, 186.) Tutkimuksessa pyrimme tuomaan esille niitä merkityksiä, joita haastateltavat antavat. Tämä tarkoittaa induktiivista tulkintaa. Teoriaohjaava analyysi ei siis tarkoita välttämättä deduktiivista päättelyä, jossa pyrittäisiin todentamaan valittuja teorioita aineiston avulla. (Hirsjärvi ja Hurme 2010, 136.) Mitä lähempänä päättelyn loppuvaihetta teoriaan tukeudutaan, sitä lähempänä induktiivista päättelyä ollaan (Sarajärvi ja Tuomi 2009, 100).

Sisällönanalyysin lähtökohtana oli kuusi haastattelua. Kumpikin opinnäytetyön tekijöistä haastatteli kolmea raha-asiain neuvontaan osallistunutta henkilöä. Jotta kummallakin olisi selkeä kokonaiskuva haastatteluista, litteroimme aineistot ristiin. Keskityimme vastausten tarkkaan litterointiin jättäen kysymysten tarkkuuden litteroijan oman arvion varaan. Kirjoitimme sanatarkasti käytetyn slangin ja muut kielelliset muodot mukaan tekstiin. Huomioimme myös pidemmät tauot. (Hirsjärvi ja Hurme 2010, 140.) Litteroitua tekstiä tuli yhteensä 78 sivua Arial-fontilla, kirjainkoolla 12, rivivälillä 1.5 ja Diakin sivun asettelulla. Tunnistettavuuden häivyttämiseksi muokkasimme mahdolliset tunnisteikat pois valmiiseen tekstiin.



Koko opinnäytetyöprosessin etenemisen ajan pidimme useita palavereja, joissa keskustelimme näkemyksistämme aineiston ja sen merkitysten suhteen. Pyrimme siis prosessoimaan aineistoa yhdessä. Itse analyysin aloitimme lukemalla litteroidun aineiston useaan kertaan. Jokaisen lukukerran jälkeen kokonaiskuva haastatteluista ja niiden merkityksistä alkoi tarkentua. (Hirsjärvi ja Hurme 2010, 138, 143.) Tutkimuksen alkuvaiheessa tehty teemahaastattelurunko ohjasi myös aineiston analyysia. Yhteistyökumppaneiden kanssa yhteistyössä tehty teemahaastattelurunko heijastaa opinnäytetyön tekijöiden ja yhteistyökumppaneiden aiempaa teorialuntemusta, kokemuksia sekä myös niitä odotuksia, joita tutkimukselle on asetettu. Tämä subjektiivinen lähtökohta on hyvä tiedostaa, kun pohditaan tulosten objektiivisuutta. Ennen varsinaista analyysia koodasimme jokaisen haastattelun litteroidun tekstin omalla värillään. Tämä helpotti huomattavasti tekstin hallintaa ja hahmottamista. Koska haastattelut olivat hyvin monipolkuisia, valittiin aineiston analyysiyksiköksi eli tekstistä etsittäväksi tiedon lähteeksi ajatuskokonaisuus. (Vilka 2015, 163–164.)

Aineistomme sisällönanalyysi eteni kolmessa vaiheessa: Aineiston pelkistäminen eli redusointi, aineiston ryhmittely eli klusterointi sekä teoreettisten käsitteiden luominen eli abstrahointi (Sarajärvi ja Tuomi 2009, 108). Pelkistämävaiheessa kaikki tutkimuskysymysten kannalta epäoleellinen tieto pyrittiin karsimaan tekstistä pois (Vilka 2015, 163–164). Aineiston pelkistämistä ohjasi tutkimustehtävä. Poimimme aineistosta vain sellaiset lainaukset, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin. Näistä lainauksista muodostimme ydinajatuksen tiivistävät pelkistetyt ilmaukset. (Sarajärvi ja Tuomi 2009, 109.) Tässä vaiheessa analyysipolku eteni alkuperäisilmauksista pelkistettyihin ilmauksiin.

Analyysin ryhmittelyvaiheessa kävimme alkuperäisilmaukset tarkasti läpi ja pyrimme ryhmittelemään toisiinsa liittyvät ajatuskokonaisuudet yhteen. Analyysin tässä vaiheessa korostui tulkintamme ja intuitiomme merkitys. Hahmotimme merkityskokonaisuudet aineistoon riittävästi paneuduttuamme. Ryhmittelimme poimitut ajatuskokonaisuudet eli pelkistetyt ilmaukset kunkin omaan luokkaansa. Tämän jälkeen nimesimme luokat niitä yhdistävän käsitteen mukaan. (Sarajärvi ja Tuomi 2009, 101–102.) Analyysipolun tässä vaiheessa johdimme pelkistetyistä ilmauksista alaluokat.

Ryhmittelyn jälkeen muodostimme aineistosta teoreettiset käsitteet abstrahoimalla aineiston. Tämä tarkoitti sitä, että ryhmittelimme alaluokat kokoavan käsitteen alle yläluokkiin ja edelleen pääluokista yhdistäviin luokkiin, jotka on johdettu tutkimuskysymyksistä. Analyysipolku vastaa näin ollen kaikilta vaiheiltaan tutkimuskysymykseen. Teoriaohjaavuus, eli valmiiksi valittu teoria, astuu tässä opinnäytetyössä mukaan pääluokkien kohdalla. Abstrahoinnin lopuksi päädyimme kvantifioimaan aineiston. Tämä tarkoittaa sitä, että laskimme aineistossa esiintyvien ajatuskokonaisuuksien määrän. (Sarajärvi ja Tuomi 2009, 111–121.) Pohdimme, että tieto siitä, onko ajatuksen ilmaissut kaikki haastateltavat tai vain yksi, voisi tuoda lisäarvoa tuloksiin.

Abstrahoinnin tarkoituksena on muodostaa käsitteiden avulla kuvaus tutkimuskohteesta. Kerätystä aineistosta muodostimme teoreettisen mallin, jonka käsitejärjestelmän, käsitteet ja teemat kuvaamme tuloksissa. (Sarajärvi ja Tuomi 2009, 111–112.) Pyrimme tuloksissa esittämään lainaukset oleellisimmasta alkaen analyyttisen induktion periaatetta soveltaen. (Eskola 2010, 194.) Tuloksista muodostetaan johtopäätökset, joiden tarkoituksena on kuvata selvitettyjen asioiden merkitystä haastateltaville. Analyysin kaikissa vaiheissa pyritään ymmärtämään tutkittavan oma näkökulma. (Sarajärvi ja Tuomi 2009, 113.)

## 10 TULOKSET

### 10.1 Asiakkaiden taustatiedot

Päädyimme pitämään tutkimuksessa taustatietojen keräämisen suppeana. Pohdimme aiheen olevan haastateltaville arkaluontoinen ja laajan taustatietojen keräämisen mahdollisesti rajaavan haastateltavien avoimuutta. Tutkimuksen kannalta laaja taustatietojen kerääminen ei olisi ollut mielestämme eettisesti perusteltua. Ohjaavan opettajan kanssa käydyn keskustelun perusteella päädyimme siihen, että taustatiedot eivät näyttele merkittävää roolia haastattelujen tuloksia ajatellen. Asiakkaiden taustatiedot –luvussa esittelemme myös sellaista haastatteluissa ilmi tullutta tietoa, josta on nähtävissä minkälaisista lähtökohdista asiakkaat neuvontaan tulevat. Haastattelimme yhteensä kuusi raha-asiaain neuvontaan osallistunutta, viisi naista ja yhden miehen. Kaikkien haastateltavien osalta diakoniatyöntekijät olivat ottaneet Raha-asiaain neuvontaringin puheeksi.

Haastatteluissa ei tullut ilmi, että haastateltavilla olisi ollut isoja odotuksia raha-asiaain neuvonnan vaikutuksien suhteen ennen Raha-asiaain neuvontaringin asiakkuutta. Kaikki haastateltavat eivät olleet tienneet neuvonnasta ennen kuin diakoniatyöntekijä oli ottanut asian esille. Haastatteluissa toistuvana teemana oli epätoivon kokemus talousasioiden suhteen. Moni haastateltava koki kaiken avun tilanteeseen tervetulleeksi.

H4: Ääää, no. Ehkä se, että sais jotain, jotain apua kaoottiseen tilanteeseen tai, tai jotain sellaista, että mistä sitä vois hakea sitä apua. En mä oikein tiää mitä odotuksia mulla oli. Mä varmaan menin siihen sen takia, että, itseasiassa diakonissa sano, että, että seurakunnaltakin voi hakea apua ja mutta niiku saadakseen sitä apua olis hyvä myös niiku käydä tässä talousneuvonnassa ja mä olin ihan tyytyväinen, että otan ihan mitä tahansa neuvoa vastaan

Yhdessä haastattelussa haastateltava ei kokenut raha-asiaain neuvonnan voivan vaikuttaa omaan tilanteeseensa. Ainoastaan konkreettinen taloudellinen auttaminen olisi hänen mielestään voinut tuoda muutoksen.

H1: Joono mulla oli ne niiku ne päällisenä mielessä, että mä en tienny mitä odottaa, ja just se että ei mua voi kukaan auttaa jos ei ne maksa laskuja. – – Ni se ensimmäinen ajatus no mitäs järkee siinä sitten on. En mä sinne mee, että kun ne ei mitään voi mua auttaa

Eräs haastateltava kertoi, että talousongelmiin ajautuminen seurasi elämänkriisiä. Haastateltavan tili oli tyhjennetty kun hän siirtyi lastensa kanssa omaan asuntoon. Diakoniatyöntekijän luota haastateltava ohjattiin Raha-asiain neuvontaringin asiakkaaksi. Useassa haastattelussa tuli ilmi, ettei haastateltavilla ollut tietoa velkojen kokonaismäärästä ennen Raha-asiain neuvontaringin aloittamista. Velkojen hoitaminen koettiin mahdottomaksi. Neuvonnan alkaessa vahvat tunteet olivat haastateltavien keskuudessa yleistä, mutta ne eivät liittyneet varsinaisesti raha-asiain neuvonnan aloittamiseen vaan ennemminkin talousongelmiin liittyvään häpeän kokemukseen.

Joillakin haastateltavilla talousongelmat olivat olleet osa arkea jo vuosien ajan, kun taas osalla haastateltavista velkaantuminen oli muodostunut ongelmaksi alle vuoden aikajanelle ennen neuvonnan alkua. Myös velkojen määrä vaihteli. Velkojen maksaminen uusia velkoja ottamalla liittyi haastatteluaineistossa pikavippeihin.

H5: No niis oli eräpäivät sillä tavalla, että niitä, niitä en pystyny hoitamaan millään tavalla.... vaan mä maksoin niinku pikavippejä pikavipeillä... elikkä sillälaila kierteessä

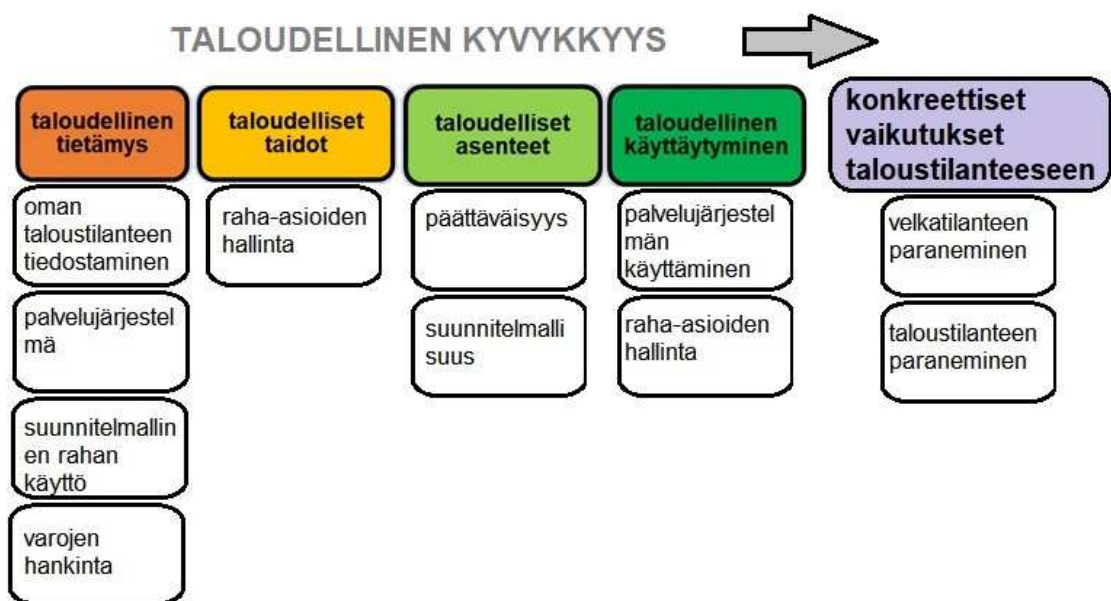
Sairastuminen johti raha-asioiden vaikeuksiin kahdella tavalla. Yksi haastateltava kertoi, ettei hänelle ollut jäänyt masennuksen johdosta voimavaroja talousasioiden hoitamiseen. Haastatteluaineistosta nousi esille myös se, että terveyden hoitamiseen liittyvät menot olivat kaataneet talouden jo ennestään tiukassa taloustilanteessa. Talousongelmien koetuiksi syiksi nousivat kahdessa haastattelussa elämäntilanteen muutokset. Toinen haastateltava kertoi taloustilanteensa muuttuneen ongelmalliseksi vanhempainvapaiden aikana, jolloin perheen molemmat aikuiset opiskelivat samanaikaisesti. Perhe oli joutunut käyttämään säästönsä ja tämän lisäksi kustantamaan arjen hankintoja luotoilla.

H4: pikkuhiljaa ne on se on niiku lähteny menee huonompaan suuntaan kun on, on ite tosiaan opiskellu ja, ja ollu äitiyslomalla ja muuta ja sitte niiku jos aluks mies ei ollu töissä ja hänkin opiskeli ja muuta, niin sitte niiku tavallaan, sitte on pitänyt käyttää sitä luottokorttia ihan niiku siihen ihan tavalliseen elämiseen ja muuta, niin tavallaan siitä se on vähän pikkuhiljaa lähteny luisumaan, että tota, että sinänsä aikasemmin just niiku itekki oli töissä ja muuta niin oli sinänsä ihan hyvin asiat ja oli säästöjäkin ja muuta, mutta tota nyt ei sitten ole.

Haastatteluissa tapaamiskertojen määrä vaihteli kolmesta viiteen. Pääsääntöisesti neuvontakertojen välillä oli aikaa viikosta kahteen viikkoon. Haastatteluaineiston perusteella neuvonnassa ei tulisi olla pitkiä katkoja neuvontakertojen välillä.

## 10.2 Koetut vaikutukset raha-asioihin

Tässä opinnäytetyössä tutkimme koettuja vaikutuksia raha-asioihin taloudellisen kyvykkyyden osa-alueiden avulla. Kartoitimme myös koettuja vaikutuksia konkreettiseen taloustilanteeseen, jonka näemme jatkumona taloudellisen kyvykkyyden käsitteelle. Taloudellisen kyvykkyyden eri osa-alueiden laatikot vastaavat analyysipolun pääluokkia ja niiden alla olevat laatikot yläluokkia. Yläluokat jakaantuvat edelleen alaluokkiin, jotka on johdettu pelkistetyistä ilmauksista.



KUVIO 3. Koetut vaikutukset taloudelliseen kyvykkyyteen ja konkreettiseen taloustilanteeseen

### 10.2.1 Taloudellinen tietämys

Pääluokat esitellään tekstissä taloudellisen kyvykkyyden kaavion mukaisesti. Ensimmäinen pääluokka on **taloudellinen tietämys** (Pääluokka 1.). Taloudellinen tietämys kokoa yläluokat 1–4. Nämä ovat **oman taloustilanteen tiedostaminen** (yläluokka 1.), **palvelujärjestelmä** (yläluokka 2.), **suunnitelmallinen rahan käyttö** (yläluokka 3.) sekä **varojen hankinta** (yläluokka 4.).

TAULUKKO 1. Taloudellisen tietämyksen pääluokka, yläluokat sekä alaluokat

alaluokka	yläluokka	pääluokka
1. velkojen määrä 2. menojen määrä 3. tulojen ja menojen määrä	1. oman taloustilanteen tiedostaminen	1. taloudellinen tietämys
4. Takuusäätiö 5. pankkien palvelut 6. ulosotto 7. sosiaalietuudet 8. epävirallinen tuki 9. perintä	2. palvelujärjestelmä	
10. budjetointi	3. suunnitelmallinen rahan käyttö	
11. omaisuuden realisointi	4. varojen hankinta	
ei muutosta		

**Oman taloustilanteen tiedostaminen** (yläluokka 1.) osoittautui haastatteluaineistossa merkittäväksi koetuksi vaikutukseksi. Alaluokiksi muodostuivat **velkojen määrä** (alaluokka 1.), **menojen määrä** (alaluokka 2.) sekä **tulojen ja menojen määrä** (alaluokka 3.). Kolme haastateltavista kertoi raha-asiaain neuvonnan avulla tiedostaneensa **velkojen määrän**. Haastatteluaineistossa toistui neuvonnan alkaessa ollut epätietoisuus velkojen määrästä, jonka tiedostaminen oli neuvonnan avulla koettu merkittäväksi.

H2: ja soitteli myöskin, myöskin niille velkojille ja... ja soitteli että pyysi niitä viimesiä tietoja ja tällaisia yhteenvetoja ja mitä mä en osaa itte saanu tehtyä. Että saatiin se niinku pakettiin silleen kokonaan.

Yksi haastateltavista kertoi tietoisuuden lisääntyneen **menojen määrästä** ja neuvonnan auttaneen jäsentämään omaa kokonaiskulutustaan. **Tulojen ja menojen määrän tiedostamiseen** koettiin auttaneen niiden kirjaaminen ylös neuvonnassa.

Tieto **palvelujärjestelmästä** (Yläluokka 2.) kokoa Raha-asiaain neuvontaringin asiakkaiden haastatteluaineistosta nousseita palvelujärjestelmän toimijoita, joiden käyttämi-

seen haastateltavat kertoivat saaneensa uutta tietämystä neuvonnan avulla. Palvelujärjestelmän eri toimijat muodostivat alaluokat 4–9. Haastatteluaineistossa ei tullut esille, että neuvonnan olisi koettu vaikuttavan olennaisesti tietoisuuteen eri **sosiaalietuuksista** (alaluokka 7.). Neuvonnassa oli käyty läpi tuki- ja etuusjärjestelmää, mutta näistä tiedettiin jo valmiiksi. Neuvonnan avulla haastateltavien tiedot sekä **Perinnän** (alaluokka 9.) että **ulosoton** (alaluokka 6.) prosesseista kasvoivat.

H5: missä vaiheessa menee perintään, ni siitä mulle annettiin aikahyvin tietää, et ei ainakaan mitää hätää, niinku muutamalla viikolla.. se on aika pitkä prosessi.

Velkojen yhdistämisen mahdollisuuksista haastatteluaineistossa esiintyivät **Takuusäätiö** (alaluokka 4.) sekä **pankit** (alaluokka 5.). Takuusäätiön olemassaolosta kaikki haastateltavat eivät olleet tietoisia ennen Raha-asiain neuvontaringin asiakkuutta. Eräs haastateltava kertoi, että neuvonnassa oli kerrottu mahdollisuudesta keskustella pankkien kanssa eri luottokortti-velkojen yhdistämisestä yhdellä lainalla. Neuvonnassa oli kerrottu myös erilaisista **epävirallisen tuen** (alaluokka 8.) kanavista, joista voisi saada hankittua edullisemmin muun muassa harrastusvälineitä.

H3: Siel oli muita sit semmosia väyliä, mistä esimerkiks facebook ryhmiä semmosia, et jos vaikka lapset tarvii balettitossut ni sit voi laittaa sinne ja joku voi lahjottaa ja semmosia ideoita.

Haastateltavien taustat olivat erilaisia ja **suunnitelmalliseen rahankäyttöön** (yläluokka 3.) liittyvän tiedon lisääntyminen ei näyttäytynyt kaikissa haastatteluissa merkittävänä. Yhdessä haastattelussa korostui tietoisuuden suunnitelmallisesta rahankäytöstä olleen vahvaa jo ennen Raha-asiain neuvontaringin asiakkuutta. Haastateltava ei myöskään kokenut saaneensa uutta tietoa raha-asioiden hoitoon liittyen. Yhdessä haastattelussa **varojen hankinta** (Yläluokka 4.) **omaisuutta realisoimalla** (alaluokka 11.) oli neuvonnassa taloustilanteen kartoituksen jälkeen annettu neuvo.

## 10.2.2 Taloudelliset taidot

**Taloudelliset taidot** (pääluokka 2.) alle muodostui yläluokka **raha-asioiden hallinta** (yläluokka 5.). Haastatteluaineistosta muodostuneet alaluokat olivat: **järjestelmällisyys raha-asioissa** (alaluokka 12), **budjetointi** (alaluokka 13), **järjestelmällisyys laskuissa** (alaluokka 14), **rahankäytön hallinta** (alaluokka 15.) sekä **velkojen kartoittaminen** (alaluokka 16.).

TAULUKKO 2. Taloudellisten taitojen pääluokka, yläluokat sekä alaluokat

alaluokka	yläluokka	pääluokka
12. järjestelmällisyys raha- asioissa 13. budjetointi 14. järjestelmällisyys las- kuissa 15. rahankäytön hallinta 16. velkojen kartoittami- nen	5. Raha-asioiden hallinta	2. Taloudelliset taidot

Haastatteluaineistosta löydetty ilmaukset liittyen **järjestelmällisyyteen raha-asioissa** kohdistuivat pääosin neuvonnan aikana tapahtuneisiin muutoksiin. Tähän haastateltavat kokivat saaneensa tukea raha-asiain neuvojilta. Kahdessa haastattelussa kerrottiin **budjetoinnin** merkityksen tiedostamisesta ja sen muuttumisesta aikaisempaa merkityksellisemmäksi. Yksi haastateltavista kertoi oppineensa aikaisempaa tarkemmaksi kuluttajaksi. Toinen oli kokenut Raha-asiain neuvontaringissä tehdyn kuukausibudjetin olleen hyödyllinen.

H3: on, joo, se on ollu mulle ihan hirveen vaikee, siis, sitten ku sitä rahaa ei ikinä oikeen oo. – – sitten ku sitä tulee, – – et nyt ostan ton ja ei toi nyt haittaa ja sit se kuitenkin vaikuttaa siihen kuukausibudjettiin, et mä en oo jotenki osannu sitä kokonaisuutta hahmottaa, et mä sain sieltä semmoset hirveen selkeet semmosen mihin tehdään kuukausittain – – et se autto kyl tosi paljo.

Raha-asiain neuvontaringin koettuja vaikutuksia liittyen **järjestelmällisyyteen laskuissa** tuotiin esille kahdessa haastattelussa. Molempien haastateltavien kertomuksissa järjestelmällisyys koettiin taitojen lisääntymiseksi. Haastateltavat kertoivat laskujen priorisoinnin ja maksuaikataulujen tekemisen lisänneen hallinnan tunnetta ja tarkkuutta. **Rahankäytön hallinta** sekä **velkojen kartoittaminen** esiintyivät haastatteluaineistossa molemmat kertaalleen. Haastateltava kertoi neuvonnassa tapahtuneen velkojen järjestämisen avulla oppineensa käsittelemään velkojaan. Neuvonnan loputtua hän ei kuitenkaan kokenut pystyvänsä hallitsemaan aina rahankäyttöään.



### 10.2.3 Taloudelliset asenteet

Taloudellisen kyvykkyyden kolmanneksi pääluokaksi muodostui **taloudelliset asenteet** (Pääluokka 3.). Pääluokka koostuu kahdesta yläluokasta: **päätäväisyydestä** (yläluokka 6.) sekä **suunnitelmallisuudesta** (yläluokka 7.).

TAULUKKO 3. Taloudellisten asenteiden pääluokka, yläluokat sekä alaluokat

alaluokka	yläluokka	pääluokka
17. velkaantumisen lopettaminen	6. päätäväisyys	3. taloudelliset asenteet
18. pitkäjänteisyys	7. suunnitelmallisuus	
19. tarkkuus		

Päätäväisyydestä kertoi yksi haastateltava ja tarkemmin päätäväisyys liittyi **velkaantumisen lopettamiseen** (alaluokka 17.). Haastateltava kertoi haastattelussa päättäneensä velkaongelmasta selviytyttyään, ettei ota tulevaisuudessa pikavippejä. Suunnitelmallisuuden alle muodostui kaksi alaluokkaa: **pitkäjänteisyys** (alaluokka 18.) sekä **tarkkuus** (alaluokka 19.). Pitkäjänteisyyteen liittyen eräs haastateltava kertoi, että neuvonnassa saatu tuki auttoi suunnitelmassa pysymisessä. Hän kuvasi pitkäjänteisyyttä myös siten, että oli pitänyt pintansa laskujen maksun suhteen myös neuvonnan jälkeen.

H1: Että mä oon niiku pitänyt pintani tavallaan ja aina kun mä pääsen maksamaan niitä laskuja vaikka se kuinka kirpasee, ni sit mulla on hyvä tunne, että hei, että mä oon taas selviytynyt eteenpäin.

Sama haastateltava kertoi myös laskujen maksun muuttuneen tarkemmaksi.

### 10.2.4 Taloudellinen käyttäytyminen

Taloudellisen kyvykkyyden neljäs pääluokka on **taloudellinen käyttäytyminen** (Pääluokka 4.) Tämän alle muodostui kaksi yläluokkaa: **palvelujärjestelmän käyttäminen** (yläluokka 8.) sekä **raha-asioiden hallinta** (yläluokka 9.). Yksi haastateltava mainitsi suoraan, että muutoksia taloudellisessa käyttäytymisessä ei juurikaan tapahtunut.

TAULUKKO 4. Taloudellisen käyttäytymisen pääluokka, yläluokat sekä alaluokat.

alaluokka	yläluokka	pääluokka
20. velkajärjestelyyn hakeminen	8. palvelujärjestelmän käyttäminen	4. taloudellinen käyttäytyminen
21. oikeusjärjestelmän käyttäminen		
22. tukien hakeminen		
23. omaisuuden realisointi	9. raha-asioiden hallinta	
24. yhteydenpito velkojiin		
25. motivoituminen		
26. velkojen maksaminen		
Ei muutosta		

**Palvelujärjestelmän käyttämisen** (yläluokka 8.) alle muodostui yhteensä kolme alaluokkaa: **velkajärjestelyyn hakeminen** (alaluokka 20.), **oikeusjärjestelmän käyttäminen** (alaluokka 21.) sekä **tukien hakeminen** (alaluokka 22.).

**Velkajärjestelyyn hakeminen** nousi esille yhden haastateltavan kohdalla. Hän kertoi, että Raha-asiain neuvontaringin prosessin aikana velkojat oli saatu kiinni, todistukset velkojen määrästä hankittua ja velkajärjestelyhakemukset lähetettyä. **Oikeusjärjestelmän käyttäminen** tuli esille siten, että neuvonnassa saadun rohkaisun seurauksena yksi haastateltava oli tarttunut toimeen ja alkanut viedä yksityistä velkasaatavaansa eteenpäin.

H3: alanko mä yhtä velka-asiaa, et joka on mulle velkaa, et mun täytyis se käräjäoikeuden kautta laittaa ja seki tuntu siltä et ihan sama, et antaa mennä vaan, et simmottiin et se on sun oikeus et ota yhteyttä tonne oikeus-aputoimistoon ja kysyy sieltä ja sit mä otin sinne ja nyt se on sit menossa ja sitte ku mä sain sen tehtyä

**Tukien hakeminen** toimeentulotuen muodossa nousi esille kahdessa haastattelussa.

Toinen haastateltavista kertoi, että olisi mahdollisesti hakenut toimeentulotukea ilman kehoitustakin, mutta toisaalta hän mainitsi toimeentulotuen hakemisen raha-asiain neuvonnan ansioksi haastattelussa yhteensä kolme kertaa.

H4: No... En tiiä oisko se sit ehkä se että meni hakee sitä toimeentulotukea, mutta kyllä nyt varmaan ehkä sitten, en tiiä, kyl mä oisin jossain vaiheessa itekki mennä ilman kehotustaki, kun tajusin ei tästä mitään tuu ni, ehkä et joku semmone, koska, niin, en mä oikeen muuta osaa sanoa nytte.

Toinen haastateltava mainitsi, ettei ollut saanut tehtyä toimeentulotukihakemuksia koko vuotena, mutta neuvonnan seurauksena sai tartuttua toimeen. Neuvonnan seurauksena taloudellista tukea oli haettu myös muilta tahoilta. Yksi haastateltava mainitsi hakeneensa koulumaksuihin tukea rahastosta. Hän mainitsi myös hakeneensa tukea lasten harrastusmaksuihin.

Taloudellisen käyttäytymisen toisena osa-alueena näyttäytyi **raha-asioiden hallinta** (yläluokka 9.). Raha-asioiden hallinnan alle muodostui yhteensä neljä alaluokkaa: **omaisuuden realisointi** (alaluokka 23.), **yhteydenpito velkoihin** (alaluokka 24.), **motivoituminen** (alaluokka 25.) sekä **laskujen maksaminen** (alaluokka 26.). **Omaisuuksien realisointi** esiintyi yhden asiakkaan haastattelussa siten, että hän oli neuvonnan seurauksena päättänyt myymään asuntonsa taloustilanteensa korjaamiseksi. Raha-asiain neuvonta oli myös edistänyt **yhteydenpitoa velkoihin**. Tämä näyttäytyi velkajärjestelyhakemuksen tekemisen yhteydessä velkojen tavoittamisena ja velkojen määriin liittyvien tietojen keräämisena. Toinen haastateltava taas kertoo olleensa aktiivisesti velkoihin yhteydessä jo ennen raha-asiain neuvontaa, jolloin vaikutus yhteydenpitoon on ollut vähäinen.

H1: no siis... Kyllä mä oon tietysti tiennyt niistä. mä oon ite ottanut selvää. Että jos tohon pitää vastata, niin mä sanon vähän. Koska mä olen ite selvittänyt hyvin paljon – – Mutta muhun niiku vähän, koska mä olen yrittänyt jo niitä ja mä tiesin että mihin mun pitää soittaa ja näin, että...

Raha-asioiden hallintaan liittyi myös **motivoituminen**. Yksi haastateltava kuvailee tätä siten, että neuvojat olivat tökkineet häntä eteenpäin asioiden hoitamisessa ja tämän hän liitti myös itseluottamukseen tai jaksamiseen. Näin asioiden hoitaminen voidaan nähdä myös sisäisenä muutoksena eli motivoitumisena. Yhdestä haastattelusta oli nähtävissä se, että raha-asiain neuvonnan asiakas oli jatkanut **laskujen maksamista** päättäväisesti myös neuvonnan jälkeen. Hän oli löytänyt myös iloa siitä, että selviytyi maksujen kanssa aina askeleen eteenpäin:

### 10.2.5 Konkreettiset vaikutukset taloustilanteeseen

Viidenneksi pääluokaksi taloudellisen käyttäytymisen jälkeen muodostui **konkreettiset vaikutukset taloustilanteeseen** (Pääluokka 5.). Raha-asioihin liittyvät pääluokat ovat nähtävissä toisiaan seuraavina tekijöinä. Konkreettisten talousvaikutusten alle johdettiin pelkistetyistä ilmauksista vain alaluokkia. Konkreettisista vaikutuksista aineistossa mainittiin yhteensä seitsemän kertaa. Viisi lainausta kertoi siitä, ettei konkreettista vaikutusta taloustilanteeseen koettu. Yksi haastateltava kertoi **velkatilanteen paranemisesta** (alaluokka 27.) ja toinen **taloustilanteen paranemisesta** (alaluokka 28.).

TAULUKKO 5. Konkreettiset vaikutukset taloustilanteeseen pääluokka ja alaluokat.

alaluokka	yläluokka	pääluokka
27. velkatilanteen paraneminen		5. konkreettiset vaikutukset taloustilanteeseen
28. taloustilanteen paraneminen		
ei vaikutusta		

Taloustilanteeseen liittyvien konkreettisten vaikutusten pääluokkaa sivusi yhteensä viisi haastateltavaa kuudesta. Osa heistä kertoi suoraan, ettei raha-asiaiden neuvonnalla ollut vaikutusta heidän taloudelliseen tilanteeseensa.

H2: Ei varsinaisesti taloudelliseen tilanteeseen kyllä todellakaan mitään vaikutusta mutta et siihen ei vaikuta mikään muu kuin raha.

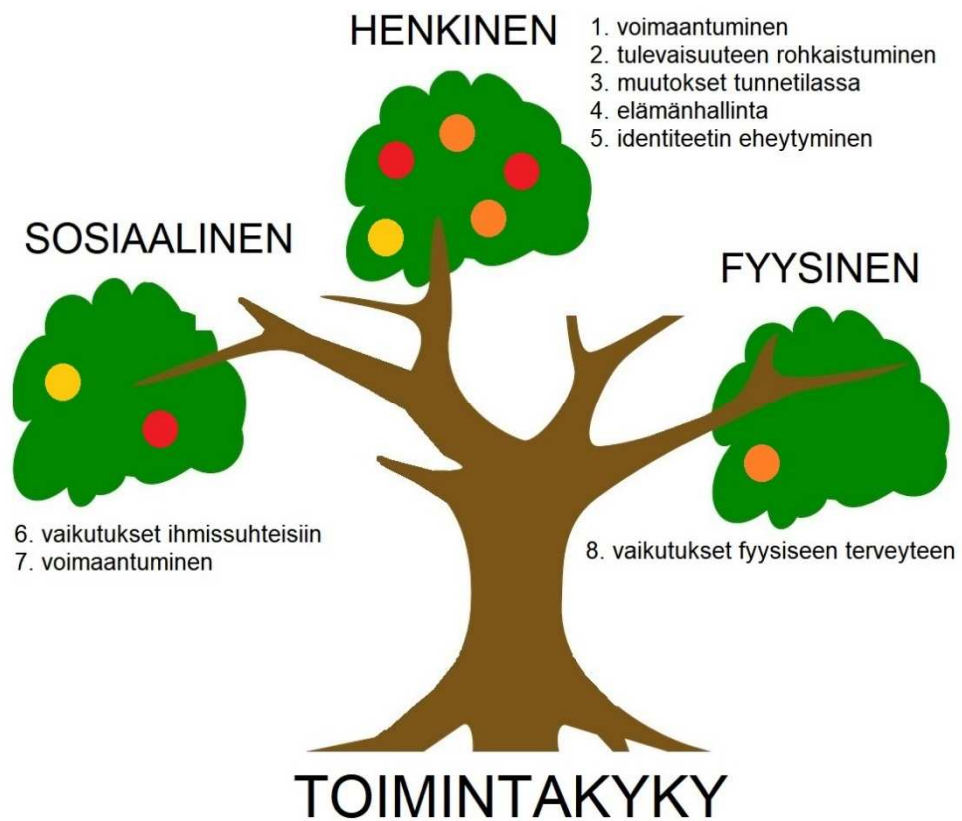
Yksi haastateltavista kertoi taloustilanteensa kohentuneen, mutta tämä ei liittynyt raha-asiaiden neuvontaan. Neuvonta ei siis vaikuttanut haastateltavan taloudelliseen tilanteeseen. Toinen haastateltava kertoi, että hänen taloudellinen tilanteensa ei ollut merkittävästi muuttunut neuvonnan jälkeen. Toisaalta sama haastateltava totesi myös, että neuvonnan seurauksena haettu toimeentulotuki auttoi hänen taloudellisessa tilanteessaan.

H4: Mmm, no... No ehkä siin ei oo mitää hirveen merkittävää muutosta ollu, että se oli varmaan että hän niiku kehotti hakee toimeentulotukee ja hain ja se sitte sain sitä ni varmaan oli joo niiku sellane mikä, mikä tota oli niiku sillai mikä autto siihen.

Eräs haastateltava kertoi, että asunnon myötä hänen velkatilanteensa saatiin ratkaistua. Velkojen maksun jälkeenkin haastateltava joutuu kuitenkin elämään niukasti:

### 10.3 Koetut vaikutukset elämänlaatuun

Tässä opinnäytetyössä tutkimme koettuja vaikutuksia elämänlaatuun henkisen, sosiaalisen ja fyysisen toimintakyvyn avulla. Toimintakyvyn puun hedelmät kuvaavat koettuja vaikutuksia yläluokkien tasolla. Henkisen, sosiaalisen ja fyysisen toimintakyvyn pääluokat jakaantuvat yläluokkiin. Yläluokat jakaantuvat edelleen alaluokkiin, jotka on johdettu pelkistetyistä ilmauksista. Esimerkki henkisen toimintakyvyn analyysipolusta, pelkistetyistä ilmauksista pääluokkiin, löytyy liitteistä (Liite 3). Taulukkoon on myös kvantifioitu pelkistetyt ilmaukset sekä luokat.



KUVIO 4. Koetut vaikutukset henkiseen, sosiaaliseen ja fyysiseen toimintakykyyn

#### 10.3.1 Henkinen toimintakyky

Toimintakyvyn ensimmäiseksi pääluokaksi muodostui **henkinen toimintakyky** (pääluokka 1.), joka sisältää viisi yläluokkaa: **voimaantuminen** (yläluokka 1.), **tulevaisuuteen rohkaistuminen** (yläluokka 2.), **muutokset tunnetilassa** (yläluokka 3.), **elämänhallinta** (yläluokka 4.) sekä **identiteetin eheytyminen** (yläluokka 5.).

TAULUKKO 6. henkisen toimintakyvyn pääluokka, yläluokat sekä alaluokat

<b>alaluokka</b>	<b>yläluokka</b>	<b>pääluokka</b>
voimaantuminen	1. voimaantuminen	1. henkinen toimintakyky
1. itseluottamuksen lisääntyminen	1. voimaantuminen	
2. onnistumisen kokemus		
3. usko kykyyn vaikuttaa		
4. aktivoituminen asioiden hoitamiseen		
5. henkinen jaksaminen		
6. kynnyksen madaltuminen		
7. kokemus toivosta	2. tulevaisuuteen rohkautuminen	
8. usko tulevaan	2. tulevaisuuteen rohkautuminen	
9. motivaation kasvu		
10. hyvän olon tunne		
11. iloisuuden tunne	3. muutokset tunnetilassa	
12. onnellisuuden kokemus		
13. stressi		
elämänhallinta	4. elämänhallinta	
14. autonomian lisääntyminen	4. elämänhallinta	
15. hallinnan tunteen lisääntyminen		
16. selviytymiskeinot		
17. huomion keskittäminen		
18. häpeän hälveneminen	5. identiteetin eheytyminen	
19. hyväksytyksi tulemisen kokemus	5. identiteetin eheytyminen	

Haastatteluaineistossa **voimaantuminen** (yläluokka 1.) osoittautui merkittäväksi koe-  
tuksi vaikutukseksi. Voimaantumisen kokemus esiintyi viidessä haastattelussa kuudesta.  
Voimaantumisen yläluokka sisältää kuusi alaluokkaa: **itseluottamuksen lisääntymi-**  
**nen, onnistumisen kokemus, usko kykyyn vaikuttaa, aktivoituminen asioiden hoi-**  
**tamiseen, henkinen jaksaminen** sekä **kyynnyksen madaltuminen**. Lisäksi voimaantu-  
misen alle asetui yksi lainaus, jossa haastateltava kertoi Raha-asiain neuvontaringissä  
käytyjen keskustelujen voimaannuttaneen häntä. Tämä on kvantifioitu suoraan voi-  
maantumisen yläluokkaan.

H4: kyllähän just se et, se sellane keskustelu ja muuten niiku kaikista siitä  
omasta tilanteesta, ei vaan niiku raha- tilanteesta vaan niiku siitä elämänti-  
lanteest keskustelu et sitäki me tehtiin jonkun verran et se tuntu niiku sel-  
laselta se autto ja kyllä voi sanoa niiku voimaannutti silleen että sai puhua

**Itsetunnon lisääntyminen** (alaluokka 1.) esiintyi kolmessa haastattelussa yhteensä nel-  
jästi. Haastateltavat kertoivat itsetunnon parantumisen vaikuttaneen kykyyn ja varmuu-  
teen asioiden hoitamisessa. Yhdessä haastattelussa haastateltava koki Itseluottamuksen  
lisääntyneen neuvonnassa. Toisessa haastattelussa haastateltava ei osannut kertoa, oli-  
vatko vaikutukset itsetuntoon pysyviä, mutta koki keskustelun neuvonnassa vaikutta-  
neen itseluottamukseen positiivisesti. Kolmannessa haastattelussa itsetunnon lisäänty-  
minen liittyi omista oikeuksista kiinni pitämiseen. Haastateltava rohkaistui neuvojen  
tuella hakemaan velkasaataviaan oikeusteitse.

H3: simmottiin et se on sun oikeus et ota yhteyttä tonne oikeusaputoimis-  
toon ja kysy sieltä ja sit mä otin sinne ja nyt se on sit menossa ja sitte ku  
mä sain sen tehtyä, ihan valtava helpotus semmonen niinku, että okei, et  
mulla on oikeus niinku huolehtia näistä.

**Onnistumisen kokemus** (alaluokka 2.) esiintyi yhdessä haastattelussa kahdesti. Haasta-  
teltava kertoi ylpeyden tunteen liittyneen siihen, miten hän oli saanut tehtyä neuvon-  
nassa sovittuja asioita. Haastateltu koki onnistumisen kokemuksia, jotka hän määritteli  
voimaantumiseksi. **Aktivoituminen asioiden hoitamiseen** (alaluokka 4.) esiintyi kah-  
dessa haastattelussa. Raha-asiain neuvontaringin tapaamisissa yhdessä suunniteltujen  
tehtävien tekeminen sekä tehtävien tekemisen seuranta koettiin merkittäväksi.

H6: mulla oli tosiaan niinku se vuokravelka ja päiväkotilaskuvelka tullu  
niin niinniin se oli kans niinku senki kyl siis tiesin et ne on tärkeit ja ne  
tulee maksaa, mut et siinä niinkun et sitä seurattiin myös täällä et mä sain  
maksettua ne velat pois, et niinku priorisoitiin niit velkoja

Yksi haastateltu kertoi **kyynnyksen madaltuneen** (alaluokka 6.) asioiden hoitamiseen neuvonnan aikana. Haastateltava koki, että neuvonnassa saatu tuki on vähentänyt häpeän kokemusta talousasioiden hoitamisessa. **Usko kykyyn vaikuttaa** (alaluokka 3.) esiintyi haastatteluaineistossa kerran. Haastateltava sai neuvonnan seurauksena uskoa siihen, että oma osuus asioiden hoitamisessa on merkityksellinen. **Henkinen jaksaminen** (alaluokka 5.) esiintyi yhdessä haastattelussa. Haastateltava kertoi itsetunnon lujittuneen ja henkisen jaksamisen voimistuneen neuvonnan aikana.

**Tulevaisuuteen rohkaistuminen** (yläluokka 2.) mainittiin haastatteluissa henkisen toimintakyvyn osa-alueista toiseksi useimmin. Tulevaisuuteen rohkaistuminen tuli ilmi neljässä haastattelussa yhteensä kymmenen kertaa ja jakautui kolmeen eri alaluokkaan: **kokemukseen toivosta** (alaluokka 7.), **uskoon tulevasta** (alaluokka 8.) sekä **motivaation kasvuun** (alaluokka 9.). Raha-asiain neuvontaan tultaessa omasta tilanteesta saatettiin kokea kokonaisvaltaista toivottomuutta ja neuvonnan aikana **kokemus toivosta** raha-asioiden ja kokonaisvaltaisen toivottoman tilanteen selviämiseen oli kasvanut.

H6: kyl se varmaan niinku sitä toivoo... toi ja joo, et kyl siinä kohti kun mie tulin tänne niinkun asiakkaaksi, niin mulla oli aika semmonen toivoton tilanne ehkä siitä, niinku kaikesta tai ja myös siitä raha-asioista se on niinku aika loputon niinku suo .. se oli tosi epäselvä, et siinä mielessä joo

Toivo liittyi samalla haastateltavalla raha-asioissa tarkemmin myös velkataakasta selviämiseen ja asunnon saamiseen.

H6: et mut et siinä mielessä toivo ehkä on niinku täst velkataakasta selviämiseksi joskus että kylhän se on niinku, et vaik mie pystyn niinku suht hyvin niinku unohtaa sen, mutta sit just tietyissä asioissa se tulee vastaan tietenkin niinku ja kun ei oo luottotietoja ja tota tälleen, niin niinniin just vaikka asunnon saamisen kanssa... ihan vuokra-asunnonkin ja näin, mut että toivon niinkun nojoo, siis se et kyl nää niinku varmaan kuitenkin on jotenki niinku selviää jossain kohti.

Yksi haastateltava kertoi raha-asiain neuvonnan vaikuttaneen merkittävästi henkiseen toimintakykyyn, nimenomaan toivon heräämisen kautta. Toivon kokemus vahvistui neuvonnan loppua kohden ja näyttäytyi siten, että omasta tilanteesta selviytyminen alettiin oikeasti nähdä mahdollisena. Tulevaisuuteen rohkaistumisen toisena osa-alueena näyttäytyi **usko tulevaan**. Tästä alaluokasta puhuttiin kolmessa haastattelussa yhteensä neljä kertaa. Usko tulevaan on toivon kokemusta voimakkaampi ilmaisu ja kertoo siitä, että ongelmatilanteesta selviytyminen nähdään enemmän kuin mahdollisuutena. Yksi



haastateltavista ilmaisi tämän siten, että hän koki neuvojien tarjoaman tuen avulla saaneensa uskoa elämään. Tähän liittyi myös itseluottamuksen kasvaminen sekä usko eteenpäin pääsemiseen ja selviämiseen.

H1: Sanotaan itseluottamus, se vaikutti siihen ja sit niiku siihen hyvinvointiinkin – – et kun ajattelee että hei ei saa niiku, et ne ei maksanut yhtään laskua et sehän on niiku se juttu, että okei nyt autetaan ja maksetaan tämä muttaku se oli niiku sitä tavallaan semmosta tukee ni miten mä sen selitän niin kyllä se niiku nosti itseluottamusta ja sit sitä uskoa eteenpäin. Se on oikeestaan se oikea sana se niiku uskoa elämään, et ehkä tästä sittenkin selvittää.– – ja sit se et kyl sä selviät näistä. Et se on heti semmone, et voisinko mä oikeesti selvitä

Tulevaisuuden uskoon liittyi myös usko velkojen maksusta selviytymiseen. Yksi haastateltavista kuvasi uskon lisääntyneen koska neuvonnassa kerrottiin muiden ihmisten selviytyneen isommistakin veloista. Kolmanneksi tulevaisuuteen rohkaistumisen osa-alueeksi muodostui **motivaation kasvu**. Tätä yksi haastateltavista kuvasi siten, että neuvonta oli tuonut hänelle tsemppausta, joka on kontekstin pohjalta käsitettävissä motivaation kasvuksi.

**Tunnetilan muutosten** (yläluokka 3.) alaluokiksi muodostuivat positiivisia tunnekokemuksia kuvaavat **hyvän olon tunne** (alaluokka 10.), **iloisuuden tunne** (alaluokka 11.) ja **onnellisuuden kokemus** (alaluokka 12.) sekä henkisiä voimavaroja ja henkistä toimintakykyä pahimmillaan rajoittava **stressi** (alaluokka 13.). Yhteensä alaluokkiin kuuluvia viittauksia esiintyi viidessä haastattelussa kuudesta. **Hyvän olon tunteesta** kertoi kaksi haastateltavaa. Hyvän olon kokemus liittyi toisella haastateltavalla neuvojiin ja kokemukseen neuvojien altruistisesta auttamisesta.

H4: No kyl se ainakin silloin, silloin kun siellä kävi, nii oli, tuntu siltä että, ja ensimmäinen kertakin, kun oli siellä ni tuntu siltä että ihanaa, et jotku ihmiset haluaa auttaa ja niiku jotenkin pyyteettömästi halua auttaa sua ja et sillo tuli tosi hyvä olo siitä että, että on tämmösiä ihmisiä jotka halua auttaa ja semmonen niiku hyvä mieli.

Toisella haastateltavalla tunnetilan muutos liittyi kokemukseen selviytymisestä. Velkojen hoitaminen ei ollut hänelle edelleenkään helppoa, mutta velkojen hoitamisen myötä hän koki onnistumisen kokemusta. **Iloisuuden tunteen** eräs haastateltava liitti koettuun hyvinvointiin ja yleiseen jaksamiseen. **Onnellisuuden kokemus** liittyi yhden haastateltavan kokemuksessa erityisesti talousasioista selviämiseen. Talousasioiden merkityksen

lisäksi hän koki elämänlaatunsa parantuneen, minkä seurauksena haastateltava on nykyään myös onnellinen. Kahdessa haastattelussa koettiin **stressin** vähentyneen Raha-asiain neuvontaringin toiminnan myötävaikutuksella. Neuvonnassa tapahtuneen talousasioiden hahmottumisen koettiin vähentäneen stressiä.

H3: heti sen jälkeen et niinku niitä käytiin läpi... ja katottiin, niin ihan merkittävä se vaikut... semmonen, semmonen helpotus, et niinku taakka ois lähteny harteilta, ja se että et niist pysty jolleki puhumaan,

Kahdessa haastattelussa neuvonnan aikana sovittujen tehtävien koettiin lisänneen stressiä. Tehtävien määrä ja niiden viemä aika neuvontakertojen välillä koettiin stressiä lisääväksi.

H4: olihan se semmone niiku aikamoinen kotitehtävälista, että välillä niiku vähän ahdisti kattoo sitä, että välillä kaikki nää asiat pitäs hoitaa ja sitte ne ei välttämättä oo kaikki niiku sillai kädenkäänteessä että voi olla niiku aika isojaki sitte ne asiat

Henkisen toimintakyvyn neljänneksi osa-alueeksi muodostui **elämänhallinta** (yläluokka 4.) Elämänhallinta jakaantui neljään eri alaluokkaan: **autonomian lisääntymiseen** (alaluokka 14.), **hallinnan tunteen lisääntymiseen** (alaluokka 15.), **selviytymiskeinoihin** (alaluokka 16.) sekä **huomion keskittämiseen** (alaluokka 17.). Elämänhallinnasta puhuttiin neljässä eri haastattelussa yhteensä viisi kertaa. Yksi haastateltavista viittasi suoraan elämänhallintaan. Haastateltava kertoi velkojen selviämisen jälkeen pirstyneensä ja saaneensa otteen elämästään. **Autonomian lisääntymisestä** eräs haastateltava kertoo, että neuvonnassa pyrittiin tukemaan itsenäisyyttä ja päätösvaltaa. Näiden haastateltava koki vaikuttaneen itsenäiseen päätösten tekemiseen. Haastattelussa ilmi tullut kokemus **hallinnan tunteen lisääntymisestä** liittyi raha-asioiden tuen tarpeeseen tulevaisuudessa. Haastateltava koki saaneensa neuvonnassa tietoa eri **keinoista selviytyä** raha-asioissaan ja sitä kautta hallinnan tunne oli lisääntynyt.

H3: Mutta toisaalta se, et et ku tossa sai puhuttua sen, että mitä on ne mahdollisuudet, niin ei oo semmonen että apua apua tilanne kokoajan, vaan tietää et tässä on eri keinoja

Elämänhallinnan koettiin lisääntyneen myös sitä kautta, että neuvonnan seurauksena tietää paremmin mihin **keskittää huomionsa**. Raha-asioiden hoidossa tämä liittyy esimerkiksi laskujen järjestämiseen.

Henkisen toimintakyvyn viidenneksi osa-alueeksi muodostui **identiteetin eheytyminen** (yläluokka 5.). Identiteetin eheytyminen alle muodostui kaksi alaluokkaa: **häpeän hälveneminen** (alaluokka 18.) sekä **hyväksytyksi tulemisen kokemus** (alaluokka 19.).

Molempia alaluokkia kuvaava lainaus tuli esille omassa haastattelussaan. Häpeän kokemuksen hälvenemiseen eräs haastateltava koki vaikuttaneen erityisesti sen, että neuvoja oli kertonut olleensa samanlaisessa tilanteessa ja selvinneensä siitä.

H6: – – mut tota se oli jotenki sillon ekalla kerralla se toinen nainen sano että, et et hän on ollu niinku ite joskus samassa tilanteessa, niin et kyl nää kyl näist voi selvitä ja tällee, niin et se oli kans sit sellanen asia et mikä tavallaan hälvens tietenki sitä, et siin oli sellanen vertaisuus niinku jollain tavalla... sitte mukana, mutta tota joo.

Hyväksytyksi tulemisen kokemukseen vaikutti erityisesti se, että neuvonnassa ei tuomittu siitä, että haastateltava olisi omaa syytään joutunut taloudellisiin vaikeuksiin.

Haastateltu kuvasi oloaan tällaisessa ilmapiirissä turvalliseksi.

### 10.3.2 Sosiaalinen toimintakyky

Toimintakyvyn toiseksi pääluokaksi muodostui **sosiaalinen toimintakyky** (pääluokka 2.). Koetut vaikutukset sosiaaliseen toimintakykyyn eivät näyttäytyneet aineistossamme laajasti. Sosiaaliseen toimintakykyyn liittyvät kohdat esiintyivät haastatteluaineistossa kahdessa haastattelussa yhteensä neljä kertaa. Koetut vaikutukset jakautuvat kahteen yläluokkaan: **vaikutukset ihmissuhteisiin** (yläluokka 6.) sekä **voimaantumisen** (yläluokka 7.).

TAULUKKO 7. Sosiaalisen toimintakyvyn pääluokka, yläluokat sekä alaluokat

alaluokka	yläluokka	pääluokka
20. sosiaalisten suhteiden ylläpito	6. vaikutukset ihmissuhteisiin	2. Sosiaalinen toimintakyky
21. sosiaalisten suhteiden määrä		
22. avun hakemisen kynys	7. voimaantuminen	
23. autonomian lisääntyminen		

**Vaikutukset ihmissuhteisiin** (yläluokka 6.) rakentuvat kahdesta alaluokasta: **Sosiaalisten suhteiden ylläpito** (alaluokka 20.) sekä **sosiaalisten suhteiden määrä** (alaluokka 21.). Sosiaalisten suhteiden ylläpitämisen koettiin parantuneen yleisen mielialan kohoamisen myötä.

H1: No kylhän se on niiku koska kun ihminen voi hyvin nii se on niiku ilosempi, eikä ole vaan niiku enmä jaksa ja ei kiinnosta. Et kyl se niiku osaltaan vaikuttaa se ihmisen mieli näihin ihmissuhteisiin.

Haastatteluaineistosta nousi esille erään haastateltavan ihmissuhteiden tiivistyminen. Ennen Raha-asiain neuvontarinkiin hakeutumista haastateltavan sosiaalinen ympäristö oli kutistunut. Neuvonnan päätyttyä jäljelle jääneiden ihmissuhteiden merkitys oli kasvanut aikaisempaan nähden.

H3: aikasemmin ku mulla alko mennä noi... siis mähän oon vetäytyny ihan hirveesti. ja tota... et ihan mulla on ollu tosi laaja ystäväpiiri ja mä oon siis... sen karsinu, et on ihan muutama, et ehkä.. ehkä sillain et ne ketä mä oon jättäny siihen ketä mä oon jättäny siihen kenen kans mä halun olla, ehkä mä oon niitten kans jonku... jotenki tiiviimmin... ollu

**Voimaantumisen** (yläluokka 7.) sisältää **avun hakemisen kynnyksen** (alaluokka 22.) sekä **autonomian lisääntymisen** (alaluokka 23.). Molemmat alaluokat sisältävät yhden pelkistetyn ilmauksen. Avun hakemisen kynnykseen oli vaikuttanut Raha-asiain neuvontaringissä asioiden käsittely. Positiivinen kokemus raha-asiain neuvonnasta oli mataltanut kynnystä hakea tukea talousongelmiin.

H1: mä oon niiku selviytyny tavallaan näin pitkälle, että mä toivon että mä selviydyn eteenpäinkin. Että, mutta jos mun tilanne huononee, niin mä en epäile ottaa yhteyttä myöskään, koska mua ei jännitä se. Kun mä oon käyny ne niiku läpi tavallaan

Autonomian lisääntymisestä kertoi yksi haastateltava. Haastateltava oli saanut tukea ja ohjausta omien asioiden ajamiseen myös oikeusteitse. Haastateltava kertoi omista oikeuksista kiinni pitämisen tuoneen helpotuksen tunteen.

### 10.3.3 Fyysinen toimintakyky

Koetut vaikutukset **fyysisen toimintakyvyn** (pääluku 3.) esiintyivät kahdessa haastattelussa yhteensä neljä kertaa. Nämä jakaantuivat kahteen alaluokkaan: **aktivoituminen terveyden hoitamiseen** (alaluokka 24.) sekä **aktivoituminen liikuntaan** (alaluokka 25.).

TAULUKKO 8. Fyysisen toimintakyvyn pääluokka, yläluokka sekä alaluokat

alaluokka	yläluokka	pääluokka
24. aktivoituminen terveyden hoitamiseen	8. vaikutukset fyysiseen terveyteen	3. fyysinen toimintakyky
25. aktivoituminen liikuntaan		

Raha-asiain neuvonnassa tapahtuneen tuen ja kannustuksen avulla haastateltava oli rohkaistunut selvittämään fyysisiä oireitaan.

H6: eli sitten sitten muisti tässä nyt mieleen vasta myöhemmin, että tosiaan mul oli silloin tällisiä erinäisiä fyysisiä vaivoja – – niin puhuttiin niistä asioista ja sitte tota he kannusti käymään laboratorionkokeissa muun muassa ja ja olla yhteydessä niinku lääkäriin ja terveystieteeseen ja tälleen ja sitte niin asioita tuli ehkä tehty vähän paremmin, ku ties, että niistä on sit puhetta myös seuraavalla kerralla, – – niin sillä tavalla edisti terveyden hyvinvointia.

Haastatteluissa nousi esille myös neuvonnan välilliset vaikutukset fyysiseen toimintakykyyn. Talousongelmista selviämisen koettiin tukeneen henkistä hyvinvointia, sekä tuoneen jaksamista fyysisestä terveydestä huolehtimiseen.

#### 10.4 Kehitysehdotukset

Kehitysehdotuksissa nousee esille aineistosta ilmi tulleita Raha-asiain neuvontaringin vahvuuksia, heikkouksia, erityispiirteitä tai muita sellaisia seikkoja, joista voi johtaa näkökulmia toiminnan kehittämiseen. Lisäksi suorat kehitysehdotukset haastatteluista tuodaan esille. Esimerkiksi myönteistä kohtaamistapaa ei voi nähdä Raha-asiain neuvonnan koettuna vaikutuksena, mutta sen voi nähdä vahvuutena, jota olisi syytä pohtia ja johon voi tarvittaessa panostaa tulevaisuudessa. Heikkoudet, asiakkaiden ongelmatilanteet tai tarpeet taas on hyvä tiedostaa, jotta niihin voidaan vastata. Omia ratkaisuehdotuksiamme nostamme esille jo tulososiossa, jotta lukijan on helpompi hahmottaa sitä tapaa, jolla olemme kehitysehdotuksia aineistosta poimineet.

### 10.4.1 Vahvuudet

Useammassa haastattelussa haastateltavat pohtivat Raha-asiain neuvontaringin erityispiirteitä ja vahvuuksia. Muihin talousneuvontaa tarjoaviin tahoihin nähden haastateluissa nousi esille neuvontatilanne, joka esimerkiksi kaupungin talous- ja velkaneuvonnassa koettiin asiointimaisempaan. Kirkon tarjoamaan palveluun oli helpompi mennä ilman valmistautumista ja ottaa esille myös muita kuin raha-asioihin liittyviä huolia ja murheita. Kirkkoa kuvailtiin edelleen paikkana, jossa on helpompi romahtaa asioidensa kanssa ja saada myös henkistä tukea ja kannustusta ongelmista selviämässä. Raha-asiain neuvonnan erityisarvoina nähtiin muun muassa ihmisen kohtaaminen, selviämiseen kannustaminen sekä toivon tuominen.

H6: ... aa onhan ne niinku tosi erilaiset tilanteet mihin niinku tulla, et niinku sie meet sinne talous ja velkaneuvontaan.. se on tosi semmonen asiointimainen tilanne.. ja tota... aika paljon niinku täytyy olla ite niinku kyvykäs jo niinku valmistautumaan tavallaan niitä varten, et sul on tarvittavat paperit ja selvitykset ja asiat sinne mennessä hoidettuna.... mutta sitte taas tää oli niinku... mul oli siis se elämäntilanne oli tosi vaikee silloin ja sit mie oli välillä ku mie tuln tänne.. ni mie olin ihan tosi väsyny... just mie muistan yhen kerran että meillä oli niinku flunssaa ja mie imetin vielä silloin tota pienintä ja olin nukkunu tosi huonosti ja sit mie vaan itkin täällä ... ja niinku siis se oli ihan.. niinku että tavallaan se... se ei niinku haitannu siinä tilanteessa sitten vaikka niinku tuli vähän semmosia... tällasia niinku muitaki ongelmia siinä ikäänkun esille – – me niinku puhuttiin lopujen lopuks aika paljon muistaki asioista

Eräs haastateltava kuvasi kokemuksiinsa yhteiskunnan asenteista. Ihmiseen ei lähtökohdaisesti luoteta ja avun tarve kyseenalaistetaan. Kirkon toiminta tekee tähän haastateltavan mukaan poikkeuksen. Hän iloitsee siitä, että sellaisiakin ihmisiä on jotka haluavat auttaa, eikä ihmistä kohdata kyseenalaistavalla asenteella.

H2: Olin tosi tyytyväinen, että ihania ihmisiä ja ja on aivan upeeta että, että on sellasia ihmisiä jotka haluaa auttaa vieläkin tässä maailmassa. Niiku usein kirkon toiminta on ollut, ollu just semmosta, semmosta niiku ainut tässä yhteiskunnassa mikä ei lähde siitä että näytä nyt kaikki, esitä kaikki todistusaineistot ja ootko nyt varmasti tarpeeksi köyhä jatai tarpeeksi kipee et sun kanssa voi edes keskustella, että mä oon saanut tosi paljon apua. Kiitos siitä kaikille.

Samasta välittämisen tunteesta kertoivat useat haastateltavat. Neuvonnassa koettiin, että joku välittää ja haluaa auttaa. Eräs haastateltava kuvaa kokemustaan Raha-asiain neuvontaringissä siten, että hän koki ihmisten oikeasti olevan kiinnostuneita siitä, miten hän

selviytyy, eikä hän vain mennyt johonkin toimistoon. Nämä ihmisen kohtaamiseen liittyvät Raha-asiain neuvontaringin erityisarvot koettiin merkityksellisinä useammassa haastattelussa. Niihin tulisi panostaa myös tulevaisuudessa. Parhaassa tapauksessa kuuntelemiseen ja kohtaamiseen panostaminen voivat toimia asiakkaalle terapeutisena voimaantumisen mahdollistajana.

H6: talous ja velkaneuvonta on myös tosi hyödyllistä ja sil on niinku oma paikkansa todellaki niinku asioitten hoitamisessa, mut eihän sinne voi oikeen mennä vuodattamaan sillee hirveesti tai kauheen niinku juurta jaksaen käydä niinku läpi sitä tilannetta, niinku et miks tää on menny tällee ja se voi olla niinku sillee tietyllä tavalla ihan terapeutista myös itelle, niinku jotenki käydä se asia lävitse.

Raha-asiain neuvontarinkiä ja muita aiheen parissa työskenteleviä toimijoita ei tule nähdä kilpailijoina. Haastatteluissa nousi esille kokemus siitä, että parhaimmillaan Raha-asiain neuvontaringissä voidaan tukea muiden palveluiden onnistumista, esimerkiksi valmistautumisen kautta. Näin eri palvelut voivat rinnakkain tukea asiakkaan elämäntilanteeseen ja talousvaikeuksiin liittyvää kuntoutumisprosessia.

Se, että odotukset kirkon tarjoamaa palvelua kohtaan olivat myönteiset, johti myös siihen, että palveluun hakeutumisen kynnys koettiin matalammaksi. Tärkeäksi koettiin neuvonnassa saatu ulkopuolinen näkemys omaan tilanteeseen. Eräs haastateltava kertoo neuvonnasta saamastaan tuesta myös elämän järjestämiseen liittyvänä kannustuksena ja ohjauksena.

H6: Tosi paljon niinku niit asioita on tapahtunu mihin sain niinku sillon myös kannustusta ja ohjausta niinku että ... et tavallaan niinku näin myös, että mun on niinku väistämättä niinku toimittava niin, tuli mitä tuli siihen suuntaa, mut toisaalta siihen ei liittyny mitään sellasta patistamista tai muuta, mut että niist puhuttiin kans ja ku ne niin siis ne oli niinku sidoksissa tähän mun taloudelliseen tilanteeseen niin kiinteesti myöski

Yksi haastateltava koki raha-asiain neuvonnan oleellisimman funktion liittyvän suunnitelman tekemiseen ja selviämisen varmistamiseen. Tämän voi nähdä myös toivoa tukevana ja tulevaisuuteen rohkaisevana seikkana. Raha-asiain neuvontaringin erityispiirteenä yhdessä haastattelussa nousi esille se, että neuvonnan ajaksi oli järjestetty lastenhoitomahdollisuus. Ilman tätä mahdollisuutta haastateltavalla ei olisi ollut edellytyksiä neuvontaan osallistumiseen. Raha-asiain neuvontaringin asiakkaina on usein myös pien-

ten lasten vanhempia, erityisesti yksinhuoltajaäitejä. Tästä johtuen lastenhoitomahdollisuus voisi olla myös jatkossa vahvuus, joka mahdollistaisi myös tämän, erityisen heikossa asemassa olevan kohderyhmän tavoittamisen.

#### 10.4.2 Kynnys ja häpeä

Yksi kehitysehdotuksissa esiin noussut seikka oli raha-asioiden ja elämäntilanteen vaikeuksiin liittyvä häpeä ja siitä seurannut kynnys lähteä mukaan neuvontaan. Kehitysehdotuksissa nostamme esille asiakkaiden kokemuksia häpeästä ja kynnyksestä, jotta saataisiin selkeämpi kuva, miten asia tulisi neuvonnassa ottaa huomioon. Esille nousee myös asiakkaiden omia näkemyksiä siitä, kuinka häpeään tai kynnykseen voitaisiin vaikuttaa.

Eräs Raha-asiain neuvontaringin asiakas koki kynnyksenä vaikean tilanteensa kanssa ulos tulemisen. Hän ei juuri ollut kertonut tilanteestaan lähipiirilleen. Uusille ihmisille asiasta kertominen ahdisti ja oli aluksi vaikeaa. Häpeän kokemus helpotti, kun asiasta oli päässyt kertomaan. Yksi häpeän kokemusta hälventävä seikka joka tuli esille, oli vertaisuus. Kohdatessa neuvonnan asiakasta on tämä vaikeus syytä ottaa huomioon ja antaa ihmisen kertoa asiastaan omaan tahtiinsa, oman mukavuusalueensa puitteissa.

Yksi haastateltavista koki, että häpeän tunteen voittamisessa saattaisi vaikuttaa ilmapiiiri, jossa asiakasta ei syyllistetä. Kohtaamisen tulee olla avoin ja ennakkoluuloton, ihmistä tulee arvostaa huolimatta tämän vaikeuksista.

H4: No se on tietenkin tosi hyvä että on semmone niinku, että se on jotenkin sellane avoin, ennakkoluuloton se kohtaaminen, että et tietenkin varmaan niinku hyvin erilaisista syistä ihmisillä niitä velkoja on ja muuta, että, et just on semmonen ja sit niiku, niit varmaan ihmiset häpee tosi paljon ja on niiku sellast ku huonommuuden tunnetta ja muuta että, et sinänsä just että ei siinä tulis sellasta vaan olis sellane olo et tuo ei nyt arvostele mua sentakii että, että on niiku tämmösii velkoja, että olis sillai niiku tosiaan, pitäisi kuitenkin ihan hyvänä ihmisenä siitäkin huolimatta, niin se on niiku tosi tärkeä.

Kun häpeän tunne kasvaa voimakkaaksi, liittyy siihen itseluottamuksen puute ja kokemus itsestä kykenemättömänä tai huonona ihmisenä. Huono itseluottamus taas johtaa



vaikeuksiin asioiden hoitamisessa. Raha-asiain neuvonnassa tärkeää olisikin kannustaminen ja rohkaisu. Vaikeassa elämäntilanteessa olevan ihmisen itsetuntoa tulee pyrkiä vahvistamaan ja luomaan uskoa siihen, että hän kykenee itse hoitamaan asioitaan.

H2: Et mua hävettää ehkä niin suuresti se että en pysty hoitaa ja sit kun ei aina monesti tiedä et millo et miten mä nyt kykenen hoitaa nää. Et mitä mä voin sopia. - - tosiaan et se itseluottamus jäi mulle silleen mieleen et ei et sitä ei et sitä ei taho olla et kyllä mun on tosi vaikee ottaa yhteyttä vuokranantajaan esimerkiksi kosa mä tiedostan että mulla on rästivuokraa ja kaikkee niin hirveen vaikee soittaa sinne et mites me hoidetaan nää asiat vaikka siellä on ihan ystävällinen ihminen.

Häpeän kokemus omasta tilanteesta koettiin eri tavoilla haastateltavasta riippuen. Häpeää saatettiin kokea oman lähipiirin suhteen, mutta Raha-asiain neuvontaringissä asiasta kertominen ei välttämättä ollut yhtä vaikeaa. Toisaalta häpeää saatettiin kokea myös neuvonnassa. Yksi haastateltava toi esille, että verrattuna esimerkiksi leipäjonoon ei raha-asiain neuvonnassa ole mitään nöyryyttävää. Raha-asiain neuvontaan meneminen oli hänelle helppoa.

#### 10.4.3 Vuorovaikutus

Kehitysehdotuksiin kuuluvan haastattelumateriaalin luokittelussa yhdeksi raha-asiain neuvonnan ulottuvuudeksi nousi vuorovaikutus. Vuorovaikutukselliset kehitysehdotukset jakaantuivat kolmeen osa-alueeseen: kohtaamiseen, henkiseen tukeen sekä neuvontaan. Kohtaamisella ymmärrämme kykyä luoda sellainen ilmapiiri, jossa asiakkaalla on tilaa kertoa oma asiansa ja hän kokee luottamuksellisuutta sekä hyväksyntää siten, että oman asian esille tuominen on luontevaa. Yksi haastateltavista kuvasi aiempaa kohtaamistaan diakonin kanssa ja pohti, että sydämellisyys ja lämpimyys voisivat olla sellaisia tärkeitä seikkoja, jotka voisi myös siirtää raha-asiain neuvontaan. Tämä ei tarkoita, etteivät seikat olisi toteutuneet neuvonnassa, mutta haastateltava koki, ettei ollut päässyt kunnolla tutustumaan vapaaehtoisiin.

Toisaalta sama haastateltava koki, ettei vapaaehtoisille halunnut avautua niin paljon kuin esimerkiksi diakonille. Hän ei kokenut raha-asiain neuvojen luotettavuutta aivan saman tasoiseksi kuin henkilön, joka viran puolesta tekee vastaavaa työtä. Kehitysehdotuksena tästä nousee luottamuksellisuuden painottaminen.

Myös toinen haastateltava koki luottamuksellisen suhteen syntymisen tärkeäksi. Hän koki että asiat pidettiin neuvonnan sisäisinä. Haastateltava koki, että puhuminen helpottui toisen ja kolmannen neuvontakerran jälkeen. Ihmisten mukavuus ja kiinnostus helpotti avautumista.

H1: Musta tuntuu et sitten se luottamus on tärkeää. Koska on kuitenkin ihmisen asioista kysymys, ni se on niiku se et sitku kun se luottamuksen tunne tulee siinä, et tää on niiku et pidetään nää asiat tässä ja näistä ei mihinkään puhuta, et ihminen pystys ite avautuu ja oikeesti kertoo, ni se on niiku se tärke se luottamus. mutta sitä mä huomasin et sanotaanko toinen ja kolmas kerta näin, et siellä oli helppo puhua, siellä oli ulkopuoliset ihmiset, mun kaikki asiat lärpättää siellä, se oli niiku helppoa ne ihmiset oli mukavia ja ne oikeesti katto kun mä olin kirjoittanut ja tehnyt suunnitel... maksusuunnitelmaa ja kaikkea.

Kolmas haastateltava kertoi kokeneensa neuvonnan luottamuksellisena. Neuvonnassa pidettiin tärkeänä myös rentoa ilmapiiriä. Yksi haastateltavista kertoo, että neuvonnassa oli ollut rento ilmapiiri, huumoria oli heitetty ja naurettukin kovasti välillä. Tapaamisten välillä tehtävä tulojen ja menojen laskeminen saatettiin kokea stressaavana. Tarkkaan laskeminen saatettiin myös kokea kuormittavana. Pohdimme, että on tärkeää suhteuttaa tehtävien määrä asiakkaan jaksamiseen. Neuvonnassa olisi myös tärkeää kartoittaa alussa asiakkaan toiveita ja tarpeita ja orientoida neuvonta tarpeiden mukaan. Toinen asiakas saattaa painottaa enemmän juuri tarvettaan henkiselle tuelle, kun taas toinen kaipaa tehokkaampaa työskentelyä raha-asioiden kanssa.

Yksi haastateltavista nosti esille myös seikan istumapaikkojen asetelusta huoneessa. Hän koki, että vastakkain istumisesta saattaisi tulla haastattelumainen olo. Myös tässä suhteessa on tärkeää huomioida, mikä on asiakkaalle luonteva tapa olla neuvonnassa. Sama haastateltava koki myös, että neuvojilta tarvitaan tiettyä jämpätyyttä. On hyvä, että asiakas saa selkeän kuvan tilanteen vakavuudesta ja toimien tärkeydestä tilanteen parantamiseksi.

H4: ... et voi nyt tulla silleen siinä saman pöydän ääressä ja et ehkä tartte ihan vastakkain olla, että se voi olla vähän semmonen sitte haastattelumainen fiilis, että, että ehkä, ehkä sillai niiku jotenki, no sit me ainakin oltiin, kun me niitä yhteisii papereita siin katottiin, niin sillai aika lähekkäin siinä ja muuta että... – – Mutta tietenkin myös se sitten, että jotenki sillei tietty jämpäti että tavallaan niiku että, et no semmosta velkaa ei nyt enää kannata tehdä tai jotenki muuten että, et silleen niinku, että tavallaan myös ohjata sitte, sitä justiin että miten.

Henkiseksi tueksi ymmärrämme sellaisen avun, joka voimavaraistaa asiakasta motivaation, uskon ja toivon kautta. Henkinen tuki auttaa ihmistä ratkaisemaan niitä sisäisiä kysymysmerkkejä, jotka estävät sisäistä hyvinvointia. Haastatteluissa nousi esille tarpeita, joihin henkisellä tuella voitaisiin vastata. Nämä tarpeet saattavat myös olla niin suuria, että vapaaehtoisten tekemän neuvonnan puitteissa niihin ei voida vastata. Tällaisissa tapauksissa neuvojien olisi hyvä omata valmiuksia ohjata asiakkaat eteenpäin tarkoituksenmukaisen avun piiriin. Yksi haastateltavista kertoi esimerkiksi elämänhallinnan puutteesta. Hän kertoi, ettei nähnyt ratkaisua omalle tilanteelleen ja tästä seurasi ahdistusta. Yksi tärkeä raha-asiain neuvonnan tehtävä tuleekin olla toivon ja uskon tuominen näihin vaikeisiin tilanteisiin. Asiakasta tulee rohkaista realistisesti siihen, että vaikeasta tilanteesta on mahdollista päästä eteenpäin.

On hyvä huomioida, että raha-asioiden kanssa painiminen voi olla todella raskasta. Asiakas tarvitsee kokonaisvaltaista kannustamista, motivoimista ja vierellä kulkemista. Jämähäneeseen tilanteeseen tulisi löytää usko tulevaan. Asiakkaan voimavarat on tärkeää ottaa huomioon ja suhteuttaa esimerkiksi neuvonnan tehtävät kunkin asiakkaan voimien mukaan.

H2: Mutta todellakin sellainen pitkäaikainen köyhyys on todellakin raskasta. Se on, se on niiku äärimmäisen raskasta mieltä joka ikinen päivä. joka ikinen kerta, kun meet kauppaan kattoo kaikki hinnat ja laskee eurot ja sentit mihin sulla on varaa. onko maitopurkkiin ja kananmuniin vai saanko tänään voita ja aina puuttuu jääkaapista jotain. Juusto on harvinaista tai joku leivänpäällinen ylipäättään. Tosi harvinaista. Vaikka nyt käviskin tuolla Hurstilla ja muualla. Tota siltikin, et et se syö voimia pisemmän päälle ja se syö sitä motivaatiota etsiä sitä parempaa ja tietsä, et siihenkin jotenkin jämähtää niinku kaikkeen.

Yksi haastateltava toi esille ettei aluksi uskonut neuvonnan auttavan omaan tilanteeseensa ja hän koki pientä kynnystä paikalle menemisessä. Diakonin olisikin hyvä rohkaista tällaisia asiakkaita esimerkiksi mainitsemalla vastaavassa tilanteissa olleiden asiakkaiden positiivisista kokemuksista. Erityinen rohkaisu saattaisi olla paikallaa myös niissä neuvonnan vaiheissa, jotka asiakas kokee haastavina tai ahdistavina. Tällaisena näyttäytyi esimerkiksi asiakkaille annetut kotitehtävät. Henkisen tuen tarve tuli aineistossa esille myös muun muassa toiveena psykologisesta avusta, tai sen vahvistamisesta.

H5: No ehkä vois olla enemmän semmosta niinku psykologista puoltaki siinä, että... koska se on kumminki niin merkittävä osa sitä että tavallaan siin on niinku niitä talousalan ammattilaisia, mutta eihän ne niinku siinä mieles mitään terapeutteja oo...

Neuvonnassa tärkeää on ratkaisumallien ja tiedon tuominen. Asiakas ei välttämättä hallitse elämäänsä, eikä tiedä mistä aloittaa ongelmien ratkaiseminen.

H2: Joo ja sit ehkä semmone niiku tilanteen hallitsemattomuus, et kun ei itse enää pysty hallitsemaan sitä omaa elämäänsä niin se, se tietenkin niinku ja se jos se johtuu tästä rahasta, niin silloin se on niinku hirveen vaikee käydä sen kimppuun kun ei tiedä millä tavalla edes ratkasis sen.

Vaikka asiakkaalla olisi tieto, kuinka tulee toimia, ja mitä papereita tai hakemuksia minnekin lähettää, ei hän silti välttämättä saa tartuttua toimeen. Tämä seikka tulee huomioida, kun neuvontaa tehdään. Asiakas saattaa tarvita motivointia tai kanssa tekemistä, jotta asiat saadaan hoidettua. Haastatteluissa tuli myös ilmi, että neuvontaan saatetaan myös kaivata konkreettisempaa otetta. Eräs haastateltava toivoi opetusta siitä, miten opia säästävemmäksi tai miten voisi hahmottaa paremmin omaa rahankäyttöään.

#### 10.4.4 Konkretia

Konkreettiset kehitysehdotukset liittyvät Raha-asiain neuvontaringin käytänteisiin, esimerkiksi tapaamisten määrään tai keston. Neuvontatilanteeseen liittyen eräs haastateltava koki neuvojen ja asiakkaan sijoittumiset huoneessa hyväksi. Haastateltava koki, että erityisen toimivaa kokonaisuudessa oli se, että neuvoja oli kaksi. Yhden neuvojan kanssa tilanne olisi saattanut olla liian intiimi. Toisaalta neuvonta oli myös toiminut hyvin tilanteessa, jossa toinen neuvojista oli ensimmäisen kerran jälkeen jättäytynyt pois. Tällaisissa tapauksissa kannattaakin kysyä myös asiakkaan mielipidettä siitä haluaako hän toisen tilalle uuden neuvojan vai onko luontevaa jatkaa yhden neuvojan kanssa.

H4: A: Joo mulla oli eka kerralla oli 2 mutta sitte seuraavalla kerralla oli 1 koska se toinen oli kai kipee ja sitte tota ja sitte mä niiku tai he päätti tai jotenki että sitte 1 jatkaa mun kanssa ja se oli ihan mun mielestä hyvä ja hän oli tosi... meillä synkkas tosi hyvin että sinänsä hyvä, en sitte tiää olisko se tuonu jotain et, jos se toinen ois ollu siinä, että oisko tullu jotain uusia niiku enemmän mahiksia tai tavallaan jotain

Yksi pitkäjänteisempään Raha-asiain neuvontaringissä käytyjen neuvojen ja käytänteiden noudattamiseen kannustava seikka saattaisi olla seurantakäynti hieman pidemmän aikavälin päähän. Erään asiakkaan kohdalla tällainen myöhempi kerta oli ollut ja hän koki sen kannustavana. Hän koki tärkeänä myös mahdollisuuden kysyä välillä tulleita

kysymyksiä. Toisella asiakkaalla tällaista seurantakäyntiä taas ei ollut ollut ja hän jäi sitä kaipaamaan. Käynti voisi toimia myös henkisenä tukena.

H4: No ehkä tavallaan ois, ehkä ois voinu olla joku semmone niiku, joku seurantakäynti ainakin sit vaikka sen jälkeen, että ois sitte joku vähän pidempi tauko ja sitten niiku, no... mitäs nytte tapahtunu? - - joku semmonen, seurantakäynti silleen niiku, kattoo et niiku mitä, mitä nyt on tapahtunu ja miten niikun onks tää, onks nää niiku samassa pistessä vai, vai niiku ne asiat mitä sinne paperille on laitettu tai, ehkä joku semmone ois hyvä tai yleensä muuten vaan semmone henkinen tukikäynti sitten myöhemmin, että jotenki, ehkä se ois ihan hyvä

Sopivan ajan neuvonnalle katsottiin olevan tunti tai puolitoista. Joskus tunti ei meinannut riittää, jos neuvonnassa avautui enemmän. Pitempään ei jaksaisi keskittyä. Toisaalta myöskään koko tuntia ei ole pakko käyttää, jos se ei tunnu luontevalta. Tämän voisi myös kertoa asiakkaalle. Yhdessä haastattelussa tuli esille myös kiireen tuntu, jota tulisi neuvontatilanteessa välttää. Tapaamiskertojen ja tuen määrä koettiin neuvonnassa pääsääntöisesti riittävänä. Haastatteluissa tuotiin esille, että neuvontaa ei kannata sitoa kertojen määrään, vaan tarpeeseen. Käytetyt tilat koettiin hyvinä ja toimivina. Tilat olivat myös pääsääntöisesti häiriöttömät. Tärkeänä koettiin myös se, että neuvonta järjestettiin lähellä kotia.

Neuvonnassa tulee ottaa huomioon koko kotitalous, johon asiakas kuuluu. Jos kotitalouksessa on kaksi aikuista, olisi suotavaa, että molemmat osallistuisivat neuvontaan. Erään haastateltavan mukaan talouden kirjanpito vesittyy, jos perheen toinen aikuinen ei tee laskentaa, siksi on tärkeää, että kotitalouden molemmat aikuiset sitoutuvat raha-asioiden hoitoon.

## 11 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 11.1 Koetut vaikutukset raha-asioihin

Taloudelliseen tietämykseen liittyen merkittävimmäksi vaikutukseksi haastateltavat kokivat oman taloudellisen tilanteensa tiedostamisen lisääntymisen. Neljä haastateltavaa kertoi neuvonnan avulla olevansa paremmin kartalla omasta taloudellisesta tilanteestaan. Haastatteluaineiston perusteella tukijärjestelmän tuntemus ei sosiaalitoimen ja Kelan osalta olennaisesti parantunut neuvonnan aikana. Perinnän ja ulosoton prosesseihin sekä epävirallisten tahojen olemassaoloon ja toimintaan liittyen neuvonta toi lisää tietoa. Yhdessä tapauksessa haastateltavan taloustilanne ratkesi neuvonnassa tehdyn taloustilanteen kartoittamisen jälkeen. Kartoituksen johdosta oli päädytty omaisuuden realisointiin.

Haastateltavien tiedot taloudenhoidosta ennen Raha-asiaiden neuvontarinkiin osallistumista vaihtelivat. Yhdessä tapauksessa haastateltava ei ollut kokenut talousasioiden tietämyksensä kehittyneen neuvonnan aikana. Puolet haastateltavista koki taloudellisten taitojensa kehittyneen Raha-asiaiden neuvontaringin asiakkuuden aikana. Taitojen kehittyminen osoittautui liittyvän vahvasti raha-asioden hallintaan. Haastateltavat kertoivat neuvonnan auttaneen menojen ja tulojen kartoittamisessa, kuukausibudjetin tekemisessä sekä siinä pysymisessä. Lisäksi neuvonta tuki laskujen suunnitelmallista hoitamista.

Raha-asiaiden neuvontaringin vaikutuksista taloudellisiin asenteisiin kertoi kaksi haastateltavaa. Yksi haastateltava kertoi velkaongelmasta selvittyään päättäneensä, ettei tule enää ottamaan pikavippejä. Toisella haastateltavalla asenteet näkyivät pitkäjänteisyyden kehittymisenä laskujen maksamisen suhteen. Hän oli toiminut suunnitelman mukaisesti myös neuvonnan loputtua. Koetut vaikutukset taloudelliseen käyttäytymiseen liittyivät haastatteluaineistossa palvelujärjestelmän käyttämiseen, kuten toimeentulotuen tai oikeusteitse omien saatavien hakemiseen neuvonnassa saadun ohjauksen ja kannustamisen avulla. Aineistossa esiintyi myös neuvonnan tuella raha-asioden hoitamiseen motivoituminen ja muutokset laskujen maksamisessa. Konkreettisista muutoksista taloustilanteeseen raha-asiaiden neuvonnan seurauksena kertoi kaksi haastateltavaa. Toisella haastateltavalla velkaongelma oli ratkennut neuvonnan avulla ja toisella haastateltavalla

neuvonnassa saatu rohkaistuminen toimeentulotukien hakemiseen oli johtanut taloustilanteen paranemiseen.

## 11.2 Koetut vaikutukset elämänlaatuun

Viidessä haastattelussa nousi esille koettu voimaantuminen Raha-asiain neuvontaringin seurauksena. Neuvonnassa koettiin myönteisiä kohtaamiskokemuksia, saatiin neuvoja ja rohkaisua, joka voimaannutti. Haastateltavat kertoivat Raha-asiain neuvontaringin avulla saaneensa onnistumisen kokemuksia ja uskoa omaan kykyihinkin vaikuttaa talousasioissa. He kertoivat myös itseluottamuksen ja henkisen jaksamisen parantumisesta sekä häpeän madaltumisesta talousasioiden hoitamisessa.

Neljässä haastattelussa todettiin, että neuvonta oli rohkaissut uskomaan tulevaisuuteen. Haastateltavat kertoivat toivon talousongelmien ratkeamisesta lisääntyneen. Neuvojen tuen koettiin luoneen uskoa tulevaisuuteen talousasioiden lisäksi myös muilla elämän osa-alueilla. Kahdessa haastattelussa haastateltavat kertoivat neuvontakertojen välille sovittujen kotitehtävälisterojen aiheuttaneen neuvonnan aikana stressiä. Muut aineistossa esiintyvät tunnetiloihin liittyvät koetut vaikutukset olivat positiivisia. Haastatteluissa kerrottiin tunnetilan muutoksista hyvän olon, iloisuuden sekä ja onnellisuuden kokemuksina neuvonnan aikana sekä sen jälkeen.

Aineiston kahdessa haastattelussa haastateltavat kokivat neuvonnan vaikuttaneen identiteettiin. Toinen haastateltavista kertoi häpeän vähentymisestä neuvonnan aikana ja toinen hyväksytyksi tulemisen kokemuksesta. Muutoksista elämänhallintaan haastatteluissa kerrottiin autonomian ja hallinnantunteen lisääntymisestä, selviytymiskeinojen tiedostamisesta sekä velkaongelman selviämisen jälkeen saadusta elämänotteen löytymisestä.

Raha-asiain neuvontaringin vaikutuksista sosiaaliseen toimintakykyyn kertoi kaksi haastateltavaa. Haastateltavat kokivat sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä ja suhteiden koetussa laadussa tapahtuneiden muutoksien olleen myönteisiä. Fyysiseen toimintakykyyn raha-asiain neuvonnan vaikutuksista kertoi kaksi haastateltavaa. Toinen kyseisistä

haastateltavista koki neuvonnasta saadun tuen ja rohkaisun auttaneen häntä aktivoitumaan terveydenhuollon käyttämiseen ja toinen haastateltavista kertoi velkaongelmien ratkeamisen jälkeen jaksamisensa parantuneen ja tämän johdosta hän alkoi uudelleen harrastaa liikuntaa.

### 11.3 Kehitysehdotukset

Haastateltavat kokivat Raha-asiain neuvontaringin neuvonnan eroavan muista talousasioiden neuvontaa järjestävistä tahoista helpommin lähestyttävänä ja rennompana. Henkinen tuki ja myös muista kuin raha-asioista puhumisen mahdollisuus koettiin olennaisena osana Raha-asiain neuvontaringin toimintaa. Raha-asiain neuvontaringin vapaaehtoisten kannustava ja voimavaraistava työskentelyote koettiin tärkeänä. Neuvojat eivät kyseenalaistaneet avuntarvetta, ja haastateltavat kertoivat kokeneensa neuvojen aidosti välittäneen heistä. Haastateltavat kertoivat talousongelmista puhumisen vaikeudesta sekä talousongelmiin liittyvästä häpeästä. Raha-asiain neuvontaringin toiminnassa luottamuksellisuuden ja arvostavaan toimintatapaan tulee panostaa jatkossakin. Tämä pitää sisällään myös sen, ettei veloista tai elämäntilanteesta syyllistetä ja mahdollistetaan myös muista kuin talousasioihin liittyvistä vaikeuksista keskusteleminen.

Taloustilanteen kartoittaminen ja suunnitelmien tekeminen koettiin haastatteluissa tärkeinä. Neuvonnassa sovitut tehtävät, joita haastateltavien tuli tehdä neuvontakertojen välillä, koettiin sekä positiivisena, onnistumisen ja ylpeyden kokemuksia tuottavana, että myös stressiä luovana asiana. Raha-asiain neuvontaringin neuvojen olisi hyvä perustella asiakkaille, miksi neuvonnassa sovittuja asioita tehdään ja mihin niillä pyritään.

Haastatteluaineistossa henkisen tuen saaminen koettiin merkittäväksi osaksi neuvontaa. Raha-asiain neuvontaringin asiakkaiden kaipaama henkisen tuen tarve voi olla suurta. Neuvojen on hyvä osata palveluohjaus myös henkisen tuentarpeen osalta. Haastateltavien kertoessa neuvonnan aloittamisesta haastatteluaineistosta ilmeni myös toivotonmuuden tunteita ennen raha-asiain neuvonnan alkamista. Raha-asiain neuvontaringin neuvonta on asiakkaille vaativaa ja diakoniatyöntekijöiden olisi hyvä rohkaista asiakkaita kertomalla Raha-asiain neuvontaringin asiakkaiden kokemuksista toimintaan osallistumisen koetuista hyödyistä. Yksi haastateltava kertoi neuvonnan ajaksi järjestetyn



lastenhoidon mahdollistaneen hänelle Raha-asiain neuvontaringin neuvonnassa käymisen. Lastenhoidon järjestäminen neuvonnan ajaksi sitä tarvitseville parantaisi Raha-asiain neuvontaringin saavutettavuutta lapsiperheille, joissa on pieniä lapsia.

Haastatteluaineistosta nousi esille myös mielipide, jonka mukaan talouden molempien aikuisten osallistuminen neuvontaan koettiin hyödyllisenä. Molempien talouden päätöksistä tekevien henkilöiden tulisi sitoutua muutokseen raha-asioiden hoitamisessa. Neuvonnan tilojen olisi saavutettavuuden kannalta hyvä sijaita lähellä kotia. Neuvonnassa käytetyt tilat koettiin haastatteluissa toimiviksi. Haastateltavat kokivat neuvontakertojen määrän riittäväksi. Neuvontakertojen määrän on hyvä tulevaisuudessakin vastata neuvonnan tarvetta. Aineistossa kerrottiin seurantakäynnin hyödyllisyydestä. Kaikilla asiakkailla ei seurantakäyntiä ollut ja yksi haastateltavista kertoikin kaivanneensa sellaista. Neuvonnan loppumisen jälkeen tapahtuvan seurantakäynnin ottaminen osaksi Raha-asiain neuvontaringin prosessia voisi tukea pitempiä aikaisten tulosten syntymistä.

## 12 TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tutkimuksen luotettavuusarvioinnin tavoitteena on antaa totuudellinen kuva tutkittavasta ilmiöstä. (Kananen 2015, 353.) Luotettava tutkimus noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä ja pohjautuu eettisille valinnoille (Sarajärvi & Tuomi 2009, 132). Eettisesti tehtyjen valintojen tulee perustua oikeudenmukaisuuteen, ihmisten kunnioittamiseen sekä tasa-arvoiseen vuorovaikutukseen. Eettisyys merkitsee arvojen näkökulmaa, josta tutkimusta lähestytään. (Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä 2010, 11.) Käytännössä eettisyys näkyy huolellisena tutkimuksen suunnitteluna, sopivana tutkimusasetelmana ja hyvänä raportointina (Sarajärvi & Tuomi 2009, 127).

Diakonia-ammattikorkeakoulussa noudatetaan tutkimuseettisen neuvottelukunnan hyvää tieteellistä käytäntöä. Opinnäytetyössä saatavia tuloksia tarkastellaan oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti. (Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä 2010, 11-12.) Tässä opinnäytetyössä on suunnittelusta lähtien kirjattu ylös ne periaatteet, joiden pohjalta lähdimme tutkimusprosessia toteuttamaan. Pyrimme noudattamaan tutkimuseettisiä periaatteita ja yleisiä tunnustettuja toimintatapoja. Olemme pyrkineet rehellisyyteen, huolellisuuteen, tarkkuuteen, avoimuuteen sekä vastuullisuuteen. Olemme lähteistäneet käyttämämme aineiston huolellisesti. Olemme myös kiinnittäneet huomiota huolelliseen suunnitteluun, toteutukseen sekä raportointiin. Olemme säilyttäneet kerättyä aineistoa asianmukaisesti ja hankimme tutkimusluvut ajoissa. Eettisestä näkökulmasta olemme ottaneet huomioon myös lähteiden luotettavuuden ja soveltuvuuden. lähdeluettelomme on laaja ja aiheeseen liittyen relevantti.

Olemme kiinnittäneet huomiota myös aiheen arkaluontoisuuteen. Haastattelukysymysten laatimisessa huomioimme eettisyyden, jotta teemahaastattelun kysymykset eivät loukkaisi haastateltavia tai työelämän yhteistyötahoa. Keskustelimme opinnäytetyön yhteistyötahon edustajien kanssa eettisistä valinnoista ja pohdimme itsenäisesti eettisiä näkökulmia. Opinnäytetyömme prosessiin liittyvissä keskusteluissa ja valinnoissa koimme myös keskinäiset ajatustenvaihdot tärkeiksi. Haastateltavat osallistuivat opinnäytetyöhön nimettöminä.

Laadullisessa tutkimuksessa aineisto suodattuu tutkijan viitekehyksen läpi, jolloin tutkija itse luo ja tulkitsee tutkimusasetelman (Sarajarvi & Tuomi 2009, 136). Näin tutkija ei voi olla vaikuttamatta myös tuloksiin. Luotettaviin tuloksiin ja eettisyyteen pyrkisämme otimme haastatteluissa huomioon esimerkiksi johdattelun mahdollisuuden. Pyrimme välttämään oletuksia sisältävät kysymykset tai sellaisten kysymysten valikoinnin, jossa jokin puoli ilmiöstä olisi jätetty pimentoon. Sen sijaan kysyimme avoimia ja ilmiöiden kuvailuun kannustavia kysymyksiä, jotta omat oletuksemme näkyisivät haastatteluissa mahdollisimman vähän. Haastatteluiden luotettavuutta lisäsi myös se, että teimme esihaastattelut toisillemme.

Haastatteluissa luotettavuuden kannalta olisi myös tärkeää, että vastaajat ymmärtäisivät käytetyt käsitteet samalla tavalla. Epäselvät käsitteet tulisi määritellä erikseen. (Kananen 2015, 254.) Otimme tämän seikan huomioon haastatteluista edeltävissä keskusteluissa ja mahdolliset avattavat käsitteet oli kirjattu myös teemahaastattelurunkoon. Itse haastatteluissa käytimme käsitteiden avaamista tarvittaessa. Haastatteluissa huomasimme tukeutuneemme ajoittain liikaa teemahaastattelurunkoon, haastattelut olivat kuitenkin luontevia ja keskustelunomaisia. Haastattelut tallensimme äänitiedostoiksi, joita pyrimme säilyttämään mahdollisimman huolellisesti. Poistimme tiedostot eettisen tietoturvan edellyttämällä tavalla, kun niitä ei enää tarvittu. Haastatteluiden tai lainausten auki kirjoittamisessa opinnäytetyöhön huomioimme myös tunnistettavuuden häivyttämisen.

Laadullisen aineiston tulkinta on haastavaa, eikä tarkkoja ohjeita ole. Tästä syystä analyysin auki kirjoittaminen on hidasta ja vaativaa. Tehdyt valinnat ja väitteet tulee myös perustella hyvin. (Kananen 2015, 73.) Tässä opinnäytetyössä halusimme panostaa laatuun myös huolellisen analyysin muodossa. Vaihdoin analyysimenetelmää tutkimuksen loppupuolella, koska koimme ettemme saaneet tarpeeksi vahvaa otetta aineistostamme aluksi käyttämällä teemoittelua vastaavalla menetelmällä. Teimme analyysin kokonaan uudelleen teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä aloittaen litteroidusta tekstistä. Tämä osoittautui hyväksi valinnaksi. Käytimme aineiston uudelleen analysointiin reilusti aikaa ja tästä syystä valmistumisemme siirtyi kahdella kuukaudella. Tämä todistaa mielestämme siitä, että pyrimme tekemään tutkimuksemme hyvin ja huolellisesti.

Laadullisella tutkimuksella ei ole yhtenäistä perinnettä, siksi myös sen luotettavuuden arviointi vaihtelee (Sarajärvi & Tuomi 2009, 134). Tästä syystä peilaamme opinnäytetyömme luotettavuuden onnistumista pääsääntöisesti yhden teoksen malliin, jonka Jorma Kananen (2015) esittää teoksessaan ”Opinnäytetyön kirjoittajan opas”. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden kriteereinä voidaan käyttää Kanasen mukaan totuudellisuutta, siirrettävyyttä, riippuvuutta, vahvistettavuutta, saturaatiota sekä kriteerivaltiteettia. (Kananen 2015, 353.)

Totuudellisuuden arvioinnin pohjana on tutkimusaineiston, menetelmien sekä analyysivaiheen tarkka dokumentaatio. Aineiston pohjalta lukijan tulisi voida päätyä samoihin johtopäätöksiin tutkijan kanssa ja analyysipolun tulisi olla yhtenäinen. Tämän edellytyksenä on luotettavuuden huomioiminen jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa. Tämä tarkoittaa sitä, että esitellään keinot, joilla luotettavuuden varmistamiseen on varauduttu. (Kananen 2015, 30–33, 353.) Tässä opinnäytetyössä luotettavuus ja eettisyys otettiin huomioon jo alkuvaiheessa. Tämä näyttäytyi huolellisena tutkimuskirjallisuuden paneutumisena ja sen pohjalta tieteellisten menetelmien huolellisena noudattamisena. Opinnäytetyön tutkimuksen toteutus -osiossa kuvaamme tarkasti sitä menetelmällistä prosessia, joka on tutkimuksen alusta analyysivaiheen loppuun asti käyty.

Siirrettävyys tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tulokset ovat siirrettävissä johonkin toiseen tilanteeseen. Tässä edesauttaa ilmiön ja lähtötilanteen tarkka kuvaus (Kananen 2015, 353). Tässä opinnäytetyössä on kuvattu tarkasti se konteksti, jossa koettuja vaikutuksia tarkastellaan. Haastateltavien taustatiedot ja profiili olisivat voineet olla siirrettävyyden kannalta tarkempia, mutta näiden jättäminen ohuiksi oli tietoinen valinta. Valinnan koettiin olevan eettinen, koska tarpeetonta tai liiallista tietoa ei haluttu kerätä. Lisäksi nähtiin, että tarkat taustatiedot voisivat rajoittaa haastateltavien avoimuutta.

Riippuvuus toteutuu silloin, jos jokin ulkopuolinen taho päätyy aineistosta samaan tulokintaan (Kananen 2015, 353). Riippuvuuden suhteen koemme tuloksillemme tuovan lisää luotettavuutta sen seikan, että opinnäytetyö on tehty parityönä ja jokaista vaihetta sekä tuloksia on refleктоitu yhdessä. Pohdimme tämän ainakin vähentävän helppojen virheiden määrää. Kun kaksi ihmistä pääsee aineiston suhteen samaan lopputulokseen, on todennäköisempää, että myös kolmas löytää aineistosta samoja ulottuvuuksia.

Vahvistettavuus todennetaan siten, että aineiston tulkinta annetaan luettavaksi niille, joita aineisto koskee. Jos tiedon lähde vahvistaa tulkinnat, tuo se niille luotettavuutta (Kananen 2015, 354). Tämä luotettavuuden vahvistustapa voi olla myös ongelmallinen ja se on perusteltava, jos sitä käytetään (Sarajärvi & Tuomi 2009, 142). Tässä opinnäytetyössä päädyttiin ratkaisuun, että tuloksia ei luetettu haastatelluilla ennen niiden julkistamista. Haastateltavien ei annettu ymmärtää, että he saisivat opinnäytetyön luettavaksi ennen julkaisua. Haastattelut olivat anonyymejä, joten valinta on mielestämme eettisesti perusteltu. Ennen julkaisua opinnäytetyö annettiin luettavaksi yhteistyökumppanillemme asiasisällön tarkistusta varten.

Saturaatio kertoo siitä, että aineistoa on ollut tarpeeksi, eikä aineiston lisääminen enää toisi tutkimukselle lisäarvoa. Saturaatio voi tapahtua jo muutaman haastattelun jälkeen, mutta usein se saavutetaan viimeistään 12–15 haastattelun kohdalla. (Kananen 2015, 355.) Haastateltavia tässä opinnäytetyössä oli kuusi, jonka koimme saturaation kannalta pieneksi määräksi. Haastatteluista muodostunut kokonaiskuva voisi olla toisenlainen, jos haastateltavia olisi ollut suurempi määrä. Haastateltavista viisi oli naisia ja yksi mies, jäimme myös pohtimaan sitä kuvastaako tämä suhde myös talousvaikeuksissa olevien tai neuvontaan hakeutuvien sukupuolten suhdetta. Haastattelututkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa se, että tutkittava kohderyhmä tai otos on oikea. (Kananen 2015, 218). Tässä opinnäytetyössä kaikki haastateltavat saatiin työyhteistyökumppaniltamme. On mahdollista, että tämä on vaikuttanut haastateltavien valikoitumiseen ja näin ollen tutkimuksen luotettavuuteen.

Kriteerivaliditeetti kasvaa, jos löydetään omalle tutkimukselle tukea ulkopuolisista tutkimuksista ja teoriasta (Kananen 2015, 355). Tämän opinnäytetyön kohdalla aiempia relevantteja tutkimuksia talousneuvonnan asiakkaiden kokemuksista ei löytynyt. Emme siis voineet verrata tuloksiamme suoraan vastaaviin tutkimuksiin. Saimme tutkimuksellemme kuitenkin vahvan viitekehysten elämänlaadun eri osa-alueista ja taloudellisen kyvykkyyden käsitteestä. Tämä edesauttaa vastaavan ilmiön tutkimista ja kriteerivaliditeetin todentamista suhteessa tuleviin tutkimuksiin.

## 13 POHDINTA

### 13.1 Metodin tarkastelua

Ensimmäisen tutkimuksen tekeminen on ollut haaste. Ennen opinnäytetyön prosessia kartoitimme huolellisesti tutkimusmetodikirjallisuutta ja kävimme läpi aiempia opinnäytetöitä saadaksemme tarkan kuvan siitä, mistä opinnäytetyön tekemisessä on kyse. Tästä huolimatta uutta opittavaa ja pohdittavaa tuli eteen jatkuvasti. Metodien suhteen arvioimme lähestymistapamme tutkimusongelmiin hyväksi. Aihe oli opinnäytetyön teko-  
hetkellä tuore, eikä mahdollisia haastateltavia ollut suurta määrää, joten laadullinen tutkimus oli siinä suhteessa selkeä valinta.

Yksilöhaastatteluina tehdyt puolistrukturoidut teemahaastattelut osoittautuivat hyväksitavaksi kerätä tutkimuskysymysten kannalta relevanttia tietoa. Pohdimme pitkään, kuinka saisimme pidettyä haastattelut todella puolistrukturoituina, eli teemojen pohjalta käytyä keskusteluna, eikä vain kysymysten luettelemisena. Tästä pohdinnasta huolimatta huomasimme, että kävimme haastattelurunkoa läpi välillä liian kurinalaisesti. Haastateltavia olisi voinut kannustaa enemmän uusille urille panostamalla tarkentaviin kysymyksiin. Haastattelurungon suhteen onnistuimme hyvin siinä, että kysymyksemme kannustivat haastateltavia kuvailemaan kerrontaan, jolloin omien oletustemme vaikutus vastauksiin vähenee. (Vilkkä 2015, 124–129).

Yhteistyökumppanin ja yhdessä käytyjen keskusteluiden perusteella odotimme haastatteluissa ilmi tulleiden koettujen vaikutusten painottuvan enemmän raha-asioihin. Lopulta erityisesti konkreettiset vaikutukset raha-asioihin jäivät hyvin ohuiksi. Sen sijaan esille nousivat vahvasti erilaiset henkiseen toimintakykyyn ja hyvinvointiin liittyvät ulottuvuudet. Kaiken kaikkiaan saimme kerätystä aineistosta hyvin tietoa, joka vastasi asettamiimme tutkimuskysymyksiin. Sisällönanalyysi, eli tutkimuskysymysten kanssa relevanttien merkityssuhteiden löytäminen aineistosta, lähti aluksi eri raiteille kuin olimme toivoneet. Sovelsimme aineistoon teemoittelua vastaavaa analyysimenetelmää. Huomasimme lopulta myös ohjaavien opettajien kanssa käydyn keskustelun pohjalta, ettemme saaneet sen avulla tarpeeksi vahvaa otetta aineistostamme. Päädyimme siksi analysoimaan kerätyn aineiston kokonaan uudelleen teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä.

Teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla pystyimme pitämään huomion tarkasti tutkimuskysymyksissä ja jouduimme pohtimaan jokaista lainausta tarkasti eri näkökulmista. Näin lainauksista johdetut merkitykset eivät olleet vain pintapuolisia, vaan tarkasti harkittuja. Saatoimme saada yhdestä lainauksesta ulos useita merkityksiä. Näin saatu tieto oli myös kattavampaa.

Opinnäytetyön tuloksia pohtiessa on syytä ottaa huomioon, että mikään tutkimus ei ole arvovapaata. Käytetty kieli välittää tietoa vain subjektiivisten linssien läpi (Eskola 2010, 186). Tietoisuus tästä oli läsnä koko opinnäytetyöprosessin ajan ja edesauttoi oikeanlaista kriittistä suhtautumista tutkimuksen tekemiseen. Tutkimustulosten yhteydessä on tärkeää tuoda esille lähtökohdat ja kuvata tutkimuksen prosessia tarkasti. Tällöin lukija voi tehdä omat johtopäätöksensä tulosten oikeellisuudesta. Oikeanlainen kriittisyys on tärkeää myös eettisestä näkökulmasta, jotta haastateltavilta saatu tieto ja merkitykset välitettäisiin mahdollisimman pitkälti sellaisina kuin ne on tarkoitettu. Näistä syistä tämän opinnäytetyön ”tutkimuksen toteutus” -luku haluttiin pitää laajana ja reflektioivana.

### 13.2 Koetut vaikutukset raha-asioihin

Ylivelkaantumiseen johtaneet syyt vaihtelivat haastateltavilla. Opinnäytetyön haastatteluaineisto tukee velkaongelman subjektiivisuutta, sekä sitä, että velkaongelman suuruus ei määräydy ainoastaan velkamäärän mukaan. Tulokset ovat tässä suhteessa yhteneviä muun muassa Kati Rantalan ja Heta Tarkkalan tutkimuksen kanssa. (2009, 10–11.)

Taloudellisen lukutaidon tutkimuksessa suomalaiset sijoittuvat OECD-maiden toiselle sijalle. Tutkimuksessa todetaan suomalaisten taloudellisen tietämyksen olevan hyvällä tasolla. Taloudellinen tietämys ei ole kuitenkaan verrannollinen ylivelkaantumiseen. (Kalmi ja Ruuskanen 2016. 8,17.) Tutkimuksemme haastatteluissa neljä vastaajaa kertoi raha-asiaain neuvonnan vaikuttaneen oman taloudellisen tilanteen aikaisempaa parempaan tiedostamiseen. Tietämys yhteiskuntamme tukijärjestelmästä ei sen sijaan olennaisesti muuttunut raha-asiaain neuvonnan myötä. Taloudellisen tietämyksen taso yhteiskunnan tukijärjestelmästä kertoo myös tukijärjestelmän vakiintuneisuudesta. Sosiaalitoimen ja Kelan toiminta on haastatteluaineiston perusteella hyvin tunnettua. Taloudellisen

kyvykkyyden teoriassa taloudellisen lukutaidon osa-alueisiin on lisätty taloudelliset taidot. Taloudellisten taitojen kehittymisestä kertoi puolet haastateltavista. Raha-asioiden hallinnan kehittyminen neuvonnan avulla on aineistossa koettuja vaikutuksia. Ylivelkaantumisessa haasteet taloudellisissa taidoissa osoittautuvat haastatteluiden perusteella taloudellisen tietämyksen haasteita yleisemmiksi.

Taloudellisten asenteiden kehittyminen neuvonnan myötävaikutuksella esiintyi kahdessa haastattelussa. Toisella haastateltavista velkatilanne oli selvinnyt ja toisella suunnitelmallisuus laskujen hoitamisessa oli kehittynyt asenteeksi. Taloudellisten taitojen kehittyminen ei tutkimusaineiston perusteella välttämättä siirry kaikilla neuvonnan asiakkailla asenteisiin. Toisaalta se, että taloudellisten asenteiden muutoksista kertoi kaksi haastateltavaa kuudesta voi liittyä haastateltavien velkaongelman luonteeseen. Osalla haastateltavista velkaongelma oli muodostunut elämäntilanteen odottamattomien muutoksien myötä, jolloin taloudellisissa asenteissa ei välttämättä ollut puutteita. Haastatteluiden perusteella Raha-asiain neuvontaringin asiakkuus oli tuonut muutoksia taloudelliseen käyttäytymiseen. Sekä päivittäinen raha-asioiden hoito, että palvelujärjestelmän käyttäminen olivat muuttuneet. Raha-asiain neuvonnan koetut vaikutukset talousasioihin olivat myönteisiä, vaikka kaikilla haastateltavilla konkreettinen taloustilanne ei ollut olennaisesti muuttunut. Taloudellisen kyvykkyyden viimeisen askeleeseen, taloudelliseen käyttäytymiseen, liittyviä pysyviä muutoksia ei voi ilman jatkotutkimusta todeta. Aikaikkuna neuvonnan päättymisestä haastatteluihin on tähän mielestämme liian kapea.

Yhdistyneessä kuningaskunnassa vuonna 2013 tehdyn laajan taloudellisen kyvykkyyden tutkimuksen mukaan ihmisten taloudenhallinnassa tulee huomioida myös käyttäytymistieteellinen tieto ja ymmärtää taloudellisen kyvykkyyden eri osa-alueiden merkitys. Tutkimuksessa todetaan, että talousasioiden neuvonnassa tulee ottaa käyttöön uudenlaisia, innovatiivisia menetelmiä. (The Money Advice Service 2013, 2, 5, 25.) Kyseinen tutkimus näyttää opinnäytetyön tuloksien perusteella korreloivan myös meidän tutkimusympäristössämme. Raha-asiain neuvontarinki on uudenlainen, innovatiivinen menetelmä lähestyä taloudellisen neuvonnan kenttää. Opinnäytetyön perusteella se osoittautuu toimivaksi tavaksi auttaa raha-asioiden kanssa kampailevia ihmisiä



### 13.3 Koetut vaikutukset elämänlaatuun

Tutkimme neuvonnan koettuja vaikutuksia elämänlaatuun henkisen, fyysisen sekä sosiaalisen toimintakyvyn avulla. Raili Gothóni, Tiina Saarela sekä Kirsi Sukula-Ruusunen toteavat velkaongelmien voivan vaikuttaa myös elämänlaadun henkiseen, sosiaaliseen ja fyysiseen ulottuvuuksiin (Gothóni ym. 2005, 7). On siis oletettavaa, että paneutumalla velkaongelmaan myös elämänlaatu kohenee. Muutokset henkisessä toimintakyvyssä osoittautuivat haastatteluaineistossa vähintään yhtä merkittäviksi Raha-asiain neuvontaringin neuvonnan koetuksi vaikutuksiksi kuin vaikutukset talousasioihin. Viidessä haastattelussa nousi esille Raha-asiain neuvontaringin koettu vaikutus voimaantumisen kokemukseen.

Anna-Maria Isola ja Reetta Siukkola tarkastelivat köyhyyskertomuksia, joista he löysivät arvottomuuden kokemusten kasautumista. He havaitsivat myös arvottomuuden kokemusten sukupuolittumista. (Isola ja Siukkola 2017, 111). Opinnäytetyön haastatteluaineiston kertomuksissa arvottomuuden tunne oli vahvasti läsnä. Johtopäätöksiä sukupuolittuneesta arvottomuuden kokemuksesta naisilla ei voida haastateltavien lukumäärän johdosta tässä opinnäytetyössä tehdä. Haastatteluaineiston perusteella on kuitenkin kiistatonta, että Raha-asiain neuvontaringissä saatu tuki ja arvostava sekä hyväksyvä kohtaaminen on koettu arvottomuuden tunnetta vähentävänä. Haastatteluaineistossa kerrottiin Raha-asiain neuvontaringin neuvonnan avulla koetuista onnistumisen kokemuksista, häpeän hälvemisestä sekä itseluottamuksen paranemisesta. Juho Saaren mukaan hyvää elämää tulee arvioida itsekunnioituksen läpi. Muun muassa taloudellisten resurssien ja elämänlaadun päämääränä on itsekunnioituksen edistäminen. (Saari 2015, 201.) Tutkimuksessa osoittautui, että tulevaisuuteen suhtautuminen oli neljällä haastateltavalla muuttunut neuvonnan aikana. Toivon lisääntyminen ja usko selviytymiseen olivat merkittäviä koettuja vaikutuksia. Vapaaehtoisille neuvojille on mahdollista puhua myös muista kuin talousasioihin liittyvistä huolista. Tämä osoittautui haastatteluissa merkittäväksi henkistä toimintakykyä parantavaksi asiaksi. Eräs haastateltava kertoi saaneensa taas otteen elämästään neuvonnan vapaaehtoisten tukemana.

Raha-asiain neuvontaringin toiminta osoittautui tutkimuksessa luottamuksellisena ja henkistä toimintakykyä tukevana. Tunnetilat, joita haastateltavat yhdistivät neuvonnan

seurauksiksi, olivat pääosin myönteisiä. Kaksi haastateltavaa kertoi kokeneensa neuvontakertojen välille sovittujen kotitehtävälisöjen aiheuttaneen stressiä. Talousasioihin liittyviä selvityksiä ja tehtäviä, joita haastateltavat tekivät, toivat mahdollisesti väistellyn ja hävetyn velkaongelman aktiivisesti pohdittavaksi. Negatiiviset tunteet saattavat myös liittyä haastavien asioiden kohtaamisen vaikeuteen.

Jouko Kiiski kartoitti väitöstutkimuksessaan talousongelmien ja parisuhteiden haasteiden yhteyttä. Tutkimus osoitti ylivelkaantumisen liittyvän negatiivisesti pariskuntien elämään esimerkiksi työttömyyttä vahvemmin. (Kiiski 2002, 315–318.) Haastateltavat kertoivat olleensa Raha-asiain neuvonnan aikana pääosin yksin vastuussa kotitaloutensa raha-asioista. Haastateltava, joka kertoi olevansa parisuhteessa, koki että parisuhteen molempien osapuolien tulisi osallistua neuvontaan. Kaikkien kotitalouden raha-asioista vastuussa olevien tulisi sitoutua yhdessä sovittaviin toimiin, joiden tavoitteena on korjata vaikeaa taloustilannetta. Kun kohtaamme vaikeuksia, toivomme saavamme tukea ja kannustusta meille tärkeiltä ihmisiltä. Myös niissä tilanteissa, joissa kaikki kotitalouden raha-asioista vastuussa olevat ihmiset eivät ole ylivelkaantuneita, olisi mielestämme hyvä, että heille tarjottaisiin mahdollisuus yhteiseen keskusteluun. Keskustelun aikana ylivelkaantuneen taloudellinen tilanne olisi mahdollista tuoda näkyväksi eri osapuolille hyväksyvässä ja avoimessa ilmapiirissä.

Kaksi haastateltavaa yhdisti raha-asiain neuvonnan koetuiksi vaikutuksiksi muutokset sosiaalisessa toimintakyvyssä. Yksi haastateltava kertoi, että muutokset sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen liittyivät mielialan kohenemiseen. Toinen haastateltava kertoi ihmissuhteiden määrän pienentymisestä ja jäljelle jääneiden ihmissuhteiden tiivistymisestä. Haastatteluaineiston perusteella velkaongelma on osalla haastateltavista kuluttanut voimavaroja myös sosiaalisen toimintakyvyn kustannuksella. Muutokset itseluottamuksessa esiintyivät yhdessä haastattelussa autonomian tunteen lisääntymisenä. Haastateltava koki neuvonnassa saadun tuen avulla oppineensa paremmin pitämään kiinni omista oikeuksistaan. Raha-asiain neuvontaringin neuvonnassa haastateltavien kohtaama rohkaiseva, kannustava sekä hyväksyvä ilmapiiri vaikuttaa tutkimuksen perusteella merkittävästi joidenkin asiakkaiden sosiaalisen toimintakyvyn kohenemiseen.

Jenni Blomberg, Nico Maunula ja Heikki Hiilamo kertovat viidentoista vuoden pitkästä tutkimuksesta teoksessa ”Sairastuttaako velka?”. Tutkimuksessa kohderyhmänä olivat ylivelkaantuneet. Kirjoittajat toteavat ylivelkaantumisen ehkäisemisen sekä talousongelmien ratkaisumallien kehittämisen tukevan kansanterveyttä. (Blomberg ym. 2014, 260.) Tutkimuksen kuudesta haastateltavasta kaksi koki neuvonnan olleen avuksi fyysisen toimintakyvyn suhteen. Opinnäytetyömme haastatteluaineisto tukee pitkittäistutkimuksen tuloksia. Raha-asiain neuvontaringin toiminnalla saattaa siis myös olla välillinen vaikutus kansanterveyteen.

#### 13.4 Kehitysehdotukset

Kehitysehdotuksissa nostimme esiin Raha-asiain neuvontaringin vahvuuksia, jotka olisi mielestämme hyvä tiedostaa. Näin niiden merkitystä toiminnalle pystytään pohtimaan ja vahvuudet pystytään tarvittaessa juurruttamaan toiminnan ytimeen. Yhden asiakkaan kohdalla neuvonnan mahdollistavaksi seikaksi nousi lastenhoitomahdollisuus, joka oli järjestetty diakoniatyön toimesta. Raha-asiain neuvontaringin yhtenä asiakasryhmänä näyttäytyivät erityisen heikossa asemassa olevat pienten lasten vanhemmat sekä yksinhuoltajat. Tästä johtuen pohdimme, että lastenhoitomahdollisuus voisi olla yksi osa Raha-asiain neuvontarinkiä, jota käytettäisiin tarvittaessa.

haastatteluaineiston perusteella Raha-asiain neuvontaringin erityisarvoja ovat muun muassa ihmisen kohtaaminen, selviämiseen kannustaminen sekä toivon tuominen. Verrattuna esimerkiksi kaupungin talous- ja velkaneuvontaan haastateltavat kokivat neuvontatilanteen rennompana ja kokonaisvaltaisempana. Raha-asiain neuvontaringissä oli helppompaa ottaa esille myös muita kuin raha-asioihin liittyviä huolia ja murheita. Haastateltavat kokivat kohtaamisen olevan erityinen vahvuus kirkon tarjoamissa palveluissa. On tärkeää, että ihmistä halutaan lähtökohtaisesti auttaa, eikä tätä kohdata kyseenalaistavalla asenteella. Raha-asiain neuvontarinkiä ei tulisi kokea aiheen parissa työskentelevien virallisten tahojen kilpailijana. Esille nousi myös se, että Raha-asiain neuvontaringissä voidaan parhaimmillaan tukea muiden palveluiden onnistumista esimerkiksi niihin valmistautumisen kautta. Vahva yhteistyö eri toimijoiden kanssa johtaa todennäköisesti asiakkaiden parempiin mahdollisuuksiin päästä eteenpäin ongelmatilanteissaan.

Kynnys Raha-asiain neuvontarinkiin hakeutumisessa koettiin matalaksi. Tätä edesauttoivat myönteiset odotukset kirkon palveluita kohtaan. Raha-asioiden vaikeuksiin liittyvä häpeä saattoi kasvattaa kynnystä omasta tilanteesta kertomisen suhteen. Asiakkaan kohtaamisessa olisi tärkeää tiedostaa tämä vaikeus ja antaa ihmisen kertoa asiastaan omaan tahtiinsa, oman mukavuusalueensa puitteissa. Yhden haastateltavan mukaan ilmapiiirin tulisi olla sellainen, jossa asiakasta ei syyllistetä, vaan arvostetaan tämän vaikeuksista huolimatta. Myös kannustaminen ja rohkaisu ovat tärkeitä suhteessa häpeän ja siitä seuraavan huonon itsetunnon lievittämisessä.

Kehitysehdotuksissa yhdeksi merkittäväksi raha-asiain neuvonnan ulottuvuudeksi nousi vuorovaikutus. Vuorovaikutukselliset kehitysehdotukset jakaantuivat kolmeen osa-alueeseen: kohtaamiseen, henkiseen tukeen sekä neuvontaan. Kohtaamisessa koettiin tärkeänä sydämellisyys ja lämpimyys. Koettu luottamuksellisuus näyttäytyi myös tärkeänä siinä, kuinka avoimesti asioista haluttiin neuvoijille kertoa. Tässä suhteessa luottamuksellisuuden painottamista voitaisiin myös lisätä. Mukavuus ja kiinnostuksen osoittaminen helpottivat avautumista. Haastatteluissa nousi esille myös se, että jotkin neuvontaan liittyvät tehtävät saatettiin kokea ahdistavina. Neuvojen olisi tärkeää kartoittaa alussa asiakkaan tarpeita sekä toiveita neuvonnan suhteen ja suhteuttaa lähestymistapa kartoituksen mukaan. Yhtenä kohtaamisen ulottuvuutena nousi esille se, että vastakkain istuminen saatettiin kokea haastattelumaisena.

Raha-asiain neuvontaringin vapaaehtoisten koulutukseen tulee panostaa, jotta neuvojat sisäistäisivät oikeanlaisia suuntaviivoja ja toimintatapoja. Vapaaehtoistoiminnan ei kuitenkaan tarvitse vastata ammattimaista toimintaa, joten vapaaehtoisilta ei tule vaatia liikaa. Pohdimme myös sitä, että vapaaehtoistoiminta voi auttamislähtöisen motivaation sekä aselman pohjalta näyttäytyä tasavertaisena ja kohtaavana. Jotkut haastateltavat tarvitsevat myös sellaista tukea, jota Raha-asiain neuvontaringissä ei pystytä tarjoamaan. Tästä syystä neuvojiilla olisi hyvä olla käytössään materiaalia, jonka pohjalta ohjata asiakas eteenpäin. Henkisen tuen tarve näyttäytyi muun muassa elämänhallinnan puutteena, ahdistuksena ja toivottomuutena. Diakoniatyöntekijän olisi hyvä luoda uskoa siihen, että raha-asiain neuvonnalla voi olla vaikutusta asiakkaan elämäntilanteeseen. Tämä madaltaisi kynnystä neuvonnan aloittamiseen.

Haastatteluaineistossa konkreettiset kehitysehdotukset liittyivät raha-asiain neuvontarin-  
gin käytänteisiin. Kahden vapaaehtoisen käytäntöä pidettiin toimivana. Yksi haastatelta-  
vista koki, että neuvontatilanne yhden ihmisen kanssa olisi saattanut olla liian intiimi.  
Toisaalta haastatteluissa tuli ilmi myös tilanne, jossa ensimmäisen kerran jälkeen toinen  
neuvojista oli jättäytynyt pois ja neuvonta oli tästä huolimatta onnistunut hyvin. Tällai-  
sissa tapauksissa kannattaisikin kysyä asiakkaalta mielipidettä siihen, onko uuden neu-  
vojan mukaan tulo luontevaa. Aineistosta nousi esille toivomus seurantakäynnistä pi-  
demmän aikavälin päähän. Tämä voisi kannustaa neuvojen ja käytänteiden noudattami-  
sessa myös neuvonnan jälkeen.

Lauri Anttilan (20.3.2017) mukaan uusille asiakkaille lähetetään palautelomakkeessa  
kysymys mahdollisuudesta olla yhteydessä 3–6 kuukauden päästä viimeisestä tapaami-  
sesta. Tapaamisessa saataisiin kokemusperäistä tietoa asiakkailta, kuinka toimintaa voi-  
taisiin kehittää. Tällaista käytäntöä ainakaan kaikilla haastateltavillamme ei vielä ollut.  
Sopivan ajan neuvonnalle haastateltavat katsoivat olevan tunti tai puolitoista. Joskus  
tunti ei meinannut riittää, jos neuvonnassa avautui enemmän. Pitempään ei jaksaisi kes-  
kittyä. Toisaalta nähtiin, että koko tuntia ei ole pakko käyttää, jos se ei tunnu luonte-  
valta. Yhdessä haastattelussa tuli esille myös kiireen tuntu, jota tulisi neuvontatilan-  
teessa välttää. Kaikki neuvontatapaamiset ovat erilaisia, niiden ihmisten näköisiä jotka  
tapaamisessa ovat mukana. Tästä syystä myös kokemukset raha-asiain neuvonnasta  
vaihtelivat. Yksilöiden kokemukset neuvonnasta eivät ole välttämättä yleistettävissä.  
Esimerkiksi henkisen tuen ja talousneuvojen suhteen haastateltavat saattoivat olla toi-  
veidensa kanssa eri linjoilla. Kun yksi haastateltava toivoi enemmän henkistä tukea, oli  
toinen siihen tyytyväinen ja toivoi enemmän konkreettisia neuvoja talouteen liittyviin  
asioihin.

Erään haastateltavan mukaan talouden kirjanpito vesittyy, jos perheen toinen aikuinen ei  
tee laskentaa. Siksi on tärkeää, että talouden molemmat aikuiset sitoutuvat raha-asioiden  
hoitoon. Tapaamiskertojen ja tuen määrä koettiin neuvonnassa pääsääntöisesti riittä-  
vänä. Haastatteluissa tuotiin esille, että neuvontaa ei kannata sitoa kertojen määrään,  
vaan tarpeeseen. Käytetyt tilat koettiin hyvinä ja toimivina. Tilat olivat myös pääsään-  
töisesti häiriöttömät. Tärkeänä koettiin myös se, että neuvonta järjestettiin lähellä kotia.  
Asiakaslähtöisyys tarkoittaa palvelun kehittämistä asiakkaiden lähtökohdista ja tarpeista  
käsien (Honkala ja Rantanen 2011, 5). Asiakaslähtöisyydessä tärkeää olisikin suhteuttaa

palvelu niihin tarpeisiin, joita asiakkailla on. Näitä tarpeita voisi kartoittaa esimerkiksi diakoniatyöntekijän vastaanotolla tai neuvonnan alussa. Neuvonnassa nähtiin tärkeänä ratkaisumallien sekä tiedon tuominen. Asioiden eteenpäin vieminen saattaa kuitenkin vaatia myös motivointia tai konkreettista asioiden hoitamista asiakkaan kanssa.

### 13.5 Ammatillinen kasvu

Tämän opinnäytetyöprosessin seurauksena olemme laajentaneet kuvaamme siitä laajasta kentästä, joka liittyy ihmisten talousvaikeuksiin ja niistä selviämiseen. Olemme kartoittaneet palvelujärjestelmää ja aiheen parissa työskenteleviä toimijoita. Olemme kartoittaneet myös palveluita ja mahdollisuuksia, joita talousongelmien kanssa kamppailevat voisivat hyödyntää. Raha-asioihin liittyvät ongelmakohdat ihmisten elämässä ovat tarkentuneet haastatteluiden ja opinnäytetyön tekemisen aikana. Ongelmat kärjistyvät usein erilaisten kulutusluottojen ottamisen seurauksena, mutta taustalla vaikuttavat syyt voivat olla hyvin moninaisia. Ihmisillä voi olla tietoa siitä, kuinka talousvaikeuksien kanssa tulisi edetä, mutta voimavarat ja käytännössä toimiminen saattavat olla puutteellisia. Haastatteluissa asiakkaat painottivat Raha-asiain neuvontaringistä saadun henkisen tuen merkitystä. Käytännön neuvojen ja ohjauksen merkitystä ei tule kuitenkaan vähätellä. Opinnäytetyöprosessin seurauksena olemme käyneet myös itse Raha-asiain neuvontaringin koulutuksen ja aiomme osallistua vapaaehtoisina neuvonnan tekemiseen.

Diakoniatyön tekijälle ongelmat raha-asioiden kanssa ovat merkittävä osa työn sisältöä. Ongelmat raha-asioiden kanssa ovat nivoutuneet myös moniin muihin ongelmiin ihmisten elämässä, joita diakoniatyöntekijä kohtaa työssään. Velkaongelman kohtaamisessa tarvitaan kokonaisvaltaista otetta. Osaaminen raha-asioiden neuvontaan liittyen on erinomaista pääomaa omaa ammatillisuuttamme ajatellen. Opinnäytetyön tekemisen ja vapaaehtoistyön koulutuksen aikana olemme saaneet tehokkaita työkaluja vastataksemme entistä paremmin edellä mainittuihin haasteisiin.

Tutkimuksen tekeminen on ollut opettavainen ja kasvattava prosessi. Olemme ottaneet haltuun yhden tavan tehdä tutkimusta. Kun tutkimus on tehty alusta loppuun kunnolla, on tästä hyötyä myös tulevassa työelämässä. Olemme huomanneet, että tutkimuksessa on tärkeää huolellinen suunnittelu ja hyvä taustatyön tekeminen. Jos tutkimuksen alussa

tekee hätiköityjä valintoja tai ei tiedä tarkasti mitä on tekemässä, voi ajautua helposti harhapoluille. Tällöin kerätty aineisto ei välttämättä ole relevanttia tutkimuskysymysten kannalta. On myös erittäin tärkeää olla tietoinen tutkimusetiikkaan liittyvistä kysymyksistä ennen tutkimuksen aloittamista. Tutkimuksen tekeminen ei saa vaarantaa tutkimuksessa mukana olevien oikeuksia tai saattaa heitä epämiellyttävään asemaan. Tutkimuksen tekemisessä on suunnitelmallisuuden lisäksi tärkeää oikeanlainen kriittisyys. Erityisesti laadullisessa tutkimuksessa pyrkimys totuuteen tai edes merkityksellisen tiedon saavuttamiseen on hyvin subjektiivista, kaikkien mahdollisten tutkimusprotokollien noudattamisesta huolimatta. Tämän ymmärtäminen korostaa refleктоimisen merkitystä muun saatavissa olevan tiedon kanssa.

Opinnäytetyömme aikana korostui myös kommunikoinnin ja yhdessä refleктоimisen merkitys. Sovelsimme opinnäytetyön tekemisessä niitä ryhmätyöskentelyn menetelmiä, joita olemme opintojemme aikana oppineet. Pyrimme opinnäytetyön tekemisessä tehokkaaseen työskentelyyn, jossa molempien vahvuudet tulisivat hyödynnettyä. Pidimme tärkeänä että molempien kädenjälki olisi nähtävillä koko työssä ja molemmat voisivat oppia opinnäytetyön tekemisen kaikista vaiheista. Kommunikointi tapahtui pääsääntöisesti sosiaalisen median kautta. Myös muokattavat tiedostot säilytettiin Google Drive -palvelussa verkkoyhteyksien päässä siten, että molemmat muokkasivat tiedostoja yhdessä, jos ei toisin sovittu. Pidimme tasaisin väliajoin tapaamisia kahden kesken. Työn kriittisissä vaiheissa, esimerkiksi analyysin tekemisessä työskentelimme yhdessä fyysisessä paikassa ja työstimme lainauksista löytyviä lukuisia ulottuvuuksia yhdessä. Tämän kaltaisessa intensiivisessä parityöskentelyssä on omat haasteensa ja näkemyseroja syntyi väistämättä. Eri näkökulmien refleктоiminen ja yhteisten linjojen löytäminen on ollut yksi kasvattava seikka opinnäytetyön tekemisen aikana. Ryhmä- tai parityöskentelytaidot ovat myös työelämässä, erityisesti sosiaalialalla, monesti erittäin tärkeitä. Koemme saaneemme myös työelämään työkaluja tästä prosessista, niin ryhmätyöskentelyn kuin tutkimuksen tekemiseen liittyvän kurinalaisen työskentelytavan osalta.

Vapaaehtoistoiminnan arvostus on osaltamme kasvanut. Vapaaehtoistoiminta lisää yhteiskunnassa tasa-arvoa, solidaarisuutta, tasaa yhteiskunnallisia eroja, tuo yhteisöllisyyttä näkyväksi ja tekee osallistumisen kansalaisille mahdolliseksi. (Laimio ja Välimäki 2011, 22.) Kun yhteiskunnan hyvinvointipalvelut heikentyvät, vapaaehtoistyöllä pyritään usein puuttumaan virallisten hyvinvointipalveluiden puutteisiin (Kumpula

2008, 45). Yeungin mukaan (2004, 15–16) Suomen evankelis-luterilaisen kirkon vapaaehtoistyö ylläpitää yhteiskunnallisia arvoja ja normeja sekä ylläpitää luottamuksen kokemusta. Vapaaehtoistyö Raha-asiain neuvontaringissä on yhteiskunnallisten kehityskohtien ytimessä. Toiminnalla pystytään tukemaan yhteiskunnan tarjoamia palveluita ja parhaimmillaan myös tuomaan tietoisuutta sekä kehittämään olemassa olevia palveluita paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Raha-asiain neuvonnan saralla kirkko tuo kokonaisvaltaisemman lähestymistavan ihmisen kohtaamiseen. Tämä on kirkon toiminnan vahvuus ja siihen tulee panostaa myös jatkossa.

### 13.6 Raha-asiain neuvontarinki osana kirkon diakoniaa

Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakonia on muuttunut ajan saatossa ja sen tulee edelleen muuttua vastaamaan ajassa esiintyviä tarpeita. Taloudellinen avustaminen ja henkinen tukeminen ovat erottamattomia osia kirkon diakoniatyössä. Raha-asiain neuvontaringin toiminta yksi keino luoda uudenlaista, eriarvoisuutta vähentävää toimintaa Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakoniatyöhön. Diakoniatyön olemukseen kuuluu hädänalaisten auttaminen. Yksityishenkilöiden talousongelmien määrä ei ole tilastojen mukaan vähenemässä. Maksuhäiriömerkintöjen määrä kasvoi vuoden 2017 ensimmäisellä puoliskolla yli 100 000:lla verrattuna vuoden takaiseen tilanteeseen. (Suomen asiakastieto Oy. 4.7.2017.) Talousasioiden neuvonnan tarpeellisuudesta kertoo sekin, että neuvontaa talousasioihin on mahdollista saada myös yksityiseltä sektorilta. Yksityisen sektorin tarjoamaan palveluun ei tosin vähävaraisilla ole mahdollisuutta. Raha-asiain neuvontaringin laajentaessa toimintaa Helsingin seurakuntayhtymän alueella, voi aikaisempaa useampi diakoniatyöntekijä vastata talousneuvontaa tarvitsevien hätään ohjaimalla heitä Raha-asiain neuvontaringin neuvonnan piiriin.

Raha-asiain neuvontaringin tarkoituksena on kirjattu diakoniatyön taloudellisen auttamisen laajentaminen tehtävään koulutettujen vapaaehtoisten avulla. Vapaaehtoisten tavoitteena on auttaa asiakasta taloustilanteen selvittämisessä, tuoda sitä näkyväksi, rohkaista asiakasta omatoimisuuteen ja tukea toivon löytymisessä. Tämä tapahtuu realistisen neuvonnan kautta. (Raha-asiain neuvontarinki 2016b 2–3.) Raha-asiain neuvontaringin toiminta vastaa haastatteluaineiston pohjalta kiitettävästi tavoitteisiinsa. Haastatteluaineistossa toistuvana teemana oli neuvojien rohkaisevan ja hyväksyvän työtöten



merkityksellisyys. Terveyspolitiikan painopiste on osin taloudellisten syiden johdosta ennaltaehkäisevässä terveydenhuollossa. Ennaltaehkäisevän terveydenhuollon painottaminen hyödyttää kuitenkin erityisesti niitä, jotka pystyvät noudattamaan terveystuoksia. Ennaltaehkäisevän terveydenhuollon ylikorostamisella on riski suurentaa terveyseroja. Terveyseroja olisi hyvä lähestyä enemmän sosiaalisen eriarvoisuuden, kuin terveysongelmien näkökulmasta. (Hiilamo ja Hänninen 2009, 32–33.) Diakoniatyön tulee taistella eriarvoisuutta vastaan ja tukea apua tarvitsevia.

### 13.7 Suositukset jatkotutkimuksille

Ihmisen sosiaalisen tuen määrän lisääntyessä elämässä kohdattujen vastoinkäymisten kestävyys kasvaa. Kaikki sosiaalinen tuki ei kuitenkaan ole välttämättä haluttua ja pitkäaikaisen tuen vastaanottaja voi myös passivoitua. Useimmiten sosiaalinen tuki on myönteinen asia. Sosiaalinen tuki jaetaan epäviralliseen, kuten sukulaisten ja kavereilta saatuun tukeen sekä viralliseen, kuten sosiaali- ja terveysalan viranomaisilta ja diakoniatyöntekijöiltä saatuun tukeen. (Saari 2015, 202–203.) Raha-asiain neuvontaringin toiminnan jatkuessa ja asiakasmäärien kasvaessa koemme hyödylliseksi jatkotutkimuksen, jossa haastatellaan Raha-asiain neuvontaringin asiakkaiden elämäntilannetta useamman vuoden kuluttua neuvonnan loppumisesta. Tapahtuuko Raha-asiain neuvontaringin asiakkaille pysyviä muutoksia taloudellisessa käyttäytymisessä tai koetuissa vaikutuksissa elämänlaatuun?

Raha-asiain neuvontaringin toiminta on verrattain uutta kirkon diakoniatyön toimintaa. Koulutettujen vapaaehtoisten tekemä raha-asioiden neuvonta on alkanut Helsingissä vuonna 2015. Raha-asiain neuvontaringin vaikuttavuutta tulisi tuoda näkyväksi yhä vahvemmin. Seurakuntien diakoniatyöntekijöiden sitoutuminen toiminnan laajenemiseksi on tärkeää. Yksi menetelmä, joka tukisi tätä, olisi jatkotutkimus, jossa kartoitettaisiin seurakuntien työntekijöiden kokemuksia, tietämystä ja toiveita Raha-asiain neuvontaringin toiminnan suhteen. Raha-asiain neuvontaringin koulutetut ja sitoutuneet vapaaehtoiset ovat toiminnan kannalta korvaamattomia. Vapaaehtoisten kokemuksia ja toiveita tutkimalla saataisiin tietoa, jonka avulla voitaisiin kehittää muun muassa vapaaehtoisten koulutuksia ja ryhmätyönohjausta vastaamaan neuvojien koettuja tarpeita. Jatkotutkimuksen avulla voitaisiin myös luoda yhtenäisiä materiaalipankkeja vapaaehtoisten tueksi.

## LÄHTEET

- Allardt, Erik 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Helsinki: WSOY.
- Anttila, Lauri 2017. Diakoni. Meilahden seurakunta. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2017.
- Blomberg, Jenni; Maunula, Nico ja Hiilamo, Heikki 2014. Sairastuttaako velka? 15 vuoden seurantatutkimus pitkäaikaisesti ylivelkaantuneista. Yhteiskuntapolitiikka 79 (2014):3. 245–263. Viitattu 7.5. 2017. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116221/blomgren.pdf?sequence=2>
- Cantell, Risto 1991. Diakonian virka osana kirkon virkaa. Teoksessa Kerttu Inkala (toim.) Hoivatkaa toinen toistanne. Diakonian teologian käsikirja. Helsinki: Kirjaneliö, 145–159.
- Ervasti, Heikki ja Saari, Juho 2011. Onnellisuus hyvinvointivaltiossa. Teoksessa Juho Saari (toim.) Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 191–218.
- Eskelinen, Niko ja Sironen, Jiri 2017. Köyhyys – syitä ja seurauksia Suomen köyhyyden ja syrjäytymisen vastainen verkosto EAPN-Fin. Viitattu 29.9.2017. <http://www.eapn.fi/wp-content/uploads/2013/04/Koyhyys-syita-ja-seurauksia-2017.pdf>
- Eskola, Jari 2010. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Teoksessa Juhani Aaltola ja Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2 – Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 179–203.
- Eskola, Jari ja Vastamäki, Jaana 2010. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Juhani Aaltola ja Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 – Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 27–44.
- Financial Capability strategy for the UK. Viitattu 17.1.2018. <http://www.fincap.org.uk/>
- Financial education fund 2010. Guidelines and Tips Monitoring and Evaluation Toolkit for Financial Education Initiatives. Viitattu 28.12.2017. [http://carefined-portal.weebly.com/uploads/2/0/5/5/20550716/8.\\_fef\\_me\\_toolkit\\_\\_dec\\_31\\_2010.pdf](http://carefined-portal.weebly.com/uploads/2/0/5/5/20550716/8._fef_me_toolkit__dec_31_2010.pdf)

- FINRA Investor Education Foundation 2018. About the National Financial Capability Study. Viitattu 17.1.2018. <http://www.usfinancialcapability.org/about.php>
- Gothóni, Raili; Saarela, Tiina ja Sukula-Ruusunen, Kirsi 2005. Johdanto. Teoksessa Raili Gothóni, Tiina Saarela ja Kirsi Sukula-Ruusunen (toim.) Kaaos Kukkarossa ja mielessä. Moniammatillinen auttaminen. 7–10. Helsinki: Opas-projekti.
- Helin, Matti; Hiilamo, Heikki ja Jokela, Ulla 2010. Diakoniatyö asiakkaan palveluksessa. Helsinki: Edita.
- Helsingin kaupunki 2016a. Talous- ja velkaneuvonnan asiakasohjeet. Viitattu 26.2.2017. <http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/velka/asiakkaaksi>
- Helsingin kaupunki 2016b. Talous- ja velkaneuvonta. Viitattu 26.2.2017. <http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/velka/>
- Helsingin kaupunki i.a.a. Talous- ja velkaneuvonta. Viitattu 26.2.2017. <http://www.hel.fi/www/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus%26current=true%26id=2908>
- Helsingin kaupunki i.a.b. Sosiaalinen luotto. Viitattu 26.2.2017. <http://www.hel.fi/www/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus%26current=true%26id=2937>
- Helsingin seurakuntayhtymä 2017. Raha-asioiden neuvontaa laajennetaan Potti-rahojen turvin. Viitattu 9.4.2017. <https://www.helsinginseurakunnat.fi/uutisetjapahtumat/uutiset/2017/03/1qIcoNLNz.html>
- Hiilamo, Heikki ja Hänninen, Sakari 2009. Sosioekonomiset terveyserot ja huono-osaisuus Suomessa. Teoksessa Kaisa Kinnunen (toim.) Sairas köyhyys. Tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2009:7. Helsinki: Kirkkohallitus. 24–35.
- Hirsjärvi, Sirkka ja Hurme, Helena 2010. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hokkanen, Sari 2016. Velkajärjestelyvelat – selvitysjärjestelmä ja sen ongelmat. Lapin yliopisto. Oikeustieteiden tiedekunta. Pro gradu -tutkielma.

- Honkala, Sini ja Rantanen, Taina 2011. Vau: Vapaaehtoistyö, ulkoliikunta ja vanhusten hyvinvointi – Hyvinvointia eläkeläisille ihmisille laadukkaalla vapaaehtoistyöllä. Tutkimus- ja kehittämiskeskus GeroCenter. Viitattu 1.11.2017. [http://www.kansalaisareena.fi/VAU\\_julkaisu\\_280911.pdf](http://www.kansalaisareena.fi/VAU_julkaisu_280911.pdf)
- Isola, Anna-Maria ja Siukola, Reetta 2017. Arvottomat? Köyhien naisten ja miesten kokemuksia arvokkuudesta suomalaisessa hyvinvointivaltiossa. Teoksessa Sakari Hänninen ja Paula Saikkonen (toim.) Hyvinvointivaltio ylittää jälkensä. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinninlaitos, 111–128.
- Isola, Anna-Maria ja Suominen, Esa 2016. Suomalainen köyhyys. Helsinki: Työväen sivistysliitto.
- Jokainen on osallinen – kirkon vapaaehtoistoiminta 2015. Jokainen on osallinen – kirkon vapaaehtoistoiminta. Viitattu 28.12.2017. [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/F772D7BC236419FAC2257E34002FE352/\\$FILE/Jokainen%20on%20osallinen%20-%20Vapaaehtoistoiminnan%20linjaukset%20lopulliset2015.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/F772D7BC236419FAC2257E34002FE352/$FILE/Jokainen%20on%20osallinen%20-%20Vapaaehtoistoiminnan%20linjaukset%20lopulliset2015.pdf)
- Kainulainen, Sakari 2002. Suomalainen yhteiskunta murroksessa. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä ja Juhani Veikkola (toim.) Diaikonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 173–191.
- Kalmi, Panu ja Ruuskanen, Olli-Pekka 2016. Suomalaiset pärjäävät taloudellisessa tietämyksessä ja käyttäytymisessä hyvin suhteessa muihin maihin. Kansantaloudellinen aikakauskirja 112. vsk. 1/2016. Viitattu 6.5.2017. [http://www.taloustieteellinenyhdistys.fi/wp-content/uploads/2016/03/kalmi\\_ruuskanen.pdf](http://www.taloustieteellinenyhdistys.fi/wp-content/uploads/2016/03/kalmi_ruuskanen.pdf)
- Kananen, Jorma 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas – Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kiiski, Jouko 2002. Rakkaus lamassa. Parisuhdeongelmat ja 1990-luvun talouskriisi. Kirkon tutkimuskeskus. sarja A Nro. 77.2002. Jyväskylä: Kirkon tutkimuskeskus.
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014. Järjestelylainat ja sosiaalinen luototus. Viitattu 26.2.2017. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/perinta/jarjestelylainat-ja-sosiaalinen-luototus/>
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto i.a. Talous- ja velkaneuvojat. Viitattu 26.2.2017. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/talous--ja-velkaneuvojat/>

- Kirkkohallitus 2009. Johtopäätökset. Teoksessa Kaisa Kinnunen (toim.) Sairas köyhyys. Tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2009:7. Helsinki: Kirkkohallitus. 24–35.
- Kirkkojärjestys 1993/1055. Viitattu 5.5.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055>
- Kohonen, Kirsi ja Tiala, Toni 2002. Johdanto. Teoksessa Kirsi Kohonen ja Toni Tiala (toim.) Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Helsinki: Sisäasiainministeriö, 5–8.
- Kohtaamisen kirkko 2014. Kohtaamisen kirkko. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon toiminnan suunta vuoteen 2020. Suomen ev-lut. kirkon julkaisuja 7. Helsinki. Viitattu 8.9.2017. [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/9297F603C875C1C8C225770A002E3448/\\$FILE/253062\\_KK\\_H\\_Kohtaamisen\\_kirkko\\_sisus\\_KORJ.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/9297F603C875C1C8C225770A002E3448/$FILE/253062_KK_H_Kohtaamisen_kirkko_sisus_KORJ.pdf)
- Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. C, Katsauksia ja aineistoja 17. Viitattu 1.12.2017. <http://www.diak.fi/opiskelu/opinnaytetyo/Documents/Kohti%20tutkivaa%20ammattikäytänöä.pdf>.
- Koskenvesa, Esko 2002. Diakonia kirkon elämässä ja toiminnassa. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä ja Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 35–58.
- Koskiahho, Briitta 2002. Vapaaehtoistyön ehdot ja edellytykset. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä ja Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja Oy, 446–464.
- Kumpula, Kristiina 2008. Vapaaehtoiset arvoyhteisönä. Tiedepolitiikka 04/2008, 45–49.
- Laakso, Leena 2016. Suomalaisten taloudellinen lukutaito OECD:n toiseksi paras. Kauppalehti 12.10.2016. Viitattu 28.12.2017. <https://m.kauppalehti.fi/uutiset/suomalaisten-taloudellinen-lukutaito-oecd-toiseksi-paras/D2Wqfxts>
- Laaksonen, Mikko ja Silventoinen, Karri 2011. Mitä on sosiaaliepideemiologia. Teoksessa Mikko laaksonen ja Karri Silventoinen (toim.) Sosiaaliepideemiologia. Väestön terveyserot ja terveyteen vaikuttavat sosiaaliset tekijät. Helsinki: Gaudeamus.

- Laimio, Anne ja Välimäki, Sari 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyy. Keski-Suomen Sosiaaliturvayhdistys. Viitattu 1.11.2017. [http://www.kssotu.fi/versova/media/Vapehttoim\\_KEHITTY.pdf](http://www.kssotu.fi/versova/media/Vapehttoim_KEHITTY.pdf)
- Latvus, Kari 2009. Diakonian virka uusimman tutkimuksen valossa. Väärinkäsityksiä ja tosi rakkautta. Diakonian tutkimus 1/2009, 36–46. Diakonian tutkimuksen seura ry. Viitattu 28.12.2017. [http://dts.fi/files/2009/10/DT1\\_2009.pdf](http://dts.fi/files/2009/10/DT1_2009.pdf)
- Maailmanpankki 2013. Why Financial Capability is important and how surveys can help. Financial Capability Surveys Around the World. 8/2013. Viitattu 17.1.2018. <http://responsiblefinance.worldbank.org/~media/GIAWB/FL/Documents/Publications/Why-financial-capability-is-important.pdf>
- Malkavaara, Mikko 2007. Suomalaisen diakoniatyön taustat ja nykytilanne. Teoksessa Kari Latvus ja Antti Elenius (toim.) Auttamisen teologia. Helsinki: Kirjapaja, 83–121.
- Malkavaara, Mikko 2009. Diakonian 140 vuotta Suomessa. Teoksessa Mikko Lahtinen, Terttu Pohjolainen ja Tuulikki Toikkanen (toim.) Anno Domini 2009. Diakoniatieteen vuosikirja. Lahti: Lahden Diakonissasäätiö, lahden diakonian instituutti, 324–343.
- Meidän kirkko Osallisuuden yhteisö 2007. Meidän kirkko Osallisuuden yhteisö – Suomen evankelis-luterilaisen kirkon strategiaa vuoteen 2015 laatineen työryhmän mietintö. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon keskushallinto. Viitattu 28.12.2017. [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/9297F603C875C1C8C225770A002E3448/\\$FILE/kirkon\\_strategia\\_2015\\_mietinto.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/9297F603C875C1C8C225770A002E3448/$FILE/kirkon_strategia_2015_mietinto.pdf)
- Metsämuuronen, Jari 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: International Methelp.
- Muttilainen, Vesa 2002. Luottoyhteiskunta. Kotitalouksien velkaongelmat ja niiden hallinnan muodonmuutos säännöstelystä velkojen järjestelyyn 1980- ja 1990-luvun Suomessa. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 189. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.
- Niiranen, Marko 2015. Velkajärjestelylain muutos 2015. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Talous- ja velkaneuvonnan ohjeita. Viitattu 5.3.2017. <http://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/muut/velkajarjestelylain-muutos-2015.pdf>

- Ohisalo, Maria; Laihiala, Tuomo ja Saari, Juho 2015. Huono-osaisuuden ulottuvuudet ja kasautuminen leipäjonoissa 2015. Yhteiskuntapolitiikka 80 (2015):5. 435–446. Viitattu 28.12.2017. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/127067/yp1505\\_ohisaloym.pdf?sequence=3](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/127067/yp1505_ohisaloym.pdf?sequence=3)
- Oksman, Kati 2016. Velkaneuvontaan jopa 100 päivän jono – IS poimi 41 kunnan jontusajat. Iltasanomat 31.8. 2016. Viitattu 26.2.2017 <http://www.iltasanomat.fi/kotimaa/art-2000001250927.html>
- Oravasaari, Tomi 2010. Kyvyt käyttöön – seurakuntien vapaaehtoistoiminta ja sen kehittäminen. Viitattu 28.12.2017.
- Oravasaari, Tomi ja Pessi, Anne Birgitta 2010. Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä – Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoinnasta. AVUSTUSTOIMINNAN RAPORTTEJA 23. Raha-automaattiyhdistys 2010. Viitattu 28.12.2017. <http://www.kansalaisareena.fi/RAYraportti23.pdf>
- Penttilä, Irmeli ja Keinänen, Päivi 2005. Toimeentulo, työttömyys ja terveys. Muutoksia elinoloissa 1996–2001. Helsinki: Tilastokeskus.
- Pihkala, Marja 2009. Arviointi vapaaehtoistoinnassa. Teoksessa Pirjo Koskinen-Ollonqvist, Leea Paija, Juha A. Pantzar, Paula Saikkonen, Nella Savolainen (toim.) Näkökulmia Järjestöarviointiin. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, Terveystiedon edistämisen keskus ry, 45–54.
- Raha-asiain neuvontarinki 2016 (a). Raha-asiain neuvontarinki, RARI. – Vapaaehtoisten antamaa neuvontaa raha-asioissa diakonian asiakkaille. Helsingin seurakuntien toimintamallin kuvaus. Ver 1.0. Viitattu 1.3. 2017. [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/D8847495F6C5AF29C22580B90044E8F1/\\$FILE/Helsingin%20Raha-asiain%20neuvontaringin%20RARIn%20kuvaus.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/D8847495F6C5AF29C22580B90044E8F1/$FILE/Helsingin%20Raha-asiain%20neuvontaringin%20RARIn%20kuvaus.pdf)
- Raha-asiain neuvontarinki 2016 (b). Raha-asiain neuvontarinki. Tarkoitus, periaatteet ja vapaaehtoisen tehtävä. Diakonia ja taloudellinen auttaminen. RARI:n periaatteet j käytännöt Länsi-Helsingissä Vol 1.2. Seurakuntayhtymän sisäinen materiaali.
- Rantala, Kati ja Tarkkala, Heta 2009. Kotitalouksien velkaongelmien nykytila ja kehitys. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 90. Viitattu 9.4.2017. [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152526/90\\_kotitalouksien.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152526/90_kotitalouksien.pdf?sequence=1)

- Raunio, Kyösti 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.
- Rissanen, Kirsti 2009. Talous ja velkaneuvonnan arviointi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 8/2009. Helsinki: Edita Publishing.
- Routamaa, Hannu 2017. Vapaaehtoistyöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto 23.3.2017.
- Rouvinen-Wilenius, Päivi; Aalto-Kallio, Mervi; Koskinen-Ollonqvist, Pirjo; Nikula, Tuuli 2011. Osa 2. Osallisuus osana tasa-arvoa. Teoksessa Päivi Rouvinen-Wilenius ja Pirjo Koskinen-Ollonqvist (toim.) Tasa-arvo ja osallisuus. Väylä terveyteen Järjestöt suunnan näyttäjinä. Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja 9/2011. 49–76. Helsinki: Terveyden edistämisen keskus ry.
- Saari, Juho 2015. Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Helsinki: Gaudeamus.
- Saarni, Samuli; Luoma, Minna-Liisa; Koskinen, Seppo ja Vaarama, Marja 2011. Elämälaatu. Teoksessa Seppo Koskinen, Annamari Lundqvist ja Noora Ristiluoma (toim.) Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa 2011. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2012, 159–162. Viitattu 7.5.2017. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90832/Rap068\\_2012\\_netti.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90832/Rap068_2012_netti.pdf?sequence=1)
- Sarajärvi, Anneli ja Tuomi, Jouni 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Sosiaali- ja terveysministeriö i.a. Syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäiseminen. Viitattu 5.5.2017. <http://stm.fi/syrjaytymisen-ja-koyhyiden-ehkaisy>
- Suomen asiakastieto Oy 2017. Tammi-kesäkuussa yli 100 000 maksuhäiriömerkintää enemmän kuin viime vuonna vastaavana ajanjaksona. Viitattu 12.9.2017. <http://www.mynewsdesk.com/fi/asiakastieto/pressreleases/tammi-kesakuussa-yli-100-000-maksuhaeirioemerkintaeae-enemmaen-kuin-viimevuonna-vastaavana-ajanjaksona-2043214>
- Suomen asiakastieto Oy i.a. Maksuhäiriöt keskittyvät yhä useammin samoille henkilöille. Viitattu 12.9.2017. <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/uutiset/maksuhairiot-keskittyvat-yha-useammin-samoille-henkiloille.html>
- Suomen evankelis-luterilaisen kirkon tulevaisuusselonteko 2010. KIRKKO 2020: Suomen evankelis-luterilaisen kirkon tulevaisuusselonteko. Helsinki: Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2010:7. Viitattu 28.12.2017.



[http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/801E988770CE3CC7C2257E2E0012D4C7/\\$FILE/KiTutk\\_Tulevaisuusselonteko\\_web.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/801E988770CE3CC7C2257E2E0012D4C7/$FILE/KiTutk_Tulevaisuusselonteko_web.pdf)

Takuusäätiö i.a.a. Takuusäätiön takaus. Viitattu 27.2.2017. <http://www.takuusaatio.fi/palvelumme/takuusaation-takaus>

Takuusäätiö i.a.b. Opas velkajärjestelyä hakevalle. Viitattu 28.2.2017. <http://docplayer.fi/27014-Opas-velkajarjestelya-hakevalle.html>

Takuusäätiö i.a.c. Miten eri palvelut eroavat toisistaan. Viitattu 5.3.2017. <http://www.takuusaatio.fi/hae-apua/apua-talous-ja-velkaongelmiin/miten-eri-palvelut-eroavat-toisistaan>

Talentia 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015. Toimintakyvyn ulottuvuudet. Viitattu 17.8.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyvyn-ulottuvuudet>

The Money Advice Service 2013. The Financial Capability of the UK. Viitattu 18.1.2018. <http://fairbanking.org.uk/wp-content/uploads/2016/06/the-financial-capability-uk.pdf>

Toimintakulttuurin muutos 2016. Toimintakulttuurin muutos 2016–2018 – Yhteisen kirkkovaltuuston 7.6.2016 hyväksymät linjaukset. Viitattu 28.12.2017. [https://www.helsinginseurakunnat.fi/material/attachments/viestinta/IZ65nzhsF/Toimintakulttuurin\\_muutos\\_-\\_hyvaksytty\\_YKVssa\\_7.6.2016.pdf](https://www.helsinginseurakunnat.fi/material/attachments/viestinta/IZ65nzhsF/Toimintakulttuurin_muutos_-_hyvaksytty_YKVssa_7.6.2016.pdf)

Turunen, Sinikka 1991. ”Miten enää selvitä?” Raportti velkaantuneiden talousneuvonnasta. Suomen Kuluttajaliiton tutkimuksia 3/1991.

University of Tampere 2017. Klassikkotutkimuksen toisto selvittää hyvinvointia Suomessa 2017. Viitattu 14.7.2017. <https://www.uta.fi/en/node/1412>

Vaarama, Marja; Mukkila, Susanna ja Hannikainen-Ingman, Katri 2014. Suomalaisten elämänlaatu nuoruudesta vanhuuteen. Teoksessa Marja Vaarama, Sakari Karvonen, Laura Kestilä, Pasi Moisio ja Anu Muuri (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 20–39.

Valkama, Elisa 2004. Velkaneuvonta 2000-luvun alussa. Talous- ja velkaneuvontalain vaikutukset asiakaskyselyn ja tilastotietojen valossa. Oikeuspoliittisen tut-

- kimuslaitoksen julkaisuja 208. Viitattu 24.2.2017. [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152477/208\\_Valkama\\_2004.pdf?sequence=2](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152477/208_Valkama_2004.pdf?sequence=2)
- Vapaaehtoistoiminnan kehittämishanke 2009–2012 2012. Vapaaehtoistoiminnan kehittämishanke 2009–2012 – Loppuraportti. Viitattu 28.12.2017. [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/4B1BF8B291E03F39C2257D0200441181/\\$FILE/Loppuraportti%20Vapaaehtoistointa.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/4B1BF8B291E03F39C2257D0200441181/$FILE/Loppuraportti%20Vapaaehtoistointa.pdf)
- Vapaaehtoistoiminnan käsikirja työntekijälle 2014. Vapaaehtoistoiminnan käsikirja työntekijälle. Viitattu 28.12.2017. [http://www.kansalaisareena.fi/HSRKY\\_Vapaaehtoistoiminnan\\_kasikirja2014.pdf](http://www.kansalaisareena.fi/HSRKY_Vapaaehtoistoiminnan_kasikirja2014.pdf)
- Vapaaehtoistointa osana diakoniaa 2017. Vapaaehtoistointa osana diakoniaa. Viitattu 1.10.2017. <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content228507>
- Veijola, Timo 2002. Diakonian juuret Raamatussa. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä ja Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 13–34.
- Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Yeung, Anne Birgitta 2004. Individually Together - Volunteering in late Modernity: Social Work in the Finnish Church. Helsinki: The Finnish Federation for Social Welfare and Health.

## LIITE 1: Haastattelulupa Raha-asiain neuvontaringin asiakkaille

## HAASTATTELULUPA

Olen tietoinen osallistumisestani vapaaehtoisten tekemää raha-asiain neuvontaa koskevaan opinnäytetyöhön. Annan suostumukseni haastattelussa antamani tietojen käyttämiseen opinnäytetyössä.

Haastattelussa saatua materiaalia käytetään luottamuksellisesti. Materiaalia ei luovuteta ulkopuolisille. Haastattelumateriaali tuhoetaan opinnäytetyön valmistumisen jälkeen viipymättä. Julkaistavasta opinnäytetyöstä ei voida tunnistaa haastateltavia.

Annan luvan käyttää haastatteluani opinnäytetyön aineistona.

Paikka ja aika

\_\_\_\_\_ ja  
haastateltavan nimikirjoitus

\_\_\_\_\_ ja  
nimenselvennys

\_\_\_\_\_ ja  
haastattelijan nimikirjoitus

\_\_\_\_\_ ja  
nimenselvennys

## LIITE 2: Teemahaastattelurunko

### **Teemahaastattelurunko**

#### **Taustatiedot**

- Ikä?
- Koulutus?
- perhemuoto?
- Minkälaisia odotuksia sinulla oli RARI:sta?
- Kuinka monessa tapaamisessa kävit?
- Sovittiinko viimeinen kerta yhdessä, vai lopettiko tapaamiset itse?
- Kuinka nopeasti pääsit neuvontaan diakoniatyöntekijälle menemisestä?
- Kuinka kauan viimeisestä tapaamisesta?

#### **Taloudellinen tilanne**

- Kuvaile taloudellista tilannettasi ennen RARI:a?  
(velat, käyttövarat, raha-asioista selviytyminen) -> minkälaisia velkoja (kulutusluottoja, asuntovelkaa, velkaa yksityisille jne.)  
-> kuinka pitkään ollut huono taloustilanne?  
-> suurimmat ongelmat raha-asioden hoidossa? -> Ongelmien koetut syyt?
- Kuvaile taloudellista tilannettasi RARI:n jälkeen? (velat, käyttövarat, raha-asioista selviytyminen) -> velat hallinnassa? riittävästi rahaa elämiseen?
- Minkälaisena näet taloudellisen tilanteesi tulevaisuudessa?
- Miten koet raha-asioihin liittyvän tuen tarpeesi tulevaisuudessa?
- Mikä on ollut RARI:n oleellisin vaikutus taloustilanteeseesi liittyen?

#### **Tiedollinen tilanne**

- Mitä vaikutuksia RARI:lla on ollut tukijärjestelmän (määrittely) tuntemukseesi?  
(KELA, sossu, hakemukset jne.)
- Mitä vaikutuksia RARI:lla on ollut tietoon rahan käytön hallintaan liittyen?

- Mitä vaikutuksia RARI:lla on ollut tietoon velkojen hallintaan liittyen? (priorisointi, yhteydenpito velkojiin)
- Mitä vaikutuksia RARI:lla on ollut tietoon rahan käyttöön liittyvistä vaikutuksista elämään?
- antoiko välineitä hankkia tietoa omatoimisesti? Mistä?

### **Henkinen toimintakyky**

- Minkälaisia vaikutuksia koet RARI:lla olleen henkiseen (haastateltava itse määrittelee sanaa vastauksessaan) toimintakykyysi?
- Miten RARI on vaikuttanut kokemukseesi toivosta?
- Miten RARI on vaikuttanut kokemukseesi hyvinvoinnista (sanan määrittely)?
- Miten RARI on vaikuttanut jaksamiseesi?
- Miten RARI on vaikuttanut itseluottamukseesi?
- Minkälaisia tunteita RARI:ssa käyminen herätti? herättää?

### **Sosiaalinen toimintakyky**

- Mitä vaikutuksia RARI:lla on ollut suhteisiin perheesi sisällä? (puoliso, lapset, sukulaiset)
- Mitä vaikutuksia RARI:lla on ollut suhteisiin ystäväiesi kanssa? (ystäväpiiri, työyhteisö)
- Mitä vaikutuksia vaikutuksia RARI:lla on ollut suhteisiin muiden ihmisten kanssa? (muu yhteisö, naapurit jne.)
- Minkälaista tukea olet saanut muualta raha-asioiden hoitoon liittyen?

### **Fyysinen toimintakyky**

- Mitä vaikutuksia RARI:lla on ollut elämänhallintaasi? (voimaantuminen)
- Mitä vaikutuksia RARI:lla on ollut raha-asioiden hoitoosi liittyen? (virastoissa asioiminen, soittaminen, hakemusten täyttäminen, sähköpostit jne.)
- Mitä vaikutuksia RARI:lla on ollut suhteessa elämän muihin haasteisiin? (päihteidenkäyttö jne.)
- Mitä vaikutuksia RARI:lla on ollut suunnitelmallisuuteesi rahan käytössä?

### **Raha-asiain neuvonnan kehittäminen**

- Mitä koet, että neuvojien olisi hyvä tietää asiakkaasta jo ennakolta. (Esim. jotain tilanteen taustoista, sairauksista tms. jotka vaikuttavat tilanteeseen tai sen syntyyn.)
- Minkälaisena koet kynnyksen palveluun hakeutumiseen? Voisiko tähän vaikuttaa jotenkin?
- Miten koet tapaamiskertojen määrän RARI:ssa?
- Mitä mieltä olet raha-asiain neuvonnan sisällöstä? - Mitä mieltä olet RARI:n prosessista? (esim. neuvontaan ohjautuminen?)
- Minkälaista tukea RARI:n tulisi tarjota?
- Mitä ajatuksia sinulla on vuorovaikutuksesta vapaaehtoisten kanssa?
- Mitä mieltä olet käytetyistä tiloista?
- Mitä toivoisit vastaanottotilanteessa erityisesti?
- Mitä mieltä olet tuen määrästä?

**Haluatko kertoa jostain, minkä koet oleelliseksi, mutta mistä emme ole kysyneet?**

## LIITE 3: Henkinen toimintakyky: yläluokat, alaluokat sekä pelkistetyt ilmaukset.

<b>pelkistetty ilmaus</b>	<b>alaluokka</b>	<b>yläluokka</b>	<b>päälouokka</b>
omasta tilanteesta keskustelu voimaannutti	x1	1. voimaantuminen x12	1. henkinen toimintakyky x27
keskustelun kautta sai uskoa itseensä	1. itseluottamuksen lisääntyminen x4		
itseluottamus kasvanut			
itsetunto lujittui			
kokemus helpotuksesta, että on oikeus puolustaa omia oikeuksiaan			
ylpeydetunne sovittujen asioiden hoitamisesta	2. onnistumisen kokemus x2		
tuonut onnistumisen kokemuksia			
usko asioiden hoitamisen merkitykseen	3. usko kykyyn vaikuttaa x1		
sai tehtyä toimeentulohakemuksen	4. aktivoituminen asioiden hoitamiseen x2		
neuvojien toiminnan avulla laskujen priorisoiminen sekä maksaminen			
henkinen jaksaminen vahvistui	5. henkinen jaksaminen x1		
vähentänyt häpeää talousasioiden hoitamiseen.	6. kynnyksen maldatuminen x1		
toi toivoa toivottomaan tilanteeseen	7. kokemus toivosta x4	2. tulevaisuuteen rohkaistuminen x10	
toivo lisääntynyt velkataakasta selviämiseen			
toivon herääminen			
neuvonnan jatkuessa toivon herääminen talousongelmista selviytymisestä, vaikutti mieleen.			
keskustelusta sai uskoa tulevaan	8. usko tulevaan x5		
vaikka RARI:ssa ei maksettu yhtään laskua, niin neuvojilta saatu tuki loi uskoa elämään.			
usko velkojen maksusta selviytymiseen			

usko selviämiseen			
isommistakin veloista selvitty			
toi tsemppausta	9. motivaation kasvu x1		
hyvän olon tunne eteenpäin selviämisestä	10. hyvän olon tunne x2	3. muutokset tunnetilassa x8	
tuli hyvä olo siitä, että on ihmisiä, jotka haluavat auttaa			
iloisuuden lisääntyminen	11. iloisuuden tunne x1		
nyt ihan onnellinen	12. onnellisuuden kokemus x1		
raha-asioiden selkeyttäminen rauhoitti mieltä	13. stressi x4		
henkinen taakka lähti harteilta, kun pystyi puhumaan velkaongelmista			
tehtävät tapaamisten välillä tuottivat stressiä			
kotitehtävälästä ahdisti			
velkojen selviämisen jälkeen piristyi ja sai otteen elämästään	x1	4. elämänhallinta x5	
neuvonta vaikuttanut itsenäiseen päätösten tekemiseen	14. autonomian lisääntyminen x1		
selviytymiskeinojen tiedostaminen vähentänyt avuttomuuden tunnetta	15. hallinnan tunteen lisääntyminen x1		
tietää, että on eri keinoja selviytyä	16. selviytymiskeinot x1		
elämä helpommin hallittavissa, kun tietää mihin keskittyä	17. huomion keskittäminen x1		
vertaisen kokemus selviämisestä hälvensi häpeää.	18. häpeän hälvettäminen x1	5. identiteetin eheytyminen x2	
kun neuvonnassa ei tuomittu, tuli hyväksytyksi ja turvallinen olo	19. hyväksytyksi tulemisen kokemus x1		