



Asiakkaiden kokemuksia välitystilistä

Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö
26.10.2010

Outi Holopainen 0603170
Nina Jäppinen 0702073

Koulutusohjelma		Suuntautumisvaihtoehto	
Sosiaalialan koulutusohjelma		Sosionomi AMK	
Tekijä/Tekijät			
Outi Holopainen ja Nina Jäppinen			
Työn nimi			
Asiakkaiden kokemuksia välitystilistä			
Työn laji		Aika	Sivumäärä
Opinnäytetyö		Syky 2010	37 + 3 liitettä
TIIVISTELMÄ			
<p>Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia välitystilipalvelusta palvelun kehittämiseksi. Välitystili on Helsingin sosiaaliviraston tarjoama vapaaehtoinen palvelu asiakkaille, joilla on jatkuvia taloudenhallinnan ongelmia. Välitystilille voidaan välittää asiakkaan tuloja, joista sosiaalivirasto maksaa asiakkaan kuluja sopimuksen mukaan. Opinnäytetyömme lähtökohtana oli yhteistyökumppanimme Läntisen sosiaaliaseman tarve tuoda esiin asiakkaiden näkökulmaa ja kokemuksia, joiden pohjalta kehittämistyötä voidaan lähteä tekemään. Tutkimme, miten palvelu vaikuttaa asiakkaiden kokemuksen mukaan voimaantumiseen, joka on aikuissosiaalityön tavoite, sekä minkälaiseksi asiakkaat kokevat asiakassuhteen vuorovaikutuksen. Lisäksi selvitimme, mikä välitystilissä toimii ja mitä tulisi kehittää.</p> <p>Opinnäytetyömme on kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimuksemme teoreettisena viitekehyksenä käytimme voimaantumista, jota täydensimme elämänhallintaa ja asiakassuhteen vuorovaikutusta käsittelevillä teorioilla. Tutkimusmenetelmänä käytimme teemahaastattelua. Teemahaastattelurungon kokosimme teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Aineiston analyysimenetelmänä käytimme teemoittelua.</p> <p>Tulosten mukaan välitystilipalvelu kokonaisuutena mahdollistaa asiakkaan voimaantumista, mutta siihen sisältyy myös voimaantumista estäviä osatekijöitä. Välitystilin koettiin tuoneen helpotusta ja varmuutta arkeen ja rahankäyttöön sekä huolettomuutta ja vapautta. Kaikki haastateltavat kokivat välitystilin hyödylliseksi, toimivaksi ja tarpeelliseksi palveluksi. Asiakassuhteen koettiin sisältävän voimaantumista tukevaa molemminpuolista luottamusta, ymmärrystä ja kannustusta. Ilmapiiri koettiin hyväksi, ja asiakkaat kokivat saavansa tukea ja ohjausta tarvittaessa.</p> <p>Voimaantunut ihminen asettaa itselleen tavoitteita, joiden avulla hän haluaa saavuttaa päämääriään. Uusia tavoitteita ja päämääriä ei asiakkuuden aikana ole syntynyt. Tästä voidaan päätellä, että nykyisessä muodossaan välitystili tukee asiakasta raha-asoiden hoidossa vain rajallisesti. Palvelua voitaisiin kehittää niin, että asiakasta tuettaisiin asettamaan tavoitteita, joiden päämääränä on raha-asoiden itsenäinen hoitaminen tulevaisuudessa. Mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe voisi olla, miten asiakkaan voimaantumista voidaan tukea tämän saavuttamiseksi.</p>			
Avainsanat			
välitystili, voimaantuminen, asiakassuhteen vuorovaikutus			

Degree Programme in Social Services		Degree Bachelor of Social Services
Author/Authors Holopainen, Outi and Jäppinen, Nina		
Title Customers Experiences of Transmittance Account		
Type of Work Final Project	Date Autumn 2010	Pages 37 + 3 appendices
<p>ABSTRACT</p> <p>The aim of this study was to find out what kind of experiences customers had about the voluntary transmittance account service. Transmittance account is a voluntary service which is provided by Helsinki City Social Services Department. It is for customers who constantly need help and support with their personal financial matters. Customers` social benefits and incomes can be transferred to the transmittance account. The Social Service Department takes care of the payments according to the contract that has been signed between the customer and the Social Services Department. Our partner in this final project was the Western Social Station. The purpose of this project was to collect information about the transmittance account service from customers` point of view, how the service impacts the customers` self-empowerment experiences, how they experienced the interaction with social workers during their customer relationship and which parts of the service were effective and which parts need to be developed further. The Western Social Station will use the results to develop their services.</p> <p>Our final project was a qualitative study. We used theme interview as our study method. The theoretical context used in this study was gathered from the theories of empowerment and customer relationship interaction. The themes of the interviews were based on the knowledge about the transmittance account along with the theoretical context and the data was analysed according to the themes.</p> <p>The results showed that the transmittance account increased self-empowerment but it also had disempowering elements. According to the customers the transmittance account brought them feelings of relief and freedom and reduced stress. They gained more confidence to deal with financial issues. All customers felt that the service was useful, necessary and that it worked well for them. Customer relationship seemed to contain trust, understanding, encouragement and a warm atmosphere. Customers felt that they could get support and guidance when they needed it. During the customer relationship no new aims or well defined goals were set.</p> <p>As a conclusion we can say that the service supports customers` empowerment on some level that belongs to the financial matters only. The service could be developed further to strengthen customers` future independency and control over their own financial issues during the service period. That way an interesting topic for further research could be “How to support customers to achieve independent control of their financial issues during the transmittance account service”.</p>		
Keywords transmittance account, empowerment, interaction of customer relationship		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TOIMINTAYMPÄRISTÖ	2
2.1	Läntinen sosiaaliasema	2
2.2	Välitystili	2
3	ASIAKASTYÖN VUOROVAIKUTUS	4
3.1	Tuki ja kontrolli asiakastyössä	5
3.2	Vuorovaikutusorientaatiot	6
4	VOIMAANTUMINEN	9
4.1	Voimaantumisen osaprosessit	10
4.2	Voimaantunut ihminen	11
4.3	Voimaantuminen koherenssintunteena	12
4.4	Elämänhallinta	13
5	TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA -KYSYMYKSET	14
6	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	17
6.1	Tutkimuksen teoreettinen perusta	17
6.2	Teemahaastattelu menetelmänä	18
6.3	Haastateltavat	19
6.4	Aineiston analyysin kuvaus	20
7	TULOKSET	22
7.1	Voimaantuminen	22
7.2	Vuorovaikutus	26
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	29
9	LUOTETTAVUUS	32
10	POHDINTA	33
	LÄHTEET	36
LIITTEET	1. Teemahaastattelurunko	
	2. Tutkimuskutsu	
	3. Suostumuslomake	

1 JOHDANTO

Teemme opinnäytetyömme Helsingin kaupungin sosiaaliviraston Läntiselle sosiaaliasemalle. Aiheenamme on Läntisen sosiaaliaseman välitystiliasiakkaiden kokemuksia välitystiliasiakkuudesta. Tutkimusaihe on lähtöisin työelämän tarpeesta saada tutkimusaineistoa ja tietoa koskien välitystiliä ja välitystiliasiakkuutta. Aiheen valintaan on vaikuttanut myös kiinnostuksemme tutkia asiakkaan kokemuksia saamastaan palvelusta.

Välitystili on Helsingin sosiaaliviraston aikuisten vastuualueen sosiaalisen- ja taloudellisen tuen tarjoama palvelu asiakkaille, joilla on vaikeuksia rahankäytön hallinnassa. Välitystilipalvelussa korostuu vapaaehtoisuus. (Mäkinen - Immonen 2009.) Työmme tavoitteena on tuottaa tietoa välitystilipalvelun kehittämiseksi. Asiakasnäkökulman esiintuominen on tärkeää, jotta palvelu edistäisi mahdollisimman hyvin asiakkaan etua. Tavoitteena on erityisesti selvittää kokemuksia siitä, miten he kokevat välitystilipalvelun vaikuttavan heidän elämäänsä.

Kartoitimme yhdessä Läntisen sosiaaliaseman sosiaaliohjaajien ja välitystilihoitajien kanssa, minkälainen tutkimustieto on tarpeen. Pohdinnan tuloksena päädyimme siihen, että on tarpeen korostaa asiakkaan näkökulmaa. Täten opinnäytetyömme aiheeksi täsmentyi asiakkaiden kokemukset välitystiliasiakkuudesta. Opinnäytetyömme palvelee suoraan Läntisen sosiaaliaseman henkilökuntaa, mutta myös muita sosiaaliasemia, jotka tarjoavat välitystilipalvelua. Tärkeimmät hyödynsaajat ovat kuitenkin asiakkaat, joiden saamaa palvelua pyritään kehittämään. Välitystiliasiakkaiden kokemuksia ei ole kartoitettu aikaisemmilla tutkimuksilla. Asiakkaan näkökulman huomioimiseksi, on tärkeää saada tutkimustuloksia asiakkaan näkökulmasta.

Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus. Tutkimuskysymyksemme ovat: Miten asiakkaat kokevat välitystilipalvelun vaikuttavan voimaantumiseen? Mitä välitystilipalvelussa on asiakkaiden kokemusten mukaan tarpeen kehittää ja mitä säilyttää? Minkälaisiksi asiakkaat kokevat asiakassuhteen välitystilin vastuutyöntekijöihin? Keräämme tutkimusaineiston haastattelemalla Läntisen sosiaaliaseman asiakkaita käyttäen tutkimusmenetelmänä teemahaastattelua. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu voimaantumista ja asiakassuhteen vuorovaikutusta käsittelevästä teoriasta sekä välitystiliä koskevasta tiedosta. Tutkimusaineiston analysoinnissa käytämme menetelmänä teemoittelua.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

2.1 Läntinen sosiaaliasema

Helsinki on jaettu neljään palvelualueeseen, joissa jokaisella alueella on sosiaaliasema tai sosiaaliasemia. Yksi näistä alueista on läntinen alue, jolla on yksi sosiaaliasema. Läntinen sosiaaliasema sijaitsee Haagassa. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2009.)

Läntinen sosiaaliasema on Helsingin sosiaaliviraston aikuisten vastualueen toimipiste. Läntiseltä sosiaaliasemalta Helsingin läntisen alueen aikuisväestö ja lapsiperheet saavat sosiaaliturvatyöhön ja sosiaaliseen muutostyöhön liittyviä palveluja (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2009).

Sosiaaliaseman sosiaaliturvatyöllä tarkoitetaan muun muassa taloudellista tukea. Taloudellinen tuki, jota sosiaaliasemilla myönnetään, on toimeentulotuki. Sosiaalinen muutostyö on erilaisten ratkaisujen ja tulevaisuuden suunnittelua yhdessä vastuutyöntekijän kanssa. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2009.)

Vastuutyöntekijät Läntisellä sosiaaliasemalla määräytyvät asiakkaan asuinalueen ja iän mukaan. Poikkeuksena ovat uudet asiakkaat, jotka ohjataan uusien asiakkaiden tiimiin. Tällöin tehdään palvelutarpeenarvointi, jonka jälkeen asiakkaat saavat jatko-ohjausta omien tarpeidensa mukaisesti. Palvelutarpeenarvioinnin jälkeen asiakkaat siirtyvät oman asuinalueen ja iän mukaiseen tiimiin. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2009.)

2.2 Välitystili

Välitystili on Helsingin sosiaaliviraston tarjoama palvelu asiakkaille, joilla on jatkuvia taloudenhallinnan ongelmia. Sosiaaliviraston välitystilille voidaan välittää asiakkaan saama etuus tai tulo silloin, kun asiakas ei itse pysty huolehtimaan rahavaroistaan siten, että toimeentulo on turvattu. Välitystilille voidaan välittää esimerkiksi asiakkaan eläketulo vuokranmaksun turvaamiseksi. (Mäkinieniemi - Immonen 2009.)

Välitystili on asiakkaalle vapaaehtoinen tukimuoto. Asiakkaalle voidaan esittää välitystili vaihtoehtoa esimerkiksi silloin, jos asiakas elämiseen riittävästä tuloista huolimatta hakee toistuvasti toimeentulotukea siksi, että hän ei kykene hoitamaan taloudellisia asioitaan. (Peiponen - Palviainen 2009:2.) Tämän kaltaisessa tilanteessa on perusteltua kar-

toittaa laajemmin, että hyötyykö asiakas välitystilistä, vai olisiko asiakkaalle tarpeen hakea edunvalvojaa (Mäkinieniemi - Immonen 2009).

Edunvalvonnan hakeminen tulee kyseeseen silloin, kun henkilö ei itse pysty huolehtimaan taloudellista asioistaan. Edunvalvojan tehtävänä on hoitaa sairauden, alaikäisyyden tai vamman perusteella päämiehensä taloudellisia asioita. Käräjäoikeus voi määrätä edunvalvojan niissä tapauksissa, kun hakija ei itse ymmärrä, mitä edunvalvojan määrääminen tarkoittaa. Henkilön toimintaoikeutta voidaan rajoittaa käräjäoikeuden päätöksellä silloin, kun henkilö toimii edunvalvojan ohjeistuksesta huolimatta oman etunsa vastaisesti. Käräjäoikeus voi määrätä edunvalvojan tahdonvastaisesti. (Maistraatti 2010.) Välitystili puolestaan perustuu vapaaehtoisuuteen, joten henkilön taloudellisten asioiden turvaamista ei voida varmistaa välitystilin avulla silloin, kun henkilö sitä itse vastustaa.

Varojen välittämiseksi sosiaaliviraston välitystilille tulee laatia hakemus etuuden tai tulon maksajalle. Maksajana voi olla esimerkiksi Kansaneläkelaitos, jokin työeläkelaitos tai vastaava. Hakemus täytetään yhdessä asiakkaan kanssa. Kun Kansaneläkelaitos tai työeläkelaitos on tehnyt päätöksensä etuuden maksamisesta sosiaalilautakunnalle, tehdään etuuden saajalle välitystilipäätös. Päätös tehdään kalenterivuoden loppuun asti ja mahdollinen jatkopäätös tehdään edellisen päätöksen loppuessa. Päätös tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaalta varmistetaan, haluaako asiakas jatkaa palvelua. (Mäkinieniemi - Immonen 2009.)

Asiakas voi purkaa välitystilipäätöksen milloin tahansa, koska välitystili on asiakkaalle vapaaehtoinen tukimuoto. Poikkeuksena ovat Kansaneläkelaitoksen myöntämät etuudet, koska Kelan etuuksien välitykseen ottamisesta ei tarvita etuudensaajan suostumusta silloin, kun asumisen turvaaminen on mahdollista välitystilin avulla. (Mäkinieniemi - Immonen 2009.)

Sosiaalivirasto maksaa asiakkaan menoja välitystilivaroista sopimuksen mukaan. Sopimukseen voi sisältyä esimerkiksi vain vuokranmaksu, jonka jälkeen jäävät tulot välitetään asiakkaan omalle käyttötilille. Sopimuksen mukaan asiakkaan elämänhallintaa voidaan tukea myös niin, että rahavarat maksetaan esimerkiksi viikoittain pienissä erissä asiakkaan omalle käyttötilille. Varojen välitys perustuu sopimukseen, jonka laatii asiakas, vastuu sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja sekä nimetty välitystilinhoitaja yhdessä. (Mäkinieniemi - Immonen 2009.)

Välitystilhoitaja on toimistos sihteeri, joka hoitaa asiakkaan välitystilillä olevien varojen maksuliikenteen. Asiakas voi esimerkiksi sopia välitystilhoitajan kanssa välitystililtä maksettavista laskuista. Sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja sekä asiakas voivat yhdessä tehdä suunnitelman, jonka perusteella voidaan suunnitella asiakkaan taloudenhallintaa. Välitystililtä voidaan asiakkaan halutessa lyhentää velkoja tai maksaa laskuja, jotka asiakas haluaa maksettaviksi. Sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja tapaa asiakasta tarpeen ja suunnitelmien mukaisesti. Vastuusosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja tapaa asiakasta myös muissa merkeissä, kuten esimerkiksi sosiaalisen tuen ja toimentulotuen merkeissä. Välitystilhoitaja voi osallistua tapaamisiin. (Mäkinieniemi - Immonen 2009.)

3 ASIAKASTYÖN VUOROVAIKUTUS

Siitonen (1999:143) kuvaa voimaantumisen osaprosessina kontekstin pitävän sisällään hyväksynnän, arvostuksen, luottamuksen, ilmapiirin, toimintavapauden, autenttisuuden, yhteistoiminnan ja tasa-arvon. Puhuttaessa tämänkaltaisista teemoista, emme voi ohittaa asiakassuhteeseen liittyvää laajempaa ymmärrystä. Tätä ymmärrystä jäsenämme asiakastyön vuorovaikutukseen liittyvän teoriaan avulla. Olemme valinneet näkökulmaksi tuen ja kontrollin sekä vuorovaikutusorientaatiot.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4 §)

Välitystilipalvelu on tekninen tukimuoto, mutta se pitää sisällään myös asiakastapaamisia sekä sosiaalista tukea. Koimme merkittäväksi tutkia palvelun sisältämää asiakassuhteen vuorovaikutusta laajemmin, koska se on olennainen osa sosiaalialan asiakastyötä sekä välitystilipalvelua. Sosiaalityön asiakkaalla on jo sosiaalilainsäädännön perusteella oikeus tulla kuulluksi ja kohdatuksi.

Kuntien aikuissosiaalityössä pyritään asiakkaan aktivointiin. Työn tavoitteena on asiakkaan voimaantuminen, elämänhallinta ja osallisuus yhteiskunnasta. Asiakkaan odotetaan osallistuvan aktiivisesti erilaisten suunnitelmien tekoon. Näin pyritään saamaan asiakas sitoutumaan suunnitelman toteuttamiseen. (Juhila 2008b:53-55.) Välitystilipal-

velu on yksi osa kuntien tarjoamaa aikuissosiaalityötä. Tämän perusteella voidaan ajatella, että välitystilin tavoitteena on asiakkaan voimaantuminen, elämänhallinnan vahvistaminen ja osallisuus. Asiakastyötä ja suunnitelmien laatimista toteutetaan asiakasta-paamisissa, joten tarkastelemme seuraavaksi asiakastyönvuorovaikutusta osana kuntien tarjoamaa aikuissosiaalityötä, toisin sanoen osana välitystilipalvelua.

3.1 Tuki ja kontrolli asiakastyössä

Sosiaalityön tehtävänä on auttaa asiakasta. Työntekijän tehtäviin kuuluu tukemisen lisäksi kontrollin harjoittaminen (Jokinen 2008:110). Jokinen (2008:115) on tutkinut, miten sosiaalityöntekijät määrittelevät tuen ja kontrollin aikuissosiaalityössä. Aineiston pohjalta Jokinen on määritellyt tukea työmenetelmänä, asiakkaan kohtaamisena ja asianajona. Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde määrittyy näissä eri tavoin.

Kun tuesta puhutaan työmenetelmänä, asiakas on tuen kohteena ja työntekijällä on aktiivinen rooli työn eri vaiheissa. Asiakkaan ja työntekijän välille muodostuu ammatillinen auttamissuhde. Tuki kohtaamisena edellyttää työntekijältä pyrkimystä ymmärtää asiakkaan tilannetta. Työntekijän tulee pysähtyä kuuntelemaan. Asiakas on keskeisessä asemassa. Kun puhutaan tuesta asianajona, asiakas on vähemmistön edustaja, jota työntekijä liittolaisena puolustaa. (Jokinen 2008:116-119.)

Tuen antaminen voi ilmentyä monilla eri tavoilla. Tuki voi olla taloudellista tukea, neuvontaa, ohjausta tai palveluiden tarjoamista. Tuen antamisen eri muotoja yhdistävät aina suunnitelmallisuus ja välineellisyys. (Jokinen 2008:115.)

Kuten sanottua, tuki voidaan nähdä asiakkaan kohtaamisena. Tällöin pyritään irtaantumaan kontrollista, korostuneesta tavoitteellisuudesta ja välineellisyydestä. Työntekijän pyrkimyksenä on ymmärtää asiakasta ja kohdata hänet avoimesti ja ilman moralisointia. Tuettavan henkilön asema on korostunut, kun tuki on asiakkaan kohtaamista. (Jokinen 2008:117-118.)

Tuella asianajona tarkoitetaan käytännössä asiakkaan puolella asettumista asiakassuhteessa. Työntekijä ajaa asiakkaan asiaa ja puhuu asiakkaan puolesta. Työntekijä puolustaa heikkoja, koska sosiaalityön asiakkailta voi puuttua sellaisia taitoja ja tietoja, joita omien oikeuksia varmistaminen edellyttää. Tässä orientaatioissa asiakkaan sijasta puhu-

taan myös alistetun vähemmistön edustajasta. Kontrolli ei kohdistu asiakkaaseen vaan muihin tahoihin ja tekijöihin. (Jokinen 2008:118-119.)

Sosiaalityöntekijät määrittivät Jokisen (2008:119-120) tutkimuksessa kontrollin olevan tarkkailua, tietojen varmistamista ja seurantaa. Työntekijällä on valta kontrollin harjoittamiseen, jolloin asiakkaan ja työntekijän suhde määrittyy hierarkiseksi. Kontrolli saattaa pahimmillaan tuoda epäluottamusta asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen. Jokinen jakaa tutkimuksensa perusteella kontrollin organisaattoriseksi välttämättömyydeksi, asiakasprosessiin liittyväksi seurannaksi ja asiakkaan itsesäätelyksi.

Kontrolli voi olla organisatorinen välttämättömyys. Esimerkiksi toimeentulotukea myönnettäessä jaetaan yhteiskunnan varoja, jolloin jakamiseen liittyy sääntöjä, jotka tuovat työhön mukaan kontrollin elementtejä. Järjestelmä sanelee ehdot, joihin työntekijän tulee sitoutua. (Jokinen 2008:120-122.)

Kontrolli nähdään myös ammatilliseen asiakastyöhön liittyvänä seikkana. Kontrolli ilmenee tällöin tavoitteiden seurantana, asiakkaan toiminnan tarkkailuna ja hänen antamiensa tietojen varmistamisena. Asiakassuhteen roolijaon mukaan asiakas on tällöin tarkkailun ja toimenpiteiden kohde. Kontrolli nähdään tällöin kuitenkin toimivan lopulta asiakkaan parhaaksi. (Jokinen 2008:120-122.)

Kontrolli voi ilmentyä myös asiakkaan itsesäätelynä. Tämä liittyy sosiaalityön rooliin sosialisatiossa, normaaliuden määrittämisessä ja tuottamisessa sekä identiteetin rakentamisessa. Tällöin kontrolli ilmenee huomaamattomana ohjailuna ja moraalisen ohjeistamisena. Tällä pyritään asiakkaan ”oikeanlaiseen” muutokseen. (Jokinen 2008:125-126.)

3.2 Vuorovaikutusorientaatiot

Mönkkönen jakaa asiakassuhteen vuorovaikutuksen kolmeen erilaiseen vuorovaikutusorientaatioon. Nämä ovat asiantuntijakeskeinen, asiakaskeskeinen ja dialoginen orientaatio. Asiantuntijakeskeisessä orientaatiossa työtä ohjaavat asiantuntijan ja järjestelmän tavoitteet ja näkemykset. Vuorovaikutusta ohjaavat pääasiassa työntekijän tulkinnat ja työntekijällä on tieto asioiden ja ilmiöiden merkityksistä sekä niiden vaikutuksista asiakkaan toimintaan. Työntekijän tehtävänä on avata nämä merkitykset asiakkaalle, jonka tulee tiedostaa ja tunnustaa omat ongelmansa, jotta työskentelyssä voitaisiin

edetä kohti ongelmien ydintä. Työntekijällä voi myös olla valta päättää, miten työskentelyssä edetään. Asiantuntijakeskeisyys voi näyttäytyä asiakaskeskusteluissa muun muassa asiakkaan esittämien ongelmakohtien ja hänen mielestään tärkeiden asioiden sivuuttamisena, asiantuntijan tekeminä johtopäätöksinä ja neuvojen antamisena. (Mönkkönen 2002:53-54, Mönkkönen 2007:55,38.)

Asiakastyön vuorovaikutustilanteista tehdyissä tutkimuksissa on havaittu, että työntekijä saattaa sivuuttaa asiakkaan esittämät ongelmakohdat. Työntekijä saattaa määrittellä asiakkaan tilanteen liian nopeasti ja esittämättä tarkentavia kysymyksiä (Mönkkönen 2007:41).

Mönkkönen (2007:57-58) kuvaa asiantuntijakeskeisyyttä päihdehoitoyksikössä tehdyn tutkimuksen kautta. Tutkimuksessa asiakkaat kuvasivat toimivaa ja ei toimivaa asiakassuhdetta. Asiakkaat kuvasivat asiantuntijavaltaa yksinpuheluna, työntekijän toimintaa ohjaavina teorioina, ammattitermien käyttönä, rutiinien noudattamisena, vähäisin tiedoin tehtävinä päätelminä ja asiakkaan kapasiteetin ylittävänä tiedon ja avun antamisena. Asiantuntijakeskeisyys näkyi asiakkaiden mielestä tilanteissa, joissa työntekijä ei aidosti kuuntele, määrittelee asiakkaan ongelmat ja tavoitteet itse ja huolehtii asiakkaan asioista liikaa.

Asiantuntijakeskeisyys ei ole aina selvästi esillä vuorovaikutuksessa. Se voi sisältyä esimerkiksi asioihin, joista asiakkaalle puhutaan ja tapaan puhua asiakkaalle teorian kautta. Asiantuntijakeskeisyyden näkyviä muotoja ovat muun muassa pakottaminen, käskeminen ja rajoittaminen. (Mönkkönen 2007:45.)

Mönkkönen (2007:48-50) liittää asioiden vääristymisen osaksi asiantuntijakeskeisyyttä. Asioiden vääristymistä tapahtuu, kun epäonnistumiset selitetään muiden ihmisten ja olosuhteiden aiheuttamiksi ja onnistumisen syyt ovat omissa taidoissa ja ne ovat henkilökohtaisia ansioita. Tällöin työntekijä näkee vuorovaikutuksen olevan asiakkaan ongelmien ratkomista ja saa onnistumisista kunnian ja epäonnistuminen on asiakkaan heikkoutta.

Asiakaskeskeisessä orientaatioissa korostuu Mönkkösen (2002:55-56; 2007:63,81) mukaan asiakkaan oma kokemusmaailma ja työskentely on asiakkaan tarpeista lähtevää. Työntekijä tukee asiakasta omien asioidensa refleктоimisessa ja voi myös toimia aktiivisesti esimerkiksi esittämällä asiakasta aktivoivia kysymyksiä. Asiakaskeskeisyyttä

esiin nostamalla halutaan aktivoida asiakasta oman tilanteensa jäsentelyyn ja edistää asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa enemmän suunnitelmien tekoon. Työntekijä ei välttämättä tuo keskusteluun olleenkaan omia näkemyksiään tai neuvoja.

Asiakaskeskeisyys saattaa näkyä työntekijän vahvana myötäeläytymisenä asiakkaan tilanteeseen, hän kannustaa ja kunnioittaa asiakkaan omia ehdotuksia. Työntekijä saattaa kannustaa asiakasta tämän kaikissa aikeissa. Vaikeat ja negatiiviset asiat ja tunteet saattavat jäädä käymättä läpi tai niitä saatetaan peitellä korostamalla asian positiivisia puolia. Työntekijä ei välttämättä osallistu vuorovaikutukseen aktiivisena osapuolena. Tällöin työntekijää voidaan kuvata henkilönä, joka kuuntelee aktiivisesti tai ymmärtää. Työntekijä on kuin foorumi, jossa asiakas voi luottamuksellisesti purkaa tunteitaan ja tarkastella elämäänsä. Tämä voi johtaa työntekijän puolelta vastaamattomuuteen tai neuvottomuuteen. (Mönkkönen 2007:64-66, 69, 80.)

Asiakaskeskeisyys nostaa esiin asiakkaan subjektiivutta, tilanteen itse määrittelyn ja itsemääräämisen näkökulmia. Asiakkaan tilannetta kuvataan ilman työntekijän vahvoja tulkintoja. Työntekijä voi olla vuorovaikutuksessa varovainen ja neutraali. Tällöin työntekijä ei ole tilanteessa asiantuntija ja vastuullinen toimija. (Mönkkönen 2007:83-84.)

Dialogisessa orientaatioissa vuorovaikutus tapahtuu vastavuoroisessa suhteessa, jossa sekä työntekijä, että asiakas vaikuttavat. Orientaatioissa korostetaan keskusteluyhteyksien ja tasavertaisen suhteen luomista. Dialogisessa suhteessa pyritään löytämään yhteinen ymmärrys tilanteesta, vaikka molemmat osapuolet tulkitsevatkin asioita omista lähtökohdistaan käsin. Yhteisellä ymmärryksellä ei tarkoiteta saamaa mieltä olemista vaan uuden alueen löytymistä osapuolten välillä. (Mönkkönen 2002:56-57; Mönkkönen 2007:94.)

Dialogisessa suhteessa molemmat osapuolet voivat oppia toiselta. Mielenpiteitä ja asenteita ei ole lukittu vaan ne voivat muuttua. Dialogisuuteen kuuluvat avoin kommunikaatio ja suhde, jossa osallistujien välillä tapahtuu jotain merkityksellistä. Hyvän suhteen synnyttyä ajan kanssa, kommunikaation osapuolet voiva testata, haastaa, tarkistaa, kyseenalaistaa ja muotoilla uudestaan toisen sanomaa. Dialogiseen vuorovaikutukseen kuuluu olennaisena osana luottamuksellinen suhde, jolloin toisen ajatuksia ei koeta uhkana. Toisen mielenpiteitä ja persoonaa kunnioitetaan. (Mönkkönen 2007:89, 92-93.)

Tietämättömyys on Mönkkösen (2007:95) mukaan dialogisessa orientaatioissa mahdollisuus. Toinen voidaan kohdata avoimesti, hyväksyen tämän näkemykset ja tulevaisuuden ennakoimattomuus. Osapuolten ei pidä luulla tietävänsä toisen ajatuksia ja tarkoituksia.

4 VOIMAANTUMINEN

Voimaantuminen on Räsänen mukaan ihmisestä itsestään lähtevä persoonallinen, sosiaalinen ja henkinen prosessi, jossa ihminen oman elämänsä haltuun ottamalla sekä omien päämääriensä avulla saa sisäisen voiman tunteen. Sisäisen voiman tunteen avulla, yksilöllä on myös mahdollisuus saavuttaa tavoitteitaan. Voimaantuminen on välttämätöntä elämän tarkoituksellisuuden kannalta ja siksi sen tulee olla jokaisen oikeus. (Räsänen 2006: 102, 12.)

Opinnäytetyössä tarkastelimme voimaantumista ihmisen henkilökohtaisena prosessina, jossa pyrimme huomioimaan myös sosiaalisen aspektin ja henkisen prosessin. Tutkimusaineistossa ja sen keruussa kiinnitimme huomiota voimaantumisen erityispiirteisiin ja sen lähtökohtiin. Oman näkemyksemme mukaan välitystili voi toimia voimaantumisen mahdollistajana, mikäli asiakas kokee sen avulla hallitsevansa omaa elämäänsä paremmin tai helpommin ja kokee sen avulla voivansa saavuttaa omia tavoitteitaan.

Voimaantumista voidaan tukea tarjoamalla sitä mahdollistavia ratkaisuja. Voimaantuminen ja muutoksen aikaansaaminen ovat kuitenkin yksilöstä itsestään lähteviä prosesseja. (Siitonen 1999:117-118.) Opinnäytetyössämme tarkastelimme välitystilin roolia asiakkaan eri voimaantumisen osaprosessien alueilla. Lähtökohtana oli tutkia, kokevatko asiakkaat palvelun voimaannuttavana ja ilmeneekö asiakkaiden kokemuksissa voimaantumisen osaprosessien kaltaisia elementtejä. Tutkimuksemme perimmäisenä tarkoituksena oli saada tietoa siitä, kokevatko asiakkaat välitystilipalvelun voimaantumista mahdollistavana ratkaisuna.

Räsänen mukaan voimaantumista edeltää aina havahtuminen ja valtaistaminen. Voimaantumista edeltää seuraavan kaltainen prosessi: 1. Ihmisen tila, 2. Havahtuminen, 3. Valtaistaminen ja 4. Voimaantuminen. (Räsänen 2006:78.)

Ihmisen tilalla tarkoitetaan ihmisen biologista, sosiologista ja psykologista kohtaloa. Havahtumisella tarkoitetaan tietoista todellisuussuhdetta elämän aktuaalisissa tilanteissa. Valtaistaminen muodostuu oikeudesta täysivaltaiseen osallistumiseen kaikilla elämän alueilla. Valtaistaminen tarkoittaa Räsänen mukaan oman päätäntävällän ja voimavarojen parantamista vallan antamisen ja sosiaalisen tuen keinoin. Valtaistamisprosessiin kuuluu avun saaminen ja pyytäminen hallinnan tunteen saavuttamiseksi. Voimaantuminen taas ilmentyy esimerkiksi hallinnan tunteena. (Räsänen 2006:77-79.)

4.1 Voimaantumisen osaprosessit

Voimaantuminen käsitetään henkilökohtaiseksi prosessiksi. Tämä henkilökohtainen prosessi jäsentyy ja siihen vaikuttavat voimaantumisen osaprosessit. Näitä osaprosesseja ovat päämäärät, kyky- ja kontekstiuskomukset ja emootiot. Osaprosessit ovat yhteydessä toisiinsa ja nämä voivat lisätä henkilökohtaista voimaantumista. (Siitonen 1999:116-119, 157-161.)

Päämäärät ovat uskomuksia toivotusta tai ei-toivotuista tiloista, joihin ihminen pyrkii tai joita ihminen elämässään haluaa välttää. Päämäärät osaprosessissa keskeisiä teemoja ovat arvot, vapaus sekä toivotut tulevaisuuden tilat. Arvot vaikuttavat kiinteästi ihmisen asettamiin tavoitteisiin. Tavoitteet kuvaavat ihmisen arvoja. Vapaus asettaa omat päämäärät vaikuttavat olennaisesti voimaantumiseen, ihmisen tulee saada vapaasti asettaa omat päämääränsä, jotta hän voi saavuttaa voimaantumisen, koska voimaantuminen on henkilökohtainen prosessi. Havahtunut ihminen lähtee rakentamaan päämääriään omien tulevaisuuden unelmiensa ja toivotun tulevaisuuden tilan pohjalta. (Siitonen 1999: 119-129.)

Kykyuskomukset tarkoittavat ihmisen uskoa omiin kykyihinsä ja mahdollisuuksiinsa. Kykyuskomuksiin sisältyvät minäkäsitys, itseluottamus ja itsearvostus, vastuu sekä tehokkuuskokemukset. Voimaantumisen kannalta on olennaista, että ihminen uskoo omiin kykyihinsä ja luottaa itseensä. Minäkäsitys vaikuttaa voimaantumiseen, koska ihmisen käsitys itsestään on yhteydessä siihen, millaisia odotuksia hänellä on tulevaisuuden suhteen. Onnistumisen kokemukset lisäävät itseluottamusta. Toimintaympäristö vaikuttaa itseluottamuksen kehittymiseen. Itseään arvostavan ihmisen itsetunto ja itseluottamus paranevat, jolloin sisäinen voimantunne vahvistuu ja ihminen voimaantuu. Kokemukset omasta tehokkuudesta ja omista kyvyistä vaikuttavat ihmisen tekemiin valintoihin ja siihen, kuinka paljon ihminen jaksaa ponnistella kohdatessaan vastoin-

käymisiä. Mikäli ihminen uskoo kykyihinsä ja kokee olevansa tehokas, kestää hän enemmän myös vastoinikäymisiä päämäärää tavoitellessaan. Henkilökohtainen vastuunottaminen ja voimaantuminen liittyvät toisiinsa. Erilaisten roolien ja tehtävien kautta ihminen voi ottaa vastuuta. Itseään arvostava ja omiin kykyihinsä uskova ihminen voi ottaa vastuun omien päämääriensä saavuttamisesta. (Siitonen 1999: 129-143.)

Kontekstilla tarkoitetaan ympäristöä. Kontekstiuskomukset ovat ihmisen arvioita ympäristöstään. Olennaista on, miten ihminen kokee ympäristönsä mahdollistavan päämäärien saavuttamisen. Kontekstiuskomuksiin liittyvät hyväksyntä, arvostus, luottamus, ilmapiiri, toimintavapaus, autenttisuus sekä yhteistoiminta ja tasa-arvoisuus. Hyväksyvä ilmapiiri lisää ihmisen voimavaroja. Ilmapiirin ollessa turvallinen ja avoin on voimaantuminen helpompaa. Voimaantuminen edellyttää molemminpuolista luottamusta ja arvostusta. Ihminen voi arvioida turvallisessa ilmapiirissä päämääriään ja keinojaan saavuttaa niitä. Toimintavapaus on ihmisen voimavarojen vapautumisen kannalta tärkeää. Oman toiminnan ohjaaminen, eli toimintavapaa ihminen sitoutuu ja motivoituu omiin päämääriinsä. (Siitonen 1999: 141-155.)

Emootiot vaikuttavat kyky- ja kontekstiuskomusten muodostumiseen. Ihmisen toiveisuus ja positiivinen emootio ovat olennaisia tekijöitä, jotka liittyvät voimavarojen vapautumiseen. Emootioihin kuuluvat seuraavat voimaantumisen kannalta merkittävät näkökulmat: Säätävä ja energisoiva toiminta, positiivinen lataus, toiveisuus, onnistuminen ja epäonnistuminen sekä eettisyys. (Siitonen 1999:151-157.)

4.2 Voimaantunut ihminen

Ihminen on voimaton, mikäli hänen tarpeensa, ympäristön vaatimukset ja toimintamahdollisuudet eivät vastaa toisiaan. Voimaantuminen mahdollistaa yksilöille ja yhteisöille oman ja muiden elämän laadun parantamisen. (Räsänen 2006:50; Adams 2008:17.) Adamsin (2008:4) mukaan ammattilaisten työ saattaa olla voimaantumista estävää tai jopa tuottaa voimattomuutta, mikäli voimaantumisen tarvetta ja palveluiden sisältöä määrittävät vain työntekijät ja asiakkaan ääni jää kuulumattomiin.

Voimaantumisen osatekijöitä ovat päämäärät, kykyuskomukset, kontekstiuskomukset ja emootiot. Ne liittyvät keskeisesti voimaantuneen ihmisen määritelmään. Ihminen havahtuu ja suhtautuu eri tavalla edellä mainittuihin osatekijöihin. Räsänen (2006) kuvaa seuraavasti havahtumista, joka tapahtuu eri voimaantumisen osaprosessien vaiheissa:

Päämääriin havahtuessa ihminen valitsee tietoisesti arvonsa, päämääränsä ja tavoitteen-
sa. Ihminen toimii saavuttaakseen päämääriään. Ihminen on tietoinen päämäärien aset-
tamisen lähtökohdista, kuten arvoista, odotuksista, vapaudesta, itsemääräämisestä, it-
sesäätelyistä, tarpeista ja hyväksynnästä. (Räsänen 2006: 25-27, 97.)

Kykyuskomuksiin ja emootioihin havahtuessaan ihminen havahtuu minäänsä. Ihminen
tuntee vahvuutensa ja heikkoutensa sekä ymmärtää niiden vaikutuksen itseensä ja ym-
päristöönsä. Kykyuskomuksiin ja emootioihin havahtuessaan ihminen kokee myös sinä-
havahtumisen. Tällöin ihminen tiedostaa ihmiskäsityksensä ja sen merkityksen vuoro-
vaikutuksessa muihin ihmisiin. Ihminen suhtautuu toisiin ihmisiin rakentavasti ja kyke-
nee toimimaan muiden kanssa annetuin ehdoin. (Räsänen 2006:25-27, 97-100.)

Konteksteihin havahtuessaan ihminen tarkkailee ympäristönsä, kuten yhteiskunnan, yh-
teisön, organisaation ja siinä toimivien ihmisten taustaa, suhteita ja kommunikaatioita.
Ihminen suhtautuu ympäristöönsä tarkkailevasti ja ymmärtää ympäristöön liittyviä eri-
laisia merkityssuhteita. (Räsänen 2006:25-27, 97-100.)

Voimaantuminen tapahtuu prosessin kaltaisesti, se on tapahtumasarja, johon vaikuttaa
muun muassa ympäristö. Voimaantumista voidaan helpottaa, mutta sitä ei voida antaa.
Voimaantunut ihminen on tietoinen voimavaroistaan ja on vapaa. Voimaantuneisuus on
tunne omasta vahvuudesta. Ihminen itse on tullut voimaantuneeksi. (Räsänen 2006: 98 -
100, 103-104.)

4.3 Voimaantuminen koherenssintunteena

Voimaantuminen voidaan nähdä koherenssin tunteena. Koherenssi tarkoittaa yhteen-
kuuluvuutta. Sosiologi Aaron Antonovskyn koherenssiteoriassa oletetaan, että kaikki
asiat ovat suhteessa toisiinsa, joten yksilön on pystyttävä hoitamaan kaikkia elämänsä
osa-alueita pysyäkseen terveenä ja toimintakykyisenä. (Räsänen 2006:47.)

Koherenssin tunteella Antonovsky tarkoittaa tapaa, jolla ihminen näkee maailman. Ko-
herenssin tunne vaikuttaa siihen, miten ihminen tulkitsee ympäristöä ja tapahtumia.
Vahvan koherenssin tunteva henkilö kokee elämänsä ymmärrettäväksi, hallittavaksi ja
mielekkääksi. Elämä koetaan ymmärrettäväksi, kun ympäristöä kyetään jäsentämään,
ennustamaan ja selittämään. Elämä koetaan hallittavaksi, kun ihmisellä on resursseja ja
voimavaroja vastata ympäristön vaatimuksiin. Resursseja voidaan antaa ihmiselle myös

ulkoapäin. Ihmisen toimintakyvyn kannalta mielekkyyden kokeminen on erityisen tärkeätä, jotta halu vastoinkäymisten voittamiseen säilyy. Erilaiset muutokset elämäntilanteessa saattavat muuttaa koherenssin tunnetta ja näin vaikuttaa yksilön tapaan tulkita asioita. (Räsänen 2006:48-49; Raitasalo 1996:64.)

Koherenssin tunne ohjaa yksilön toimintaa ja toiminta vaikuttaa yksilön koherenssin tunteeseen. Mikäli toimintaa ohjaa vahva koherenssin tunne, on todennäköistä, että se myös säilyy vahvana tai vahvistuu ja heikon koherenssin ohjaama toiminta saattaa vastaavasti johtaa koherenssin tunteen heikkenemiseen. Toisin sanoen vahvan koherenssin tunteva henkilö pystyy käsittelemään tilanteen realistisemmin ja luottaa vaikeissakin tilanteissa enemmän tulevaisuuteen kuin heikomman koherenssin tunteva saattaa menettää hallinnan tunnetta enemmän jokaisen vastoinkäymisen kohdatessa. (Räsänen 2006:48.)

Koherenssiteorian mukainen elämän näkeminen kokonaisuutena, jossa eri osa-alueet vaikuttavat toisiinsa, on tärkeä näkökulma opinnäytetyössämme. Olemme huomioineet tutkimusta tehdessämme, että asiakkaan elämään vaikuttavat monet muutkin tekijät kuin välitystilipalvelu. Tämän huomioimme esimerkiksi muodostamalla teemahaastatteluja varten apukysymyksiä, joissa täsmensimme nimenomaan välitystilipalvelun osuutta välitsevaan asiantilaan ja kysyimme vielä erikseen muista mahdollisista vaikuttavista tekijöistä. Koska välitystilipalvelussa korostuu taloudellisten asioiden hoito, katsoimme tarpeelliseksi vielä täsmentää hallinnan tunnetta osana voimaantumista. Seuraavassa kappaleessa puhumme elämänhallinnasta, jonka yhtenä osa-alueena on raha-asioiden hoito.

4.4 Elämänhallinta

Elämänhallintaan liittyviä taitoja ovat muun muassa terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtiminen, taloudenhoidon tehtävät, rahan ja ajan käyttö, sosiaalisen verkoston ylläpito, asioiden hoito virastoissa, koulun/työn hoitaminen ja vapaa-ajan vietto (Myllykoski – Melamies – Kangas 2004: 52-66). Opinnäytetyössämme olemme kiinnittäneet erityistä huomiota raha-asioiden hoitamiseen liittyviin tekijöihin osana elämänhallintaa, mutta huomioimme myös koherenssivaikutuksen eri elämänhallintaan liittyvien taitojen välillä.

Keltikangas-Järvisen (2008:255-257) mukaan elämänhallinta tarkoittaa ihmisen uskoa omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa ja muutoksen aikaansaamisen mahdollisuuteen. Muu-

tos voi olla ulkoisten tekijöiden tai oman tulkintatavan muutos. Elämönhallinnan tunne voi vaihdella erilaisissa tilanteissa. Ihminen voi hallita esimerkiksi ihmissuhteitaan hyvin, mutta ei pärjää työssään. Korkean elämönhallinnan omaava ottaa vastuun omasta elämästään eikä ulkoista epäonnistumisen syitä muista ihmisistä tai ympäristöstä johtuviksi. Korkeaan elämönhallintaan kuuluu myös omien päämäärien asettaminen ja niitä kohti pyrkiminen. Matalan elämönhallinnan omaava ihminen ajattelee asioiden vain tapahtuvan hänelle ilman, että hän kykenee niihin vaikuttamaan. Tavoitteet tulevat ulkopuolelta ja ne koetaan usein kielteisesti.

Raitasalon (1995:33) mukaan elämönhallinta tarkoittaa yksilön kykyä selviytyä stressitilanteista. Hän esittelee Folkmanin ja Lazaruksen ajatuksen siitä, että ihminen pyrkii hallinnan avulla toimimaan ja tulkitsemaan tilannetta itselle edulliseksi. Ihminen tekee tilannearviota, jonka pohjalta hän valitsee hetkeen sopivan käyttäytymismallin. Itselle haitalliseksi koetussa tilanteessa ihminen ottaa käyttöön selviytymiskeinoja. Valittu selviytymiskeino saattaa edistää tai estää tilanteen ratkaisua tai siihen sopeutumista. Ongelman ratkaisu ja avun hankkiminen ovat edistäviä selviytymiskeinoja ja passiivinen muutoksen toivominen, syyttely ja eristäytyminen ovat estäviä.

Sosiaalipedagogisesta näkökulmasta yhteiskunnallista todellisuutta tarkastellaan muun muassa siitä näkökulmasta, miten se mahdollistaa yhteiskunnan jäsenten riittävän elämönhallinnan ja subjektiuden saavuttamisen (Hämäläinen 1999:60.) Halusimme saada asiakkaiden kokemuksia kartoittamalla tietoa siitä, kokevatko välitystilillä olevan vaikutusta elämönhallintaan. Elämönhallinta ja voimaantuminen liittyvät läheisesti toisiinsa. Molemmissa puhutaan asiakkaan omasta vaikuttamisesta ja omien tavoitteiden asettamisesta sekä suunnitelmallisuudesta päämäärien saavuttamiseksi. Elämönhallinta käsitteenä oli kuitenkin konkreettisempi lähtökohta, kun lähestyimme asiakkaiden kokemusmaailman kartoittamista.

5 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA -KYSYMYKSET

Juhilan (2008a:16-17) mukaan aikuissosiaalityön määritelmään kuuluvat olennaisina elementteinä ongelma, tavoitteet ja välineet. Ongelmia voivat olla esimerkiksi vaikeudet taloudellisessa tilanteessa tai elämönhallinnassa ja työn tavoitteena elämäntilanteen parantaminen ja itsenäisen selviytymisen ylläpitäminen ja edistäminen. Tilannearvion

pohjalta asetetaan tavoitteet työlle ja valitaan työvälineet, jotka mahdollistavat muutosprosessin.

Välitystiliasiakkailla on yleensä ollut tai on vaikeuksia taloudellisen tilanteensa kanssa ja koherenssiteorian mukaisesti nämä vaikeudet saattavat heijastua myös muille elämän osa-alueille. Välitystilin tavoitteena sosiaalityön välineenä on turvata asiakkaan toimeentulo, jolloin se mahdollisesti tukee myös laajemmin asiakkaan elämänhallintaa. Tutkimuksessamme selvitimme asiakkaiden näkökulmaa siihen, miten välitystili täyttää tarkoituksensa elämänhallintaa ja itsenäistä selviytymistä edistävänä työvälineenä. Tähän liittyen selvitimme myös, minkälaisia kehittämistarpeita asiakkaat palvelussa näkevät.

Tutkimuksemme keskeisiä käsitteitä ovat välitystili, voimaantuminen ja asiakassuhteen vuorovaikutus. Tutkimusaiheemme on selvittää, minkälaisia kokemuksia välitystili asiakkailla on välitystilipalvelusta. Tutkimuskysymyksiksi ovat nousseet seuraavat kysymykset:

- 1) Miten asiakkaat kokevat välitystilin vaikuttavan voimaantumiseen?
- 2) Mitä välitystilipalvelussa on asiakkaiden kokemuksen mukaan tarpeen kehittää ja mitä säilyttää?
- 3) Minkälaiseksi asiakkaat kokevat asiakassuhteen välitystilin vastuutyöntekijöihin?

Ensimmäisen kysymyksen tarkoituksena oli saada asiakkaiden kokemuksia siitä, miten välitystilipalvelussa näkyvät voimaantumisen eri osaprosessit ja minkälainen vaikutus näillä oli ollut asiakkaan mahdolliseen voimaantumiseen. Täten oli mielenkiintoista kiinnittää huomiota myös välitystiliasiakkaan välitystilin lisäksi saamaan muuhun sosiaaliseen tukeen, jota asiakas saa vastuutyöntekijöiltään sosiaaliasemalla. Tällä muulla sosiaalisella tuella tarkoitetaan esimerkiksi asiakastapaamisia ja sitä miten asiakas kokee tulevaisuutensa kuulluksi ja minkälaista tukea hän saa, sekä miten hän kykenee voivansa vaikuttaa omien talousasioidensa hoitoon. Näiden kokemusten avulla saimme johdatuksen tutkimuskysymyksiin, mitä välitystilipalvelussa voisi parantaa tai kehittää ja mikä palvelee asiakasta asiakkaan omasta näkökulmasta katsottuna ja millaiseksi asiakkaat kokevat suhteen työntekijöihin.

Voimaantumista voidaan tukea erilaisin menetelmin, mutta joissain tapauksessa konteksti voi jopa estää tai hidastaa henkilökohtaista voimaantumisprosessia (Siitonen 1999:117-118; Adams 2008:4). Välitystili voi siis parhaimmillaan toimia yksilöä tai perhettä voimaannuttavana prosessina. Tällöin välitystilipalvelu on voimaantumisen mahdollistava ratkaisu ja asiakkaalle toimintamahdollisuus. Jos asiakkuus toimii yksilöä voimaannuttavana, voi se mahdollistaa asiakkaan oman ja perheen elämän laadun parantamisen. Pahimmillaan välitystili voi olla myös passivoiva ja estää asiakkaan valtaistumisen, mikäli asiakas ei voi tai ei koe voivansa vaikuttaa riittävästi omiin asioihinsa. Vastataksemme tarpeeseen kehittää välitystilipalvelua, kiinnitimme tutkimuksessa huomiota siihen, mitkä asiat palvelussa ovat asiakkaiden kokemusten mukaan voimaantumista mahdollistavia tekijöitä. Kehittämisenäkökulmasta oli myös mielenkiintoista selvittää, mitkä tekijät asiakkaat ovat kokeneet voimaantumisprosessia estäviksi.

Lähestyimme tutkimuksessamme haastateltavia voimaantumisen ja asiakassuhteen vuorovaikutuksen teemoin, joten oli hyvä huomioida koherenssiteorian mukainen elämän eri osa-alueiden yhteenkuuluvuus sekä asiakassuhteeseen vaikuttavat tekijät. Mikäli voimaantuminen lisää elämänhallinnan tunnetta yhdellä elämän osa-alueella, kuten toimeentulossa, voi voimaantuneella olla positiivinen vaikutus myös muihin osa-alueisiin kuten sosiaalisiin suhteisiin. Suunta voi olla myös päinvastainen, jolloin meidän on tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi huomioitava muiden elämän osa-alueiden voimaannuttava vaikutus asiakkaan tilanteeseen. Kiinnitimme tähän huomiota kysymyksen asettelussa ja aineistoa analyysissä.

Vaikka välitystili on asiakkaalle vapaaehtoinen tukimuoto, voi siihen liittyä myös kontrollointia. Siksi tutkimme, millaisia mahdollisia tuen ja kontrollin välisiä jännitteitä asiakkaat kokevat asiakassuhteeseen sisältyvän. Mikäli välitystilipalvelu on tukimuoto, on kiinnostavaa saada tietää asiakkaiden kokemuksia siitä, mitä muuta kuin varsinaista välitystilipalvelua tämä tukimuoto sisältää. Jos välitystilipalvelu on itsessään tukimuoto ilman sosiaalista tukea tai suunnitelmallista työtä niin, että asiakas kehittyy talouden- ja elämänhallinnassa, voidaan kysyä olisiko palvelua kuvaava oikea termi kontrollimuoto. Ilman tukea voi palvelu jäädä kontrollinomaiseksi esimerkiksi silloin, jos välitystilin perustaminen edistää myönteistä toimeentulotukipäätöstä.

Opinnäytetyössämme käytimme kontrollia ja tukea sekä vuorovaikutusorientaatioita koskevia teorioita selvittääksemme, millaiseksi asiakkaat kokevat suhteensa vastuutyön-

tekijöihin. Aineistosta nostimme esiin asiakkaiden kuvauksia asiakassuhteesta ja etsimme vastaavuuksia teoriasta. Näin selvitimme, millaisia vuorovaikutuksen muotoja sekä tuen ja kontrollin välisiä jännitteitä asiakkaat kokivat välitystilipalveluun tai asiakassuhteeseen sisältyvän. Tarkoituksenamme on kuvata asiakkaiden kokemuksia, joten emme ota kantaa siihen, millaisesta orientaatiosta käsin asiakastyötä tulisi tehdä.

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyömme yhteistyökumppani on Helsingin sosiaaliviraston Läntinen sosiaaliasema. Kartoitimme yhdessä Läntisen sosiaaliaseman sosiaaliohjaajien ja välitystilihoitajien kanssa, minkälainen tutkimustieto on tarpeen. Pohdinnan tuloksena päädyimme siihen, että on tarpeen korostaa asiakkaan näkökulmaa. Täten opinnäytetyömme aiheeksi täsmentyi asiakkaiden kokemukset välitystiliasiakkuudesta. Opinnäytetyömme palvelee suoraan Läntisen sosiaaliaseman henkilökuntaa, mutta myös muita sosiaaliasemia, jotka tarjoavat välitystilipalvelua. Tärkeimmät hyödynsaajat ovat kuitenkin asiakkaat, joiden saamaa palvelua pyritään kehittämään. Välitystiliasiakkaiden kokemuksia ei ole kartoitettu aikaisemmilla tutkimuksilla. Asiakkaan näkökulman huomiointiseksi, koimme tärkeäksi saada tutkimustuloksia asiakkaan kokemuksista.

Päädyimme laadullisen tutkimukseen, koska tutkimuksemme perustuu asiakkaan kokemusmaailmaan. Laadullisella tutkimuksella ja haastattelulla pyrimme varmistamaan sen, että saimme asiakkaan kokemuksista monipuolisen kuvan. Halusimme kiinnittää tutkimuksessamme huomiota yksityiskohtaisiin merkityksiin ja rakenteisiin, joten laadullinen tutkimus on perusteltu vaihtoehto tutkimuksellemme.

6.1 Tutkimuksen teoreettinen perusta

Tutkimuksen perusteellinen rajaaminen on erityisen tärkeää laadullista tutkimusta tehtäessä aineiston laajuuden vuoksi. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys rajaa aihetta. (Eskola - Suoranta 1998:34, 64-65.)

Tutkimusaiheemme avainsanoiksi olemme rajanneet välitystilin, voimaantumisen ja asiakassuhteen vuorovaikutuksen. Varsinainen viitekehys opinnäytetyössämme on voimaantuminen. Tukevana teoriana käytimme teoriaa asiakastyön vuorovaikutuksesta.

Tutkimuskysymyksemme 3: Minkälaisiksi asiakkaat kokevat asiakassuhteen välitystilin vastuutyöntekijöihin, vaatii erillistä teoriaa asiakassuhteeseen vaikuttavista tekijöistä. Asiakassuhteen tarkasteleminen ainoastaan voimaantumisen näkökulmasta, olisi jättänyt asiakassuhteen analysoinnin suppeammaksi. Asiakassuhteen kuvaaminen asiakkaan näkökulmasta oli mielestämme välttämätöntä, koska tarkastelimme välitystilipalvelua mahdollisena ihmisen henkilökohtaisen voimaantumisprosessin kontekstina.

Elämänhallinnan teoria tukee voimaantumisteoriaa, koska hallinnantunteella on vaikutus voimaantumiseen liittyvään koherenssintunteeseen. Ihmisen kokiessa elämänsä hallittavaksi, ymmärrettäväksi ja mielekkääksi, hänellä on myös mahdollisuus voimaantua. Käsitellessämme hallintaa, koimme tarkoituksenmukaiseksi avata sitä, mitä hallinta käytännössä on. Hallintaa käsitelimme elämänhallinnan teorian avulla.

6.2 Teemahaastattelu menetelmänä

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumuoto. Haastattelun runkona toimivat erilaiset teemat tarkkojen kysymysten sijaan. Teemat ovat kaikille haastateltaville samat, mutta niiden muotoa ja järjestystä voidaan vaihdella. Teemahaastattelussa tutkijan oma henkilökohtainen näkökulma ei korostu, koska haastateltava voi käsitellä teemoja omista merkityksistään ja näkökulmistaan käsin. (Hirsjärvi - Hurme 2000:47-48.)

Valitsimme teemahaastattelun aineiston keruumenetelmäksi sen vuoksi, että halusimme säilyttää haastattelussa avoimuuden, mutta koimme kuitenkin välttämättömäksi määrätä ennalta aihepiirit. Teemahaastattelu menetelmänä antaa mahdollisuuden avoimien kysymysten esittämiseen. Avoimien kysymysten esittäminen on perusteltua ja mielekästä tutkimuksemme keskittyessä asiakkaan kokemusmaailmaan ja kokemuksiin. Avoimet kysymykset jättävät tilaa myös uusille, ennalta arvaamattomille, mutta mahdollisesti tutkimuksemme kannalta oleellisille tiedoille.

Metsämuurosen (2006:235) mukaan teemahaastattelu, eli puolistrukturoitu haastattelu sopii käytettäväksi tilanteissa, joissa halutaan tutkia arkoja tai heikosti tiedostettavia asioita. Haastattelu perustuu teemoihin, mutta haastattelutilanne ja kysymysten järjestys ei ole tarkasti määritelty.

Teemahaastattelua käyttämällä halusimme varmistaa sen, että asiakkaalla oli vielä haastattelutilanteessa mahdollisuus jäsentää omia ajatuksiaan ja kokemuksiaan. Halusimme

varautua siihen, että asiakkaalla on mahdollisuus jäsentää asioita, joita hän ei ole mahdollisesti aikaisemmin tullut lainkaan ajatelleeksi. Pyrimme myös teemahaastattelua käyttämällä avoimeen ilmapiiriin, jolloin asiakkaan on helpompi käsitellä hänelle mahdollisesti arkoja asioita.

Käsitteiden operationaalinen merkitys tarkoittaa teoreettisen käsitteen yhdistymistä havaintotodellisuuteen (Eskola - Suoranta 1998:74-75, 78). Teoreettista viitekehystä operationalisoimalla nostimme viitekehystä muodostuvat keskeiset teemat, joiden pohjalta loimme teemahaastattelurungon rajaten kuitenkin kysymysten asettelussa kysymykset koskemaan kontekstia, eli välitystilipalvelua. Tämän vuoksi osa voimaantumisen osaprosesseihin kuuluvista tekijöistä on rajattu pois teemahaastattelurungosta. Voimaantumisen lisäksi hyödynsimme elämäntilannetta, koherenssi ja asiakassuhteen vuorovaikutusta koskevia teorioita ja tietoa välitystilistä tehdessämme teemahaastattelurunkoa. Haastattelurungon kokosimme teoriaosuuden valmistuttua, koska haastattelurungon muodostamisessa tarvitsimme teoriaa, jotta saimme aineistoa, joka vastasi tutkimuskysymyksiimme.

6.3 Haastateltavat

Ennen haastateltavien valintaa haimme tutkimuslupaa opinnäytetyöllemme Helsingin kaupungin sosiaalivirastolta. Tutkimuslupahakemuksen liitteenä oli tutkimussuunnitelma, jossa esittelimme tutkimuksen lähtökohdat ja suunnitelman tutkimuksen etenemisestä. Tutkimusluvan liitteenä esittelimme laatimamme kutsukirjeen ja suostumuslomakkeen. Tutkimusluvan saatuamme etenimme haastateltavien valintaan.

Haastateltavat ohjautuivat tutkimukseen Läntisen sosiaaliaseman työntekijöiden valinnan kautta. Alueen sosiaaliohjaajat valitsivat haastateltavat Läntisen sosiaaliaseman välitystiliasiakkaista. Kriteereinä haastateltavien valinnassa oli välitystiliasiakkuus, joka on kestänyt jo vähintään noin vuoden ajan. Lisäksi toivoimme mies- sekä naisasiakkaita.

Sosiaaliohjaajat soittivat asiakkaille ja kertoivat mahdollisuudesta osallistua tutkimukseen. Sosiaaliohjaajat kertoivat asiakkaille jo puhelimesta tutkimuksen tavoitteista ja tarkoituksesta sekä tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta. Sosiaaliohjaajat varasivat halukkaille haastateltaville ajat haastattelua varten.

Kokeilimme haastattelurungon toimivuutta tekemällä kolme esihaastattelua. Esihaastateltavat eivät olleet välitystilipalvelun asiakkaita, mutta saimme kuitenkin käsityksen kysymyksiensä toimivuudesta sekä siitä, miten käyttämämme käsitteet saatetaan tulkita.

Varsinaiset haastattelut pidettiin Läntisellä sosiaaliasemalla syyskuussa 2010. Aloitimme haastattelutilaisuuden kertaamalla tutkimuksen tarkoituksen ja kutsukirjeen sisällön. Annoimme asiakkaille kirjeet, jossa oli Läntisen sosiaaliaseman yhdys henkilön yhteystiedot sekä meidän sähköpostiosoitteemme. Kerroimme, että asiakkaat voivat halutesaan ottaa meihin yhteyttä, mikäli haluavat lisätietoja tutkimuksesta tai haluavat peruuttaa tutkimukseen osallistumisen.

Ennen haastattelua kertosimme ja allekirjoitimme myös suostumuslomakkeet. Selvensimme asiakkaille, että tutkimuksemme on erillinen sosiaaliasemasta, eikä tutkimukseen osallistuminen tai osallistumatta jättäminen vaikuta siihen palveluun, mitä asiakkaat saavat sosiaaliasemalta ja että me olemme sosiaaliasemasta ulkopuolisia tahoja. Kerroimme myös, että tutkimusaineisto käsitellään täysin luottamuksellisesti, eikä asiakkaiden henkilöllisyys ja haastattelumateriaali tule tutkimuksen missään vaiheessa ulkopuolisten, kuten myöskään sosiaaliaseman työntekijöiden tietoisuuteen. Kaikki haastateltavat allekirjoittivat suostumuslomakkeen.

Haastattelimme viisi Läntisen sosiaaliaseman välitystiliasiakasta, kolme miestä ja kahden naista. Haastateltavat ovat olleet välitystiliasiakkaina vuodesta kymmeneen vuoteen. Kaikki sovitut haastattelut toteutuivat. Asiakkaat käyttivät välitystilipalvelua eri syistä johtuen.

6.4 Aineiston analyysin kuvaus

Haastattelujen jälkeen litteroimme nauhat. Jätimme kirjoittamatta huokaukset ja taukoja täydentävät täytesanat. Lopullisen litteroidun aineiston pituus oli 23 A4 -arkkia. Aloitimme aineistoon tutustumisen lukemalla sitä läpi useita kertoja, jonka jälkeen poistimme tutkimuksemme kannalta epäoleelliset osat. Näitä olivat tilanteet, joissa haastateltavat puhuivat selkeästi jostakin muusta kuin välitystilipalvelusta.

Analyysimenetelmänä käytimme teemoittelua. Olemme nostaneet aineistosta tutkimusongelmaa valaisevia teemoja. Teemoittelun avulla pyrimme operationalisoimaan aineis-

toa niin, että teoria ja empiria ovat vuorovaikutuksessa. Viitekehiksemme ohjasi meitä aineiston tarkastelussa, joten se oli erityisen tärkeässä asemassa analyysivaiheessa.

Teemoittelussa aineisto ja teoria ovat vahvasti kytköksissä toisiinsa. Aineistosta nostetaan esille tutkimuskysymysten kannalta olennaiset teemat haastateltavien elämässä. Teemat voidaan jäsentää haastattelurungon perusteella. (Eskola – Suoranta 1999:180.) Opinnäytetyössämme keskeisiä teorioita ovat voimaantumisen sekä asiakastyön vuorovaikutukseen liittyvät teemat. Teemahaastattelurungon muodostimme näiden teorioiden pohjalta. Haastattelukysymykset etsivät täten vastauksia siihen, miten asiakkaat kokevat välitystilipalvelun vaikuttavan voimaantumiseen ja miten asiakkaat kokevat vuorovaikutuksen työntekijöiden kanssa.

Voimaantumiseen liittyvät teemamme olivat asiakkaan tilanne palvelun alkaessa ja nykyinen tilanne, päätöksenteko, vaikuttaminen, tavoitteet, tarve, elämänhallinta sekä hyödyt ja haitat. Koherenssiteoriaan pohjaten kysyimme välitystilin vaikutusta raha-asioiden hoitoon, mahdollisen muutoksen vaikutusta muuhun elämään ja muiden tekijöiden vaikutusta raha-asioiden hoitoon. Asiakassuhteen vuorovaikutuksen teemoja olivat tapaamisten merkitys ja sisältö, ilmapiiri, suhde työntekijöihin, luottamus, ohjaus ja neuvonta, tuki sekä kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen.

Käytimme aineiston purkamisessa apuna teemahaastattelurungon teemoja, joiden mukaisesti koodasimme aineiston. Lisäksi otimme mukaan teemana kontrollin, joka nousi aineistosta, vaikka se ei ollut osana teemahaastattelurunkoa. Olemme jäsentäneet asiakkaiden kokemuksia koodattujen teemojen kautta tutkimustuloksiksi. Teemojen avulla löysimme vastauksia tutkimuskysymyksiimme.

Analyysivaiheessa aineistossamme ei ollut minkäänlaisia tunnistetietoja. Haastateltavien nimen tai muut henkilöön liittyvät tunnistetiedot eivät olleet tutkimuksemme kannalta oleellisia. Aineiston käsittelyssä käytimme numerokoodeja, joiden avulla pystyimme tunnistamaan kunkin haastateltavan vastaukset.

7 TULOKSET

Tulosten esittelyn olemme jakaneet keskeisten teorioidemme mukaisesti. Teemat on muodostettu voimaantumisen ja asiakassuhteen vuorovaikutuksen teorioista. Ne sisältävät kuitenkin päällekkäisiä elementtejä, joten voimaantumista käsittelevissä tuloksissa esiintyy myös vuorovaikutuksen teemoja, koska asiakassuhteen vuorovaikutus on osa välitystilin kontekstia.

7.1 Voimaantuminen

Haastateltavien elämäntilanteet ovat olleet erilaisia välitystilipalvelua aloitettaessa, mutta kaikilla heistä on ollut taloudellisia vaikeuksia. Haastateltavat kuvasivat taloudellisten vaikeuksien syiksi puolison kuolemasta johtuvaa tulojen menetystä sekä puolison velan maksua, oman velan maksua, runsasta alkoholin käyttöä, huonontunutta muistia, kontrolloimatonta rahan käyttöä, epäonnistunutta rahan sijoittamista ja pankin tekemää virhettä maksuliikenteessä. Haastateltaville oli kertynyt vuokratärastejä ja muita laskuja oli myös jäänyt maksamatta. Osalla haastateltavista tilanne oli edennyt ulosottoon ennen välitystilipalvelun aloittamista. Haastateltavat kuvasivat tilanteen vaikuttaneen myös psyykkiseen hyvinvointiin. Tämä ilmeni itsemurhan harkitsemisena ja elämän kokemisena sisällöttömäksi.

Ku siinä oli ne itsemurha-ajatukset ja kaikki ja tommoset.

Ei oikein ollut mitään. Olin aika tyhjä mies siinä.

Elämäntilanteessa tapahtuneista muutoksista haastateltavat mainitsivat raitistumisen, hoidetut vuokratärstit, sosiaaliasemalta saadun avun raha-asioiden suunnitelmalliseen hoitamiseen sekä paremman psyykkisen hyvinvoinnin. Nykytilannettaan haastateltavat kuvasivat taloudellisesti tiukkana, mutta totesivat tilanteen kuitenkin olevan hyvä tai parempi kuin ennen välitystilipalvelun aloittamista. Yksi heistä kertoi välitystilin pelastaneen hänen taloudellisen tilanteensa:

En mä ois selvinnyt kyllä siitä, jos välitystiliä ei olisi sovittu ja ruvettu hoitaa jämpästä tän sossun kautta. Kyllä se pelasti tilanteen. Se ois mennyt ihan sitten ihan huonoon malliin.

Haastateltavista kokivat tilanteen olevan välitystilin osalta hyvä näin. Tilanne koettiin nyt helpottuneeksi, huolettomaksi ja välitystilipalveluun oltiin tyytyväisiä. Yksi haasta-

teltavista toivoi muutosta itselleen palautettavan osuuden maksuaikatauluun. Kahdella haastateltavalla oli vielä velkoja maksettavana.

Melkein kaikki haastateltavat olivat ohjautuneet välitystilipalvelun asiakkaaksi työntekijän aloitteesta. Yksi oli hakeutunut asiakkaaksi omasta aloitteestaan. Yksi haastateltavista kertoi työntekijän lupautuneen maksamaan toimeentulotukena vuokran, mikäli hän ryhtyy välitystiliasiakkaaksi. Muut kolme kuvasivat työntekijän aloitetta ehdotukseksi. Yksi heistä kertoi epäröineensä, jolloin työntekijä oli vakuuttanut hänet siitä, että välitystilipalvelu olisi hänen parhaakseen. Yksi haastateltavista kuvasi välitystilipalvelun aloittamista nöyryyttäväksi, pelottavaksi ja hän oli aluksi kokenut, että häneltä viedään rahat.

Kaikki haastateltavat kertoivat työntekijöiden varmistavan vuosittain, haluavatko he jatkaa välitystilipalvelun asiakkaina. He myös kertoivat jatkavansa omasta tahdostaan ja kokivat pystyvänsä vaikuttamaan tähän päätökseen milloin vain haluaisivat.

Kaikki haastateltavat kertoivat palvelun tavoitteena olevan, että vuokra ja muut laskut tulevat maksetuksi. Yhdellä haastateltavista oli tavoitteena, että rahat riittäisivät koko kuukaudeksi. Muita välitystilipalveluun liittyviä tavoitteita haastateltavilla ei ollut. Yksi heistä kertoi, että kerran järjestettiin kokous vastuutyöntekijän kanssa tavoitteisiin liittyen, mutta se oli päätynyt ikävästi. Haastateltavat toivoivat, että välitystilipalvelua jatketaan. Yksi heistä kertoi pohtineensa palvelun lopettamisen mahdollisuutta.

Haastateltavat kokivat välitystilin hyödylliseksi, toimivaksi ja tarpeelliseksi palveluksi, jonka avulla voidaan auttaa ihmisiä, jotka eivät kykene itse omista raha-asioistaan huolehtimaan. He kertoivat, että voisivat suositella palvelua muille. Välitystilin hyviksi puoliksi he nostivat avun asioiden hoitamisessa, vapauden käyttää itselle tulevat rahat, miten haluaa sekä huolettomuuden. Huolettomuuden kokemus syntyy haastateltavien mukaan siitä tiedosta, että laskut tulevat varmasti maksetuksi ja ei voi jäädä asunnottomaksi. Haastateltavien mielestä palvelulla ei ole mitään haittapuolia heidän kohdallaan. Mahdollisina haittapuolina nousi esiin leimautuminen sosiaalipalveluiden käyttäjäksi ja kokemus siitä, että ei hallitse itse omia rahojaan:

Sosiaalipummi. Joku vois ajatella näin, sanotaan sivullinen. Mutta sivulliset voi käsittää sen väärin, esimerkiksi näin, että sosiaalitoimisto maksaa minun vuokran. Mä aattelen, et ei se kuulu kenellekään. Mut leimataan heti, jos mä rupeen kertomaan sitä.

Ehkä jos tuntee, et on sidottu siihen, että sulta kiertää raha tätä kautta. Ja joku kokee sen ehkä silleen, et ei oo niinku hallussa omat niin sanotusti. No, kukin kokee sen kohdallaan niin kuin kokee.

Kolme haastateltavista kertoi saavansa välitystililtä laskujen jälkeen jäävän rahaosuuden välittömästi itselleen. Kahden haastateltavan kanssa on sovittu rahojen palauttamisesta osissa kerran viikossa. Kaikkien vuokra maksetaan välitystilin kautta ja välitystililtä voidaan hoitaa myös muita laskuja. Kahdella haastateltavalla on välitystiliasiakkuuden aikana siirretty laskuja takaisin haastateltavan itsensä hoidettavaksi. Toinen heistä kertoi, että välillä raha-asioiden hoidossa olevan edelleen ongelmia, mutta tilanne on aina korjaantunut.

Haastateltavat kertoivat välitystilin tuoneen helpotusta ja varmuutta arkeen ja rahan käyttöön, kun voi luottaa, että laskut tulevat maksetuksi. Yksi koki, että välitystilillä ei ole minkäänlaista vaikutusta hänen arkeensa ja toinen kertoi jäävänsä välillä kahdeksi viikoksi ilman rahaa, mikäli laskuja tulee kerralla normaalia enemmän. Kaikki kokivat, että välitystiliasiakkuuden aikana muilla tekijöillä ei ole ollut vaikutusta raha-asioiden hoidossa tapahtuneisiin muutoksiin.

Asiakkaiden kokemusten perusteella voidaan tulla siihen tulokseen, että välitystilipalvelu kokonaisuutena mahdollistaa asiakkaan voimaantumista, mutta siihen sisältyy myös voimaantumista estäviä osatekijöitä. Voimaantumista edistäviä tekijöitä ovat hoidetut vuokravelat, apu raha-asioiden suunnitelmalliseen hoitamiseen, tapaamisten ilmapiiri, hyvä asiakassuhde, joka perustuu kohtaamiseen, kuuntelemiseen, ymmärtämiseen ja molemminpuoliseen luottamukseen, kokemus mahdollisuudesta saada tukea, vapaus päättää päättää palvelun asiakkuuden jatkamisesta sekä vapaus käyttää laskujen jälkeen jäävät rahat ilman huolta asunnottomaksi joutumisesta.

Voimaantumista estäviä tekijöitä ovat palvelun kokeminen nöyryyttäväksi ja pelottavaksi, kokemus, että ei saa tukea työntekijältä sekä palvelun aloittamiseen liittyvä kontrolli. Kontrolli ilmenee suostutteluna ja toimeentulotuen maksamisena, mikäli välitystilipalvelu aloitetaan, jolloin vapaaehtoisuuden periaate kärsii.

Asiakkaiden kokemukset siitä miten välitystilipalvelupalvelu vaikuttaa voimaantumiseen vaihtelevat. Osa kokee palvelun avulla saaneensa varmuutta. Tieto siitä, että talousasiat ovat varmasti hallinnassa vaikuttaa varmuuden syntymiseen. Osa vastaajista ei osannut nimetä ja eritellä mahdollisia vaikutuksia. Osa vastaajista koki olleensa alkuun

epävarmoja palvelun aloittamisen suhteen. Luottamus ja tyytyväisyys palveluun ovat syntyneet ajan myötä. Asiakkaiden elämäntilanteeseen vaikuttavat monet tekijät ja välitystilipalvelu ei ole yhteydessä näihin kaikkiin muutoksiin. Varmuus siitä, että raha-asiat tulee hoidetuksi, koettiin tuovan varmuutta ja turvallisuuden tunnetta. Sen vaikutusta muihin elämän osa-alueisiin ei pystytä todentamaan tässä tutkimuksessa.

Asiakkaat kokivat pääasiallisesti elämäntilanteensa nyt hyvänä tai parempana, kun ennen palvelun aloittamista. Parempaan tilanteeseen on välitystilin lisäksi vaikuttanut raitistuminen ja muutokset ihmissuhteissa. Välitystilin koettiin tuoneen helpotusta ja varmuutta arkeen ja rahankäyttöön sekä huolettomuutta ja vapautta. Nykytilanne koettiin myös psyykkisen hyvinvoinnin osalta paremmaksi. Taloudellinen tilanne koettiin edelleen tiukaksi ja rahojen riittäminen elämiseen tuotti huolta.

Välitystili on vastannut hyvin asiakkaiden tavoitteeseen vuokran ja laskujen maksetuksi tulemiseen. Rahojen palauttaminen asiakkaan tilille pienemmissä osissa kerran viikossa tukee asiakasta tavoitteen ollessa rahojen riittäminen koko kuukaudeksi. Asiakkaiden päämääränä oli jatkaa palvelun asiakkaina ja näin pitää hyväksi koettua tilannetta yllä. Yksi heistä oli pohtinut mahdollisuutta lopettaa asiakkuus.

Asiakkaiden usko omaan kykyihinkin oli vahvistunut. Osa asiakkaista oli siirtynyt itsenäisempään raha-asioiden hoitoon maksamalla itse laskuja, jotka ennen maksettiin välitystililtä. Yhdellä asiakkaalla oli itsenäisessä hoitamisessa välillä ongelmia, mutta hänellä oli usko siihen, että tilanne pysyy kuitenkin hallittavana.

Välitystilipalvelun ja siihen liittyvän asiakassuhteen koettiin pääasiallisesti sisältävän voimaantumista tukevaa molemminpuolista luottamusta, ymmärrystä, kannustusta ja vapautta. Aineistosta nousi esiin myös tilanteita, joissa asiakas koki, että ei tule ymmärretyksi asiakassuhteessa. Nämä tilanteet liittyivät kuitenkin aina toimeentulotuen myöntämättä jättämiseen, eivät välitystilipalveluun.

Asiakkaat kokivat välitystilipalvelun hyödylliseksi, toimivaksi ja tarpeelliseksi palveluksi, jolla voidaan tukea asiakkaan omaa raha-asioiden hoitoa. Asiakkaat halusivat jatkaa palvelun käyttöä. Välitystiliasiakkaille suunnatut retket ja mahdollisuus keskustella työntekijöiden kanssa myös muusta kuin raha-asioista koettiin mukavina ja säilyttämisen arvoisina asioina. Kehittämisenäkökulmasta nousi esiin toive, että asiakastapaamisia voisi olla enemmän.

7.2 Vuorovaikutus

Asiakkaat tapaavat vastuutyöntekijöitään, lähinnä sosiaaliohjaajia pääsääntöisesti epä-säännöllisesti. Yhdellä haastateltavista tapaamiset ovat säännöllisiä ja toinen toivoi, että tapaamisia olisi enemmän, vaikka niille ei ole nyt akuuttia tarvetta. Tapaamisten lisäksi asiakkaat ovat yhteydessä vastuutyöntekijöihin puhelimitse ja sosiaaliasema järjestää retkiä, joihin asiakkaat ovat osallistuneet mielellään.

Tapaamisilla käsitellään pääsääntöisesti talousasioita, kuten laskujen maksua ja muita maksuasioita. Muut maksuasiat olivat esimerkiksi maksusuunnitelmien laadintaa ja talouden suunnittelua. Lisäksi käsitellään muita elämän osa-alueita, kuten esimerkiksi päihteiden käyttöä ja muita asiakkaiden arkeen liittyviä asioita.

Hän jopa joskus soittaa mulle kotiin ja kysyy, miten menee ilman että kysyy, millon tavataan. Puhutaanhan me paljon muustakin ku näistä asioista. Ku nytki, ni eihän me muuta tehty, ku puhuttiin koko ajan vaan.

Haastateltavat kokivat ilmapiirin myönteisenä. Ilmapiirin kuvattiin olevan hyvä, lämmin ja luottamuksellinen. Ilmapiirin myönteiseen kokemiseen vaikuttavat kokemukset siitä, miten työntekijä kohtaa asiakkaan. Kohtaamisen haastateltavat liittävät siihen, mitä puhutaan ja miten keskustelut avataan. Ilmapiiri on asiakkaan mukaan aistittavissa työntekijöiden tavasta katsoa ja kuunnella.

Se ilmapiiri se on niin lämmin ja miten hän ottaa mut vastaan ja miten hän alottaa sen asiat mistä puhutaan. Hän ei niinku koskaan moiti. Jos moittii ni hän moittii...rakkaudella moittii.

Tää on mulle oikein arvokas tää sossu. Tää on ollut, kun koti mulle.

Ilmapiiri on haastateltavien mukaan aistittava asia. Sitä kuvattiin sillä, että ”on kiva olla asiakkaana” ja että ”fiilis on hyvä”.

Sen jotenki niinku aistii. Se riippuu niin paljon, miten toinen katsoo ja kuuntelee ja sitä aistii sen, että välittää.

Suurin osa vastaajista kokee suhteen vastuutyöntekijöihin hyvänä. Hyvä suhde syntyy asiakkaan kokemuksen mukaan siitä, että työntekijä kuuntelee, kannustaa ja ei nöyryytä eikä juoksuta. Suhde työntekijöihin kärsii, kun asiakas ja työntekijä eivät ymmärrä toisiaan. Niissä tilanteissa, kun asiakas koki, että työntekijä ja asiakas eivät ymmärrä toisiaan, koettiin suhde epäonnistuneeksi, jolloin yhteistyö kärsii. Asiakkaat vertasivat kokemuksiaan aikaisempiin kokemuksiin sosiaaliaseman asiakkuudesta ja yhteistyöstä sekä muilta kuulemaansa tietoon. Aikaisemmat kokemukset olivat negatiivisia ja muilta

kuultu tieto ei tukenut haastateltavien omaa kokemusta siitä, minkälainen suhde heillä on työntekijöihin.

No meil on jostakin syystä, meil on semmonen ihana suhde. Ja mä tiedän kyllä, mä oon kuullu niin paljon noit juttui, et ei se oo aina kaikilla kaikkien kanssa.

Se on ihan kauheeta, jos on vaan sellasta virkatietä. Se on ihan kauhista. Että täytyis lähettää korttia ja soittaa kuusi kertaa ennen, kun voi tavata. Niinku siellä oli siellä. Että juoksutti ja nöyryytti sillai aika paljon. Mutta ei tässä talossa oo ollu, hommat on hoitunut.

Haastateltavien kokemukset saamastaan tuesta vaihtelivat. Osa vastaajista koki saavansa tukea ja osa ei. Kaikki eivät kokeneet olevansa tuen tarpeessa, mutta uskoivat saavansa tukea, jos tukeen tulisi tarvetta. Toisaalta haastateltavat, jotka eivät kokeneet saavansa tukea, kuvailivat puheissaan kuitenkin erilaisia tukikeinoja. Asiakkaan saamisessa tukikeinoissa korostuu raha-asioiden järjestely, tuki käytännön asioiden hoidossa muuttuvissa elämäntilanteissa, kannustaminen sekä tieto siitä, että tuki on saatavilla silloin, kun sitä tarvitaan.

Tuki yhdistetään myös kohtaamiseen, se on haastateltavien kokemuksen mukaan ymmärrystä, kuuntelua ja erilaisten tarpeiden huomioon ottamista. Vastauksia yhdistivät kokemukset siitä, että tuen koettiin olevan kuuntelua ja aitoa kiinnostusta asiakkaan asioista. Työntekijät, joiden koettiin kuuntelevan ja olevan kiinnostuneita myös haastateltavien muista kuin taloudellisista asioista, koettiin myös tukevan asiakkaita.

No semmosta kannustavaa. Et hän kannus... antaa mulle ohjeita ja et mitä vois tehdä ja et ei millään pakolla. Ehdottelu... ehdotuksia. Ja mä olen hänen mukaansa toiminu ja monessa asiassa.

Se kuuntelee mun muitaki murheita siinä sivussa ku soitan.

Välitystilipalveluun liittyen kontrolli liittyy lähinnä palvelun aloittamiseen. Yksi haastateltavista kuvasi välitystilipalvelun aloittamiseen liittyneen suostuttelua. Työntekijän koettiin vakuuttaneen asiakkaan palvelun asiakkaaksi, vaikka asiakas oli alkuun palvelun suhteen epäileväinen. Haastateltava kuvasi asian kääntyvän sellaiseksi, että hän alkoi uskoa työntekijää. Tällä hetkellä asiakas oli tyytyväinen palveluun.

Mut niinku sanoin ni hän sai sitte vakuuttuneeks mut siitä, että ei suinkaan syö eikä ryöstä sinua, että tää on niiku mun parhaakseni. Siis se kääntyy se asia sellaseks, et mä alan uskoa, että hän on oikeassa. Mun täytyy tehdä niinku hän neuvoo.

Yksi haastateltava kuvasi, että vuokravelka maksettiin kerran, kun hän suostui sopimukseen, jolla välitystilipalvelu perustettiin. Hänkin kuvasi olevansa tällä hetkellä tyytyväinen palveluun. Yksi haastateltava puolestaan kuvasi saaneensa moitteet, jonka jälkeen välitystilipalvelu perustettiin. Myös hän on tällä hetkellä tyytyväinen palveluun.

Hyvin semmonen ihana ihminen sano, et hän maksaa nyt tän kerran mut sitte tehdään, jos tehdään tämä sopimus, mistä nyt ollaan puhe.

Vastaajat kokivat tulevansa pääsääntöisesti oikein ymmärretyksi ja kuulluksi puhuttaessa välitystiliin tai talousasioihin liittyvistä asioista. Kokemuksiin vaikutti myös toimeentulotukeen liittyvät kokemukset. Toimeentulotukeen liittyvissä asioissa haastateltavat eivät aina koe tulevansa ymmärretyksi ja kuulluksi, mikä vaikuttaa myös asiakkaiden kokemukseen kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisessa muissa tilanteissa. Haastateltavat kokivat, että toimeentulotukeen liittyvistä asioista puhuttaessa heidän tilannettaan ei nähdä heidän perspektiivistä. Yhteisymmärrykseen ei päästä keskustelun avulla, koska toimeentulotuen koettiin noudattavan vaan tiettyä kaavaa.

Välitystilipalveluun ja muuhun sosiaaliseen tukeen liittyen haastateltavat kokivat pääsääntöisesti, että heillä ja työntekijällä on yhteisymmärrys. Haastateltavat kokevat voidensa itse vaikuttaa kuulluksi ja ymmärretyksi tulemiseen. Eräs vastaaja koki vastuutyöntekijän ajavan asiakkaan etua.

Tuun ymmärretyks. Ku hän nimenomaan ajaa mun etua.

Kaikki haastateltavat kokivat nauttivansa työntekijöiden luottamusta, mutta osa vastaajista epäröivät kysyttäessä sitä, luottavatko työntekijät heihin. Luottamuksen syntyyn vaikuttaa haastateltavien kokemusten mukaan avoin ilmapiiri, mahdollisuus puhua avoimesti asioistaan sekä oma toiminta. Oma toiminta on haastateltavien kokemusten mukaan muutosta, joka heissä on tapahtunut. Aikaisemmat vaikeudet tai ongelmat eivät varjosta luottamusta enää, kun muutos on tapahtunut.

Uskon että se on nyt vahvistunut tämä luottamus. Musta on tullut vähän niin kuin kiltti poika.

Avoin ilmapiiri ja mahdollisuus puhua avoimesti asioistaan ovat sitä, että voi jutella työntekijän kanssa myös muista kuin talouteen liittyvistä asioista. Kaikki vastaajat kokivat luottavansa työntekijöihin. Luottamus työntekijöihin koettiin syntyvän ajan kanssa.

Ni sit mä opin luottamaan siihen. Se oli se, et mä en luottanu. Nyt se on hyvä.

Kolme vastaajaa koki vastuutyöntekijöiden antavan neuvoja ja ohjausta. Pääosa vastaajista uskoo saavansa neuvoja ja ohjausta tarvittaessa ja niitä halutessaan. Annetut neuvot ja ohjaus liittyvät pääasiassa talousasioihin ja joissain tapauksissa päihteiden käyttöön. Osa vastaajista koki neuvojen antamisen huonona asiana, kun taas osa koki hyötyneensä neuvonnasta ja ohjauksesta.

Haastateltavien elämäntilanteen muututtua haastateltavat kokivat, että he eivät enää tarvitse neuvoja ja ohjausta. Haastateltavat uskoivat kuitenkin siihen, että tilanteessa, jossa he neuvoja tarvitsevat, he saisivat niitä.

Kyllä mä sitten voin, kun tulee joku vaikeampi paikka, jos tulisi joku hankinta, johon mulla ei just olisi rahaa, kun mulla tulee ne eläkkeet tänne, niin siitä puhuttiin, että siinä voi olla sellaista venkslailu mahdollisuutta.

No ei oo tarvinnu pyytää eikä oo kenenkään tarvinnu niitä antaa enää.

Haluttomuus ottaa neuvoja ja ohjausta saattaa merkitä sitä, että asiakkaat ovat tyytyväisiä nykytilanteeseen, eivätkä halua muuttaa sitä. Ohjausta ja neuvoja raha-asoiden hoitoon ei välttämättä asiakkaiden kokemusten mukaan tarvita, koska ne hoituvat jo välitystilin kautta.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tuoda esiin asiakkaiden näkökulmaa välitystilipalvelusta palvelun kehittämiseksi. Tarkastelimme asiakkaiden kokemuksia voimaantumisen, kehittämistarpeiden ja asiakassuhteen näkökulmista.

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen mukaisesti tutkimme, miten asiakkaat kokevat välitystilin vaikuttavan voimaantumiseen. Asiakkaiden kokemusten perusteella välitystilipalvelu mahdollistaa henkilökohtaista voimaantumista. Asiakkaat ovat saavuttaneet tavoitteitaan ja päämääränä heillä on palvelun piirissä pysyminen. Saavutetut tavoitteet ovat konkreettisia, kaikkia vastauksia yhdisti pyrkimys saada maksuasiat hoidettua. Asiakkaat olivat tyytyväisiä siihen, että maksuasiat hoituvat välitystilin kautta. He kokivat huolettomuuden tavoiteltavana tilana, jonka välitystili oli asiakkaiden kokemuksen mukaan mahdollistanut.

Voimaantumisteorian näkökulmasta tarkasteltuna voimaantunut ihminen asettaa itselleen tavoitteita, joiden avulla hän voi saavuttaa toivottuja tulevaisuuden tiloja. Asiakkaiden toivottu tulevaisuuden tila oli huolettoman elämän ylläpitäminen. Valtaistamisella halutaan kuitenkin vahvistaa asiakkaan voimavaroja ja tukea häntä itsenäiseen selviytymiseen ja päätöksentekoon. Voimaantunut asiakas siis uskoisi omaan kykyihinsä hoitaa talouttaan tulevaisuudessa itse. Elämänhallinnan näkökulmasta tarkasteltuna ihmisen tulisi uskoa muutoksen aikaansaamisen mahdollisuuteen. Vahvaan elämänhallintaan kuuluukin omien tavoitteiden asettaminen ja niitä kohti pyrkiminen. Hallinnan tunteen saavuttaminen on koherenssiteorian mukaisesti välttämätöntä voimaantumisen kannalta, voimaantunut ihminen kokee elämänsä hallittavaksi, ennustettavaksi ja mielekkääksi.

Voimaantumiselle välttämättömiä uusia tavoitteita ja päämääriä ei asiakkuuden aikana ole syntynyt. Tästä voidaan päätellä, että nykyisessä muodossaan välitystili tukee asiakasta raha-asioiden hoidossa vain rajallisesti. Välitystilin avulla voidaan varmistaa asiakkaiden laskujen maksu, mutta palveluun ei näytä liittyvän tavoitteellista pyrkimystä siihen, että vastuu maksuasioista siirtyisi taas asiakkaalle itselleen. Voimaantuneen ihmisen tulisi tietoisesti asettaa itselleen päämääriä ja ottaa vastuuta. Konteksti, tässä tilanteessa välitystilipalvelu ja suhde työntekijöihin, ei näytä tukevan asiakasta asettamaan itselleen päämääriä. Tapaamisia toteutetaan asiakkaiden kokemuksen mukaan pääasiassa epäsäännöllisesti, eikä tapaamisiin mielletä liittyvän tavoitteiden käsittelyä tai täsmennystä.

Palvelua voitaisiin kehittää asiakkaan tukemiseksi raha-asioiden itsenäiseen hoitoon tulevaisuudessa. Mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe voisi olla, miten asiakkaan voimaantumista voidaan tukea tämän saavuttamiseksi.

Tutkimuksessamme selvitimme, mitä asiakkaiden kokemuksen mukaan palvelussa on tarpeen kehittää ja mitä säilyttää. Tuloksista kävi ilmi, että asiakkaat kokivat välitystilipalvelun hyödylliseksi, toimivaksi ja tarpeelliseksi palveluksi. Välitystiliasiakkaille suunnatut retket ja mahdollisuus keskustella työntekijöiden kanssa myös muusta kuin raha-asioista koettiin mukavina ja säilyttämisen arvoisina asioina. Kehittämisenäkökulmasta nousi esiin toive, että asiakastapaamisia voisi olla enemmän.

Asiakassuhteen vuorovaikutusta tutkimme kysymällä, millaiseksi asiakkaat kokevat asiakassuhteen välitystilin vastuutyöntekijöihin. Tulosten mukaan välitystiliasioihin liittyen suhde työntekijöihin on kannustava ja ilmapiiri koettiin myönteisenä. Asiakkaat

kokivat suhteen luottamukselliseksi sekä kokivat tulevansa ymmärretyiksi ja kuulluiksi. Asiakkaiden kokemuksen tuen saamisesta olivat erilaisia. Osa heistä koki saavansa työntekijöiltä tukea, kun taas osa ei. Tuloksista nousi myös kontrolliin viittaavia elementtejä.

Asiakkaat kuvailivat aineistossa monia erilaisia tuen muotoja, kuten taloudellista tukea, neuvontaa, ohjausta ja kohtaamista, jossa työntekijä kuuntelee, ymmärtää ja suhtautuu heihin avoimesti. Palvelun vapaaehtoisuudesta huolimatta aineistosta nousi myös kontrollin elementtejä. Kontrolli yhdistettiin vahvasti toimeentulotukeen, jonka myöntämiselle on tarkat lain säätämät ohjeet. Toimeentulotuki ei kuitenkaan liity välitystiliin. Kontrolli näkyi vahvasti myös palvelun aloittamisessa. Asiakkaita oli suostuteltu palvelun aloittamiseen, moitittu senhetkisestä elämäntavasta ja asiakkaalle oli luvattu maksaa toimeentulotukea, mikäli palvelu aloitetaan. Välitystilin perustaminen ei tällöin ole ollut asiakkaalle täysin vapaaehtoista. Palvelun aloittamiseen sisältyvästä kontrollista huolimatta kaikki haastateltavat jatkavat palvelun asiakkaan omasta tahdostaan. Sosiaaliaseamalla on kuitenkin hyvä kiinnittää huomiota palvelun vapaaehtoisuuden periaatteen toteutumiseen.

Asiakastyön orientaatio näyttäytyy asiakkaiden kokemusten mukaan lähinnä asiakas-keskeisenä. Työskentelyn lähtökohtana pidettiin asiakkaan tarvetta saada apua raha-asioiden hoitamiseen. Asiakkaat kertoivat työntekijän kuuntelevan ja ymmärtävän heitä. Asiakkaat kokivat voivansa kertoa työntekijöille myös muista asioista kuin raha-asioiden hoitoon liittyvistä asioista. Asiantuntijakeskeisyys nousi esiin vahvasti välitystilipalvelun aloittamisessa. Työntekijä on ottanut itselleen asiantuntija-aseman moittiesseen asiakasta ja suostutellessaan asiakasta palvelun aloittamiseen. Työntekijä on vakuuttanut asiakkaan siitä, että tämä tarvitsee palvelua. Tilannetta on siis vahvasti ohjannut työntekijän näkemys asiakkaan tilanteesta. Suoranaista pakottamista ilmeni tilanteessa, jossa välitystilin perustaminen oli ehtona myönteiselle toimeentulotukipäätökselle. Asiantuntijakeskeisyys näkyi myös neuvojen antamisena silloin, kun asiakas ei niitä halua. Dialogisia elementtejä asiakassuhteessa olivat molemminpuolinen luottamus ja ajan kanssa syntynyt hyvä suhde.

9 LUOTETTAVUUS

Haimme tutkimusluvan Helsingin kaupungin sosiaalivirastolta. Tutkimuslupahakemuksessa sitouduimme siihen, että emme käytä tietoja asiakkaan tai hänen läheistensä vahingoittamiseksi tai halventamiseksi. Sitouduimme salassapitovelvollisuuteen ja siihen, että emme saata saamiamme henkilötietoja sivullisille. Annoimme sosiaalivirastolle luvan antaa tutkimustamme koskevia tietoja ulkopuoliselle tutkimuksen avoimuuden lisäämiseksi.

Haastateltavat ohjautuivat tutkimukseen Läntisen sosiaaliaseman työntekijöiden ohjaamana. Toivoimme vähintään noin vuoden välitystilipalvelun piirissä olleita asiakkaita, jotta heillä olisi jo kokemusta ja jäsentynyt käsitys palvelusta sekä käsitys asiakassuhteesta. Toivoimme haastateltavien valikoituvan tutkimukseen sattumanvaraisesti. Emme kuitenkaan voi olla varmoja, millä perusteella asiakasvalinnat on tehty. Valintaan on voinut vaikuttaa työntekijöiden omat intressit. Työntekijöiden mahdolliset omat intressit voivat vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. On mahdollisuus, että työntekijät ovat miettineet haastateltavien valinnassa haluttuja tuloksia.

Haastateltaessa kerroimme asiakkaille olevamme sosiaaliviraston toiminnasta ulkopuolinen taho ja vastaaminen tai vastaamatta jättäminen ei siten vaikuta asiakkaan saamaan palveluun sosiaaliasemalla. Kerroimme olevamme vaitiolovelvollisia ja että asiakkaat eivät ole tunnistettavissa tutkimustulosten raportoinnissa. Selvensimme myös sen, että työntekijöiden tietoon ei saateta yksittäisten henkilöiden vastauksia. Kerroimme myös vaihtoehdosta peruuttaa osallistuminen missä tahansa tutkimuksen vaiheessa ja annoimme asiakkaalle tähän tarvittavat yhteystiedot. Toivoimme näiden seikkojen kertomisen asiakkaalle haastattelutilanteessa vaikuttavan siihen, kuinka avoimesti asiakkaat kertoivat kokemuksistaan.

Ennen haastatteluja teimme kolme esihaastattelua, joiden avulla testasimme kysymysten toimivuutta ja ymmärrettävyyttä. Esihaastattelujen pohjalta viimeistelimme temahaastattelurunkoa. Varsinaisissa haastatteluissa olimme molemmat läsnä. Sovimme etukäteen kumpi meistä toimii päähaastattelijana ja toinen haastattelijana keskittyi täydentämiseen ja varmisti, että kaikki teemat tuli käsiteltyä haastatteluissa. Analyysivaiheessa jatkoimme yhdessä työskentelyä varmistaaksemme mahdollisimman objektiivisen tulosten muodostamisen ja niiden tulkinnan.

Esihaastatteluista poiketen varsinaisissa haastatteluissa huomasimme, että haastateltavien oli vaikea erottaa välitystiliä toimeentulotuesta. Haastateltavat sivusivat toimeentulotukeen liittyviä asioita etenkin puhuttaessa asiakassuhteesta. Täsmensimme haastattelujen alussa puhuamme vain välitystilistä, mutta tämä oli tarpeen selventää toistuvasti läpi haastattelujen. Olemme aineistoa analysoidessamme erotelleet, milloin asiakkaat puhuvat välitystilistä ja milloin toimeentulotuesta. Asiakkaiden kokemukset toimeentulotukeen liittyen vaikuttavat asiakassuhteen, koska sama välitystilin vastuutyöntekijä käsittelee toimeentulotukihakemuksia. Olemme rajanneet aineistoa niin, että olemme nostaneet vain välitystiliä koskevan tiedon, mutta olemme maininneet myös toimeentulotukeen liittyvät kokemukset. Haastattelujen aluksi kävimme läpi asiakkaan kanssa, ketkä hänen välitystilin vastuutyöntekijänsä ovat varmistaaksemme, että haastateltava tietää, keitä tarkoitamme puhuessamme työntekijöistä.

Tutkimuksen luotettavuutta lisätäksemme olemme tässä tutkimusraportissa kuvanneet tehtyjä valintoja ja niiden perusteluja. Olemme myös kuvanneet tutkimusprosessin kulun, jotta tutkimus olisi toistettavissa. Vaikka tutkimus on toistettavissa, eivät tulokset välttämättä ole yleistettävissä muiden sosiaaliasemien välitystiliasiakkaiden kokemuksiksi, koska muilla sosiaaliasemilla välitystilipalvelun konteksti voi olla erilainen. Lisäksi haastateltujen kokemukset ovat heidän subjektiivisia kokemuksiaan, joita ei voida yksiselitteisesti yleistää.

10 POHDINTA

Välitystilipalvelu on vapaaehtoinen tukimuoto asiakkaille, joilla on toistuvia taloudenhallinnan ongelmia. Palvelun tarkoituksena on tukea asiakkaan taloudenhallintaa. Opinäytetyömme tavoitteena on tuoda esille asiakkaan näkökulma palvelun kehittämiseksi. Olemme tarkastelleet palvelua voimaantumisen näkökulmasta, mutta olemme täydentäneet voimaantumisteoriaa asiakassuhteen vuorovaikutusta käsittelevällä teoriolla.

Asiakkailla oli erilaisten syiden johdosta taloudellisia vaikeuksia palvelun aloittamishetkellä. Välitystilin avulla voidaan tukea asiakasta järjestelmälliseen taloudenhoitoon. Palvelu sisältää voimaantumista tukevia elementtejä, kuten työntekijältä saatu tuki taloudenhoidon suunnitteluun ja kannustava ilmapiiri sekä luottamuksellinen asiakassuhde. Voimaantumista estäviä tekijöitä tulosten mukaan ovat palveluun liittyvät nöyryy-

tyksen ja pelon tunteet sekä palveluun aloittamiseen liittyvä kontrolli, joka ilmenee esimerkiksi suostutteluna palvelun aloittamiseen.

Asiakkaat olivat asettaneet tavoitteeksi sen, että laskut tulevat maksetuksi. He kokivat palvelun tukevan tavoitteen saavuttamista ja olivat tyytyväisiä palveluun. Usko omiin kykyihin oli palvelun aikana lisääntynyt. Asiakkuuden aikana uusia tavoitteita ei asetettu, vaan asiakkaiden päämääränä oli palvelun piirissä pysyminen. Voimaantumisen näkökulmasta olisi ihanteellista se, että asiakas asettaisi itselleen tavoitteita, joiden pyrkimyksenä olisi jatkossa itsenäinen selviytyminen.

Asiakassuhde koettiin hyväksi, luottamukselliseksi ja ilmapiiri myönteiseksi. Näiden syntyyn vaikuttavat avoin ilmapiiri sekä työntekijän tapa kohdata asiakas sekä kuunteleminen, kannustaminen ja ymmärtäminen. Työntekijät antavat neuvoja ja ohjausta tarvittaessa. Työntekijöiden tarjoamaa tukea asiakkaat määrittivät monella eri tavalla. Tuen luonnehdittiin olevan muun muassa raha-asioiden järjestelyä, kannustamista, ja asiakkaan kohtaamista, johon sisältyy ymmärtäminen ja kuunteleminen. Myös työntekijän osoittama kiinnostus asiakkaan muuta elämää kohtaan koettiin tukevana. Asiakastyön orientaatio koettiin asiakaskeskeiseksi ja siinä on dialogisia elementtejä. Asiantuntijakeskeisyyttä ilmenee lähinnä palvelun aloittamiseen liittyvässä kontrolloinnissa.

Kehittämisenäkökulmasta asiakkaat nostivat esiin toiveen, että asiakastapaamisia järjestettäisiin useammin. Palveluun kuuluvat retket ja mahdollisuus käsitellä elämää kokonaisvaltaisemmin kuin raha-asioiden osalta, koettiin säilyttämisen arvoisiksi asioiksi. Asiakkaat luonnehtivat palvelua hyödylliseksi ja heidän kohdallaan tarpeelliseksi ja toimivaksi tukimuodoksi.

Tarkastellessamme tutkimustuloksia suhteessa teoreettiseen viitekehykseen, tulimme siihen johtopäätökseen, että välitystilipalvelua voisi kehittää asiakkaan itsenäistä selviytymistä tukevammaksi. Asiakkaita voitaisiin tukea asettamaan sellaisia tavoitteita, joita saavuttamalla he voivat vähitellen siirtyä itsenäisempään talousasioiden hoitoon. Mielestämme palveluun tulisi liittää tavoitteellinen toiminta, jotta välitystilin käyttöä ei pidettäisi pysyvänä ratkaisuna. Käytännössä tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi talouden ennakoivan suunnittelun harjoittelemista ja vastuun siirtämistä vähitellen takaisin asiakkaalle itselleen. Voimaantuminen on tunne omasta vahvuudesta. Tämän tunteen syntymistä ja ylläpitämistä voidaan tukea tarjoamalla resursseja. Vastuu omasta voimaantumisesta on kuitenkin viimekädessä asiakkaalla.

Mielenkiintoista olisi saada jatkotutkimuksen avulla tuloksia siitä, miten asiakkaita voidaan tukea välitystili kontekstissa tavoitteiden asettamiseen niin, että asiakas tulevaisuudessa pystyisi mahdollisimman itsenäiseen taloudellisten asioiden hallintaan. Tämä voisi sisältää tietoa menetelmistä, jotka soveltuisivat välitystilipalvelun asiakkaiden tavoitteiden asettamisen ja saavuttamisen tukemiseen.

Opinnäytetyömme tuloksia voidaan hyödyntää välitystilipalvelun kehittämisessä. Ne toimivat lähtökohdina työntekijöiden pohtiessa, miten palvelu parhaiten tukisi asiakkaan voimaantumista. Tuloksista käy mielestämme hyvin ilmi, minkälaisiksi asiakkaat kokevat asiakassuhteen vuorovaikutuksen ja mitkä tekijät näihin kokemuksiin vaikuttavat. Näiden tekijöiden avulla työntekijöiden on mahdollista pohtia järjestelmällisesti asiakassuhdetta asiakkaan näkökulmasta.

LÄHTEET

- Adams, Robert 2008: Empowerment, participation and social work. Fourth edition. USA: Palgrave MacMillan.
- Eskola, Jari – Suoranta, Juha 1998: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2009: Läntinen sosiaaliasema. Haagan toimipiste. Verkkodokumentti. Päivitetty 19.10.2009.
<http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/Sosv/fi/Aikuisten+palvelut/Sosiaaliasemat/L_ontinen+sosiaaliasema%2C+Haagan+toimipiste>. Luettu 27.10.2009.
- Hirsjärvi, Sirkka - Hurme, Helena 2000: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hämäläinen, Juha 1999: Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Jokinen, Arja 2008: Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, Arja – Juhila, Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi 2008a: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, Arja – Juhila, Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi 2008b: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Jokinen, Arja – Juhila, Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Keltikangas-Järvinen, Liisa 2008: Temperamentti, stressi ja elämäntilanne. Juva: WSOY.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.
- Maistraatti 2010: Edunvalvonnan tarve ja sen järjestäminen.
<<http://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/holhoustoimi/Edunvalvonnan-tarve-ja-sen-jarjestaminen/>>. Luettu 17.10.2010.
- Metsämuuronen, Jari 2006: Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 3. uudistettu painos. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino Oy.
- Myllykoski, Anne-Mari – Melamies, Nina – Kangas, Sari (toim.) 2004: Itsenäistyvä nuori ja AD/HD. Juva: PS-kustannus.
- Mäkinen, Eija - Immonen, Laila 2009: Sosiaaliohjaaja ja toimistosiihteri. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Suullinen tiedonanto 13.10.2009. Helsinki: Läntinen sosiaaliasema.

- Mönkkönen, Kaarina 2002: Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Mönkkönen, Kaarina 2007: Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Peiponen, Arja - Palviainen, Leila 2009: Välitystilin hoitaminen sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Aikuisten palvelujen vastuualue. Sosiaalinen ja taloudellinen tuki. Tiedote. Helsingissä 27.7.2009.
- Raitasalo, Raimo 1995: Elämänhallinta sosiaalipolitiikan tavoitteena. Helsinki: Kansaneläkelaitos. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia.
- Raitasalo, Raimo 1996: Aaron Antonovskyn ”Salutogeeninen malli” ja elämänhallinta. Teoksessa Raitasalo, Raimo (toim.): Elämänhallintaa etsimässä. Helsinki: Kansaneläkelaitos. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia.
- Räsänen, Juhani 2006: Voimaantumisen mahdollistaminen ja ratkaisut. Yhteiskunnan, yhteisön ja yksilön valtaistaminen. Julkiviestintä oy: Suomen työvalmennusakatemian julkaisu.
- Siitonen, Juha 1999: Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun opettajakoulutuslaitos. Verkkodokumentti.
<<http://herkules oulu.fi/isbn951425340X/isbn951425340X.pdf>>. Luettu 23.10.2009.

Teemahaastattelurunko

Taustat

1. Miten olet päätenyt välitystilipalvelun asiakkaaksi?
2. Kuinka kauan olet ollut asiakkaana?

Voimaantuminen

Havahtuminen ja valtaistuminen

1. Tilanne ennen
2. Tilanne nyt
3. Päätöksenteko
4. Vaikuttaminen

Päämäärät, tavoitteet ja kyky, konteksti

1. Tavoitteet
2. Hyödyt ja haitat
3. Tarve (asiakkaan oma tarve ja yleinen tarve)
4. Elämänhallinta

Koherenssi

1. Välitystilin vaikutus raha-asioiden hoitoon (tapahtunut muutos)
2. Mahdollisen muutoksen vaikutus muuhun elämään
3. Muiden tekijöiden vaikutus raha-asioiden hoitoon

Vuorovaikutus

1. Tapaamiset (merkitys ja sisältö)
2. Ilmapiiri
3. Suhde työntekijöihin
4. Tuki
5. Kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen
6. Luottamus
7. Neuvot ja ohjaus

Helsinki 18.8.2010

Hei,

Olemme Metropolia Ammattikorkeakoulun sosionomi (AMK) –opiskelijoita ja teemme opinnäytetyötä, jonka aiheena on Asiakkaiden kokemuksia välitystilipalvelusta.

Opinnäytetyön aineiston keräämme haastattelemalla välitystilipalvelun asiakkaita Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa. Haastattelut tehdään Läntisellä sosiaaliasemalla Haagassa.

Noudatamme vaitiolovelvollisuutta kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Kaikki haastattelu- ym. vastausmateriaali käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja nimettömästi.

Toivomme saavamme haastatella välitystilipalvelun asiakkaita. Tutkimuksemme tarkoituksena on tuoda asiakkaan näkemys esille palvelun kehittämiseksi.

Jos olet kiinnostunut, ota yhteyttä meihin sähköpostitse tai jätä yhteydenottopyyntö sosiaaliohjaaja Eija Mäkiniemelle.

Ystävällisin terveisin,

Outi Holopainen ja Nina Jäppinen

Nina Jäppinen

nina.jappinen@metropolia.fi

Outi Holopainen

outi.holopainen@metropolia.fi

Eija Mäkinieniemi

ma-pe klo. 9-10 (Muina aikoina voit jättää yhteydenottopyynnön vastaajaan).

p. 310 41237

SUOSTUMUSLOMAKE

Haastattelu suoritetaan täysin luottamuksellisesti. Mitään kertomianne tietoja ei saateta muiden kuin tutkimuksen tekijöiden tietoon. Haastattelumateriaalia hyödynnetään ainoastaan kyseisessä opinnäytetyössä, eikä sitä säilytetä työnvalmistumisen jälkeen. Haastattelumateriaalia käytetään työssä siten, että teidän tai muiden osapuolten henkilöllisyyttä ei voida tunnistaa.

Voitte keskeyttää haastattelut tai tutkimukseen osallistumisen sekä kieltää haastattelumateriaalin käytön kaikissa tutkimuksen eri vaiheissa. Keskeyttäminen tai kieltäytyminen ei vaikuta sosiaalivirastolta saamiinne palveluihin. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Annan suostumukseni haastattelun tallentamiseen sekä sen käyttämiseen yllä olevin ehdoin.

Allekirjoitus _____

Nimen selvennys _____

Paikka ja aika _____

Kiitos avustanne!

Sosionomiopiskelijat

Outi Holopainen ja
Nina Jäppinen
Metropolia Amk