

Sami Toikko ja Teemu Tamminen

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan

ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK), diakoniatyö

Opinnäytetyö, 2022

TALOUSKOKEMUSASIAANTUNTIJAN TYÖ

Espon aikuissosiaalityön pilotti ja talouskokemusasiantuntijan vaikutus osana työyhteisöä.

TIIVISTELMÄ

Teemu Tamminen ja Sami Toikko
Taloukokemusasiantuntijan työ - Espoon aikuissosiaalityön pilotti ja taloukokemusasiantuntijan vaikutus osana työyhteisöä
38 sivua, 2 liitettä
Syksy, 2022
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveystalouden ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi -diakoni (AMK)

Tämän tutkimuspainotteisen opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Espoon aikuissosiaalityön taloukokemusasiantuntijan työtä sekä selvittää sen hyötyjä asiakkaille ja koko organisaatiolle. Lisäksi tarkoituksena oli tutkia, millaisia haasteita työmuotoon liittyy.

Opinnäytetyö on laadullista tutkimusta, johon aineisto kerättiin haastattelemalla seitsemää aikuissosiaalityön työntekijää. Haastattelut toteutuvat etänä verkossa yksilö- ja ryhmähaastatteluina. Aineiston analyysi tapahtui teemoittelun avulla.

Haastattelujen analyysissä löytyi neljä suurempaa teemaa: asiakkaaksi ohjautuminen, kokemusasiantuntijan asiakastapaamisten sisällöt, taloukokemusasiantuntijan hyödyt asiakkaalle ja työyhteisölle sekä toiminnan haasteet. Työntekijät kokivat taloukokemusasiantuntijan omaavan sellaista osaamista, mitä työntekijöillä ei itsellään ollut. Lisäksi toiminnan koettiin tarjoavan asiakkaille konkreettista palvelua tilanteessa, jossa ammattilaisten resurssit eivät olleet riittäviä. Toimintaan liittyviä haasteita ei haastatteluissa tullut esille.

Opinnäytetyön perusteella voidaan todeta taloukokemusasiantuntijatyön hyödyttävän sekä aikuissosiaalityön asiakkaita että koko organisaatiota. Toiminta tuo lisäpalvelun asiakkaille ja toisaalta työntekijöiden resursseja vapautuu muuhun työhön. Aihetta olisi syytä tulevaisuudessa tutkia vielä erikseen asiakkaita haastattelemalla.

Asiasanat: taloussosiaalityö, velkaantuminen, kokemusasiantuntijuus

ABSTRACT

Teemu Tamminen and Sami Toikko

Work of a financial experience specialist – the impact of the financial experience specialist in a part of the work community

38 pages, 2 appendices

Fall, 2022

Diakonia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Social Services

Diaconal Work

Bachelor of Social Services

The purpose of this research-oriented thesis was to understand the work of the financial experience specialist in Espoo's adult social work and find out its benefits for the clients and the entire organization. In addition, the purpose was to investigate what kind of challenges are associated with the form of work.

The thesis is a qualitative study, the material for which was collected by interviewing seven adult social work workers. The interviews took place remotely online as individual and group interview. The analysis of the data took place with the help of thematization.

In the analysis of the interviews, four larger themes were found: orientation as a customer, the content of financial experience specialist's customer meetings, the benefits of the financial experience expert for the customer and the work community, and the challenges of the operation. The employees felt that the financial experience specialist had the kind of expertise that the employees themselves did not have. In addition, the activity was felt to offer customers a concrete service in a situation where the resources of professionals were not sufficient. Challenges related to the operation did not come up in the interviews.

Based on the thesis, it can be concluded that the work of a financial experience specialist benefits both the clients of adult social work and the entire organization. This kind of working brings an additional service to customers, and on the other hand, employees resources are freed up for other work. In the future, the subject could be researched separately by interviewing customers.

Keywords: Financial oriented social work, financial experience specialist, indebtedness

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 KESKEISET KÄSITTEET	6
2.1 Köyhyys	6
2.2 Velkaantuminen	7
2.3 Talous- ja velkaneuvonta oikeusaputoimistoissa	7
3 SOSIAALITYÖ JA DIAKONIATYÖ	10
3.1 Espoon aikuissosiaalityö	10
3.2 Diakoniatyö	11
4 OSALLISUUS, VAPAAEHTOISTYÖ JA KOKEMUSASIJANTUNTIJUUS	14
4.1 Osallisuus	14
4.2. Vapaaehtoistyö	15
4.3. Kokemusasiantuntijuus ja kokemusasiantuntijatoiminta.....	17
5 TUTKIMUKSELLISET VALINNAT	20
5.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset	20
5.2 Aineiston keruu	20
5.3 Aineiston analyysi	22
6 AINEISTO	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6.1 Asiakkuuden alku	23
6.2 Mitä kokemusasiantuntijan tapaamisilla tapahtuu	24
6.3 Asiakkaan saamat hyödyt	26
6.4 Aikuissosiaalityön saamat hyödyt.....	27
6.5 Talouskokemusasiantuntijatyön kehittämiskohdat	30
7 TULOKSET, JOHTOPÄÄTÖKSET, POHDINTA JA ARVIOINTI	32
7.1 Tulokset ja johtopäätökset	32
7.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	33
7.3 Pohdinta ja jatkotutkimusehdotukset.....	33

1 JOHDANTO

Suomessa arvioidaan olevan lähes 900 000 köyhyysriskissä elävää ihmistä, joista suurta osaa koskettaa myös ylivelkaantuminen (Elinolotilasto 2020). Kyse on merkittävästä sosiaalisesta ongelmasta, joka vaikuttaa yksilön ja perheiden lisäksi koko yhteiskuntaan. Olemme työharjoitteluissamme ja työssämme sosiaalialalla sekä diakoniatyössä huomanneet, kuinka asiakkailta on paljon taloudellisia haasteita. Molemmissa työmuodoissa taloudelliset haasteet ovat kokemuksemme mukaan merkittävimpiä syitä hakeutua asiakkuuteen ja niiden vaikutukset asiakkaiden elämään ovat suuria. Kiinnostuimme, millaisia keinoja on tarjolla sosiaalipalveluissa taloudelliseen huono-osaisuuteen liittyen ja miten kokemustietoa voidaan hyödyntää asiakastyössä, jossa asiakkuuden syynä on taloudellisen ongelmat.

Teimme opinnäytetyömme yhteistyössä Espoon aikuissosiaalityön kanssa. Espoon aikuissosiaalityössä oli käynnissä keväällä 2019 puoli vuotta kestänyt pilotti, jossa oli tarkoitus kokeilla talouskokemusasiantuntijan käyttöä aikuissosiaalityössä. Talouskokemusasiantuntija on Espoon aikuissosiaalityössä talousasioiden kokemusasiantuntijana toimiva henkilö, joka työskentelee asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa talousasioiden parissa. Useilla aikuissosiaalityön asiakkailla on haasteita talousasioissa ja talouskokemusasiantuntija auttaa asiakkaita näissä asioissa. Pilotin jälkeen talouskokemusasiantuntija on työllistynyt Espoon aikuissosiaalityöhön ja tekee nyt samaa työtä, jota pilotissa tehtiin.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kartoittaa Espoon aikuissosiaalityön talouskokemusasiantuntijan työnkuvaa ja sitä, kuinka talouskokemusasiantuntija on sijoittunut Espoon aikuissosiaalityön organisaatioon. Olemme myös kiinnostuneita siitä, kuinka aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät ovat hyödyntäneet talouskokemusasiantuntijan osaamista. Tämän lisäksi Espoon aikuissosiaalityössä on keskusteltu siitä, kuinka talouskokemusasiantuntijan palkkaaminen on tulevaisuudessa mahdollista ja kuinka talouskokemusasiantuntijan työnkuvaa olisi jatkossa mahdollista kehittää.

Keräsimme opinnäytetyömme aineiston haastattelemalla seitsemää Espoon aikuissosiaalityön työntekijää. Haastattelumenetelmänä oli puolistrukturoitu teemahaastattelu.

2 KESKEISET KÄSITTEET

2.1 Köyhyys

Köyhyyttä määritellään usealla eri tavalla. Se voidaan nähdä objektiivisesti elintason liittyvien mittareiden kautta. Tällöin ihmisen oman kokemuksen sijasta tarkastellaan muun muassa tuloja, palvelujen sekä sosiaalietuuksien käyttöä, työllisyystilannetta ja asumisolosuhteita. Köyhyyden mittarina voidaan käyttää myös ihmisen omaa kokemusta elämäntilanteestaan, jolloin puhutaan subjektiivisesta köyhyyden kokemuksesta. Kolmannen näkökulman köyhyyteen työ kansalaisten yleiset köyhyyšnäkemykset esimerkiksi sosiaalisen osallistumisen mahdollistamasta elintasosta ja etuusriippuvuudesta. Nämä kaikki näkökulmat ovat tarpeen, kun halutaan saada köyhyydestä mahdollisimman monipuolinen kuva. (Saari 2015, s. 73–75.)

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2019 Suomessa oli köyhyys- ja syrjäytymisriskissä 873 000 henkilöä. Riskiksi katsotaan pienituloisuus, vajaatyöllisyys tai aineellinen puute. Ihmisellä voi olla myös näitä kaikkia riskejä yhtä aikaa. Köyhyys- ja syrjäytymisriski on miehillä (16.2 %) hieman suurempi kuin naisilla (15.9 %). Toimeentulon ongelmia koki vuonna 2020 7,3 prosenttia kotitalouksista. (Elinolotilasto 2020.)

Köyhyys vaikuttaa yksilön elämään monella tasolla. Se näyttäytyy usein tilana, josta ei ole poispääsyä ja siten lisää henkistä kuormitusta. Köyhyys voi aiheuttaa ulkopuolisuuden tunnetta, vihaa, muista riippuvaisuutta ja koko elämän läpäisevää häpeää. (Isola ym. 2016, s. 157.) Sosioekonominen tilanne vaikuttaa myös terveyteen. Eri väestöryhmien väliset erot ovat Suomessa kasvaneet, vaikka muuten väestön terveys yleisesti onkin parantunut. Pienituloisimpien kokemus omasta terveydestään on heikompi kuin suurituloisemmilla. Tuloerot näkyvät myös kuolintilastoissa, sillä alimmassa tuloluokassa, 25–80 vuotiaiden välillä, menetettyjen elinvuosien määrä on yli kolme kertaa suurempi kuin suurituloisimmalla 40 prosentilla. (Karvonen ym. 2017, s. 2.) Köyhyyden vaikutukset elämään ovatkin yleensä paljon suurempia kuin vain rahanpuute.

2.2 Velkaantuminen

Velkaantuminen on yksi merkittävimmistä tekijöistä, kun tarkastellaan yksilön vaikeaa taloustilannetta ja köyhyyttä. Velkaa voi muodostua helposti ja nopeasti. Pikavipit ja muu helposti saatava laina voivat olla salakavalina. Tilanteeseen olisi hyvä puuttua mahdollisimman nopeasti, jotta uutta velkaa ei kertyisi. (Norlund 2018, 95–96.) Yleisimmät velat, joita ihmiset joutuvat ottamaan elämässään, ovat asunto-, opinto- ja autolaina. Aina lainaa otettaessa tulisi miettiä onko riittävä “puskurirahasto”, eli säästöjä, mikäli jotain yllättävää tapahtuu. Yleisempiä yllättäviä tapahtumia ovat työttömyys ja oma tai läheisen sairastuminen, mutta joskus myös lainojen korkojen muutokset, jollei korko ole kiinteä. (Norlund 2018, s. 95–96.)

Yhtenä ylivelkaantumisen selkeänä merkinä voidaan pitää maksuhäiriömerkintää. Vuoden 2020 syyskuussa maksuhäiriömerkintä oli 391 800 suomalaisella. Merkintöjen määrä on jatkuvassa kasvussa. Ulosotossa oli vuonna 2019 507 000 suomalaista ja keskimääräinen velan määrä oli 21 300 euroa. (Majamaa & Rantala 2020, s. 32, 40.) Näiden lukujen valossa voidaan todeta, että ylivelkaantuminen koskettaa hyvin suurta määrää suomalaisia.

2.3 Talous- ja velkaneuvonta oikeusaputoimistoissa

Talous- ja velkaneuvonta kuuluvat oikeusministeriön hallinnan piiriin silloin kun puhutaan talous- ja velkaneuvonnasta, jota tekevät yhteiskunnalliset organisaatiot, esimerkiksi oikeusaputoimisto, pankit, sosiaalipalvelut tai edunvalvonta. Talous- ja velkaneuvontaa tekeviä henkilöitä ohjaa useampi eri laki. Näitä lakeja ovat Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (L 621/1999), Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (L 13/2003), Hallintolaki (L 434/2003), Kielilaki (L 423/2003), Saamen kielilaki (L 1086/2003) ja henkilötietolaki (L 523/1999). Lakiuudistuksen myötä vuonna 2019 talous- ja

velkaneuvonta siirtyi valtion vastuulle oikeusaputoimistojen palveluksi, kun aiemmin palvelua tarjosi kunnat. (L 813/2017).

Oikeusaputoimistot ovat valtion ylläpitämä palvelu, joka toimii paikallisten toimistojen kautta, jotka sijaitsevat samoissa kaupungeissa kuin käräjäoikeudet (Oikeusministeriö 2019). Oikeusaputoimistoista haetaan apua yksittäisiin ongelmiin tai lainoppinutta avustajaa, esimerkiksi julkista oikeusavustajaa. Palvelun hakeminen ei edellytä asioimista oman kaupungin toimistossa, vaan asioimiseen riittää hakeutumien johonkin Suomessa sijaitsevaan oikeusaputoimistoon. Palvelu on kuitenkin maksullista, jonka hakija joutuu itse maksamaan. On myös mahdollista, että valtio voi kustantaa osittain tai kokonaan oikeusaputoimen maksut, mikäli hakija on pienituloinen ja hänen tulonsa eivät yksinään riitä kattamaan menoja (Oikeusministeriö 2019).

Oikeusaputoimistot tarjoavat maksutonta talous- ja velkaneuvontaa. Palvelu on tarkoitettu yksityishenkilöille sekä pienimuotoisille yrityksille. Palvelua ei kuitenkaan tarjota yrityksille eikä yhteisöille (Oikeusministeriö 2019). Tarkoituksena on auttaa ja tukea taloudellisen kokonaistilanteen kartoittamisessa, talouden suunnittelussa ja tarvittaessa sovintoratkaisuehdotusten tekemisessä. (Oikeusministeriö 2019.)

Talousneuvonta on hyvin laaja-alainen käsite ja työmuoto. Talousneuvonta on velkaneuvonnasta hieman kevyempi muoto, jonka tarkoitus on ehkäistä taloudenhallinnan ongelmia, esimerkiksi velkaantumista tai maksuhäiriöiden syntymistä. Talousneuvonta on usein ensimmäinen keino, jolla autetaan lähinnä kotitalouksia, mutta sitä on myös mahdollista soveltaa yritysten tarpeisiin. Talousneuvonta on matalankynnyksen auttamismalli, joka tulisi ottaa käyttöön mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, ennen kuin ajaututaan velkaantumiseen, jotta se olisi tehokasta. (Financer. Velkaneuvonta. Talousneuvonta vs velkaneuvonta.)

Talousneuvonnan yksi tarkoitus on herättää asiakas huomaamaan taloutensa todellinen tilanne sekä tuoda se konkreettisesti näkyville. Taloustilanne saadaan näkyväksi selvittämällä tulot ja menot sekä erottelemalla kiinteät menot, kuten vuokra ja lainanlyhennykset. Lisäksi erotellaan toissijaiset menot, kuten vaikkapa

lehtikulut. Tämän jälkeen voidaan alkaa miettiä tukikeinoja asiakkaan talouden tueksi. (Takuusäätiö. Itseapu.)

Velkaneuvonta on talousneuvonnasta seuraava vaihe, mikäli mitkään niin sanotut kevyemmät keinot eli talousneuvonta ei ole auttanut. Varsinaista koulutusta velkaneuvojille ei ole muuta kuin soveltuva ammattikorkea- tai yliopistotutkinto. Velkaneuvonnassa toimivien koulutus vaihtelee. Velkaneuvoja ovat usein tradenomeja, ekonomeja, sosionomeja ja lakimiehiä. (Puoltaja. Ammattiesittelyssä velka- ja talousneuvoja.)

3 SOSIAALITYÖ JA DIAKONIATYÖ

3.1 Espoon aikuissosiaalityö

Sosiaalihuoltolain määritelmässä sosiaalityöllä tarkoitetaan yksilön, perheen tai yhteisön sosiaalisen tuen palvelujen kokonaisuutta. Tämä asiakas- ja asiantuntijatyö sovitetaan yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Aikuissosiaalityö on käsitteenä moninainen, jota ei ole määritelty yksiselitteisesti. Kuntien sosiaalityötä on erityisesti 2000-luvulta alkaen järjestetty elämänkaariajattelun mukaisesti. Aikuissosiaalityö asettuukin lastensuojelun ja gerontologisen sosiaalityön väliin. Useimmiten aikuissosiaalityötä katsotaan tehtävän kuntien sosiaalitoimistoissa. Eri kunnissa aikuissosiaalityöhön ymmärretään kuuluvaksi hyvin laaja joukko palveluja, kuten ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen myöntämiseen, kuntouttavaan työtoimintaan, päihdetyöhön ja asumiseen liittyviä toimintoja. Kuntien sosiaalitoimen lisäksi aikuissosiaalityötä voidaan katsoa tehtävän myös muun muassa terveydenhuollossa, järjestöissä ja diakoniatyössä. Työtä tehdään yksilöiden ja perheiden lisäksi myös erilaisissa yhteisöissä. (Juhila 2008, s. 44.) Tulevassa sote-uudistuksessa aikuissosiaalityö asettunee työikäisten palveluihin (Sote-uudistus, i.a.). Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuteen keskittyvässä Aikuissosiaalityön tiekartassa aikuissosiaalityö nähdään tulevaisuudessakin lähipalveluna, jossa on vahva yhteiskunnallinen näkökulma. (Karjalainen ym. 2030, s. 26.)

Espoo on 297 132 asukkaallaan väkiluvultaan Suomen toiseksi suurin kaupunki. Vuonna 2021 työikäisiä, eli 20–64-vuotiaita Espoon väestöstä oli 60,4 prosenttia. (Espoon kaupunki Väestö i.a.). Espoon aikuissosiaalityöllä on yksi toimipiste, josta käsin palvellaan kaikkia espoolaisia. Espoon aikuissosiaalityö on jaettu karkeasti kahteen eri ikäryhmään, alle 30-vuotiaiden ja yli 30-vuotiaiden tiimeihin. Sosiaalityö on suunnitelmallista ja se perustuu asiakkaan kanssa yhdessä tehtyyn palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmaan. Mikäli tarve vaatii, on asiakkaan mahdollista saada omatyöntekijä (Espoon kaupunki. Sosiaali- ja terveystyöpalvelut. Sosiaalityö ja toimeentulo i.a.).

Espoon aikuissosiaalityöstä saa taloudenhallinnan lisäksi neuvoa asumisen, työllisyyden ja kriisitilanteiden hallintaan (Espoon kaupunki. Sosiaali- ja terveystoimi. Sosiaalityö ja toimeentulo. i.a.). Talousasioissa sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalipalveluja tulee tarjota muun muassa taloudellisen tuen tarpeeseen. Sosiaalihuoltolaissa määritellään sosiaalityö ja sosiaaliohjaus (L 1301/2002). Pitkästi kyseessä on ohjausta, neuvontaa ja palvelujen yhteensovittamista. Espoon aikuissosiaalityön tiloissa toimii myös sosiaalinen luototus, jonka toimintaa ohjaa laki sosiaalisesta luototuksesta. (L 1133/2002.)

3.2 Diakoniatyö

Diakoniatyö on monipuolista ja monialaista sekä sosiaalista ja hengellistä auttamista, jota seurakunnat tarjoavat ihmisille yhteiskunnan palvelujen tukena. Seurakunnan diakoniatyötä ohjaa kirkkolaki, mutta diakoniatyö silti mukautuu ja pyrkii vastaamaan juuri kyseisen alueen haasteisiin ja tarpeisiin. (Kirkkolaki 1054/1993, 1:2 ja 4:1 §)

Seurakunnissa taloudellista avustusta järjestävät diakonit yhteistyössä vapaaehtoisten kanssa. Taloudellinen avustaminen voi olla seurakunnista riippuen, apua laskujen maksamiseen. Myös talousneuvonta sekä EU-ruoan jakaminen kuuluvat seurakunnassa taloudelliseen avustamiseen. Seurakunnissa järjestetään myös yhteisruokailuja, joissa vähävaraisilla on mahdollisuus syödä edullisesti lämmin ruoka. (Suomen ev. lut. Kirkko seurakuntaelämä. Diakonia.)

Diakoniatyö on tarkoitettu akuutiksi avuksi kaikille ihmisille. Vaikka se on osa seurakunnan järjestämää palvelua, ei asiakkaalta vaadita kristillistä vakaumusta. Diakonit voivat auttaa erilaisten hakemusten täyttämässä sekä auttaa löytämään apua sosiaalipalvelujen viidakosta. Diakoniatyö perustuu kristillisen ihmiskäsityksen ajatukseen, jossa jokainen ihminen on jumalan luoma ja arvokas itsessään. Hänen arvonsa ei riipu sosiaalisesta asemasta tai elämän aikana hankituista suoritteista. Diakoniatyön tarkoitus on puolustaa jokaisen

ihmisen ihmisarvoa, tukea heikommassa asemassa olevia ihmisiä sekä tukea heidän osallisuutta osana yhteiskuntaa. (Suomen ev.lut. Kirkko. Diakonisen toiminnan periaatteet)

Diakoniatyö pyritään pitämään matalan kynnyksen työmuotona, johon on helppo tulla apua tarvittaessa. Diakoneja on yksi tai useampi, riippuen seurakunnan koosta. Vastaanotoille on osassa seurakuntia mahdollista saapua ilman ajanvarausta. Diakoniatoimistojen palvelut ovat maksuttomia. Luottamuksellisia keskusteluja käydään yleensä yhdessä oman paikallisseurakuntansa diakoniatyöntekijöiden kanssa. Keskustelut työntekijän kanssa eivät edellytä asiakkaalta Suomen evankelisluterilaisen kirkon jäsenyyttä. (Suomen ev.lut. kirkko. Taloudellinen avustaminen)

Diakonit tekevät seurakunnissa hyvin monenlaista sekä monialaista työtä. Perinteisten kotikäyntien, laitosvierailujen ja sielunhoidon lisäksi heille kuuluu mielenterveys-, vammais-, päihde-, ja kriminaalityö. Seurakunnan koko ja rakenne vaikuttaa siihen onko diakoneja yksi tai useampi. Diakonien määrä vaikuttaa myös siihen, kuinka ja miten työmuodot jakautuvat. (Suomen ev.lut. kirkko. Diakonia)

Suomalaisen diakoniatyön alkujuuret löytyvät Saksasta noin 1800-luvulta. Diakoniatyötä tehtiin Suomessa alkuvaiheessa lähinnä diakonialaitoksissa. Vuonna 1943 Kirkolliskokous teki päätöksen, jossa diakoniatyö tulee olla osana perusseurakuntaa. Päätöksen seurauksena diakoniatyö tuli osaksi seurakuntatyötä ja seurakuntaan syntyi samalla uusi ammattiryhmä diakonit. (Kopperi 2016, s. 118.)

Nykyisen muotoista diakoniatyötä ohjaava sekä määrittävä ohjeistus on kirjattuna kirkkolakiin. Kirkkolaisissa Suomen ev. lut. kirkon tehtävää määritetään koko kirkon tasolla: Tunnustuksensa mukaisesti kirkko julistaa Jumalan sanaa ja jakaa sakramenteja sekä toimii muutenkin kristillisen sanoman levittämiseksi ja lähimmäisenrakkauden toteuttamiseksi (Kirkkolaki 1054/1993, 1:2 §).

Kirkkolain neljännessä pykälässä määritellään tarkemmin seurakuntien ja kirkon tehtävästä. Seurakunta huolehtii jumalanpalvelusten pitämisestä, kasteen ja ehtoollisen toimittamisesta sekä muista kirkollisista toimituksista, kristillisestä kasvatuksesta ja opetuksesta, sielunhoidosta, diakoniasta, lähetystyöstä sekä muista kristilliseen sanomaan perustuvista julistus- ja palvelutehtävistä (KL 1054/1993, 4:1 §).

4 OSALLISUUS, VAPAAEHTOISTYÖ JA KOKEMUSASIJANTUNTIJUUS

4.1 Osallisuus

Osallisuudelle ei ole tarkkoja määritelmiä, mutta yleisesti sillä käsitetään toimintaan mukaan ottamista, osaksi ryhmään ottamista tai isommassa mittakaavassa yhteiskuntaa. On kuitenkin hyvä erottaa osallistuminen ja osallisuus toisistaan. Osallistuminen on aktiivista tekemistä ja useimmiten ulkoapäin ohjattua tai käskettyä. Osallisuus puolestaan on omakohtainen sitoutuminen asiaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon mukaan osallisuudella tarkoitetaan kiinnittymistä yhteiskuntaan, kokemusta jäsenyydestä sekä mahdollisuutta osallistua, toimia ja vaikuttaa yhteisössä ja yhteiskunnassa. (Thitz 2013, s. 28–29; Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Osallisuus 2020).

Osallisuuden edistäminen ulottuu yhteiskunnan eri osa-alueille. Osallisuuden tunne yksilötasolla syntyy siitä, kun tuntee kuuluvansa itselleen merkitykselliseen ryhmään tai yhteisöön. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Osallisuus 2020.) Yhteiskunnassa tapahtuvasta osallistamisesta, joka tapahtuu erilaisten instituutionaalisten toimijoiden kautta, käytetään termiä valtaistaminen. Valtaistamisessa on kyse hallinnon ja tiedeyhteisön pyrkimyksestä parantaa kansalaisten asemaa ja heidän vaikutusmahdollisuuksiaan omaa elämäänsä koskevilla asioilla. (Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Osallisuus-sanastoa, i.a.).

Valtaistamisen päämääränä on tukea kansalaisia, jotta heillä olisi samat mahdollisuudet osallistua toimintaan koko yhteiskunnassa sekä pienemmissä yhteisöissä. Valtaistaminen tulkitaan osaksi sosiaalityötä, jossa heikommassa asemassa olevia ihmisiä tuetaan ja heidän tilannettaan pyritään parantamaan niin että he pystyisivät itse tarttumaan heidän elämässään oleviin haasteisiin ja ratkaisemaan ne. (Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Osallisuus-sanastoa, i.a.).

Osallistuminen on keskeinen ja paljon käytetty termi. Erityisesti se näkyy keskusteluissa, joissa puhutaan demokratiasta ja kansalaisten roolista osana demokraattista yhteiskuntaa. Osallistuminen voidaan jakaa kolmeen erilaiseen ryhmään

1. Sosiaalinen osallistuminen kun toiminnassa on mukana useita ihmisiä.
2. Toiminnallisuus, osallistuminen on lähtökohtaisesti aktiivista toimintaa.
3. Kansalaisosallistuminen, osallistuminen nähdään mahdollisuutena yhteisten asioiden hoitamiseen osallistumiselle.

(Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Osallisuus-sanastoa, i.a.).

Pelkkä ulkoapäin tuleva ohjaus ei luo osallisuutta vaan henkilön on saatava itse kokea, että hän voi ja kykenee vaikuttamaan asioihin. Esimerkiksi pelkkänä apuohjaajana toiminen kerhossa ei ole vielä osallisuutta. Osallisuudessa on hyvä huomioida henkilön taidot sekä antaa niille tilaa. Esimerkiksi jos joku on hyvä käsityöissä niin hän voi mahdollisesti ohjata käsityöryhmää. Vastapainona on myös huomioitava mitä henkilö haluaa. (Thitz 2013, 42–43; Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Osallisuus 2020.)

4.2. Vapaaehtoistyö

Vapaaehtoistyö on tullut suomalaisessa yhteiskunnassa merkittäväksi muodoksi tehdä työtä. Vapaaehtoistyötä on tarjolla eri sektoreilla, niin kunnallisella, julkisella kuin kolmannen sektorilla. Tässä luvussa kerrotaan lyhyesti mitä on vapaaehtoistyö ja missä sitä voi tehdä. Kappaleessa käydään läpi myös kaksi vapaaehtoistyöhön liittyvää termiä osallisuus ja osallistuminen sekä niiden merkitystä ja eroja vapaaehtoistyössä.

Vapaaehtoistyötä järjestetään erimuotoisina ja pituisina muotoina riippuen järjestävän tahon toiminta-ajatuksista ja tarpeesta. Esimerkiksi seurakunnilla

vapaaehtoisia on erilaisissa kerhoissa ja tapahtumissa. (Evl. Seurakuntaelämä. Vapaaehtoistoiminta. i.a.) Punaisella ristillä vapaaehtoistyön muotoja ovat esimerkiksi nälkäpäivän lipaskerääjänä toimiminen tai ystävätoiminta. (Punainen risti. Tule mukaan. i.a.) Tapoja tehdä vapaaehtoistyötä on monia. Se myös mukautuu tarpeiden ja vapaaehtoistyöntekijöiden kiinnostuksen tai osaamisen mukaan. Kuitenkin yhteistä kaikille vapaaehtoistyön muodoille on, että se tehdään vapaaehtoisesti eikä henkilölle makseta palkkaa suorittamastaan tehtävästä. (Te-palvelut. Työnhakijalle. Vapaaehtoistyö. Talkootyö. i.a.) Vapaaehtoistyötä tekevä ei voi olla viranpuolesta tehtävää suorittava henkilö, kuten vaikkapa diakoni, nuorisotyönohjaaja, poliisi tai ensihoitaja. Organisaation näkökulmasta vapaaehtoistyö on tukevaa ja mahdollisuuksia lisäävää toimintaa. (Kansalaisareena. Mitä on vapaaehtoistyö. i.a.)

Haasteeksi kuitenkin saattaa nousta vapaaehtoisen ja työntekijän keskinäiset valtasuhteet. Työntekijän on oltava varovainen, ettei toiminta muutu työntekijäjohtoiseksi toiminnaksi, jolloin vapaaehtoinen joutuu vastaanottajan rooliin. Tällöin vapaaehtoisen kokemus osallisuudesta voi heiketä ja työntekijän asema muuttuu osaksi järjestelmää, jota asiakkaaksi muuttunut vapaaehtoinen palvelee. (Thitz 2013, s. 43–44.)

Vapaaehtoinen voi olla koulutettu ja osaava opettaja ja tekee tätä päivätyökseen, mutta ei hän välttämättä halua vapaaehtoistyössä olla ohjaamassa ja opettamassa. Vapaaehtoiselle voi olla paljon motivoivampaa olla esimerkiksi tarjoilijana, jolloin hän saa tehdä jotain muuta kuin mitä yleensä, mutta saa tunteen, että on kuitenkin hyödyksi ja kokee voivansa vaikuttaa yhteisössään. (Thitz 2013, s. 42–43; Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos. Osallisuus 2020.)

Thitz totesi, että aikaisemmin tehdyissä tutkimuksissa ja kyselyissä vapaaehtoistyöhön liittyen, vastaajat nostivat tärkeäksi seikaksi uskon ja uskonnollisuuden, jotka näyttävät johtavan toimimiseen muiden ihmisten hyväksi. Tämän kautta toimija on saanut hyvän mielen, joka nostaa halukkuutta toimia edelleen ja osallistua mukaan vapaaehtoistyöhön. Vapaaehtoistoiminnalla on huomattu olevan ihmisiä vahvistava vaikutus. (Thitz 2013, s. 42–43.)

Nykyinen individualismia (yksilöllisyyttä) korostava ajattelumalli on heikentänyt ihmisten välisiä suhteita. Yhteisöllisyys ei ole ihmisille niin tärkeää kuin ennen. Nykyään yhteisöllisyys on sitä, että hypätään ryhmästä toiseen, joka sopii joko ajattelumalliltaan tai toiminnaltaan henkilön omaan malliin tai sen hetkiseen elämäntilanteeseen tai asemaan yhteiskunnassa. Kuitenkin toisaalta individualismin mukanaan tuoma epävakaus ja turvattomuus ohjaa ihmisiä yhteisöllisempään suuntaan ja hakeutumaan ryhmiin. Kuitenkin tallainen ryhmästä ryhmään hyppinen voi aiheuttaa sen, että ryhmän antama tuki jää hyvin olemattomaksi eikä anna yksilölle tarpeeksi tukea, jotta yksilön tarpeet täyttyvät. Uusina muotoja yhteisöllisyydelle on tuonut myös sosiaalinen median ja keskustelupalstojen (esimerkiksi Facebook tai Demi) kautta syntyvät ”yhteisöt”. (Thitz 2013, s. 27–28.)

4.3. Kokemusasiantuntijuus ja kokemusasiantuntijatoiminta

Käsite kokemusasiantuntijuus nousi Suomessa yleiseen käyttöön 2000-luvulla. Tähän vaikutti erityisesti Mieli 2009-hanke, jossa mielenterveys- ja päihdepalvelujen kehittämisen kärjeksi nostettiin asiakkaiden osallisuus. (Mieli 2009.) Kokemusasiantuntijuutta on kuitenkin ollut aiemminkin ja se nojaakin vahvasti vertaisuuteen ja vertaistukeen, joilla on pitkä historia potilasjärjestötoiminnassa. Mitään yksiselitteistä ja kaikkien hyväksymää määritelmää kokemusasiantuntijuudella ei ole, vaikka siihen on jonkin verran ollut eri tahoilla pyrkimyksiä. Kokemusasiantuntijaksi voi siten kutsua itseään kuka tahansa, jolla on itsellään kokemusta jostakin asiasta. Kokemus voi olla, että on itse joutunut selviämään tilanteesta tai on omaisena, joka on ollut mukana tilanteessa. Kokemusasiantuntijalla on tietoja mitä palveluita ja tekijöitä on, jotka ovat auttaneet häntä itseään sekä omaisia selviämään tilanteesta. Kokemusasiantuntijana toimimisella voi olla suuri merkitys henkilön omassa kuntoutumisessa, sillä toiminta tuo usein elämään merkityksellisyyttä. Tällöin henkilö voi kokea itsensä tarpeelliseksi sekä mahdollisesti myös päästä vaikuttamaan palveluihin. (Hietala & Rissanen 2015, s. 12–13; Satakunnan yhteisökeskus. Vapaaehtoistoiminta. Satakunnan linjauksia vapaaehtoistoimintaan ja kokemustoimintaan 2020. i.a.)

Kokemusasiantuntija voidaan määritellä myös henkilönä, jolla on tehtävänsä vaadittava koulutus ja hän toimii joko palkattuna työntekijänä, itsenäisenä toimijana tai yhdessä ammattilaisten kanssa Tämän näkemyksen mukaan pelkkä kokemus tilanteesta ei vielä tee kenestäkään kokemusasiantuntijaa. Tarvitaan myös teoriaa ja koulutusta, jotta selviää tehtävästään kokemusasiantuntijana. Joskus kokemusasiantuntijalla voi olla myös aiemmin hankittua ammatillista osaamista, kuten esimerkiksi lähihoitaja, liikunnanohjaaja tai muita ammatillisia koulutuksia. Monet järjestöt, kuten Aivovammaliitto, Autismi- ja Aspergerliitto, FinFami ry, seurakunnat ja joissakin kunnissa myös sairaanhoitopiirit, järjestävät kokemusasiantuntijakoulutuksia. Muita vaadittavia tarpeita ovat myös riittävä kuntoutumisprosessi sekä kyky kokemusten reflektointiin, hyvät yhteistyö- ja sosiaaliset taidot sekä yhteistyö ammattilaisten kanssa. (Hietala & Rissanen 2015, s. 14; Kokemustalo. Kokemusasiantuntijuus; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Kokemusasiantuntijuus Suomessa.)

Suomessa kokemusasiantuntijuus ja kokemusasiantuntijoiden käyttö on vahvinta ja yleisintä kolmannen sektorin järjestöissä. Perinteisesti kokemusasiantuntijoita ovat käyttäneet päihde- ja mielenterveystyön järjestöt. Potilas-, vammais- ja asiakasjärjestöt käyttävät paljon kokemusasiantuntijoita tukihenkilöinä, asiantuntijaluennoitsijoita sekä ryhmätoiminnassa ryhmän vetäjän apuohjaajana. (Hietala & Rissanen, 2015, s. 7; KoKoA ry - koulutetut kokemusasiantuntijat. Kokemusasiantuntijuus.)

Kokemusasiantuntijoiden sijoittuminen ja tehtävän kuvan muodostaminen on hankalaa, sillä kokemusasiantuntijat sijoittuvat tällä hetkellä epämääräiseksi jäävään kansalaistoiminnan ja vertaistuen sekä lakisääteisten palvelujärjestelmien välimaastoon. Tämä näkyy myös haasteena Suomessa vallitsevassa jäykässä ja hyvin tiukkaan ohjatussa sosiaali- ja terveydenhoitojärjestelmässä. Haasteena on se, kuinka kokemusasiantuntijan tehtävä käsitetään ja ymmärretään osana työyhteisöä. Yleensä kokemusasiantuntijuus nähdään vapaaehtoistyönä sekä osana kuntouttavaa toimintaa. Käsitteellä on suuri vaikutus kokemusasiantuntijan elämään, sillä he ovat useimmiten vapaaehtoisia, toimivat palkattomina ja kuuluvat jonkin

sosiaaliturvaan kuuluvan tuen piiriin. Kokemusasiantuntijoilla on usein etuuksina sairaseläke tai työttömyystuki. (Hietala & Rissanen 2015, 7–8 ja 15–17).

Kokemusasiantuntijan tehtävä tulisi määritellä heti alussa selkeästi, jottei tule ongelmia tukien maksujen kanssa. Vapaaehtoisuudesta ja palkallisesta työstä puhuttaessa on huomioitava myös kokemusasiantuntijan osaaminen ja koulutus sekä kuinka paljon vastuita ja velvollisuuksia hänelle voidaan antaa. Keskusteluissa on ilmennyt huolta, korvataanko säästösyistä ammattilaisia kokemusasiantuntijoilla? Tämän ei tulisi olla tarkoitus, vaan tarkoituksena on saada toimiva yhteistyö, jossa kaksi toimijaa voisivat toimia yhdessä tukien toisiaan. (Hietala & Rissanen 2015, 17; KoKoA ry - koulutetut kokemusasiantuntijat. Kokemusasiantuntijuus.) §

Kokemusasiantuntijatoimintaan kohdistetaan myös kritiikkiä. Ropposen tekemän pro gradun (2011) haastatteluissa nousi esille ristiriitaisia ajatuksia liittyen kokemusasiantuntijuuteen. Kokemusasiantuntijalla ajateltiin olevan paljon annettavaa, mutta ongelmaksi nähtiin kokemusasiantuntijuuden epäselvä määritelmä ja kokemusasiantuntijoiden asema. Yhdeksi ongelmakohtaksi nousi vastaajien kommentteista huoli, onko kokemusasiantuntijalla riittävästi koulutusta ja ymmärrystä toimia osana työyhteisöä sekä ammattilaisen rinnalla. Esille nousi kuitenkin myös ajatus, että parhaimmillaan kokemusasiantuntija voi auttaa ammattilaista ohjaamaan työtään toimivampaan suuntaan. (Ropponen 2011, s. 52–71) Kokemusasiantuntijoiden hyötynä nähdään heiltä saatava kokemustieto palvelujen toimimisesta. Kokemuksia pyritään käyttämään palvelujen laadun kehittämiseen sekä saatavuuden lisäämiseen ja asiakaslähtöisemmän ja kokonaisvaltaisemman palvelun kehittämiseen. (Hietala & Rissanen 2015, s. 11)

5 TUTKIMUKSELLISET VALINNAT

5.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Espoon aikuissosiaalityön talouskokemusasiantuntijan työtä ja sen hyötyjä asiakkaalle sekä koko aikuissosiaalityölle. Olimme myös kiinnostuneita siitä, kuinka aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät ovat hyödyntäneet talouskokemusasiantuntijan osaamista.

Tutkimuskysymykset olivat:

1. Millaisia hyötyjä aikuissosiaalityön asiakkaat ovat saaneet talouskokemusasiantuntijan tapaamisista työntekijöiden näkemysten mukaan?
2. Millaisia hyötyjä talouskokemusasiantuntijatyöstä on aikuissosiaalityölle yleisesti? Entä millaisia haasteita työmuotoon liittyy?

5.2 Aineiston keruu

Aineiston keruumenetelmänä käytimme haastatteluja. Haastattelimme seitsemää Espoon aikuissosiaalityön työntekijää, joista neljä oli aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijää tai -ohjaajaa, yksi talouskokemusasiantuntijatyön pilotin vetäjä, yksi esimies ja yksi talouskokemusasiantuntija. Valitsimme haastatteluun sellaisia työntekijöitä, joilla oli kokemuksia yhteistyöstä talouskokemusasiantuntijan kanssa, jotta saisimme mahdollisimman todellisen kuvan työmuodon käytännön hyödyistä. Työntekijöillä on kokemusta talous- ja velkaneuvosta myös ajalta ennen kokemusasiantuntijaa sekä kokemusta ajalta, jolloin kokemusasiantuntija on ollut osana työyhteisöä. Tällä tavalla saimme hyvän vertailukohdan, miten asiat ovat muuttuneet ja miten muutos on vaikuttanut työhön.

Haastattelut toteutettiin vuoden 2020 ja 2021 aikana. Aluksi tarkoituksena oli toteuttaa haastattelut Espoon aikuissosiaalityön tiloissa. Tilanne kuitenkin muuttui koronapandemian myötä ja teimme lopulta haastattelut etänä, puhelimitse ja tietokoneen välityksellä. Etähaastattelun vahvuuksia on myös se, että haastattelija ja haastateltava voivat sovittaa aikataulujaan paremmin (Hyvärinen ym. 2017, s. 273). Tämän takia, etähaastattelun mahdollisuus on hyvä asia ja mahdollisia hyviä haastateltavia ei karsiudu sen vuoksi, että emme saa sovittua haastattelua samaan fyysiseen tilaan.

Haastattelut tehtiin sekä yksilöhaastatteluina, että ryhmähaastatteluina. Alun perin oli tarkoituksena, että haastattelut suoritettaisiin kokonaisuudessa ryhmähaastatteluina, mutta aikataulujen yhteensopimattomuus ei mahdollistanut tätä. Yksilö- ja ryhmähaastatteluilla on molemmissa omat hyvät ja huonot puolensa. Ryhmähaastattelun katsotaan usein toimivan silloin, kun haastateltavat jännittävät haastattelutilannetta. Ryhmän mukana voi olla helpompi tuoda esille omia mielipiteitään. Toisaalta ryhmähaastattelussa voi syntyä myös tilanne, missä yksi haastateltava vie runsaasti tilaa ja saattaa toiminnallaan vaikuttaa muiden ryhmäläisten antamiin vastauksiin. (Hirsjärvi ym. 2013, s. 211.)

Käytimme haastatteluissa menetelmänä puolistrukturoitua teemahaastattelua. Valitsimme tämän haastattelutavan, koska sen avulla toisaalta ohjasimme haastatteluja pysymään aiheessa, samalla kuitenkin mahdollistaen myös tarvittaessa vapaamman keskustelun ja haastateltavien omien kokemusten esille tulon. Täysin strukturoitu haastattelu olisi ollut helpompi toteuttaa, sillä siinä antaisimme valintavaihtoehdot kysymykseen. Tämä ei mielestämme kuitenkaan ollut sopiva vaihtoehto, sillä halusimme kerätä kyselyssämme aineistoa ja kokemuksia työntekijöiltä kokemusasiantuntijasta.

Haastattelurungon tarkoituksena on olla apuna haastattelun toteuttamisessa (liite 1). Haastattelurunkoa tehdessämme ajatuksena oli tehdä kysymykset niin, että kysymykset lähtevät ensin asiakkaiden valinnasta, sitten työn haasteisiin ja lopulta kokemusasiantuntijan omaan näkemykseen työstä. Haastattelukysymykset on laadittu Espoon aikuissosiaalityön kanssa yhteistyössä.

Haastattelut nauhoitettiin ja nauhoitteet litterointiin. Haastattelut, litteroidut tiedostot sekä kaikki muu lisämateriaali, jota saamme työtämme varten, tullaan tuhoamaan, kun opinnäytetyö on valmis ja palautettu. Työskentelyn aikana materiaali säilytetään tietokoneella vahvan salasanan suojassa.

Opinnäytetyömme noudattaa yleisiä eettisiä tutkimusperiaatteita. Eettistä ennakoarviointia ei tarvita, sillä haastateltavat tietävät etukäteen, että kyseessä on opinnäytetyö ja heille kerrotaan avoimesti mistä tässä opinnäytetyössä on kyse. Olemme tutustuneet Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimaan ohjeeseen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet.)

5.3 Aineiston analyysi

Opinnäytetyön aineisto on analysoitu aineistolähtöisen teemoittelun avulla, jolloin aineistosta etsitään yhdistäviä tekijöitä eli teemoja. Teemoittelun katsotaan sopivan erityisen hyvin käytännöllisten ongelmien ratkaisuun. (Eskola & Suoranta 2008, 178.) Kävimme aineiston läpi ja jaottelimme samaa aihetta käsittelevät kohdat aineistot isompien teemojen alle.

Löysimme haastatteluista neljä suurempaa teemaa, jotka ovat: asiakkaaksi ohjautuminen, kokemusasiantuntijan asiakastapaamisten sisällöt, talouskokemusasiantuntijatoiminnan hyödyt asiakkaalle ja työyhteisölle sekä toiminnan haasteet. Näiden teemojen pohjalta jaoinme analysoimaan haastattelujen tuloksia.

6 TULOKSET

6.1 Asiakkuuden alku

Tässä luvussa käsittelemme talouskokemusasiantuntijan tapaamiselle hakeutumista ja asiakkuuden alkua. Haastatteluaineiston perusteella kokemusasiantuntijan tapaamisella hakeudutaan käytännössä aina aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kautta. Hakeutuminen aikuissosiaalityöhön tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaan aloitteesta taloudelliseen tilanteeseen liittyen, jolloin taustalta saattaa löytyä velkaantumista. Joskus asiakkuus aikuissosiaalityössä voi alkaa myös yhteistyötahon tai asiakkaan läheisen tekemästä ilmoituksesta sosiaalihuollon tarpeesta. Tilannearvion jälkeen yhtenä palveluna voi olla talouskokemusasiantuntijan vastaanotto.

Kun työntekijä, sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä keskustelee asiakkaan kanssa, saattaa tulla ilmi, että taustalla on selkeästi pitkittynyttä talousvaikeutta. Asiakkaalla voi olla vuokravelkaa, holtitonta rahankäyttöä, useita eri velkoja, useita osamaksuja tai ylikallis asunto. Joskus nämä kaikki asiat. Tällaiselle asiakkaalle voidaan kertoa että, Espoon aikuissosiaalityössä on talouskokemusasiantuntija, jonka työnkuvaan kuuluu nimenomaan laskujen, velkojen ja talousasioiden selvittäminen.

Yllä olevassa aineistonäytteessä sosiaalialan työntekijä kuvaa asiakkaan ohjautumista kokemusasiantuntijan luo. Luonnollisesti kokemusasiantuntijalle ohjaukseen tulee olla myös asiakkaan suostumus. Työntekijä on yhteydessä kokemusasiantuntijaan ohjauksesta ja tekee pienen kirjallisen yhteenvedon, joka selventää asiakkaan tilannetta kokemusasiantuntijalle.

Työntekijä kysyy talouskokemusasiantuntijalta, voiko ottaa asiakkaan selvittelyyn. Itse otin vuokravelan ja laitoin tuosta muusta pikkuisen tarinan, jossa kysyin miltä kuulostaa. Se on yleinen tapa, kuinka talouskokemusasiantuntijalle ohjataan asiakkaita

Yksi haastateltavista työntekijöistä kertoo itse käsittelevänsä asiakkaan vuokravelkaan liittyvät asiat, sillä siihen saattaa liittyä toimeentulotukipäätöksen tekeminen tai muu sosiaalihuollon toteuttaminen, jota kokemusasiantuntija ei voi tehdä. Valikointia kokemusasiantuntijalle ohjautumisessa tapahtuu useammassa kohden liittyen asiakkaan tarpeisiin, mutta myös työntekijän mahdollisuuteen auttaa asiakasta. Vaikka asiakkaan kannalta voisi olla helpointa hoitaa asiakkaan kaikki asiat oman vastuutyöntekijän kanssa, voi työntekijän kannalta olla perusteltua ohjata asiakas kokemusasiantuntijalle. Tällaisia syitä voita olla esimerkiksi työntekijän rajallinen aika tai taloudellisiin asioiden selvittelyyn liittyvä epävarmuus. Haastattelujen perusteella asiakkaiden tilanteet kuvautuvat moninaisina ja taloudellisen tilanteen pulmakohtia on useita. Tällöin työntekijä katsoo hyväksi käytännöksi kokemusasiantuntijalle ohjaamisen.

6.2 Mitä kokemusasiantuntijan tapaamisilla tapahtuu

Kun asiakas on ohjattu kokemusasiantuntijan luo, on syytä tarkastella, millaisia asioita tapaamisilla tapahtuu. Käyntejä kokemusasiantuntijan luona voi olla yksi tai useita. Kokemusasiantuntija voi tavata asiakasta yksin tai yhdessä ammattilaisen kanssa (Kokemusasiantuntija aikuissosiaalityössä).

Haastateltavat kuvaavat kokemusasiantuntijan työskentelytapaa hyvin käytännönläheiseksi. Asiakas ja kokemusasiantuntija käyvät yhdessä lävitse asiakkaan tiliotteita ja laskuja. Samalla keskustellaan yleisesti taloudenhallinnasta.

Taloukokemusasiantuntija tekee asiakkaan arjen talouden selvittelyä. Velkojen selvittelyn yhteydessä voidaan selvittää myös arjen taloudenhallintaa ja tärkeää on estää uuden velan syntymistä siinä sivussa. Käydään läpi tiliotteita ja mietitään mihin se raha menee.

Velkaantuminen ja muut talouteen liittyvät haasteet ovat harvoin yksittäisiä tapahtumia. Kyse on usein jo pitkään jatkuneista ongelmista. Taloukokemusasiantuntijan luokse ohjautuneet asiakkaat tulevat erilaisista

tilanteista, mutta myös yhteneväisyyksiä haastateltavat ovat löytäneet erityisesti liittyen taloudellisen tilanteen ongelmien moninaisuuteen.

Asiakkailla kaikilla on erilaiset taustat. Yhdistäviä tekijöitä on myös. Monella on pikavippejä, useita osamaksuja sekä paljon erilaisia laskuja. Osalla asiakkaista ei ole käsitystä paljonko kuukaudessa menee rahaa mihinkin. Usein ei ole käsitystä paljonko maksuja on ja mikä on maksukyky kuukaudessa. Varsinkin vuokraa on usein vaikea maksaa kaikkien eri laskujen jälkeen. Taloudenhallinta ja rahankäytön suunnittelu takkuu usein. Asiakkailla tulee myös lamaannusta tilanteesta. Tulee tunne, että töihin ei kannata mennä, sillä rahaa jäisi saman verran kuin työttömänä.

Ongelmien ollessa laajoja ja pitkäaikaisia, erityisen tärkeäksi nousee uuden velan syntymisen ehkäisy. Taloudenhallintaa lähdetään tapaamisella käsittelemään perusteellisesti asiakkaan arki huomioiden. Liikkeelle saatetaan lähteä yleisesti rahakäsityksestä ja siitä, kuinka paljon ylipäättään rahaa on käytössä suhteessa menoihin.

Asiakkaiden taloudenhallinnassa ja rahankäytössä on monesti suuria haasteita jo siinä, että tiedostaa kuinka paljon tulee rahaa ja mitä pystyy käyttämään niin, että rahat riittävät. Aika moni elää sen mukaan mitä on omasta mielestään sillä hetkellä käytettävissä, eikä siinä ole välttämättä ajateltu kovinkaan paljon seuraavaa viikkoa. Pienellä rahalla toimeen tuleminen on ehdottomasti taitolaji.

Haastatteluissa tuli hyvin esille asiakkaiden lamaantuminen rahaongelmien edessä, joka oli johtanut tilanteeseen, jossa omalla toiminnalla ei katsottu olevan merkitystä. Alla olevassa aineistonäytteessä kuvataan tilanne, jotta velkojen päätyminen ulosottoon on aiheuttanut asiakkaalle käsityksen siitä, että veloille ei enää voisi itse tehdä mitään ja sosiaalitoimesta saatava apu olisi lähinnä satunnaisen tuen saamista ruokaan.

Asiakkailla on usein käsitys, että jos ne velat ovat ulosotossa, niin ulosotto hoitaa niitä, ei niille voi mitään. Jos on ulosotto, niin mitä se sosiaalipalvelu on. Ajatellaan, että sieltä saa sitä ruokarahaa mahdollisesti. Ongelmavyöhyke voi olla laaja. On tehtävä paljon töitä, jotta me löydetään se kivi sieltä kengästä.

6.3 Asiakkaan saamat hyödyt

Rajasimme opinnäytetyömme haastattelut sosiaalitoimen työntekijöihin ja kokemusasiantuntijaan. Emme haastatelleet talouskokemusasiantuntijan asiakkaita, joten meillä ei ole tiedossa millaisia hyötyjä asiakkaat ovat itse kokeneet palvelusta saaneensa. Aineistosta voidaan kuitenkin poimia työntekijöiden ja kokemusasiantuntijan näkemyksiä palvelujen hyödyistä asiakkaille.

Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien aikapula tulee esille tässäkin kohdin. Haastatteluissa toistuu se käsitys, että kokemusasiantuntijalla tuntuu olevan enemmän aikaa perehtyä asiakkaan tilanteeseen kuin sosiaalityöntekijällä tai sosiaaliohjaajalla.

Asiakkaan tilanteeseen tulisi perehtyä ajan kanssa. Kaikkiin asiakkaan laskuihin ja siihen koko tilanteeseen. Tällöin talouskokemusasiantuntija on iso apu, koska työntekijöillä ei välttämättä ole aikaa alkaa perehtymään jokaiseen maksuun ja laskuun. Pitäisi soitella laskuttajille ja siihen harvemmin on mahdollisuutta. Talouskokemusasiantuntijalla on mahdollisuus selvittää asiakkaan taloudellista tilannetta enemmän. Sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä neuvoo ja ohjeistaa asiakasta, kuinka toimia. Mitä tehdä ja mitä pitää selvittää. Useinkaan aikaa ei ole kädestä pitäen näyttää aikuiselle, kuinka homma toimii. Talouskokemusasiantuntijalla on aikaa.

Yleisessä kokemusasiantuntijuuskeskustelussa korostuu usein väite siitä, että kokemusasiantuntija pääsee asiakkaan kokemusmaailmaa lähemmäksi kuin työntekijä ja siksi vuorovaikutussuhde on toimivampi. Kokemusasiantuntijan kohtaamisessa näyttää olevan läsnä jonkinlainen vertaistuellinen elementti. Tämä ajatus tuli esille myös aineistossamme.

Talouskokemusasiantuntijan tietotaito ja osaaminen asiakkaiden kanssa on myös sitä, että hän asettuu samalle tasolle asiakkaan kanssa ja auttaa löytämään tien ulos tilanteesta.

Varsinaisen käytännön avun lisäksi asiakkaiden nähtiin saavan kokemusasiantuntijan tapaamiselta ajatuksen siitä, että hankalastakin tilanteesta on mahdollista selvittää. Epäselväksi jää, onko kyse kokemusasiantuntijan esimerkistä vai ylipäätään tilanteen selvittelyn tuomasta helpotuksesta.

Jotkut tuntevat olevansa velkavankeudessa eläviä ja kokevat, että piileskelevät yhteiskunnassa. Tunne siitä, että ei ole oman elämänsä omistaja voi olla hyvinkin lannistava. Talouskokemusasiantuntija voi auttaa siinä, että asiakas ei enää tunne olevansa velkavankeudessa, vaan tulee käsitys siitä missä mennään, kuinka paljon velkaa on ja tietää, että tilanteesta myös selviydytään.

Vaikka kokemusasiantuntijan työ nähtiin hyvin tärkeänä ja asiakasta hyödyttävänä, haastatteluissa korostettiin myös asiakkaan omaa vastuuta tilanteestaan. Onnistuneen työskentelyn taustalla katsottiin olevan asiakkaan oma halu työskentelyyn sekä vastuun kantaminen. Kokemusasiantuntijan ja asiakkaan suhde nähtiinkin jonkinlaisena kumppanuussuhteena.

Asiakkaan oma asenne on ratkaiseva. Kun asiakas osaa tarttua niihin mahdollisuuksiin mitä hänelle annetaan, on hänellä hyvä mahdollisuus työskentelyyn talouskokemusasiantuntijan kanssa. Kun on valmis ottamaan sen vastuun omasta toiminnasta, on työskentely ja positiivinen lopputulos hyvinkin mahdollista. Vaikka talouskokemusasiantuntija luotsaa työskentelyä, on asiakkaalla kuitenkin myös siinä vahva vastuu. Talouskokemusasiantuntija ei yksin pysty tekemään sitä työtä ilman, että asiakas on sitoutunut ja motivoitunut auttamaan tilannettaan.

Asiakkaan motivaation korostaminen on sosiaalipalvelujen kontekstissa melko tavallista. Motivaation puutteella saatetaan joissakin tilanteissa jopa perustella asiakkuuden päättymistä tai ei toivottuun lopputulokseen joutumista. Tämä on hieman pulmallinen lähtökohta, sillä motivaatio on muuttuvaa ja työntekijän tehtävänä on herätellä ja ylläpitää motivaatiota. Haastatteluaineistossa asiakkaan motivaatio asioiden selvittelyyn tuli kuitenkin toistuvasti esille ja työntekijän roolia motivaation luomisessa ei tuotu esille.

6.4 Aikuissosiaalityön saamat hyödyt

Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien näkökulmasta käsin tarkasteltuna kokemusasiantuntijan tuomat hyödyt ovat kahtalaiset: tieto ja aika. Seuraavassa tarkastelemme hieman tarkemmin, kuinka nämä hyödyt ilmenevät haastatteluaineistossa.

Kuten jo aiemmin on todettu, kokemusasiantuntijan työstä puhuttaessa esille nousee esille erityisesti aika. Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työ on kiireistä ja asiakkaan tilanteisiin paneutuminen riittävässä laajuudessa ei ole useinkaan mahdollista. Asiakkaan ohjaaminen kokemusasiantuntijalle tuo tilanteeseen ainakin jonkinlaisen ratkaisun ja parhaimmillaan asiakas saa tarvitsemansa avun. Kokemusasiantuntijan työtä kuvattiin myös jonkinlaisena sosiaalialan ammattilaisen apurina, jonka tehtävä on kerätä tietoa ja siten säästää työntekijän aikaa.

Taloukokemusasiantuntija säästää työntekijöiden työaikaa. Asiakkaasta saa infoa, että hän on ollut yhteydessä ja taloukokemusasiantuntija kirjoittaa raportin tilanteesta, joka taas avaa asiakkaan tilannetta työntekijälle.

Toinen merkittävä kokemusasiantuntijan työstä tuleva hyöty on tieto. Kokemusasiantuntijan todettiin osaavan asioita, joita työntekijät eivät hallitse ja lisäävän työllään myös työntekijöiden osaamista. Tämä on mielenkiintoinen tulos, sillä perinteisesti aikuissosiaalityön ydintehtäväksi on nähty taloudelliset kysymykset. Tätä vasten voisi ajatella aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajilla ja sosiaalityöntekijöillä olevan vahva osaaminen erityisesti talouskysymyksissä.

Työntekijät kokevat, että asiakas menee tosi hyvin käsiin ja saa sellaista tietoa, mitä minulla ei olisi todellakaan ollut antaa. Uskon, että jos taloukokemusasiantuntija ei olisi apuna ja olisin itse koittanut näitä asioita jotenkin oppia, niin ei se olisi helppoa ja se olisi semmoista pintapuolista tietoa talous- ja velka asioista, mitä voisin asiakkaille antaa. Osaan käyttää taloukokemusasiantuntijan palvelua. Kun miettii, että mikä voisi helpottaa omaa työtä, ettei turhaan ala selvittämään jotain pikavippejä ja tällaisia. Taloukokemusasiantuntija pystyy tekemään sen homman nopeammin ja fiksummin.

Haastatteluista kävi ilmi, että taloukokemusasiantuntijalla on paljon tietoa ja hän osaa nähdä nopeasti asioita. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että taloukokemusasiantuntija on ihan omassa kastissaan koko talossa.

En ole kuullut, että kenelläkään on samanlaista osaamista. Sosiaalisen luotituksen ihmiset osaavat tietysti myös näitä asioita.

Kokemusasiantuntijatoiminnan nähdään tuoneen aikuissosiaalityön palveluvalikkoon jotakin sellaista uutta, jota aiemmin ei ole ollut tarjolla.

Aineistoissa sosiaalinen luototus nostettiin useamman kerran esille, mutta valtion vastuulla oleva talous- ja velkaneuvonta nähtiin pääsääntöisesti vain jatkopolkuna kokemusasiantuntijan tapaamisen jälkeen, vaikka usein sen voisi ajatella olevan asiakasta ensisijaisesti hyödyttävä palvelu.

Ennen talouskokemusasiantuntijan tuloa taloon ei ole ollut oikein muita keinoja. Sosiaalinen luototus on auttanut aiemmin joissain tapauksissa. Kuitenkin mikäli velkaa on enemmän kuin kymmentuhatta euroa tai ei muutoin sovellu sosiaalisen luototuksen asiakkaaksi, niin Espoon kaupungilla ei ole ollut varsinaista palvelua antaa tällaisille asiakkaille.

Työntekijät toivat esille myös oppivansa itse kokemusasiantuntijan työskentelystä. Uutta tietoa saadaan muun muassa velkojen vanhenemisesta. Kokemusasiantuntijan osaaminen siirtyy siten sekä asiakkaan että työntekijän hyödyksi.

Samalla kun ohjaa asiakkaita talouskokemusasiantuntijalle, oppii siinä itsekin, kuinka esimerkiksi ulosottovelat vanhenevat. Asiakas harvemmin tietää kuinka velat vanhenevat tai mitä niistä olisi paras maksaa ensin pois, tai jättää maksamatta kokonaan. Talouskokemusasiantuntija tietää tällaiset asiat hyvin ja pystyy niistä kertomaan asiakkaalle selkeästi ja ymmärrettävästi.

Haastattelujen perusteella kokemusasiantuntija tekee työtään melko itsenäisesti ja kantaa myös merkittävää vastuuta asiakkaiden tilanteiden eteenpäin viemisestä. Haastatteluissa ei tullut esille varsinaisesti erikseen sovittua vastuunjakoja ja kuinka varmistetaan asiakkaiden saaman palvelun asiallisuus. Työntekijät korostivat luottavansa kokemusasiantuntijaan ja hänen hoitavan tehtävänsä asianmukaisesti.

Talouskokemusasiantuntija on minulle työntekijänä tuttu ihminen, mikä helpottaa tietysti. Kun asia on hänen käsissään, ei tarvitse katsoa perään, että tuleeko ne hoidettua. Hän hoitaa ne ja minä voin milloin vaan kysyä, että missä vaiheessa mennään. Minä tiedän, että talouskokemusasiantuntija pyytää minulta apua, jos hommat ei toimi jonkun asiakkaan kohdalla. Sieltä tulee tiedonanto.

Yhdessä haastattelussa esille nousi myös kaupungin taloudelliset kysymykset. Taloudellisiin kysymyksiin oli aiemmin harkittu ostopalvelua yksityiseltä palveluntuottajalta, mutta se olisi ollut hyvin kallista. Kokemusasiantuntija tuottaa palvelun halvemmalla.

Aiemmin Espoossa Asta-hankkeen yhteydessä on ollut puhetta siitä, että olisi mahdollisesti ostettu talous- ja velkaongelmallisille lapsiperheille ostopalveluna velkojen talousseivytystä ulkopuolisilta tahoilta. Tämä kuitenkin olisi maksanut tuhansia euroa per asiakas.

Kokemusasiantuntijan osaamisen kuvaaminen ylivoimaiseksi on hieman yllättävää, sillä aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät työskentelevät jatkuvasti asiakkaiden kanssa, joilla on haasteita taloudellisessa tilanteessaan. Työkokemuksen ja koulutuksen voisi ajatella antavan paljonkin eväitä myös talousneuvonnan antamiseen. Haastatteluissa palattiin toistuvasti aikapulaan ja siihen, että kokemusasiantuntijaa auttaa silloin, kun työntekijän aikaresurssit eivät ole riittävät. Haastattelujen perusteella saa kuvan, että työntekijöillä olisi mahdollista antaa talousneuvontaa- ja ohjausta, mutta heillä ei ole siihen riittävästi työaika. Vajetta on lähdetty ratkaisemaan Espoossa kokemusasiantuntijalla, eikä suoranaisesti sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien vakansseja lisäämällä, joka todennäköisesti olisi kalliimpi vaihtoehto kuin kokemusasiantuntijan vakanssin perustaminen.

6.5 Talouskokemusasiantuntijatyön kehittämiskohdat

Haastatteluissa kokemusasiantuntijan tarjoama palvelu koettiin lähtökohtaisesti positiivisena asiana. Kysyttäessä talouskokemusasiantuntijatyön kehittämiskohteita haastateltavat toivat toistuvat esille tiedon puutteen, jolloin erityisesti uudet työntekijät eivät osanneet hyödyntää kokemusasiantuntijaa asiakastyössä.

Kaikki kollegat eivät tiedä tällaisen palvelun olemassaolosta tai sitten ei vaan osata tarttua tällaisiin omaa työtä sekä asiakkaan tilannetta auttaviin palveluihin. Työntekijä voi olla niin omassa kuplassa, että ei osaa välttämättä hakea tukea sille omalle työlleen ja ei ymmärrä tarttua tähän, vaikka talouskokemusasiantuntija keventäisi hänen omaakin työmääräänsä ja saattaisi olla suurena apuna asiakkaan tilanteessa. Varsinkin uusille työntekijöille talouskokemusasiantuntijan palvelut voivat olla vieraita.

Espoon aikuissosiaalityössä oli kyllä pyritty viestimään kokemusasiantuntijan olemassaolosta, mutta viesti ei ilmeisestikään saavuta kaikkia. Haastateltavien

mukaan talouskokemusasiantuntija laittaa noin kerran kuussa oman infopakettin sähköpostiin työntekijöille. Siinä kerrotaan mitä talouskokemusasiantuntija tekee ja millaisissa asioissa häneen kannattaa olla yhteydessä. Sähköposteilla tavoitetaan kyllä iso joukko ihmisiä, mutta toisaalta sähköpostin suuren määrän katsottiin aiheuttavan haasteita asian sisäistämiseen.

Toki voi lähettää koko talolle sähköposteja tasaisin väliajoin, mutta osataanko siihen tarttua, kun sähköposteja tulee niin paljon. Kaikkia näitä tällaisia erikoisosaajia pitäisi enemmän tuoda esiin ja muistutella, että mitä hyötyä heidän osaamisestaan on sitten sekä työntekijälle että asiakkaalle.

Talouskokemusasiantuntijan omasta mielestä olisi tärkeää miettiä, miksi on niin, että Espoon kaupungilla on ainoana Suomessa tällainen mahdollisuus tarjota talouskokemusasiantuntija palveluita. Talouskokemusasiantuntijan mukaan on hyvin mahdollista, että taloussosiaalityö kiihtyvällä tahdilla tulee yleistymään muuallakin Suomessa.

7 TULOKSET, JOHTOPÄÄTÖKSET, POHDINTA JA ARVIOINTI

7.1 Tulokset ja johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena ja tutkimuskysymyksinä oli selvittää talouskokemusasiantuntijatyön merkitystä aikuissosiaalityön asiakkaille ja toisaalta koko Espoon aikuissosiaalityölle.

Haastatteluaineiston perusteella vaikuttaa siltä, että talouskokemusasiantuntijan työ on löytänyt oma paikkansa Espoon aikuissosiaalityössä. Työntekijät toivat esille kokemusasiantuntijan tarjoavan sellaista ohjausta ja neuvontaa, johon heillä ei riittänyt osaaminen ja aika. Talouskokemusasiantuntijan katsottiin olevan merkittävä lisä aikuissosiaalityön palveluvalikkoon. Kriittisiä ääniä haastatteluissa ei tullut esille, vaan talouskokemusasiantuntijan toiminta nähtiin kaikissa haastatteluissa vain hyödylliseksi ja muun aikuissosiaalityön toimintaa vahvasti tukevaksi. Varsinaisia kokemusasiantuntijan työn tai ylipäättään talousneuvonnan ja -sosiaalityön kehittämiseen liittyviä asioita ei haastatteluissa tullut esille. Toiminnan katsottiin olevan sekä asiakasta, työntekijöitä että organisaatiota palvelevaa.

Asiakkaan katsottiin hyötyvän kokemusasiantuntijan työstä siten, että asiakkaalla oli mahdollisuus saada apua rajattuun ongelmaan eli taloudellisiin ongelmiin. Kokemusasiantuntijan nähtiin omaavan sellaista asiakasta hyödyttävää tietoa, jota aikuissosiaalityön muilla työntekijöillä ei ole. Kokemusasiantuntijan kerrottiin voivan myös auttaa asiakasta hyvin konkreettisesti esimerkiksi laskujen avaamisessa. Koska asiakkaita itseään ei haastateltu, aineistosta ei voi suoraan vetää johtopäätöksiä siitä, mikä on asiakkaiden itsensä kokema hyöty kokemusasiantuntijan kanssa työskentelystä.

Haastatteluissa korostui aikuissosiaalityön kiireisyys ja resurssien vähäisyys suhteessa työn määrään. Talouskokemusasiantuntijan toiminta nähtiin haastatteluissa helpotuksena tähän resurssien puutteeseen. Toisaalta kokemusasiantuntijan nähtiin omaavan sellaista osaamista, mitä

aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajilla ja sosiaalityöntekijöillä ei itsellään ole. Epäselväksi jäikin, kuinka paljon vastauksiin vaikutti kokemus oman työn helpottamisesta, kun kaikkiin asiakkaan tarpeisiin ei tarvinnut vastata itse, vaan asiakkaan saattoi ohjata talouskokemusasiantuntijan vastaanotolle.

7.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen liittyy uskottavuus, luotettavuus ja eettisyys. Validiteetilla tarkoitetaan, kuinka hyvin valittu tutkimusmenetelmä soveltuu tutkittavaan ilmiöön ja reliabiliteetilla taas onko tutkimus toistettavissa. Käsitteet ovat syntyneet määrällisen tutkimuksen piirissä ja niiden käyttöä laadullisessa tutkimuksessa on kritisoitu. Laadullisessa tutkimuksessa tulosten siirrettävyys on oleellinen asia. Silloin kysymyksenä on, olisiko mahdollista päästä samaan tutkimustulokseen toisenlaisessa ympäristössä. (Juuti & Puusa, 2022, Laadullisen tutkimuksen luotettavuus) Opinnäytetyömme on vahvasti sidoksissa Espoon aikuissosiaalityön toimintaympäristöön. Mikäli vastaavanlaista talouskokemusasiantuntijan palvelu olisi tarjolla muuallakin, voisi opinnäytetyömme tulokset toistua toisessakin ympäristössä. Suuremmalla haastateltavien joukolla olisi toki ollut mahdollista saada enemmän ja tarkempaa tietoa. Näemme kuitenkin nykyisenkin haastattelujoukon antavan riittävän kattavaa tietoa aiheesta.

Olemme noudattaneet aineiston hankinnassa, käsittelyssä ja analysoinnissa eettisiä ohjeistuksia. Aineistoa on käsitelty luottamuksellisesti ja emme ole ajaneet omaa agendaamme, vaan tarkastelleet aineistoa mahdollisimman objektiivisesti.

7.3 Pohdinta ja jatkotutkimusehdotukset

Rajasimme aihettamme koskemaan kokemusasiantuntijan ja työntekijöiden kokemuksia kokemusasiantuntijan toiminnasta työyhteisössä, joka oli myös yhteistyökumppanimme toive. Asiakkaita ei haastateltu, sillä katsoimme

opinnäytetyömme silloin laajenevan liian paljon. Teimme rajauksen tietoisena sen puutteellisuuksista, mutta käsityksemme mukaan saimme riittävästi tietoa talouskokemusasiantuntijan ja työntekijöiden haastatteluista. Aiheestamme riittäisi tutkittavaa toiseenkin opinnäytetyöhön, jossa voisi keskittyä talouskokemusasiantuntijan asiakkaiden kokemuksiin ja palvelun laatuun asiakkaiden näkökulmasta.

Käsityksemme mukaan kokemusasiantuntijuus tulee edelleen lisääntymään sosiaalipalveluissa. Opinnäytetyömme tuo oman lisänsä kokemusasiantuntijuutta koskevaan keskusteluun ja haastattelutulokset tuovat toiminnalle lisää perusteita, joihin päätöksiä kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisestä voidaan perustaa. Sen sijaan kokemusasiantuntijatoiminnan heikkoudet tai kehittämiskohdat eivät opinnäytetyössämme nouse juuri lainkaan esille, sillä haastatteluaineistossa ei näitä ollut. Myös tätä olisi syytä tutkia tarkemmin tulevaisuudessa, sillä ylipäätään kokemusasiantuntijatoimintaa käsittelevässä tutkimuksessa kriittinen näkökulma on harvinaista. Kiinnostavaa olisi myös selvittää, millainen merkitys kokemusasiantuntijan työllä on kokemusasiantuntijalle itselleen esimerkiksi sosiaalisen kuntoutumisen näkökulmasta.

Sote-uudistuksen myötä Espoon sosiaalipalvelut ovat siirtymässä osaksi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialuetta. Tätä opinnäytetyötä tehdessä ei vielä ole selvillä, kuinka muutos vaikuttaa talouskokemusasiantuntijan työhön. Palvelun toteutuminen koko hyvinvointialueella vaatisi varmastikin lisäresurssien saamista ja mahdollisesti useampaa talouskokemusasiantuntijaa. Tulevaisuus näyttää, miten hyvinvointialueilla mahdollistetaan kokemusasiantuntijatoiminta.

Monet järjestöt ja toimijat pyrkivät nykyään avoimuuteen viestinnässä. Avoin viestintä on myös kirjattu monesti toimintasuunnitelmiin. Viestintää on monilla viestintäalustoilla. Instagram, TikTok Facebook, Discord ja niin edelleen. Kuitenkin liian monesti toimijoiden sisäinen viestintä laiminlyödään. Kuten eräs haastateltava totesi, että haasteena työssä on se, etteivät kaikki tiedä kokemusasiantuntijan olevan osana työyhteisöä.

Työntekijän kehittymisen kannalta ja oman osaamisen näkökulmasta on myös hyvin tärkeää olla koko ajan avoin uuden oppimiselle. Uusi tieto ja oppi voivat tulla mistä vain. Mitään lähdettä ei pidä sulkea pois tai aliarvioida. Tämä kävi ilmi myös erään haasteltava kommentista. Vaikka olisi tehnyt vuosia talousneuvontaa, voi silti oppia monia uusia asioita kokemusasiantuntijalta. Työntekijän ei tulisi ajatella niin, että voisi oppia kaikesta kaiken, vaan ammatillista kehittymistä tulisi pitää yllä jatkuvasti oppimalla.

Oman ammatillisen kasvun näkökulmasta tärkeimpiä opittuja asioita tämän opinnäytetyön osalta olivat kokemusasiantuntijuuden työn ymmärtämisen lisäksi haasteeksi nouseva viestinnän ongelma. Erityisesti sisäisen viestinnän haaste. Sisäinen viestintä ja omien taitojen ja mahdollisten osaajien tuominen muiden työntekijöiden, yhteistyökumppaneiden tai yhteisön tietoon. Kaikkea ei tarvitse, eikä voi tietää. On tärkeää ymmärtää mistä tietoa löytyy ja kuinka ohjata tiedon tai osaamisen tarvitsijaa oikeiden henkilöiden luokse.

LÄHTEET

- A 912/1992. Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista. Saatavilla 9.1.2021 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920912>
- Elinolotilasto 2020. Tilastokeskus. Suomen virallinen tilasto. https://www.stat.fi/til/eot/2020/01/eot_2020_01_2021-02-09_fi.pdf
- Eskola, J. & Suoranta, J. (2008). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Espoon kaupunki. Sosiaali- ja terveystalot. Sosiaalityö ja toimeentulo. Saatavilla 7.10.2020 https://www.espoo.fi/fi-fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalityo_ja_toimeentulo
- Espoon kaupunki (i.a.) Väestö. Saatavilla 24.9.2021. <https://www.espoo.fi/vaesto#section-17442>
- Financer. Velkaneuvonta. Velkaneuvonta – Mikä se on ja miten siihen voi hakeutua? Saatavilla 7.10.2020 https://financer.com/fi/omatalous/velkaneuvonta/#Talousneuvonta_vs_velkaneuvonta
- Helminen, J. (toim.) (2016). Työelämälähtöistä ammattikorkeakoulupedagogiikkaa rakentamassa. (Diak työelämä 3). Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2013). Tutki ja kirjoita. 18.painos. Porvoo: Tammi.
- Holvi. Holvipedia. SWOT-analyysin tekeminen, Saatavilla 27.10.2020. <https://www.holvi.com/fi/holvipedia/yrittajyyys/swot/>
- Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) (2017). Tutkimushaastattelun käsikirja (2. uud. p.). Tampere: Vastapaino.
- Ikonen, T. (2015). Kirkko muukalaisen asialla. Kansainvälinen diakonia Suomen evankelisluterilaisen kirkon hiippakunta- ja keskushallinnossa 1993–2004. (Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 41). Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. (Väitöskirja, Helsingin yliopisto)
- Isola, A-M, Turunen, E & Hiilamo, H. (2016). Miten köyhät selviytyvät Suomessa? Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016):2.
- Juhila, K. (2008). Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. s. 14–47. Tampere: Vastapaino.
- Juuti, P. & Puusa, A. (toim.) (2020). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. E-kirja.

- Kananen, J. (2008). Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kansalaisareena. Vapaaehtoistyö. Kansalaisareena vapaaehtoistyötä varten. Saatavilla 25.9.2020 <https://www.kansalaisareena.fi/jeesaan/mita-on-vapaaehtoistyö/>
- Karjalainen, A.L. (2013). Kirjoittamalla lisää itseymmärrystä. *Mielenterveys* 52 (3), 1–15.
- Karjalainen, P., Metteri, A. & Strömberg-Jakka, M. (2019). Tiekartta 2030: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019.
- Karvinen, I. (2015). Tutkiva kehittäminen työelämäyhteistyönä – esimerkkinä terveysalan ylemmät tutkinnot. Teoksessa R. Gothoni, S. Hyväri, M. Kolkka & P. Vuokila-Oikkonen (toim.), *Osallisuutta, oppimista ja arviointia. Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 2015* (s. 207–222). (Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. B Raportteja 60). Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-233-2>
- Karvonen, S., Martelin, T., Kestilä, L. & Junna, L. (2017). Tulotason mukaiset terveyserot ovat edelleen suuria. Tutkimuksesta tiiviisti, Suomen sosiaalinen tila: 2017_016, 3/2017. THL. Saatavilla <https://www.julkari.fi/handle/10024/135167>
- Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, H. (toim.) (2012). *Kehitysvammaisuus* (5. uud. p.). Helsinki: Sanoma Pro.
- Kirkkolaki. L 1054/1993. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054#O1L4P1>
- Kokemusasiantuntija aikuissosiaalityössä. Esite. Espoon kaupunki. ia.
- Kokemustalo. Kokemusasiantuntijuus. Saatavilla 6.11.2020 <https://www.kokemustalo.fi/sample-page/>
- KoKoA ry – koulutetut kokemusasiantuntijat. Saatavilla 6.11.2020 <https://www.kokemusasiantuntijat.fi/tietoa/>
- Kopperi, K. 2016 Diakoniatutkimus. Diakonian monet ulottuvuudet – diakonian oppikirjoissa esitetyt näkemykset diakoniasta. Toimittanut Hiilamo H.
- Majamaa, K. & Rantala, K. (2015). Katsaus viime vuosien ylivelkaantumiskehitykseen. Valtioneuvoston selvitys 2020:5.
- Matthies, A-L, Svenlin, A-R. & Turtiainen Kati (2021). Aikuissosiaalityö. Tieto. käytäntö ja vaikuttavuus. Gaudeamus.

- Norlund, N. (2018). Lapset ja raha Talouskasvatuksen aakkoset vanhemmille. Helsinki: Alma Talent.
- Oikeusministeriö. Oikeusapu. Tietoa oikeusavusta. Saatavilla 25.9.2020.
<https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index.html>
- Oikeusministeriö. Esitteet. Oikeusapu. Saatavilla 17.8.2020
<https://oikeus.fi/fi/index/esitteet/oikeusapu.html>
- Oikeusministeriö. Talous- ja velkaneuvontapalvelut. Saatavilla 25.9.2020.
https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ja_velkaneuvonta.html
- Puoltaja. Talous- ja velkaneuvojan ammattiesittely. Saatavilla 9.10.2020.
<http://www.puoltaja.fi/yleinen/ammattiesittelyssa-velka-ja-talousneuvoja-lea-rautiainen>
- Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Osallisuus-sanastoa. Saatavilla 24.6.2020.
https://www.jelli.fi/yhdistykset_yhteistyossa/osallisuus/osallisuus-aineistoa/osallisuus-sanastoa/
- Punainen risti. Vapaaehtoistyö. Saatavilla 21.9.2020
https://www.punainenristi.fi/tule-mukaan?gclid=Cj0KCQjwqrb7BRDIARIsACwGad4jijBlbtbGkRNansv9AbwbsmG73HVcWGiq2vIPsnZUY86TpK-LMxlaAinIEALw_wcB
- Ropponen M. 2011 KOKEMUSASIAANTUNTIJUUS KEHITTÄMISEN VÄLINEENÄ ETELÄPOHJANMAAN SAIRAANHOITOPUIRIN PSYKIATRIAN TOIMINTAALUEELLA (progradu –tutkielma, Vaasan yliopisto Filosofinen tiedekunta).
https://www.epshp.fi/files/5286/Pro_gradu_tutkielma_kokemusasantuntijuudesta.pdf Saatavilla 17.10.2019
- Räisänen, H. (2007). Äitien minäkuva ja parisuhdetyytyväisyys: pitkittäistutkimus siirtymästä vanhemmuuteen (Pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto, psykologian laitos). Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:juy-200798>
- Saari, J. (2015). Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Gaudeamus.
- L1301/2014 Sosiaalihuoltolaki Saatavilla
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp447621696>
- Satakunnan yhteisökeskus. Vapaaehtoistoiminta. Satakunnan linjauksia vapaaehtoistoimintaan ja kokemustoimintaan. Saatavilla 29.10.2020
<https://www.yhteisokeskus.fi/wp-content/uploads/2019/11/K%C3%A4sitteet3.jpg>

- Sote-uudistus. (i.a.) Työikäisten palvelut. Saatavilla 24.9.2022.
<https://soteuudistus.fi/tyoikaisten-palvelut>
- Suomen evankelisluterilainen kirkko. Diakonian periaatteet ja suuntaviivat. Saatavilla 2.10.2020
<https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/diakonia/tietoa-diakoniasta/diakonisen-toiminnan-periaatteet>
- Suomen evankelisluterilainen kirkko. Diakonia seurakunta elämässä. Saatavilla 25.3.2020
<https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/diakonia>
- Suomen evankelisluterilainen kirkko. Diakonia taloudellinen avustaminen. Saatavilla 25.3.2020
<https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/diakonia/taloudellinen-avustaminen>.
- Suomen ev. Lut. Kirkko. Vapaaehtoistoiminta seurakunnassa. Saatavilla 25.9.2020
<https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/vapaaehtoistoiminta>
- Suomen riskienhallintayhdistys. SWOT-analyysi. Saatavilla 17.1.2020
NELIKENTTÄANALYYSI - SWOT PÄIVITETTY 7.9.2019-
<https://www.pk-rh.fi/tools/swot.html>
- Takuusäätiö. Saatavilla 9.10.2020 takuusaatio.fi/itseapu/selvita-rahatilanteesi-ja-velkasi
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Hyvinvointi- ja terveyserot. Osallisuus. Saatavilla 18.10.2020
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>
- Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Kokemusasiantuntijuus Suomessa. Saatavilla 6.11.2020
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN_ISBN_978-952-343-354-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Työ- ja elinkeinoministeriö. Vapaaehtois- ja talkootyö. TE-palvelut. Saatavilla 27.10.2020
https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/jos_jaat_tyottomaksi/tyottomyyysturva/vapaaehtoisty_talkootyo/index.html
- Thitz, P 2013 Seurakunta osallisuuden yhteisönä. Tampere: Juvenes Print Oy? Helsinki: Diakonia ammattikorkeakoulu? (Akateeminen väitöskirja Itä-Suomen yliopisto. A Tutkimuksia 40).
http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-493-214-1/urn_isbn_978-952-493-214-1.pdf Saatavilla 29.10.2019
https://www.duodecimlehti.fi/lehti/2008/13/duo97349_foc_ushaastattelu

LIITE 1. Haastattelurunko

Haastattelukysymykset

Kuinka asiakkaat valikoituvat talouskokemusasiantuntijan asiakkaiksi?

Millaisia taustoja ja elämäntilanteita talouskokemusasiantuntijan asiakkailla on?

Mitkä ovat niitä syitä miksi asiakkaat ovat päätyneet talouskokemusasiantuntijan asiakkaiksi?

Mitkä ovat asiakkaiden taloudenhallinnan -ja suunnittelun keskeisimmät haasteet?

Kuinka kuvailisit työmääräsi suhteessa käytettävissä olevaan työaikaasi ja osaamiseesi?

Kuinka paljon talouskokemusasiantuntija on saanut ohjeistusta ja perehdytystä sekä opetusta toimimisesta ja työnkuvasta?

LIITE 2. Haastattelutiedote Espoon aikuissosiaalityön työntekijöille

Hei,

Olen Teemu Tamminen ja opiskelen sosionomiksi Diakonia-ammattikorkeakoulussa, Diakissa. Minä ja opinnäytetyöparini teemme opinnäytetyötä Espoon aikuissosiaalityölle. Etsimme nyt haastateltavia henkilöitä opinnäytetyötämme varten.

Espoon aikuissosiaalityössä työskentelee Talouskokemusasiantuntija. XXX on ollut mukana Espoon aikuissosiaalityössä vuoden 2019 pilotista lähtien. Nyt tehtävän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten talouskokemusasiantuntijan työ on saatu Espoon aikuissosiaalityöhön ja miten vuoden 2019 pilotin jälkeen Talouskokemusasiantuntijan työ on mennyt eteenpäin.

Etsimme haastateltaviksi henkilöitä, jotka ovat työskennelleet yhteistyössä talouskokemusasiantuntija kanssa sekä mahdollisesti olleet omalta osaltaan kehittämässä talouskokemusasiantuntijan työtä tai taloussosiaalityötä.

Haastattelut suorittaa yksi henkilö, sosionomiopiskelija Teemu Tamminen.

Haastateltavat ja heidän työpaikkansa esitetään tutkimuksessa anonymisti. Pidämme myös huolen siitä, että haastateltavat ja heidän työnsä esitetään tavalla, joka estää haastateltavan tunnistamisen muilla tavoin. Kaikki tieto käsitellään luottamuksellisesti.

Tarkoituksena on toteuttaa haastattelut etänä, Teams-ohjelman kautta.

Haastattelut toteutetaan sekä ryhmähaastatteluina että yksilöhaastatteluina.

Haastattelut kestävät noin 30–60 min.

Haastattelut tehdään maaliskuun aikana, ensisijaisesti viikoilla 11 ja 12 klo 07–19 välillä.

Ryhmähaastatteluja on kaksi, torstaina 18.3. klo 12–13 ja keskiviikkona 24.3. klo 13–14.

Yksilöhaastattelujen ajankohdasta voidaan sopia tapauskohtaisesti ja joustavasti haastateltavien aikataulujen mukaan.

Mikäli olisit valmis jakamaan kokemuksiasi ja osallistumaan joko ryhmähaastatteluun tai yksilöhaastatteluun, pyydän kiitollisena ottamaan minuun yhteyttä.

Vastaa mielelläni myös mahdollisiin lisäkysymyksiin.

Jos sinulla ei ole mahdollisuutta osallistua haastatteluun viikoilla 11 ja 12, on myös viikko 13 mahdollinen.

Ystävällisin terveisin Diakin Sosionomi-opiskelijat Teemu Tamminen ja Sami Toikko