



Mervi Parviainen
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK) - diakoniatyö
Opinnäytetyö, 2020

TALOUS- JA VELKANEUVONTAOPAS

Rauman Seudun Katulähetys ry:n työntekijöille

TIIVISTELMÄ

Mervi Parviainen

Talous- ja velkaneuvontaopas - Rauman Seudun Katulähetys ry:n työntekijöille

52 sivua ja 1 liite

Syksy, 2020

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK) -diakoniatyö

Velkaantuminen koskettaa tänä päivänä yhä useampia ihmisiä. Sen vähentämiseksi on kehitteillä keinoja hallituksen tasolta lähtien. Yksi niistä on kansalaisten talouden hallinnan kehittäminen. Tässä sosiaalialan työntekijät voivat toimia apuna. Diakoniksi valmistuva opinnäytetyön laatija on tehnyt Rauman Seudun Katulähetys ry:ssä talous- ja velkaneuvontatyötä kolmisen vuotta. Katulähetyksellä on kristillinen arvopohja. Toteutetun työn sekä Katulähetyksen työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta tehtäväksi nousi laatia talous- ja velkaneuvontaopas. Tarkoituksena on, että Katulähetyksen työntekijä voi käyttää opasta oman työnsä tukena – infopakettina ja työkaluna.

Velkaantumisesta on tarjolla paljon tietoa. Opinnäytetyön laatijan aiemman työkokemuksen perusteella näytti siltä, että tarjonnasta puuttui ajantasainen tietolähde, josta Katulähetyksen työntekijä löytäisi helposti tarvittavat tiedot työnsä tueksi. Työntekijöiltä kerätty kyselypalaute taas viittasi siihen, että työntekijöillä ei ollut tarpeeksi talous- ja velkaneuvontatyöhön tarvittavaa tietoutta. Näin ollen opinnäytetyön tehtäväksi tuli tutkimuksellinen tietoon perustuva työelämän kehittäminen. Opinnäytetyö eteni eräänlaisina päällekkäin etenevinä sykleinä, joissa käytännön työelämää ja tutkimusta hyödynnettiin ja arvioitiin. Työn tehtävänä oli selvittää, millainen opas palvelisi työntekijöiden tarpeita talous- ja velkатыössä parhaiten. Tätä selvitettiin työntekijöille toteutetun palautekyselyn ja tutkimuksiin perustuvien kirjallisuuskatsauksien avulla. Näiden vaiheiden toteutuksen ja reflektoinnin pohjalta opinnäytetyössä laadittiin talous- ja velkaneuvontaopas.

Opinnäytetyön laatijan käsitys siitä, että velkaantuneen tukeminen vaatii usein toivon uudelleen löytämistä ja asiakkaan kokonaistilanteen arvioimista, sai opinnäytetyön teon myötä vahvistusta. Katulähetyksen työntekijöiltä kerätty palaute taas tuki näkemystä siitä, että työntekijöiltä puuttuvat valmiudet tukea ja/tai eteenpäin ohjata velkaantuneita. Oppaan lopullisessa versiossa yhdistyvätkin laatijan työssään tekemät havainnot sekä velkaantumista ja hyvää opasta kartoittavista kirjallisuuskatsauksista esille nousseet ja tehdyt oivallukset. Lopulta voidaan todeta, että työntekijöiden työtapojen kehittämisen sekä velkaantuneiden lisääntyvän tuen tarpeen näkökulmasta oppaan laatiminen oli tarpeellinen.

Asiasanat: velkaantuminen, talous- ja velkaneuvonta, opas.

ABSTRACT

Mervi Parviainen

Financial and Debt Help Guide – for employees at Rauman Seudun Katulähetysry

52 pages and 1 appendix

Autumn, 2020

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree in Social Services

Bachelor of Social Services and social work of the Church

Indebtedness is affecting more and more people today. The Government is also looking for ways to reduce it. One of the ways is the development of citizens' economic governance. In this work, social workers can help.

The idea of the topic of the thesis arose from financial and debt counselling work done in Rauma Region Street Mission Association. The association has a Christian value base. There is a lot of information available about indebtedness. Based on the work experience of the author, it seemed that there was not an up-to-date source of information from which an employee could easily find the necessary information to support their work. Feedback received from employees who work in the association also suggested that they did not have enough information for the financial and debt counselling work. Thus, the aim of the thesis was to compile a financial and debt counselling guide. Guide can be used as an information package.

This thesis is a functional thesis. The thesis research and writing process proceeded as a kind of circles in which practical working life and research were utilized and evaluated. The task of the work was to find out what kind of guide would serve best the needs of employees in financial and debt work. The research methods in this work were a feedback survey of employees and literature reviews based on research literature. Feedback from employees was collected twice during the thesis. Based on the implementation and reflection of these steps, a financial and debt counselling guide was compiled in the thesis.

The author's preconception that supporting the indebted person often requires rediscovering hope and assessing the client's overall situation was confirmed during the thesis. Feedback from employees supported the view that employees did not have the ability to support and/or guide forward indebted persons. The final version of the guide combines the observations made by the author in her work. It also combines the insights that have emerged and been made from the literature reviews of indebtedness and what makes a good guide. Finally, it can be said that considering the need to develop the working methods of Rauma Region Street Mission Association employees and the growing amount of indebted people in Rauma area, it was useful to compile this guide.

Keywords: Indebtedness, financial and debt help, guides

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TYÖELÄMÄN KEHITTÄMISPAINOTTEINEN OPINNÄYTETYÖ	8
2.1 Tarkoitus ja tavoite	8
2.2 Etenemissuunnitelma	9
3 RAUMAN SEUDUN KATULÄHETYS RY	11
3.1 RSKL ry – Kristillinen arvopohja	11
3.2 RSKL ry:n talous- ja velkaneuvontatyön lisääntyvä tarve	13
4 AIEMMAN OPPAAN PALAUTEKYSELY	13
4.1 Toteutus	14
4.2 Tulokset	17
5 FAKTAA VELKAANTUMISESTA	19
5.1 Velkaantuminen ilmiönä	20
5.2 Velkaantumisen syitä	21
5.3 Velkaantumisen seurauksia	25
5.4 Keinoja velkaantumisen vähentämiseksi	26
5.5 Veloista selviytyminen ja sen vaateet	29
5.6 Työntekijän rooli	29
6 MILLAINEN HYVÄ OPAS ON?	31
6.1 Miksi ja kenelle	31
6.2 Rakenne ja kieliasu	32
6.3 Ulkoasu, kuvitus ja visuaalistaminen	33
7 TALOUS- JA VELKANEUVONTAOPPAAN TOTEUTUS	34
7.1 Opas - käytännön työn tarpeiden ja tutkimuksen tuotoksena	35
7.2 Opinnäytetyönä laaditusta oppaasta saatu palaute	37
8 POHDINTAA JA JATKOTYÖSTÖÄ	38
LÄHTEET	41

LIITE 1. Kyselylomake	49
-----------------------------	----

1 JOHDANTO

Velkaantuminen koskettaa tänä päivänä yhä useampia ihmisiä. Sen vähentämiseksi on kehitteillä keinoja hallituksen tasolta lähtien. Yksi niistä on suomalaisen talousosaamisen kehittäminen. Velkaongelmien lisääntyessä myös työntekijät kohtaavat velkaantuneita yhä useammin. Jotta työntekijät voivat neuvoa ja tukea velkaantuneita, tarvitsee heidän omata tarpeeksi tietoa velkaantumisesta ja sen ratkaisukeinoista. Opinnäytetyön laatija on tehnyt kristillisen arvopohjan omaavassa Rauman Seudun Katulähetys ry:ssä (jäljempänä käytetään lyhennettä RSKL) talous- ja velkaneuvontatyötä kolmisen vuotta. Toteutetun työn sekä RSKL:n työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta opinnäytetyön tehtäväksi nousi laatia työntekijöiden käyttöön suunnattu talous- ja velkaneuvontaopas.

Tämä opinnäytetyö on luonteeltaan kehittämispainotteinen ja sen tavoitteena on työelämän käytäntöjen ja tapojen kehittäminen. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa RSKL:n työntekijöille opas, jota he voivat hyödyntää neuvoessaan asiakkaita talous- ja velka-asioissa. Opinnäytetyön tutkimusprosessi etenee eräänlaisina päällekkäin etenevinä sykleinä, joissa käytännön työelämää ja tutkimusta hyödynnetään ja arvioidaan. (Heikkinen 2018, 218,224.) Työn tutkimuksellisenä pääkysymyksenä on se, millainen opas palvelisi työntekijöiden tarpeita talous- ja velkatyössä parhaiten. Opinnäytetyössä kartoitetaan myös sitä, miten tämä opas saadaan aikaan sekä sitä, millaista tietoa oppaan toteuttamiseksi tarvitaan. Opinnäytetyö etenee paneutumalla ensin käytännön työelämään toteuttamalla työntekijöille palautekysely. Tämän jälkeen opinnäytetyö keskittyy velkaantumista ja hyvän oppaan laatimista käsittelevään tutkimukseen. Sen jälkeen toteutuksen, arvioinnin ja reflektoinnin pohjalta opinnäytetyössä laaditaan talous- ja velkaneuvontaopas.

Toteuttamansa talous- ja velkaneuvontatyön perusteella opinnäytetyön laatijalla on käsitys, että velkaantumisesta selviäminen vaatii usein asiakkaalla toivon uudelleen löytämistä ja hänen elämänsä kokonaistilanteen arvioimista. Näiden seikkojen työstämisessä työntekijä voi olla suureksi avuksi. Velkaantumisesta on

tarjolla paljon tietoa. Oppaan laatijan aiemman työkokemuksen perusteella tarjonnasta puuttuu kuitenkin ajantasainen tietolähde, josta RSKL:n työntekijä löytäisi helposti tarvittavaa tietoa työnsä tueksi. Opinnäytetyönä tuotetun oppaan tarkoituksena onkin, että RSKL:n työntekijä voi käyttää opasta oman työnsä tukena – infopakettina ja työkaluna. Jatkossa opasta voidaan hyödyntää myös uusien työntekijöiden perehdyttämisessä sekä työntekijöiden kouluttamisessa. Tämän avulla taas voidaan vaikuttaa siihen, että yhä useampi Raumalla saa tukea taloushuoliensa selättämiseen.

2 TYÖELÄMÄN KEHITTÄMISPAINOTTEINEN OPINNÄYTETYÖ

Opinnäytetyö on luonteeltaan kehittämispainotteinen ja sen tavoitteena on työelämän kehittäminen. Opinnäytetyö tähtää RSKL ry:n työntekijöiden talous- ja velkaneuvonnan puheeksi oton ja eteenpäin ohjauksen valmiuksien lisäämiseen. Tätä kehittämistyötä luonnehtii prosessina tapahtuva laadullisen tutkimuksen toteuttaminen. On todettu, että laadullisessa tutkimuksessa aineiston keruun väliin voi olla tutkija itse. Tällöin myös aineistoon liittyvien näkökulmien ja tulkin-
tojen voidaan huomata kehittyvän tutkijan tietoisuudessa pikkuhiljaa tutkimuspro-
sessin edetessä. Tämän pohjalta tutkimustoiminnan ymmärtämistä voidaankin
pitää eräänlaisena oppimistapahtumana. (Kiviniemi 2015, 74.) Tämä katsanto-
kanta kuvaa myös käsillä olevan tutkimuksen toteuttamisen tapaa sekä opinnäy-
tetyön laatijan roolia sekä oppijana että samalla tiedon tuottajana.

2.1 Tarkoitus ja tavoite

On todettu, että työelämään soveltavan tutkimuksen tavoitteena on esimerkiksi tuottaa tai kehittää oman ammattialan asiakastyön käytäntöjä tai palveluja (Vilkkä 2015, 19). Työelämän tutkimusta luonnehtii se, että tutkitaan ajankohtaisia asi-
oita, jotka kuuluvat omaan ammattialaan ja siinä toteutettuun käytännön työhön.
Työn tavoitteena on tutkimuksen, kokemuksen ja ammattikäytäntöjen yhdistämi-
nen. (Vilkkä 2015, 18.) Tässä työelämään soveltavassa tutkimuksessa hyödyn-
netään myös toimintatutkimuksellisen lähestymistavan ajatusta, jonka mukaisesti
työssä kohtaavat juuri käytäntö ja tutkimus. Tutkimusprosessi eteneekin erään-
laisina päällekkäin etenevinä sykleinä, joissa käytännön työelämää ja tutkimusta
hyödynnetään ja arvioidaan. Tutkimusaiheen lähestymistapaa määrittää tämän
mukaisesti vahvasti käytännöllinen intressi ja toimintatutkimuksellisen työn to-
teuttajaa kiinnostaa tietää, miten asiat voisi tehdä paremmin. (Heikkinen 2018,
224, 215.)

Opinnäytetyön aihe on ideoitu käytännön työssä huomioidusta tarpeesta käsin. Opinnäytetyön laatija on tehnyt talous- ja velkaneuvontatyötä RSKL:ssä. Tätä kautta opinnäytetyön laatija on tehnyt havainnon, että asiakkaista yhä useampi tarvitsee talous- ja velkaneuvontaa. Talous- ja velkaneuvontaa tarjoavia tahoja on tuntunut olevan kuitenkin asiakasmääriin nähden vähän. Ongelmallista työn kannalta on ollut myös se, että talous- ja velkaneuvonnasta saatavilla oleva tieto on pirstaloitunutta eikä mistään tunnu löytyvän niin sanotusta yksissä kansissa olevaa tietopakettia aiheesta. RSKL ry:n työntekijöiden ja yhteistyökumppanien kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta on voitu todeta, että samaa kokevat muidenkin toimijoiden työntekijät.

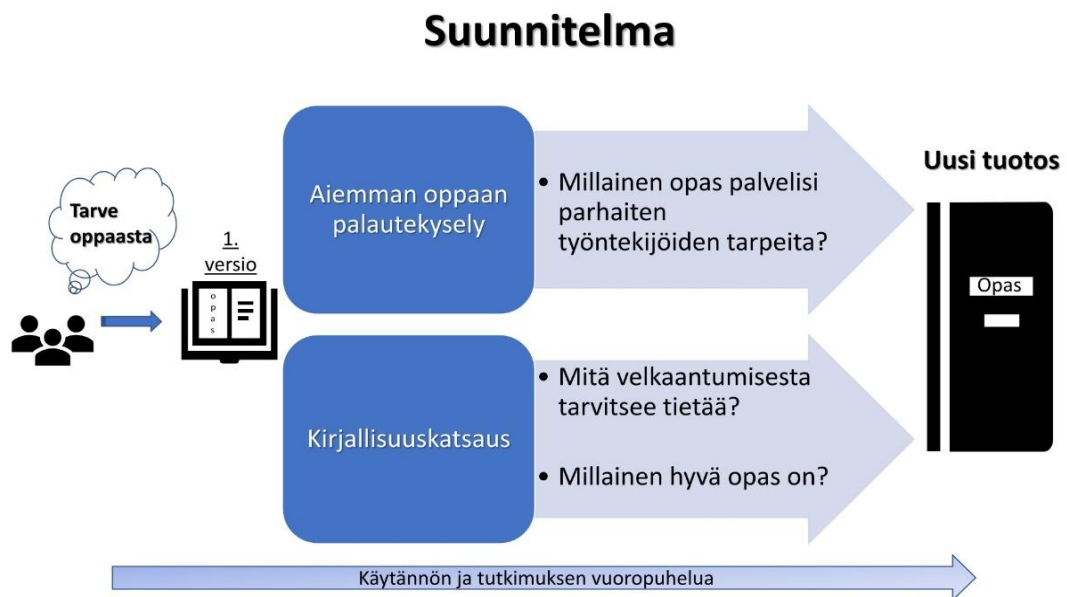
Esille nousseen haasteen pohjalta opinnäytetyön tehtäväksi tulikin tuottaa RSKL:n työntekijöille talous- ja velkaneuvontaopas. Tätä kautta tutkimukselliseksi kysymykseksi nousi se, millainen opas palvelisi työntekijöiden tarpeita talous- ja velkatyössä parhaiten. Opinnäytetyössä kartoitetaan myös sitä, miten tämä opas saadaan aikaan sekä sitä, millaista tietoa oppaan toteuttamiseksi tarvitaan. Tarkoituksena on, että opas tarjoaa kätevän työkalun ja infopaketin talous- ja velkaneuvonnasta työntekijöiden käytännön työn avuksi. Laadittua opasta voidaan hyödyntää myös uusien työntekijöiden perehdyttämisessä sekä työntekijöiden kouluttamisessa. Tavoitteena on myös, että oppaan laatimisen kautta vaikutetaan siihen, että yhä useampi asiakas saisi oikea-aikaista tukea ja neuvoa taloushuoliinsa Raumalla.

2.2 Etenemissuunnitelma

Opinnäytetyön aihe ja tehtävä nousivat käytännön työstä ja työntekijöiden tarpeesta. RSKL ry:n ja Rauman seurakunnan työntekijöiden kanssa käytyjen keskustelujen kautta kävi ilmi, että moni työntekijöistä koki omaavansa vähän tietoa talous- ja velkaneuvonnasta. Opinnäytetyön laatijaa alkoikin kiinnostaa se, miten asiaa voitaisiin parantaa niin, että yhä useamman asiakkaan olisi mahdollista saada apua työntekijöiltä talous- ja velkahuoliinsa ajoissa. Ideaksi tuli koota yhteen aihetta käsittelevä opas. Vuoden 2019 lopulla opinnäytetyön laatija kokosi käsillä olevista lähteistä aihetta käsittelevän oppaan sosiaalialan syventävässä

harjoittelussa RSKL:n työntekijöille. Koottu opasta muokattiin myös seurakunta-harjoittelussa Rauman seurakunnan diakoniatyöntekijöiden käyttöön.

Alkuperäinen idea ja koottu opas muuttui opinnäytetyöksi, kun eräs diakoni ehdotti seurakuntaharjoittelun lopulla kahvipöytäkeskustelussa, että tärkeästä aiheesta tulisi tehdä opinnäytetyö. Opinnäytetyön prosessi alkoi edetä nopeasti suunnitteluvaiheella. Suunnitelmasta on kuvaus alla olevassa kaaviossa 1.



Kaavio 1 Suunnitelma opinnäytetyön etenemisestä

Suunnitelmana oli, että työssä paneudutaan ensin käytännön työelämään toteuttamalla työntekijöille palautekysely. Palautekyselyssä arvioitaisiin opintoihin sisältyvissä harjoitelluissa aiemmin laadittua talous- ja velkaneuvontaopasta ja kerättäisiin tietoa talous- ja velkaneuvontatyöhön liittyvistä kehittämistarpeista. Tämän jälkeen opinnäytetyö keskittyisi velkaantumista ja hyvän oppaan laatimista käsittelevään tutkimukseen. Näiden vaiheiden toteutuksen ja reflektoinnin pohjalta opinnäytetyössä laadittaissain paranneltu talous- ja velkaneuvontaopas RSKL:n työntekijöiden käyttöön.

3 RAUMAN SEUDUN KATULÄHETYS RY

Rauman Seudun Katulähetys ry on vuonna 1985 perustettu yhdistys. RSKL ry:n tuottamat erilaiset palvelut ja toiminnot tuotetaan työntekijöiden ja vapaaehtoisten työpanoksen sekä laaja-alaisen yhteistyöverkoston avulla. RSKL ry on voittoa tavoittelematon järjestö. Yhdistyksen jatkuvaa ja hankkeina tehtävää toimintaa ovat rahoittamassa ja tukemassa lähikaupungit, Rauman seurakunta, erilaiset paikalliset toimijat ja yritykset sekä valtakunnalliset ja kansainväliset rahoitusorganisaatiot (mm. Stea ja ESR). Perusajatuksena on se, että kaikki tukea tarvitsevat kohdataan ja ohjataan oikean tuen piiriin. Yhdistyksen tavoitteena onkin tätä kautta lisätä alueellista hyvinvointia ihmisläheisesti. Tänä päivänä toimintaa on mahdollistamassa eri koulutustaustoilta tulevat kolmisenkymmentä ammattitaitoista työntekijää eri paikkakunnilla. Raumalla yhdistys toimii kolmessa eri toimipisteessä, jotka on nimetty Toivontaloksi, Nuorisotakuutaloksi ja Työpajaksi. (RSKL.fi 2020.)

3.1 RSKL ry – Kristillinen arvopohja

Yhdistyksen alkuperäinen nimi Länsi-Suomen vapautuvien tuki ry muutettiin vuonna 1990 Rauman Seudun Katulähetys ry:ksi. Yhdistyksen juuret ovat hengellisyydessä ja kristillisen päihdetyön toteuttamisessa. Kristillistä arvopohjaa ja sen tärkeyttä osana yhdistyksen työtä kuvaa myös se, että Toivontalolla järjestetään kävijöille arkisin aamuhartaudet sekä kerran kuukaudessa Toivon sanajumalanpalvelus. Yhteistyö Rauman seurakunnan kanssa on tiivistä ja yhdistyksen hallitukseen on aina kuulunut Rauman seurakunnan jäsen. (RSKL.fi 2020; Mantere 2015, 6,12,27.)

Toivontaloksi nimetty Lyseokadun ja Kanavakadun kulmassa sijaitseva vanha puutalo on RSKL:n päätoimipiste. Rakennuksen nimi kuvaa hyvin yhdistyksen toiminnan kantavaa ajatusta toivon ylläpitämisestä. RSKL ry:n työntekijät kohtaavat työssään usein erilaisten elämää haastavien asioiden parissa painiskelevia

ihmisiä, jotka ovat syrjäytyneet muun yhteiskunnan silmissä marginaaliin. Useiden haasteiden edessä toivo paremmasta tulevaisuudesta on monesti hukassa. Asiakastyössä näiden ihmisten kohtaamisessa tärkeälle sijalle nouseekin yhdistyksen työssä juuri toivon näkökulman esille nostaminen. Yhdistyksen perustajajäsen diakoniatyöntekijä Eila Törmä on osuvasti lausunut ”Toivotalon nimeä ei keksitty sattumalta, toivoa täytyy pitää esille” (Mantere 2015, 11). (RSKL.fi 2020.)

Tänä päivänä RSKL ry on uskonnosta riippumaton järjestö, jossa tarjotaan matalan kynnyksen palveluita ja toimintaa. Järjestön toiminnassa korostetaan ajatusta siitä, että jokainen on tärkeä juuri sellaisenaan. Ajatusta kuvaa myös se, että yhdistyksen ovien kerrotaan olevan avoinna silloinkin, jos muut ovet tuntuvat sulkeutuvan tai sulkeutuvat. Yhdistyksen arvomaailma vie eteenpäin työntekijöidensä välityksellä myös eräänlaista elämänmyönteisyyden ajatusta, jossa peräänkuulutetaan jonkin sellaisen etsimistä, mikä kantaa myös tavanomaisen elämänmyönteisyyden järkkyessä. Järjestön toimintaa ohjaa ajatus asiakkaan rinnalla kulkemisesta ja toivon tarjoamisesta silloin, kun asiakkaan oma toivo on hukassa. Ihmisen elämänkaareen voidaan todeta sisältyvän usein jaksoja, jolloin ihminen on toivon vastaanottajana ja jaksoja, kun hän on toivon lahjoittajana. Tätä ajatusta eteenpäin viedessään, RSKL haluaa olla mukana edistämässä myös alueellisen hyvinvoinnin lisääntymistä.

Yhdistyksen arvopohjasta puhuttaessa ei mainita mitään kirkollisia termejä. Yhdistyksen toiminta on monilta osin kuitenkin diakoniatyön toimintamallin kaltaista. Yhdistyksen toiminta on toivon ja kokonaisvaltaisen kohtaamisen asialla. (Lehmusmies 2018, 34.) Yhdistyksen arvopohjassa voi nähdä myös selkeitä piirteitä, jotka ovat löydettävissä myös diakonian määritelmästä sekä luterilaisen lähimmäisen rakkauden ajatuksesta. Kirkkojärjestyksen 4. luvun kolmannessa säädöksessä diakonia määritetään kristilliseen rakkauteen perustuvaksi avun antamiseksi tai palvelutyöksi, joka kohdistuu sinne, missä hätä on suurin ja mihin muu apu ei ulotu (KJ 1055/1991). Lähimmäisen rakkautta kuvaa tarina Laupiaasta Samarialaisesta, joka tarjoaa apua hyljeksitylle ihmiselle (Raamattu, 1992, Luuk. 10:25–27). Yhdistyksen asiakaskuntaan kuuluu myös kaikkein heikoimmassa asemassa olevia. Erityisesti heidän kohtaamisessa voikin nähdä Laupiaan

Samarialaisen kunnioittavan ja hoivaavan tavan kohdata heikoimmassa ja yhteiskunnassa hyljeksityssäkin asemassa olevia ihmisiä.

3.2 RSKL ry:n talous- ja velkaneuvontatyön lisääntyvä tarve

Velkaantuminen koskettaa tänä päivänä yhä suurempaa osaa kansalaisista ja kotitalouksien velkaantumisesta ollaan huolissaan (Koivisto 2020; Talouselämä 2020). Opinnäytetyön laatijan oman työn kautta saatujen havaintojen perusteella voidaan todeta, että velkaantuminen haastaa monien asiakkaiden arkea sekä työelämään siirtymistä tai paluuta. Havaintoja tukee myös tämän opinnäytetyön osana tehdyn palautekyselyn vastaukset. Vastausten mukaan työntekijöiden viidestä kohtaamasta asiakkaasta neljä on velkaantunut. Palautekyselyn tuloksia analysoidaan tarkemmin seuraavassa luvussa. Hallitusohjelmassa (2019) *Osaalistava ja osaava Suomi* mainitaan tarve kehittää kansalaisten talousosaamista ja talouden hallintaa (Valtioneuvosto 2019, 82). Kuten myöhemmin tässä opinnäytetyössä nostetaan esille, on sosiaalialalla työskentelevällä työntekijällä iso rooli velkaantumisen ennaltaehkäisemisessä. Kansalaisten talousosaamisen ja talouden hallinnan kehittäminen onnistuu kouluttamalla työntekijöitä ymmärtämään ja huomioimaan talous- ja velka-asiat osana kokonaisvaltaista asiakkaan kohtaamista. Tämä taas tukee opinnäytetyön asiaongelmana esitetyn oppaan tuottamisen tarvetta sosiaalialalla toimivan RSKL ry:n työntekijöille.

4 AIEMMAN OPPAAN PALAUTEKYSELY

Opinnäytetyön ensisijaisena kysymyksenä oli se, millainen opas palvelisi RSKL ry:n työntekijöitä osana heidän toteuttamaa käytännön työtä. Opinnäytetyön tutkimukseen perustuvissa osioissa tullaan valottamaan velkaantumista ilmiönä, talous- ja velkatyötä sekä hyvän oppaan kriteereitä. Opinnäytetyön käytännön työtä koskevassa osiossa taas kartoitettiin kyselylomakkeella sitä, millaisesta oppaasta työntekijät itse kokivat hyötyvänsä. Arvioinnin kohteena oli jo aiemmin

laadittu talous- ja velkaneuvontaopas. Tarkoituksena oli kartoittaa tietoa talous- ja velkaneuvontatyön tarpeesta sekä kerätä työntekijöiden palautetta oppaan kehittämistarpeista.

4.1 Toteutus

Vilkan (2015, 94) mukaan kyselylomake on määrällisen tutkimuksen yleisin tutkimusmenetelmä, mutta kyselyä voidaan käyttää myös laadullisessa tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa kyselyn tuloksena saatuja tietoja voidaan esimerkiksi käyttää mielipiteiden keräämiseen, vertailuun tai kuvaamiseen. Koska kyselyn idea on yksinkertainen ja sen soveltamisala laaja, toimi kysely hyvin aineistonkeruumenetelmänä tässä opinnäytetyössä. Kyselylomaketta on myös kuvattu yhtenä perinteisemmistä aineistonkeruumenetelmistä ja tänä päivänä niitä on taloudellista ja aikaa säästävää toteuttaa myös sähköisesti. (Valli 2018, 92,101; Kananen 2014, 75; Tuomi & Sarajärvi 2009, 74.) Näillä tekijöillä oli myös iso merkitys tutkimusmenetelmän valinnassa.

Sähköisen kyselyn etuna voidaan pitää sitä, että siinä kyselyn laatija kykenee määrittelemään, että haluttuihin kysymyksiin on vastattava päästäkseen eteenpäin kyselyssä vastaamisessa. Paperilomakekyselyyn verrattuna sähköisen kyselyn laadinnassa etuna on myös se, että siinä voidaan määritellä rajattu vastausvaihtoehtomäärä. (Valli 2015, 241.) Lisäksi sähköisen kyselyn toteuttamisen etuna on se, että sähköiset vastaukset ovat käännettävissä suoraan tilastolliseen muotoon tutkijan käyttöön (Valli 2018, 101).

Koska valmiita mittareita ei monesti ole tarjolla, joutuu tutkija usein rakentamaan käyttämänsä mittariston eli kysymykset itse. Kyselyn rakentamiseen on tarjolla onneksi hyvin tutkimuskirjallisuutta. Kyselyssä voidaan käyttää strukturoituja eli valmiita vaihtoehtovastauksia sisältäviä tai avoimia kysymyksiä. Kyselyn muoto ja ulkonäkö vaihtelevat aina tarkoituksen ja kohderyhmän mukaan. Koska kysymysten muoto aiheuttaa eniten virheitä ja haasteita vastausten analysointiin, on oltava erityisen tarkka kysymyksiä suunniteltaessa. Kysymysten sanamuotoihin

tulee kiinnittää huomiota ja kysymysten tulee olla yksiselitteisiä. (Kananen 2014, 74-75,79; Valli 2018, 93; Valli & Perkkilä 2018, 117.)

Opinnäytetyössä kysely toteutettiin taloudellisuuden ja ajan säästämisen vuoksi ilmaisella Google Forms -palvelun avulla. Google Forms on Googlen luoma kyselyn luonti palvelu, jolla voi luoda sähköisesti täytettäviä kyselyitä ja gallupeja. Analysointityötä helpottaa se, että kerättyjä tietoja voi analysoida reaaliajassa erilaisten kaavioiden avulla. (Google Forms 2020; Joensuun Mediakeskus 2020). Google Formsilla oli helppo luoda kyselylomake (Liite 1), joka koostui taustakysymyksistä, kouluttamisen tarvetta sekä oppaan kehittämistarpeita kartoittavasta osiosta. Kyselyyn vastattiin anonyymisti, minkä nähtiin lisäävän mahdollisuutta vastata rehellisesti esitettyihin kysymyksiin. Toisaalta esille on nostettava se, että nimettömyys aiheutti toisaalta sen, ettei palautteesta esille nousseisiin kysymyksiin kyetty hakemaan selvennystä ilman, että työntekijä itse otti puheeksi vastauksissa esille nousseita kysymyksiä. Tutkimusmetodeja esittelevässä kirjallisuudessa onkin nostettu esille se, että kyselylomake tulee suunnitella huolella, sillä jälkitarkennukseen on harvoin mahdollisuutta (Valli 2015, 239).

Ennen lopullisen kyselylomakkeen laatimista opinnäytetyön laatija tutustui kyselylomakkeen tekemistä sekä tutkimuksen aihepiiriä koskeviin tutkimusaineistoihin ja -julkaisuihin. Tämä helpotti tausta- ja palauteosion kysymyksien laatimista. Lopulliseen kyselylomakkeen kahteen osioon tuli yhteensä 13 kysymystä, joista yhdeksän oli strukturoitua ja neljä avointa kysymystä. Ensimmäinen osio kartoitti vastaajan, talous- ja velkaneuvonta työn ja koulutustarpeen taustaa. Toinen osio keskittyi arvioimaan jo aiemmin laadittua talous- ja velkaneuvontaopasta.

RSKL ry:llä talous- ja velkaneuvontaa tekevät asiakastyönsä ohessa lähes kaikki kolmisenkymmentä työntekijää. Aikaresurssien määrittelemässä puitteissa opinnäytetyön laatija lähetti sähköpostitse tiedon opinnäytetyöhön liittyvästä palautekyselystä ja pyynnöstä ottaa osaa palautteenantoon mukana tulevan linkin kautta. Sähköposti lähetettiin kolmelletoista työntekijälle. Heidän valintaan vaikutti opinnäytetyön laatijan työn kautta saama ennakkokäsitys siitä, ketkä organisaatiossa kohtaavat työssään eniten talous- ja velka-asiakkaita.

Vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa. Jälkeenpäin ajatellen olisi ollut hyvä, jos laatija olisi lähettänyt muistutussähköpostin ennen vastausajan päättymistä. Ensimmäisen vastausmääräajan päättyessä vastauksia oli kolme. Koska vastausmäärä ei ollut laatijan mielestä riittävä, lähetti hän toistamiseen sähköpostia, jossa vastausmääräaikaa pidennettiin viikolla. Tämän lisäksi sähköpostilistalle lisättiin kaksi uutta vastaajakandidaattia. Onkin todettu, että sähköisen kyselyn haasteena voi olla aineiston saatavuuden niukkuus ja vastausten viive, kun sähköisesti täytettävän kyselyn vastaamistilanteessa kyselyn laatija ei ole motivoimassa vastaaja vastaamaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74; Vilka 2015, 94). Toisaalta koska kyseessä on laadullinen tutkimus, eikä sen tarkoituksena ole pyrkiä esittämään mitään tilastollisia yleistyksiä, on otantakin perusteltavissa harkitulla ja tarkoituksenmukaisella rajauksella (Tuomi & Sarajärvi 2003, 85-86). Ja koska kyseessä olevan opinnäytetyön ja sen kyselyn tarkoituksena oli kerätä palautetta ja tarjota osallistujille mahdollisuus osallistua kehittämistoimintaan, ei mahdollisesti pieneksi jäävä aineiston koko ollut ylitsepääsemätön ongelma opinnäytetyön seuraavan vaiheen toteuttamiseksi.

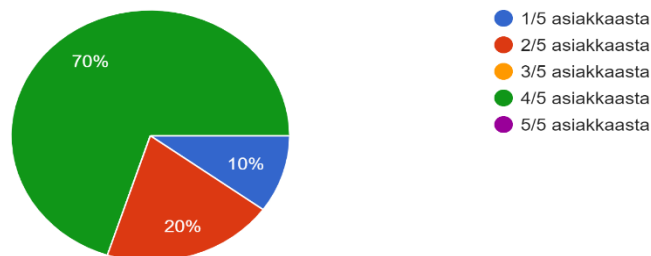
Palautekyselyn tulokset analysoitiin hyödyntäen sisällönanalyysiä. Analysointia ja purkua edesauttoi myös se, että Google Forms palvelu tuottaa valmiiksi vastausprosentista kaavioita. Kyselyn avoimia kysymyksiä purettiin laadulliselle tutkimukselle soveltuvan sisällönanalyysin keinoin. Sisällönanalysoinnilla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä Tuomen ja Sarajärven teoksessaan (2009, 105-107) kuvailemaa tapaa, jossa aineistoa sekä eritellään sisällön perusteella että kvantifioidaan eli tuotetaan aineistosta myös määrällisiä tuloksia. Tällä laadullisen aineiston analysointitavalla tarkoituksena on tuottaa alkujaan hajanaisesta aineistosta mielekästä, selkeää ja yhtenäistä informaatiota, josta voidaan tehdä mielekkäitä johtopäätöksiä (Sarajärvi 2009, 103,108). Vastauksien purussa hyödynnettiin aineistolähtöistä luokittelua, jossa tekstiä luokitellaan ja eritellään aineistosta käsin. Aineiston avoimien kysymyksien vastauksien analysoinnissa aineiston tiivistämistä ja epäolennaisen informaation karsimista ohjasi tutkimuskysymys. Tiivistämisen ja karsimisen jälkeen aineistoa eriteltiin aineistolähtöisesti luokittelemalla samaa tarkoittavia merkityksiä ja sanoja. Tämän jälkeen toistuvista merkityksistä luotiin määrällisiä laskelmia ja niiden pohjalta syntynyt informaatio muutettiin sanallisiksi tulkinnoiksi. (Kananen 2014, 108; Vilka 2015, 163-164.)

4.2 Tulokset

Kyselyyn vastasi kymmenen työntekijää ja vastauksista kertyi hyvin materiaalia oppaan kehittämistyön tueksi. Miehiä vastaajista oli yksi ja loput naisia. Vastaajista kahdeksan oli työskennellyt sosiaaliohjauksen parissa yli viisi vuotta ja kaksi enintään yhden vuotta. Huomionarvoista on, että yksi vastaajista kertoi, että hänen vastauksiinsa vaikutti se, että hän koki, ettei hänelle ollut tarpeeksi tietoa aiheesta arvioidakseen oppaan kehittämistarpeita. Tämä oli tärkeä tieto, joka tuli huomioida myös yleisesti tuotetun oppaan kehittämistehtävässä. Osalla RSKL:n työntekijöistä olisi kokemusta ja tietoa velkaantumisesta, kun taas osalla ei olisi paljoakaan.

Opinnäytetyön laatijan työn kautta tekemien havaintojen pohjalta näyttää siltä, että talous- ja velkaneuvonnan tarve on lisääntynyt asiakkaiden parissa. Tätä tukee myös kyselyn tulokset, kuten alla oleva kaavio 2 osoittaa.

Kuinka moni kohtaamistasi viidestä asiakkaasta on velkaantuneita tai taloudellisissa vaikeuksissa olevia?
10 vastausta



Kaavio 2 Palautekyselyn kysymys 3

Kysyttäessä mistä syistä velkaantuminen tai taloudelliset vaikeudet yleisimmin johtuvat, valitsivat vastaajat vastausvaihtoehdoista yleisimmiksi pikavipit/kulutusluoto (9 vastaajaa), nuoruuden ajattelemattomuus ja/tai tiedonpuute (8) sekä työttömyys (5). Rahapelaamisen valitsi kolme vastaajista. Sairautta ei valittu kertaakaan. Avoimessa vastauskohdassa mainittiin motivaation puute raha-asioiden hoitamisen suhteen, päihdeongelma sekä alkoholismi ja ADHD jokainen kerran.

Opinnäytetyön laatijan työssään aiemmin käymiensä keskustelujen kautta oli piirtynyt kuva, että työntekijät kokivat omaavansa puutteelliset taidot talous- ja velkaneuvonnan antamiseen ja kaipasivat lisäkoulutusta. Kyselyn tulokset tukevat ennako-oletusta, sillä seitsemän vastaajasta koki osaamisensa olevan riittämättömää ja yksi vastasi, ettei tiedä. Kuusi vastaajista oli saanut koulutusta osana sosiaalialan koulutusta ja kuitenkin kahdeksan vastaajista halusi saada lisäkoulutusta aiheesta.

Kokonaisarvosanakseen opas sai eniten (seitsemän kertaa) nelosen toisin sanoen arvosanan **Hyvä. Tyydyttävä** valittiin kerran ja **Erinomainen** valittiin kaksi kertaa. Kysyttäessä sitä, mikä oppaassa oli tarpeellista ja hyvää mainittiin useimmiten adjektiivit selkeä (3 kertaa), tiivis (3) ja käytännönläheinen (2). Tämän lisäksi opasta kuvailtiin monipuoliseksi, kokonaisvaltaiseksi, kattavaksi ja pääsääntöisesti helppolukuiseksi sekä sen sanottiin olevan hyvä perusesitys ja paketti aiheesta. Oppaassa mainittiin olevan tarpeellista linkit, jotka ohjaavat eteenpäin tietyille lisäinfoa antavalle sivustolle sekä liitteinä löytyvät laskentataulukot. Vastausten perusteella voidaan todeta, että oppaan kaikki osiot koettiin tarpeelliseksi, sillä ketään vastaajista ei kuvaillut mitään tarpeettomana. Yksi vastaajista ilmaisi, ettei omalla asiaosaamisella ja kokemuspohjalla osaa sanoa, mikä ei olisi tarpeellista.

Kysyttäessä, mitä kehitettävää tai muutettavaa oppaassa on, vastaajat (2 vastaajaa) ehdottivat case-tyyppisten esimerkkien lisäämistä sekä oman talouden suunnittelun luvun laajentamista (1), velallisen oman vastuun korostamista (1) ja oman budjetin laadinnan peräänkuuluttamista (1). Sisällön kehittämiseksi yksi vastaajista ehdotti oppaan alkuun lisättävän johdantokappale, joka selventäisi kenelle, mille taholle ja mihin tarpeeseen opas on tehty. Liitteitä neuvottiin (1) linkittämään selkeämmin tekstiin. Kieliasuun liittyen yksi avustajista huomautti, että avustustahojen esittelyssä selkeästi lainatussa tekstissä ei oltu merkitty, mistä teksti oli lainattu. Sama vastaaja ehdotti myös väliotsikoiden lisäämistä, jotta lukeminen helpottuisi. Yhdellä vastaajista ei ollut mitään kehitettävää tai muutettavaa ja yksi oli vastannut ”En osaa sanoa”.

Palautekyselyn viimeisessä kysymyksessä puutteina ja kaivattuina asioina toistui (2 vastausta) ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä esille noussut case-tyyppisten esimerkkien puute. Viimeisessä kysymyksessä nousi esille tärkeä seikka. Yksi vastaajista ehdotti oppaaseen lisättävän enemmän tietoa siitä, kuinka asiakas voi vahvistaa omaa taloudellista toimintakykyään ammattilaisen tarjoaman tuen ja ohjauksen, erilaisten menetelmien, suunnittelun ja budjetoinnin avulla. Samoin kyselyn yhdessä vastauksista nousi esille tärkeä huomio siitä, että oppaassa tulee selkeästi määritellä, mihin maantieteelliseen alueeseen ja toimijaan opas keskittyy. Yhdessä vastauksissa kaivattiin sitä, että oppaassa nimettäisiin työntekijä, jonka puoleen asiakas voi kääntyä talous- ja velkaneuvonnan asioissa kääntyä. Viisi vastaajista ei nimennyt asioita, joita oppaasta puuttui tai siihen kaipasi. Yhteenvetona voidaan todeta, että opasta pidettiin pääosin hyvänä ja tarpeellisena. Vastauksista nousi erittäin tärkeitä huomioita ja kehittämissuhteita.

5 FAKTAA VELKAANTUMISESTA

Talous- ja velkaneuvontatyössä on tärkeitä, että työntekijällä on mahdollisimman laaja-alainen ymmärrys velkaantumisesta sekä siihen liittyvistä syistä ja seurauksista. Ymmärtäessään velkaantumista ja talouden hallinnan taitojen puutteellisuudesta aiheutuvia haasteita, kykenee työntekijä tukemaan, motivoimaan ja ohjaamaan sekä tarvittaessa eteenpäin ohjaamaan asiakasta paremmin. Velkaantumista käsittelevän kirjallisuuskatsauksen tavoitteena on tarjota aihetta monipuolisesti kartoittava esitys. Velkaantumista käsittelevä luku julkaistaan myös talous- velkaneuvontaoppaan lisämateriaaliosana, josta työntekijät voivat tarvittaessa hakea lisää velkaantumista koskevaa tietoa. Kirjallisuuskatsauksen yhtenä tavoitteena on ollut myös selkiinnyttää opinnäytetyön laatijalle listausta asioista, joita oppaassa tulisi informoida.

5.1 Velkaantuminen ilmiönä

Talous- ja velkahuolet koskettavat tänä päivänä yhä useampia ihmisiä, kuten RSKL ry:n työntekijöille teetetty palautekyselykin kertoi. Velkaantuminen koskettaakin tänä päivänä kaiken ikäisiä ihmisiä, niin työssäkäyviä kuin työttömiäkin. Sen syyt ja seuraukset ovat hyvin moninaiset. Yhteiskunnallisesta keskustelusta ja eri tutkimuksista käy ilmi, kuinka eri toimijoita huolettavat ihmisten kohtaamat köyhyys, taloudellinen ja sosiaalinen eriarvoistuminen, velkaantuminen sekä niistä aiheutuvat seuraukset (Sosiaalibarometri 2020, Yle.fi 2019, Lehmusmies 2018, 28,47; Zechner 2019a, 4-5). Yhä useammalla suomalaisella on maksuhäiriömerkintä ja osuus on kasvanut viimeisen kymmenen vuoden ajan. Tämän vuoden kesäkuussa 390 000 suomalaisella (eli 8,5% aikuisväestöstä) oli maksuhäiriömerkintä (Talouselämä 2020). Yhtä lailla ulosottovelallisten määrä on lisääntynyt viimeisten vuosien aikana. Ulosoton perintätoimien kohteena oli vuonna 2019 noin 507 170 (luonnollisia henkilöitä, ei esim. yrityksiä) velallista. Satakunnassa ulosottovelallisia oli 22 814 vuonna 2019 (eli 9% asukkaista). (Ulosotto 2020a, 27.)

Velkaantumisesta kertoo myös se, että kotitalouksien velkaantumisaste on kasvanut viimeisten vuosien aikana. Kotitalouksien velkaantumisaste kertoo kotitalouksien velanmäärän prosentteina kotitalouksien käytössä olevasta tulosta. Vaikka kotitalouksien käytettävissä oleva tulo on kasvanut tasaisesti koko 2000-luvun, on lainamäärän kasvu ollut tulojen kasvua nopeampaa. Tästä syystä velkaantumisaste on jatkanut kasvuaan ja oli 2019 joulukuussa 129,1 prosenttia. (Suomen pankki 2020, Koivisto 2020.)

Myös kotitalouksien arjen raha-asioiden asiantuntijana toimivan Takuusäätiön tilastot tukevat ylivelkaantuneisuuden lisääntymistä. Huomionarvoista on, että Takuusäätiössä kerättyjen kokemusten myötä näyttää siltä, että maksuhäiriömerkintätilastot eivät anna koko kuvaa suomalaisten velkaongelmien laajuudesta. Ylivelkaantuneita ihmisiä on todettu olevan maksuhäiriömerkinnän saaneita suurempi joukko. Tätä selitetään sillä, että samaan aikaan, kun maksuhäiriömerkinnän saaneiden ihmisten lukumäärä kasvaa, Takuusäätiön neuvontaan tulee yhä suurempi määrä yhteydenottoja vaikeasti ylivelkaantuneilta ihmisiltä, mutta joilla

on edelleen luottotiedot tallella. Luottotietojen säilyttäminen mahdollistuu, kun lainamarkkinat tarjoavat kymmenien tuhansien eurojen vakuudettomia lainoja, joilla aikaisempia lainoja voi pyrkiä hoitamaan ennen kuin ensimmäinen maksuhäiriömerkintä lopulta tulee. (Pieviläinen 2019, 76.)

Velkaantumista tai ylivelkaantumista on määritelty monin tavoin. Velkaantumisella voidaan tarkoittaa esimerkiksi ilmiötä, jossa ihmiselle kasaantuu enemmän menoja kuin tuloeria eikä hän lopulta kykene hoitamaan tavanomaisia menojaan (Peura-Kapanen, Aalto, Lehtinen & Järvinen 2016, 13). Velkajärjestelyyn hakeutuneet ovat kuvanneet velkaantumista ketjuna tapahtumia, jossa erilaiset tilanteet seuraavat toisiaan aiheuttaen aina uusia ongelmia. Tutkimuksista käy tärkeällä tavalla ilmi, että velallisen mahdollisuudet päätyä tapahtumaketjussa toiseen ratkaisuun voivat olla rajallisia tai jopa mahdottomia. Työntekijöiden on hyvä muistaa, että kyse ei aina ole yksinomaan asiakkaan omista taidoista hoitaa taloutta, vaan usein syynä voivat olla myös sattuma ja olosuhteet. (Zechner 2019b, 16; Hyypiä 2016, 38).

5.2 Velkaantumisen syitä

Velka syntyy useimmiten sopimuksesta, vahingonkorvaus-, vero- tai elatusvelvollisuudesta. Yleisin ja tavallisin velkojen muoto on sopimus. Sopimuksella tarkoitetaan asunto-, opintolainojen sekä erilaisten luottojen (kulutusluotot, pikavipit ym.) takaisinmaksusta sopimista. Erilaisia sopimuksiin perustuvia velanotto tapoja ovat myös osamaksukauppa, asunnon vuokraaminen, puhelin- internet- ja sähkö sopimukset. Asuntolainat muodostavat suurimman osan kotitalouksien lainavelasta. Viime vuosina myös kulutusluotot ja taloyhtiölainat ovat olleet myös nopeassa kasvussa. (Kuluttajaliitto 2020; Koivisto 2020.)

Rahan ja kuluttamisen maailma on muuttunut. Samaan aikaan myös velkaantuminen on lisääntynyt. Kulutuskulttuurin sisäänajo alkaa jo lapsuus- ja nuoruusiässä. Esimerkiksi tietynlaisen tavaran tai merkkivaatteen puuttuminen voi ajaa lapsen tai nuoren oman ryhmän ulkopuolelle. Markkinakoneisto tyrkyttää erilaisia luottokortteja, kulutusluottoja ja maksusopimuksia. Ihmisille myydään

aggressiivisesti erilaista tavaraa ja erilaisia palveluja. Niiden maksut taas menevät automaattisesti tililtä. Netistä ostamisesta on tehty helppoa ja halpaa. Säästämistä ei pidetä enää tärkeänä, vaan vaikeana. Kulutettua rahaa ei enää nähdä lompakosta tai pankkiautomaatilta. On todettu, että yhteiskunnallinen ilmapiiri on alkanut vaikuttaa siihen, miten ihmiset suhtautuvat velalla ostamiseen ja velaksi kuluttamiseen. Markkina- ja rahoitusjärjestelmän tuottama trendi on tehnyt luotolla ostamisesta ja käyttömaksujen maksamisesta normin ja ajan hengessä elävän ihmisen elämäntavan. (Pantzar 2019, 6,8-9; Zechner 2019b, 20.)

Suurella osalla suomalaisista on jonkinlainen kulutusluotto. Kulutusluotolla tarkoitetaan useimmiten kerralla otettavaa rahalainaa, jolla on suhteellisen lyhyt takaisinmaksuaika ja joka on tarkoitettu kulutushyödykkeiden tai palveluiden hankintojen rahoittamiseen (Rantala & Tarkkala 2010, 20). Kulutusluottojen markkinointi on tehokasta ja niiden saaminen tehty helpoksi. Osa kotitalouksista kuluttaa enemmän kuin tulojensa verran. Velkaantumisen syitä tutkittaessa on nostettu esille, että kulutusluottoja otetaankin usein ensiksi johonkin perusteltuun tarkoitukseen. Sen jälkeen niitä aletaan käyttämään pelkkään elämiseen ja lopulta laskujen ja muiden velkojen maksuun. (Pantzar 2019, 6; Rantala & Tarkkala 2010, 24.)

Yksittäisien talouksien vakaudelle kulutusluotot näyttävät muodostavan asuntolainan ja muiden lainojen kanssa toisaalta merkittävän riskin. Toisaalta joillekin kotitalouksille tarjotut kulutusluotot ovat kuitenkin avaintekijänä niiden taloudelliseen vakauteen, koska niillä voidaan tarpeen niin vaatiessa venyttää kotitalouden maksukykyä. (Koskinen & Tuomikoski 2017; Wennberg & Oosi 2014, 12.) Kun asiakas ei tiedä omaa maksukykyään, aiheutuu tästä talouden venyttamisestä äärimmilleen ongelmia. Lisääntyvää kulutusta joudutaankin rahoittamaan ottamalla lisää velkaa. Lisäongelmia aiheuttaa maksuvaikeuksien lisääntyessä sekin, että omistusasunnoista ei haluta tai kyetä luopumaan, jolloin asuntolainaa joudutaan rahoittamaan myös kulutusluotoilla. (Pantzar 2019, 6; Wennberg & Oosi 2014, 14).

Talousvaikeudet ja velkaantuminen voivat alkaa huomaamatta tai jonkin isomman kriisin myötä. Monesti velkaantuminen on monen yhtäaikaisen syyn summa. Velkaantumisen tapahtumaketju voi alkaa velallisen omasta päätöksestä, teoista tai tekemättömistä asioista. Toisaalta sen aiheuttajana voi olla työttömyys, sairaus, ero, lainan takaaminen tai jokin riippuvuus. Velkaantumisen riskiä lisää se, ettei ihmisillä ole enää säästöjä. Jos säästöjä ei ole, ei muuttanutta taloustilannetta pystytä paikkaamaan. (Zechner 2019a, 4; Rantala & Tarkkala 2010, 24.) Myös toinen henkilö on voinut vaikuttaa merkittävästi velkaantumiseen negatiivisella tavalla. Rahallista tukea voidaan antaa sukulais- tai lähisuhteissa. Pahimmillaan rahallisen tuen antaminen on pakotettua. Myös eläkkeelle jääminen tai nuoren kotoa poismuutto voi saada aikaan velkaantumiskierteen, jollei kuluttamistottumuksia kyetä suhteuttamaan pienentyviin tuloihin. (Viitasalo 2019, Karjalainen 2019, 43; Wennberg & Oosi 2014,13; Pantzar 2019, 9; Pieviläinen 2019, 79.)

Pienituloiset ja köyhät ovat riskialttiimpia velkaantumiselle, koska pienistä tuloista koostuva talous ei jousta äkillisissä tai tavallista suuremmissa menoissa. Tuloerojen kasvu, lisääntyvä pienituloisuus ja perusturvan riittämättömyys näkyvätkin myös ylivelkaantuneiden määrän kasvuna. (Pieviläinen 2019, 77,79.) Huomionarvoista on myös, että sosiaaliturvan varassa elävien pienituloisten talouden suunnittelu voi myös paljon haasteellisempaa. Jos kotitalouden tulot muodostuvat monesta erisuuruudesta ja eri aikoihin maksettavista tuista, on talouden kokonaistilanteen hahmottaminen ja hoitaminen huomattavasti vaikeampaa kuin keran kuukaudessa palkkatulonsa säännöllisesti ansaitsevan. (Hekkala & Mattila 2019, 59.) Tutkimuksen mukaan pienituloisissa kotitalouksissa on ilmennyt myös perheen tai suvun sisäisiä velkaantumisketjuja jatkuen yli sukupolvien. Joissakin tapauksissa vanhemmat ovat myös voineet ottaa velkaa lastensa nimiin lasten siitä tietämättä. (Rantala & Tarkkala 2010, 28.) Pienistä tuloista koostuvissa talouksissa velkaantuminen voi lähteä liikkeelle myös vuokrarästeistä. Vaikka pyrkimyksenä olisi löytää halvempi vuokra-asunto, voi tarjolla olevien kohtuuhintaisien vuokra-asuntojen vähäisyys tai maksuhäiriömerkintöjen vaikutus asukkaiden valinnassa aiheuttaa tilanteen, jossa ihminen jää kalliiseen asuntoon tai pahimmillaan hänestä tulee asunnoton (Hautala & Vartio 2019, 65-66).

Tutkimuksen mukaan (Zechner 2019b, 20) päätöksentekijöiden ylläpitämässä työllisyyden hoidon rakenteissa ilmenee myös näkemyksiä, joiden mukaisesti työtön itse on ainakin osittain aiheuttanut työttömyytensä tai että sosiaaliturva laiskistaa. Tällaiset näkemykset taas vaikuttavat velkaantumisen vähentämiseksi määritelyihin keinoihin ja niiden valintaan. Huomionarvoista on myös, että velkaantumisen taustalla on paljon myös sellaisia tekijöitä, joihin taloudellisten ongelmien kanssa kamppailevat ihmiset eivät voi vaikuttaa. Tällaisia ovat muun muassa kansantalouden tila, alueelliset erot työmarkkinoilla, kouluttautumisen mahdollisuudet ja terveys. (Zechner 2019b, 20.) Tutkimuksen (Rantala & Tarkkala 2010, 28) mukaan mielenterveysongelmat vaikuttavat kulutusluottovelkaantumiseen. Kaksisuuntaisesta mielialahäiriöstä kärsivä voi esimerkiksi maanisessa vaiheessa velkaantua nopeasti lyhyessäkin ajassa. Sitä seuraavassa masennusvaiheessa asiakkaan avun hakeminen taas vaarantuu voimavarojen ollessa nolilla.

Vaikka talous- ja velkaneuvonnan saatavuutta on pyritty kehittämään ja valtakunnallisesti yhdenvertaistamaan, on siinä vielä kehitettävää. Oikeusaputoimen alla toimiva talous- ja velkaneuvonta on lakisääteistä ja asiakkaalle maksutonta palvelua (L 813/2017). Lain mukaan jokaisella asiakkaalla on oikeus hakea ja saada apua talous- ja velkahuoliinsa. Tutkimuksen mukaan kuitenkin avun hakeminen esimerkiksi velkaneuvonnasta, sosiaalitoimesta tai muulta taholta on saattanut jäädä tai viivästyä siksi, että avun lähteitä ei tunneta tai talous- ja velkaneuvontaa ei ole helposti ja nopeasti saatavilla. (Zechner 2019b, 21; Karjalainen 2019, 45; Rissanen 2015, 13-14.) Tutkimuksen mukaan myös tilanteissa, joissa velkaantuminen on vielä vähäistä tai alkanut vasta äskettäin, on velkaantuneen vaikea löytää häntä avustavaa tahoja. Palvelujärjestelmä on kokonaisuudessaan pirstaleinen eikä tämän tapainen velkaantuminen tunnu soveltuvan mihinkään tarjolla olevaan palvelun alaan. (Karjalainen, Metteri & Strömberg-Jakka 2019, 51; Peura-Kapanen ym. 2016, 51,63-64.) Toisaalta avun hakemista voidaan siirtää myös siksi, että asiaa pidetään häpeällisenä. Ihmisillä on usein kokemus, että taloudelliset ongelmat ovat täysin heidän omaa syytään ja että niistä tulisi selviytyä ilman apua. (Zechner 2019b, 21; Rantala & Tarkkala 2010, 25.)

5.3 Velkaantumisen seurauksia

Taloudellisen köyhyden on todettu vaikeuttavan sekä sosiaalietuuksilla elävien että pienituloisten palkansaajien hyvinvointia. Köyhyden kierteen ja taloudellisten haasteiden on nähty johtavan myös uusiin ongelmiin sekä ongelmien kasautumiseen. Esimerkiksi pitkään jatkuneiden taloudellisten haasteiden käydessä ylivoimaisiksi sen sijaan, että ihminen hakisi apua, voi hän alistua kohtaloonsa, uupua tai jopa sairastua. Sairastuminen taas voi hankaloittaa tilannetta vielä entisestään. (Zechner 2019b, 21, Lehmusmies 2018, 36,47.)

Yksi huomionarvoinen asia on, että velanotolla on suora vaikutus toimeentulojärjestelmän kautta sosiaalietuuksilla elävien talouksiin. Velanottoa suunniteltaessa asiakkaan on hyvä tiedostaa se, että otettujen lainojen lyhennyksiä ei huomioida toimeentulotuen hakemukseen liittyvissä menolaskelmissa. Toisin sanoen asiakkaalla ei ole käytännössä käytettävissä sitä rahaa, minkä laskelma näyttää. Esimerkiksi jos asiakas ottaa 500 euroa velkaa, niin se huomioidaan plussaksi laskelmassa. Ja vaikka hän lyhentäisi toista velkaa saman verran, sitä ei huomioida. (Rantala & Tarkkala 2010, 28.)

Velkaantumisella on myös yhteiskunnallisia seurauksia. Velkaantumisella ja erityisesti velka-asiakkuudella on nähty olevan vaikutusta pitkäaikaistyöttömien motivaatioon ottaa vastaan työtä (Oikeusministeriö 2017, 20). Verotuksesta saatujen tulojen ja sosiaaliturvamaksujen lisäksi velkaantuminen vaikuttaa kulutukseen. Kun kotitalouksien velkaantuminen ja ylivelkaantuminen lisääntyy, osa ihmisistä ajautuu taloudellisesti syrjään ja kulutus laskee. Velkaongelmat ja niiden hoitaminen aiheuttavat yhteiskunnalle ja kuluttajille taloudellisia menetyksiä. Ihmisten syrjäytyessä riski sairastua ja yhteiskunnan tukien tarve kasvaa. Kotitalouksien vakavilla velkaongelmilla onkin yhteiskunnan hyvinvointiin vaikuttava ongelmallinen luonne, mikä näkyy juuri lisääntyvinä sosiaali- ja terveydenhoitokustannuksina. (Peura-Kapanen ym. 2016, 6; Rantala & Tarkkala 2010, 29.)

5.4 Keinoja velkaantumisen vähentämiseksi

Yksi velkaantumisen vähentämisen keinoista on pikavippimarkkinoiden hillitseminen korkokatolla. Syyskuusta 2019 lähtien pikalainojen korko on saanut olla enintään 20 prosenttia. Korkokaton nähdään poistavan räikeitä ja nopeita ongelmia. Toisaalta sen seurauksena lainasummat ja -ajat voivat kasvaa, kun pikavippifirmat alkavat myymään isompia summia ja pitkiä maksuaikoja. Kun aiemmin lainaa sai minuuteissa 400 euroa, voi sitä nyt saada 40 000 euroa. (Pantzar 2019, 8.) Korkokattoa on kritisoitu myös siksi, että korkokatto tekee pikavippi-/kulutusluotoista halvempia kuluttajille. Tämä taas mahdollisesti lisää entisestään niiden kysyntää ja sitä myöten velkaantumista. (Takalo 2017, 386-387.) Lyhytaikaisten kulutusluottojen sääntelystä ja sen kritiikistä voi lukea lisää esimerkiksi Takalon (2017) kirjoittamasta Kansantaloudelliseen aikakauskirjaan kirjoittamasta artikkelista.

Velkaantumiskierteen katkeamista on tuettu ulosottolainsäädäntöön tehdyllä muutoksella, jolla on myös työllisyyttä edistävää vaikutusta. Vuonna 2018 tehdyn uudistuksen myötä pitkäaikaistyöttömät ovat oikeutettuja maksimissaan kuuden kuukauden lykkäykseen palkan ulosmittauksesta. (Häkkänen 2018.) Velkaantumisen yhteiskunnallisiin seurauksiin on myös reagoitu vuoden 2019 hallitusohjelmassa. Ylivelkaantumisen hillitsemiseksi voimassa olevasta hallitusohjelmasta (2019) löytyy sitä koskevia merkintöjä. Luotonantajien valvonnan on tarkoitus siirtyä hallituskauden aikana Finanssivalvonnalle. Sosiaalinen luototus on tarkoituksena ottaa käyttöön koko maassa. Tähän mennessä sitä tarjoaa 30 kuntaa. Hallitusohjelmasta löytyy myös maininta positiivisen luottorekisterin perustamisesta. Tähän yhteen tietokantaan on tarkoituksena merkitä kuluttajan kaikki lainat. Näin kuluttajien luottokelpoisuutta kyettäisiin arvioimaan asiakkaan todenmukaisemman maksukyvyyn mukaan. (Pantzar 2019, 8-9; Valtioneuvosto 2019, 26.)

Kansalaisten talouden hallinnan taidoissa ja talousosaamisen kehittämisessä on tarvetta. Velkaongelmien taustalla on yhä useammin heikko kyky hallita omaa taloutta yhdistyneenä lukuisiin kulutusluottoihin (Karjalainen ym. 2019, 31; Wennberg & Oosi 2014,12). Maksamisen ja rahan digitalisoituminen hämärtävät kotitalouksien kokonaiskuvaa velkaantumisestaan. Keskusteluissa onkin

aiheellisesti nostettu esille huoli siitä, että digitalisaation myötä kansalaiset tarvitsevat lisääntyvässä määrin taloudenlukutaitoja (Kemppainen 2017; Pantzar 2019, 8). Kehittämisehdotuksina esille on nostettu, että sosiaalialalla ja ihmisyydessä (esimerkkinä neuvolat, pankit) otettaisiin rohkeammin talousasiat puheeksi ja tarkastelun alle (Peura-Kapanen ym. 2016, 51). Keskustelussa ja tutkimuksissa esille on noussut myös talous- ja velkатыössä tarpeellisten työkalujen tuntemisen sekä talous- ja velkатыön koulutuksen tarve. (Pantzar 2019, 9; Mäenpää 2020, 29; Peura-Kapanen 2016, 51,62.)

Tutkimuksien (Peura-Kapanen ym. 2016, 10; Viitasalo 2019, 13) mukaan velkaantumisen hoitoa voitaisiin tehostaa sosiaalialan viranomaistahojen ja eri palvelutuottajien yhteistyötä sekä talous- ja velkaneuvonta palveluiden saatavuutta kehittämällä. Koska monesti velkaantuneen talousongelmien hoidossa ilmenee tarvetta myös psykososiaalisen tuen tarpeelle, olisi yhteistyö sitä tarjoavan tahon kanssa hyödyllistä (Mäenpää 2020, 19-20). Yhteistyön lisäksi myös työntekijöiden koulutukseen tulee satsata. Tätä tarvetta tuki myös RSKL ry:n työntekijöille teetetyn palautekyselyn tulokset. Talous- ja velkатыötä käsittelevän tiedon ja koulutuksen lisääminen viranomaistahojen ja palvelutuottajien keskuudessa edesauttaisi myös sitä, että asiakasta joko osataan tukea itse tai ohjata hänet oikealle taholle eteenpäin. (Mäenpää 2020, 26; Karjalainen ym. 2019, 21; Peura-Kapanen ym. 2016, 64-65.)

Hienona esimerkkinä saatavuuden lisäämisestä ja erilaisten yhteistyön mahdollisuuksien hyödyntämisestä on Tradekan konsernin ja Takuusäätiön yhteistyössä vuonna 2019 käynnistämä Palkka haltuun -hanke. Hankkeessa testataan sitä, millaisia vaikutuksia saadaan aikaan työnantajan tukemana talous- ja velkahuoliin sekä niiden ennaltaehkäisemiseen. Taloushoidon taitojen kehittämisen lisäksi hankkeen aikana työnantaja tarjoaa työntekijöilleen joissakin tapauksissa edullista velkojen järjestelylainaa. Talous- ja velkahuolilla on todettu olevan vaikutusta myös työssäjaksamiseen, joten työnantajan panostus asioihin on tässäkin mielessä järkevää ja tärkeätä. (Haikola & Puputti 2020.)

Esille on myös nostettu, että keskusteluissa unohdetaan usein olosuhteiden, yksilöiden taustatekijöiden ja yhteiskunnallisten rakenteiden (kuten verotuksen tai perusturvan tason, vuokra-asuntojen vuokrien nousu) vaikutus yksilöiden taloudelliseen käyttäytymiseen ja toimintaan. Sen sijaan, että pyrittäisiin muuttamaan edellisiä, taloudellisesti vaikeissa tilanteissa elävät ihmiset nähdäänkin yksin syyppinä ahdinkoonsa ja näin heidän tekemisiään voidaan helposti moralisoida sen sijaan, että pyrittäisiin korjaamaan rakenteissa olevia puutteita. (Zechner 2019b,16.) Tutkimuksen mukaan tarvetta onkin myös vahvistaa taloutta koskevan sosiaalityön parissa rakenteellisen työn osuutta, jolla vaikutetaan itse köyhyyttä aiheuttaviin rakenteisiin (Karjalainen ym. 2019, 21).

Velkojen hoidon kannalta on huomionarvoista, että velat vanhenevat ajan kuluessa. Vanhenemisaikoja käsitellään tarkemmin opinnäytetyön osana tuotetussa Talous- ja velkaneuvontaoppaassa. Pääsääntöisesti kuluttajia koskevien velkojen vanhentumisaika on kolme vuotta velan erääntymisestä tai tavaran luovutuksesta. Jos velasta taas on annettu tuomio tai muu ulosottoeruste, on vanhentumisaika viisi vuotta. Vanhentumisaika voidaan kuitenkin tietyin toimenpitein katkaista, mikä tarkoittaa, että uusi vanhenemisaika alkaa alusta. Julkisyhteisöjen perimät (sairaala-, päivähoitomaksut ja pysäköintivirhemaksut jne.) velat vanhenevat viidessä vuodessa. Niitä ei voi pidentää katkaisutoimilla. (Ulosotto 2020b.)

Korkeat sosiaalihuollon palvelusta ja terveydenhoidosta aiheutuvat maksut voivat aiheuttaa velkaantumista. Tutkimukset antavat myös viitteitä, että niiden vuoksi velkaantuminen ja luottotietojen menettäminen on lisääntynyt (Saarela 2020, 25-26; Verronen 2017). Kun asiakas jättää maksun maksamatta kunta tai kaupunki siirtää velan perinnän perintätoimistolle. Perintätoimiston toimet taas lisäävät asiakkaan kuluja perintäkulujen kautta. Huomionarvoista on, että asiakasmaksulain 11 § mukaan kunta tai kaupunki voi alentaa tai jättää kokonaan perimättä asiakasmaksuja. Asiakasmaksulain tavoitteisiin sisältyy myös, että maksut olisivat kohtuullisia eivätkä olisi esteenä palvelujen käyttämiselle. Koska terveydenhoitomaksuja päätyy ulosottoon kasvamassa määrin, näyttää siltä, ettei asiakaslain kohdan käyttö näytä toimivan tai että kohta on monille tahoille sekä kansalaisille tuntematon. (Saarela 2020, 19; Verronen 2017.)

5.5 Veloista selviytyminen ja sen vaateet

Velkojen selvittäminen on aikaa vievä prosessi ja monesti velkaantunut tarvitsee avukseen työntekijän tukea. Velkojen hoitamiseen on tarjolla tänä päivänä monia erilaisia ratkaisuja ja avustaja tahoja. Näitä ratkaisukeinoja ja avustaja tahoja esitellään opinnäytetyönä tuotetussa Talous- ja velkaneuvontaoppaassa. Velkojen selvittäminen ja niiden selättäminen vaativat velkaantuneelta pitkäjänteisyyttä ja päättäväisyyttä sekä realistisen suunnitelman velkojen hoitamiseen. Velkatilanteen selvittämisessä on tärkeitä, että aluksi selvitetään velkaantuneen kokonaiselämäntilanne. Suunnitelmassa pysymistä helpottaa nimittäin asiakkaan omien tavoitteiden selkeyttäminen sekä vakiintuneet elämänolosuhteet ja prosessiin tarvittavat voimavarat. On myös tärkeitä, että velkaantunut ymmärtää, että tilanne voi vaatia olosuhteiden ja omien kulutustottumuksien muuttamista sekä vakiintumista. (Pieviläinen 2019, 80.)

Pelko ja häpeä voivat viivästyttää avun mahdollisuuksien selvittämistä ja avun hakemista. Tänä päivänä yhteiskunnassa on monia ihmisiä, jotka joutuvat olosuhteiden pakosta tulemaan toimeen vähillä rahoilla. Valitettavaa on myös, että velanotto on tehty helpoksi ja siksikin velkaa otetaan helposti. Taloushuolet sekä epätietoisuus selviytymiskeinoista ja tulevasta voivat johtaa kovaan stressiin ja ahdistukseen. Velkaantumiseen liittyy usein häpeää ja siitä voi olla raskasta ja vaikeata puhua ja lähteä hakemaan apua. Selvittämättömät asiat kuormittavat mieltä ja ongelmat voivat alkaa tuntua ylitsepääsemättömiltä. Kun tulotaso romahtaa voi siitä puhuminen olla raskasta. Vaikkei rahasta puhuminen tuokaan lisää rahaa, voi työntekijän kanssa niistä puhuminen helpottaa velkaantuneen oloa ja samalla antaa rohkeutta avun hakemiseen. (Pieviläinen 2019, 80; Mieli.fi 2020.) Veloista selviytyminen voikin vaatia usein ihmisen omien voimavarojen, taitojen ja sitoutuneisuuden lisäksi työntekijän tarjoamaa tukea. Tutkimukset tukevat myös velkaantuneen omien voimavarojen vahvistamisen tärkeyttä, jossa työntekijällä on suuri rooli. (Viitasalo 2019, 12; Peura-Kapanen ym. 2016, 48,67.)

5.6 Työntekijän rooli

Talousasioiden puheeksi ottaminen osana sosiaalialan työntekijöiden toteuttamaa palveluohjausta on tärkeää. Velkaantuneen voi olla vaikea ottaa puheeksi talousasioita. Työntekijän olisikin tärkeätä kyetä ottamaan puheeksi mahdolliset taloushuolet. Takuusäätiön asiantuntijoidenkin mukaan juuri tällaisella varhaisella puuttumisella voidaan ehkäistä velkaantumista ja siitä aiheutuvia moninaisia seurauksia. Raha-asioista kysymisen lisäksi on tärkeätä ymmärtää, että tilaa tulisi jättää myös mahdolliselle tarpeelle puhua siitä, miltä talousvaikeudet ovat tuntuneet tai tuntuvat. (Pantzar 2019, 9; Pieviläinen 2019, 79.)

Talous- ja velkaneuvontatyössä asiakkaan tilannetta tulisi kyetä arvioimaan kokonaisvaltaisesti. Taloustilanteen lisäksi on tärkeätä huomioida asiakkaan eri elämän osa-alueita sekä niiden mahdollista vaikutusta heidän taloustilanteeseen ja kykyyn hoitaa velkaantumista. Velkaantumiseen syihin ja vaikeisiin elämäntilanteisiin paneutuminen voi viedä aikaa, minkä tarjoaminen asiakkaalle on kuitenkin suotavaa. Avunsaaminen näihin syihin on monesti edellytyksenä siihen, että velkaantuneella on tarvittavat voimavarat velka-asioiden hoitamiseen. (Karjalainen 2019, 19; Pieviläinen 2019, 81; Talentia 2017, 18.)

Työntekijän tuen ja kannustuksen tärkeyden puolesta asiakastyössä puhuvat monet lähteet. Empaattisen ja motivoivan lähestymistavan myötä työntekijä voi olla apuna tarvittavassa muutostyössä. Ongelmiin ja haasteisiin keskittymisen sijaan työntekijä voi nostaa huomion velkaantuneen omaaviin kykyihin ja vahvistaa hänen uskoa omaan pystyvyyteen ja muutokseen. (Mäenpää 2020, 21-22; Pekkarinen 2020; Pieviläinen 2019, 81)

Tämän tapaisessa työotteessa toivolla voidaan nähdä olevan tärkeä rooli voimavarana toimimisessa. Toivo on eräänlainen motivaattori, joka luo uskoa ja voimaa selviytyä vaikeista elämäkokemuksista. Näin tehdessään se pitää ihmiset liikkeessä ja yhtäältä tarjoaa resilienssiä sopeutua elämään kuuluviin vastoinkäymisiin. (Maholmes 2014, ix.) Useiden haasteiden edessä toivo paremmasta tulevaisuudesta on monesti hukassa. Työssä tärkeälle sijalle nouseekin pyrkimys nostaa velkaantuneen katse takaisin tulevaisuuteen ja luoda uutta toivoa selviytymiseen. Toivon lisäksi velkaantuneen kohtaamisessa on tärkeätä, että työntekijä kykenee ottamaan puheeksi taloushuolet asiakasta kunnioittavalla tavalla,

tarjoaa hänelle konkreettisia ja realistisia vaihtoehtoja sekä muistaa tukea velkaantuneen osallisuutta ja pystyvyyttä velka-asioiden hoitamisessa. Osallisuuden tukeminen esimerkiksi taloudellisten taitojen osaamisen ja oppimisen lisääntymisenä edesauttavat myös tärkeällä tavalla velkaantuneen toimijuuden vahvistamista. (Pekkarinen 2020; Lehmusmies 2018, 34; Talentia 2017,7; Hekkala ja Mattila 2019, 53.)

Velkaantuneen taloustilanteen selviäminen vaatii työntekijältä riittävien aikaresurssien lisäksi osaamista. Tutkimuksien mukaan työntekijät näkevät usein, ettei heillä ole riittävää tietämystä ja osaamista asiakkaan taloushuolien käsittelemiseksi (Mäenpää 2020, 6,10, 23-24; Peura-Kapanen ym. 2016, 51, 64). Myös RSKL:n työntekijöiltä kerätty palautekysely tuki tätä näkemystä.

6 MILLAINEN HYVÄ OPAS ON?

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa opas, joka palvelee RSKL:n työntekijöiden tarpeita talous- ja velkaneuvontatyöhön liittyen. Oppaan suunnittelu ja tuottaminen on vaativa prosessi, jossa tulee huomioida monia eri seikkoja. Onneksi erilaisten julkaisujen sekä oppaiden suunnitteluun ja tuottamiseen on tarjolla paljon kirjallisuutta.

6.1 Miksi ja kenelle

Useissa lähteissä ensisijaisena kysymyksenä suunnittelussa esille nostetaan kysymys, kenelle opas on suunnattu (Järvi & Vainikainen 2010, 94; Pesonen 2007, 3; Loiri & Juholin 1998, 9). Jotta sanoma tavoittaisi lukijansa, on kirjoittajan osattava kohdistaa sanomansa kohderyhmälleen. Kirjoittaja voi pyrkiä asettumaan lukijan asemaan. Lukijoiden tieto- ja kokemus tasot aiheesta voivat vaihdella,

minkä tiedostaminen julkaisua tuottaessa on tärkeitä. (Järvi & Vainikainen 2010, 95; Uimonen 2005, 209-210.)

Suunnittelussa yhtä tärkeitä kuin kohderyhmän tuntemus, on selvittää, mikä on oppaan tarkoitus sekä mikä on sen keskeinen viesti ja sen tärkeys. Erilaisten oppaiden tarkoituksena on antaa ohjeita ja tietoa. Onkin tärkeitä myös kiinnittää huomiota ohjeiden perusteluun ja ohjeistuksen pohjana olevan tiedon luotettavuuden esittämiseen. (Järvi & Vainikainen 2010, 95,102-103; Uimonen 2005, 214,218; Yli-Kokko 2005, 180.) Oppaan tarkoitus ja kohderyhmä määrittävät sitä, mitä ja miten kirjoitetaan.

6.2 Rakenne ja kieliasu

Kirjoittamisen tarkoitus, tässä opastus määrittää tekstin rakennetta ja kieliasua. Oppaan ymmärrettävyyttä ja mielenkiintoa voidaan myös tehostaa kiinnittämällä huomiota rakenteellisiin tekijöihin. (Niemi, Nietosvuori & Virikko 2006, 99, 107.) Asioiden etenemisjärjestyksessä on hyvä miettiä lukijan tarpeita. Jotta opas kohdentuisi kohderyhmään, voidaan alkuun lisätä alkusanat, joista selviää, kenelle opas on suunnattu. Lukijan kiinnostuksen herättämiseksi kirjoittajan kannattaa aloittaa kiinnostavasti, esimerkiksi tarinalla. Etenemisjärjestyksessä voidaan edetä aikajärjestyksessä, tärkeysjärjestyksessä tai esimerkiksi aihepiirien jaotteen mukaisesti. Lähdekirjallisuus korostaa kuitenkin etenemisessä lukijan kunnioittamista ja heidän huomioimistaan. (Uimonen 2005, 222-225; Niemi, Nietosvuori & Virikko 2006, 129.) Teksti on jäseneltävä niin, että lukija kykenee seuraamaan helposti kirjoittajan kysymyksenasettelua ja tekstin niin sanottua punaista lankaa. (Niemi, Nietosvuori & Virikko 2006, 128-131.) Siksi rakennetta työstettäessä huomiota tulee kiinnittää myös otsikointiin, pää- ja alalukujen määrään, kappalejaotteluun sekä kirjasintyyppiin, rivinväliin ja asetelun valintaan. Muun muassa selkeän fontin valinta, informoiva pää- ja väliotsikointi sekä väljä rivinväli lisäävät oppaan lukijaystävällisyyttä ja luettavuutta.

Viestintätarkoitus määrittää käytettävän tekstilajin ja sille luonteenomaisen kielen. Oppaan asiatyylisen tekstin kieli on selkeää, yksiselitteistä ja helppolukuista. Teksti on jäsenneltyä, kiteytettyä ja napakkaa. Asiatyylille luonteenomaiset lyhyet ja yksinkertaiset lauseet, lukijakunnalle tutut termit ja käsitteet sekä havainnollistavat esimerkit helpottavat ja lisäävät ymmärrettävyyttä. (Niemi, Nietosvuori & Virikko 2006, 99, 107; Uimonen 2005, 227-229.)

6.3 Ulkoasu, kuvitus ja visuaalistaminen

Oppaan suunnittelussa ja toteutuksessa huomiota ei kuitenkaan tule huomiota kiinnittää pelkkään sisältöön, rakenteeseen tai kielellisiin tekijöihin. Jotta lukijan mielenkiinto saadaan heräämään ja se houkuttelee jatkamaan lukemista, on huomiota kiinnitettävä myös ulkoasuun ja visuaalisiin tekijöihin. Visuaalisten tekijöiden huomioinen vaikuttaa myös oppaan käytettävyyteen eli siihen, miten helposti lukija löytää tekstistä oleellisen ja tarvitsemansa tiedon. (Uimonen 2005, 235, 232; Söderlund 2005, 271.)

Erilaisia visuaalisia tekijöitä hyödyntämällä viestinnän perille meno tehostuvat. Viestinnän tehostamisessa voidaan hyödyntää esimerkiksi erilaisia taulukoita, graafisia kuvioita, kuvia, värejä tai erilaisia typografisia keinoja kuten fontin tai kirjasinkoon valintoja. (Söderlund 2005, 272,278,281,285-287.) Huomionarvoista on myös, että visuaalisilla tekijöillä kuten organisaatioiden logoilla ja värimaailmalla voidaan myös helpottaa julkaisun tai viestin tunnistettavuutta sekä toisaalta lisätä yhtenäistä visuaalista ilmettä ja laadukkuuden tuntua (Loiri & Juholin 1998, 111, 131; Söderlund 2005, 294). Koska opasta käytetään monesti myös silmäillen ja vain johonkin tiettyyn osioon palaten, voidaan oppaan käytettävyyttä lisätä käyttämällä tekstin ohessa kuvia, erilaisia luetteloita, tietoruutuja tai lihavoimalla keskeisiä virkkeitä tai sanoja (Uimonen 2005, 234-235).

7 TALOUS- JA VELKANEUVONTAOPPAAN TOTEUTUS

Tässä työelämään soveltavassa tutkimuksessa on hyödynnetty toimintatutkimuksellisen lähestymistavan ajatusta, jonka mukaisesti työssä kohtaavat käytäntö ja tutkimus. Tutkimusprosessi on edennyt niin, että käytännön työelämää ja tutkimusta on arvioitu sekä hyödynnetty samanaikaisesti. (Heikkinen 2018, 224, 215.) Oppaan idea nousi käytännön työn tarpeesta. Tarpeeseen päätettiin vastata opinnäytetyönä laaditulla käytännön työn kokemuksista ja tutkimuksista kootulla tuotoksella. Alla oleva kaavio 3 selventää opinnäytetyön etenemistä.



Kaavio 3 Opinnäytetyön prosessi

Opinnäytetyöprosessi käynnistyi vuoden 2020 alussa, kun erään diakonin ehdotuksen pohjalta opinnäytetyön laatija päätti alkaa työstää aiemmin laatimastaan oppaasta opinnäytetyön. Koska diakoniksi valmistuva opiskelija työskentelee RSKL ry:ssä, opinnäytetyön tehtäväksi tuli selvittää, millainen opas palvelisi RSKL ry:n työntekijöitä parhaiten. Prosessi eteni niin, että opinnäytetyön laatija tuotti ja toteutti sähköisesti täytettävän palautekyselyn jo aiemmin laaditusta talous- ja velkaneuvontatyön oppaasta. Tämän jälkeen työssä lähdettiin kartoittamaan sitä, miten haluttu opas saataisiin aikaan sekä sitä, millaista tietoa kehittämistoiminnan toteuttamiseksi tarvittaisiin. Tämän selvityksen perusteella on laadittu edellä olevat velkaantumista ja hyvän oppaan kriteerejä käsittelevät luvut.

7.1 Opas - käytännön työn tarpeiden ja tutkimuksen tuotoksena

Opinnäytetyönä laaditusta oppaasta tuli kaksiosainen. Perusteluina on, että opas ei käytettävyytensä vuoksi voi olla liian monisivuinen. Työntekijöiden kokemuksen ja tiedon määrä talous- ja velkaneuvonnasta ei ole samanlaista. Täten on perusteltua tarjota oppaan rinnalle lisämateriaaliosa, johon työntekijät voivat perehtyä halutessaan. Talous- ja velkaneuvonnan oppaassa kuvataan talous- ja velkaneuvontatyön etenemistä ja annetaan vinkkejä siitä, miten työssä on hyvä edetä. Opas esittelee velkojen hoidon eri tahojen tarjoamia erilaisia vaihtoehtoja. Oppaassa kerrotaan myös oman talouden suunnittelun ja seurannan tärkeydestä. Lisäksi opas tarjoaa myös vinkkejä ja erilaisia työkaluja oman talouden suunnitteluun ja hoitamiseen. Talous- ja velkaneuvontatyötä konkretisoidaan oppaan lopulla olevilla asiakasesimerkeillä. Oppaan loppuun on kerätty myös listaus aihetta käsittelevistä oppaista, neuvoja ja taloudellista tukea antavista tahoista sekä esimerkkejä talous- ja velkaneuvontatyöhön liittyvistä lomakkeista. Vaikka opas käsittelee velkaantumista ja siihen liittyviä tekijöitä, Faktaa velkaantumisesta -lisämateriaali tarjoaa työntekijälle mahdollisuuden perehtyä velkaantumisesta tarjolla olevaan tutkimustietoon ja saada sitä kautta ilmiöstä monipuolisemmin piirtyvä kuva.

Diakoniksi valmistuvalla opinnäytetyön laatijalla on aiempaa työkokemusta kirkon diakoniatyön parista. Diakonia toimii toivon ja kokonaisvaltaisen kohtaamisen asiassa (Lehmusmies 2018, 34). Talous- ja velkaneuvonnan parista saadun työkokemuksen pohjalta opinnäytetyön laatijalle oli muodostunut käsitys, että velkaantuneet asiakkaat kaipaavat selviytyäkseen toivon antamista ja kokonaisvaltaista kohtaamista, missä työntekijällä on tärkeä rooli. Opinnäytetyössä hyödynnettävät tutkimukset ja RSKL ry:n työntekijöiltä saatu palaute tukivat tätä käsitystä. Tämän vuoksi opinnäytetyön raporttiosioon sekä opinnäytetyön aikana koottuun oppaaseen laadittiin työntekijän tarjoaman toivon ja kokonaisvaltaisen kohtaamisen puolesta puhuva luku. Myös opinnäytetyön raportin kansikuvaksi laadittu kuva pyrkii nostamaan esille käsitystä.

Oppaan kehittämisesä huomioitiin myös palautekyselyn mukaiset muutokset. Palautteen mukaan opas oli hyvä peruspaketti aiheesta. Tämän mukaisesti alkuperäisestä oppaasta ei jätetty mitään osiota pois. Alkuun lisättiin palautteen mukaisesti johdantoluku, jossa kerrotaan, miksi opas oli laadittu sekä mihin tarpeeseen ja kenelle opas oli tarkoitettu. Hyvää opasta käsittelevä kirjallisuuskat-
saus peräänkuulutti tärkeyttä tuntea kohderyhmä, jolle opas laaditaan. Tärkeätä on tiedostaa, mitkä ovat kohderyhmän tarpeet ja viestiä sen mukaisesti. (Söderlund 2005, 290; Uimonen 2005, 212.) RSKL ry:n työntekijöistä osalla oli jo laaja-alaisempaa tietoa velkaneuvonnasta. Osalla työntekijöistä tietoa tai työkokemuksista oli vähän. Oppaan laatimisessa otettiin tämä huomioon muun muassa niin, että oppaaseen lisättiin edellä mainittu lisämateriaaliosa.

Monet oppaaseen tehdyistä muutoksista ja lisäyksistä nousivat esille sekä palautteessa ja tutkimuksessa. Yksi näistä oli panostus oppaan visuaaliseen puoleen. Tutkimuksen mukaan tietoa tuli myös muuttaa visuaaliseen muotoon, sillä kuva jää yleensä paremmin mieleen (Söderlund 2005, 290). Tämän mukaisesti oppaaseen lisättiin kuvioita ja kaavioita sekä erilaisia infolaatikoita. Esimerkiksi oppaan talous- ja velkavelkaneuvonnan prosessikuvauksen tarkoituksena on toimia tämän mukaisesti sekä kokonaiskuvan antajana että muistilistana etenemisjärjestyksestä.

Oppaan palautekyselyssä ehdotettiin lisättävän asiakasesimerkkejä. Oppaaseen lisättiin asiakasesimerkkejä, jotka mukailivat opinnäytetyön laatijan omia työkokemuksia. Oppaaseen lisättiin myös vinkki, mistä asiakasesimerkkejä löytyisi halutessaan lisää. Koska opinnäytetyön laatija haluaa korostaa toivon antamisen ja kokonaisvaltaisen asiakaskohtaamisen tärkeyttä, tuotiin asiakasesimerkeissä myös näitä puolia esiin. Palautteen mukaisesti myös oman talouden suunnittelun lukua laajennettiin. Luvussa korostetaan muun muassa tarvetta lisätä velkaantuneiden talouden hoidon taitoja sekä velkaantuneen tarvetta olla valmis muuttamaan omia kulutustottumuksia.

Hyvän oppaan laatimista käsittelevien tutkimuksien ja palautteen myötä oppaan laatija päätyi kiinnittämään huomiota myös ohjeistuksen helppolukuisuutta tukeviin tekijöihin. Aiemmin luodun oppaan lukujen järjestystä muutettiin, otsikoiden

nimiä selkeytettiin, tekstiin lisättiin lihavoituja ja luettelointeja. Aiemmin laaditun oppaan tekstin selkeyttämisessä hyödynnettiin toistuvaa oikolukua ja sisällön yksinkertaistamisen keinoja. Koska opas oli tarkoitus julkaista paperisen oppaan lisäksi sähköisenä oppaana, lisättiin tekstiin sinisellä alleiviivauksella merkattuja linkkejä, joista klikkaamalla pääsee hakemaan lisäinformaatiota eri aiheista.

7.2 Opinnäytetyönä laaditusta oppaasta saatu palaute

Alkuperäisestä suunnitelmasta (Kaavio 1) poiketen tuotetusta oppaasta ja sen lisämateriaaliosasta kerättiin vielä palautetta RSKL:n työntekijöiltä. Neuvot opinnäytetyönä laaditun oppaan arvioinnin tärkeydestä saatiin opinnäytetyöseminaarin kautta. Opinnäytetyön laatijan rooli on ollut opinnäytetyön aikana sekä oppijana että samalla tiedon tuottajana oleminen. Oppijan ja tiedon tuottajan roolit voivat mennä sekaisin ja olla ristiriitaisiakin. Täten oppaan arvioiminen työn tuotoksen objektiivisuutta ja eettisyyttäkin ajatellen on tärkeitä.

Palautetta kysyttiin sähköpostitse työntekijöiltä, jotka olivat arvioineet ensimmäistä versiota oppaasta. Palautekyselyssä pyydettiin arvioimaan opasta antamalla sille arvosana samalla arvosana-asteikolla kuin edellisessä kyselyssä. Tämän lisäksi kysyttiin risuja ja ruusuja sekä muuta palautetta. Kysely toteutettiin kiireisellä aikataululla ja palautteeseen ehti vastata viisi työntekijää. Vastaajista neljä antoi arvosanaksi 4 eli **Hyvä** ja yksi vastaaja **Erinomainen**.

Risuina mainittiin oman pohdinnan ja käytännön työn kautta saadun osaamisen esille nostamisen puuttuminen. Myös asiakasesimerkkejä toivottiin lisää. Yhtä vastaajista ihmetytti se, että opas oli jaettu kahteen osaan. Hämmennystä aiheutti se, että osat sisälsivät jonkin verran saman kertausta ja niissä ”operoitiin” samoilla otsikoilla. Huolimattomuusvirheet laskivat arvosanaa kahden vastaajan kohdalla. Yksi vastaajista olisi toivonut työntekijöiltä kerätyn palautekyselyn tuloksien esittelyä.

Palautteen pohjalta ruusuina opas sai maininnat siitä, että oli selkiytynyt sisällön ja ulkoasun osalta. Oppaan mainittiin olevan selkeä yleiskuvaus tärkeästä asiasta. Erityistä plussaa työ sai sen tarpeellisuudesta käytännön työn apuna, kun oleellinen tieto oli oppaan myötä ”yksissä kansissa”. Alla olevaan kaavioon 4 on kerätty suoria lainauksia palautekyselystä.

<i>Suorista linkeistä tulee myös iso plussa</i>	<i>Tummennukset selkeennyttävät tekstiä vielä lisää ja tärkeät asiat löytyvät helposti</i>
<i>Lisä osa myös hyvä! Hyvä, että oli "jasettu" kahteen osaan.</i>	<i>Työ on täydellinen ja tosi selkeä paketti!!!</i>
<i>kiva kun kaikki tarvittavat välineet on samassa paikassa. Lomakkeet, linkit et.</i>	<i>Käytännön tapaukset olivat hyvä ja piristävä alku</i>

Kaavio 4 Lainauksia opinnäytetyönä laaditun oppaan palautekyselystä

Saadun palautteen pohjalta opinnäytetyön laatija oikoluki ja tarkisti oppaan ja sen lisämateriaaliosion kieliasua. Laatija päätyi lisäämään Fakta velkaantumista lisämateriaaliin pohdintaosion. Myös otsikot muuttuivat osin. Asiakasesimerkkejä oppaaseen ei lisätty. Perusteluna tällä on se, että niitä voi halutessaan lukea esimerkiksi oppaassa mainitusta sähköisenäkin ilmestyneestä lähteestä.

8 POHDINTAA JA JATKOTYÖSTÖÄ

Opinnäytetyön laatijan käsitys siitä, että velkaantuneen tukeminen vaatii usein toivon uudelleen löytämistä ja asiakkaan kokonaistilanteen arvioimista, sai opinnäytetyön tekemisen myötä vahvistusta. RSKL ry:n työntekijöiltä kerätty palaute taas tuki näkemystä siitä, että työntekijöiltä uupuvat valmiudet tukea ja/tai eteenpäin ohjata velkaantuneita. Työntekijät kertoivat myös kohtaamiensa asiakkaiden olevan usein velkaantuneita. Opinnäytetyönä laaditussa oppaassa voidaan

todeta yhdistyvän laatijan omassa työssään tehdyt havainnot sekä velkaantumista ja hyvän oppaan kirjallisuuskatsauksien ja niiden pohjalta tehdyt oivallukset. Tämän myötä voidaan todeta, että RSKL ry:n työntekijöiden työtapojen kehittämisen sekä velkaantuneiden lisääntyvän tuen tarpeen näkökulmasta tuotoksen laatiminen on ollut tarpeellinen.

Opinnäytetyön laatimisen kautta on käynyt selväksi, että talousasioiden puheeksi ottaminen osana sosiaalialan työntekijöiden toteuttamaa palveluohjausta on tärkeää. Työntekijän on kyettävä ottaa puheeksi mahdolliset taloushuolet. Tällä varhaisella puuttumisella voidaan ehkäistä velkaantumista ja siitä aiheutuvia moninaisia seurauksia sekä seurauksista yhteiskunnalle muodostuvia kustannuksia.

Opinnäytetyön myötä selväksi on käynyt myös, että talous- ja velkaneuvontatyössä asiakkaan tilannetta tulee arvioida kokonaisvaltaisesti. Taloustilanteen lisäksi talous- ja velkatyössä on käytettävä aikaa asiakkaan elämän eri osa-alueisiin tutustumiseen sekä pohtia hänen kanssaan niiden mahdollista vaikutusta hänen taloustilanteeseen ja kykyyn hoitaa velkaantumista. Velkaantumiseen syihin ja vaikeisiin elämäntilanteisiin paneutuminen vie usein aikaa. Kuitenkin avunsaaminen näihin syihin on monesti edellytyksenä siihen, että velkaantuneella on tarvittavat voimavarat velka-asioiden hoitamiseen. Aina työntekijöillä ei ole tarvittavaa tietotaitoa tai aikaa velkaantuneen tukemiseksi. Työntekijän on kuitenkin aina huolehdittava vähintään velkaantuneen eteenpäin ohjauksesta. Eri toimijoiden yhteistyön ja työntekijöiden koulutuksen lisääminen ovat avainsanana kaikessa edellä mainitussa työssä.

Opinnäytetyön laatijan työkokemuksen kautta saadun tiedon perusteella Raumalla ei ole tällä hetkellä tarpeeksi toimijoita, jotka voisivat tarjota tukea velkaantuneille. Koronatilanteen myötä tilanteen voidaan olettaa vain pahenevan. RSKL ry:n lisäksi Rauman oikeusavun alla toimiva talous- ja velkaneuvonta, Rauman kaupunki ja seurakunta tarjoavat talous- ja velkaneuvontaa. Tukea tarvitsevia asiakkaita on kuitenkin paljon. Toisaalta ongelmana on, että monesti talous- ja velka-asioiden hoitaminen vie niin paljon aikaa, ettei sitä ole tarjota kaikille niille, jotka sitä tarvitsisivat. Lisätyöntekijäresurssit olisivat tervetulleita. Toisaalta vaihtoehtona on, että talous- ja velkahuolista kysyminen lisätään vain osaksi

sosiaalialan työntekijöiden puheeksi oton repertuaaria. Kun ongelmiin reagoidaan ennaltaehkäisevästi tai rahahuolien vielä ollessa pienempiä, ei työ vaadi työntekijöiltä vielä kohtuuttomia aika- tai osaamisresursseja.

Kaikki tämä vaatii kuitenkin sen, että työntekijöitä koulutetaan. Talous- ja velka-asioiden puheeksi ottamiseen ja niiden parissa työskentelemiseen on tarjolla koulutusta, jota useampien työnantajien olisi hyvä hyödyntää. Esimerkiksi Ta-kuusäätiö järjestää aiheeseen liittyvää koulutusta. Velkaantumisen ennaltaehkäisyn kannalta myös sosiaalialan koulutukseen olisi hyödyllistä lisätä talous- ja velka-asioiden koulutusta. Diakoniantyön korostama toivon ja kokonaisvaltaisen kohtaamisen korostaminen olisivat myös tekijöitä, joita opinnäytetyön laatija nostaisi esille koulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa.

RSKL ry:ssä talous- ja velkaneuvontatyön tarve on tärkeällä tavalla nostettu esiin. Kyseessä olevalla opinnäytetyönä laaditulla oppaalla on pyritty vastaamaan tarpeeseen. Oppaan käyttökokemukset ja sen avulla mahdollistetut koulutukset taas tulevat kertomaan sen, mitä talous- ja velkaneuvontatyöstä tarvitaan tietää lisää. Koska talous- ja velkaneuvontatyötä koskevaa tietoa saadaan koko ajan lisää, on oppaan jatkuva kehittäminen myös tarpeen.

LÄHTEET

- A 912/1992. Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920912>.
- Google Forms. (2020). Googlen luoma kyselyn luonti palvelu. Saatavilla <https://www.google.com/intl/fi/forms/about/>.
- Haikola, M. & Puputti M. (2020). Työntekijän taloudellinen hyvinvointi on myös työnantajan etu. Takuusäätiön talousasiantuntijoiden kirjoittama blogiteksti. Julkaistu 6.3.2020. Saatavilla <https://www.takuusaa-tio.fi/tyontekijan-taloudellinen-hyvinvointi-myos-tyonantajan-etu>.
- Hautala, M. & Vartio, S. (2019). Taloudenhallinta asumisen turvaajana. Teoksessa M., Zechner & S. Karjalainen & K., Viitasalo (toim.), *Avauksia taloussosiaalityöstä*. Kokkola: Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius (s. 65-69). Saatavilla <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/64919/978-951-39-7780-1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Heikkinen, H.L.T. (2018). Toimintatutkimus: Kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. 5., uudistettu painos. (s. 215-230). Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Hekkala, M. & Mattila, J. (2019). Lähiöihin jalkautuva verkostoitunut taloussosiaalityö ryhmissä. Teoksessa M., Zechner & S. Karjalainen & K., Viitasalo (toim.), *Avauksia taloussosiaalityöstä*. Kokkola: Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius (s. 53-64). Saatavilla <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/64919/978-951-39-7780-1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Hyypiä, R. (2016). *Velkajärjestelyn hakijat Etelä-Savon käräjäoikeudessa 2011, Hakijan muotokuva ja syyt velkaantumiselle*. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, Liiketalous. Opinnäytetyö, toimeksiantajana Etelä-Savon käräjäoikeus. Saatavilla https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/111962/hyy-pia_riina.pdf?sequence=1
- Häkkänen. (2018). Ministeri Häkkänen: Ulosottouudistus tukee työllisyyttä ja yrittäjyyttä. Valtakunnanvuodinviraston uutinen 26.1.2018.

- Saatavilla <https://valtakunnanvoudinvirasto.fi/fi/index/ajankoh-taista/2018/01/ministerihakkanenuelosottouudistustukeetyollisyttajayrittajyytta.html>.
- Joensuun Mediakeskus. (2020). Google Forms kuvaus. Saatavilla <https://peda.net/joensuu/jm/oppimisymp%C3%A4rist%C3%B6/google-ty%C3%B6kalut/google-forms>.
- Järvi, U. & Vainikainen, T. (2010). *Asiantuntijan mukaan. Viestintäopas media-ajan asiantuntijoille*. Jyväskylä: Yliopistopaino.
- Kananen, J. (2014). *Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta*. Jyväskylä: Juvenes Print.
- Karjalainen, S. (2019). *Taloussosiaalityötä kehittämässä*. Teoksessa M., Zechner & S. Karjalainen & K., Viitasalo (toim.), *Avauksia taloussosiaalityöstä*. Kokkola: Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius (s. 42-52). Saatavilla <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/64919/978-951-39-7780-1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Karjalainen, P. & Metteri, A. & Strömberg-Jakka, M. (2019). *TIEKARTTA 2030 Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys*. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:41. Saatavilla https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161612/R41_19_Tiekartta_2030.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Kiviniemi, K. (2015). Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. 4., uudistettu painos. (s. 74-88). Jyväskylä: PS-Kustannus.
- KJ 1055/1991. Kirkkojärjestys 8.11.1991/1055 v. 1993. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055>.
- Koivisto, T. (2020). Kotitalouksien velat ja rahoitusvarallisuus – molemmat ovat kasvaneet 2000-luvulla. Tilastokeskuksen julkaisu 28.2.2020. Saatavilla <http://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2020/kotitalouksien-velat-ja-rahoitusvarallisuus-molemmat-ovat-kasvaneet-2000-luvulla/>.

- Koskinen, K. & Tuomikoski, O. (2017). The overall picture of debt accumulation gets blurred as provision of consumer credit becomes diversified. Suomen Pankin julkaisu 29.5.2017. Saatavilla <https://www.bofbulletin.fi/en/2017/2/the-overall-picture-of-debt-accumulation-gets-blurred-as-provision-of-consumer-credit-becomes-diversified/>.
- L 813/2017. Laki talous- ja velkaneuvonnasta. 1.12.2017. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20170813>.
- Lehmusmies J. (2018). Diakonian haasteet muuttuvassa maailmassa. Teoksessa P. Isomäki, J. Lehmusmies, P. Salojärvi & V. Wallenius (Toim.) *Diakonian barometri 2018 – yksinäisyyden monet kasvot*. Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 56. (s. 25-47). Saatavilla https://www.dtl.fi/media/diakoniabarometri_2018.pdf.
- Loiri, P. & Juholin E. (1998). *Huom! Visuaalisen viestinnän käsikirja*. Helsinki. Inforviestintä.
- Maholmes, V. (2014). *Fostering Resilience and Well-Being in Children and Families in Poverty: Why Hope Still Matters*. New York: Oxford University Press.
- Mantere, S. (toim.) (2015). *Askeleet 1985-2015*. 30-vuotisjuhlajulkaisu. Saatavilla https://issuu.com/sari905/docs/rsk_kirja_valmis_ilmanvaroja_low_ab444df9a6cce8.
- Mieli.fi. (2020). Talousvaikeudet ovat monille arkea. Suomen Mielenterveys ry verkkosivusto. Saatavilla <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/vaikeudet/el%C3%A4m%C3%A4ntilanteet/talousvaikeudet-ovat-monille-arkea>.
- Mäenpää, S. (2020). Taloudellisen toimintakyvyn vahvistaminen taloussosiaalityön keinoin. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, sosiaalityö. Kandidaatintutkielma, Tampereen Yliopisto.
- Niemi, T., Nietosvuori, L. & Virikko H. (2006). *Hyvinvointialan viestintä*. Helsinki: Edita.
- Oikeusministeriö. (2017). *Ulosottoon liittyvien työllistymisen kannustinloukkujen purkaminen*. Oikeusministeriön julkaisuja 38/2017. Ulosoton kannustinloukkutyöryhmä. Helsinki: Lönnberg Print & Promo. Saatavilla http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80236/OMML_38_2017.pdf.

- Pantzar, J. (2019). Mistä ratkaisu ylivelkaantumiseen? *Talentia* 5/2019, s.6-9.
- Pekkarinen, A. (2020). Toivo aikuissosiaalityössä. Väitöskirjatutkijan Anna Pekkarisen 29.6.2020 julkaistu kirjoitus Aikuisten oikeesti – blogissa Tampereen kaupungin sivuilta. Saatavilla <https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/blogit/yT1cUzbV5.html>
- Pesonen, E. (2007). *Julkaisijan käsikirja*. Porvoo: WS Bookwell.
- Peura-Kapanen, L. & Aalto, K. & Lehtinen, A-R. & Järvinen, R. (2016). *Ylivelkaantumisen ehkäisyn ja hoidon tehostaminen*. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 26/2016. Saatavilla https://tietokayttoon.fi/documents/10616/2009122/26_Ylivelkaantumisen+ehk%C3%A4isyn+ja+hoidonminen.pdf/97f54cef-7913-46fc-a469-1b4e0c79d1ba?version=1.0.
- Pieviläinen, H. (2019). Takuusäätiö tukee rahahuolten puheeksiottamista. *Avauksia taloussosiaalityöstä*. Kokkola: Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius (s. 74-82). Saatavilla <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/64919/978-951-39-7780-1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.
- Raamattu. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkolliskokouksen vuonna 1992 käyttöön ottama suomennos. Helsinki: Kirjapaja.
- Rantala, K. & Tarkkala, H. (2010). *Luotosta luottoon Velkaongelmien dynamiikka ja uudet riskiryhmät yhteiskunnan markkinalogiikan peilinä*. Yhteiskuntapolitiikka 75 (2010):1. (s.19-33). Saatavilla <file:///C:/Users/Fruct/OneDrive/Tiedostot/Omat%20jutut/Merivin%20Privaatti/Oppari%202/Lähteitä/Luotosta%20luottoon%20rantala.pdf>.
- Rissanen, K. (2015). *Sosiaalisen luototuksen kehittäminen*. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2015:15. Saatavilla <file:///C:/Users/Fruct/OneDrive/Tiedostot/Omat%20jutut/Sosiaalisen%20luototuksen%20kehitt%C3%A4minen,%20laki%20huojennuksesta%20s%2037.pdf>.
- RSKL.fi (2020). Rauman Seudun Katulähetys ry:n verkkosivusto. Saatavilla <https://www.raumanseudunkatulahetys.fi/>.
- Saarela, T. (toim.) (2020). Asiaksmaksut aiheuttavat ahdinkoa Raportti kyselystä julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon maksuista johtuvasta

- taloudellisesta ahdingosta paljon palveluja käyttävien arjessa. Helsinki: Suomen köyhyyden vastainen verkosto EAPN-Fin. Saatavilla <http://www.eapn.fi/wp-content/uploads/2020/05/Asiakasmaksut-aiheuttavat-ahdinkoa.pdf>.
- Sosiaalibarometri 2020. (2020). Sosiaalibarometri 2020 johtopäätökset ja pohdinta. Julkaistu Soste ry:n sivuilla heinäkuussa. Saatavilla <https://www.soste.fi/sosiaalibarometri/sosiaalibarometri-2020-vanha/sosiaalibarometri-2020-johtopaatokset-ja-pohdinta/>.
- Suomen pankki. (2020). Kotitalouksien velkaantumisaste ja korkorasitus Suomessa. Julkaistu 24.6.2020. Saatavilla https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/kuviopankki/rahoituksen-suhdannemittarit/yksityisen-sektorin-velkaantuneisuus-tai-velanhoitorasite/velkaantumisaste_ja_korkorasitus/.
- Söderlund, L. (2005). Asiantuntija visuaalistaa. Teoksessa M. Karhu, L. Salo-Lee, J. Sipilä, M. Selänne, L. Söderlund, T. Uimonen & P. Ylikokko (toim.), *asiantuntija viestii – a ajatuksesta vaikutukseen*. (s. 271-295).
- Takalo, T. (2017). Lyhytaikaisten kuluttajaluottojen sääntely. *Kansantaloudellinen aikakauskirja* – 113. vsk. – 3/2017, 382-392. Saatavilla https://www.taloustieteellinenyhdistys.fi/wp-content/uploads/2017/09/KAK_3_2017_176x245_WEB-124-134.pdf.
- Talentia (2017). Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Saatavilla https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf.
- Talouselämä. (2020). Järkyttävä luku julki: 390 000 suomalaisella maksuhäiriömerkintä – Jopa 4 vuoden takainen merkintä kasvattaa luottoriskiä merkittävästi. Julkaistu 2.7.2020. Saatavilla <https://www.talouselama.fi/uutiset/jarkyttava-luku-julki-390-000-suomalaisella-maksuhairiomerkinta-jopa-4-vuoden-takainen-merkinta-kasvattaa-luottoriskia-merkittavasti/c4862c26-2237-4038-8276-07d3293f36b9>.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 5. uudistettu laitos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

- Ulosotto. (2020a). *Ulosotto Suomessa Ulosottolaitoksen tilastoja vuodelta 2019*. Julkaisu 202:1. Valtakunnanvuodinvirasto. Julkaistu 28.2.2020. Saatavilla https://valtakunnanvuodinvirasto.fi/material/attachments/vvv2/vvviitteet/PcgwTXKsp/Ulosotto_Suomessa2019.pdf.
- Ulosotto (2020b). Täytöntöönpanokelpoisuuden määräaika ja saatavan lopullinen vanhentuminen. Julkaistu 14.7.2020. Saatavilla <https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ulosotto/taytantonpanokelpoisuuden-maaraaikajasaatavanlopullinenvanhentuminen.html>.
- Uimonen, T. (2005). Asiantuntija kirjoittaa. Teoksessa M. Karhu, L. Salo-Lee, J. Sipilä, M. Selänne, L. Söderlund, T. Uimonen & P. Yli-Kokko (toim.), *asiantuntija viestii – a ajatuksesta vaikutukseen*. (s. 208-269).
- Valli, R. (2015). Tulkintoja erilaisiin vastauskäyttäytymisiin. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. 4., uudistettu painos. (s. 239-254). Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Valli, R. (2018). Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. 5., uudistettu painos. (s. 92-116). Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Valli, R. & Perkkilä, P. (2018). Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. 5., uudistettu painos. (s.117-128). Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Valtioneuvosto. (2019). Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019. *Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta*. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31. Saatavilla https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN_2019_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Viitasalo, K. (2019). *Mistä taloussosiaalityössä on kyse*. Teoksessa M., Zechner & S. Karjalainen & K., Viitasalo (toim.), *Avauksia taloussosiaalityöstä*. Kokkola: Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius (s. 8-15). Saatavilla <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/64919/978-951-39-7780-1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Vilka, H. & Airaksinen, T. (2003). *Toiminnallinen opinnäytetyö*. Helsinki: Tammi.
- Vilka, H. (2015). *Tutki ja kehitä*. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Verronen, V. (2017). Ulosotossa paljon sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuja. Kelan asiantuntijan kirjoittama ja tutkimusblogissa julkaistu 18.7.2017 kirjoitus. Saatavilla <https://tutkimusblogi.kela.fi/arkisto/4072>.
- Wennberg, M. & Oosi, O. (2014). *Selvitys taloudellisiin vaikeuksiin joutuneiden asuntovelallisten tilannetta helpottavista toimenpiteistä*. Ympäristöministeriön raportteja 16 | 2014. Saatavilla https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/135456/YMra_16_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Yli-Kokko, P. (2005). Asiantuntija esiintyy. Teoksessa M. Karhu, L. Salo-Lee, J. Sipilä, M. Selänne, L. Söderlund, T. Uimonen & P. Yli-Kokko (toim.), *asiantuntija viestii – a ajatuksesta vaikutukseen*. (s. 178-207).
- Yle.fi. (2019). Takuusäätiö: Velkaongelmat ovat syventyneet huomattavasti parissa vuodessa. Ylen uutinen julkaistu 23.1.2019. Saatavilla <https://yle.fi/uutiset/3-10609888>.
- Zechner, M. (2019a). Sosiaalityöstä apua taloudenhallintaan. Teoksessa M., Zechner & S. Karjalainen & K., Viitasalo (toim.), *Avauksia taloussosiaalityöstä*. Kokkola: Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius (s. 4-6). Saatavilla <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/64919/978-951-39-7780-1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

Zechner, M. (2019b). Olosuhteet vaikuttavat taloudelliseen toimintakykyyn. Teoksessa M., Zechner & S. Karjalainen & K., Viitasalo (toim.), *Avauksia taloussosiaalityöstä*. Kokkola: Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius (s. 16-23). Saatavilla <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/64919/978-951-39-7780-1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

LIITE 1. Kyselylomake

13.6.2020

Talous- ja velkaneuvonta opas - palautekysely

Talous- ja velkaneuvonta opas - palautekysely

Kysely koostuu kahdesta osiosta. Tämä osio kartoittaa talous- ja velkaneuvonnan koulutustarvetta.

***Pakollinen**

1. Vastaja *

Merkitse vain yksi soikio.

- Nainen
 Mies
 Muu

2. Kauanko sinulla on työvuosia sosiaaliohjauksen parissa? *

Merkitse vain yksi soikio.

- 0-1v.
 1-3v.
 3-5v.
 Yli 5v.

3. Kuinka moni kohtaamistasi viidestä asiakkaasta on velkaantuneita tai taloudellisissa vaikeuksissa olevia? *

Merkitse vain yksi soikio.

- 1/5 asiakkaasta
 2/5 asiakkaasta
 3/5 asiakkaasta
 4/5 asiakkaasta
 5/5 asiakkaasta

13.6.2020

Talous- ja velkaneuvonta opas - palautekysely

4. Mistä syistä velkaantuminen tai taloudelliset vaikeudet yleisimmin johtuvat? Voit valita useita vaihtoehtoja. *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Nuoruuden ajattelemattomuus ja/tai tiedonpuute
 Rahapelaaminen
 Pikavipit/kulutusluotot
 Sairaus
 Työttömyys

Muu: _____

5. Koetko, että osaamisesi on riittävä velkaantuneen tai taloudellisissa vaikeuksissa olevan ohjaamiseen ja tukemiseen? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Koen, että on riittävä
 Koen, ettei ole riittävä
 En halua vastata
 En tiedä

6. Oletko saanut aiheesta koulutusta osana sosiaalialan opintojasi? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Olen
 En

7. Oletko saanut aiheesta koulutusta työnantajiesi toimesta? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Olen
 En

13.6.2020

Talous- ja velkaneuvonta opas - palautekysely

8. Haluaisitko lisäkoulutusta aiheeseen? *

Merkitse vain yksi soikio.

Kyllä

En

Siirry kysymykseen 9

Talous- ja
velkaneuvonnan
oppaan palautekysely

Palautekyselyn kautta tarkoituksena on kehittää jo tuotetusta oppaan versiosta parempi työkalu sosiaaliohjauksen työntekijöille.

9. Minkä arvosanan antaisit oppaalle? Arvosana-asteikko on 1 = Huono, 2 = Välttävä 3 = Tyydyttävä 4 = Hyvä 5 = Erinomainen *

Merkitse vain yksi soikio.

	1	2	3	4	5	
Huono	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erinomainen

10. Mikä oppaassa oli tarpeellista tai hyvää? *

11. Mitä kehitettävää tai muutettavaa oppaassa oli? *

13.6.2020

Talous- ja velkaneuvonta opas - palautekysely

12. Mitä et kokenut tarpeelliseksi? *

13. Mitä jäi puuttumaan tai kaipaisit lisää? *

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

Google Forms