”Ei enää mörkö”

Toiveita ja tarpeita taloussosiaalityön työvälineille

Taru Lönn, Johanna Sallinen ja Niina Virtanen

2020 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

”Ei enää mörkö”

Toiveita ja tarpeita taloussosiaalityön työvälineille

Taru Lönn
Johanna Sallinen
Niina Virtanen
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syyskuu 2020

Laurea-ammattikorkeakoulu **Tiivistelmä**
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

Taru Lönn, Johanna Sallinen, Niina Virtanen
”Ei enää mörkö” – Toiveita ja tarpeita taloussosiaalityön työvälineille
Vuosi 2020 Sivumäärä 81

Ylivelkaantumisesta on tullut yhteiskunnallinen ongelma, jonka suorat ja välilliset seuraukset koskettavat yksilöä ja hänen sosiaalisia suhteitaan heikentäen yksilön fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Aikuissosiaalityöhön kuuluva asumissosiaalinen työ tukee ylivelkaantuneita taloussosiaalityön kautta. Tämän opinnäytetyön yhteistyökumppaneita olivat Espoon aikuissosiaalityön ASTA-osahanke ja Takuusäätiö sr.

Tämän monimenetelmäisen opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää mitä elementtejä taloussosiaalityön työvälineissä tulisi olla, jotta ne vastaisivat sekä asiakkaiden että ammattilaisten toiveisiin ja tarpeisiin. Tavoitteina oli lisätä ymmärrystä ylivelkaantuneiden toiveista ja tarpeista, edistää yhteistyökumppaneiden toimintaa ja tuottaa ideoita talousneuvonnan työvälineiden kehittämiseen. Tutkimuskysymyksiä oli kaksi: Millaista tukea ylivelkaantuneet toivovat ja kokevat tarvitsevansa sekä mitä toiveita ja tarpeita asunnottomuuden ennalta ehkäisyn parissa työskentelevillä ammattilaisilla on taloussosiaalityön työvälineille?

Laadulliset teemahaastattelut toteutettiin Espoon kaupungin ASTA-osahankkeen talousryhmävalmennukseen osallistuneelle henkilölle ja Espoon kaupungin aikuissosiaalityön talouskokemusasiantuntijalle. Teemahaastattelut analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Toisena menetelmänä käytettiin määrällistä Webropol-verkkokyselyä. Verkkokyselyn vastauksia saatiin Asunto ensin -verkostokehittäjien uutiskirjeen 25 vastaanottajalta, jotka työskentelevät asunnottomuuden ennaltaehkäisyn parissa.

Tuloksia verrattiin toisiinsa ja opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen. Johtopäätöksistä nostettiin esiin toiveita ja tarpeita toimille, työvälineille ja -menetelmille sekä ammattilaisen työotteelle asiakaskohtaamisessa. Tulosten mukaan ennaltaehkäisemisen vastuu on yhteiskunnalla. Ammattilaisen työotteen tulisi olla empaattista sekä ymmärtävää ja tuen konkreettista yhdessä tekemistä. Työmenetelmien ja -välineiden tulisi olla joustavia, erilaisiin elämäntilanteisiin sovellettavia. Vertaisuuden ja kokemusasiantuntijuuden rooli taloussosiaalityössä nousi vahvana esiin. Tulosten perusteella ideoitiin talousryhmävalmennuksen kehittämistä työttömille.

Asiasanat: Taloussosiaalityö, asumissosiaalinen työ, ylivelkaantuminen

Laurea University of Applied Sciences **Abstract**
Social Services
Bachelor of Social Services

Taru Lönn, Johanna Sallinen, Niina Virtanen
”No longer a monster” –Hopes and needs for the tools of economic social welfare services
Year 2020 Pages 81

The phenomenon of over-debt has become a significant problem in our society. Direct and indirect consequences affect the individuals and their social relationships reducing the physical, mental and social well-being of individuals. Housing support services which are included into the social services for adults, support those with over-debt problems by using economic social welfare services. The co-operation partners of this thesis were the ASTA Sub Venture of the Social Services of Espoo and Takuusäätiö.

The purpose of this multi-method thesis was to find out those elements which should be among the tools of the economic social welfare services in order to meet the hopes and needs of clients and professionals of social services. The goal was to increase the understanding of the hopes and needs of over-debt individuals, to promote the activities and services of our partners and to produce ideas for developing economic support methods and tools. There were two research question: What kind of support is hoped and needed for over-debt clients and what kind of hopes and needs for tools of economic social welfare services are expected by professionals who work with preventing homelessness.

The qualitative thematic interviews were implemented with a participant of the financial group coaching of the ASTA Sub Venture of Espoo and a financial expert by experience of Espoo social services for adults. The thematic interviews were analysed by inductive-based content analysis. The other method used was the quantative Webropol survey, which was mailed in a newsletter to the people working on prevention of homelessness among Housing First Model network developers. The number of the responses received was 25.

The results were compared with each other and with the theoretical framework. The main results highlighted were the wishes and needs for the tools and methods used and the professional approach in a client meeting. According to the results the responsibility of the preventive work belongs to society. The professional approach should be empathetic and understanding and the support should be concrete joint activities. The tools and methods used should be flexible and applicable to different life situations. The role for the peer support and the expertise by experience emerged strongly. Based on the results the idea was to develop financial group coaching for the unemployed.

Keywords: Economic social welfare services, housing support services, over-debt

Sisällys

1 Johdanto 1
2 Opinnäytetyön lähtökohdat, tarkoitus ja tavoitteet 2
2.1 Espoon aikuissosiaalityö 3
2.2 Takuusäätiö sr 4
2.3 ASTA-kokeiluhanke 5
2.4 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet 6
3 Ylivelkaantuminen 7
3.1 Ylivelkaantuminen ilmiönä Suomessa 7
3.2 Ylivelkaantumisen riskitekijät ja syyt 8
3.2.1 Ulkoiset syyt 8
3.2.2 Yksilölliset syyt 9
3.3 Ylivelkaantumisen seuraukset 10
3.3.1 Seuraukset yksilön arjen hallintaan 10
3.3.2 Seuraukset yksilön hyvinvointiin ja terveyteen 13
3.3.3 Yhteiskunnalliset seuraukset 14
3.4 Palvelut ylivelkaantuneille 15
4 Aikuissosiaalityö 15
4.1 Asumissosiaalinen työ 17
4.1.1 Asunnottomuus 17
4.1.2 Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA 18
4.1.3 Asunto ensin -periaate 19
4.1.4 Asumisneuvonta 19
4.2 Taloussosiaalityö 20
4.2.1 Taloussosiaalityön tehtävät 21
4.2.2 Taloussosiaalityön uusi orientaatio 21
4.2.3 Taloussosiaalityön työvälineitä 22
4.2.4 Ryhmämuotoinen talousneuvonta 23
5 Opinnäytetyön menetelmälliset ratkaisut 24
5.1 Aineiston keruumenetelmät 24
5.1.1 Laadullinen teemahaastattelu 25
5.1.2 Määrällinen strukturoitu verkkokysely 26
5.2 Kohderyhmät 27
5.3 Toteutusprosessi 27
5.3.1 Teemahaastattelujen eteneminen 27
5.3.2 Verkkokyselyn eteneminen 28
5.4 Vastausten analysointimenetelmät 29

5.4.1 Teemahaastattelujen analysointi 29
5.4.2 Verkkokyselyn analysointi 30
6 Tulokset 30
6.1 Henkilö A:n teemahaastattelun tulokset 30
6.1.1 Taustatarina 30
6.1.2 Ennaltaehkäisy 31
6.1.3 Tarvelähtöinen kohtaaminen 31
6.1.4 Toimivat työmenetelmät ja -välineet 33
6.1.5 Talousryhmävalmennus 33
6.2 Kokemusasiantuntijan teemahaastattelun tulokset 34
6.2.1 Taustatarina 35
6.2.2 Ennaltaehkäisy 36
6.2.3 Tarpeita ja toiveita 37
6.2.4 Tarvelähtöinen kohtaaminen 38
6.2.5 Toimivat työmenetelmät ja -välineet 38
6.2.6 Talousryhmävalmennus 39
6.3 Takuusäätiön verkkokyselyn tulokset 40
6.3.1 Ennaltaehkäisy 40
6.3.2 Tarvelähtöinen kohtaaminen 42
6.3.3 Toimivat työmenetelmät ja työvälineet 43
6.3.4 Koronaviruksen vaikutus 49
7 Pohdintaa 51
7.1 Johtopäätökset tuloksista 52
7.1.1 Ennaltaehkäisyn merkitys talousosaamisen lisäämisessä 53
7.1.2 Tarvelähtöinen kohtaaminen ja oikeanlainen työote asiakastapaamisella 54
7.1.3 Toimivat työvälineet ja työmenetelmät 55
7.1.4 Kokemusasiantuntijuus työvälineenä 55
7.1.5 Talousryhmävalmennus 56
7.1.6 Koronaviruksen vaikutukset 58
7.2 Eettisyys 59
7.3 Luotettavuus 61
7.4 Jatkokehittely 62
Lähteet 63
Liitteet 74

1 Johdanto

”Korkokatto tulee kaikille pikavipeille, sosiaalinen luototus laajenee koko maahan ja positiivinen luottorekisteri on hallitusohjelmassa, mutta miten ihmiset saisi tutkimaan oman taloutensa tilaa?” kysyy Takuusäätiön toimitusjohtaja Juha Pantzar Talentia-lehdessä (Laitinen 2019).

Suomalaiset ylivelkaantuvat. Kotitalouksien velkaantuminen on jatkunut yhtäjaksoisena jo 20 vuotta (Ministerityöryhmä: Vauhtia ylivelkaantumisen torjuntaan 2019). Vuoden 2020 heinäkuussa 8,5 % aikuisväistöstä, eli 390 000 suomalaisella, oli maksuhäiriömerkintä (Asiakastieto Media 2020). Ulosotossa vuoden 2020 ensimmäisellä alkupuoliskolla oli 472 995 velallista (Ulosottovelalliset 2020).

Vuoden 2020 aikana media on useasti nostanut esiin ylivelkaantuneiden tarinoita. Julkisilla tarinoilla pyritään heikentämään ylivelkaantumiseen liittyvää häpeän ja puhumattomuuden kulttuuria sekä lisäämään ymmärrystä (Hiilamo 2019). Ylivelkaantumisen ei tulisi olla enää tabu, josta ei voi puhua. Ylivelkaantuminen on yleistä. Kuka tahansa voi velkaantua yllättävien elämäntilanteiden kaatuessa päälle.

Ylivelkaantuminen puhututtaa myös viranomaisia ja yhteiskunnan päättäjiä. Oikeusministeriön 24.10.2019 tiedotteessa kerrotaan toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään ylivelkaantumista. Talous- ja velkaneuvontaa pyritään tehostamaan. Sosiaalisen luototuksen palvelut pyritään laajentamaan koko Suomeen. Tavoitteena on myös luoda positiivinen luottorekisteri, jonne kuluttajan eri luotot voidaan koota yhteen. (Ministerityöryhmä: Vauhtia ylivelkaantumisen torjuntaan 2019.) Yhteiskunnalliset vaikuttamispyrkimykset eivät kuitenkaan riitä, jos ihmisiltä puuttuu talouden hallinnan taitoja tai toimivia työvälineitä (Laitinen 2019). Hallituksen ohjelmaan kuuluu nyt uusien ennaltaehkäisevien taloushallinnan menetelmien, toimintatapojen ja työvälineiden kehittäminen (Kansalaisten talousosaamista ja taloudenhallintaa halutaan parantaa 2019). Tammikuussa 2020 Suomen Pankki ilmoitti lähtevänsä koordinoimaan kuluttajille ja kotitalouksille suunnattua talousosaamishanketta (Talousosaamishanke 2020; Raijas 2020).

Tämän opinnäytetyön kautta myös me halusimme tulla mukaan ajankohtaiseen keskusteluun. Pohdimme sitä, miten ylivelkaantumiseen voitaisiin puuttua ennen kuin velkaantumisen syöksykierre ajaa yksilön vaikeaan ja haitalliseen velkakierteeseen. Yksi ryhmämme jäsenistä oli aiemmin toiminut rahoitusalalla luotonvalvojana, rahoitusneuvottelijana sekä sijoitusneuvojana. Sosionomikoulutuksen aikana hän on pohtinut, miten voisi yhdistää sosionomin työn ja vankan talousosaamisensa. Sosionomin työnkuvaan kuuluva talousneuvonta- ja ohjausosaaminen voisi tuoda uutta kokonaisvaltaisempaa työotetta sosionomin työhön. Kaksi muuta

ryhmämme jäsentä olivat tehneet työtä asunnottomien parissa. Kokemus inspiroi heitä pohtimaan, miten he voisivat tukea paremmin taloudellisesti haastavassa tilanteessa olevia.

Opinnäytetyön yhteistyökumppaneita olivat Espoon kaupungin aikuissosiaalityön ASTA-osahanke ja Takuusäätiö. Espoon kaupungin aikuissosiaalityön ASTA-osahankkeen talousryhmävalmennukseen osallistunut henkilö ja Espoon kaupungin talouskokemusasiantuntija kertoivat kokemuksiaan siitä, milloin ja millaista tukea taloudellisesti haastavassa tilanteessa oleva toivoisi saavansa sosiaalialan ammattilaiselta. Voisiko aikuissosiaalityön ryhmämuotoinen talousneuvonta tukea yksilöiden talousosaamista? Takuusäätiön kanssa kokosimme asunnottomuuden ennaltaehkäisyn parissa työskentelevien ammattilaisten toiveita ja tarpeita taloussosiaalityön työvälineille. Kysely toteutettiin verkkokyselynä keväällä 2020. Näiden aineistojen avulla kartoitettiin niitä elementtejä, joita Takuusäätiön työkalupakin työvälineissä tulisi olla, jotta ne vastaisivat sekä asiakkaiden että ammattilaisten toiveisiin ja tarpeisiin. Vaikka painopiste oli alkuun ennaltaehkäisevissä työvälineissä, työn edetessä haastattelujen tuloksia analysoitaessa mukaan tuli myös itse palvelutilanteeseen ja kohtaamiseen liittyviä tekijöitä, joita haastateltavat halusivat tuoda esiin.

Opinnäytetyö eteni laadullisen tutkimuksen tutkimusspiraalia noudattaen seuraavasti: aiheenvalinta, kirjallisuuden lukeminen, tutkimusongelman ja -tehtävän hahmottaminen, metodien pohdinta ja valinta, aineiston keruumenetelmät, analysointi, raportin kirjoittaminen ja mahdollinen seuraava tutkimusidea (Tuomi ja Sarajärvi 2013, 151).

Luvussa 2 kerrotaan opinnäytetyön taustatekijöistä, esitellään toimintaympäristöä kuvaamalla Espoon aikuissosiaalityön ja Takuusäätiön toimintaa ja palveluja sekä ASTA-asumistaloushanketta sekä tuodaan esiin opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset. Tämän jälkeen luvussa 3 pureudutaan lyhyesti ylivelkaantumiseen ilmiönä, riskitekijöihin, syihin ja seurauksiin sekä olemassa oleviin palveluihin. Luvussa 4 avataan aikuissosiaalityön käsitettä ja esitellään sen parissa tehtävää taloussosiaalityötä ja asumissosiaalista työtä. Luvussa 5 on kuvattu opinnäytetyön menetelmällisiä ratkaisuja. Luku pitää sisällään tutkimusmenetelmien valinnat ja kuvaukset, aineiston keruumenetelmien ja kohderyhmien esittelyn, tutkimuksen kulun ja vastausten analysoinnin. Luvussa 6 tutustutaan teemahaastattelun ja verkkokyselyn tuloksiin. Luvussa 7 kootaan yhteenveto tuloksista ja arvioidaan opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta sekä kehitetään jatkoideoita.

2 Opinnäytetyön lähtökohdat, tarkoitus ja tavoitteet

Vuoden 2020 alussa yksi ryhmämme jäsenistä osallistui Laurean aikuissosiaalityön kuntouttavat työmenetelmät -kurssin kautta Espoon aikuissosiaalityön alaisuudessa toimivan ASTA-osahankkeen talousryhmävalmennukseen. Projektin myötä hänellä heräsi kiinnostus paneutua

aiheeseen lisää opinnäytetyön muodossa. Mukaan hän sai kaksi opiskelijatoveriaan, jotka olivat omilla tahoillaan pohtineet samaa teemaa.

Yhteistyöhön mukaan lähti myös Takuusäätiö, jonka Asunto ensin -verkostokehittelijöille suunnatun verkkokyselyn tulokset pääsivät osaksi opinnäytetyötä.

Opinnäytetyön aiheen valinnassa kiinnitettiin huomiota myös siihen, että henkilökohtaisen kiinnostuksen lisäksi aihe on hyvin ajankohtainen ja sillä on yhteiskunnallista merkitystä. Aihe on lisäksi sopivan laaja kolmen hengen AMK-opinnäytetyön aiheeksi.

2.1 Espoon aikuissosiaalityö

Espoon aikuissosiaalityö kuuluu Espoon kaupungin tarjoamiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Kaupungin ja aikuissosiaalityön tavoitteet ja toiminta pohjautuvat Espoo-tarinaan, joka on Espoon kaupungin strategia tarinan muodossa. Tarina pitää sisällään Espoon vision, arvot ja toimintaperiaatteet sekä valtuustokauden tavoitteet. (Espoo-tarina 2020.)

Espoon aikuissosiaalityössä toteutetaan sosiaalihuoltolain ja toimeentulotukilain mukaisia palveluja sosiaalityön, sosiaaliohjauksen ja taloudellisen tuen keinoin (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301; Laki toimeentulosta 30.12.1997/1412). Asiakkaat hakevat apua Espoon aikuissosiaalityöstä elämänhallintaan, talouteen, asumiseen, työllistymiseen ja erilaisiin kriiseihin liittyvissä asioissa (Liimatainen 2020b).

Espoon aikuissosiaalityössä on neljä yli 30-vuotiaiden aluetiimiä, jotka ovat: Leppävaara, Matinkylä, Espoonlahti ja Espoon keskus sekä eteläinen ja pohjoinen nuorten tiimi 18–29-vuotiaille asiakkaille. Lisäksi Espoon aikuissosiaalityössä työskentelee sosiaalisen kuntoutuksen tiimi, asumisneuvonnan tiimi, ensiarviointitiimi ja toimistotiimi. Sosiaalinen luototus on osa Leppävaaran tiimiä. Espoon aikuissosiaalityössä työskentelee sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, etuuskäsittelijöitä, lähityöntekijöitä, talousneuvojia ja johtavia sosiaalityöntekijöitä. Espoon aikuissosiaalityön johtajana toimii aikuissosiaalityön päällikkö. (Espoon Aikuissosiaalityön käsikirja 2019, Liimataisen 2020b mukaan.)

Espoon kaupunki on saanut rahoituksen ASTA-hankkeelle ajalle 1.11.2019–31.12.2020. Espoon kaupungin aikuissosiaalityön ASTA-osahanke on osa ASTA – vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäiseminen -kokeiluhanketta (2018–2020). Espoon aikuissosiaalityön ASTA-osahankkeen työskentely kohdistetaan yksityisissä ja ARA-vuokra-asunnoissa asuviin asukkaisiin, joilla on vähäinen vuokravelka, ja jotka hakevat harkinnanvaraista toimeentulotukea aikuissosiaalityöstä maksaakseen vuokravelkansa pois. Osahankkeessa kehitetään uutta toimintatapaa vuokravelkaisten asukkaiden tukemiseksi. Tarkoituksena on mahdollisimman varhainen tuki ja intensiivinen talousohjaus sekä verkostomallinen työ. Tällä pyritään siihen, että vuokravelat eivät uusiutuisi ja asiakkaiden oma talouden- ja elämänhallinta lisääntyisivät. (Espoon

kaupungin aikuissosiaalityön avustushakemus Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskukselle (ARA) koskien vuokra-asukkaiden talousneuvontatoimintaa (ASTA) 2019, Liimataisen 2020a mukaan.)

Talousryhmävalmennus toteutettiin edellä mainitun ASTA-hankkeen osahankkeena, yhteistyössä Espoon aikuissosiaalityön kanssa. Talousryhmävalmennus kokoontui suljettuna ryhmänä neljä kertaa ajalla 11.2.–10.3.2020. Talousryhmävalmennus oli suunnattu niille Espoon aikuissosiaalityön asiakkaille, joille oli muodostunut vähäinen vuokravelka ja jotka hakivat toimeentulotukea Espoon aikuissosiaalityöstä vuokravelasta selviytyäkseen. Talousryhmävalmennukseen osallistui kolmesta viiteen henkilöä. Ryhmään valitut osallistujat ohjautuivat ryhmään eri alueiden sosiaaliohjaajien kautta. Talousryhmävalmennuksen ryhmänohjaajana toimi Espoon kaupungin aikuissosiaalityön ASTA-osahankkeen hanketyöntekijä.

Talousryhmävalmennuksessa käytiin läpi mm. tarjolla olevia palveluita ja etuuksia, rahan käytön suunnittelua, säästämistä ja ”hoksauttamista”, laskujen maksamisjärjestystä sekä sitä, miten veloista voi selviytyä. Ryhmässä vieraili Espoon aikuissosiaalityön talousneuvoja kertomassa tarjolla olevista palveluista mm. Takuusäätiön takauksesta, velkajärjestelystä ja sosiaalisesta luototuksesta sekä Länsi-Uudenmaan alueen ulosottomies, joka korosti vastikkeen ja vuokranmaksun tärkeyttä. Ulosottomies toi esille sen, että tärkeintä on asunnon säilyminen, maksuhäiriömerkinnöistä kyllä selviää. Viimeisellä kerralla kerrattiin aiemmin läpi käytyjä asioita sekä oman talouden suunnittelua Penno.fi-ohjelman avulla.

Opinnäytetyön yhtenä haastateltavana oli Espoon kaupungin aikuissosiaalityön kokemusasiantuntija, joka on työllistynyt vuonna 2019 kahden vuoden määräaikaiseen virkaan osana talouteen liittyvän kokemusasiantuntijuuden kehittämistä (Lillback 2020). Tyypillisesti kokemusasiantuntijuutta on käytetty järjestö- ja yhdistyspuolella, mutta viime vuosina sitä on alettu pilotoimaan myös kunnissa. Kokemusasiantuntijuus on yhdistelmä kokemusta, tietoa ja ohjaamiskoulutusta. Oman kokemuksensa ja selviytymistarinansa kautta kokemusasiantuntijat toimivat vertaisina muille samassa tilanteessa oleville (Mikkonen & Saarinen 2018, 42–43). Jaetun samaistumispinnan kautta kokemusasiantuntijat herättelevät toivoa selviytymisestä sekä madaltavat kynnystä asiakkaan ja palvelujärjestelmän välillä. Kokemusasiantuntijat tarjoavat ammattilaisille kokemusperäistä tietoa, jonka avulla ammattilaisten on mahdollista kehittää palveluja asiakasystävällisemmiksi. (Kirjavainen & Hietala 2019, 227–233.)

2.2 Takuusäätiö sr

Takuusäätiö sr (säätiörekisteriin merkitty) on vuonna 1990 perustettu valtakunnallinen sosiaalialan järjestö, joka auttaa ihmisiä oman talouden hallinnassa ja tukee taloudellisiin vaikeuksiin joutuneiden henkilöiden itsenäistä selviytymistä. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA rahoittaa Takuusäätiön toimintaa. (Tietoa meistä 2020.) Säännöissään Takuusäätiö on määritellyt tarkoituksekseen tukea niitä toimintoja, joilla kansalaisten velkaongelmia

pyritään ehkäisemään ja ratkaisemaan. Toteuttaakseen tarkoitustaan Takuusäätiö tekee valtakunnallista asiantuntija-, kehittämis- ja vaikuttamistyötä. (Takuusäätiön säännöt 2020.)

Palveluinaan Takuusäätiö antaa neuvontaa raha-asioista ja maksuongelmista Velkalinjalla ja chat-neuvonnassa. Puhelut Velkalinjalle, neuvonta Kysy rahasta -chatissa ja ryhmä-chatissa ovat maksuttomia. Neuvontaa antavat Takuusäätiössä työskentelevät talous- ja velka-asioiden asiantuntijat. (Velkalinja ja chat-neuvonta 2020.) Neuvonnassa voi asioida nimettömänä ja keskustelut ovat luottamuksellisia (Toimintaperiaatteet 2020).

Takuusäätiö voi myöntää 200–2 000 euron suuruista pienlainaa kertaluonteiseen hankintaan tai menoon. Tällainen hankinta tai meno voi olla esimerkiksi kodinkone, silmälasit, hammaslääkärilasku, auton korjaus tai vuokravakuus. Lainan takaisinmaksuaika on maksimissaan kaksi vuotta ja lainan korko on valtiovarainministeriön vahvistama peruskorko + 4,5 %-yksikköä (lainan kokonaiskorko 4,25 % 1.1.2020). Lainasta ei peritä lainan nostokuluja tai muita kuluja. Pienlainaa ei voida myöntää, mikäli hakija saa säännöllisesti toimeentulotukea, on velkajärjestelyssä tai hänellä on voimassa oleva kunnan sosiaalinen luotto. (Pienlainan ehdot 2020.)

Takuusäätiöstä voi saada takauksen pankin myöntämään järjestelylainaan. Pankin myöntämällä järjestelylainalla yhdistellään useat eri velat yhdeksi lainaksi, jolloin velkojen hoitaminen helpottuu. Takuusäätiön takauksen voi saada maksuhäiriömerkinnästä, perinnästä tai ulosotosta huolimatta tai jos lainalta puuttuu reaalivakuus. (Takuusäätiön takaus 2020.) Takaus voi olla suuruudeltaan 2 000–34 000 euroa ja takauksen voi saada enintään kahdeksaksi vuodeksi. Mikäli kyseessä on pariskuntien yhdessä hakema järjestelylaina, voi takauksen suuruus olla enintään 45 000 euroa. Takuusäätiö edellyttää hakijalta säännöllisiä tuloja ja menoja sekä maksukykyä koko takauksen ajalle. Takauksen saamisen edellytyksenä on elämäntilanteen ja olosuhteiden vakiintuminen kuten esimerkiksi velkaantumiseen johtaneiden syiden päättyminen. (Takauksen ehdot 2020.)

Takuusäätiö järjestää velka- ja talousasioihin liittyvää koulutusta seurakuntien ja järjestöjen vapaaehtoisille sekä alan ammattilaisille. Talousongelmista kertominen on vaikeaa ja maksuvaikeuksia hävetään. Ammattilaisten ja vapaaehtoisten tulisikin kannustaa ihmisiä kertomaan talousongelmistaan ja hakemaan apua. TalousTsemppari-koulutuksessa ja työpajoissa sekä Takuusäätiön materiaaleissa annetaan tietoa ja keinoja raha-asioiden puheeksiottoon, maksuvaikeuksissa olevien henkilöiden ja heidän läheistensä tukemiseen sekä ohjaamiseen. Koulutukset ja tilaisuudet ovat maksuttomia ja ne räätälöidään yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa. (TalousTsemppari-koulutus 2020.)

2.3 ASTA-kokeiluhanke

ASTA-kokeiluhankkeen tavoitteena on ehkäistä vuokra-asukkaiden talous- ja velkaongelmia, vähentää häätöjä ja asunnottomuutta luomalla paikallisia verkostoja sekä toimintatapoja

talous- ja velkaongelmien ehkäisyyn sekä kehittää asumista turvaavia palveluja koulutusten ja digitaalisen työkalupakin avulla. Se on myös osa Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelmaa ja Kestävän kaupunkikehityksen ohjelmaa (ASTA-kokeiluhankkeessa kehitetään keinoja ehkäistä vuokra-asukkaiden talousongelmia 2018; Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelma 2016–2019 Kestävä kaupunki 2020).

ASTA–hanke on kuntien, vuokrataloyhtiöiden, Takuusäätiön ja Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen ARAn yhteistyössä toteutettava kokeiluhanke. Hankkeessa on mukana 24 paikallista osahanketta eri puolilla Suomea. Osahankkeissa tavoitteena on esimerkiksi levittää talouteen liittyvää tietoa ja taitoa, vahvistaa asiakastyötä ja verkostoja, sujuvoittaa työparimalleja ja yhteistyötä, kehittää palvelujen saavutettavuutta ja matalan kynnyksen toimintaa, osallistaa asiakkaita palvelujen kehittämiseen, turvata asuminen ja saada aikaan pysyvä muutos kotitalouksien taloudenhallinnassa. Takuusäätiö on mukana hankkeessa Asumistalousneuvonta-hankkeella. (ASTA-kokeilut 2018.)

ARA on myöntänyt hankkeeseen avustusta, jota ovat voineet hakea kunnat, yleishyödylliset vuokrataloyhtiöt, järjestöt ja säätiöt. ARAn avustusta voi käyttää esimerkiksi luomaan yhteistyöverkostoja asumisneuvonnan, sosiaalisen luototuksen, talous- ja velkaneuvonnan sekä vuokravalvonnan välille, työntekijöiden kouluttamiseen mm. talousasioiden puheeksi otossa, työparityöskentelyn kehittämiseen ja Takuusäätiön taloudenhallinnan välineiden käyttöönottoon. (Avustus vuokra-asukkaiden talousneuvontatoimintaan 2020.)

2.4 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä elementtejä taloussosiaalityön työvälineissä tulisi olla, jotta ne vastaisivat sekä asiakkaiden että ammattilaisten toiveisiin ja tarpeisiin.

Opinnäytetyön tavoitteet olivat:
1) lisätä ymmärrystä ylivelkaantuneiden toiveista ja tarpeista,
2) edistää yhteistyökumppaneiden toimintaa ja
3) tuottaa ideoita talousneuvonnan työvälineiden kehittämiseen.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat:
1) Millaista tukea ylivelkaantuneet toivovat ja kokevat tarvitsevansa?
2) Mitä toiveita ja tarpeita asunnottomuuden ennaltaehkäisyn parissa työskentelevillä ammattilaisilla on taloussosiaalityön työvälineille?

3 Ylivelkaantuminen

Ylivelkaantumisella ei ole yhtä virallista määritelmää, vaan ilmiötä voidaan tarkastella hallinnollisesti, objektiivisesti tai subjektiivisesta kokemuksesta käsin. Hallinnollisesti määriteltyyn ylivelkaantumiseen liittyy viranomaismerkintä tai tuomio, vähintään kolme maksuhäiriömerkintää tai kaksi viranomaismerkintää. Objektiivisessa määritelmässä tutkitaan velkaantumisastetta. Velkaantumisasteella tarkoitetaan velan ja vuosittaisten tulojen suhdetta (Tilastokeskus 2020). Kun velkaantumisaste nousee, nousee myös ylivelkaantumisen riski. Kun menot kasvavat suuremmiksi kuin tulot, henkilö ylivelkaantuu. Subjektiivisessa määritelmässä keskitytään henkilön omaan kokemukseen selviytymisestä. (Betti, Dourmashkin, Rossi, Verma & Yin 2001, 59–63; Blomgren, Maunula & Hiilamo 2014, 245–246; Selvitys keinoista ehkäistä kotitalouksien liiallista velkaantumista 2019, 14.)

Velkaantuminen ei itsessään ole ongelma, ja suurin osa lainaa nostaneista kykenee maksamaan lainansa takaisin. Velkaantumisesta tulee ongelma silloin, kun se johtaa ylivelkaantumisen kautta maksuhäiriömerkintöihin, velkomustuomioihin ja ulosottoon. Tässä opinnäytetyössä kuvaamme tätä ongelmatilannetta termillä *ylivelkaantuminen*. *Ylivelkaantuneeksi* kutsumme yksityishenkilöä, joka ei ole kyennyt maksamaan sopimuksen mukaisesti laskuja tai lainojaan takaisin ja on sen takia joutunut vaikeuksiin taloudellisesti.

3.1 Ylivelkaantuminen ilmiönä Suomessa

Suomalaisten kotitalouksien velka on kasvanut kuluneiden 20 vuoden aikana. On toki huomioitava, että suomalaisten maksukyky ja varallisuus ovat myös kasvaneet. Suurimmat suomalaisten velat kohdistuvat asuntolainaan, taloyhtiölainaan tai kulutusluottoihin (Koivisto 2020; Selvitys keinoista ehkäistä 2019, 11–12, 16). Velka voi kohdistua myös osamaksukauppaan, asunnon vuokraamiseen, puhelin-, verkko- tai sähkösopimukseen. Velkaantua voi myös vahingonkorvausvelvollisuuden perusteella. Vahingonkorvausvelvollisuus voi johtua joko sopimusrikkomuksesta tai tuottamuksesta. Toisen henkilön toiminta, kuten toisen lainojen takaukset, taloudellinen väkivalta tai esimerkiksi identiteettivarkaudet voivat myös velkaannuttaa.

Ylivelkaantumisesta on tullut yhteiskunnallinen ongelma. Suomen Asiakastieto Oy:n mukaan heinäkuussa 2020 Suomessa oli 390 000 maksuhäiriömerkinnän saanutta kansalaista. Kasvua edellisestä vuodesta oli 7 000 maksuhäiriömerkinnän saanutta henkilöä. (Asiakastieto Media 2020.) Uusien maksuhäiriömerkintöjen lukumäärä kasvoi 20 % vuodesta 2018. Nuorten alle 30-vuotiaiden kohdalla maksuhäiriömerkinnän saaneiden määrä pieneni vuonna 2019. (Omatieto Media 2020.) Heinäkuussa 2020 ulosoton asiakkaana oli 472 995 velallista (Ulosottovelalliset 2020). Valtakunnanvouti Juhani Toukolan mukaan ulosottosaatavat ovat määrällisesti vähäisiä, sillä 29 %:lla ulosoton asiakkaista velan määrä on alle 500 euroa (Ulosotto 2020).

Koronaviruksen aiheuttama maailmanlaajuinen taloudellinen kriisi ja sen pelottavat seuraukset tulevat heikentämään suomalaisten taloutta tulevaisuudessa. Voimme vain arvailla, miten konkurssit, työttömyys ja talouden heikkeneminen lisäävät entisestään ylivelkaantumista.

3.2 Ylivelkaantumisen riskitekijät ja syyt

Ylivelkaantumisen syyt ovat monikerrokselliset. Yhtä selkeää syytä tai riskitekijää ei voida osoittaa, vaan ilmiöön kietoutuu monia eri selittäviä tekijöitä. Ylivelkaantumisen riskitekijöitä voidaan tarkastella mm. ulkoisten eli yhteiskunnallisten ja sosiaalisten tai sisäisten eli yksilöllisten syiden kautta.

3.2.1 Ulkoiset syyt

Yhteiskuntamme talous perustuu kuluttamiselle ja kynnys lainan ottamiselle on madaltunut (Hänninen & Hänninen 2015, 13–14, 20; Raijas 2020). Kuluttamiseen kannustetaan ja rohkaistaan. Velkaantuminen ei ole enää häpeällistä osaamattomuutta, vaan lainan ottamisesta on tullut yleisesti hyväksytty tapa hankkia omaisuutta ja vaurastua. Valtio velkaantuu. Kuluttaja velkaantuu. Kotitaloudet velkaantuvat.

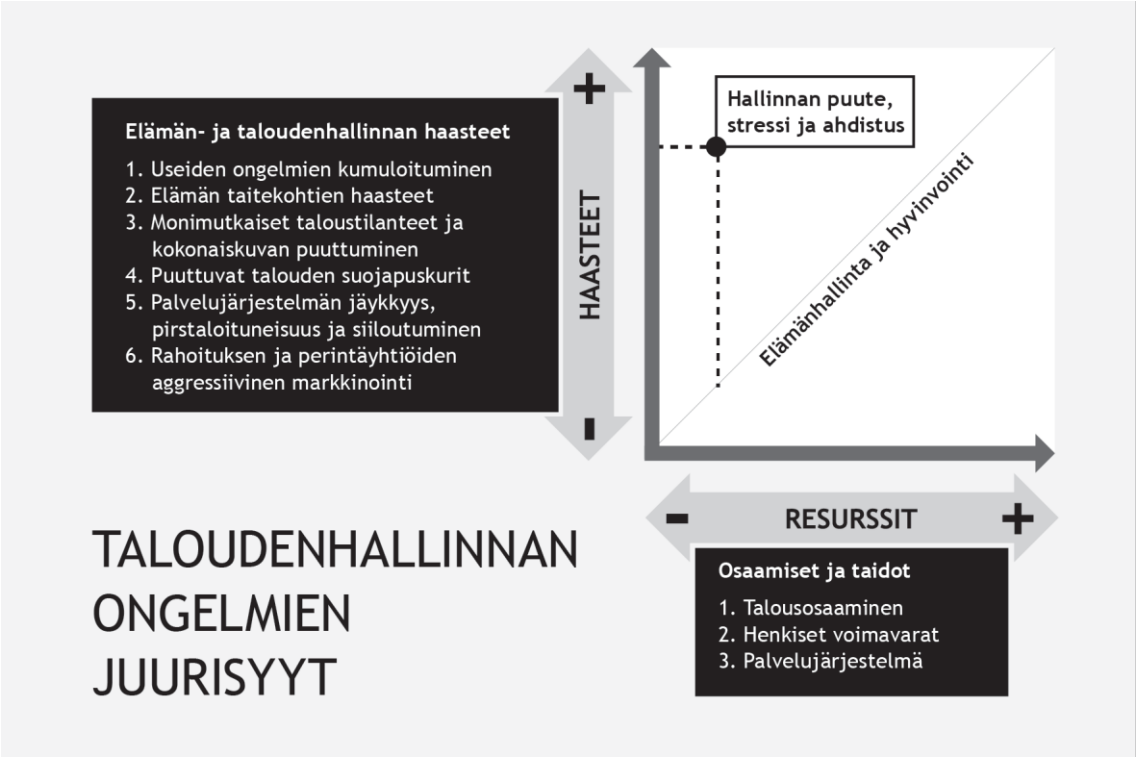
Takuusäätiön toimitusjohtaja Juha Panzarin (2019) mukaan yksi ylivelkaantumisilmiötä selittävä tekijä on käteisen rahan muuttumisessa digitaaliseksi numerojonoksi pankkitilillä (Laitinen 2019). Oman talouden tulojen ja menojen ymmärtäminen sekä hallinta vaatii suurempaa itsehillintää silloin, kun varat huomaamatta siirtyvät ostajan tililtä myyjälle ilman, että rahoja näkee tai niihin koskee konkreettisesti. (Laitinen 2019; Rehn 2020.)

Lainan ottaminen on tehty helpoksi ja markkinoilla on useita eri luottotuotteita. Kiperissä taloudellisissa tilanteissa on helppo ottaa nopeasti saatavaa lainaa aggressiivisesti kulutusluottoja markkinoivilta ulkomaisilta pankeilta tai lyhytaikaista luottoa myöntäviltä yksityisiltä rahoituslaitoksilta ja -yhtiöiltä sekä pikavippiyrityksiltä. Näitä vakuudettomia luottotuotteita myönnetään liian helposti, sopimustekstit ovat vaikeita tulkita ja korot ovat korkeat. (Raijas 2020; Selvitys keinoista ehkäistä 2019, 12, 26–27.)

Ylisukupolvinen köyhyys ja puutteelliset taloustaidot altistavat vähävaraisia yksilöitä ja perheitä talouden hallinnan ongelmille. Pienituloisen taloudellinen tilanne ei pääse parantumaan yleisen epävarmuuden, epäsäännöllisten pätkätöiden, kallistuvien asumiskustannusten ja elämisen kulujen noustessa. Taloudellinen epätasa-arvo lisääntyy. Monimutkaiseksi muuttuneessa yhteiskunnassa valintojen tekeminen vaikeutuu ja monien muutoksien paineessa ihmisten elämänhallinnan ongelmat kasaantuvat (Hämäläinen 2014, 27–30).

Sitran tutkimus- ja ennakointitoimikunnan asiantuntija Timo Hämäläinen (2019) avaa taloushallinnan ongelmien syitä yksilön henkisten ja materiaalisten resurssien sekä osaamisen suhteella hänen kokemiinsa elämän- ja taloudenhallinnan haasteisiin (Kuva 1). Erilaiset haastavat

elämäntilanteet ja kokemukset kuormittavat elämänhallinnan resursseja, joiden avulla yksilö voisi hoitaa omaa talouttaan. Hämäläisen (2019) koostama kuvaus pohjautuu Ashbyn (1956) lakiin, Boisot & McKelvey (2011) johtamisteoriaan, Antonovskyn koherenssiteoriaan (SOC), Csíkszentmihályin flow-teoriaan sekä Bakker & Demeroutin (2007) työn vaativuus- ja voimavarateoriaan (JD-D). (Hämäläinen 2019.) Tässä opinnäytetyössä emme käsittele näitä taustateorioita.



Kuva 1. Taloudenhallinnan ongelmien juurisyyt. (Hämäläinen 2019)

3.2.2 Yksilölliset syyt

Henkilökohtaisen elämän haasteet kuten parisuhdeongelmat, mielenterveysongelmat tai erilaiset riippuvuudet tai sairaudet voivat olla ylivelkaantumisen riskitekijöitä (Hämäläinen 2019; Laitinen 2019; Rehn 2020). Ongelmien päällekkäisyys ja elämänhallinnan taitojen puuttuminen voi rohkaista valitsemaan lyhyen tähtäimen helppoja ratkaisuja pikalainojen muodossa. Kulutusyhteiskunnan monia houkutuksia ja sosiaalisen median epärealistisen hohdokasta elämäntapaa on vaikea vastustaa silloin, kun oman elämän ahdinko kaventaa arkea. Yli varojen eläminen mahdollistaa hetkellisen henkisen paon arjen ahtaudesta. Ainakin ulospäin elämä näyttää ”normaalilta”, samanlaiselta kuin kaikilla muilla.

Toisaalta vaikka oman elämän hallinta olisikin tasapainossa, taloudelliset valinnat järkeviä ja kulutuskäyttäytyminen kohtuullista, elämän taitekohtien haasteet voivat yllättää, jos niihin ei ole varautunut eikä omaisuutta tai puskurirahastoa ole. Nuoren aikuisen muuttaminen kotoa

pois ja oman elämän aloittaminen, armeijaan meno, työttömäksi jääminen, sairastuminen, avioero tai puolison kuolema, eläkkeelle jääminen ja konkurssi ovat tällaisia elämän murroskohtia, jotka vaikuttavat yksilön talouteen (Hämäläinen 2019; Peura-Kapanen, Aalto, Lehtinen & Järvinen 2016, 6; Selvitys keinoista ehkäistä… 2019, 14). Myös yhteiskunnan suuret globaalit muutokset ja kriisit voivat heikentää yksilön maksukykyä.

Kulutusyhteiskunnan nopeat muutokset ovat kasvattaneet erilaisten laina- ja rahoitustuotteiden määrää. Luottosopimusten kieli ja viestintä voivat olla niin monimutkaista ja vaikeaselkoista, että kuluttajan on vaikea ymmärtää, mihin on sitoutumassa lainaa nostaessaan. Takaisinmaksun ja korkojen laskemisen ehdot voivat olla epäselviä tai jopa harhaanjohtavia, mikä voi altistaa lainan ottajan ylivelkaantumiselle. Yksilön talousosaaminen voi olla heikkoa ja motivaatio sen opettelemiseen matala. (Hämäläinen 2019.) Pikavippikierteelle on ominaista se, että lainoja otetaan usealta eri tarjoajalta ja lainoilla maksetaan edellisiä velkoja pois. Lopulta korkojen ja lainanhoitokulujen kasvaessa ei pystytä maksamaan itse velkaa vaan lyhennys kuluu korkojen ja hoitokulujen maksuun. (Rantala 2012.)

Ylivelkaantuneen on vaikea hakea apua oikeaan aikaan. Velkaantumista peitellään ja hävetään. Täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea ei joko osata tai haluta hakea. Avun hakemisen esteenä voi olla myös oikean tiedon puute. Velkaantunut ei tiedä mistä voisi saada apua, varsinkin jos velkamäärä on pieni. Monet tukitoimet kohdistuvat suuriin velkoihin tai korjaaviin tukiin. Ennalta ehkäisevää apua on vaikea saada. Suomalainen palvelujärjestelmä on monimutkainen ja pirstaleinen. Vaatii henkisiä resursseja etsiä itselleen oikeanlaista apua, vaikka henkiset resurssit ovat kriisitilanteessa minimissään. Sosiaalialan työntekijöillä on usein kiire, eivätkä he itsekään ole perillä kaikista auttavista tahoista. Jos talousneuvonnan taidoissa on aukkoja ja puutteita, taloudelliset ongelmat voidaan helposti sivuuttaa. (Hämäläinen 2019.)

3.3 Ylivelkaantumisen seuraukset

Ylivelkaantumisen seuraukset koskettavat yksilöä ja hänen sosiaalisia suhteitaan sekä laajimmillaan kansantaloutta ja koko yhteiskuntaa. Seuraukset voivat olla suoria tai epäsuoria. Usein ylivelkaantumisen syyt ja seuraukset ovat kietoutuneet toisiinsa vahvistaen näin toistensa vaikutuksia. Kun taloudelliset vaikeudet kasaantuvat ja rahat eivät riitä velkojen ja välttämättömien menojen maksuun, joudutaan tekemään valintoja velan maksamisen ja välttämättömien menojen välillä. Velalliset toki maksavat velkojaan takaisin, mutta samalla tinkivät muista arjen menoista, mikä vaikuttaa arjen sujumiseen. (Hiilamo 2019, 9.)

3.3.1 Seuraukset yksilön arjen hallintaan

Maksujen viivästyminen aiheuttaa usein erilaisia lisäkuluja kuten viivästyskorkoa ja perimiskuluja. Nämä kulut voivat muodostua itse velkasummaa korkeammaksi, jolloin ne kasvattavat

laskun loppusummaa koko ajan, kunnes lasku maksetaan. (Velkaantuminen ja maksuhäiriöt 2020.) Kuluttajaliiton (2020) mukaan kulut kertyvät seuraavassa järjestyksessä: 1) viivästyskorko, 2) viivästys- tai muistutusmaksut velkojille, 3) perintätoimiston perintäkulut, 4) tuomioistuimen käsittelymaksut, 5) velkojan oikeudenkäyntikulut ja 6) ulosottomaksut.

Maksuhäiriömerkintä luottotietorekisteriin tulee, kun laskun tai lainan maksaminen on viivästynyt vähintään kaksi kuukautta. Luotonantaja voi halutessaan ilmoittaa kaksi kuukautta kestäneestä maksun viivästymisestä luottotietorekisteriin, mikäli luottosopimuksen ehdoissa niin mainitaan. Luotonantajan on ilmoitettava kirjallisesti luotonsaajalle maksuhäiriömerkinnän tekemisestä vähintään 21 päivää ennen ilmoituksen lähettämistä luottotietorekisteriin. (Makkonen 2012, 107–108.)

Velkoja voi viedä pitkään maksamattomana olevan saatavansa käräjäoikeuteen saadakseen käräjäoikeudelta tuomion, jonka perusteella velkaa voidaan periä velalliselta ulosoton kautta. Sekä oikeudenkäyntikulut että ulosoton kulut tulevat velallisen maksettavaksi. Ulosottomiehellä on mahdollisuus ulosmitata henkilön omaisuutta tai periä saatavaa suoraan palkasta, mikäli henkilö ei maksa saatavaa tai neuvottele maksusopimusta. (Heikkilä 2011, 76.) Oikeudellisesta perinnästä aiheutuva maksuhäiriömerkintä tulee käytännössä aikaisintaan neljän kuuden kuukauden kuluttua luoton erääntymisestä. Tätä ennen asiakas on saanut useita huomautus- ja perintäkirjeitä. (Makkonen 2012, 107.)

Ylivelkaantuneen henkilön ja henkilön, jolla on maksuhäiriömerkintä, on vaikeuksia hankkia Suomessa vuokra-asunto, puhelin- tai verkkoliittymä ja ottaa vakuutus tai saada lainaa. Verkkopankkitunnuksen saaminen voi olla vaikeaa; pankki voi halutessaan kieltäytyä luovuttamasta verkkopankkitunnuksia henkilölle, jolla on maksuhäiriömerkintä. (Hänninen & Hänninen 2015, 14.) Pankki- ja luottokorttia ei yleensä myönnetä ja pankit voivat jopa vaatia asiakasta palauttamaan jo käytössä olevat luotto- ja pankkikortit. Visa Electron -kortti, joka varaa ostosten katteen reaaliaikaisesti, voi jäädä myös saamatta. (Maksuhäiriömerkinnän vaikutukset 2020.)

Laskujen maksamatta jättämisellä on useita erilaisia vaikutuksia velallisen elämään. Luottotietolain 19 pykälän mukaan asunnon vuokranantajalla on oikeus tarkistaa asunnonhakijan luottotiedot vuokrasopimuksen tekemistä varten (Luottotietolaki 11.5.2007/527). Kunnat ja suuret vuokra-asuntoyhtiöt tekevät luottotietojen tarkistuksen yleensä suoraan luottotietorekisteristä, yksityiset vuokranantajat sekä vuokravälitysyritykset voivat pyytää luottotietorekisteriotetta asunnonhakijalta tai tarkistaa asunnon hakijan luottotiedot itse. Etenkin vuokra- tai vastikerästejä koskevat maksuhäiriömerkinnät vaikeuttavat vuokra-asunnon saantia. (Asuminen 2015.) Asukkaalta voidaan katkaista sähkö, mikäli sähkölaskun maksaminen on viivästynyt yli viisi viikkoa ja puhelinliittymä voidaan sulkea, mikäli puhelinlaskut jäävät maksamatta. Maksamattomasta sakosta voi seurata jopa vankeusrangaistus. (Heikkilä 2011, 74.)

Asuinhuoneiston vuokrauksesta säädetyn lain 61 pykälän mukaan, vuokranantajalla on oikeus vuokrasopimuksen purkamiseen, mikäli vuokralainen ei maksa vuokraa sopimusehtojen mukaisesti (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 31.3.1995/481). Sopimuksen purkaminen on mahdollista jo kahden tai kolmen kuukauden maksamattoman vuokran vuoksi. Sopimuksen purkaminen aiheuttaa vuokrasuhteen päättymisen ja vuokralainen on velvollinen muuttamaan asunnosta pois välittömästi. Vuokranantajalla on mahdollisuus hakea häätötuomio käräjäoikeudesta, mikäli vuokralainen ei suostu muuttamaan asunnosta pois. (Velkaopas 2016.) Vuokranantaja voi hakea häätötuomiota maksamattomien vuokrien takia suoraan käräjäoikeudesta, ilman vuokrasopimuksen purkua. Mikäli vuokralainen ei muuta pois asunnosta häätötuomiossa määrättyyn päivämäärään mennessä, voi vuokranantaja pyytää ulosottoa hoitamaan muuton. (Näin häätö etenee 2015.)

Pääsääntöisesti maksuhäiriömerkintä pysyy luottotietorekisterissä kahdesta neljään vuotta. Maksuhäiriömerkintä säilyy rekisterissä, vaikka velka maksettaisiin pois. Maksuhäiriömerkinnän yhteyteen on mahdollisuus saada tieto velan maksamisesta, mikäli luottotietoyhtiölle esitetään selvitys velan maksusta. (Talous- ja velkaneuvonta 2020.)

Ylivelkaantuminen, josta on seurannut maksuhäiriömerkintä, voi vaikeuttaa henkilön työnsaantia. Työnantajalla on oikeus luottotietojen tarkastamiseen, mikäli henkilö hakee tehtävää, johon sisältyy taloudellista vastuuta esimerkiksi rahan käsittelyä, taloudellisten päätösten tekoa tai työskentely tapahtuisi yksityiskodeissa. (Velkaopas 2016, 21.) Työnhakijan luottotietojen tarkistamisesta on tullut yhä yleisempää. On helppo ymmärtää, ettei henkilö, jolla on maksuhäiriömerkintä, sovellu arvopaperikauppiaaksi, muttei sitä, ettei hän pääse töihin edes kodinelektroniikkaliikkeen varastoon. Luottotietonsa menettänyt henkilö mielletään epärehelliseksi ihmiseksi. (Hänninen & Hänninen 2015, 14.) Ylivelkaantuneille muodostuu taloudellinen kaksoistaakka: rahaa pitäisi ansaita velkojen ja laskujen maksamiseksi, mutta maksuhäiriömerkinnät vaikeuttavat rahan ansaintamahdollisuuksia (Hiilamo 2019).

Ulosotto vaikuttaa työllistymishalukkuuteen. Ulosotto ei kohdistu pieniin työttömyys- ja sosiaalitukiin, pienestä palkasta jää ulosmittauksen jälkeen vähemmän käteen kuin tuista. Työ- ja elinkeinoministeriön virkamiehen Pekka Tiaisen (2015) mukaan, ulosottoloukku koskee erityisesti pienipalkkaista työtä tekevää, 700–1 400 euroa kuukaudessa ansaitsevaa henkilöä. Palkkatulon vuoksi henkilö saattaa menettää toimeentulo- ja asumistuen, jolloin rahaa jää käteen vähemmän kuin työttömänä. (Hukkanen 2015.) On kannattavampaa nostaa toimeentulotukea kuin tehdä pienipalkkaista työtä. Tämä on herättänyt keskustelua kannustinloukku. Keskusteluiden viesti on ollut sosiaalietuuksien karsiminen, jotta työntekeminen saadaan kannattavaksi. Sanotaan, että ”köyhää kannustetaan ruoskimalla, rikasta miljoonalla eurolla”. Kysymys ei ole siitä, että työ olisi vastenmielistä vaan siitä, ettei tällaista pienipalkkaista työtä tekemällä elä. (Hänninen & Hänninen 2015, 24, 49.)

Velkojen perintätoimenpiteiden ja ulosoton tarkoituksena on alun alkaen ollut ”pelotella” ihmisiä maksamaan velvoitteensa ja varmistaa ihmisten maksumoraali. Suuret perintäkulut ja korot ovat kuitenkin johtaneet siihen, että ylivelkaantunut ei pysty niitä maksamaan, vaikka olisi halujakin. Ihminen joutuu pysyvään velkakierteeseen, josta on vaikea päästä pois. (Hänninen & Hänninen 2015, 15–16.)

3.3.2 Seuraukset yksilön hyvinvointiin ja terveyteen

Ylivelkaantuminen ja maksuvaikeudet vievät itsenäisyyden. Ylivelkaantunut henkilö joutuu antamaan tietoja elämästään ja taloudellisesta tilanteestaan perintätoimistoille, ulosottomiehelle ja kunnan sosiaalitoimelle. (Hänninen & Hänninen 2015, 13–15.) Maksuvaikeudet voivat johtaa perheen sisäisiin ristiriitoihin rahan käyttötarkoituksista ja johtaa perheiden hajoamiseen. Maksuvaikeudet vaikuttavat velan takaajan ominaisuudessa olevan läheisen elämään ja sen vuoksi myös siihen, kuinka velalliseen lähipiirissä suhtaudutaan. (Hiilamo 2019, 9.)

Lainaaminen perustuu luottamukseen velkojen hoitamisesta sovitussa aikataulussa. Maksukyvyttömyys ja ongelmat velkojen takaisin maksussa rikkovat tämän luottamuksen ja voivat aiheuttaa velalliselle epäluotettavuuden stigman, mikä voi johtaa sosiaaliseen eristäytymiseen. Ylivelkaantuminen ja maksuvaikeudet nähdään usein velallisen kyvyttömyytenä hoitaa omia asioitaan. (Hiilamo 2019, 9–10.) Ylivelkaantuminen syö itsetuntoa ja osallisuuden kokemista, mikä voi johtaa lisääntyvään eristäytymiseen muista paremmin toimeentulevista. Jatkuvat talousongelmat vaikuttavat myös parisuhteisiin ja vahvistavat perheen muita kriisejä. (Karjalainen 2019, 43.)

Vanhempien taloudelliset ongelmat saattavat vaikuttaa lasten elämään kauas tulevaisuuteen. Hyvinvointiin liittyvillä ongelmilla on taipumus periytyä vanhemmilta lapsille. Tällöin puhutaan huono-osaisuuden ylisukupolvistumisesta. Arjen ongelmat kasaantuvat ja kietoutuvat yhteen. Esimerkiksi työttömyyteen liittyy usein taloudellisia vaikeuksia ja työttömyyden pitkittyessä mukaan tulevat myös erilaiset mielenterveyden ongelmat. (Huono-osaisuuden ylisukupolvisuus 2016.)

Useat tutkimukset ovat osoittaneet yhteyksiä ylivelkaantumisen ja mielenterveysongelmien välillä. Jo pelkästään pelko selviytymisestä nostaa stressitasoa, joka heikentää hyvinvointia ja elämän tyytyväisyyttä lisäten siten mielenterveyden haasteita. Velkojen määrällä ja velkatyypeillä on todettu olevan merkitystä mielenterveyden haasteiden kehittymisessä. Mitä suurempi velka ja velanmäärän vaihtelut, sitä suuremmat mielenterveyden haasteet. Velan vakuudettomuus ja useiden velkojien samanaikaisuus on yhteydessä heikompaan mielenterveyteen. Velkaantumisen yhteyksistä on myös näyttöä erilaisiin diagnostisiin mielenterveyden häiriöihin. (Hiilamo 2019, 10–15; Karttunen 2019, 8.)

Masennuksella on yhteys velkahuoliin ja ongelmavelkaan. Velkojen yhteys neurooseihin, itsetuhoisuuteen, paniikkihäiriöön ja erilaisiin pelkotiloihin sekä psykoosiin on todettu erilaisissa kansainvälisissä ja kotimaisissa tutkimuksissa (Hiilamo 2019,15–16). Mielenterveyden ongelmat ja häiriöt vaikuttavat merkittävästi yksilön toimintakykyyn ja ovat yksi keskeisin syy suomalaisten syrjäytymiseen. Mielenterveysongelmat ovat myös kasvava yhteiskunnallinen ongelma. Joka neljäs sairauslomapäivä ja puolet työkyvyttömyyseläkkeistä johtuvat mielenterveyden ongelmista. Kustannuksellisesti puhutaan kuudesta miljardista eurosta vuodessa. (Walhbeck yms. 2018,12).

Ylivelkaantumisen ja mielenterveyden syy- ja seuraussuhteet ovat toisiinsa kietoutuneita. Ylivelkaantumisen ja mielenterveyden ongelmien yhteyteen vaikuttavat useat eri tekijät. Tällaisia tekijöitä voivat olla esimerkiksi eri riippuvuudet, joita rahoitetaan velalla. Tällöin riippuvuudet itsessään voivat aiheuttaa mielenterveyden ongelmia kuten masennusta. Myös persoonallisuuteen liittyvät tekijät, kuten henkilön korkea tai matala riskinotto- ja riskinsietokyky, vaikuttavat siihen, miten ylivelkaantumiseen reagoidaan. Mielenterveyden haasteet lisäävät elämänhallinnan haasteita, jolloin velkaantumisen riski kasvaa (Hiilamo 2019, 19–21). Toimintakyvyn alenemisen vuoksi taloudellisten asioiden hoitamisesta tulee vaikeaa (Karttunen 2019,9 viitaten Kinnunen 2009). Voimmekin kysyä, onko mielenterveysongelma alkanut velkaantumisesta vai velkaantuminen mielenterveyden heikkenemisestä. Koska useissa tutkimuksissa on pystytty todentamaan selkeä yhteys ylivelkaantumisen ja mielenterveyden välillä, ylivelkaantumisen ennaltaehkäisyllä ja velkaantuneiden tukemisella voidaan parantaa mielen hyvinvointia ja sosiaalista osallisuutta (Hiilamo 2019, 24).

Ylivelkaantumisella on myös yhteyksiä heikompaan fyysiseen terveyteen ja koettuun huonoon terveyteen sekä heikkoon terveyskäyttäytymiseen ja suurempaan kuolleisuuteen. Ylivelkaantumisen on raportoitu aiheuttavan erilaisia fyysisiä oireita kuten esimerkiksi vatsavaivoja, unettomuutta ja selkäkipuja. (Hiilamo 2011, 95; Turunen & Hiilamo, 2014, 5–8). Fyysisistä sairauksista korkea verenpaine, kroonistunut verenpainetauti, diabetes, krooninen keuhkoastma sekä muut ahtauttavat keuhkosairaudet, sepelvaltimotauti ja diabetes ovat todettu olevan yhteydessä ylivelkaantumiseen (Blomgren, Maunula & Hiilamo 2014, 258; Sweet, Nandi, Adam & McDade 2013, 7-9).

3.3.3 Yhteiskunnalliset seuraukset

Yksi keskeisimmistä rahoitus- ja talouskriisien taustasyistä on historian valossa ollut ylivelkaantuminen. Kysymys on usein ollut asuntomarkkinoiden ja -luotonannon ylikuumenemisesta, kuten 1990-luvun talous- ja pankkikriisit Pohjoismaissa sekä vuonna 2007 alkanut globaalifinanssikriisi Yhdysvalloissa, Espanjassa ja Irlannissa. (Selvitys keinoista ehkäistä… 2019, 30.)

Ylivelkaantuminen aiheuttaa yhteiskunnalle mm. toimeentulotuki-, ulosotto-, velkajärjestely- ja erilaisia selvittelykustannuksia. Tehokkaasti ja suunnitelmallisesti järjestetty

talousneuvonta tulisi ajan kuluessa kustannuksiltaan edullisemmaksi kuin ylivelkaantumisen aiheuttamat kustannukset. (Peura-Kapanen ym. 2016, 10.) Kustannuksia yhteiskunnalle aiheuttaa myös puutteellisesta maksuvara-arvioinnista johtuva luottoriskien kasvaminen (Selvitys keinoista ehkäistä… 2019, 30).

Kun ylivelkaantuneiden ja heidän myötään kansantalouden kyky sopeutua talouden negatiivisiin muutoksiin heikentyy, kulutusta supistetaan ja hankintoja lykätään. Kysynnän vähentyessä yritykset supistavat tuotantoaan, mistä seuraa usein lomautuksia ja jopa irtisanomisia. Mikäli talouden laskukausi pitkittyy, yrityksiä ajautuu konkurssiin, työttömyys lisääntyy ja pankkien luottotappioriski kasvaa. Nämä tekijät vaikuttavat julkisen talouden tilan heikkenemisen. (Selvitys keinoista ehkäistä… 2019, 30–31.)

3.4 Palvelut ylivelkaantuneille

Ylivelkaantuneiden palvelukenttä on laaja ja kirjava. Palveluja voisi kuvata jopa sirpaleisiksi ja vaikeasti hahmotettaviksi. Palveluja ei tunneta eivätkä toimijat itsekään tiedä toistensa palveluista. Lisäksi palveluja vaivaa resurssien puute, mikä voi näkyä palvelujen laadussa. Palvelut keskittyvät usein korjaaviin palveluihin ja ovat suunnattu paljon velkaantuneiden tilanteen auttamiseksi. Varhaisen vaiheen ennaltaehkäiseville palveluille on tarvetta ja palvelujen oikea-aikaisuus tulisi huomioida suunniteltaessa toimenpiteitä velkaantumisen ehkäisyssä. (Peura-Kapanen ym. 2016, 30–31).

Palvelut voivat kohdistua korjaavaan tukeen, käsillä olevan ongelman hoitamiseen tai ennaltaehkäisyyn. Ylivelkaantuneille tarjottavia palveluja ovat mm. oikeusaputoimistojen järjestämä talous- ja velkaneuvonta, eri järjestöjen talouskasvatus, kuntien sosiaaliviranomaisten tekemät täydentävät ja ennaltaehkäisevät toimeentulon päätökset, kuntien sekä eri kolmannen sektorin toimijoiden asumisneuvonta, sosiaalinen luototus, välitystilipalvelu, velkajärjestely, Takuusäätiön pienlaina ja takaus pankin myöntämään järjestelylainaan sekä ilmainen Velkalinja-puhelinpalvelu ja Kysy rahasta -chat, seurakuntien ja kirkon diakoniarahaston aineellinen ja henkinen tuki ja valtion oikeusaputoimiston tuki. (Peura-Kapanen ym. 2016, 28–30; Viitasalo 2019, 98.)

4 Aikuissosiaalityö

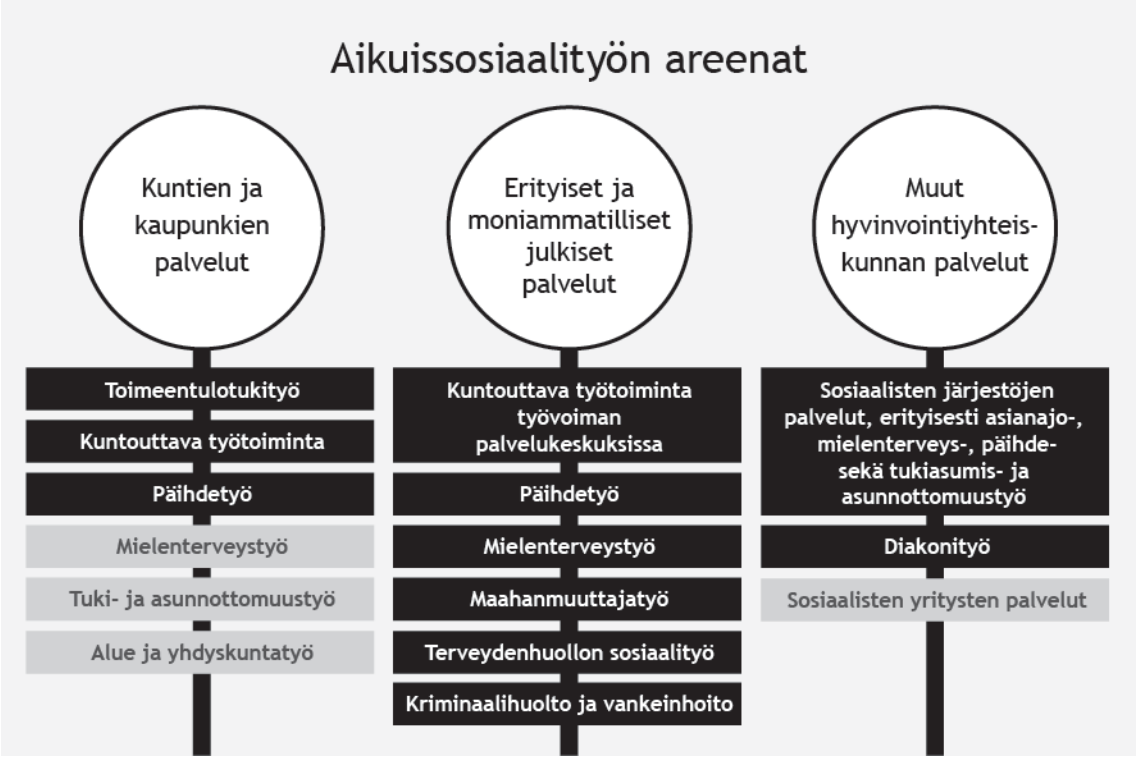
Aikuissosiaalityössä asiakasta tuetaan arjen hallinnassa tarjoamalla psykososiaalista tukea ja asianajoa sekä vahvistetaan asiakkaan toimijuutta omassa ympäristössään. Suomalaisessa elämänkaarimallin mukaan tehtävässä sosiaalityössä aikuissosiaalityö sijoittuu lastensuojelun ja gerontologisen sosiaalityön välimaastoon. (Juhila 2008, 14–26; Osallistava ja osaava Suomi 2019, 14.) Aikuissosiaalityötä tehdään kuntien tarjoamien palveluiden lisäksi yksityisellä ja järjestötyön sektoreilla. Toimijat ovat usein erikoistuneet tietyn alueen ongelmiin kuten

päihde- ja mielenterveysongelmiin, työttömyyteen, asunnottomuuteen, maahanmuuttoon tai rikollisuuteen. (Juhila, 2008, 14–15, 26.) Aikuissosiaalityötä määrittelevän, vuonna 2015 voimaantulleen uudistetun sosiaalihuoltolain (2014/1301 1:1§) tavoitteena on eriarvoisuuden vähentäminen ja osallisuuden edistäminen, yhdenvertaisten ja tarpeenmukaisten sekä laadukkaiden palvelujen tarjoaminen, asiakaskeskeisyyden edistäminen ja sosiaalihuollon eri toimijoiden välisen yhteistyön parantaminen. Laki edellyttää, että asiakkaan yhteydenoton jälkeen avun tarve on selvitettävä välittömästi ja palveluntarpeen arviointi on tehtävä viipymättä (2014/1301 4:36§). Palveluntarpeen arvioinnin sisältö pitää sisällään yhteenvedon asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeesta, asiakkaan näkemyksen omasta tilanteestaan ja palveluntarpeestaan, johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä sekä omatyöntekijän tarpeen arvioinnin (2014/1301 4:37§).

Aikuissosiaalityö on osa vakiintunutta sosiaalityön toimintaa ammatillisine lähtökohtineen ja käytäntöineen. Samalla sen tehtävät, työ- ja toimintatavat, toimintakentät sekä ammatillinen rakenne hakevat paikkaansa yhteiskunnan muutosten ja vaatimusten mukaan. Viime vuosina aikuissosiaalityö on painottunut aktivointiin, kuntouttavaan työtoimintaan ja työllistämisvelvoitteisiin (Karjalainen 2017, 250).

Tarkasteltaessa eri kuntien ja Itä-Suomen kuntayhtymän tarjoamaa aikuissosiaalityötä kuntien omilta verkkosivuilta huomattiin, että kuvaukset ovat samansuuntaisia. Yhteisiä teemoja olivat asuminen tai asunnottomuus, työttömyys, haasteet päihteiden tai mielenterveyden kanssa, sosiaalipalveluihin tai –etuuksiin liittyvät asiat, arkielämän hallinta, kriisiytyneet elämäntilanteet ja talouteen liittyvät asiat. Talouteen liittyvien asioiden sisältöjä ei kuntien verkkosivuilla avattu niin johdonmukaisesti kuin muita palveluita. Kunnasta riippuen mainittiin joko tulonsiirrolliset palvelut tai talousneuvonnan muut palvelut, kuten tulojen ja menojen suunnittelussa avustaminen tai velkaantumisen selvittäminen. (Espoo 2020; Helsingin kaupunki 2020; Jyväskylä 2020; Oulu 2020; Rovaniemi 2020; Siun sote 2020; Turku 2020). Kuntien verkkosivujen aikuissosiaalityön määritelmissä painottuivat ongelmat, tavoitteet ja välineet. Työmenetelmiä ohjasivat arviointi, suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus. Työmuotona korostui yksilöllisyys, mutta myös ryhmämuotoiset tukitoimet mainittiin. Karjalaisen (2017, 247) mukaan olennaista on selvittää, mitkä elämäntilanteen haasteet yhdistävät aikuissosiaalityön asiakkaita, jotta vaikuttavia sosiaalityön työmenetelmiä voitaisiin tehokkaasti kohdentaa.

Alla oleva kuva (Kuva 2) tiivistää Juhilan (2008, 44) kuvauksen aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenoista. Harmaalla taustalla olevat palvelut eivät ole vakiintuneet tai niiden painoarvo on vähentynyt. Tämä opinnäytetyö asemoituu asumissosiaalisen työn ja taloussosiaalityön toimintaympäristöihin.



Kuva 2. Aikuissosiaalityön areenat (Juhila 2008)

4.1 Asumissosiaalinen työ

Asumissosiaalisella työllä tarkoitetaan työtä, jota tehdään asunnottomien tai asunnottomina olleiden parissa. Asumissosiaalinen työ pyrkii ensisijaisesti turvaamaan henkilön asumisen ja ennaltaehkäisemään asunnottomuutta. (Granfelt 2015, 10.) Asumissosiaalisessa työssä pyritään tunnistamaan niitä sosiaalisia, psykososiaalisia ja käytännöllisiä tekijöitä, jotka vaarantavat asumista sekä auttamaan asukasta selviytymään näistä haasteista. Työn avulla pyritään edesauttamaan asukkaan kuntoutumista sekä sopeutumista omaan asumisympäristöönsä ja yhteiskuntaan. Asumissosiaalisen työn avulla pyritään vähentämään köyhyyttä ja eriarvoisuutta. (Rasilainen 2018, 206.) Asumissosiaalinen työ ei ole vain yksi sosiaalityön osa-alue vaan asumissosiaalista työtä tehdään sosiaalipalvelujen lisäksi myös eri asuntotoimijoiden parissa sekä terveydenhuollon ja sivistystoimen palveluissa (Asunto ensin 2.0 2020, 24).

4.1.1 Asunnottomuus

Asunnottomuus on laaja yhteiskunnallinen ongelma, jonka määritteleminen yksiselitteisesti ei ole mahdollista. Asunnottomalla henkilöllä tarkoitetaan yleensä henkilöä, jolla ei ole vuokra- tai omistusasuntoa. Asunnoton henkilö voi elää ja nukkua esimerkiksi kadulla, porraskäytävissä, asuntolassa, tilapäismajoituksessa, ensisuojassa, laitoksessa, tuttavan tai sukulaisen luona, naisten turvakodissa tai maahanmuuttajayksikössä. Asunnottomaksi luokitellaan myös vankilasta vapautuva vanki, joka on vailla asuntoa. Pitkäaikaisasunnottomuudesta puhutaan

silloin, kun henkilön asumista vaikeuttaa jokin sosiaalinen tai terveydellinen syy, asunnottomuus pitkittyy vähintään vuoden mittaiseksi tai asunnottomuus on ollut toistuvaa kolmen viime vuoden aikana. (Asunnottomat 2019, 6.)

Asunnottomuuden syitä on selitetty yhteiskunnan rakenteellisilla tekijöillä, yksilöllisillä tekijöillä, kuten ylivelkaantumisella, addiktioilla ja elämäntapavalinnoilla, ns. ”kolhutekijöillä”, jotka pitävät sisällään eri elämäntilanteiden ja kriisien aiheuttamia haasteita sekä terveyteen liittyvillä tekijöillä. Yhteiskunnan rakenteelliset tekijät vaikuttavat asunnottomuuteen lainsäädännön sekä asuntojen kysyntä- ja tarjontatekijöiden kautta. Rakenteellisiin tekijöihin vaikuttavat niin yhteiskunnan työllisyystilanne kuin väestönkasvu ja muuttoliikkeet sekä talouden suhdannevaikutukset. Yksilöllisiä juurisyitä voidaan selventää kartoittamalla yksilön elämänhallinnan ja sosiaalisten taitojen haasteita. Asunnottomuuteen liittyy ongelmien kasaantuminen. (Asunto ensin 2020; Saari 2015, 138, 141, 143.)

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen ARAn mukaan Suomessa oli vuoden 2019 lopussa arviolta noin 4 600 yksinelävää asunnotonta ja 264 perhettä tai pariskuntaa, kun vuonna 1987 asunnottomia oli vielä yli 18 000. Vuonna 2019 pitkäaikaisasunnottomien ja alle 25-vuotiaiden asunnottomien määrä väheni alle 1 000 henkilöön. Pitkäaikaisasunnottomuutta on onnistuttu vähentämään erityisesti vuosina 2008–2015 käynnissä olleiden PAAVO-ohjelmien avulla. Asunnottomien määrä laskee Suomessa ainoa EU:n maana. Sanna Marinin hallituskauden tavoitteena on puolittaa asunnottomuus ja poistaa se kokonaan vuoteen 2027 mennessä. (Asunnottomat 2018, 14; Asunnottomat 2019, 3; Asunto ensin 2.0 2020, 3.)

4.1.2 Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) on ympäristöministeriön hallinnan alainen valtion asuntopolitiikkaa harjoittava virasto, joka rahoittaa, ohjaa ja valvoo sekä kehittää kohtuuhintaisia vuokra-asumispalveluja pieni- ja keskituloisille. ARA on toiminut jo yli 70 vuotta, alkuun Arava-nimellä (1949–1966), sittemmin Asuntohallituksena (1966–1993), kunnes se vuonna 1993 muuttui Valtion asuntorahastoksi ja vuoden 2008 alusta Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskukseksi (ARA). ARA antaa avustuksia eri yhteisöille ja tukee taloyhtiöiden korjausprojekteja sekä hyväksyy korkotuki- ja takauslainoja vuokra-asuntojen rakentamiseen. ARAlle on tärkeää tukea kohtuuhintaisten asuntojen rakentamista ja kohtuullisuuden periaatteen noudattamista. Lisäksi ARA pitää yllä asumiseen liittyvää tietopalvelua sekä tukee ja käynnistää kehittämis- ja tutkimushankkeita. (ARAn organisaatio; 70-vuotta valtion tukemaa ARA-asumista.)

ARA on ohjannut ja kehittänyt asumisneuvontaa vuodesta 2008 alkaen osana pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelmia (PAAVO I-II). Asunnottomuuden vähentäminen on kaikille toimijoille yhteinen tavoite, mutta asumista ei oteta vielä automaattisesti puheeksi ennalta ehkäisevänä toimenpiteenä. (Oosi, Kortelainen, Karinen, Jauhola & Luukkonen 2019, 10.)

Vuonna 2016 painopistealueeksi tuli asunnottomuuden ennaltaehkäisy, tästä esimerkkinä AUNE, asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelma (v. 2016–2019). AUNE-ohjelma vahvisti asumissosiaalisentyön painotusta ja puheeksi ottamista kuntien ja yhdistysten eri syrjäytymistä ehkäisevissä palveluissa (Asunto ensin 2.0 2020, 3). ARA on mukana ASTA-kokeiluhankkeessa, jolla pyritään ehkäisemään vuokra-asukkaiden talousongelmia, vähentämään vuokraveloista johtuvia häätöjä ja siten vähentämään asunnottomuutta. (Helskyaho, Ohisalo & Turunen 2018, 12.)

4.1.3 Asunto ensin -periaate

Asunnottomuustyössä on 2000-luvun lopusta lähtien pyritty noudattamaan Asunto ensin -periaatetta, joka pohjautuu ihmisoikeuksiin, oikeudellisiin näkökulmiin, kuntoutuksen tukemiseen ja toiminnan kustannustehokkuuteen (Saari 2015, 148). Asunto ensin -periaatteen mukaan asunnottomalla on oikeus omaan kotiin ilman että hän on velvoitettu päihteettömyyteen tai hoitoon sitoutumiseen. Itsenäinen vuokra-asunnossa asuminen vahvistaa yksilön toimijuutta ja identiteettiä yhdenveroisena yhteiskunnan kansalaisena. Malli kunnioittaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta omaan elämäntapaansa ja siten se vahvistaa kuntoutumiseen motivoitumista. Asumista ja elämää tuetaan yksilöllisten tavoitteiden mukaan yhteisöllisyyttä ja luottamusta painottaen. (Asunto ensin 2020.)

Asunto ensin -periaatetta ollaan päivittämässä Asunto 2.0 ohjelmalla. Selvityksen muutoslaboratoriotyöryhmä ehdottaa tulevaisuuden uusiksi ennaltaehkäiseviksi toimenpiteiksi vuokra-asuntojen saatavuuden parantamista, heikoimmassa asemassa olevien moniongelmaisten ja kriisitilanteissa elävien asiakkaiden palvelujen huomioimista ja turvaamista, mielekkään yhteisöllisyyttä vahvistavan matalan kynnyksen toiminnan tarjoamista, riskien varhaista tunnistamista ja talousneuvonnan saavutettavuuden lisäämistä asumisneuvonnassa, moniammatillisen Asunto ensin -periaatteen kehittämistä yhteistyössä muiden toimijoiden ja kokemusasiantuntijoiden kanssa sekä asumissosiaalisen työn uudelleen määrittelemistä ja vahvistamista vahvemmin kuntien rakenteisiin. (Asunto ensin 2.0 2020, 5, 26–29.)

4.1.4 Asumisneuvonta

Asumisneuvontatyössä selvitetään asukkaan sosiaalista tilannetta ja erilaisia asumiseen liittyviä käytännön asioita yhdessä asumisneuvojien ja -ohjaajien kanssa. Myös aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat voivat työskennellä asumissosiaalisen työn parissa. (Granfelt 2015, 10–11.) Asumisneuvonnan tarve sai alkunsa 80 ja 90-luvun muutoksista taloyhtiöissä. Huoltoyhtiöt korvasivat aiemmin henkilökohtaista ohjausta antaneet talonmiehet. Asumisneuvonta vakiintui suomalaiseen palvelujärjestelmään 2000-luvulla. (Oosi, Kortelainen, Karinen, Jauhola & Luukkonen 2019, 10.)

Taloudellisen toimijuuden vahvistaminen on tärkeä osa asumisneuvontaa. Asumisneuvonnan asiakkaaksi hakeudutaan useimmiten vuokravelan tai asunnon huonon hoidon vuoksi. Asumisneuvontatyö on moniammatillista, sektoriraja-aidat ylittävää työtä. Asumisneuvontatyöllä saadaan säästöjä niin kiinteistöyhtiöille, sosiaalitoimelle kuin julkiselle sektorillekin. (Asumissosiaalisen työn malli maakunnille ja kumppaneille 2019, 8.) Asukkaat tarvitsevat neuvoja ja tukea uuden asunnon hankkimisessa, kodin ylläpidossa ja erilaisissa elämänhallintaan ja talouteen liittyvissä asioissa. Apua ja neuvoa tarvitaan myös talous-, velka- ja häätöasioihin sekä velkajärjestelyihin. Oman taloudenhallinnan keinojen parantaminen onkin merkittävä osa asumisneuvojien ohjaustyötä. (Rasilainen 2018, 206–207.)

Verkostokehittäjien ja Nuorisoasuntoliiton vuoden 2019 lopussa tekemässä asumisneuvontakyselyssä kartoitettiin asumisneuvonnan sisältöjä ja toimintaa eri järjestöissä. Toiminnan sisältöjä tarkasteltiin rakenteellisesta ja prosessinäkökulmasta, asiakasnäkökulmasta sekä talousnäkökulmasta. Selvityksen mukaan asumisneuvonnan taloudenhallintaan liittyvä taloussosiaalityö piti sisällään mm. vuokran maksuun liittyvää ohjausta ja seurantaa, maksusuunnitelmien laadintaa ja seurantaa sekä maksuvaikeuksien taustalla olevien tekijöiden selvittämistä, palveluohjausta eri etuuksista sekä taloudenhallinnan kurssien järjestämistä. (Helskyaho, Irjala & Timonen 2020, 3, 9, 21.)

Kuten aiemmin todettiin, asunnottomuuden taustalta löytyy usein ylivelkaantumista ja muita talouden hallinnan haasteita. Jos halutaan ennaltaehkäistä asunnottomuutta, asumisneuvontaan tulee sisällyttää vahvasti talousneuvontaa ja -ohjausta. Asuminen ja talous tulisikin ottaa puheeksi kaikissa palvelujärjestelmän asiakaskohtaamisissa. Tällä tarkoitetaan niin asumisen olosuhteiden ja taitojen kuin oman talouden hallinnankin puheeksi ottamista asiakaskohtaamisessa. (Asumissosiaalisen työn malli maakunnille ja kumppaneille 2019, 6.) Etenkin kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tulisi ottaa asuminen puheeksi ja tehdä asumista tukevaa työtä. Asumissosiaalinen työote tulisi huomioida jo sosiaali- ja terveysalan toisen asteen oppilaitosten ja korkeakoulujen opetussuunnitelmissa ja tutkintoperusteissa, jotta alalle valmistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset omaksuisivat asumissosiaalisen työotteen. (Rasilainen 2018, 207.)

4.2 Taloussosiaalityö

Sosiaalityön yleisenä tehtävänä on tukea kokonaisvaltaisesti ihmisten hyvinvointia vaikuttamalla yksilöön, yhteisöihin, toimintaympäristöihin ja yhteiskunnan rakenteisiin, niiden välistä vuorovaikutusta parantamalla (Kananoja 2017, 29–32). Taloudellista toimivuutta parantavassa sosiaalityössä perinteinen sosiaaliturva muodostuu toimeentulotuesta, jonka avulla tuetaan perheiden taloudellista selviytymistä (Krok 2006, 145–147; Karjalainen 2017, 251–254). Taloussosiaalityö käsitteenä on kuitenkin rahavirran kontrollointia ja rahan siirtoja laajempi sekä moniulotteisempi sosiaalityön muoto.

4.2.1 Taloussosiaalityön tehtävät

Taloussosiaalityön tehtävänä on tukea ja kehittää yksilön taloudellista toimintakykyä, poistaa rakenteellisia esteitä ja lisätä palveluita taloudenhallintaan liittyvissä kysymyksissä koulutuksen ja ohjauksen avulla, erilaisia materiaaleja ja menetelmiä käyttäen (Viitasalo 2019, 96–98; Sherraden & Huang 2019, 1–2). Taloussosiaalityön näkökulmasta taloudellisia haasteita tarkastellaan taloudellisen toimijuuden kautta ja näkökulma pohjautuu toimintakykyteoriaan (Sherraden & Huang 2019, 7; Viitasalo 2019, 8). Taloudellisella toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisten tiedollista ja taidollista osaamista taloudellisissa asioissa, harkintakykyä ja kykyä kehittää taloudellista osaamistaan sekä tehdä taloudellisesti kestäviä valintoja. Yksilön ominaisuuksien lisäksi taloudelliseen toimintakykyyn vaikuttavat yhteiskunnan rakenteet ja normit eli taloudellinen toimintaympäristö. (Viitasalo 2019, 96–98; Sherraden & Huang 2019, 1–2.)

Kuvassa 3 kuvataan aikuissosiaalityön eri ulottuvuuksia taloudellisen toimintakyvyn vahvistamisessa hyödyntäen Jokisen (2008) ja Viitasalon (2019) kolmijaottelua sosiaalityön tuesta ja kontrollista. Taloudellista toimintakykyä vahvistetaan rakenteisiin vaikuttaen ajamalla asiakkaan asiaa heidän puolestaan, työvälineitä- ja malleja kehittämällä sekä asiakastyön vuorovaikutusta kehittämällä ja asiakaskohtaamista parantamalla. (Viitasalo 2019,10).

Kuva 3. Taloudellista toimintakykyä vahvistava tuki sosiaalityössä. (Viitasalo 2019)

4.2.2 Taloussosiaalityön uusi orientaatio

Aikuissosiaalityöhön sisältyvän taloussosiaalityön orientaatio on kohtalaisen uusi Suomessa. Tarve taloussosiaalityön kokonaisvaltaisempaan soveltamiseen tunnistetaan ja sen kehittämisestä ollaan kiinnostuneita (Kananoja 2017, 42–50; Viitasalo 2019, 98–100). Nykyisen hallitusohjelman yhtenä tavoitteena onkin parantaa kaikkien ikäryhmien taloudenhallintaa lisäämällä taloussosiaalityön osaamista (Osallistava ja osaava Suomi 2019, 82; Rehn 2020). Myös sosiaalialan ammattilaisten taloussosiaalityön osaamista tulisikin vahvistaa jo sosionomikoulutuksen aikana. Taloussosiaalityön paikka ja asema perinteisen aikuissosiaalityön kentässä on muutoksessa (Viitasalo 2019, 11). Esimerkiksi aiemmin aikuissosiaalityön alaisuudessa ollut

toimeentulotuki siirtyi vuonna 2017 Kansaneläkelaitoksen maksettavaksi. Maksajan vaihtuminen ei kuitenkaan vähentänyt tuen tarvetta, vaan epäselvyyksiä syntyi muun muassa siitä mitä ja miten maksuja tulee tehdä ja kenen tehtäviin ne kuuluvat. Useilla siirtymävaihe voimisti taloudellisten ongelmien kasautumista (Zechner 2019, 5; Toimeentuloa koskevaan lainsäädäntöön muutoksia 1.1. 2017 alkaen 2017, 1–18). Kiinnostus kansalaisten taloustaitojen tukemiseen näkyy myös Suomen Pankin Talousosaamishankkeessa (2020), jossa Suomen Pankki ilmoittaa ottavansa tehtäväkseen kotitalouksien talousosaamisen palvelujen koordinoinnin. Tämä merkitsee sitä, että taloussosiaalityön rajat laajenevat ja ylittävät perinteisesti määritellyn aikuissosiaalityön kentän. Tässä opinnäytetyössä taloussosiaalityön käsite rajataan perinteisen aikuissosiaalityön yhdeksi osa-alueeksi.

Perinteisessä aikuissosiaalityössä käytettäviä toimeentuloon ja rahaliikenteeseen käytettäviä taloussosiaalityön työvälineitä on ollut esimerkiksi sosiaalinen luototus, jolla on mahdollista tukea vähävaraista tai velkaantunutta, joka ei voi saada lainaa muualta sekä välitystili, jonka avulla asiakkaan tulot ja menot siirtyvät sosiaalitoimen hoidettavaksi. Sosiaalisen luoton järjestämisestä ja myöntämisen edellytyksistä säädetään laissa sosiaalisesta luototuksesta (1133/2002). Kyseisen lain mukaan luototuksen järjestäminen on kunnalle vapaaehtoista ja kunta voi päättää missä määrin ja millä ehdoin sosiaalista luototusta järjestää, laissa säädettyä noudattaen. Sosiaalisesta luotosta tehdään aina kirjallinen sopimus, jossa määritellään luoton määrä, korko, käyttötarkoitus sekä takaisinmaksuehdot. (Laki sosiaalisesta luototuksesta 20.12.2002/1133.)

4.2.3 Taloussosiaalityön työvälineitä

Viime vuosina taloussosiaalityön alalla on toteutettu erilaisia kehittämishankkeita ja projekteja. Näistä mainittakoon muun muassa vuosina 2014–2016 toteutettu jalkautuvan talousneuvonnan hanke Espoon alueen eri toimijoiden kesken (Pylkkänen & Päiviö 2020, 6–10). Hankkeen tavoitteena oli vähentää talouden ongelmiin liittyvää häpeää, edistää talousosaamista ja ennaltaehkäistä ylivelkaantumista puheeksi oton menetelmillä, yhteistoiminnalla ja palveluohjauksella. Hankkeen tuotoksena kehitettiin työvälineitä sähköiseen muotoon (Jalkautuva talousohjaus: työvälineet 2020). Taloussosiaalityö oli yksi PRO SOS -kehittämishankkeen (2017–2019) teemoista. Mukana oli eri toimijoita, jotka toteuttivat taloussosiaalityötä omassa toimintaympäristössään erilaisin menetelmin, yksilö- ja ryhmämuotoisesti. (Zechner 2019, 4–5.) Ohjauksen tukena käytettiin erilaisia harjoituksia ja materiaaleja, joita kehitettiin eteenpäin. (Karjalainen 2019, 42–52; Hekkala & Mattila 2019, 53–64; Hautala & Vartio 2019, 65–69.)

Tällä hetkellä meneillään olevassa oikeusministeriön hankkeessa halutaan vahvistaa kansalaisten taloudenhallintaa luomalla uusia työ- ja toimintatapoja velkaantumisen ennaltaehkäisyyn ennakoivan talousneuvontahankkeen avulla. Monialaiseen hankkeeseen kuuluu eri alojen ammattilaisia. (Kansalaisten talousosaamista ja taloudenhallintaa halutaan parantaa 2019.)

Yhteisinä tärkeinä asioina edellä mainituissa, jo loppuneissa hankkeissa, huomattiin olevan puheeksi oton merkitys asiakastyössä, tiedon ja välineiden kehittäminen ja koordinointi sekä talousosaamisen laaja-alainen juurruttaminen osaksi sosiaalityön työorientaatioita ja monialaisen yhteistyön kehittäminen eri toimijoiden välillä. (Zechner 2019, 6; Pylkkänen & Päiviö 2020, 68–70.) Myös valtioneuvoston tiedotteessa (2016) todetaan, että velkaantumisen ennaltaehkäisyyn tulisi panostaa toimintatapoja ja välineitä kehittämällä sekä tehostamalla yhteistyötä eri toimintasektoreiden kesken (Ylivelkaantumista voidaan ehkäistä tehokkaasti eri hallinnonalojen yhteistyöllä 2016).

4.2.4 Ryhmämuotoinen talousneuvonta

Yksi taloussosiaalityön tavoitteista on yksilön osallisuuden kehittäminen. Osallisuus jaetaan omaan elämän osallisuuden kokemiseen, vaikuttamis- ja vaikuttumismahdollisuuksiin ympäristössä ja yhteiskunnassa sekä paikalliseen sosiaaliseen osallisuuteen (Isola yms. 2017, 22; Karjalainen 2019, 42). Sosiaalityössä osallisuuden kokemista lisätään muun muassa toiminnallisten menetelmien ja ryhmätoiminnan kautta. Ryhmämuotoisessa talousneuvonnassa voidaan esimerkiksi harjoitella taloustaitoja kuten budjetointia, jakaa säästämisideoita ja -tapoja, valmistaa edullista kotiruokaa, kartoittaa olemassa olevia palveluja ja miettiä omia kulutustottumuksia. Ryhmässä vertaisuus muiden samankaltaisessa elämäntilanteessa olevien kanssa vahvistuu ja sitä kautta osallisuus lisääntyy. Yhteiset kokemukset yhdistävät. Yksinäisyys, häpeä ja syyllisyys lievittyy. Vertaisuus ja yhteys vahvistavat motivaatiota ja synnyttävät toivoa. (Karjalainen 2019, 46.)

Tampereella on kokeiltu usean vuoden aikana Fyrkkaa ja fiilistä -ryhmätoiminnan mallia nuorten alle 30-vuotiaiden parissa yhdessä talous- ja velkaneuvonnan kanssa. Ryhmissä jaettiin tietoa, harjoiteltiin taloustaitoja, tavattiin kokemusasiantuntijoita ja kartoitettiin unelmia. Palautteet ryhmistä ovat olleet positiivisia ja rohkaisevia, joten niiden pohjalta on kehitetty jalkautuvia talousneuvontakiertueita. Muita toteutettuja ryhmämuotoisia talousvalmennushankkeita ovat olleet Kuka pelkää posteljoonia? -toiminnallinen työpajatoiminta, Aseman Lapset ry:n Taivun, pystyn, pärjään -työmenetelmä, Friends-ohjelma ja Takuusäätiön TalousTsemppari-työpaja. Näiden ryhmämuotoisten työmenetelmien avulla on pyritty vahvistamaan ryhmäläisten tunne- ja tietoisuustaitoja sekä tarkkaavaisuutta, omien ajattelurakenteiden sekä roolimallinen havainnointia ja selkeyttämistä. Lisäksi on kartoitettu tukiverkostoja, rohkaistu löytämään uusia ongelmanratkaisutaitoja ja selviytymisstrategioita ja motivoitu päämäärätietoisuutta. (Karjalainen 2019, 46–47.)

Talousryhmävalmennus on osa muutostyötä. Tällöin on hyvä huomioida osallistujien yksilölliset resurssit eli jo olemassa oleva tiedot ja taidot, henkinen vastaanottokyky ja asioiden käsittelykapasiteetti sekä ryhmän jäsenten elämäntilanteet. Liian suuret tavoitteet tai runsas tietomäärä, nopea eteneminen tai tiivis aikataulutus voivat estää uusien asioiden

omaksumista. Ratkaisukeskeisen valmennuksen periaatteet (Cauffman 2017) sopivat hyvin myös talousryhmävalmennukseen. Onnistunut elämäntapamuutos rakentuu pienistä tavoitteista, joiden kautta suuremmat suunnanmuutokset mahdollistuvat. Ongelmakeskeisestä ajattelusta tulisi siirtyä näkemään tulevaisuuden mahdollisuuksia. Ryhmän vetäjän tulisi keskittyä niihin ryhmäläisten vahvuuksiin, onnistumisiin ja toimiin, jotka ovat heillä aiemminkin toimineet ja jotka vievät muutosta haluttuun suuntaan. Runsas, positiivinen ja kannustava palaute pienistäkin muutosaskeleista vahvistaa osallistujien itsetuntoa. Palautteen tulee kuitenkin olla aitoa, vilpitöntä ja realistista. Muutostyössä myös vertaisuudella ja kokemusasiantuntijuudella on suuri merkitys.

Talousryhmävalmennuksen ohjauksessa toimivat yleiset ryhmänohjauksen periaatteet. Pienryhmän ohjauksessa on tärkeää miettiä etukäteen ryhmän kokoa, aikataulua, tilaa, materiaaleja ja pelisääntöjä sekä sisältöä. Ståhlbergin (2019, 25) mukaan pienryhmäohjaus parhaimmillaan osallistaa ja motivoi pohtimaan omaa tilannetta ja löytämään siihen uusia näkökulmia. Ryhmämuotoisessa valmennuksessa on tärkeää luoda avoin, turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri. Ryhmän ohjaajan tulee havainnoida aktiivisesti osallistujien toimintaa ryhmässä ja muuttaa ryhmän toimintaa tilanteen niin vaatiessa. (Ståhlberg 2019, 27–28.) Ryhmän ohjaamisessa ei ole kyse johtamisesta, vaan rinnalla kulkemisesta sekä ryhmän ohjaamisesta ryhmän itselleen asettamia tavoitteita kohti. Turvallisen ja arvostavan ilmapiirin luominen, jossa jokainen osallistuja voi tuntea tulleensa kuulluksi, on ensiarvoisen tärkeää ensimmäisestä ryhmäkerrasta lähtien. Ryhmän jäsen voi voimaantua jo kuulluksi tulemisesta. Ryhmän ohjaajan tulisi motivoida osallistujat mukaan ryhmän toimintaan heti ensitapaamisesta lähtien sekä vakuuttaa osallistujat ryhmätoiminnan hyödyistä. Ryhmän ohjaajan tulee huomioida jokainen osallistuja omana itsenään sekä kannustaa ja innostaa ryhmäläisiä mukaan yhteiseen toimintaan. (Ståhlberg 2019, 30, 36–37.)

5 Opinnäytetyön menetelmälliset ratkaisut

Tämä opinnäytetyö oli monimenetelmäinen tutkielma, jonka tavoitteena oli lisätä ymmärrystä ylivelkaantuneiden toiveista ja tarpeista, edistää yhteistyökumppaneiden toimintaa ja tuottaa ideoita talousneuvonnan kehittämiseen. Menetelmälliset ratkaisut nojautuivat valittuihin tutkimuskysymyksiin sekä yhteistyötahojen toiveisiin.

5.1 Aineiston keruumenetelmät

Tutkimuskysymysten tarkka muotoilu on tärkeää, sillä kysymykset ohjaavat tutkimusmenetelmien valintaa ja aineiston keruun suunnitelmia. Ensimmäinen tutkimuskysymys kiteytettiin muotoon: *”Millaista tukea ylivelkaantuneet toivovat ja kokevat tarvitsevansa?”* Menetelmäksi

sopi tällöin laadullinen teemahaastattelu. Haastattelu toteutettiin Espoon aikuissosiaalityön ASTA-osahankkeen talousryhmävalmennukseen osallistuneelle henkilölle (henkilö A).

Takuusäätiön toiveisiin pohjautuvalla toisella tutkimuskysymyksellä: *”Mitä toiveita ja tarpeita asunnottomuuden ennalta ehkäisynparissa työskentelevillä ammattilaisilla on talous-sosiaalityön työvälineille?”* etsittiin vastauksia määrällisen verkkokyselyn kautta. Takuusäätiön ammattilaisille suunnattu verkkokysely täydensi hyvin asiakasnäkökulmaa.

5.1.1 Laadullinen teemahaastattelu

Espoon aikuissosiaalityön talousryhmävalmennukseen osallistuneiden haastattelu oli luonnollista suorittaa laadullisen teemahaastattelun mukaisesti, koska halusimme kartoittaa ylivelkaantuneiden omia kokemuksia ja kuulla heidän näkemyksiään siitä millaista tukea he olisivat tarvinneet sosiaalialan ammattilaisilta. Laadullisella, eli kvalitatiivisella, tutkimuksella kerätään kokonaisvaltaista tietoa todellisesta elämästä ja sen merkityksistä. Keskiössä on tutkittavan ”oma” ääni. Menetelmää käytetään usein ihmistieteissä, joissa pyritään ymmärtämään tai kuvaamaan tutkimuksen kohdetta (Tuomi & Sarajärvi 2013, 66, 85). Haastattelutilanne pyrittiin rakentamaan luontevaksi, turvalliseksi ja avoimeksi. Keskustelua ei ohjattu tiukasti rajatuilla kysymyksillä, jotta haastateltavat kertoisivat luontevasti kokemuksistaan sekä esittäisivät omia toiveitaan siitä, miten ja missä vaiheessa heitä olisi pitänyt lähestyä talouteen liittyvissä ongelmissa. Laadullisessa tutkimuksessa aineisto kootaan luonnollisissa tilanteissa avoimen keskustelun kautta, mikä mahdollistaa odottamattoman tiedon löytymisen. Haastattelijan tulee olla avoin uudelle tiedolle tarkastellessaan aineistoa yksityiskohtaisesti ja monitahoisesti. Tarkoituksena ei siis ole testata erilaisia hypoteeseja. Muita laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä ovat kyselyt, havainnointi ja eri lähteisiin perustuva informaatio. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010,161–164; Tuomi & Sarajärvi 2013, 71.)

Teemahaastattelua kutsutaan myös puolistrukturoiduksi haastatteluksi (Tuomi & Sarajärvi 2013, 75). Teemahaastattelua voisi kuvata tutkijan ja haastateltavan välisenä keskusteluna. Keskustelulla on kuitenkin tutkijaa ohjaava päämäärä ja tavoite. Tutkija haluaa ohjata keskustelun aihetta tutkittavan aiheen teemoihin, jotta hän löytäisi vastaukset laatimiinsa tutkimuskysymyksiin. Teemahaastattelussa ei ole valmiiksi muotoiltuja kysymyksiä, jotka esitetään kaikille osallistujille samalla tavoin ja samassa järjestyksessä. Haastattelu voi edetä yksilöllisesti ja vapaasti, kuitenkin niin, että haastattelija pitää huolen siitä, että kaikki valitut teemat käsitellään keskustelun aikana. Haastattelijalla voi olla mukana esimerkiksi tukilista tai käsitekartta aiheen teemoista. (Eskola & Vastamäki 2015, 27–29; Tuomi & Sarajärvi 2013, 75; Hirsjärvi & Hurme 2006, 47–48.)

Laadullisessa tutkimuksessa tärkeää ei ole kerätyn datan määrä vaan se, miten laadukasta kerätty aineisto on ja miten aineistoa tulkitaan. Laadullisessa tutkimuksessa valitusta kohderyhmästä (otos), joka voi olla määrällisesti pieni, ei voi vetää yleistä johtopäätöstä perusjoukon

olemuksesta. Tutkimuksella pyritään tällöin ymmärtämään valittua ilmiötä vain muutaman esimerkkitapauksen kautta. Laadullisella tutkimuksella voidaan kerätä esitietoa, selvittää kohdeilmiön olemusta tai etsiä kohderyhmän omaa tulkintaa. Laadullisessa tutkimuksessa kuuluu myös tutkijan oma subjektiivinen tulkinta. (Hakala 2015, 20–22.)

5.1.2 Määrällinen strukturoitu verkkokysely

Määrällinen, eli kvantitatiivinen tutkimus, pyrkii selvittämään syy-yhteyssuhteita ja se perustuu yleisyksiin tai ennustettavuuteen. Tutkimustavassa keskeistä on, että tutkimusjoukko on selkeästi määritelty perusjoukko, jota vastaajista ja vastausten laadusta riippuen tutkitaan kokonaistutkimuksena tai siitä otetaan otos tutkittavaksi. Otoksen tulisi olla laaja. Valinta tehdään sen mukaan, miten se vastaa tutkimuksen tavoitteisiin (Kananen 2008, 25–26; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 139–142; Kokonaistutkimus, otanta ja harkinnanvarainen näyte 2015). Kerätty aineisto käsitellään tilastollisesti ja ilmaistaan lukuina tai määreinä.

Verkkokysely on tiedonkeruuta valmiin nettilomakkeen avulla tietokoneen, tabletin tai älypuhelimen kautta. Tietoa voidaan kerätä laajaltakin tutkimusjoukolta nopeasti, tehokkaasti ja aikaa säästävästi (Järvinen & Järvinen 2011, 147; Valli & Perkkilä 2015, 109–110). Verkossa olevaan kyselyyn voidaan lähettää myös linkki sähköpostin välityksellä. Verkkokyselyn riskinä on vastauskato. Kato on riippuvainen kohderyhmästä ja aiheesta. Valikoimattomalle joukolle suunnattu kysely tuottaa yleensä vähemmän vastauksia kuin kohdennetulle joukolle, kuten esimerkiksi tietyille ammateille tai saman aihepiirin äärellä oleville ihmisille. Vastausten määrän ollessa vähäinen, suositellaan muistutusta kyselyyn vastaamisesta korkeintaan kaksi kertaa ensimmäisen kyselyn jälkeen, jotta vastausprosentti saataisiin korkeammaksi. (Hirsjärvi ym. 2010, 196–197.) Nuoret vastaavat useammin verkkokyselyyn kuin vanhemmat henkilöt (Valli & Perkkilä 2015, 112).

Strukturoidussa verkkokyselyssä vastaanottajalle lähetetään valmiiksi muotoillut kysymykset valmiine vastausvaihtoehtoineen ennalta määrätyssä järjestyksessä. Useasti käytetään Likert-asteikkoa. Kysymys- ja vastausvaihtoehtojen laadinnassa tulee kiinnittää huomiota lauseiden selkeyteen, pituuteen ja määrään sekä huomioida kohderyhmä. Kysymysten tulee merkitä samaa kaikille vastaajille ja kaksoismerkityksiä tulee välttää. Kysymys- ja vastausvaihtoehdot muotoillaan sen mukaan, mitä ja minkälaista tietoa halutaan saada. Strukturoiduilla kysymyksillä voidaan hankkia tietoa monipuolisesti tosiasioista, tiedoista, arvoista, asenteista, toiminnasta, käyttäytymisestä, uskomuksista, mielipiteistä ja käsityksistä. Vastausvaihtoedot voi laatia useammalla eri tavalla. (Hirsjärvi ym. 2010, 197–208). Webropol-kyselyssä kaikki kysymykset voivat näkyä yhdellä lomakkeella, jolloin vastaaja saa kokonaiskuvan ja voi vertailla antamiaan vastauksia keskenään. ZWF-ohjelman kyselyssä kysymykset tulevat näkyviin yksi kerrallaan, jolloin vastaukseen keskittyminen on helpompaa. Sähköistä lomaketta suositellaan

testattavaksi ennen varsinaista kyselyä, jotta lomakkeen toimivuus ja aineistokeruun luotettavuus varmistetaan. (Valli & Perkkilä 2015, 113–115.)

5.2 Kohderyhmät

Teemahaastattelut tehtiin kahdelle henkilölle, joilla kummallakin oli omakohtaista kokemusta ylivelkaantumisesta. Teemahaastattelun kohderyhmään valikoitui Espoon aikuissosiaalityön talousryhmävalmennuksen osallistujista ne, jotka ryhmävalmennuksen alkaessa ilmoittivat halukkuudestaan haastatteluun ja allekirjoittivat yhteydenottolomakkeen osallistumisestaan (Liite 2). Lomakkeessa kerrottiin opinnäytetyöstä sekä haastattelun luotettavuudesta, esittäydyttiin, kerrottiin mihin ja miksi kyselyä tehdään ja miten vastauksia käsitellään haastattelun jälkeen sekä painotettiin haastattelun luottamuksellisuutta. Teemahaastatteluun ilmoittautui kaksi vapaaehtoista, joista toinen vetäytyi haastattelusta heinäkuussa omassa elämässä tapahtuneiden muutosten takia. Peruuntuneen osallistujan tilalle saimme Espoon kaupungin talouskokemusasiantuntijan, jolla on paljon kokemusta ylivelkaantuneiden parissa työskentelystä sekä näkemyksiä heidän toiveistaan ja tarpeistaan taloussosiaalityölle.

Takuusäätiön verkkokyselyn kohderyhmä koostui Asunto ensin -verkostokehittäjien uutiskirjeen vastaanottajista, jotka työskentelivät asunnottomuuden ennaltaehkäisyn parissa. Verkostokehittäjät-hanke on osa AUNE asunnottomuuden ennaltaehkäisyohjelmaa, ja sitä koordinoi Y-säätiö. Verkostokehittäjien yhteistyössä on mukana myös asunnottomuustyötä tekevät kaupungit, Helsingin Diakonissalaitos, Sininauhasäätiö, Vailla vakinaista asuntoa ry ja Rauman Seudun Katulähetys ry.

5.3 Toteutusprosessi

Opinnäytetyö eteni suunnitelman mukaisesti, joskin koronaviruksen aiheuttamat muutokset hidastivat ja muovasivat prosessia. Tutkimusluvan saaminen Espoon kaupungilta kesti normaalia pidempään. Yhteydet eri toimijoiden välillä sekä molemmat teemahaastattelut toteutettiin etäyhteyksien välityksellä.

5.3.1 Teemahaastattelujen eteneminen

Teemahaastattelujen suunnittelu aloitettiin käsiteltävien teemojen kokoamisella tukisanakarttaan (Liite 3). Koska opinnäytetyössä oli mukana Espoon kaupungin aikuissosiaalityön asiakkaita, opinnäytetyölle tarvittiin tutkimuslupa Espoon kaupungilta. Tutkimusluvan saamisen jälkeen haastateltaville lähetettiin postitse tiedote (Liite 4), jossa kerrottiin, että haastateltava saa noin viikon kuluessa kirjeestä puhelun, jossa sovitaan haastatteluajasta ja -paikasta. Koronatilanteen takia haastattelut toteutettiin etänä. Haastattelutilannetta suunniteltaessa sovittiin, että meistä opiskelijoista vain se henkilö, joka oli valmennusryhmässä mukana,

tekisi haastattelut. Tämä vahvistaisi haastattelutilanteen turvallisuutta ja luottamusta, koska haastattelija olisi entuudestaan tuttu haastateltaville.

Haastateltavat nimettiin koodeilla anonymiteetin säilyttämiseksi. Talousryhmävalmennuksesta tuli mukaan vain yksi haastateltava, jota kutsutaan tässä opinnäytetyössä henkilö A:ksi. Henkilö A:n haastattelu suoritettiin nauhoitettuna puhelinhaastatteluna kesäkuussa. Tätä ennen haastattelun äänittämistä oli harjoiteltu ja kokeiltu ennakkoon. Äänitallenne purettiin kirjoittamalla auki ja teksti tarkistettiin useamman kerran, koska äänityksen laadussa oli vaihtelevuutta ja ääni kuului välillä epäselvästi. Tekstiä ei litteroitu yksityiskohtaisesti. Jos tutkimuskysymysten painopiste on haastattelun sisällössä eikä ilmaisussa, litterointitarkkuus voi olla väljää ja litteroinnissa voidaan jättää pois aiheen kannalta epäolennaisia sanoja (Ruusuvuori & Nikander 2017, 427, 430). Äänitteet tuhotaan opinnäytetyön julkistamisen jälkeen.

Henkilökohtaisten syiden takia haastateltava, henkilö B, peruutti osallistumisen. Opinnäytetyön suunnitelman riskianalyysi piti sisällään poikkeamat ja muutokset. Tällaisessa tilanteessa Espoon kaupungin talouskokemusasiantuntija korvaisi talousryhmävalmennukseen osallistuneen henkilö B:n haastattelun. Talouskokemusasiantuntija suostui haastatteluun ja myös tutkimuslupa Espoon kaupungilta kattoi kokemusasiantuntijan haastattelun. Haastattelu toteutettiin teemahaastattelun kysymyksillä pois lukien talousryhmävalmennukseen liittyvät teemat.

5.3.2 Verkkokyselyn eteneminen

Verkkokyselyn suunnittelu aloitettiin Takuusäätiön yhteyshenkilön kanssa 19.3. pidetyssä Teams-palaverissa, jossa kysymysideat koottiin ehdotukseksi Takuusäätiölle. Myöhemmin kysymyksiä tarkennettiin ja muotoiltiin lisää sähköpostitse. Palaverissa esiteltiin myös teemahaastattelun ideat Takuusäätiön edustajalle. Ideoinnin jälkeen Takuusäätiö vastasi kysymysten muotoilusta Webropol-ohjelmaan. Ennen kyselyn lähettämistä testikyselyn (Liite 1) toimivuus testattiin ja arvioitiin täyttämiseen kuluvaa aikaa. Halusimme etukäteen kokemuksen kyselystä sekä ohjelman tarjoamasta vastausten analysointimahdollisuudesta.

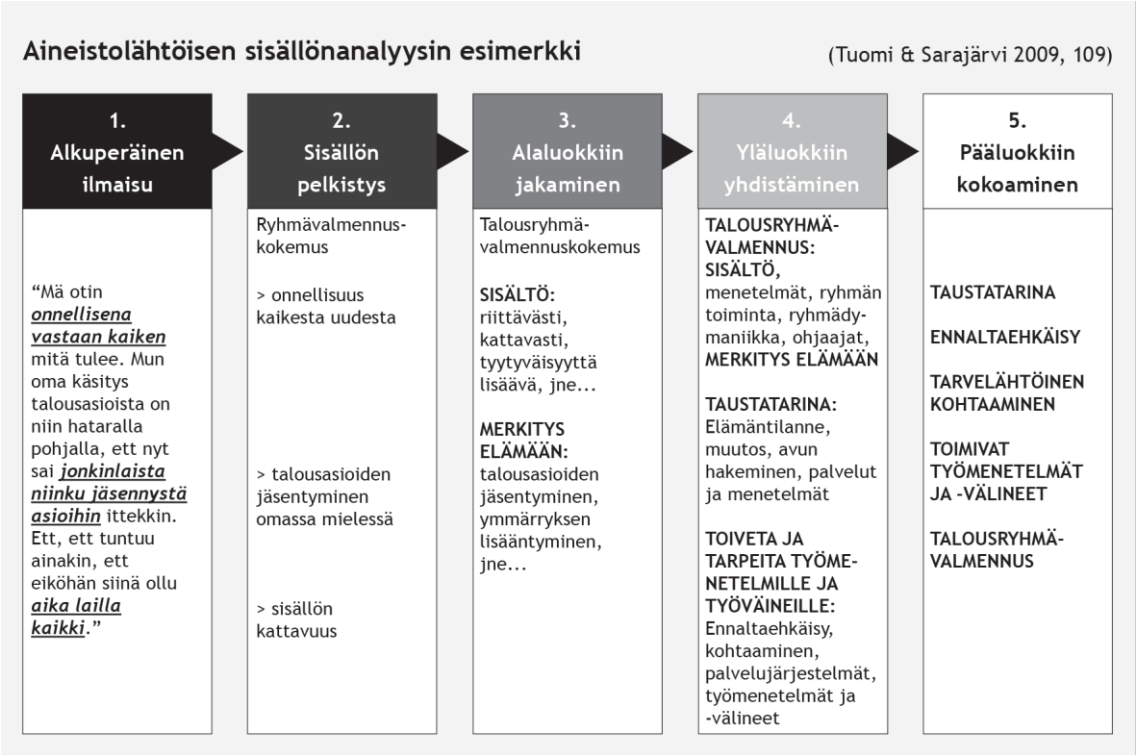
Verkkokysely rakentui kolmesta eri teemasta: 1) talousongelmien ennaltaehkäisy asunnottomuustyön piirissä, 2) neuvonnan rooli omassa työssä ja 3) talousneuvonnan työvälineet.

Kysely lähetettiin viikolla 15 Verkostokehittäjien uutiskirjeen yhteydessä 1 168 henkilölle. Vastaanottajille annettiin vastausaikaa noin neljä viikkoa. Kyselyyn vastasi vain 10 henkilöä, eli 0,86 % uutiskirjeen vastaanottajista. Jotta vastausprosentti olisi suurempi, sovimme Takuusäätiön ja ARAn edustajan kanssa, että kysely lähetetään toukokuun aikana ARAn sähköpostilistalla olevalle 300 asumisneuvojalle. Vastausaikaa kyselyyn annettiin nyt vain viikko. Kyselyyn vastasi tällä kertaa 15 henkilöä. Yhteensä vastaajia oli 25 eli 2,14 % vastaanottajista.

5.4 Vastausten analysointimenetelmät

5.4.1 Teemahaastattelujen analysointi

Teemahaastattelujen aineistolähtöinen sisällönanalyysi pohjautui Tuomen & Sarajärven (2009, 108–109) esittelemään malliin, joka koostuu aineiston litteroinnista ja siihen perehtymisestä (1), sisällön teemojen etsimisestä ja pelkistämisestä (2), pelkistysten listaamisesta ja ryhmittelystä alaluokkiin (3), yläluokkien muodostamisista (4) sekä yläluokkien kokoaminen pääluokkien käsitteiksi, jotka vastaavat asetettuihin tutkimuskysymyksiin (5). Kuva 4 havainnollistaa aineiston käsittelyn eri vaiheita ja antaa esimerkin eri luokkiin kategorisoinnista.



Kuva 4. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen.

Aineiston purkutyyli ja analysoinnin tarkkuus määräytyi tavoitteiden ja tutkimuskysymysten pohjalta. Teemahaastattelun aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä keskityttiin puhuttuun sisältöön, joka toi vastauksia tutkimuskysymyksiin, ei niinkään haastateltavan puheen ilmaisuihin tai vuorovaikutuksen merkityksiin. Aineistosta rajattiin pois ilmaisujen yksityiskohdat, persoonan tunnistamista lisäävät lauseet sekä tutkimuskysymyksen kannalta epäolennaiset teemat. Analyysin tavoitteena oli saada aineistosta esiin ehyt ja selkeä kuvaus niistä teemoista, joita haastateltavat nostivat esiin. Näitä teemoja tarkasteltiin opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteiden näkökulmasta. Analyysissä edettiin haastateltavan yksittäisestä ilmaisusta kohti yleisempiä teemoja.

Analyysissä keskityttiin niihin tekijöihin, joita toimivissa taloussosiaalityön työmenetelmissä ja -välineissä asiakkaan mielestä tulisi olla. Tämän lisäksi henkilö A:n elämäntarina on tiivistetty lyhyeksi kuvaukseksi. Vastauksista on nostettu esiin myös sellaista informaatiota, jota emme osanneet etsiä, mutta joka näyttäytyi haastateltavien kertomuksissa tärkeinä ja merkittävinä sisältöinä.

5.4.2 Verkkokyselyn analysointi

Excel-taulukkoon ja Power Point -esitykseen koottuja verkkokyselyn vastauksia päästiin analysoimaan kesäkuun alussa. Vastaukset oli koottu Webropol-ohjelman oletusten mukaisesti pylväsdiagrammien ja taulukoinnin avulla tilastoksi, joista näkyi vastaajien ja vastausten lukumäärät sekä vastausten prosenttiosuudet sekä avoimien kysymysten vastaukset. Pylväsdiagrammikuvien epäyhtenäisen ja siksi epätarkan ilmaisun takia piirsimme niistä uudet kuvat, jotka olivat ilmaisultaan yhtenäiset sekä pitivät sisällään sekä vastaajien ja vastausten lukumäärän. Vastausprosentin pienuuden tähden verkkokyselyn luotettavuus jäi vähäiseksi.

6 Tulokset

6.1 Henkilö A:n teemahaastattelun tulokset

Teemahaastattelun tulokset koottiin viiden pääotsikon alle: taustatarina, ennaltaehkäisy, tarvelähtöinen kohtaaminen, toimivat työmenetelmät ja -välineet sekä talousryhmävalmennus. Näiden ryhmien kautta etsittiin vastauksia tutkimuskysymykseen: ”Millaista tukea ylivelkaantuneet toivovat ja kokevat tarvitsevansa?”. Koska tavoitteena oli myös yhteistyökumppaneiden toiminnan kehittäminen ja uusien ideoiden löytäminen talousneuvonnan työvälineille, tuloksissa on huomioitu erillisenä nostona talousryhmävalmennus.

6.1.1 Taustatarina

Henkilö A kertoi talousongelmien alkaneen elämänkriisin yhteydessä. Ylivelkaantuminen oli monen tekijän summa. Elämänkriisi yhdistettynä ylioptimistiseen huolettomuuteen sekä yllättävään ”*puskasta tulleeseen huonoon onneen*” haastoivat talouden tasapainoa. Avun piiriin hakeutuminen kuitenkin jäi haastateltavan pyrkiessä sinnikkäästi selvittämään asiansa itse.

”… ois pitäny aikaisemmin kyllä osata hakea apua, mut mä jotenkin koitin sinnitellä, ja vähän liian pitkään. Ja sit siinä kävi sillai, et lopulta meni ihan talous kuralle. Siihen vaikutti kyllä monet seikat.”

Haastateltava uskoi, että asiat selviävät itsestään. Tilanne kuitenkin heikkeni, kunnes hän ystävän kannustamana päätyi sosiaalitoimistoon, josta hänet ohjattiin talousneuvontaan.

Talousneuvonnassa aloitettiin tilanteen selvittäminen: soitettiin velkojille, selvitettiin ja priorisoitiin laskuja. Saatuaan konkreettista apua, haastateltava voimaantui ottamaan myöhemmin itsekin yhteyttä ulosottomieheen. Tilanne alkoi selvitä asia kerrallaan.

”Joo, et se niinku sitte sai mut takas oivaltamaan miten tää homma menee. Sit alko näkee vähän valoaki. Mähän sillo, mä aloin sit soitteleen sinne ulosottomiehellekin, ja sieltä alko sit selkii…”

6.1.2 Ennaltaehkäisy

Haastateltavan mielestä velkaantumisen ennaltaehkäisy tulisi aloittaa jo peruskoulussa. Taloustaitoja tulisi opettaa nuorille ennen heidän siirtymistään työelämään. Kansalaisten tulisi saada selkeästi informoitua, oikeanlaista tietoa viranomaispalveluista. Ihmiset eivät hae apua ja tukia, koska eivät tiedä niistä, eivätkä osaa hakea niitä. Tuen saaminen tulisi tehdä helpoksi ja ymmärrettäväksi.

”Mä oisin tarvinnu tukea, niinku siis, kaikkien tukimuotojen suhteen, et en mä erottanu Kelaa ja työkkäriä toisistaan.”

”Kelalla on esimerkiks paljon erilaisia tukia, mitä ne vois hakee, mut ne ei hae niitä, ku ne ei tiiä.”

Kun ihmisten yleinen tietämys ja ymmärrys ylivelkaantumisesta lisääntyy, myös ympäristön ennakkoluulot vähenevät ja ylivelkaantumiseen liittyvä negatiivinen stigma heikkenee. Tällöin avun piiriin hakeudutaan helpommin. Myös ystävien tarjoama tuki on tärkeää haastavassa elämäntilanteessa.

Haastateltava toivoi, että sosiaalialan ammattilaiset osaisivat ottaa velkaantumisen puheeksi jo silloin, kun asiakkaalla on muita elämän kriisejä. Hälyttäväksi signaaliksi hän nostaa asiakkaan avaamattomat kirjeet ja laskut. Tällöin ammattilaisen tulisi puuttua asiaan suoraan, empaattisesti, ymmärtävästi ja sinnikkäästi. Ylivelkaantuminen kuormittaa ihmisen psyykkistä ja fyysistä jaksamista, tällöin ammattilaisen tarjoama konkreettinen apu on elintärkeää.

”…kysyä, et onko laskupino kohonnu, tulenko tota perkaamaan… Jotain tämmöstä. Se ois niinku konkreettisen avun tarjoamista ja siitä vois sit kieltäytyä, mut sitä pitäis vähän tyrkyttää vielä lisää, et josko kumminki.”

6.1.3 Tarvelähtöinen kohtaaminen

Kohtaamisissa ammattilaisten kanssa haastateltava nostaa esiin kokemansa epäluottamuksen ja epäluulot viranomaisia kohtaan. Avun hakemista vaikeutti se, että asiantuntijan asema auttamisjärjestelmässä oli jäänyt hänelle aiemmin epäselväksi. Kenen puolella sosiaalialan

ammattilainen on? Onko hän kansalaisen puolella vai virkamieskoneiston? Ylivelkaantuneisiin kohdistuva stigma ja tunne yleisestä ylivelkaantuneiden syyllistämisestä heikensivät hänen kokemustaan tasavertaisesta kohtaamisesta ammattilaisen ja asiakkaan välillä.

”Esimerkiks mä en oo edelleenkään ihan varma, että onko ne työnantajan puolella vai sen asiakkaan puolella, siis koin sen asian sillä tavalla.”

”Se ei oo, niinku, ihan selkee, se niitten asema siinä palveluammatissa.”

Henkilö A:n mielestä ammattilaisen tulisi ottaa ylivelkaantuminen puheeksi suoraan ja avoimesti konkreettisten kysymysten kautta. Ammattilainen voi kysyä esimerkiksi: Tarvitsetko apua taloudellisen tilanteesi kartoittamisessa, tukien hakemisessa tai jopa kirjekuorien avaamisessa? Puheeksi oton tulisi olla ymmärtäväistä, sitkeää ja sinnikästä, vaikka asiakas ei heti ensimmäisellä kerralla uskaltaisikaan puhua taloudellisista ongelmistaan tai hän loukkaantuisi.

Ammattilaisen ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa henkilö A:n tilanne hahmottui ymmärrettäväksi. Haastateltavan mielestä oli tärkeää, että asiakas sai henkilökohtaista tukea ja palvelua sekä konkreettista apua taloudellisen tilanteensa kartoittamiseen.

”Kyllä, tää henkilökohtainen tuki toimi, kun joku kertoo, miten nää hommat toimii.”

Kokemus autetuksi tulemisesta ja siitä, että toinen alkaa ajamaan omaa asiaa synnytti toivoa ja lisäsi energiaa, jolloin henkilö A jaksoi lähteä selvitystyöhön itsekin mukaan. Ammattilainen voi luoda toivoa avaamalla umpikujaan joutuneelle asiakkaalle mahdollisuuksia. Aina voi jotain tehdä. Asioita tulisikin ratkaista yhdessä askel kerrallaan.

”Ensimmäisenä se oli sitä, et niinku maksa tää ja tätä lykätään… Se oli ihan sika hyvä homma, et siihen rupesi tota uskomaan, että oikeasti autetaan ja hoidetaan tätä hommaa. Kyl siinä herkisty et kyynel tuli silmään… Siitä se lähti selkiämään.”

Asiakaskohtaamisen haasteina haastateltava mainitsi palveluiden jakautumisen useille eri tahoille, viranomaiskielen ja palvelurakenteiden vaikeaselkoisuuden sekä asiakkaan ja ammattilaisen aikakäsityksen erilaisuuden. Ylivelkaantuneelle muutama päiväkin tuntuu liian pitkältä. Myös päivärytmien erilaisuus tuli esiin. Usein ylivelkaantumisen synnyttämä stressi lisää unettomuutta. Tällöin vajaata yöunta paikataan päiväunilla, mikä vaikuttaa siten, että aamun soittoajat jäävät käyttämättä.

”Se oli tehty mahdollisimman vaikeeks, kun varhain aamuajalla joutuu soittaa… Et mä olin niin masentunut, niin et niinku, ettei saanut nukuttua kunnolla… Ku joskus aamuyöstä sain unen päästä, niin sitten oli pakko nukkua puolille päiville.”

”Siinä oli jotain pari viikkoa, mut sekin tuntu kyllä ihan järjettömän pitkältä ajalta, vaik se on varmaan aika nopeesti.”

6.1.4 Toimivat työmenetelmät ja -välineet

Henkilö A:n mielestä ei ole olemassa yksiselitteistä ja oikeaa mallia taloussosiaalityön menetelmille tai välineille. Hänen kokemuksensa mukaan viranomaispalvelut ovat usein vaikeasti hahmotettavia, byrokraattisia ja epäselviä. Asiakkaat eivät esimerkiksi tiedä, miten tukia haetaan. Tästä johtuen varsinkin haastavien elämäntilanteiden ja kriisien aikana oikea-aikainen tuki ja apu jää saamatta. Ei ole voimaa eikä kykyä ottaa selvää. Näiden kokemusten pohjalta henkilö A kokee, että kolmannen sektorin toimijat ja yhdistyksien vapaaehtoiset voisivat toimia välittäjinä kansalaisen ja virkamiehen välillä auttaen, tukien, ajamassa ylivelkaantuneen asiaa ja neuvomassa konkreettisesti, miten toimia. Vapaaehtoisia tulisi kouluttaa ylivelkaantuneiden vierellä kulkijoiksi ja aktiivisiksi tukijoiksi. Lisäksi hän mainitsee kansalaisavun ja kokemusasiantuntijuuden, jossa vertainen auttaa ja neuvoo eteenpäin, ”*jalkautuu lähimmäisiä jelppimään.”*

”… ne oli vaan virastoja. Et mä alotin nollasta niinku siinä sitte yhteiskuntaan tutustumisen… Et sillon mä kekkasin semmosen, et pitäs olla semmonen vähän helvetin enkelit tyyppinen järjestö, joka porhaltaa paikalle, kun itselle käy huonosti ja ne niinkun asiois viranomaisten kanssa sun puolesta ja olis sun puolella.”

6.1.5 Talousryhmävalmennus

Henkilö A:n mielestä talousryhmävalmennuksia kannattaa ehdottomasti järjestää. Hänen kokemuksensa Espoon ASTA-osahankkeen talousryhmävalmennuksesta oli positiivinen. Ryhmän kautta ymmärrys ja tietämys velka- ja talousasioista lisääntyi sekä selkeytyi, kun talouteen liittyviä teemoja jäsenneltiin kansankielelle.

” Mun mielestä oli ihan hyvää asiaa ja riittävästi ja asiantuntemus oli kohillaan. Kaikkiin kysymyksiin tuli vastaus ja ymmärrys kasvoi.”

Henkilö A:n mielestä ylivelkaantuneilla on tarve puhua vaikeista asioista ja saada asiantuntevaa tietoa ja tukea. Ryhmän tarjoama vertaisuus normalisoi ylivelkaantuneen elämäntilannetta: en ole asian kanssa yksin, on hyvin yleistä ja helppoa ylivelkaantua. Haastateltavan kohdalla talousryhmävalmennus mursi ennakkoluuloja viranomaisia ja taloussosiaalityön ammattilaisia kohtaan. Ryhmä ei ollutkaan *”olkaa vasten nyyhkyttämistä”,* mitä hän alussa oli pelännyt, vaan ammattilaisten tarjoamaa asiantuntevaa tukea asiakkaita varten. Talousasiat eivät olekaan salatiedettä, vaan asiallisen tuen turvin omaa tilannetta voi tarkastella realistisesti. Raha-asioiden selkeytyessä tuli tunne oman elämän hallinnasta. Ryhmä opetti

ennakoimista ja suunnitelmallisuutta raha-asioiden hoidossa, pienissä asioissa säästämistä ja lisäsi motivaatiota säästämiseen.

”Kyllä mun mielestä se, että tää ei enää oo sellainen mörkö tää ajatus, vaan tuntu, että kun siellä oli käsitelty kaikki asiat, niin että tässäkö se olikin. Eli ei olekaan sellaisia minulta salattuja asioita. Ja tuntee, että raha-asioista tuli helpommin hallittavia.”

Talousryhmävalmennuksen sisällön henkilö A koki mielenkiintoiseksi ja asiapitoiseksi. Talousteemaa käsiteltiin kattavasti ja sisältöä oli riittävästi. Hän oli tyytyväinen asiantuntijavierailuihin, jotka poistivat ennakkoluuloja ja -asenteita madaltaen kynnystä ottaa yhteyttä asiantuntijoihin. Teemojen jakautuminen usealle eri kerralle oli hänen mielestään toimivaa ja mielekästä. Talousryhmävalmennuksessa käytetty budjettilomake herätti ajatuksia ja jäi mieleen, vaikka se ei konkretisoitunut arjen työvälineeksi.

”Ulosottomiehestä on ollu sellaisia kauhukuvia. Nyt sai kasvot. Mun mielestä kaveri hoiti asiansa erittäin mallikkaasti. Mulla muuttui mielikuva siinä, että ne hoitaa asiat kuntoon. Siinä on ehkä just se, ett kun mielikuva on negatiivinen, niin sinne ei halua soittaa.”

Talousryhmävalmennus synnytti osallistujissa paljon tunnetta, jolloin oli tärkeää, että ohjaajat osasivat rajata ja ohjata ryhmän toimintaa. Espoon talousryhmävalmennus säilytti keskustelevuuden ja toinen toisen kuuntelemisen, mikä loi turvallisuuden tunnetta lisäten luottamusta ja uskallusta avautua vaikeistakin teemoista. Haastateltava koki, että ohjaajat olivat asiallisia ja kykenivät antamaan selkeitä vastauksia ja henkilökohtaisia neuvoja sekä yksilöllistä ohjausta. Haastateltavan mielestä pieni ryhmäkoko, maksimissaan 7 henkilöä, mahdollistaa parhaiten henkilökohtaisen tuen ja kohtaamisen. Aikuissosiaalityön yhteydenotto ja ehdotus ryhmään osallistumisesta tuntui henkilö A:sta hyvältä ja toimivalta.

”Mä tykkään et ei liian iso ryhmä. Jos ois ollu isompi, niin sit se ois ollu se, henkilökohtaisen ohjauksen ja keskustelun osuus ois jääny paljon vähemmälle. Et nyt siellä uskalsi avata kyllä suunsa tarvittaessa… Keskustelu säily ja siinä synty sellainen luottamuksen piiri paljo paremmin ku mä luulin, et olis voinu syntyä. Et siinä ihmiset uskals sanoo asioita ja kuunneltiin puhujaa.”

”Hyödyllinen suosittelen.”

6.2 Kokemusasiantuntijan teemahaastattelun tulokset

Espoon kaupungin talouskokemusasiantuntijan teemahaastattelun tulokset koottiin samojen pääotsikoiden alle kuin henkilö A:n tulokset. Oman toimensa kautta talouskokemusasiantuntija pääsee tutustumaan hyvin sekä sosiaalialan ammattilaisten että ylivelkaantuneiden toiveisiin ja tarpeisiin. Tästä syystä vastaukset olivat kiinnostavia ja monipuolisia.

6.2.1 Taustatarina

Kokemusasiantuntija kertoi olleensa määrättömästi ylivelkaantunut pitkän ajan ilman oikeanlaista tukea. Hän ei tiennyt tarjolla olevista tuista, koska kukaan ei tarjonnut apua. Ensimmäinen kosketus talousneuvontaan tuli työpalvelussa (TYP:ssä), jossa järjestettiin yksi talous- ja velkaneuvontatapaaminen. Yksin omien velkojen selvittäminen ennen velkaneuvojan tapaamista oli liian vaativaa. Kun ainutkertainen tapaaminen peruuntui, haastateltava koki tulleensa leimatuksi. Kokemus oli huono ja lannistava.

”Ni siel tarjottiin mulle tämmönen mahdollisuus, että sinne tilataan, sinne TYP:n tiloihin tämmönen talous- ja velkaneuvoja yhden kerran. Ja mulle sanottiin, että selvitä velkasi sitä ennen. Että selvitä kuinka paljon olet velkaa ja minne. Joka on siis ehkä maailman historian surkein idea, ja mihin ihmiset ei oikeesti oo millään tavalla kyvykkäitä, koska se selvitystyö on täysin mahdoton.”

Myöhemmin vähävaraisten naisten ryhmätoiminnan talous- ja velkaneuvonnan sekä jalkautuvan velkaneuvonnan kautta kokemusasiantuntijan tilanne alkoi selviämään.

”Siellä tapasin siis jalkautuvat velkaneuvojat… ja he tota lähtivät sitten taklaamaan sitä aihetta sillä tavalla, että ne teki ensimmäisistä lauseista asti selväksi sen, että velkaantuminen on helppoa, ja se tapahtuu usein syistä, jotka on vaikeita, ja siitä poispääseminen on hirveän vaikeaa. Ne selitti sen perintätoimistosta ulosottoon ja perintätoimistoon ja toiseen firmaan ja toiseen firmaan velan etenemisen ja kulujen kasvamisen hirveen konkreettisesti fläppitaululla.”

Kokemus siitä, että asiantuntija oli hänen puolellaan, synnytti kokemusasiantuntijassa toivon. Hänen itsensä ei tarvinnut osata, ymmärtää tai tietää mitään. Joku hoiti hänen asioitaan. Asiat alkoivat selviämään. Velkajärjestelyyn pääseminen avasi tulevaisuusperspektiivin. Fyysinen ja psyykkinen olo koheni heti. Elämä sai suunnan ja tavoitteen. Kompetenssi vahvistui ja energia lisääntyi.

”Mullahan aukes maailma ihan eri tavalla, kun mä tiesin, et mä tuun pääsee siihen järjestelyyn. Mä saan nää velat sillee, et ne loppuu jonain päivänä. Eli mä saan siihen päivämäärän. Okei mun tapauksessa se oli viiden vuoden päivämäärä, mut se oli kuitenkin päivämäärä. Et johonkin mennessä tää tilanne on ohi. Ja mä pystyin alkaa ajattelemaan tulevaisuutta ihan eri tavalla, et se avas niin kun semmoisen ihan uuden elämän. Tosi dramaattiselta kuulostaa. Mut silt se tuntu oikeesti, et hei, mult on noussu tämmönen järkyttävä säkki huolta niskasta ja mull on joku tavote. Viiden vuoden päästä mä pystyn tekee asioita niinku muutkin ihmiset ja mä saan tän oikeesti pois. Et mull on nyt joku tavote täss elämässä ja mä voin alkaa miettii tulevaisuutta. Se oli ihan valtava suuri parannus mun elämänlaadulle, mun stressaaminen, masennusoireet ja ahdistusoireet ja unettomuudet ja kaikki sellaset rupes hälvenemään eli

ihan fyysisiä vaikutuksia tuli, kun iso stressi ja semmonen paha olo purkaantuu pois, niin tulee tai tuli niinku ensimmäisen kerran pitkään aikaan sellasta myöski sellasta fiilistä et mä pärjään täss jotenkin. Mun työkyky siis parani."

6.2.2 Ennaltaehkäisy

Kokemusasiantuntijan mielestä ylivelkaantumisen ennaltaehkäisy alkaa yhteiskunnan rakenteista, kotikasvatuksesta ja luotonantajien vastuuttamisesta. Taloustaitoja voisi opettaa jo peruskoulusta alkaen.

"Mut toi on toi varhanen puuttuminen nii se pitäs tulla systeemistä ja nythän siis tulee, jos se tulee, nyt se positiivinen luottorekisteri. Ni se helpottaa sitte paljon… Joo, sälytetään sitä vastuuta sinne luotonantajille, jotka on tähän vaan ihan pokkana vetäny sillä, että annetaan mitä annetaan eikä välitetä mistään mitään. Ja sit syytetään ihmisiin siit, ett ne velkaantuu piittaamattomasti. Et vastuuta ei ollu luotonantajilla yhtään. Nyt jos sitä tulee sinne päähän, ni sehän helpottaa kyll paljon. Mut se on niinkun mun mielestä järjestelmävika et sitä velkaa saa liian helposti."

"Et kyll se sielt kotikasvatuksest lähtee se taloushallinta, ja jos sitä ei ole, ni se pitäs tulla mun mielestä sit koulusta ihan alust asti, ihan pienist asti…"

Koska verkossa liikkuu paljon väärää tietoa, oikean tiedon levittäminen ja informointi niin, että se olisi selkeästi nähtävillä, esimerkiksi julkisilla paikoilla kuten kirjastoissa ja terveyskeskuksissa, olisi tärkeää. Julisteiden avulla ihmisiä voisi motivoida ottamaan yhteyttä velkaneuvontaan tai sosiaalityöntekijään, ennen kuin tilanne kärjistyy liian mutkikkaaksi. Talouspalveluista ja -ryhmistä tulisi mainostaa myös niin, että termistö olisi innostavaa eikä leimaavaa ja syyllistävää. Oikeaa kansankielistä tietoa tulisi olla tarjolla aina.

"Ni jos sellasella pystyis jotenkin mainostamaan sitä, että tääll etitään ratkaisuja eikä syytellä ketään, nii se vois oikeesti jopa tuoda sit niitä asiakkaita."

Asiakastilanteessa sosiaalialan ammattilaisen tulisi huomioida, jos asiakkaan velat ja laskut alkavat kasautumaan tai tiliotteessa on useita maksuja eri perintäfirmoille ja velkojille. Kokemusasiantuntijan mielestä laskujen ehdoton maksaminen ei ole oikea tapa puuttua tilanteeseen, vaan maksun edellytyksenä tulisi olla esimerkiksi talousvalmennukseen osallistuminen.

"… siinä kohtaa, ku ihminen tulee jonkun instanssin piiriin ja sillä ei raha-asiat toimi, ni jonkun pitäis tehdä jotain, jotain muuta, ku maksaa…"

6.2.3 Tarpeita ja toiveita

Asiakkaan toiveita ja tarpeita kuvaillessaan kokemusasiantuntija nosti esiin oikean tiedon, konkreettisten neuvojen ja käytännöllisen avun tarpeen koko selvitysprosessin ajan. Henkisesti kuormittavassa elämänvaiheessa asiakas toivoo ammattilaiselta sitä, että asiantuntija ottaisi asiakkaan asian hoitaakseen, kantaisi hänen taakkaansa ja olisi asiakkaan rinnalla, kunnes asiakas jaksaisi taas itse hoitaa omia asioitaan.

”Tarjottiin tällanen mahdollisuus, et niin velkoja voidaan lähtee selvittämään heti, ja ainoo mitä piti tehdä oli laittaa nimi alle paperiin ja ottaa kuva henkkarista. Kopio siis minkä he myös hoitivat. Ja sitten lähettivät sieltä kaikki paperit matkaan. Itse ei tarvinnut tehä yhtään mitään. Sit varattiin seuraava aika, jolloin kirjotettiin pariin paperiin lisää nimeä alle, edelleenkään ei tarvinnu tietää mitään, ei tehdä mitään eikä ymmärtää mistään mitään. Ja sitä mukaan he antoi hyvin selkeitä neuvoja et mitä mä teen seuraavaks. Käytännössä mun ei tarvinnu tietää mitään. Tää oli niinku se kaikist oleellisin.”

Ylivelkaantuneella on kokemusasiantuntijan mukaan tarve puhua tilanteestaan, vaikka hän häpeän ja leimautumisen pelon takia ei mielellään puhuisi taloudellisista vaikeuksistaan. Tukea tarvitsevalla on tarve tulla kuulluksi, hyväksytyksi ja ymmärretyksi ehdoitta ilman ylhäältä, asiantuntijan valta-asemasta päin tulevan syyllistämisen, tuomitsemisen tai arvostelun uhkaa. Kun ammattilainen normalisoi ylivelkaantumista yhteiskunnallisten syiden kautta tuoden esiin ylivelkaantumisen yleisyyden ja helppouden, asiakas huojentuu tutkimaan vapaasti omaa tilannettaan. Ylivelkaantumisen normalisoiminen ja yleistäminen madaltaa kynnystä avautua ja pyytää apua.

”Mä sanoisin, ett aika isolla osalla velkaantuneista on hirvee tarve puhua, mutta se puhuminen on vaikeeta, jos on tullu vastaan tämmösiä kokemuksia ku mullakin, ett se on syyllistävää… Ja sitten kun se toisella puolella pöytää istuva virkamies mielletään sellaseks niinku korkeampiarvoseksi ihmiseksi, joka katsoo sua muutenkin vähän alaspäin.”

”Mut jos ne saa mahdollisuuden alkaa puhuu siltä pöydältä, että et niinku tyliin, et voi vitsi, et onks sullekin käyny tällee, et on tullu tosi paljo velkaa. Täähän on hirveen yleinen ongelma, ja se on tosi surullista, et toi perintäsysteemi on niin vaikee et siitä velasta ei pääse eroon. Siis joku sellainen yksinkertainen avaus siihen että, et niinku, et mä ymmärrän, et sulla näyttää tääll, et sä makselet tommosii osamaksuja, että ooksäkin niinku poloinen siinä tilanteessa, että et voitasko me keksii jotain apuu tohon. Et toi systeemihän on ihan kamalan vaikee. Ja se on niinku ihan tosi vaikeeta selvitä niistä veloistaan itse, että lähettäiskö yhessä hakee sulle jotain apua.”

6.2.4 Tarvelähtöinen kohtaaminen

Kokemusasiantuntijan puheissa tärkeimmäksi työvälineeksi nousi ammattilaisen oikeanlainen työote asiakaskohtaamisessa. Vuorovaikutuksen elementteinä tulisi olla hyväksyntä, kokonaisuuden ymmärtäminen ja oikeanlainen käytännön empatia.

”Mä pidän ihan ratkaisevana ja selkeänä asiana sitä, et siinä oli aukoton hyväksyntä, ymmärrys ja semmoinen empatia, et hoidetaan tää yhdessä. Ja et sielt tuli erittäin vahva konkreettinen asiointituki. Et se, et on silleen et tsempataan, ”sä pystyt tähän, sä pystyt tähän” ei oikeestaan auta, jos sä et oikeestaan pysty siihen.”

Työotteen tulisi olla ratkaisukeskeinen. Ammattilaisen tulee kutsua asiakasta etsimään yhdessä yksilöllisiä ratkaisuja vaikeaan tilanteeseen. Toivottomalta tuntuvassa ja mahdottomalta näyttävässä tilanteessa voi aina tehdä jotain. Tällöin ammattilainen on mahdollisuuksien avaaja ja toivon ylläpitäjä. Kokemusasiantuntija kannattaa puheeksi ottamisessa suoraa lähestymistä ja konkreettisia ehdotuksia.

Konkreettista tietoa tulisi tarjota selkeästi askel askeleelta koko selvitysprosessin ajan. Talouteen ja velkaantumiseen liittyvät asiat ovat suurimmalle osalle vaikeita ymmärtää, tällöin viestinnän tulisi olla havainnollistavaa ja kansankielistä. Tiedon tulisi olla oikeaa ja tuoretta. Verkossa liikkuu paljon väärää tietoa mikä lisää ylivelkaantuneiden epätoivoa.

Kokemusasiantuntija nosti esiin myös sosiaalityön aikaresurssien niukkuuden. Työntekijöillä ei ole aikaa perehtyä asiakkaan elämäntilanteeseen syvällisesti, tapaamisajat sovitaan useiden viikkojen päähän, jne. Työstä tulee *”tulipalojen sammuttelua”*. Sen sijaan olisi hyvä perehtyä kokonaisvaltaisesti ja syvällisesti asiakkaan elämäntilanteeseen.

”Sosiaalityössä etenkin se iso iso ongelma on se, että ihmisill ei oo aikaa. Ihmisen elämää ei voi pintaraapasta jossain tunnin ajalla missä keskitytään just siihen tulipalotilanteeseen mikä sil hetkell on ja sit sitä ei tavata uudestaan, jos ei tuu uutta tulipaloo.”

6.2.5 Toimivat työmenetelmät ja -välineet

Oman kokemuksen ja kokemusasiantuntijan työn pohjalta haastateltava toi esiin kokemusasiantuntijoiden suuren tarpeen. Kokemusasiantuntija toimii asiakkaan ja ammattilaisen välillä tuoden oman kokemuksen kautta oikeanlaista ymmärrystä tilanteeseen. Kokemusasiantuntija tarjoaa tukea sekä asiakkaalle että sosiaalialan ammattilaiselle ja tätä mahdollisuutta tulisi voida käyttää paljon enemmän hyödyksi.

Jo ensimmäisellä asiakastapaamisella olisi hyvä saada aikaan jotain. Kokemusasiantuntija ehdottaa esimerkiksi valmiiksi kirjoitettua, oikeilla lakipykälillä varustettua kirjettä velkojen selvittämiseksi perintätoimistoilta. Asiakas allekirjoittaisi kirjeen heti ensimmäisellä

tapaamisella ja sosiaalialan ammattilainen postittaisi sen heti eteenpäin. Tämä antaisi asiakkaalle kokemuksen, että prosessi lähti heti käyntiin, jotain saatiin tehdyksi, häntä autettiin konkreettisesti.

Kokemusasiantuntija antoi kiitosta Takuusäätiön materiaaleille, verkkosivuille, Facebook-ryhmälle ja chat-palvelulle. Lisäksi hänen mielestään Oikeus.fi-sivulta löytyi luotettavaa tietoa, joskin se oli vaikeaselkoista. Työvälineiden tulisi olla selkeitä ja helposti ymmärrettäviä.

Toimivina työmenetelminä ja -välineinä kokemusasiantuntija piti erimuotoisia ryhmätoimintoja, talousklinikkaa tai matalan kynnyksen non stop -velkaneuvontaa.

" Tosi paljon saatas kiinni ihmisii, jos olis jotain tämmöstä tarjolla niinku tämmöst ryhmää... Musta ois aivan ihanaa pitää jotain perjantai vastaanottoo, johon kävelet millon vaan sisään, missä tahansa tilanteessa sun velkas on, niin katotaan siit eteenpäin. Et kaikki saa tulla ja jos joku haluu tulla avaamaan laskuja niin tulkoon. Jos joku haluu tulla siirtymään velkaselvityksen osaan kaksi niin tulkoon. Et olis sellanen velkaklinikka. Missä tilanteessa ikinä oot tällä hetkellä niin tule."

6.2.6 Talousryhmävalmennus

Kokemusasiantuntijan mielestä ryhmätoiminnassa on voimaa. Vertaisuus rohkaisee ja vahvistaa, sillä vertaiselle on helpompi puhua kuin viranomaiselle.

"Ryhmässä on tämmösis velka-asioissa ihan sikana voimaa. Se on jo oletusarvona se, että sä ajattelet, että sä meet ryhmään, missä on muitakin velkaantuneita, niin sillonhan sulla on heti semmonen olo, et sä et oo ainoo, joka on ihan urpo ja asiansa kussu, vaan sillon siin on muitakin".

Kokemusasiantuntija nosti esimerkkeinä erilaisia ryhmiä, joissa talousvalmennusta on ollut tai voisi olla: vähävaraisten naisten ryhmät, pitkäaikaistyöttömien ryhmät, sosiaalisen kuntoutuksen ryhmät, matalan kynnyksen avoimet non stop -ryhmät julkisissa tiloissa, jne. Ryhmät voisivat olla avoimia ja niiden ote tulisi olla ratkaisukeskeinen.

"… sil ryhmäll pitäs olla hirveen hyvä sellanen jotenkin konsepti. Ja semmonen kepeä, ettei siihen tulis sitä semmosta, et niinku mennään nyt sinne sit kuuntelee, ku joku motkottaa siit, ettei oo maksettu laskuja. Eli se pitäs jo myydä sekin jo sellasena, et oletko tällaisissa ongelmissa, niin on moni muukin. Et me järjestetään ryhmiä, tyylin non stoppina. Että kaikki mahtuu. Et saatais sellanen kuva luotua, et tää on yleistä. Ja tervetuloa vaan tänne meille."

" Jokaselle löytyy apua. Et etitään apua juuri sun tilanteeseen; mikä sun tilanteessa olis nyt se oikee. Et ratkaisuvaihtoehtoja on. Ja et tää on niinku sitä hirmu tärkeetä, et ihmiset ymmärtäis sen, et se ei oo ihan niin, et jos yks ei päässy, ni toinen pääsee tai ja jos ei saanu

sieltä apuu niin toinenkaan ei saa ja, et kauheen helpost mennään siihen, et ei oo mitään tehtävissä ja siihen uskotaan ihan apinan raivolla."

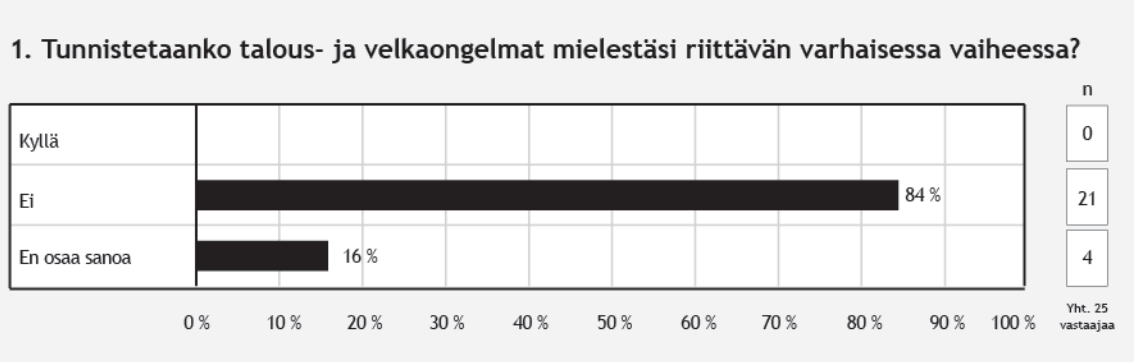
6.3 Takuusäätiön verkkokyselyn tulokset

Verkkokyselyn avulla haettiin vastauksia ammattilaisille suunnattuun kysymykseen: *"Mitä toiveita ja tarpeita asunnottomuuden ennaltaehkäisyn parissa työskentelevillä ammattilaisilla on taloussosiaalityön työvälineille?"* Verkkokyselyn tulokset jaettiin teemoihin: ennaltaehkäisy, tarvelähtöinen kohtaaminen sekä toimivat työmenetelmät ja -välineet sekä koronaviruksen vaikutus asumis- ja talousneuvontaan. Tulokset avattiin epätarkalla eniten-vähiten-skaalalla ja pylväsdiagrammien avulla. Jokaisen pääteeman lopussa on tiivistelmä tuloksista. Tuloksia lukiessa on huomioitava vastausmäärän pienuus (25 henkilöä 1 468 henkilöstä). Tekstiin ei ole liitetty prosenttiosuuksia. Yleisen käytännön mukaan alle 100 henkilön otoksissa prosenttilukuja ei tulisi käyttää tuloksia avattaessa, koska pienissä otoksissa prosenttiluvut voisivat synnyttää väärän mielikuvan. Rehellisemmän kuvan tuloksista antaa tuolloin vastausten tai vastaajien lukumäärä. (Heikkilä 2014, 78.) Vaikka pienen aineiston kuvallinen esittäminen voi luoda vääriä mielikuvia aineiston suuruudesta ja merkityksestä, pylväsdiagrammit ovat kuitenkin sisällytetty tuloksien esittelyyn, jotta tarkemmat prosenttiosuudet ja vastausmäärät voitaisiin esittää.

6.3.1 Ennaltaehkäisy

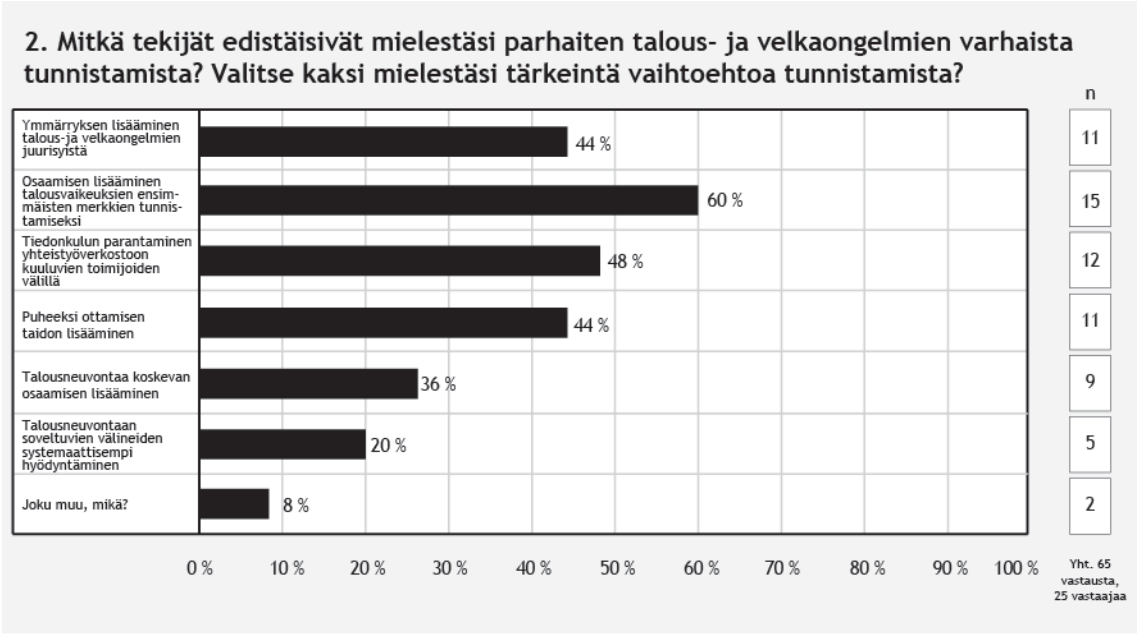
Ennaltaehkäisyn teemaa käsittelevät verkkokyselyn kysymykset 1 ja 2 kohdistuivat talous- ja velkaongelmien varhaiseen tunnistamiseen. Kysymyksillä selvitettiin mielipiteitä siitä, tunnistetaanko talous- ja velkaongelmia riittävän varhaisessa vaiheessa, ja mitkä tekijät ammattilaisten mielestä parhaiten edistäisivät talous- ja velkaongelmien varhaista tunnistamista.

Talous- ja velkaongelmien varhainen tunnistaminen. Vastaajista lähes kaikki olivat sitä mieltä, että velkaongelmia ei tunnisteta riittävän varhaisessa vaiheessa. Pieni osa vastaajista valitsi vastausvaihtoehdon "*en osaa sanoa*", eikä yksikään vastaajista ollut sitä mieltä, että se tunnistettaisiin riittävän varhain.



Taulukko 1. Talous- ja velkaongelmien varhainen tunnistaminen.

Talous- ja velkaongelmien varhaisen tunnistamisen edistäminen. Yli puolet vastaajista (eniten vastauksia) vastasi, että osaamisen lisääminen talousvaikeuksien ensimmäisten merkkien tunnistamiseksi edistäisi parhaiten talous- ja velkaongelmien varhaista tunnistamista. Myös tiedonkulun parantaminen yhteistyöverkoston välillä koettiin tärkeäksi, saaden kannatusta lähes puolelta vastaajista. Lähes saman verran kannatusta sai ymmärryksen lisääminen talous- ja velkaongelmien juurisyistä ja puheeksi ottamisen taidon lisääminen. Avoin vastausvaihtoehto sai kaksi vastausta, jotka olivat: *matalan kynnyksen talousneuvonta, jonne pääsisi todella nopeasti ja palvelu olisi yleisluontoista eikä asiakas kokisi leimautuvansa, vaan uskaltaisi ottaa yhteyttä jo aikaisemmassa vaiheessa* ja *peruskoulussa tulisi puhua enemmän taloudenhallinnasta.*



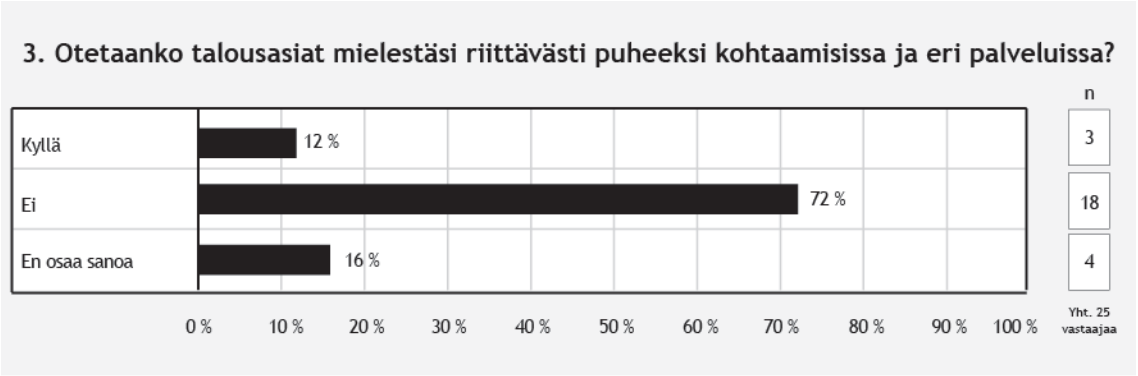
Taulukko 2. Talous- ja velkaongelmien varhaisen tunnistamisen edistäminen.

TIIVISTELMÄ. Aineiston perusteella talous- ja velkaongelmia ei tunnisteta riittävän varhaisessa vaiheessa. Sen edistämiseksi olisi tärkeää, että talousvaikeuksien ensimmäisiä merkkejä osattaisiin tunnistaa ja että niiden juurisyitä ymmärrettäisiin paremmin. Myös yhteistyöhön eri toimijoiden välillä tulisi panostaa. Ennaltaehkäisevinä toimenpiteinä ehdotettiin, että jo perusopetukseen tulisi sisällyttää taloudenhallintaa koskevaa opetusta ja palveluissa tarjota matalan kynnyksen talousneuvontaa. Talousasioiden vahvempi puheeksi ottaminen sekä talousneuvontaa koskevan osaamisen lisääminen edistäisivät myös varhaista tunnistamista.

6.3.2 Tarvelähtöinen kohtaaminen

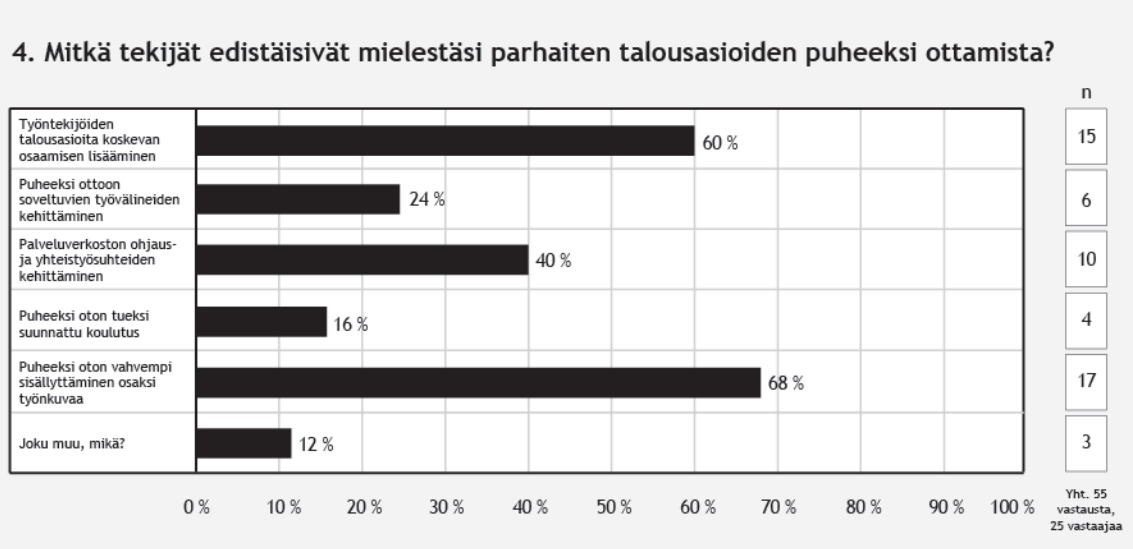
Kohtaamisen teemassa tarkastellaan talousasioiden puheeksi ottamiseen ja sen edistämiseen liittyviä kysymyksiä 3 ja 4. Kysymyksillä haluttiin selvittää ammattilaisten näkemyksiä siitä, otetaanko talousasiat riittävästi puheeksi kohtaamisissa ja eri palveluissa sekä millä tavoin puheeksi ottamista voitaisiin edistää.

Talousasioiden puheeksi ottaminen. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että talousasioita ei oteta riittävästi puheeksi eri palveluissa. Noin kuudesosa valitsi ”*en osaa sanoa*” vaihtoehdon, ja vain muutama oli sitä mieltä, että talousasiat otetaan riittävästi puheeksi.



Taulukko 3. Talousasioiden puheeksi ottaminen.

Talousasioiden puheeksi ottamisen edistäminen. Eniten vastaajia, eli kaksi kolmesta, valitsi puheeksi oton vahvemman sisällyttämisen osaksi työnkuvaa. Lähes yhtä paljon kannatusta sai työntekijöiden talousosaamisen lisääminen sekä palveluverkoston ohjaus- ja yhteistyösuhteiden kehittäminen. Vähiten kannatusta saivat puheeksi ottoon soveltuvien työvälineiden kehittäminen ja puheeksi oton tueksi suunnattu koulutus. Vastausvaihtoehto ”*joku muu, mikä?*” sai kolme vastausta, jotka olivat: *uskallus puhua ongelmasta, jota asiakaskaan ei välttämättä tunnista tai tunnusta, paremmat työntekijäresurssit ja sitä kautta enemmän aikaa kunkin asiakkaan asioihin* ja *talousasioiden maanläheinen sanoittaminen asiakkaalle*.



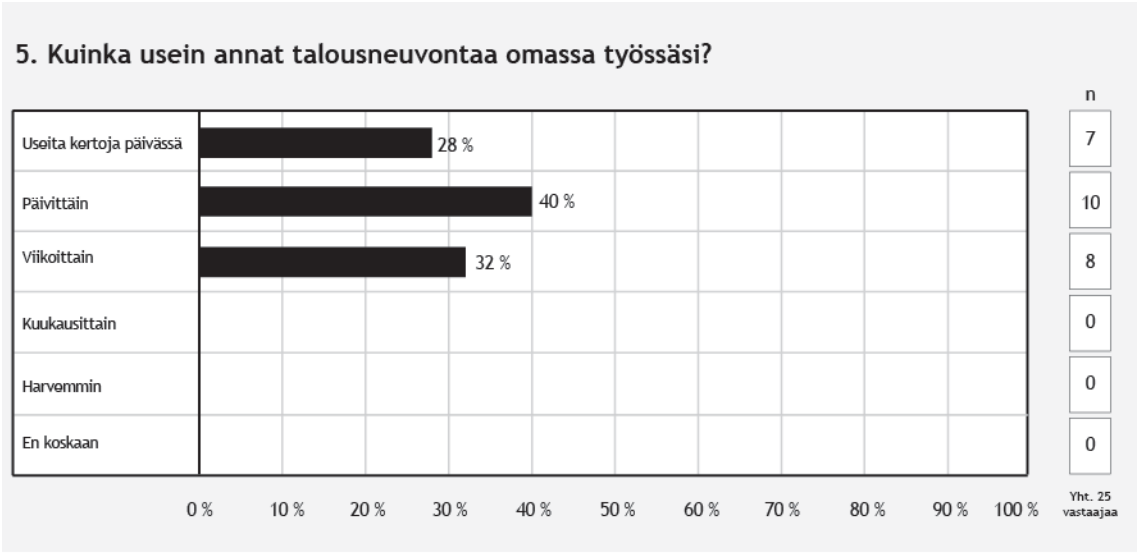
Taulukko 4. Talousasioiden puheeksi ottamisen edistäminen.

TIIVISTELMÄ. Aineiston perusteella talousasioita ei oteta riittävästi puheeksi kohtaamisissa ja eri palveluissa. Puheeksi otto koettiin kuitenkin yhdeksi tärkeimmistä talousneuvonnan työmenetelmistä ja työn sisällöistä sekä puuttuvana että ennalta ehkäisevänä toimena. Hyvään puheeksi ottoon sisältyy selkeän, asiakkaalle ymmärrettävän kielen käyttäminen ja uskallusta puuttua myös silloin, kun asiakas ei tunnista tai halua myöntää omaa tilannettaan. Kohtaamiseen tarvitaan myös riittävästi aikaa, jolloin jokaisen asiakkaan asioihin voitaisiin perehtyä kokonaisvaltaisesti.

6.3.3 Toimivat työmenetelmät ja työvälineet

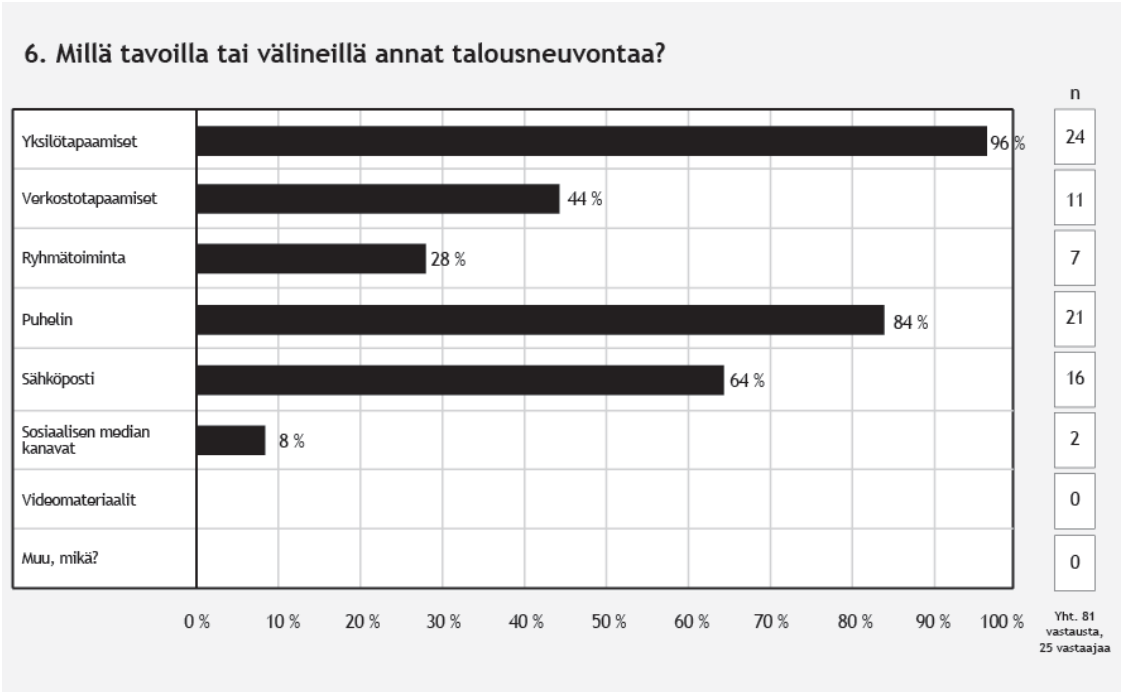
Kysymykset 5–13 koskivat talousneuvonnan työmenetelmiä ja -välineiltä. Kysymyksillä haluttiin selvittää sitä, kuinka usein ammattilaiset antavat talousneuvontaa työssään ja millä työmenetelmillä tai -välineillä. Lisäksi haluttiin kartoittaa ammattilaisten näkemyksiä ja asiakkaiden ammattilaisille antamaa palautetta työmenetelmistä ja -välineistä sekä selvittää sitä, mitä heidän mielestään toimivassa työvälineessä tulisi olla.

Talousneuvonnan antaminen. Suurin osa vastaajista antoi talousneuvontaa työssään päivittäin. Noin kolmasosa vastasi antavansa talousneuvontaa viikoittain. Lähes saman verran vastaajia antoi talousneuvontaa työssään useita kertoja päivässä. Vastausvaihtoehdot kuukausittain, harvemmin tai ei lainkaan eivät saaneet yhtään vastausta.



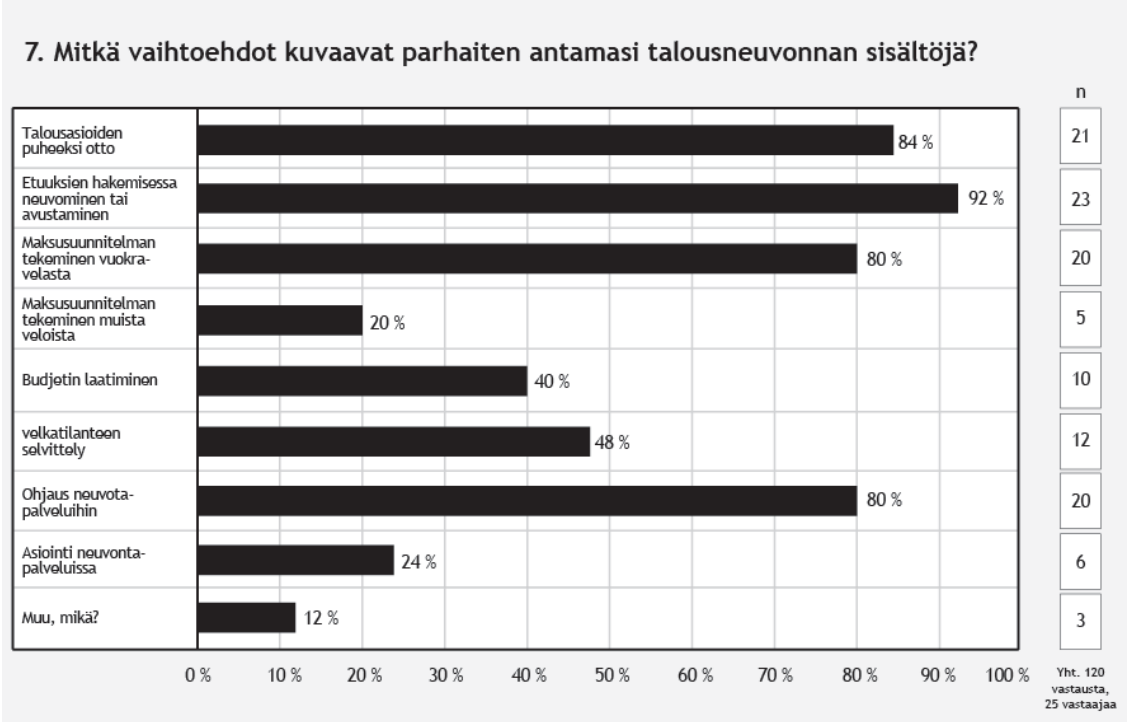
Taulukko 5. Talousneuvonnan antaminen.

Talousneuvonnan tavat ja välineet. Eniten talousneuvontaa annettiin yksilötapaamisilla. Toiseksi eniten vastauksia, mutta kuitenkin alle puolet, sai vaihtoehto, jonka mukaan vastaajat antoivat talousneuvontaa verkostotapaamisilla. Vähiten talousneuvontaa annettiin ryhmätoiminnan avulla. Talousneuvonnan välineistä eniten käytettiin puhelinta, toiseksi eniten sähköpostia ja vähiten sosiaalisen median kanavia, eikä lainkaan videomateriaaleja, eikä ”*muu, mikä?*” vastausvaihtoehto saanut yhtään vastausta.



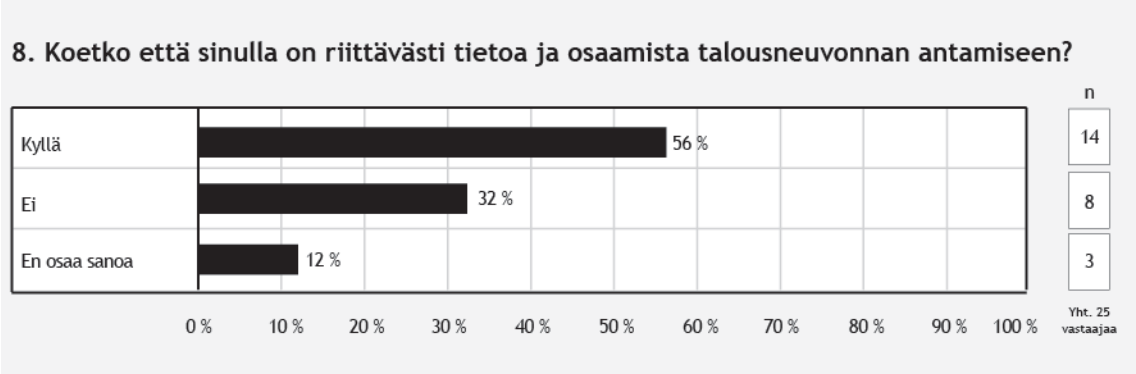
Taulukko 6. Talousneuvonnan tavat ja välineet.

Talousneuvonnan sisällöt. Yleisin talousneuvonnan sisältö oli neuvominen tai avustaminen etuuksien hakemisessa. Toiseksi eniten vastauksia sai talousasioiden puheeksi otto ja lähes saman verran maksusuunnitelmien tekeminen vuokravelasta ja ohjaus muihin neuvontapalveluihin. Noin puolet vastaajista valitsi vaihtoehdon velkatilanteen selvittely ja kaksi viidesosaa vastasi budjetin laatiminen. ”*Muu, mikä*” -vastausvaihtoehto sai kolme vastausta, jotka olivat: *autan asiakasta nimeämään rahattomuusongelman rahankäytön ongelmaksi, taloudellisen väkivallan tunnistaminen ja sitä irtautuminen* sekä *elämäntilanteen kokonaiskartoitus*.



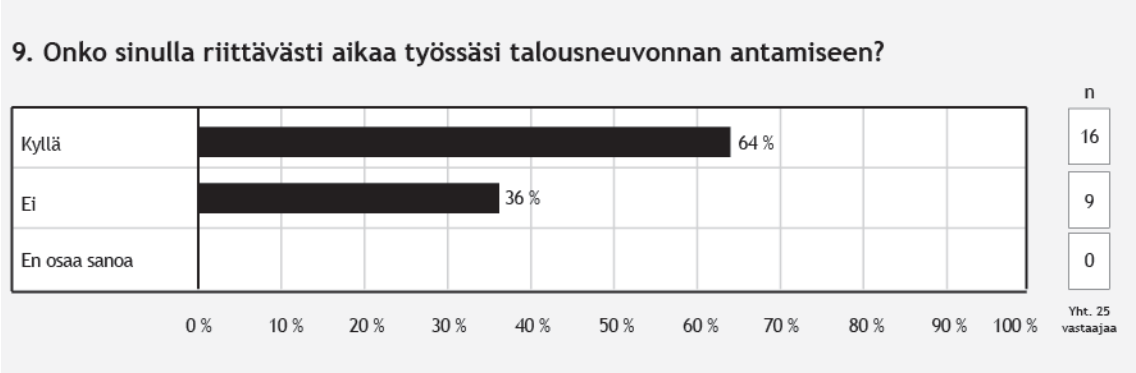
Taulukko 7. Talousneuvonnan sisällöt.

Tieto ja osaaminen. Reilu puolet vastaajista oli sitä mieltä, että heillä on riittävästi tietoa ja osaamista talousneuvonnan antamiseen. Noin kolmasosa koki, ettei heillä ole riittävästi tietoa ja osaamista ja pieni osa vastaajista valitsi ”*en osaa sanoa*” -vastausvaihtoehdon.



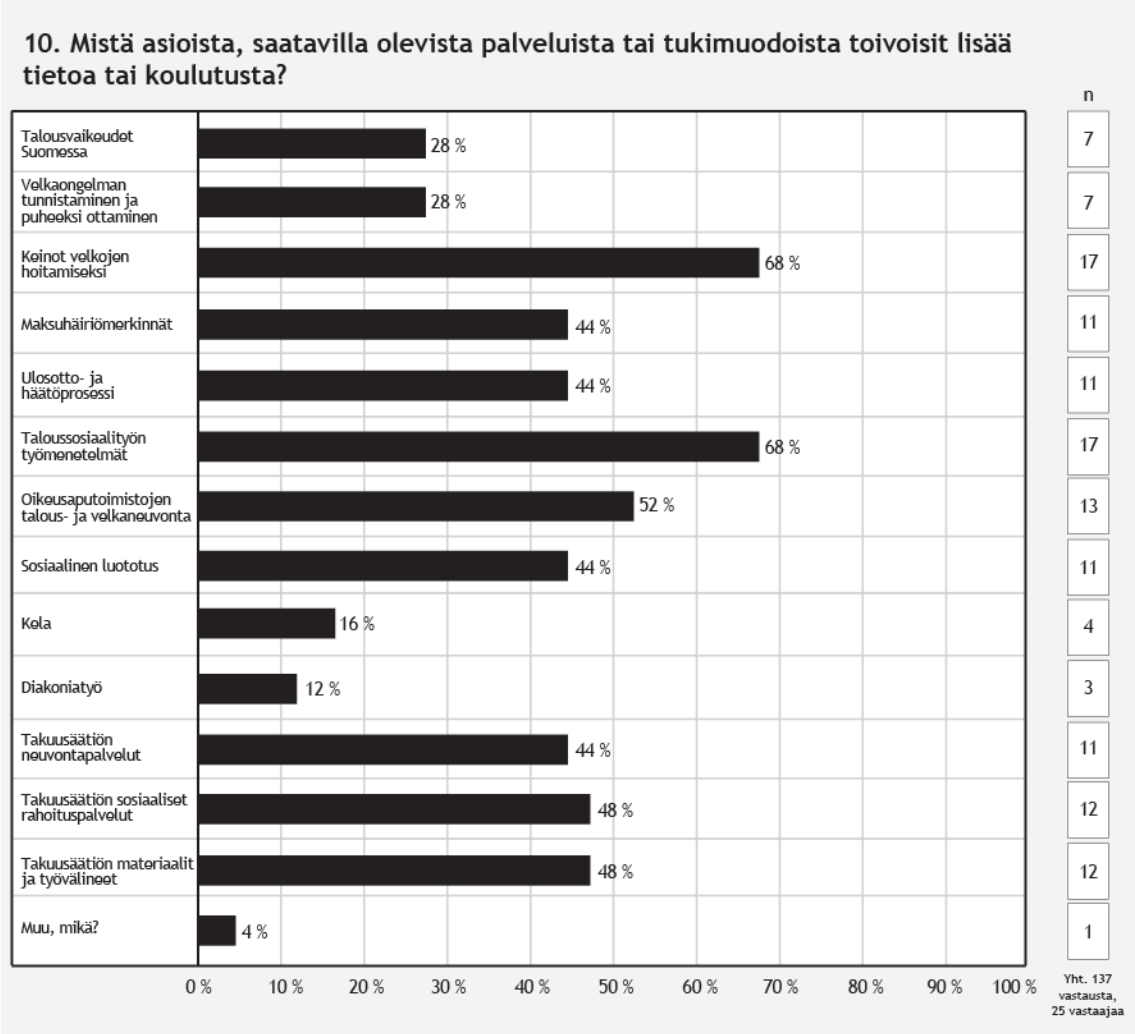
Taulukko 8. Tieto ja osaaminen.

Aika. Lähes kaksi kolmasosaa vastaajista vastasi, että heillä on tarpeeksi aikaa talousneuvonnan antamiseen. Noin kolmasosa vastasi, että heillä ei ole aikaa talousneuvonnan antamiseen



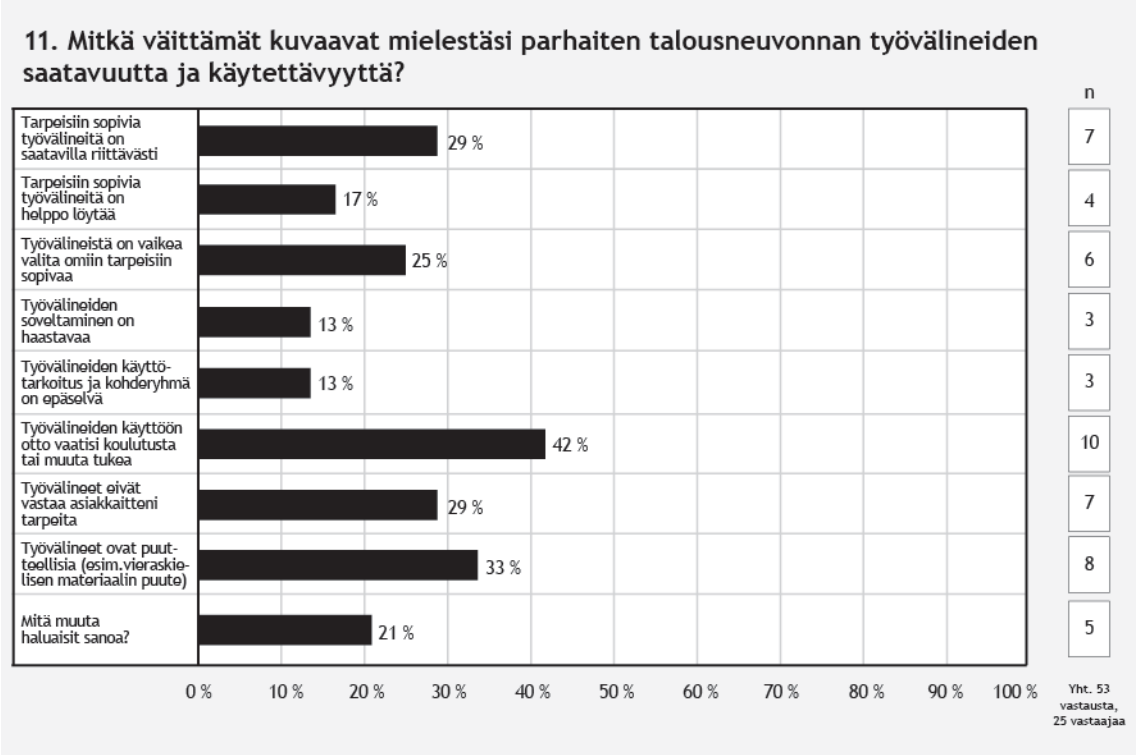
Taulukko 9. Aika.

Palvelut ja tukimuodot. Kysymyksellä selvitettiin, mistä palveluista tai tukimuodoista ammattilaiset toivoisivat lisää tietoa tai koulutusta. Noin kaksi kolmesta toivoi lisää tietoa keinoista velkojen hoitamiseksi sekä taloussosiaalityön työmenetelmistä. Vähän yli puolet vastaajista toivoivat lisää tietoa oikeusaputoimistojen talous- ja velkaneuvonnasta ja lähes puolet Takuusäätiön sosiaalisista rahoituspalveluista sekä materiaaleista ja työvälineistä. Melkein yhtä paljon toivottiin lisätietoa maksuhäiriömerkinnöistä, ulosotto- ja häätöprosessista, sosiaalisesta luototuksesta sekä Takuusäätiön neuvontapalveluista. ”*Muu, mikä*” -vastausvaihtoehtoon tuli vastaus: *missä tai miten voi oppia pois vääränlaisesta rahankäytön mallista?*



Taulukko 10. Palvelut ja tukimuodot.

Talousneuvonnan työvälineiden saatavuus ja käytettävyys. Kysymyksellä haluttiin selvittää ammattilaisten mielipiteitä työvälineiden saatavuudesta ja käytettävyydestä. Vastaajista noin kaksi viidesosaa oli sitä mieltä, että työvälineiden käyttöönotto vaatisi koulutusta tai muuta tukea. Kolmasosa vastaajista oli sitä mieltä, että työvälineet ovat puutteellisia. Lähes joka kolmas vastasi, että työvälineet eivät vastaa asiakkaitteni tarpeita ja yhtä monen mielestä tarpeisiin sopivia työvälineitä taas on saatavilla riittävästi. Neljäsosa vastasi, että työvälineitä on vaikea valita omiin tarpeisiin sopiviksi. ”*Muu, mikä*” -vastausvaihtoehto sisälsi viisi vastausta, jotka olivat: *talousneuvonnan työvälineet ovat minulle vieras käsite, työvälineitä on liian vähän saatavilla, en ole käyttänyt talousneuvonnan työvälineitä työssäni, aika ei riitä tiedon ja materiaalien hankintaan* ja *käytettävissä olevat välineet ovat joillekin asiakkaille edelleen liian hankalia kuten Penno, johon tarvitaan teknisiä taitoja.*



Taulukko 11. Talousneuvonnan työvälineiden saatavuus ja käytettävyys.

Asiakkaiden palaute. Kysymys koski ammattilaisten asiakkailtaan saamaa palautetta toimivista työvälineistä. Avoimeen kysymykseen vastasi neljä henkilöä. Vastaajat kertoivat asiakkaiden antaneen positiivista palautetta erilaisista lomakkeista, joiden avulla voidaan hahmottaa ja laskea tuloja ja menoja kuukausi sekä vuositasolla. Näitä olivat Takuusäätiön Talous puheeksi -lomake, Marttojen kuukausibudjettitaulukko ja itse laadittu Kelan toimeentulotuen perusosan jakautuminen. Takuusäätiön erilaiset taloudenhallinnan aiheita käsittelevät kortit saivat kiitosta. Kiitosta sai myös Aurora teleQ:n takaisinsoittojärjestelmä, jonka avulla voidaan tehostaa asiakkaiden yhteydenottoja. (Aurora Innovation 2020). Tärkeäksi menetelmäksi koettiin myös puheeksi ottaminen ja hyvät vuorovaikutustaidot. Kiitosta on myös saanut naisten motivoiminen talousasioihin kulttuureissa, joissa päävastuu taloudesta on ollut perinteisesti miehillä.

Toimivat työvälineet. Kysymyksen avulla selvitettiin ammattilaisten näkemyksiä ja toiveita toimivista talousneuvonnan työvälineistä. Avoimeen kysymykseen vastasi 10 henkilöä. Vastaajien mukaan toimivalta työvälineeltä haluttiin helppokäyttöisyyttä, selkeyttä sekä helppoa löydettävyyttä. Niiden käyttöön toivottiin myös perehdytystä. Lisää työvälineitä toivottiin velkaantumisen riskien tunnistamiseksi sekä ohjeita siihen, mitä työvälineitä tulisi käyttää eri asiakkaiden kohdalla. Työvälineiltä toivottiin sovellettavuutta erilaisiin elämäntilanteisiin ja talouden haasteisiin. Välineiltä haluttiin erilaisia käyttöversioita tulostettavista lomakkeista

älypuhelinsovelluksiin. Valmiista toimivista työvälineistä mainittiin esimerkkinä Takuusäätiön Penno ja Velkalinja.

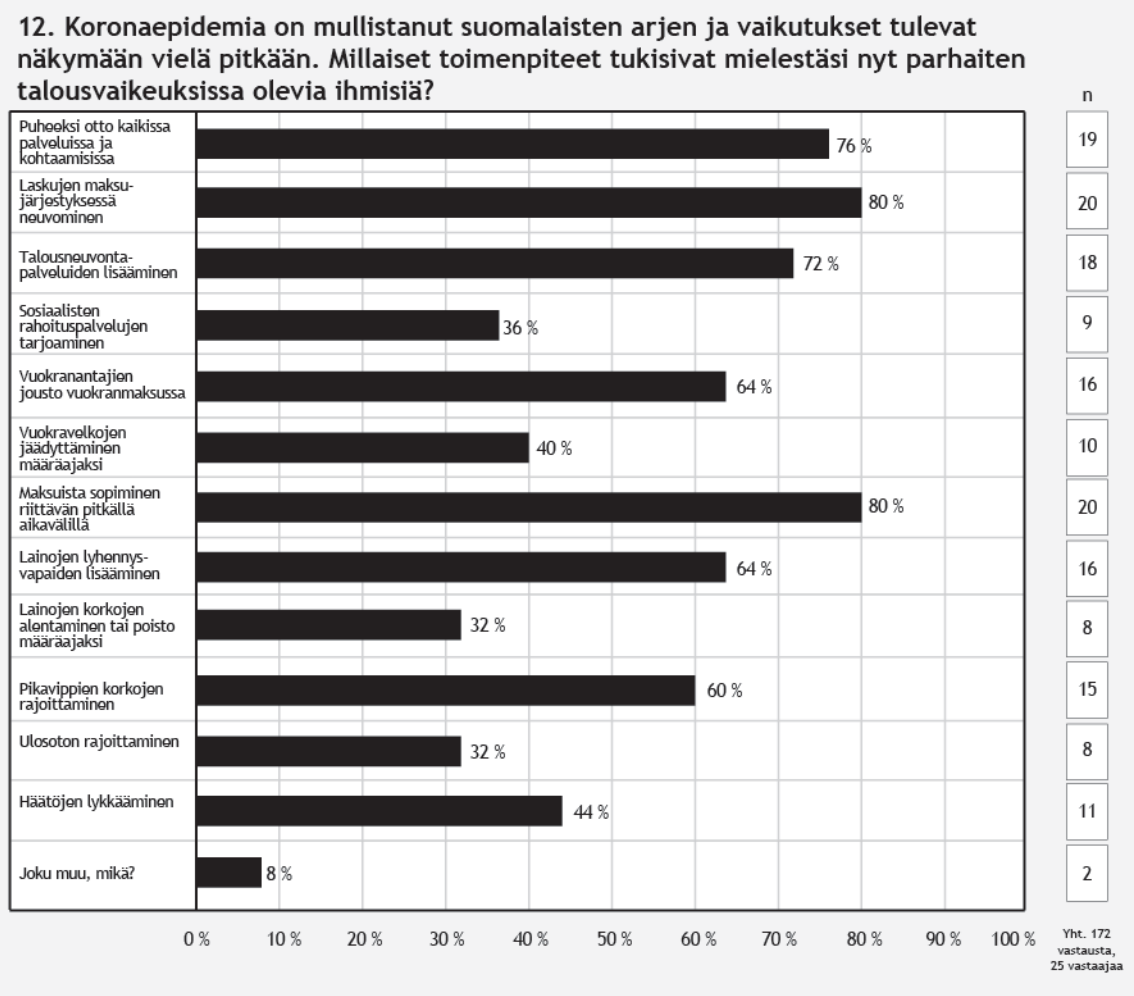
TIIVISTELMÄ. Aineiston mukaan talousneuvontaa annetaan lähes päivittäin, useimmiten yksilötapaamisilla. Tapaamiset pitävät sisällään asiakkaan elämäntilanteen kokonaiskartoitusta sekä rahankäytön ja rahattomuuden syiden tunnistamista. Haitalliseen rahankäytön malliin toivottiinkin lisää ammatillista osaamista. Yleisimmiksi talousneuvonnan sisällöiksi nostettiin etuuksien hakemisessa neuvominen tai avustaminen, talousasioiden puheeksi otto, erilaisten maksusuunnitelmien tekeminen ja ohjaus neuvontapalveluihin. Lisätietoa ja koulutusta toivottiin taloussosiaalityön työmenetelmistä, erilaisista velkojen hoitokeinoista, oikeusaputoimistojen talous- ja velkaneuvonnasta, maksuhäiriömerkinnöistä, sosiaalisesta luototuksesta sekä ulosotto- ja häätöprosesseista. Lisätietoa tai koulutusta toivottiin myös Takuusäätiön materiaaleista, työvälineistä ja sosiaalisista rahoitus- ja neuvontapalveluista. Aineistosta ilmeni, että nykyiset tarjolla olevat työvälineet ovat osittain puutteellisia, eivätkä aina vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Työvälineiltä toivottiin joustavuutta erilaisiin elämäntilanteisiin sopiviksi ja käytännön ohjeita siihen, miten kussakin elämäntilanteessa tulisi edetä ja millä välineillä. Ammattilaiset toivoivat itselleen koulutusta niiden käyttöönotossa ja aikaa niihin perehtymiseen. Lisäksi toimivilta työvälineiltä toivottiin helppokäyttöisyyttä ja selkeyttä. Työvälineet tulisi olla helposti löydettävissä yhdestä paikasta ja niistä tulisi olla erilaisia versioita tulosteista älypuhelinsovelluksiin. Aineistossa ammattilaiset kertoivat asiakkaiden antaneen positiivista palautetta siitä, että työntekijät ovat kuunnelleet ja olleet läsnä. Kiitosta on myös saanut talousasioiden esille tuominen tasavertaisesti perheissä, joissa vastuu taloudesta on ollut vain toisella aikuisella. Konkreettisista työvälineistä kiitosta ovat saaneet muun muassa erilaiset menojen ja tulojen laskemiseen tarkoitetut lomakkeet ja infolehtiset sekä yhteydenottoja helpottava takaisinsoittojärjestelmä.

6.3.4 Koronaviruksen vaikutus

Kysymykset 12 ja 13 koskivat koronaviruksen vaikutuksia talousneuvontaan. Kysymyksillä haluttiin selvittää ammattilaisten näkemyksiä siitä, minkälaisilla toimenpiteillä voitaisiin parhaiten tukea koronaepidemian vuoksi talousvaikeuksissa olevia ihmisiä ja mitä havaintoja ammattilaisilla on koronaviruksen vaikutuksista talousneuvonnan työhön.

Toimenpiteet talousvaikeuksissa olevien tukemiseen. Kysyttäessä millaisilla toimenpiteillä talousvaikeuksissa olevia ihmisiä voitaisiin parhaiten tukea, neljä viidestä vastaajasta valitsi vastausvaihtoehdot laskujen maksujärjestyksessä neuvominen ja maksuista sopiminen riittävän pitkällä maksuajalla. Lähes saman verran vastauksia saivat myös talousasioiden puheeksi otto kaikissa palveluissa ja kohtaamisissa sekä talousneuvontapalveluiden lisääminen. Yli puolet vastauksia saivat vaihtoehdot jousto vuokranmaksussa ja lainojen lyhennysvapaiden lisääminen ja pikavippien korkojen rajoittaminen. Vähiten kannatusta sai sosiaalisten

rahoituspalveluiden lisääminen, lainojen korkojen alentaminen tai ulosoton rajoittaminen. "*Muu, mikä?*" vastausvaihtoehtoon vastattiin "*keskusteluapua ahdistukseen*".



Taulukko 12. Toimenpiteet talousvaikeuksissa olevien tukemiseen.

Vaikutukset talousneuvonnan työhön. Avoimessa vastausvaihtoehdossa kysyttiin, mitä havaintoja ammattilaiset olivat tehneet koronaviruksen vaikutuksista talousneuvonnan työhön. Vastausvaihtoehto sai 15 vastausta. Vastausten mukaan yhteydenotot koronatilanteen vuoksi olivat lisääntyneet ja uusia yhteydenottoja oli tullut lomautusten myötä. Talousneuvonnan tarve oli lisääntynyt ja tilanne oli vaatinut uudenlaista harkintaa täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätösten tekemisessä. Jo aiemmin talousvaikeuksissa olleiden ongelmat olivat nyt koronan myötä kasautuneet. Ongelmia oli ollut esim. vuokran ja laskujen maksussa. Virastoja oli suljettu, jolloin asioiden selvittäminen oli ollut hankalampaa erityisesti niille, joilla ei ole kykyä tai mahdollisuutta sähköiseen- tai puhelinasiointiin tai joiden kielitaito on heikko. Etätyön ja lisääntyneiden asiakasmäärien vuoksi asiakkaiden asioiden hoito oli vaikeutunut ja etuuksien käsittely oli hidastunut. Koettiin, että Suomesta puuttui taho, joka ottaisi asiakkaiden tilanteet kokonaisvaltaisesti huomioon.

TIIVISTELMÄ. Aineiston perusteella koronavirusepidemialla on ollut mittavia vaikutuksia ammattilaisten talousneuvonnan työhön. Yhteydenotot ovat lisääntyneet runsaasti ja tukea on tarvittu sekä talousneuvonnassa että tukien ja etuuksien myöntämisessä. Erityisesti heikommassa asemassa olevat ovat olleet vaarassa velkaantua ja jopa menettää asuntonsa, mutta myös uudet asiakkaat ovat tarvinneet runsaasti tukea ja neuvontaa selvittääkseen mitä tukia heille kuuluu ja miten niitä haetaan. Ammattilaiset ovat kokeneet, että erilaiset elämäntilanteet ja niiden nopeat muutokset ovat tarvinneet täysin uudenlaista työotetta ja harkintaa. On huomattu, että nykyinen palvelujärjestelmä on jäykkä ja hidas, eikä se pysty vastaamaan nopeasti muuttuviin tilanteisiin tai ota riittävän kokonaisvaltaisesti asiakkaiden tarpeita huomioon. Neuvonnan lisäksi asiakkaat tarvitsevat kuuntelevan ammattilaisen, jolle purkaa ahdistustaan. Palvelujärjestelmältä tarvittaisiin joustavuutta, joka huomioisi myös hetkellisen palvelun tarpeen ja pystyisi reagoimaan nopeasti, etteivät ongelmat pääsisi kasautumaan. Todellinen avun tarve ja velkaantumisen seuraukset näkyvät todennäköisesti vasta myöhemmin, joten nyt jos koskaan olisi aika huomioida talousasioiden puheeksi otto kaikissa palveluissa.

7 Pohdintaa

Tässä monimenetelmäisessä opinnäytetyössä käytettiin sekä määrällistä (kvantitatiivinen) että laadullista (kvalitatiivinen) tutkimusotetta. Teemahaastattelujen tuloksia verrattiin Takuusäätiön strukturoidun verkkokyselyn tuloksiin sekä opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen. Näiden aineistojen pohjalta kartoitettiin niitä yhteisiä tekijöitä taloussosiaalityön työvälineille, jotka vastaavat sekä ammattilaisten että asiakkaiden tarpeisiin. Monimenetelmäinen opinnäytetyö sopi hyvin kahden eri yhteistyökumppanin tarpeisiin asetelmassa, jossa tutkittavaa aihetta lähestyttiin kahdesta eri suunnasta, asiakkaan ja ammattilaisen näkökulmasta. Tulosten pohdinnassa hyödynnettiin myös 10.6.2020 pidetyn Ensi- ja turvakotien liiton Talous, trauma ja asumisen onnistuminen -webinaarin (2020) antia.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä elementtejä taloussosiaalityön työvälineissä tulisi olla, jotta ne vastaisivat sekä asiakkaiden että ammattilaisten toiveisiin ja tarpeisiin. Opinnäytetyössä haastateltiin yhtä Espoon kaupungin aikuissosiaalityön ASTA-osahankkeen talousryhmävalmennukseen osallistunutta henkilöä (henkilö A) ja Espoon kaupungin aikuissosiaalityön talouskokemusasiantuntijaa. Vaikka opinnäytetyössä haastateltiin vain kahta henkilöä, vastaukset toivat esiin varsin kattavan ja monipuolisen kuvan ylivelkaantuneiden toiveista ja tarpeista. Espoon kaupungin talouskokemusasiantuntija kertoi oman kokemuksensa lisäksi myös lukuisten omassa työssään kohtaamiensa ylivelkaantuneiden asiakkaiden toiveista ja tarpeista. Haastattelemamme talousryhmävalmennuksen osallistuja, henkilö A, oli ainoa henkilö, joka oli läsnä jokaisella valmennuskerralla, joten hänen kokemuksensa talousryhmävalmennuksesta antoi hyvän kokonaiskuvan valmennuksesta ja sen sisällöstä. Ammattilaisia edusti

Takuusäätiön kanssa yhteistyössä tehty asumisen ennaltaehkäisyn ammattilaisille suunnattu verkkokysely, jonka aineisto jäi varsin pieneksi, vain 25 vastaajan varaan.

Opinnäytetyön tavoitteet olivat: *1) lisätä ymmärrystä ylivelkaantuneiden toiveista ja tarpeista, 2) edistää yhteistyökumppaneiden toimintaa ja 3) tuottaa ideoita talousneuvonnan työvälineiden kehittämiseen.* Verkkokyselyn aineiston pienuuden takia emme onnistuneet saavuttamaan tavoitteita toivomallamme tavalla. Siitä huolimatta opinnäytetyö lisäsi ymmärrystä ja tietoa ylivelkaantuneiden toiveista ja tarpeista. Tulevina sosionomeina hyödynnämme tätä ymmärrystä asiakastyössä ja -kohtaamisissa. Yhteistyökumppaneiden toiminnan edistämiseksi tuotimme tietoa mm. asiakaslähtöisestä työotteesta kohtaamisissa sekä talousryhmävalmennuksesta. Talousneuvonnan työvälineiden kehittämistyön ideoiksi nousivat ryhmämuotoinen talousvalmennus sekä kokemusasiantuntijuuden mahdollisuudet taloussosiaalityössä.

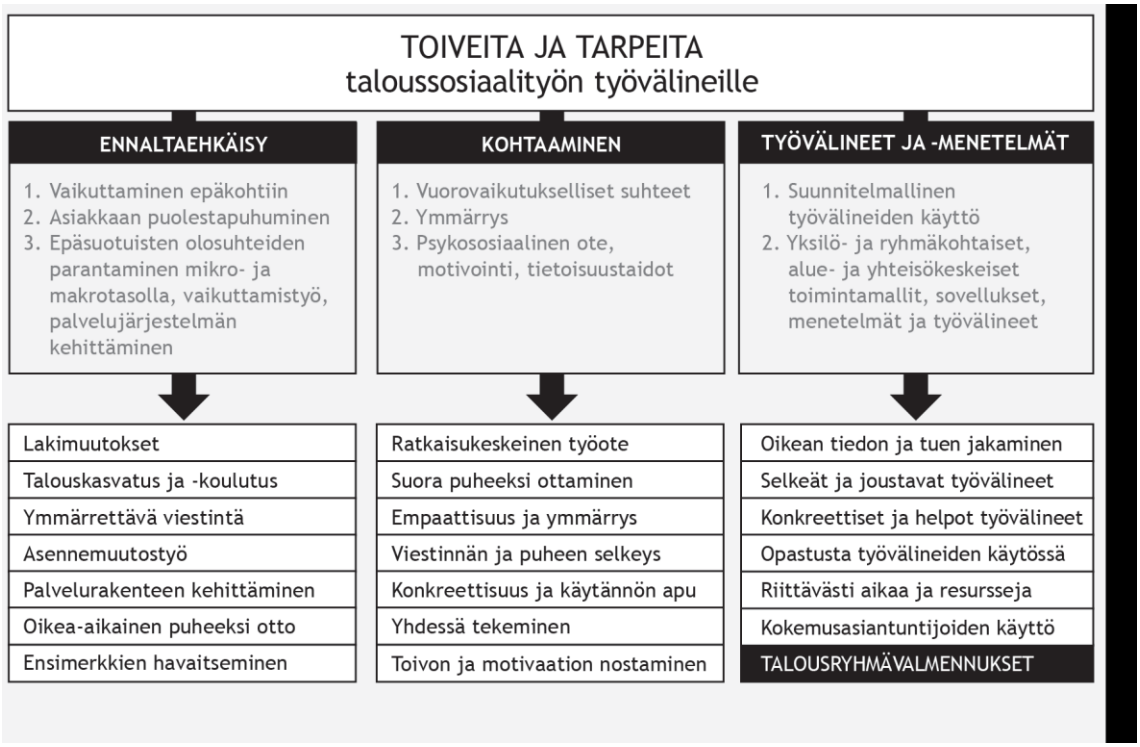
Opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat: *1) Millaista tukea ylivelkaantuneet toivovat ja kokevat tarvitsevansa? ja 2) Mitä toiveita ja tarpeita asunnottomuuden ennaltaehkäisyn parissa työskentelevillä ammattilaisilla on taloussosiaalityön työvälineille?* Saimme vastaukset molempiin tutkimuskysymyksiin. Takuusäätiön verkkokyselyn tuloksia ei tosin voi yleistää koskemaan asunnottomuuden ennaltaehkäisyn parissa työskentelevien ammattilaisten mielipidettä aineiston pienuuden takia. Vastausprosentin pienuus heikensi tulosten luotettavuutta. Koronaepidemian vaikutus asumisen parissa työskentelevien työtilanteeseen näkyi mahdollisesti vastausaktiivisuudessa huomion kohdistuessa arjen ja työn kannalta kriittisempiin toimintoihin kuin verkkokyselyyn vastaaminen. Lisäksi osa heistä on voinut olla lomautettuja ja eivät näin olleet saaneet kyselyä lainkaan. Vastausprosentin pienuuteen vaikutti todennäköisesti myös verkkokyselyn sijainti uutiskirjeen lopussa. Uutiskirjeitä lähetetään tänä päivänä valtava määrä ja useimmiten uutiskirjeestä luetaan tai vilkaistaan vain kirjeen alkuosa.

Oppimiskokemuksena opinnäytetyö oli onnistunut. Tiimi toimi saumattomasti ja tehokkaasti hyödyntäen tekijöiden vahvuuksia. Yhteinen innostus, rohkaiseva ja kannustava tekemisen ote säilyi koko opinnäytetyöprosessin ajan. Yhteistyökumppaneiden palaute oli rohkaisevaa ja kannustavaa. Espoon kaupungin aikuissosiaalityön hanketyöntekijän mielestä opinnäytetyön aihe oli kiinnostava, merkityksellinen ja ajankohtainen (Liimatainen 2020c). Takuusäätiön yhteistyökumppani totesi heidän saaneen vahvistusta työvälineiden kehittämistyöhön, vaikuttamisviestintään ja asumistalousneuvonnan jatkokehittämiseen (Pylkkänen 2020a).

7.1 Johtopäätökset tuloksista

Tulosten pohdinta perustui opinnäytetyön tavoitteisiin ja tutkimuskysymyksiin. Tuloksista on kerätty niitä yhteisiä elementtejä, mitä hyvissä taloussosiaalityön työvälineissä tulisi olla. Emme ota kantaa itse työvälineisiin. Sen sijaan huomio kiinnitetään niihin tekijöihin, joita työvälineissä tulisi olla. Tulosten pohjalta käsitellään seuraavia teemoja: ennaltaehkäisyyn liittyviä toiveita, asiakaskohtaamiseen liittyviä toiveita ja tarpeita, toimivia työvälineitä ja

työmenetelmiä, kokemusasiantuntijan tuomia mahdollisuuksia sekä talousryhmävalmennuksen etuja. Tuloksista ei noussut esiin mitään uutta, jota aiemmat tutkimukset eivät olisi jo käsitelleet. Tulokset vahvistivat tämän opinnäytetyön teoreettisen taustan jo esiin tuomia huomioita. Vaikka opinnäytetyön lähtökohta oli ennaltaehkäisevissä työvälineissä, haastattelujen tulokset pitivät sisällään asiakaskohtaamisen elementtejä ja ammattilaisen työotteeseen liittyviä varhaisen puuttumisen toimia. Tästä syystä painotamme niitä pohdinnassa. Johtopäätöksien esittely pohjautuu 21. sivun Jokisen (2008) ja Viitasalo (2019) kolmijaotteluun.



Kuva 5. Tiivistelmä johtopäätöksistä.

7.1.1 Ennaltaehkäisyn merkitys talousosaamisen lisäämisessä

Tuloksista nousi esiin ennaltaehkäisyn merkitys yhteiskunnan rakenteiden ja lainsäädännön muutosten kautta sekä taloustaitojen lisäämisen koulutuksen ja kasvatuksen kautta. Näitä toiveita on jo huomioitu sekä Antti Rinteen että Sanna Marinin hallitusohjelmissa ja Suomen pankin suunnitelmissa ja joihin on viitattu tämän työn teoriaosuudessa.

Tuloksista nousi esiin myös velkaantumiseen liittyvän viestinnän selkeyttämisen ja yksinkertaistamisen tarve siten, että viestit saavuttaisivat kansalaiset oikealla tavalla oikeissa paikoissa niin sanotulla ”kansankielellä”. Sekä ammattilaiset että asiakkaat sanoittivat selkeäkielisen puheen ja viestinnän tarvetta. Viranomaiskieli koetaan vaikeaselkoisena. Ylivelkaantumisesta puhuttaessa tulisi huomioida viestien arvolataukset. Kokemusasiantuntija nosti esiin viestinnän negatiiviset arvotukset, jotka tulisi muuttaa ratkaisukeskeisyyttä korostaviksi ja

normalisoida helpommin lähestyttäviksi, jotta viestintä vähentäisi ylivelkaantuneen usein kokemaa häpeää ja stigmaa, mikä estää avun piiriin hakeutumista.

Eri toimijoiden yhteistyötä tulisi lisätä, jotta vältytään ”luukuttamiselta”. Palvelujen sirpaleisuutta ja saatavuutta tulisi yhdenmukaistaa. Molemmat haastateltavat toivat esiin tukien ja palvelujen vaikeaselkoisuuden. Ennaltaehkäisyssä olisi tärkeää palvelujen oikea-aikaisuus. Nämä tekijät tulivat esiin myös valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoimikunnan vuonna 2016 tekemässä ylivelkaantumisen ehkäisyn ja hoidon selvityksessä (Peura-Kapanen ym. 2016, 30–31) sekä Ensi- ja turvakotien Talous, trauma & asumisen onnistuminen -webinaarissa (2020). Haastateltavien mukaan ylivelkaantuminen tulisi ottaa puheeksi aikuissosiaalityön tapaamisilla jo silloin kun asiakkaalla on jokin muu elämänkriisi. Talousongelmien ensimerkkeihin tulisi kiinnittää huomiota enemmän. Tällaisia ensimerkkejä ovat esimerkiksi jatkuva taloudellisen tuen tarve vuokrarästeihin tai tiliotteesta ilmenevät velkojille ja pikavippilaitoksille kohdistuvat säännölliset maksut.

7.1.2 Tarvelähtöinen kohtaaminen ja oikeanlainen työote asiakastapaamisella

Yhdeksi tärkeimmistä elementeistä sekä haastateltavien kertomuksista nousi oikeanlaisen asiakaskohtaamisen ja siinä tapahtuvan vuorovaikutuksen merkitys. Tällöin sosiaalialan ammattilaisen oikeanlainen työote on tärkeämpi tekijä kohtaamisessa kuin konkreettinen työväline tai käytössä oleva materiaali. Myös Viitasalo (2019, 10) sekä Talous, trauma & asumisen onnistuminen -webinaarissa (2020) mukana olleet kokemusasiantuntijat vahvistavat oikeanlaisen kohtaamisen merkitystä taloudellista toimintakykyä vahvistava tukena. Sosiaalialan ammattilaisen työotteen tulee olla ymmärtäväinen ja hyväksyvä, tuomitsematon, empaattinen mutta samalla ratkaisukeskeinen ja konkreettista apua tarjoava. Sanojen ja myötätunnon lisäksi asiakas tarvitsee konkreettisia tekoja, käytännön apua sekä yhdessä tekemistä. Kokemus siitä, että ammattilainen alkaa yhdessä auttamaan ja ajamaan asiakkaan asiaa, herättää asiakkaassa toivon kokemuksia ja sitä kautta asiakas voimaantuu ja vahvistuu askel kerrallaan omassa elämänhallinnassaan. Asiakkaan puolesta tekemistä on sosiaalityössä vältelty, mutta toive siitä nousi vahvana esiin teemahaastattelujen vastauksissa.

Verkkokyselyssä nousi esiin ammattilaisten toiveena puheeksi ottamisen taitojen lisääminen asiakaskohtaamisissa. Molemmat haastateltavat sekä Ensi- ja turvakotiliiton webinaarin kokemusasiantuntijat (2020) toivoivat, että puheeksi ottamisen tulisi olisi suoraa, avointa ja käytännöllistä. Luottamuksen rakentamisen jälkeen tulisi kysyä rohkeasti asiakkaan taloudellisesta tilanteesta, vaikka asiakas torjuisikin kysymykset. Oikeanlaisen työotteen ja vuorovaikutuksen merkitys toivon ja motivaation synnyttämisessä ja ylläpitämisessä on oleellisen tärkeää. *”Tieto ei puhuttele, ellei toivon aspektia saada mukaan”* (Pylkkänen 2020b). Pylkkänen (2020b) vahvistaa sen mitä teemahaastattelujen tulokset toivat esiin puheeksi ottamisen tarpeesta. Hänen mukaansa suora puhe on asiakkaan kunnioittamista. Kukaan ei mene rikki

suorista kysymyksistä. Puheen tulisi olla selkeää. ”Kapulakielisiä” ja liian yleistäviä termejä tulisi välttää. Kysymysten tulisi olla konkreettisia kuten ”Tarvitsetko apua laskujen avaamisessa?” tai ”Tarvitsetko tukihenkilöä?” jne. (Pylkkänen 2020b.)

7.1.3 Toimivat työvälineet ja työmenetelmät

Talouteen liittyville ohjauksen ja neuvonnan työvälineille on tarvetta aikuissosiaalityössä. Apua ja neuvontaa tarvitaan usein etuuksien hakemiseen, velkojen selvittelyyn tai pienituloisuudesta selviytymiseen. Lisäksi ohjausta tarvitaan oman rahankäytön ja taloudellisen käyttäytymisen syiden tunnistamiseen (Sällinen 2019, 70–71). Samansuuntaisia tuloksia nousi esiin myös opinnäytetyön aineistoista. Etuuksien ymmärtämättömyys ja tuen tarve niiden hakemiseen tunnistettiin. Erilaiset tulojen ja menojen sekä velkojen listaamiseen tarkoitetut työvälineet olivat kaikista käytetyimpiä talousneuvonnan työvälineitä.

Toimivilta työvälineiltä toivottiin konkreettisuutta, helppokäyttöisyyttä ja joustavuutta. Vaikka jo olemassa olevat välineet tulojen ja menojen laskemiseen tai velkojen selvittelyyn saivat paljon kiitosta kaikissa aineistoissa, nousi verkkokyselyssä esille kuitenkin niiden hankala sovellettavuus erilaisiin elämäntilanteisiin. Ihmisten monimutkaistuvat ja akuutit elämäntilanteet sekä monikulttuurisuuden lisääntyminen edellyttävät entistä joustavampia, erilaiset kohderyhmät ja elämäntilanteet huomioon ottavia työmenetelmiä ja -välineitä.

Osa verkkokyselyyn vastanneista ammattilaista toivoi lisää koulutusta työvälineiden käyttämiseen. Aina ei oltu varmoja, miten työvälineitä tulisi soveltaa tai millä askeleilla edetä. Ehdotamme, että yksiköt, joissa asiakkaiden taloudelliset haasteet ovat näkyvässä roolissa, hyödyntäisivät Takuusäätiön maksutonta TalousTsemppari -koulutusta.

Talousneuvontaan tulisi satsata riittävästi aikaa ja resursseja. Kaikista opinnäytetyön aineistoista, kuten myös Ensi- ja turvakotien liiton webinaarin (2020) kokemusasiantuntijoiden kommenteista, nousi esille ajan merkitys asiakastyössä. Ajan koettiin olevan kortilla. Yleiset virka-ajat eivät palvele kaikki asiakkaita. Aika ei riitä kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen. Talousneuvonnan ratkaisuja kehitettäessä tulisi ottaa huomioon, että talouteen liittyville kysymyksille tulisi varata entistä vahvempi paikka sosiaalityössä.

7.1.4 Kokemusasiantuntijuus työvälineenä

Haastattelujen tulokset nostavat esiin vahvan tarpeen talouskokemusasiantuntijan työlle taloussosiaalityössä. Haastattelujen tuloksista nousi esiin tarve viranomaisen ja kansalaisen välissä olevalle henkilölle, joka voisi olla joko kolmannen sektorin vapaaehtoinen tai vertainen eli kokemusasiantuntija. Koska toinen talousryhmävalmennukseen osallistunut ja haastatteluun lupautunut henkilö perui tulonsa, mukaan pyydettiin Espoon kaupungin talouskokemusasiantuntijan kertomaan kokemuksistaan ja työstään. Hänen vastauksensa tukivat

kokemusasiantuntijuuden merkitystä taloussosiaalityön yhtenä toimivana työvälineenä. Kokemusasiantuntijuus teoreettisena teemana ei kuulunut tämän tutkielman viitekehykseen, joten sen osuus tässä työssä on suppea. Se voisi olla kokonaan uuden opinnäytetyön aiheena.

Vertaistukea on aiemmin pidetty toisen käden tietona ja vasta viime vuosina kokemuksellisen tiedon potentiaalia on alettu hyödyntämään asiantuntijatyössä (Mikkonen & Saarinen, 2018, 31–32). Tavallisesti kokemusasiantuntijat ovat toimineet erilaisten palvelujen arvioinnissa ja kehittämistyössä tai pitäneet julkisia puheenvuoroja asiakkaille, ammattilaisille ja päätöksentekijöille sekä tehneet vaikuttamistyötä tekemällä lakialoitteita, esiintymällä medioissa antaen haastatteluja tai kirjoittamalla mielipidekirjoituksia (Meriluoto 2018, 120–122).

Kokemusasiantuntija jakaa asiakkaan kanssa saman kokemuksen ja siten hän voi välittää asiakkaalle sellaista ymmärrystä, mihin ammattilainen ei yllä. Kokemusasiantuntija osaa ja voi käyttää kansanomaista kieltä tavalla mikä ei kuulu viranomaisen ammattirooliin saaden siten viestit tehokkaasti perille. Avun hakemisen kynnys madaltuu ja asiakas kokee saavansa puolueettoman vierellä kulkijan asioidensa selvittelyyn. Kokemusasiantuntija herättää oman selviytymistarinansa kautta toivoa epätoivon parissa kamppaileville ylivelkaantuneille.

Kokemusasiantuntijan rooli välittäjänä on kaksisuuntainen. Asiakkaalle antaman tuen lisäksi kokemusasiantuntija voi ohjata ja tukea ammattilaista näkemään asiakkaan tilanteesta sellaisia puolia, joille ammattilainen on sokea. Tällöin ammattilaisen tieto lisääntyy ja sitä kautta asiakastyytyväisyys paranee. Kokemusasiantuntijoiden käyttöä tulisikin laajentaa koulutukseen, esimerkiksi kouluvierailujen kautta, ylivelkaantumisen ehkäisemiseksi. Espoon kaupungin talouskokemusasiantuntija oli tällaisia vierailuja jo tehnytkin.

7.1.5 Talousryhmävalmennus

Henkilö A:n kokemus talousryhmävalmennuksesta oli positiivinen ja hän kertoikin ottaneensa ”*onnellisena vastaan kaiken mitä tuli*”. Henkilö A kertoi tietämyksensä ja ymmärryksensä talous- ja velka-asioista lisääntyneen ryhmässä käsiteltyjen aiheiden ansiosta. Hän oli oppinut ryhmävalmennuksessa ennakointia ja suunnitelmallisuutta sekä saanut motivaatiota säästämiseen. Myös Espoon aikuissosiaalityön talouskokemusasiantuntija korostaa oikeanlaisen, kansankielisen tiedon ja konkreettisten neuvojen antamisen tärkeyttä. Hänen kokemuksensa mukaan ihmisillä on usein talous- ja velka-asioihin liittyviä virheellisiä käsityksiä, joita he ovat kuulleet tuttaviltaan tai lukeneet esimerkiksi sosiaalisesta mediasta. Tuloksista nousi esiin tukien ja etuuksien vaikeaselkoisuus sekä avun tarve tukien ja etuuksien hakemisessa. Tukia ja etuuksia ei haeta, koska niiden hakuprosessi koetaan vaikeaksi. Myös Takuusäätiön Aura Pylkkänen (2020b) korostaa oikeanlaisen tiedon jakamisen tärkeyttä. Oikeanlaisen ja konkreettisen tiedon jakaminen on erityisen tärkeää, jottei omaa taloutta koskevia päätöksiä jouduta tekemään puutteellisen tai virheellisen tiedon pohjalta.

Ryhmätoiminnassa on voimaa. Ryhmätoiminta lisää osallisuuden kokemusta, yhteiset kokemukset yhdistävät. Ryhmässä yksinäisyys, syyllisyyden tunne ja häpeän kokeminen lievittyvät, kun huomataan, että tässä tilanteessa ei olla yksin. Vertaisuuden ja yhteenkuuluvaisuuden kokemus vahvistavat motivaatiota ja synnyttävät toivoa. (Karjalainen 2019, 46.) Sekä henkilö A:n että talouskokemusasiantuntijan mielestä ylivelkaantuneilla on tarve puhua. Heidän mielestään vertaiselle on helpompi puhua, kun ei tarvitse pelätä tulevansa tuomituksi. Vertaisuus rohkaisee ja vahvistaa. Vertaisuus normalisoi ylivelkaantuneen elämäntilannetta, kun huomataan, että samanlaisessa tilanteessa on muitakin. Jo pelkästään rahahuolista puhuminen helpottaa oloa. Talouskokemusasiantuntija korostaa myös sitä, että jokaiselle löytyy apua ja ratkaisuvaihtoehtoja on. Parhaimmillaan ryhmätoiminta osallistaa ja motivoi miettimään omaa tilannettaan sekä etsimään ja myös löytämään siihen uusia näkökulmia. Ryhmätoiminnan vahvuuksia ovat vertaistuki ja kokemusten jakaminen. Toisten kokemusten kautta syntyy tunne, että muutkin ovat vastaavanlaisessa tilanteessa. Voi löytyä myös hyväksi havaittuja vertaisideoita, joiden avulla selvitään eteenpäin. (Ståhlberg 2019, 25, 47, 49.) Vertaisuus luo vuorovaikutusta samankaltaisessa tilanteessa olevien ihmisten kesken. Usein ylivelkaantuneen talousvaikeudet ovat niin halvaannuttavia, että pelkästään ongelmien ääneen sanoittaminen ja kuulluksi tuleminen tuovat helpotusta. Käyttökelpoisiksi todettuja taloudenhallinnan keinoja voidaan jakaa ryhmäläisten kesken. (Hekkala & Mattila 2019, 57.)

Henkilö A kertoi talousryhmävalmennuksen herättäneen osallistujissa paljon tunnetta. Ryhmävalmennuksessa onkin tärkeää, että ohjaajilla on myös kyky rajata ryhmän toimintaa. Ensimmäinen ryhmävalmennuskerta olikin ollut lähes yhden miehen monologi, ihan asiallisesti tilanne oli lopulta kuitenkin henkilön A mielestä hoidettu. Kyse oli ollut yksittäistapauksesta. Ståhlberg (2019, 27–29, 30–31, 42–43) korostaakin, että ohjaajan tulee havainnoida aktiivisesti osallistujien toimintaa ryhmässä ja muuttaa ryhmän toimintaa tilanteen niin vaatiessa. Ohjaajan on varauduttava myös yllättäviin tilanteisiin, joita ei etukäteen osata ennakoida. Ståhlbergin (2019, 42) mukaan joskus voi olla tarpeellista huomioida yksittäistä ryhmän osallistujaa enemmän, jos hänellä on suuri tarve kertoa asioistaan. Vastaavasti on huomioitava myös ne ryhmän jäsenet, jotka vetäytyvät syrjään.

Henkilön A:n mielestä talousryhmävalmennuksessa vallitsi luottamuksen piiri, siellä uskalsi sanoa sanottavansa ja puhujaa kuunneltiin. Ryhmätoiminnassa on ensiarvoisen tärkeää luoda turvallinen ja arvostava ilmapiiri, jossa jokainen osallistuja voi tuntea tulleensa kuulluksi, heti ensimmäisestä ryhmäkerrasta lähtien. Ryhmän jäsen voi voimaantua jo pelkästään kuulluksi tulemisesta. (Ståhlberg 2019, 27, 33, 36–37.) Henkilön A:n mielestä sopiva ryhmäkoko olisi enintään 7 henkilöä, jotta luottamuksen ilmapiiri ja keskustelevuus voi säilyä. Mikäli ryhmäkoko on suurempi ei hänen mielestään ryhmässä ole enää tilaa yksilöille ja vastavuoroiselle keskustelulle. Ståhlbergin (2019, 61–62) mukaan ajatusten jakaminen ja toisten tasapuolinen kuunteleminen toteutuu parhaiten 4–10 henkilön ryhmissä. Ryhmäkoon kasvaessa yksittäisen ryhmän jäsenen mahdollisuudet osallistua keskusteluun heikkenevät ja samalla

äänekkäimpien jäsenten mahdollisuudet dominoida keskustelua kasvavat. Osallistuminen pienryhmissä on yleensä aktiivisempaa ja tasavertaisempaa, lisäksi pienryhmät tarjoavat usein enemmän emotionaalista lämpöä ja tukea suuriin ryhmiin verrattuina.

Henkilön A:n mielestä talousryhmävalmennuksen ohjaajat olivat asiallisia ja antoivat selkeitä vastauksia. Asiaa oli paljon ja alussa tuntui siltä, että jokainen halusi henkilökohtaisia neuvoja, joita ohjaajat heille antoivatkin. Talousryhmävalmennuksessa sai myös yksilöllistä ohjausta. Jokainen osallistuja tulisikin huomioida omana itsenään kannustavaa otetta hyödyntäen ja jokaisella osallistujalla tulisi olla mahdollisuus esittää omia näkemyksiään ja tulla huomioiduksi (Ståhlberg 2019, 32, 44–46).

Henkilö A:n mukaan talousryhmävalmennuksessa vierailleet asiantuntijat poistivat ennakkoluuloja ja madalsivat kynnystä ottaa yhteyttä ja hakea apua. Mielikuvan ollessa negatiivinen ei yhteyttä haluta ottaa ja avun saanti vaikeutuu. Vastaavanlaista palautetta on saatu muistakin ryhmämuotoisista talousvalmennuksista, joissa on ollut mukana asiantuntijavierailijoita. Hyvänä esimerkkinä Tampereen lähiöihin jalkautuvissa ryhmissä tapahtuva taloussosiaalityö, jonka asiakaspalautteissa kiiteltiin talous- ja velkaneuvojan jopa poistaneen kynnyksen päästä Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaaksi. Ryhmätoimintaan osallistuneet olivat päässeet kiertueelta suoraan Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaiksi. (Hekkala & Mattila 2019, 59–60.)

Ihan niin kuin minkä tahansa tuotteen tai palvelun mainonnassa tulisi tässäkin kiinnittää erityistä huomiota ryhmien markkinointitapaan. Tulosten mukaan ryhmien mainostamisessa ja markkinoinnissa tulisi kiinnittää huomiota siihen, miten, missä ja millaisina ryhmiä mainostetaan. Ryhmien tulisi olla avoimia, myönteisiä, matalankynnyksen non stop -ryhmiä, joihin osallistuvat tuntisivat itsensä tervetulleiksi. Huomiota tulisi kiinnittää myös siihen, millä nimellä ja missä ryhmää mainostetaan, jotta ryhmä tavoittaisi kohderyhmänsä ja houkuttelisi osallistumaan.

7.1.6 Koronaviruksen vaikutukset

Koronavirusepidemian aiheuttaman poikkeustilan myötä työttömyys ja lomautukset ovat kasvaneet voimakkaasti. Työ- ja elinkeinotoimistoissa oli toukokuun 2020 lopussa 432 700 työtöntä työnhakijaa. Se oli 206 000 enemmän kuin vuotta aiemmin (Työllisyyskatsaus 2020). Uusimman sosiaalibarometrin mukaan lisääntynyt työttömyys näyttäytyi ryntäyksenä erilaisten toimeentuloa tukevien avustusten hakemisessa. Valitettavasti se näkyi myös taloudellisina ongelmina kuten vuokrarästien ja muun velkaantumisen lisääntymisenä (Eronen ym. 2020, 53–54). Nämä tulokset näkyivät myös verkkokyselyn aineistossa, kun ammattilaiset kertoivat uusien yhteydenottojen lisääntyneen ja talousneuvonnan tarpeen kasvaneen. Takuusäätiön toimitusjohtaja Juha A. Pantzarin (2020) mukaan velkajärjestelyyn saapuvien yhteydenottojen määrä kasvoi tammikuusta alkaen ja räjähtäen heinäkuussa 2020. Heinäkuun yhteydenottojen määrä oli 186 % korkeampi kuin vuonna 2019. Yhteydenottojen määrän kasvuun on

koronakriisin ohella toki vaikuttanut myös hallituksen päätös laskea väliaikaisesti kulutusluottojen ja pikavippien korkokattoa. (Söderkultalahti 2020.)

Talouden näkökulmasta pahiten koronavirusepidemia on kolhinut heikoimmassa asemassa olevia, joilla sekä työllistyminen että palveluiden saatavuus on heikentynyt. Työllistymisen kannalta vastavalmistuneet tai kouluttamattomat, maahanmuuttajat, osatyökykyiset ja pitkäaikaistyöttömät ovat koronan myötä entistä suuremmassa riskissä jäädä työttömäksi. (Eronen ym. 2020, 49–52). Etäpalveluiden lisääntymisen myötä lähes samat väestöryhmät jäävät helpoiten palveluiden ulkopuolelle sillä erityisesti iäkkäämmillä työnhakijoilla, osatyökykyisillä, pitkäaikaistyöttömillä sekä maahanmuuttajilla on heikompi tiedollinen ja taidollinen osaaminen etäpalveluiden käytössä (Eronen ym. 2020, 51–52). Myös verkkokyselyn vastanneet ammattilaiset olivat huolissaan heikoimmassa asemassa olevista. Huolestuttavaa onkin, jos samat väestöryhmät syrjäytyvät samanaikaisesti sekä markkinoilta että palveluista. Osa koronavirusepidemian vaikutuksista arvellaankin näkyvän vasta tulevaisuudessa.

7.2 Eettisyys

Opinnäytetyön eettisyys perustui tieteenteon eettisille periaatteille ja sosiaalialan ammattihenkilöiden eettisille ohjeille, jotka löytyivät Talentian julkaisemasta Arki, arvot ja etiikka -julkaisusta (Arki, arvot ja etiikka 2018). Eettisessä toiminnassa noudatettiin tieteenteon yleisiä ohjeita sekä hyvää tieteellistä käytäntöä (Hirsjärvi ym. 2010 21–27).

Opinnäytetyö on julkinen työ, joka perustuu tieteelliselle teorialle ja yleisesti tieteessä käytetyille tutkimusmenetelmille. Teoreettisen viitekehyksen kokoamisessa käytettiin luotettavia ja tuoreita asiantuntijalähteitä tarkasti ja huolellisesti, johdonmukaisesti, totuudellisesti sekä kirjoittajia kunnioittaen. Koko opinnäytetyöprosessin ajan tarkastelimme työtä kriittisesti ja pyysimme aktiivisesti ohjausta opinnäytetyötä ohjaavilta opettajilta, työelämän yhteistyökumppaneilta sekä opponointia Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijalta. Raportoinnissa pyrittiin johdonmukaisuuteen ja tarkkuuteen. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 132–133.)

Eettisyys tulee huomioida jo aiheen valinnassa ja tiedonkeruun oikeutuksessa, tutkimusmenetelmien valinnassa ja tulosten tavoittelun motivaatiossa sekä niissä keinoissa, joita tutkimuksessa käytetään. Sitouduimme näihin eettisiin valintoihin kaikissa eri tutkimuksenteon vaiheissa. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 126–127.)

Opinnäytetyön vapaaehtoiset haastateltavat olivat tietoisia, että osallistuivat Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden opinnäytetyöhön. Teemahaastatteluun lupautuneet henkilöt olivat osoittaneet aktiivisuutta ja halukkuutta käsitellä omaa velkaantumista osallistuessaan talousryhmävalmennukseen. Oletettavaa oli, että he myös olivat halukkaita ja kykeneviä osallistumaan haastatteluun niin, että haastattelutilanne ei kuormittaisi heitä lisää. Tämän varmistettiin vielä informoimalla henkilöitä kirjeitse.

Eettisyys on erityisen tärkeää silloin kun haastateltavat elävät kriisiytyneessä elämäntilanteessa tai ovat muutoin haavoittuvassa asemassa. Huolellinen perehtyminen sosiaalialan ammattihenkilön eettisiin ohjeisiin ja niiden noudattaminen opinnäytetyön prosessin eri vaiheissa oli tärkeää. Ammattieettisten ohjeiden mukaan kohtaamisissa pyrittiin luontevaan ja aitoon läsnäoloon sekä yksityisyyden varjelemiseen kaikissa olosuhteissa (Arki, arvot ja etiikka 2018, 32, 41). Haastattelutilanteet järjestettiin mahdollisimman luonteviksi ja turvallisiksi. Vain ryhmävalmennuksessa mukana ollut opiskelija oli yhteydessä haastateltaviin ja haastatteli heitä. Tutun henkilön läsnäolo lisää luottamuksellisuutta ja turvallisuutta haastattelun tunnelmaan. Haastattelua suunniteltaessa huomioitiin sen, miten haastateltavat saadaan mukaan, miten tarvittavat luvat hankitaan, missä ja millaisessa tilassa haastattelu tapahtuu, millä välineillä haastattelu tallennetaan, miten ja milloin tallenteet tuhotaan sekä miten häiriötekijät eliminoidaan. Haastattelutilanteiden turvallisuus, luottamuksellisuus ja anonymiteetin säilyminen sekä eri valta-asetelmat huomioitiin haastattelutapahtumassa. Vain haastattelija tiesi haastateltavien henkilöllisyyden.

Haastattelutilanne aloitettiin luottamusta ja yhteyttä rakentavilla ilmaisuilla. Koronatilanteen takia haastattelut tehtiin etäyhteyksien avulla, jolloin nonverbaalisten viestien lukeminen oli haasteellista. Haastattelija huomioi siitä huolimatta, – tai juuri siitä syystä, miten hän kommunikoi, millaisia termejä käytti ja mihin veti rajan oman persoonan ja tutkijan roolin välillä. (Eskola & Vastamäki 2015, 30–41.)

Ennen haastattelua varmistettiin, että tiloissa, joissa ne tehdään ei ole muita henkilöitä. Haastateltavat ohjeistettiin hakeutumaan rauhalliseen tilaan jo ennen haastatteluaikaa. Haastateltaville kerrottiin, että haastattelut nauhoitetaan. Henkilö A:n haastattelu tehtiin 2.6.2020 puhelimitse. Haastattelu nauhoitettiin puhelimen kaiutintoiminnon avulla haastattelijan tietokoneen Voice Record -sovelluksella. Talouskokemusasiantuntijan haastattelu tehtiin ja nauhoitettiin Microsoft Teams -sovelluksessa 9.7.2020. Henkilö A ei esiinny omalla nimellään ja tiedot, jotka voisivat vaikuttaa henkilön tunnistettavuuteen, muokattiin. Aineisto jaettiin ja säilytetään vain opinnäytetyötä tekevien opiskelijoiden kesken Laurea ammattikorkeakoulun suojaamassa verkossa. Henkilörekisteriä ei kerätä. Haastatteluäänite tuhotaan heti opinnäytetyön julkistamisen jälkeen.

Kriisitilanteissa olevien ihmisten haastattelussa on otettava huomioon kohderyhmän haavoittuvuus, mahdollinen voimattomuus tai kyvyttömyys kertoa omasta elämästään. Aho ja Paavilainen (2017, 336–337, 353) painottavat kriisitilanteissa olevien ihmisten haastattelussa aiheen perusteltavuutta ja tarpeellisuutta sekä erityistä huolellisuutta, jotta kohderyhmä olisi suojassa ylimääräisiltä harmeilta. Haastatteluun tulee saada tarvittavat luvat ja viestinnän tulee olla selkeää. Hirsjärven ym. (2010, 25) mukaan hyvään eettiseen tiedonhankintaan kuuluvat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja läpinäkyvyys. Haastateltavien tulee tietää, millaiseen tutkimukseen he ovat osallistumassa ja mitä se heiltä vaatii sekä miten vastauksia

käsitellään ja säilytetään sekä missä ja miten ne julkaistaan. Haastattelun tulee olla vapaaehtoista ja siitä voi perääntyä milloin vain. Henkilö B perääntyikin haastattelusta muuttuneen elämäntilanteen takia. Myös omien vastauksien käyttämisen voi estää jälkikäteen. Ylivelkaantuneet elävät usein stressaavassa elämäntilanteesta ja tämä tulee huomioida haastattelutilannetta järjestettäessä. Haastattelijan tulee kiinnittää huomiota sensitiiviseen, kuuntelevaan ja läsnäolevaan kommunikointi- ja vuorovaikutustapaan sekä olla valmis ottamaan vastaa haastateltavien purkamia tunteita. Haastattelun lopussa haastattelijan tulee varmistaa se, että haastateltava ei jää yksin ahdistavien ajatusten tai muistojen kanssa. (Aho & Paavilainen 2017, 353; Tuomi & Saarijärvi 2013, 129–131.)

7.3 Luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys kietoutuvat toisiinsa ja niiden erittely onkin vaikeaa. Eettisesti toteutettu tutkimus on aina luotettava. Luotettavassa tutkimuksessa on aina kriittisesti pohdittu tutkimuksen eettisyyttä. Luotettavuutta arvioitaessa pohditaan sitä, tutkitaanko juuri suunniteltua ja määriteltyä aihetta sekä miten hyvin kerätty aineisto kuvaa valittua tutkimusilmiötä eli onko aineisto sisäisesti luotettavaa. Aineiston ulkoista luotettavuutta kuvataan kerätyn aineiston yleistettävyydellä eli sillä, miten valitulla menetelmällä tuotettua tietoa voidaan yleistää laajemmiksi loppupäätelmiksi. (Hakala 2015, 24.) Verkkokyselyn vastausten vähäisyys heikensi kyselyn luotettavuutta ja siten sen pohjalta ei voida vetää yleisiä johtopäätöksiä. Tulosten merkittävyys jäi tällöin heikoksi. Luotettavuutta lisäsi kuitenkin se, että tutkimustulokset olivat samansuuntaisia teoreettisen tiedon kanssa.

Tutkimuksen luotettavuutta pohdittaessa on aina pohdittava objektiivisuutta ja subjektiivisuutta tutkimusotteessa sekä itseä tutkimuksen tekijänä. Mitä tutkimus tutkijalle merkitsee? Miksi tutkimusta tehdään ja miten siihen suhtaudutaan tutkimuksen eri vaiheissa? Teemahaastattelujen aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä analysoijien havainnot, kategorisoinnit ja merkityksien tulkinnat pitivät sisällään subjektiivisia päätelmiä, jotka pohjautuvat ennakkoasetelmiin. Olimme tietoisia tästä tilanteesta ja keskustelimme tulkinnoistamme toistemme kanssa.

Luotettava tutkimus raportoidaan selkeästi, huolellisesti ja yksityiskohtaisesti. (Tuomi & Saarijärvi 2013,140–131). Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa sen toistettavuus. Mitä useampi tutkija päätyy analysoinnissa samaan tulokseen, sitä luotettavampana voidaan tulosta pitää. Myös useampien menetelmien käyttö lisää luotettavuutta. Monimenetelmäisyyden avulla tutkimuskysymyksiä on mahdollista tarkastella moniulotteisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231–233). Vahvuutemme oli tutkimuksellinen monimenetelmäisyys, sekä kolmen opiskelijan osallistuminen tulosten analysointiin ja tulkitsemiseen.

7.4 Jatkokehittely

Jatkokehitysideamme on järjestää matalankynnyksen talousneuvonta- ja keskusteluryhmiä työttömille, TE-toimistojen asiakkaille tai Kontulan nuorille maahanmuuttajille nuorten toimintakeskus Luupissa. Haastatteluissa tuli esille vertaistuen voima ja vahvuus. Yhteiset kokemukset yhdistävät ja stigma vähenee, kun huomataan, että velka-asioiden kanssa ei olla yksin. Ymmärrys kasvaa ja tulee tunne hallinnasta, kun asioita jäsennellään kansankielelle. Talousasiat eivät olekaan salatiedettä.

Talousneuvonta- ja keskusteluryhmissä voitaisiin opetella oman talouden hallintaa sekä yksinkertaisia arjen säästämiskeinoja, tutustua erilaisiin tuki- ja etuisuusasioihin sekä jakaa vertaiskokemuksia ja –ideoita arjen säästö- ja selviytymiskeinoista. Asiantuntijavierailijoita voisi olla paikkakunnan Kelasta, sosiaalitoimesta, ulosotosta sekä talous- ja velkaneuvonnasta, jotta kynnys avun hakemiseen madaltuu ja tieto tarjolla olevista etuuksista ja palveluista lisääntyy. Tätä toimintaa voitaisiin kehittää moniammatillisesti verkostomaisena yhteistyönä. Kuten teoriaosuudessa on todettu; tehokkaasti ja suunnitelmallisesti järjestetty talousneuvonta tulisi ajan kuluessa kustannuksiltaan edullisemmaksi kuin ylivelkaantumisen aiheuttamat kustannukset. (Peura-Kapanen ym. 2016, 10.)

Ylivelkaantuneille muodostuu usein taloudellinen kaksoistaakka: velkojen ja laskujen maksamiseksi tulisi ansaita rahaa, mutta rahan ansaintamahdollisuudet heikkenevät maksuhäiriömerkintöjen vuoksi (Hiilamo 2019). Työttömyys ja velkaongelmat liittyvät usein toisiinsa ja talousongelmat ovat usein työllistymisen esteenä. Ulosotto vaikuttaa työllistymishalukkuuteen koska ulosotto ei kohdistu pieniin työttömyys- ja sosiaalitukiin, palkkatuloon kylläkin. Pienipalkkaista työtä tekevälle ulosmittauksen jälkeen jää vähemmän käteen kuin tuista. Olisi kuitenkin tärkeä tiedostaa, että velkajärjestelyäkin haettaessa työssä käynti, velkojen maksaminen ulosottoon ja laskujen hoitaminen katsotaan puoltavaksi seikaksi, jolloin velkajärjestely on mahdollista saada, vaikka myöntämiselle olisi lainmukainen este olemassa (Velkajärjestelyn esteet 2020). Mielestämme on erittäin tärkeää jakaa oikeanlaista tietoa ja kannustaa ylivelkaantuneita puhumaan sekä hakemaan apua. Ylivelkaantuneella on tarve puhua vaikeista asioista ja saada asiantuntevaa tukea, mikä kävi ilmi myös haastatteluista.

Yksi ryhmämme jäsenistä työskentelee tällä hetkellä asiantuntijana Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimistossa. Hänen tarkoituksenaan on suorittaa viimeinen sosionomin opintoihin liittyvä työharjoittelu TE-toimistossa tämän vuoden loppupuolella. Talousneuvonta- ja keskusteluryhmän ideointi olisikin erittäin hyvä kehittämistehtävä viimeistä työharjoittelua ajatellen. Mielestämme tällaisen talousneuvonta- ja keskusteluryhmän ideana voisi etenkin olla vertaistuen ja –ideoiden sekä oikeanlaisen tiedon jakaminen ja avun hakemisen kynnyksen madaltaminen.

Lähteet

Painetut

Aho, A.L. & Paavilainen, E. 2017. Kriisitilanteessa olevien ihmisten haastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. 336–356.

Antonovsky, A. 1987. Unraveling the mystery of health: How people manage stress and stay well. The Jossey-Bass social and behavioral science series and the Jossey-Bass health series. San Francisco, USA: Jossey-Bass.

Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. 2018. Talentia ry. Talentia ry. 2. painos. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia.

Cauffman, L. 2017. Ratkaisukeskeinen couching. Opas myönteiseen muutokseen. Helsinki: Lyhytterapiainstituutti Oy.

Csíkszentmihályin, M. 1990. Flow: the psychology of optimal experience. New York, USA: Harper & Row.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2015. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 27–44.

Hakala, J. T. 2015. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 14–26.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing.

Heikkilä, T. 2011. Talous hallintaan. Miten opit hoitamaan talouttasi niin että voit nauttia elämästä? Tampere: Mediapinta.

Hiilamo, H. 2011. Ylivelkaantumisen sosiaaliset vaikutukset ja ylivelkaantuneiden selviytymisstrategiat. Teoksessa Turunen, S. & Kangas, T. (toim.) Pankkikriisin pitkä varjo: Suomen 1990-luvun pankkikriisin yhteiskunnallinen tilinpäätös. Helsinki: Comi 2011, 95–97.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 4.painos. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15.–16. painos. Helsinki: Tammi.

Hänninen, J. & Hänninen, J. 2015. Suomalainen velkakirja. Ihmisten elämä velkaantuvassa maassa. Helsinki: Into Kustannus.

Juhila, K. 2008. Lähtökohdat. Sosiaalityö aikuisten parissa. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. 2008. Tampere: Gummerus, 14–48.

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Kananoja, A. 2017. Sosiaalipolitiikan yhteiskunnallinen työnjako. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. Sosiaalityön käsikirja. 4. painos. Helsinki: Tietosanoma, 40–47.

Karjalainen, P. 2017. Aikuissosiaalityö. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. Sosiaalityön käsikirja. 4. painos. Helsinki: Tietosanoma, 247–259.

Kirjavainen, M. & Hietala, O. 2019. Kokemusasiantuntijuus asiakkaiden osallisuuden vahvistajana yhteisvastaanotolla. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A. & Peronius, N. (toim.) 2019. Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 227–233.

Krok, S. 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) 2008. Vähävarainen yksinhuoltajaäiti etuusjärjestelmässä. Tampere: Gummerus, 145–174.

Lähteinen, M. & Hämeen-Anttila, L. 2017. Sosiaalihuollon lainsäädäntö. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. Sosiaalityön käsikirja. 4. painos. Helsinki: Tietosanoma, 48–93.

Makkonen, A. 2012. Vastuullinen luotonanto. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus.

Mikkonen, I. & Saarinen, A. 2018. Vertaistuki sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tietosanoma.

Rasilainen, S. 2018. Sosiaalinen kuntoutus asunnottomuustyössä – tunnistetaanko asunnottomuuden ennaltaehkäisy osaksi sosiaalista kuntoutusta? Teoksessa Kostilainen, H. & Nieminen, A. (toim.). Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diak Työelämä 13. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 200–214.

Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 427–442.

Saari, J. 2015. Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Helsinki: Gaudeamus.

Ståhlberg, L. 2019. Pienryhmäohjaajan opas. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Valli, R. & Perkkilä, P. 2015. Nettikyselyt ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 109–120.

Sähköiset

70-vuotta valtion tukemaa ARA-asumista. 2020. ARAn verkkosivut. Viitattu 16.5.2020. https://www.ara.fi/fi-FI/ARA/ARA_70

ARAn organisaatio. 2020. ARAn verkkosivut. Viitattu 16.5.2020. https://www.ara.fi/fi-FI/ARA/Organisaatio

Ashby, W.R. 1956. An Introduction to Cybernetics, Chapman & Hall, London, 1956. Internet (1999). Viitattu 12.3.2020. http://pcp.vub.ac.be/books/IntroCyb.pdf.

Asiakastieto Media. 2020. Uutiset. Viitattu 8.8.2020. https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-media/uutiset/390-000-suomalaisella-on-maksuhairiomerkintoja-vanhatkin-hairiot-kertovat-riskista.html

ASTA-kokeiluhankkeessa kehitetään keinoja ehkäistä vuokra-asukkaiden talousongelmia.19.6.2018. Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus. Viitattu 19.3.2020. https://www.ara.fi/fi-FI/Ohjelmat/ASTA__vuokraasukkaiden_talousongelmien_ehkaiseminen

ASTA-kokeilut 2018. Viitattu 4.7.2020. https://www.ara.fi/fi-FI/Ohjelmat/ASTA__vuokraasukkaiden_talousongelmien_ehkaiseminen/ASTAkokeilut

Asuminen. 2015. Takuusäätiö. Viitattu 9.3.2020. https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/maksuhairiomerkinta/maksuhairiomerkinnan-vaikutukset/asuminen

Asumissosiaalisen työn malli maakunnille ja kumppaneille. 2019. Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelma 2016–2019 (AUNE). Asunto ensin. Viitattu 16.5.2020. https://asuntoensin.fi/assets/files/2019/02/Asunnottomuusty%C3%B6n-malli-maakunnille-2019.pdf

Asunnottomat 2019. 2020. ARAn selvitys 2/2020. Viitattu 16.5.2020. https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2019(54960)

Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelma 2016–2019. 2020. Asunto ensin. Viitattu 18.3.2020. https://asuntoensin.fi/ohjelma/asunnottomuuden-ennaltaehkaisyn-toimenpideohjelma-2016-2019/

Asunto ensin. 2020. Viitattu 17.5.2020. https://asuntoensin.fi/tietoa/

Asunto ensin 2.0. Tehdään yhdessä jokaiselle mahdollisuus. 2020. Ehdotus asunnottomuustyön pohjaksi 2020-luvun Suomessa. Muutoslaboratoriotyöryhmä. Viitattu 18.5.2020. https://asuntoensin.fi/assets/files/2020/03/EHDOTUS-ASUNNOTTOMUUSTY%C3%96N-POHJAKSI-2020-LUVUN-SUOMESSA.pdf

Avustus vuokra-asukkaiden talousneuvontatoimintaan. 2020. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Viitattu 17.3.2020. https://www.ara.fi/fi-FI/Ohjelmat/ASTA__vuokraasukkaiden_talousongelmien_ehkaiseminen/ASTAavustus

Bakker, A. B., & Demerouti, E. 2007. The Job Demands-Resources model: state of the art. Journal of Managerial Psychology, 22, 309–328. Viitattu 12.3.2020. https://doi.org/10.1108/02683940710733115

Betti, G., Dourmashkin, N., Rossi, M. C. & Verma, V. & Yin, Y. 2001. Study of the problem of Consumer Indebtedness: Statistical Aspects. Lontoo: OCR Macro. Viitattu 12.3.2020. http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.183.3320&rep=rep1&type=pdf

Blomgren, J., Maunula, N. & Hiilamo, H. 2014. Sairastuttaako velka? 15 vuoden seurantatutkimus pitkäaikaisesti ylivelkaantuneista. Artikkeli Yhteiskuntapolitiikka 79 (2014):3 julkaisussa. Viitattu 10.3.2020. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116221/blomgren.pdf?sequence=2

Boisot, M. & McKelvey, B. 2007. Connectivity, Extremes and Adaptation: A Power-Law Perspective of Organizational Effectiveness. Journal of Management Inquiry. 20(2). 119–133. Viitattu 12.3.2020. https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1056492610385564

Eronen, A., Hiilamo, H., Ilmarinen, K., Jokela, M., Karjalainen, P., Karvonen, S., Kivipelto, M., Koponen, E., Leeman, L., Landén, P. & Saikku, P. Sosiaalibarometri 2020. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Helsinki. Viitattu 17.8.2020. https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2020/07/SOSTE-Sosiaalibarometri-2020.pdf

Espoo. 2020. Viitattu 19.3.2020. https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Sosiaalityo_ja_toimeentulo

Espoo-tarina. 2020. Espoon kaupunki. Viitattu 18.3.2020. https://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Paatoksenteko/Espootarina

Granfelt, R. 2015. Asumissosiaalinen työ: Kotiin ja rikollisuudesta irti. Y-säätiö. Viitattu 17.3.2020. https://ysaatio.fi/assets/files/2015/11/asumissosiaalinen_tyo_julkaisu_web.pdf

Hekkala, M. & Mattila, J. 2019. Lähiöihin jalkautuva verkostoitunut taloussosiaalityö ryhmissä. Teoksessa Zechner, M., Karjalainen, S. & Viitasalo, K. (toim.) Avauksia taloussosiaalityöstä. Jyväskylän yliopisto. Kokkolan yliopistokeskus Chydenius, 53–64. Viitattu 18.3.2020. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/64919/978-951-39-7780-1.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Helsingin kaupunki. 2020. Viitattu 19.3.2020. https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=7669

Helskyaho, R., Irjala, T. & Timonen, S. 2020. Neuvokkaasti palvelujen piiriin – asumisneuvonta asumisen mahdollistajana. Asumisneuvontakyselyn yhteenvetoraportti. Verkostokehittäjät 15.4.2020. Asunto Ensin. Viitattu 15.5.2020. https://asuntoensin.fi/assets/files/2020/04/Asumisneuvontakysely_Verkostokehitt%C3%A4j%C3%A4t_2020_raportti.pdf

Helskyaho, R., Ohisalo, M. & Turunen, S. 2019. Asunnottomat. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus Selvitys 3/2019. Viitattu 9.3.2020. https://www.ara.fi/download/noname/%7B92F73B7B-C89B-47C7-A92D-B250F0340280%7D/144423

Hiilamo, A. 2019. Velat ja mielenterveys – mitä tiedämme, mitä pitäisi vielä tietää? Näyttöön perustuvat suoritukset käytännön työhön. Raportti. MIELI Suomen mielenterveys ry. Viitattu 5.3.2020. https://mieli.fi/sites/default/files/inline/velkaongelmat_ja_mielenterveys_-raportti-web.pdf

Hukkanen, V. 2015. Ulosottoloukku estää tuhansien työttömien töihin paluuta – ”Ojasta allikkoon”. Yle-uutiset. Viitattu 8.3.2020. https://yle.fi/uutiset/3-7915581

Huono-osaisuuden ylisukupolvisuus. 2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 12.3.2020 https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/nuorten-syrjaytyminen/huono-osaisuuden-ylisukupolvisuus

Hämäläinen, T. J. 2019. Juurianalyysi: Taloudenhallinta ja ylivelkaantuminen. Julkaistu 29.9.2019 Hyvinvointiekosysteemin pilotti. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra. Viitattu 9.3.2020. https://www.sitra.fi/julkaisut/taloudenhallinnan-ja-ylivelkaantumisen-juurisyyt/#analyyttinen-viitekehys

Hämäläinen, T. J. 2014. In search of coherence: sketching a theory of sustainable well-being. Teoksessa, Hämäläinen, T. J. & Michaelson, J. Well-Being and Beyond: Broadening the Public and Policy Discourse. ProQuest Ebook. Cheltenham UK: Edward Elgar Publishing Limited, 17–58. Viitattu 12.3.2020. https://search.proquest.com/openview/4531565b94c60586fd2ba1a6d226ad8e/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y

Isola, A.-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi 33/2017. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 20.3.2020. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_978-302-917-0.pdf?sequence=1

Jalkautuva talousohjaus: työvälineet. 2020. Ejy. Viitattu 18.3.2020. https://ejy.fi/sivut/wp-content/uploads/2019/01/ejy_jalkautuva_talousohjaus_tyovalineet.pdf

Jyväskylä 2020. Viitattu 19.3.2020. https://www.jyvaskyla.fi/sosiaalipalvelut

Kansalaisten talousosaamista ja taloudenhallintaa halutaan parantaa. 2019. Oikeusministeriön tiedote 4.9.2019. Valtioneuvosto. Viitattu 12.3.2020. https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1410853/kansalaisten-talousosaamista-ja-taloudenhallintaa-halutaan-parantaa

Karjalainen, S. 2019. Taloussosiaalityötä kehittämässä. Teoksessa Zechner, M., Karjalainen, S & Viitasalo, K. (toim.) Avauksia taloussosiaalityöstä. Jyväskylän yliopisto. Kokkolan yliopistokeskus Chydenius.42-52. Viitattu 18.3.2020. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/64919/978-951-39-7780-1.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Karttunen, V. 2018. Vanhemmuuden kategoriat mielenterveyden häiriöön sairastuneiden vanhempien toimeentulo-ongelmia koskevassa puheessa. Lisensiaatin tutkimus. Tampereen yliopisto. Viitattu: 24.3.2020. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/105298/Karttunen-Virva2019.pdf?sequence=1

Kestävä kaupunki. 2020. Ympäristöministeriö. Viitattu 18.3.2020. https://www.kestavakaupunki.fi/fi-FI

Koivisto, T. 2020. Kotitalouksien velat ja rahoitusvarallisuus – molemmat ovat kasvaneet 2000-luvulla. Artikkeli Tilastokeskuksen Tieto- ja Trendi -verkkosivulla 28.2.2020. Tilastokeskus. Viitattu 22.3.2020. http://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2020/kotitalouksien-velat-ja-rahoitusvarallisuus-molemmat-ovat-kasvaneet-2000-luvulla/

Kokonaistutkimus, otanta ja harkinnanvarainen näyte. 2015. Koppa. Jyväskylän yliopisto. Viitattu: 23.3.2020. https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/kokonaistutkimus-otanta-ja-harkinnanvarainen-naeyte

Laitinen, J. 2019. Mistä ratkaisu ylivelkaantumiseen? Juha Pantzarin haastattelu Talentia-lehdessä 2.9.2019. Talentia. Viitattu 7.3.2020. https://www.talentia-lehti.fi/mista-ratkaisu-ylivelkaantumiseen/

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta. 31.3.1995/481. Finlex 2020. Viitattu 1.4.2020. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950481

Laki sosiaalisesta luototuksesta 20.12.2002/1133. Finlex 2020. Viitattu 1.4.2020. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021133

Luottotietolaki 11.5.2007/527. Finlex 2020. Viitattu 1.4.2020. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070527

Majamaa, K., Sarasoja, L. & Rantala, K. 2017. Viime vuosien muutokset vakavissa velkaongelmissa. Analyysi velkomustuomioista. Artikkeli julkaistu 21.9.2017. Yhteiskuntapolitiikka 82 (2017):6. Viitattu 9.3.2020. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135270/YP1706_Majamaaym.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Maksuhäiriömerkinnän vaikutukset. 2020. Kuluttajaliitto. Viitattu 6.3.2020. https://www.kuluttajaliitto.fi/tietopankki/oman-talouden-hallinta/velkaantuminen-ja-maksuhairiot/maksuhairiomerkinnan-vaikutukset/

Meriluoto, T. 2018. Making Experts-by-experience. Governmental Ethnography of Participatory Initiatives in Finnish Social Welfare Organisations. Juy dissertations 38. Jyväskylän yliopisto. Jyäskylä. Viitattu 17.8.2020. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/60096/978-951-39-7603-3_vaitos24112018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerityöryhmä: Vauhtia ylivelkaantumisen torjuntaan. 2019. Oikeusministeriön tiedote 24.10.2019. Valtioneuvosto. Viitattu 12.3.2020. https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1410853/ministerityoryhma-vauhtia-ylivelkaantumisen-torjuntaan

Näin häätö etenee. 2015. Takuusäätiö. Viitattu 9.3.2020. https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/haato/nain-haato-etenee

Omatieto Media. 2020. Jälleen uusi ennätys: Maksuhäiriörekisteriin lähes 5 000 ihmistä lisää. Suomen Asiakastietorekisterin tiedote 7.1.2020. Viitattu 22.3.2020. https://www.asiakastieto.fi/omatieto/fi/artikkelit/20200107093000

Oosi, O., Kortelainen, J., Karinen, R., Jauhola, L. & Luukkonen, T. 2019. Asumisneuvonta Suomessa. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen raportteja 2/2019. Asumisen rahoitus-kehittämiskeskus. Viitattu 17.3.2020. https://www.ara.fi/download/noname/%7B96F10A1A-248F-486E-8F83-C2E73186F8AC%7D/146422

Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. 2019. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019. Valtioneuvosto julkaisuja 2019:31. Viitattu 18.3.2020. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN_2019_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oulu. 2020. Viitattu 19.3.2020. https://www.ouka.fi/oulu/sosiaali-ja-perhepalvelut/aikuis-sosiaalityo

Peura-Kapanen, L., Aalto, K., Lehtinen, A.-R. & Järvinen, R. 2016. Ylivelkaantumisen ehkäisyn ja hoidon tehostaminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoimikunnan julkaisusarja 26/2016. Valtioneuvosto. Viitattu 9.3.2020. https://tietokayttoon.fi/documents/10616/2009122/26_Ylivelkaantumisen+ehk%C3%A4isyn+ja+hoidon+tehostaminen.pdf/97f54cef-7913-46fc-a469-1b4e0c79d1ba?version=1.0

Pienlainan ehdot. 2020. Takuusäätiö ry. Viitattu 18.3.2020. https://www.takuusaatio.fi/palvelumme/takuusaation-pienlaina/pienlainan-ehdot

Pylkkänen, A. 2020b. Talous, trauma ja asumisen onnistuminen -webinaari. 10.6.2020. Viitattu 1.8.2020. https://www.youtube.com/playlist?list=PLos3JJfpWcCDEEl8A4UU_Be1MoVVs3kq

Pylkkänen, A. & Päiviö, H. 2020. Jalkautuva talousohjaus -hanke 2014-2016. Espoon järjestöjen yhteisö. Viitattu 18.3.2020. https://ejy.fi/sivut/wp-content/uploads/2019/01/jalkautuva_talousohjaus_loppuraportti.pdf

Raijas, A. 2020. Suomen Pankin talousosaamishanke – miksi, mitä ja miten? Blogikirjoitus Suomen Pankin Euro & Talous -verkkosivulla 2.3.2020. Viitattu 12.3.2020. https://www.eurojatalous.fi/fi/blogit/2020/suomen-pankin-talousosaamishanke-miksi-mita-ja-miten/

Rehn, O. 2020. Hanke suomalaisten talousosaamisen parantamiseksi käynnistyy -tiedotustilaisuuden tallenne. Suomen Pankki. Youtube-tallenne 29.1.2020. Viitattu 12.3.2020. https://www.youtube.com/watch?time_continue=2384&v=18g1OL3BmKk&feature=emb_logo

Rovaniemi. 2020. Viitattu 14.3.2020. https://www.rovaniemi.fi/Terveys--ja-sosiaalipalvelut/Aikuisten-ja-tyoikaisten-palvelut

Selvitys keinoista ehkäistä kotitalouksien liiallista velkaantumista. 2019. Työryhmän mietintö. Valtiovarainministeriön julkaisuja – 2019:56. Valtiovarainministeriö. Viitattu 9.3.2020. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161807/VM_2019_56_Selvitys_keinoista_ehkaista_kotitalouksien_liiallista_velkaantumista.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sherraden, M. S. & Huang, J. 2019. Financial Social Work. Päivitetty vuoden 2014 versiosta 28.8.2019. Viitattu 17.3.2020. https://oxfordre.com/socialwork/view/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/acrefore-9780199975839-e-923?print=pdf

Siun sote. 2020. Viitattu 14.3.2020. https://www.siunsote.fi/aikuissosiaalityon-palvelut

Sosiaalihuoltolaki 30.12. 3301/2014. Finlex 2020. Viitattu: 1.4.2020. https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301

Sweet, E., Nandi, A., Adam, E. & McDade, T. 2013. The High Price of Dept: Household financial dept and its impact on mental and physical health. National institute of health. Social Sience Medicine 91: 94–100. August 2013. Viitattu 25.3.2020.http://europepmc.org/backend/ptpmcrender.fcgi?accid=PMC3718010&blobtype=pdf

Söderkultalahti, O. 2020. Monen suomalaisen rahatilanne kävi kesällä helvetilliseksi – Ylivelkaannuitko kulutusluotoilla? Nämä 5 konstia sinulla on käytössäsi. Juha A. Pantzarin haastattelu Ilta-Sanomissa 16.8.2020. Ilta-Sanomat. Viitattu 18.8.2020. https://www.is.fi/taloussanomat/oma-raha/art-2000006602242.html

Takauksen ehdot. 2020. Takuusäätiö. Viitattu 18.3.2020. https://www.takuusaatio.fi/node/87

Takuusäätiön säännöt. 2020. Takuusäätiö. Viitattu 18.3.2020. https://www.takuusaatio.fi/sites/default/files/takuusaation_saannot_0.pdf

Takuusäätiön takaus. 2020. Takuusäätiö. Viitattu 18.3.2020. https://www.takuusaatio.fi/palvelumme/takuusaation-takaus

Talous- ja velkaneuvonta. 2020. Oikeus. Viitattu 6.3.2020. https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ja_velkaneuvonta/ylivelkaantuminen/maksuhairiomerkinta.html

Talousosaamishanke. 2020. Suomen Pankki. Viitattu 12.3.2020. https://www.suomenpankki.fi/fi/opi-taloudesta/opi-taloudesta/talousosaamishanke/

Tietoa asunnottomuudesta 2020. Asunto ensin. Y-säätiö. Viitattu 9.3.2020. https://asuntoensin.fi/tietoa/

Tilastokeskus. 2020. Käsitteet. Viitattu 9.3.2020. https://www.stat.fi/meta/kas/kotital_velkast.html

Toimeentuloa koskevaan lainsäädäntöön muutoksia 1.1.2017 alkaen. Kuntainfo. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 17.3.2020. https://stm.fi/documents/1271139/3899844/20170213_Kuntainfo_3_2017_+3ii17_verkkoon.pdf/8c83d052-e0a4-4e23-a32f-f792dcd1a908/20170213_Kuntainfo_3_2017_+3ii17_verkkoon.pdf

Turku. 2020. Viitattu 14.3.2020. http://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/perhe-ja-sosiaalipalvelut/sosiaalityo/aikuissosiaalityo

Turunen, E. & Hiilamo, H. 2014. Health effects of indebtedness: a systematic review. BMC Public Health 14(489), 5–8. Viitattu 12.3.2020. https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/1471-2458-14-489

Työllisyyskatsaus. 2020. Toukokuu 2020. Työ-ja elinkeinoministeriö. Viitattu 17.8.2020. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162332/TKAT_Touko_2020.pdf

Ulosotto. 2020. Ulosottovelallisten määrä kääntyi laskuun. Valtakunnanvoudin viraston tiedote 11.3.2020. Viitattu 22.3.2020. https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2020/03/ulosottovelallistenmaarakaantyilaskuun.html

Ulosottovelalliset. 2020. Tilastokeskuksen Findikaattori 31.7.2020. Viitattu 8.8.2020. https://findikaattori.fi/fi/35

Velkaantuminen ja maksuhäiriöt. 2020. Kuluttajaliitto. Viitattu 5.3.2020. https://www.kuluttajaliitto.fi/tietopankki/oman-talouden-hallinta/velkaantuminen-ja-maksuhairiot/

Velkajärjestelyn esteet. 2020. Takuusäätiö. Viitattu 4.8.2020. https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/ratkaisuja-velkaongelmiin/hae-velkajarjestelya-tuomioistuimesta-0

Velkaopas. 2016. Kuluttajaliitto. Viitattu 8.3.2020. https://www.kuluttajaliitto.fi/wp-content/uploads/2016/05/Velkaopas.pdf

Viitasalo, K. 2019. Mistä taloussosiaalityössä on kyse? Teoksessa Zechner, M., Karjalainen, S. & Viitasalo, K. (toim.) Avauksia taloussosiaalityöstä. Jyväskylän yliopisto. Kokkolan yliopistokeskus Chydenius, 8–15. Viitattu 18.3.2020. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/64919/978-951-39-7780-1.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Viitasalo, K. 2018. Äitien pyrkimykset ja toimintamahdollisuuksien valikko. Käsitteellinen tutkimus äitien taloudellisista toimintamahdollisuuksista. Jyväskylä studies in education, phychology and social research 606. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 17.3. 2020. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/57201/978-951-39-7340-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wahlbeck, K., Hietala, O., Kuosmanen, L., McDaid, D., Mikkonen, J., Parkkonen, J., Reini, K., Salovuori, S. & Tourunen, J. 2018. Toimivat mielenterveys- ja päihdepalvelut. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 89/2017. Viitattu 24.3.2020. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136063/89-2017-YhdessaMielin_valmis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ylivelkaantumista voidaan ehkäistä tehokkaasti eri hallinnonalojen yhteistyöllä. 2016. Valtioneuvoston viestintäosaston tiedote 219/2016. 20.5.2016. Valtioneuvosto. Viitattu 17.3.2020

https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10616/ylivelkaantumista-voidaan-ehkaista-tehokkaasti-eri-hallinnonalojen-yhteistyolla?_101_INSTANCE_3wyslLo1Z0ni_languageId=fi_FI

Zechner, M. 2019. Sosiaalityöstä apua talouden hallintaan. Avauksia taloussosiaalityöstä. Teoksessa Zechner, M., Karjalainen, S & Viitasalo, K. (toim.) Avauksia taloussosiaalityöstä. Jyväskylän yliopisto. Kokkolan yliopistokeskus Chydenius, 4–6. Viitattu 17.3.2020. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/64919/978-951-39-77801.pdf?sequence=2&isAllowed=y%E2%80%8B

Julkaisemattomat

Liimatainen, S. 2020a. Sähköposti 10.1.2020. Espoon kaupunki. Espoo.

Liimatainen, S. 2020b. Sähköposti 18.3.2020. Espoon kaupunki. Espoo.

Liimatainen, S. 2020c. Sähköposti 1.9.2020. Espoon kaupunki. Espoo

Lillback, J.2020. Haastattelu 9.7.2020. Espoon kaupunki. Espoo.

Pylkkänen, A. 2020a. Sähköposti 25.8.2020. Helsinki.

Talous, trauma ja asumisen onnistuminen -webinaari. 10.6.2020. Ensi- ja turvakotien liitto.

Liitteet

Liite 1: Takuusäätiön kyselyn kysymykset77

Takuusäätiö

Verkostokehittäjät

Talousongelmien ennaltaehkäisy asunnottomuustyön piirissä

1. Tunnistetaanko talous- ja velkaongelmat mielestäsi riittävän varhaisessa vaiheessa?

- ○ Kyllä
- ○ Ei
- ○ En osaa sanoa

2. Mitkä tekijät edistäisivät mielestäsi parhaiten talous- ja velkaongelmien varhaista tunnistamista? Valitse kaksi mielestäsi tärkeintä vaihtoehtoa

- ☐ Ymmärryksen lisääminen talous- ja velkaongelmien juurisyistä
- ☐ Osaamisen lisääminen talousvaikeuksien ensimmäisten merkkien tunnistamiseksi
- ☐ Tiedonkulun parantaminen yhteistyöverkostoon kuuluvien toimijoiden välillä
- ☐ Puheeksi ottamisen taidon lisääminen
- ☐ Talousneuvontaa koskevan osaamisen lisääminen
- ☐ Talousneuvontaan soveltuvien välineiden systemaattisempi hyödyntäminen
- ☐ Joku muu, mikä?

3. Otetaanko talousasiat mielestäsi riittävästi puheeksi kohtaamisissa ja eri palveluissa?

- ○ Kyllä
- ○ Ei
- ○ En osaa sanoa

4. Mitkä tekijät edistäisivät mielestäsi parhaiten talousasioiden puheeksi ottamista? Valitse kaksi mielestäsi tärkeintä vaihtoehtoa.

- ☐ Työntekijöiden talousasioita koskevan osaamisen lisääminen
- ☐ Puheeksi ottoon soveltuvien työvälineiden kehittäminen
- ☐ Palveluverkoston ohjaus- ja yhteistyösuhteiden kehittäminen
- ☐ Puheeksi oton tueksi suunnattu koulutus
- ☐ Puheeksi oton vahvempi sisällyttäminen osaksi työnkuvaa
- ☐ Joku muu, mikä?

Seuraava

Takuusäätiö

Verkostokehittäjät

Neuvonnan rooli omassa työssä

5. Kuinka usein annat talousneuvontaa omassa työssäsi?

- ○ Useita kertoja päivässä
- ○ Päivittäin
- ○ Viikottain
- ○ Kuukausittain
- ○ Harvemmin
- ○ En lainkaan

6. Millä tavoilla tai välineillä annat talousneuvontaa?

- ☐ Yksilötapaamiset
- ☐ Verkostapaamiset
- ☐ Ryhmätoiminta
- ☐ Puhelin
- ☐ Sähköpost
- ☐ Sosiaalisen median kanavat
- ☐ Videomateriaalit
- ☐ Muu, mikä? _____

7. Mitkä vaihtoehdot kuvaavat parhaiten antamasi talousneuvonnan sisältöjä?

- ☐ Talousasioiden puheeksi otto
- ☐ Etuuksien hakemisessa neuvominen tai avustaminen
- ☐ Maksusuunnitelmien tekeminen vuokravelasta
- ☐ Maksusuunnitelmien tekeminen muista veloista
- ☐ Budjetin laatiminen
- ☐ Velkatilanteen selvittely
- ☐ Ohjaus neuvontapalveluihin
- ☐ Asiointiapu neuvontapalveluissa
- ☐ Muu, mikä? _____

8. Koetko että sinulla on riittävästi tietoa ja osaamista talousneuvonnan antamiseen?

- ○ Kyllä
- ○ Ei
- ○ En osaa sanoa

9. Onko sinulla riittävästi aikaa työssäsi talousneuvonnan antamiseen?

- ○ Kyllä
- ○ Ei
- ○ En osaa sanoa

10. Mistä asioista, saatavilla olevista palveluista tai tukimuodoista toivoisit lisää tietoa tai koulutusta?

- ☐ Talousvaikeudet Suomessa
- ☐ Velkaongelman tunnistaminen ja puheeksi ottaminen
- ☐ Keinot velkojen hoitamiseksi
- ☐ Maksuhäiriömerkinnät
- ☐ Ulosotto- ja häätöprosessi
- ☐ Taloussosiaalityön työmenetelmät
- ☐ Oikeusaputoimistojen talous- ja velkaneuvonta
- ☐ Sosiaalinen luototus
- ☐ Kela

Takuusäätiö

Verkostokehittäjät

Talousneuvonnan työvälineet

11. Mitkä väittämät kuvaavat mielestäsi parhaiten talousneuvonnan työvälineiden saatavuutta ja käytettävyyttä?

- [ ] Tarpeisiini sopivia työvälineitä on saatavilla riittävästi
- [ ] Tarpeisiini sopivia työvälineitä on helppo löytää
- [ ] Työvälineistä on vaikea valita omiin tarpeisiin sopiva
- [ ] Työvälineiden soveltaminen on haastavaa
- [ ] Työvälineiden käyttötarkoitus ja kohderyhmä on epäselvä
- [ ] Työvälineiden käyttöön otto vaatisi koulutusta tai muuta tukea
- [ ] Työvälineet eivät vastaa asiakkaiteni tarpeita
- [ ] Työvälineet ovat puutteellisia (esim. vieraskielisen materiaalin puute)
- [ ] Mitä muuta haluaisit sanoa?

12. Oletko saanut positiivista palautetta asiakkaalta jostakin työvälineestä? Jos, niin mistä ja miksi?

13. Minkälaisia elementtejä on mielestäsi toimivassa työmenetelmässä tai -välineessä? Vinkkaa toimiva työväline tai kerro, millaisia työvälineitä toivoisit olevan saatavilla jatkossa?

14. Koronaepidemia on mullistanut suomalaisten arjen ja vaikutukset tulevat näkymään vielä pitkään. Millaiset toimenpiteet tukisivat mielestäsi nyt parhaiten talousvaikeuksissa olevia ihmisiä?

- [ ] Puheeksi otto kaikissa palveluissa ja kohtaamisissa
- [ ] Laskujen maksujärjestyksessä neuvominen
- [ ] - talousneuvontapalvelujen lisääminen
- [ ] Sosiaalisten rahoituspalvelujen (esim. pienlainat, sosiaalinen luototus) lisääminen
- [ ] Vuokranantajien jousto vuokranmaksussa
- [ ] Vuokravelkojen jäädyttäminen määräajaksi
- [ ] Maksuista sopiminen riittävän pitkällä maksuajalla
- [ ] Lainojen lyhennysvapaiden lisääminen
- [ ] Lainojen korkojen alentaminen tai poisto määräajaksi
- [ ] Pikavippien korkojen rajoittaminen
- [ ] Ulosoton rajoittaminen
- [ ] Häätöjen lykkääminen
- [ ] Joku muu, mikä?

15. Millaisia havaintoja sinulla on epidemian vaikutuksista arjen työhön talousasioiden näkökulmasta?

16. Lopuksi: Millaisia toiveita tai odotuksia sinulla on Takuusäätiön toiminnalle jatkossa?

Edellinen | Lähetä

Liite 2: Haastattelulupa

Haastattelulupa 4.2.2020

Me olemme kolme Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijaa ja haluamme tehdä opinnäytetyötä tämän asumistalousryhmävalmennuksen kokemuksista.

Haluaisimme haastatella teitä toukokuun aikana ja kysyä oletteko mielestänne hyötyneet asumistalousvalmennuksesta sekä saaneet konkreettista apua talouden suunnitteluun?

Osallistuminen on vapaaehtoista, nimetöntä ja luottamuksellista. Säilytämme tietoja vain tämän tutkimuksen tarkoituksiin ja sen jälkeen tuhoamme aineiston. Emme luovuta yhteystietoja eteenpäin.

Haastattelun toteutus edellyttää tutkimusluvan saamista Espoon kaupungilta, mikä saattaa vaikuttaa haastattelujen toteutuksen aikatauluihin.

Jos haluat osallistua tutkimukseen, ole ystävällinen ja täytä yhteystiedot lomakkeen alareunaan. Olemme sinuun yhteydessä kevään aikana sopiaksemme haastatteluajan.

Ystävällisesti,

Taru Lönn, Johanna Sallinen & Niina Virtanen

Sosionomiopiskelijat, Laurea Otaniemi.

❑ Kyllä, suostun haastateltavaksi

Etunimi:

Sukunimi:

Osoite:

Puhelinnumero:

Sähköposti:

Päiväys:

Allekirjoitus:

Liite 3: Teemahaastattelun runko

Espoo xx.xx.2020

TALOUSRYHMÄ-VALMENNUS	• Omat kokemukset • Mitä odotit ryhmältä? • Budjetointi-lomakkeen käyttö • Penno • Vierailijat • Tapaamiskertojen aiheet • Ryhmäkoko ja valmennuksen pituus • Valmennuksen kokonaiskesto • Mitä olisit halunnut lisää? • Puuttuiko jotain? • Mikä toimi, mikä ei? • Vaikutukset ryhmän jälkeen? • Oman talouden suunnittelu? • Suosittelisitko muille ja miksi?
OMAT KOKEMUKSET	• Omat kokemukset saadusta tuesta • Millaista tukea? • Missä elämäntilanteessa? • Milloin tukea annettiin? • Mistä sait/löysit tukea? • Millaisilla välineillä ja menetelmillä? • Millainen tuki toimi hyvin? Miksi? • Mikä ei toiminut ja miksi? • Mitä vaikutuksia?
TOIVEET JA TARPEET	• Nykytilanne • Miten neuvoisit muita? • Millaista tukea olisit tarvinnut? Miksi? • Missä vaiheessa? Oikea-aikaisuus. • Millainen valmennus sopii sinulle? • Millaisilla menetelmillä? • Toiveita työvälineille? • Toiveita ammattilaisille? • Millä tavoin asia otetaan esille? • Kenelle ryhmävalmennus sopii? • Miksi? • Missä elämänvaiheessa? • Mihin haluat ammattilaisen huomion kiinnittyvän? • Muuta, mitä?

Liite 4: Tiedote

Hyvä Espoon talousryhmävalmennukseen osallistuja,

Osallistuitte Espoon talousryhmävalmennukseen helmi-maalliskuussa kuussa 2020. Olette ilmoittaneet halukkuudesta osallistua Laurean opinnäytetyön haastatteluun antamalla yhteystiedot ryhmää ohjanneelle opiskelija Niina Virtaselle. Kiitos mielenkiinnostanne.

Tässä kirjeessä kerromme lisää opinnäytetyöstämme. Viikko tämän kirjeen lähettämisestä Niina Virtanen soittaa teille ja voitte sopia yhteisen haastatteluajan ja -paikan. Koronatilanteessa haastattelu voidaan suorittaa halutessanne puhelimella, WhatsAppissa tai Skypellä. Haastattelu on vapaaehtoinen. Jos kuitenkin päätätte perääntyä haastattelusta, lähettäkää ystävällisesti tekstiviesti tai sähköpostiviesti Niina Virtaselle.

Ystävällisin terveisin,

Niina Virtanen, Taru Lönn ja Johanna Sallinen

Niina.A.Virtanen@student.laurea.fi

Puh. 044 5319 131

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Opinnäytetyön nimi

Arjen vara-avaimia. Toiveita ja tarpeita ennaltaehkäisevän taloussosiaalityön työvälineille.

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimushaastatteluun, jossa kartoitetaan millaisia kokemuksia teillä oli talousryhmävalmennuksesta sekä millaista tukea olisitte toivoneet saavanne taloudellisten asioiden hoitoon sosiaalialan ammattilaisilta. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska osallistuitte Espoon talousryhmävalmennukseen ja ilmaisitte kiinnostuksenne

haastattelua kohtaan. Tämä tiedote kuvaa opinnäytetyötämme ja teidän osuuttanne siinä. Perehdyttyänne tähän tiedotteeseen voitte tarvittaessa olla suoraan yhteydessä Niina Virtaseen.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voitte keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Kiellosta voitte ilmoittaa tämän kirjeen lähettäjälle, Niina Virtaselle.

Tutkimuksen tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää mitä elementtejä talousneuvonnan työvälineissä tulisi olla, jotta ne vastaisivat velkaantuneiden toiveisiin ja tarpeisiin ja siten edistäisivät velkaantumisen parissa työskentelevien palveluita. Sivutavoitteemme on kerätä kehitysideoita uuden talousneuvonnan työvälineen kehittämiselle.

Tutkimuksen toteuttajat

Tämän Laurean AMK-opinnäytetyön toteuttavat opiskelijat Niina Virtanen, Taru Lönn ja Johanna Sallinen. Opinnäytetyö kuuluu sosionomiopintoihimme ja se toteutetaan yhdessä Laurea Otaniemen, Espoon kaupungin aikuissosiaalityön sekä Takuusäätiön kanssa. Opinnäytetyön tekijät vastaavat tutkimuksen kuluista.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Teemahaastattelu voidaan toteuttaa haluamanne ajankohtana ja haluamallanne tavalla joko kasvotusten tai etäyhteyden välityksellä toukokuun-elokuun aikana. Niina Virtanen soittaa teille noin viikko tämän kirjeen lähettämisestä, ellette ole sitä ennen perunut osallistumistanne, ja sopii haastattelun toteutuksesta ja yksityiskohdista. Haastattelu kestää noin 30–60 min. Haastattelu nauhoitetaan ja ääninauha kirjoitetaan auki haastattelun jälkeen. Henkilötietoja ja muita tunnistetietoja ei haastattelussa kerätä. Teidän yhteystietonne ovat vain Niina Virtasen hallinnassa. Yhteystietolomakkeet ja ääninauha tuhotaan heti haastattelun kirjoittamisen jälkeen. Halutessanne voitte pyytää yhteystietojen säilyttämistä, jos haluatte, että lähetämme teille valmiin opinnäytetyön.

Teemahaastattelun sisältö koskee kokemuksianne osallistumisesta talousryhmävalmennukseen ja sen vaikutuksista elämäänne. Lisäksi haluamme kuulla kokemuksistanne saamastanne avusta ja tuesta talouteen liittyvissä asioissa sekä mahdollisista toiveissa ja tarpeissa.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Valmis opinnäytetyö julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa. Halutessanne voimme lähettää teille valmiin työn sähköisesti antamaanne osoitteeseen.

Tutkimuksen päättyminen

Myös opinnäytetyön suorittajat voivat keskeyttää tutkimuksen. Tällöin me ilmoitamme teille tästä edellyttäen, että yhteystietonne ovat vielä säilytettyinä. Yhteystietojen hävittämisen jälkeen ilmoitusta ei luonnollisesti voida tehdä.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä opinnäytetyöstä vastaavalle henkilölle, Niina Virtaselle, puhelimitse tai sähköpostilla.

Tutkijoiden yhteystiedot

Opinnäytetyötekijä

Nimi: Niina Virtanen, Taru Lönn ja Johanna Sallinen

Puh. 044 5319 131

Sähköposti: Niina.A.Virtanen@student.laurea.fi

Opinnäytetyön ohjaaja

Titteli: Lehtori

Nimi: Kaijus Varjonen

Laurean ammattikorkeakoulu / Otaniemi / Sosiaaliala

Sähköposti: Kaijus.Varjonen@laurea.fi