

Ida Lopenen

TALOUS- JA VELKAONGELMAISTEN AVUN HAKEMISEN ESTEET

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Kandidaatintutkielma
Tammikuu 2021

TIIVISTELMÄ

Ida Lopenen: Talous- ja velkaongelmaisten avun hakemisen esteet
Kandidaatintutkielma
Tampereen yliopisto
Yhteiskuntatutkimuksen tutkinto-ohjelma
Tammikuu 2021

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää talous- ja velkaongelmaisten avun hakemisen esteitä. Tutkimuskysymyksenäni on: Mitkä tekijät pitkittävät tai hankaloittavat ihmisten avun hakemista talous- ja velkaongelmiinsa?

Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla kolme talous- ja velkaneuvonnan parissa työskentelevää asiantuntijaa syksyllä 2020. Aineisto koostui yhdestä yksilöhaastattelusta ja yhdestä parihaastattelusta, jotka toteutettiin verkkovälitteisesti vallitsevan koronatilanteen vuoksi. Tutkimuskysymykseni ja aineistonkeruumenetelmäni pohjalta aineiston analyysimenetelmäksi valikoitui teoriaohjaava sisällönanalyysi, jonka avulla pyrin muodostamaan selkeän ja jaotellun vastauksen tutkimuskysymykseeni.

Tutkielman teoreettisena viitekehystenä toimii kulutus- ja luottoyhteiskunnan tarkastelu, jossa keskeisenä yhteiskuntapolitiikan kohteena ovat talous- ja velkaongelmat sekä niiden selvittelykeinot. Talous- ja velkaongelmiin liittyvä häpeä ja stigma toimivat tutkimuksen käsitteellisinä kiintopisteinä. Aiemman tutkimuksen perusteella häpeä ja stigma ovat vahvasti läsnä talous- ja velkaongelmissa ja niiden vaikutukset näkyvät myös avun hakemisessa.

Tämän tutkielman aineiston analyysin pohjalta voidaan muodostaa viisi avun hakemisen esteitä kuvaavaa pääluokkaa; palveluiden saatavuus ja saavutettavuus, tiedon puute ja väärät käsitykset, terveyden- ja toimintakyvyn haasteet, häpeä ja stigma sekä itse pärjäämisen kulttuuri. Avun hakemista pitkittävät tai hankaloittavat tekijät ulottuvat laajasti sekä yhteiskunnan rakenteisiin, että ihmisten henkilökohtaiseen elämään ja arvoihin. Palveluiden saatavuuden ja tiedonsaannin parantamiseksi sekä terveyden ja toimintakyvyn haasteiden tukemiseksi voidaan tehdä erilaisia konkreettisia toimenpiteitä, uudistuksia ja kehittää palvelurakenteen toimivuutta. Sen sijaan muutokset talous- ja velkaongelmiin liitetyn häpeän ja stigman osalta ovat vaikeammin saavutettavissa, sillä ne elävät tiukasti yhteiskunnan ja sen jäsenten arvoissa ja asenteissa. Itsenäisesti pärjäämisestä on tullut normi, joka on juurtunut syvälle kulutus- ja luottoyhteiskunnan rakenteisiin.

Avainsanat: talousongelmat, velkaongelmat, ylivelkaantuminen, talous- ja velkaneuvonta

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	4
2 TALOUS- JA VELKAONGELMAT SUOMESSA	6
3 VIITEKEHYS	8
3.1 LUOTTO- JA KULUTUSYHTEISKUNTA	8
3.2 HÄPEÄN JA STIGMAN KÄSITTEET	9
4 AINEISTO JA MENETELMÄ	11
4.1 TUTKIMUSKYSYMYS	11
4.2 AINEISTON KUVAUS	11
4.3 TEORIAOHJAAVA SISÄLLÖNANALYYSI	13
4.4 TUTKIMUKSEN EETTISYYS.....	14
5 TALOUS-JA VELKANEUVONTAAN HAKEUTUMISEN ESTEET AINEISTOSSA	15
5.1 PALVELUIDEN SAATAVUUS JA SAAVUTETTAVUUS	17
5.2 TIEDON PUUTE JA VÄÄRÄT KÄSITYKSET.....	20
5.3 TERVEYDEN JA TOIMINTAKYVYN HAASTEET	22
5.4 TALOUS- JA VELKAONGELMIIN LIITTYVÄ STIGMA JA HÄPEÄ	24
5.5 ITSE PÄRJÄÄMISEN KULTTUURI	26
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	28
7 LÄHTEET	31

1 JOHDANTO

Valtiovarainministeriön julkaisun (2019:56) mukaan suomalaisten kotitalouksien velkaantuneisuus on historiallisen korkealla tasolla ja samaan aikaan maksuhäiriöiden määrä on lisääntynyt. Sanna Marinin hallitusohjelma (2019) on nostanut esille velkaantumisen ennaltaehkäisyn ja poikkihallinnollinen yhteistyön merkityksen velkakierteiden ratkaisemisessa. Hallitusohjelman tavoitteisiin kuuluu lisäksi talous- ja velkaneuvonnan saatavuuden parantaminen, palveluihin ohjaamisen tehostaminen sekä kansalaisten talousosaamisen lisääminen. Ylivelkaantumisesta voi seurata yksilön kannalta vakavia uhkia kuten erilaisia elämönhallinnan ongelmia ja syrjäytymistä. Yksilön lisäksi ylivelkaantumisella on lähes poikkeuksetta haitallisia vaikutuksia myös velkaantuneen perheeseen ja lähipiiriin. Velkaongelmien ratkaiseminen on sitä hankalampaa, mitä kauemmin ne ovat kestäneet ja mitä suuremmasta velkamäärästä on kyse. Tyypillistä on, että apua talous- ja velkaongelmiin haetaan liian myöhään. Avun hakemista viivytetään siihen asti, että talous ei ole enää millään muotoa hallinnassa. (Peura-Kapanen, Rajas & Lehtinen 2010, 40.) Ihmiset yrittävät selviytyä mahdollisimman pitkään itsenäisesti ja talouden ongelmia paikataan uudella velalla, jolloin velkakierre on usein valmis. Talous- ja velkaongelmiin pitäisi pystyä puuttumaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja apua tulisi hakea huomattavasti herkemmin.

Kotitalouksien velkaantuminen on ilmiönä osa laajempaa kulutuskulttuurin murrosta, jossa erilaiset luotot ja velaksi eläminen näyttelevät keskeisestä osaa. Suomalaisten säästöyhteiskunta-ajattelun juuret ovat korvautuneet velanoton korostumisella ja kuluttamisen ihannoinnilla. Kotitalouksien talous- ja velkaongelmien ehkäisemiseksi ja velkaantumisen hillitsemiseksi on kehitetty sekä ennaltaehkäiseviä, että jälkikäteisiä keinoja ja toimenpiteitä. Näistä huolimatta suomalaisten velkaantumisaste ja velkaantumisen äärimmäisenä indikaattorina pidettyjen maksuhäiriömerkintöjen määrä jatkaa kasvuaan.

Tarkastelen tässä tutkimuksessa talous- ja velkaongelmaisten avun hakemisen esteitä. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitkä tekijät pitkittävät tai hankaloittavat ihmisten avun hakemista talous- ja velkaongelmiinsa. Tutkimuksen viitekehyksenä toimii kulutus- ja luottoyhteiskunta ja teoreettisina kiintopisteinä stigman ja häpeän käsitteet. Tarkastelen talous- ja velkaongelmia yhtenä kokonaisuutena, joka käsittää eri asteisia ja laajuisia kotitalouksien ja yksityishenkilöiden velkaantumiseen ja taloudenhallintaan liittyviä haasteita ja ongelmia. Talous- ja velkaongelmat voivat liittyä arkisista talouteen liittyvistä kysymyksistä tai huolista aina vakavaan

ylivelkaantumiseen asti. Keskityn tutkielmassani tarkastelemaan julkisesti tuotettuja yksityishenkilöille ja kotitalouksille suunnattuja talous- ja velkaneuvontaa tarjoavia palveluita, jollaisissa haastateltavani työskentelevät. Päädyin tähän rajaukseen siksi, että halusin keskittyä nimenomaan yksilöiden ja kotitalouksien talous- ja velkaongelmiin sekä avun hakemiseen. Oikeusaputoimistojen tarjoama talous- ja velkaneuvontapalvelu on suunnattu yksityishenkilöiden lisäksi myös pienimuotoista yritystoimintaa harjoittaville ammatin- ja elinkeinonharjoittajille, joten tarkasteluni ulkopuolelle jäävät yritysten talous- ja velkaongelmat.

Uutisoinnin ja aiempien tutkimusten perusteella erityisesti taloudenhallinnan haasteisiin ja velkaantumiseen liittyvä häpeä ja stigma vaikuttavat kielteisesti avun hakemiseen ja ongelman selvittämiseen. Avun kohdentamisen ja talous- ja velkaongelmien hillinnän kannalta olisi ensiarvoisen tärkeää, että talous- ja velkaneuvonnan palveluiden ja muiden apua tarjoavien tahojen pariin päätyisi mahdollisimman moni. Talous- ja velkaongelmista, samoin kuin talous- ja velkaneuvonnan palveluista löytyy paljon aiempaa tutkimusta ja julkista keskustelua käydään aiheesta vilkkaasti. Monet tutkimuksista keskittyvät talous- ja velkaongelmien laajuuteen, yleisyyteen ja ennaltaehkäisyyn sekä niitä ratkaisevien palveluiden kehittämiseen. Lisää huomiota kaipaisi kuitenkin se, miksi erilaiset apua tarjoavat palvelut ja tahot eivät useinkaan tavoita talous- ja velkaongelmaisia ajoissa, jolloin tilanteen selvittäminen ja ongelmien ratkaiseminen olisi huomattavasti helpompaa ja nopeampaa. Vallitsevan koronapandemian todellisia vaikutuksia on luultavasti vaikeaa arvioida vielä tässä vaiheessa, mutta voisi kuvitella, että sen laajat taloudelliset vaikutukset heijastuvat myös kotitalouksien tilanteisiin. Koronapandemian negatiiviset vaikutukset näkyvät jo tässä vaiheessa työttömyyden ja lomautusten kasvuna, mutta kotitalouksien talous- ja velkaongelmat syntyvät usein pidemmällä aikavälillä, joten tämänhetkiset tilastot eivät anna yksiselitteistä kuvaa todellisista vaikutuksista.

Aluksi tarkastelen tilastotiedon valossa talous- ja velkaongelmien yleisyyttä ja laajuutta. Käyn tiiviisti läpi talous- ja velkaongelmien määrittelyä, lainsäädännöllistä taustaa ja talous- ja velkaneuvonnan toimijoita Suomessa. Tämän jälkeen esittelen tutkielman teoreettisen viitekehyksen ja keskeiset käsitteet. Seuraavaksi kuvaan tutkimuksen tutkimuskysymyksen, aineiston ja tutkimusmenetelmän sekä pohdin hieman tutkimuksen eettisyyttä. Tätä seuraa aineiston analyysi ja tulokset, joita tarkastelen aiemman tutkimustiedon valossa. Lopuksi kuvaan tekemistäni havainnoista keskeiset johtopäätökset ja esitän omaa pohdintaani laajemmin aiheen kontekstissa.

2 TALOUS- JA VELKAONGELMAT SUOMESSA

Talous- ja velkaongelmat koskettavat nykyään yhä useampaa suomalaista joko suoraan tai välillisesti. Kotitalouksien talous- ja velkaongelmien laajuutta voidaan tarkastella esimerkiksi maksuhäiriömerkintöjen, velkomustuomioiden ja ulosottorekisterin tietojen perusteella. Tilastot eivät kuitenkaan anna täysin kokonaisvaltaista kuvaa suomalaisten talous- ja velkaongelmista, sillä osalla ylivelkaantuneista henkilöistä voi olla luottotiedot kunnossa, jolloin he eivät näy näissä tilastoissa. Maksuhäiriömerkintöjä saaneiden suomalaisten määrä on ollut kasvussa jo yli kymmenen vuoden ajan. Vuoden 2020 kesäkuun lopussa maksuhäiriömerkintöjä oli Asiakastiedon rekisterissä yhteensä 390 000 kuluttajalla eli noin 8,5 prosentilla aikuisväestöstä. Asiakastiedon rekisterin mukaan maksuhäiriöisten joukko on kasvanut vuodessa noin 7000 henkilöllä, joten kyse ei ole mistään marginaalisesta ilmiöstä. (Asiakastieto 2020a.)

Perusteet maksuhäiriömerkinnän syntymiselle on määritelty luottotietolaissa (Luottotietolaki 2007/527). Maksuhäiriömerkintä seuraa toistuvasti laskun tai muun velan maksamatta jättämisestä. Maksuhäiriömerkinnälle on olemassa myös muita nimityksiä kuten luottotietomerkintä, luottorekisterimerkintä sekä luottotietojen menettäminen. Maksuhäiriömerkintä kirjataan luottotietorekisteriin yleensä sen jälkeen, kun laskua tai velkaa ei ole maksettu ja sille on haettu maksutuomio käräjäoikeudesta. Maksutuomion jälkeen velkoja voi laittaa velan ulosoton kautta perittäväksi eli käyttää velan oikeudellista perintää. Ulosotto voi periä velkoja suoraan velallisen palkasta, eläkkeestä, työttömyyskorvauksesta tai äitiyspäivärahasta. Pääsäännön mukaan näistä tuloista voidaan ulosmitata yksi kolmasosa nettotulon määrästä. Ulosotto voi lisäksi realisoida velallisen omaisuutta kuten auton tai asunto-osakkeen velkojen maksua varten. (Takuusäätiö 2020a.) Osa laskuista kuten verot, julkiset maksut sekä useat vakuutusmaksut ovat suoraan ulosottokelpoisia (Oikeus 2020).

Ulosotossa olevien suomalaisten määrä on ollut kasvujohteista maksuhäiriömerkintöjen tapaan viimeisen kymmenen vuoden aikana ja vuoden 2019 aikana ulosottovelallisia oli jo 561 800. Luonnollisten henkilöiden osuus ulosottovelallisista oli 93 %, keskimääräinen velka henkeä kohden oli 21 310 euroa ja perinnässä oli keskimäärin 7,9 ulosottoasiasa. (SVT, 2020.) Ulosottovelallisten määrän kasvaessa erot sukupuolten välillä ovat tasaantuneet viimeisen kymmenen vuoden aikana. Miesten ulosottovelka on pysynyt pitkälti samalla tasolla, kun taas naisten ulosottovelka henkilöä kohden on kasvanut 53 % vuosien 2008 ja 2018 välillä. Vuonna 2018 ulosottovelallisista suurin osa oli työikäisiä ja velallisia oli eniten 25–54 -vuotiaassa väestössä. Ulosottovelallisia tarkastellessa esiin

nousee tiettyjen ryhmien korostuminen suhteessa koko väestöön. Reilu viidesosa ulosottovelallisista oli työttömiä tai työvoiman ulkopuolella olevia, yksinhuoltajien ja perheisiin kuulumattomien määrä oli muuta väestöä korkeampi, velallisten lasten lukumäärä väestön keskiarvoa suurempi ja koulutustaso keskimääräistä matalampi. (Tilastokeskus 2019.)

Velkaongelman määrittelyyn ei ole olemassa virallista määritelmää, mutta yksilötasolla velkaongelma perustuu usein henkilön subjektiiviseen arvioon siitä, miten hän kykenee hoitamaan velkansa ja maksusitoumuksensa. Velkaongelman voidaan nähdä alkavan usein jo siinä vaiheessa, kun velalla maksetaan toista velkaa. Velkaongelmaksi voidaan myös määritellä tilanteet, joissa velkojen vuoksi varat eivät riitä jokapäiväiseen elämään tai elintarvikkeiden ostamiseen joudutaan käyttämään lainarahaa. (Rantala & Tarkkala 2009, 10.) Velkaantuminen tai velkojen suuri määrä ei suoraan muodosta velkaongelmaa, sillä suurikin velkamäärä voi olla velallisen hallinnassa. Talous- ja velkaongelmien yhteydessä puhutaan usein ylivelkaantumisesta, jolla viitataan tilanteeseen, jossa rahat eivät riitä velkojen lyhentämiseen välttämättömien menojen jälkeen. Suomen pankki käyttää määritelmää, jonka mukaan kotitalous katsotaan ylivelkaantuneeksi, jos velkaa on enemmän kuin viisi kertaa käytettävissä olevien vuositulojen määrä. (Blomgren, Maunula & Hiilamo 2014.)

Talous- ja velkaongelmat voivat muodostua erilaisista syistä ja ne voivat ilmetä eri tavoin. Usein maksuvaikeuksien taustalla on yllättäviä elämänmuutoksia kuten sairastuminen, työttömyys tai avioero. Talous- ja velkaongelmat voivat johtua myös huolimattomuudesta, ajattelemattomuudesta tai heikosta taloudenhoitokyvystä. Lisäksi niiden taustalla voivat vaikuttaa muut elämänhallinnan vaikeudet kuten mielenterveysongelmat ja erilaiset riippuvuudet. (Rantala & Tarkkala 2009, 10.)

Talous- ja velkaneuvonta perustuu lakiin talous- ja velkaneuvonnasta (813/2017). Laki määrittelee mm. palvelun sisällön, järjestämisen ja tuottamisen sekä palvelun maksuttomuuden, tietojensaantioikeuden ja esteellisyysasiat. (Finlex 813/2017.) Suomessa ylivelkaantumisen ehkäisyyn ja hoitoon liittyviä toimijoita ja palveluita on useita, joista keskeisiä ovat esimerkiksi oikeusaputoimistojen tarjoama talous- ja velkaneuvonta, Takuusäätio ja ulosottoimi. Peura-Kapasen ym. (2016) tutkimuksen mukaan seurakunnat ja Suomen evankelis-luterilainen kirkko tarjoavat tukea ylivelkaantuneille ja lisäksi koulujen talouskasvatuksella sekä kolmannen sektorin toimijoilla kuten Kuluttajaliitolla, Kilpailu- ja kuluttajavirastolla sekä Marttaliitolla on keskeinen rooli ylivelkaantumisen ehkäisyssä ja talousosaamisen parantamisessa.

3 VIITEKEHYS

3.1 Luotto- ja kulutusyhteiskunta

Suomalaisten kotitalouksien juuret ovat säästöyhteiskunta-ajattelussa ja sodanjälkeisessä Suomessa velanotto nähtiin osoituksena talouden hallitsemattomuudesta ja kykenemättömyydestä säästämiseen. Pitkään niukkuuteen ja ennakkosäästämiseen perustuneet rahamarkkinat ovat kokeneet laajan murroksen, jossa korostuu nykyään rahan runsaus ja velanotto. (Parpola ja Kiljala 2005, 117.) Asuntolainojen lisäksi rahoitusmarkkinoille on ilmestynyt erilaisia luottotuotteita, joilla rahoitetaan säästöjen sijaan erilaisia kotitalouksien hankintoja. Suomalaisten velkaantumistaso on noussut viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana 62,8 prosentista jopa 129 prosenttiin (Suomen pankki 2020).

Muttalaisen (2002, 2) mukaan luottoyhteiskunnan käsitteellä viitataan yleensä yksityishenkilöiden luottojen ja erityisesti kulutusluottojen käytön lisääntymiseen länsimaisissa yhteiskunnissa toisen maailmansodan jälkeen. Nykyään käsite pitää sisällään myös velkaongelmat ja pyrkimykset ratkaista niitä. Rahoitusmarkkinoiden vapauduttua Suomessa 1980-luvulla lisääntynyt luotonanto toi mukanaan kuluttajien hallitsematonta velkaantumista. Velkaongelmien todellinen kärjistyminen tapahtui 1990-luvun alun laman myötä, kun yrityksiä meni konkurssiin ja asuntomarkkinoilla tapahtui merkittävää hintojen laskua. Laman vaikutukset aiheuttivat painetta kehittää velkaongelmien hallinnan keinoja, joista yksi keskeinen on vuonna 1993 voimaan tullut velkajärjestely. (Rantala & Tarkkala 2009, 3.)

Muutos kohti luottoyhteiskuntaa voidaan nähdä osana laajempaa yhteiskunnallista murrosta. Luotot ovat kiinteä osa nykypäivän rahoitusjärjestelmää ja erilaisilta pikalainoilta sekä luotto- ja maksuaikakorteilta on vaikea välttyä kulutusmarkkinoilla. Velalla ostamisesta on tullut yleisesti hyväksytty, normaali ja legitiimi elämäntapa, jossa korostuu ”kaikkien oikeus kuluttaa”. (em. 4.) Nykypäivän luottoyhteiskunnan tarkastelussa ei voida sivuuttaa kulutusluottojen ja erityisesti pikavippien vaikutuksia ja niihin liittyvää, pitkälti kielteistä keskustelua. Pikavippimarkkinat ovat laajentuneet vuodesta 2005 lähtien, kun finanssimarkkinoiden ulkopuolisia toimijoita rantautui Suomeen. Velkasummaltaan pieniä ja takaisinmaksuajaltaan lyhyitä vakuudettomia luottoja myöntävät yritykset toivat uusia, aiempaa joustavampia ja nopeampia toimintamalleja markkinoille. Luottomarkkinoille ilmestyi esimerkiksi verkossa tai tekstiviestillä nopeasti haettavia lainoja, joissa

oli perinteisiä kulutusluottoja korkeammat todelliset vuosikorot ja -kulut. Vuoden 2013 korkokattosääntelyn myötä alle 2000 euron lainoille asetettiin 50 % korkokatto. Sääntelyn jälkeen luottomarkkinat uudistuivat ja nykypäivänä tarjolla olevat luotot ovat aiempia euromääräisesti suurempia ja laina-ajoiltaan pidempiä. (Raijas 2009, 620–622.) Pikavippimarkkinoiden sääntelyä tiukennettiin edelleen vuonna 2019, kun voimaan astui aiempaa tiukempi korkokatto kaikille lainasummille sekä rajoituksia lainanhoitokuluihin. Sääntelyn tavoitteena oli hillitä suomalaisten ylivelkaantumista. (Yle 2019.)

Yhteiskunnallista muutosta kuvastaa myös kulutuskulttuurin individualisoituminen eli yksilöllistyminen. Kuluttaminen kaikissa sen muodoissa näyttäytyy tärkeänä itsensä kehittämisen alueena ja tätä kuvastaa esimerkiksi vapaa-ajan kulutuksen, kulttuurin ja harrastustoiminnan lisääntyminen suomalaisten kulutusmenoissa. Luottoyhteiskunnan käsitteelle osittain rinnakkainen ilmaisu kulutusyhteiskunta kuvaa ajalle tyypillisiä kuluttamista tukevia ja käyttäytymistä ohjaavia rakenteita. Yhteiskunta markkinoi paikoin aggressiivisestikin kuluttamista, jota löyhä luotonanto osaltaan tukee. Kuluttajat kohtaavat ristiriitaisia paineita ja odotuksia, kun poliitikot kehottavat kansalaisia kuluttamaan sekä huomioimaan kuluttamisen ekologisen näkökulman samanaikaisesti. (Rantala & Tarkkala 2009, 6–11.) Ristiriitaiset odotukset ovat olleet esillä myös vallitsevan koronapandemian aikana, kun suomalaisia on kehoitettu sekä kuluttamaan ja osallistumaan kansantalouden ylläpitoon, että säästämään ja vähentämään henkilökohtaisen talouden menoja lisääntyneen työttömyyden ja lomautusten myötä.

3.2 Häpeän ja stigman käsitteet

Ben Malisen (2010) mukaan häpeää kokevat ovat itsetietoisuuden tilassa, jossa ihminen on tietoinen sekä itsestään että sen hetkisestä tilanteestaan. Häpeän ja syyllisyyden käsitteitä käytetään usein rinnakkain ja näitä kahta tunnetta tunnetaan usein samanaikaisesti. Syyllisyyden tunne seuraa usein tilanteissa, joissa ihminen kokee toimineensa väärin toista ihmistä kohtaan tai on jättänyt tekemättä asioita, jotka hänen olisi pitänyt tehdä. Häpeän tunne seuraa usein epäonnistumisen kokemuksesta, johon voi liittyä myös riittämättömyyden ja kelpaamattomuuden tunteita. Arkipuheessa häpeä-sana korvataan usein muilla ilmaisuilla kuten huonomuudella, voimattomuudella ja alemmuudella, mutta yhteistä näille on tunne siitä, ettei yllä henkilökohtaisiin tai yhteiskunnan asettamiin

tavoitteisiin. Häpeään liittyy usein pelkoa paljastumisesta, jonka taustalla voi olla esimerkiksi tehty virhe tai epäonnistumisen kokemus. (Malinen 2010, 9–16.) Häpeän uhka toimii kannustimena noudattaa sosiaalisia normeja, jotka ovat yhteisesti jaettuina kussakin kulttuurissa. Häpeän tunnekokemus näyttäisi Malisen mukaan rakentuvan kaikissa kulttuureissa, mutta kulttuurieroja esiintyy siinä, miten häpeää koetaan ja millaisissa tilanteissa tunnetta koetaan. Lisäksi kulttuurien välillä on eroja siinä, miten tunnetta ilmaistaan ja omia käyttäytymisimpulsseja säädellään. (Silfver-Kuhalampi & Helkama 2012, 384.)

Talouden kehityksen ja individualisoitumisen myötä ihmisen sosiaalinen asema määrittyy aiempaa vahvemmin saavutuksista ja henkilökohtaisesta menestyksestä. Häpeän ja köyhyyden yhteyttä tutkinut Robert Walker (2014) kuvaa, miten varallisuus ja kuluttaminen näyttäytyvät mittareina henkilökohtaisesta menestyksestä, kun taas köyhyyttä pidetään henkilökohtaisen epäonnistumisen mittarina. Köyhyydestä tunnetaan usein häpeää, koska se rikkoo taloudellisen omavaraisuuden normia. Häpeän välttely voi johtaa velkaantumiseen ja henkilökohtaisen talouden romahtamiseen myös tilanteissa, joissa teeskennellään asioiden olevan mallillaan ja käyttäytyään ikään kuin normaalisti, vaikkei taloudellinen tilanne sitä todellisuudessa sallisi. Häpeän tunteen henkilökohtaiset seuraukset voivat johtaa pahimmillaan sosiaaliseen eristäytymiseen, toimijuuden heikentymiseen, masennukseen tai jopa itsemurhaan.

Häpeän ja stigman käsitteisiin liittyy paljon samankaltaisuuksia ja stigmatisaatio tuottaa lähes aina häpeän kokemuksia (Lewis 1998, 128). Stigman käsitteestä on olemassa useita erilaisia määritelmiä, joista monet pohjaavat Erving Goffmanin (1963) määritelmään stigmasta "piirtenä", joka merkitsevällä tavalla häpäisee kantajansa. Goffmanin määritelmää on kritisoitu siitä, että stigman lähtökohtana pidetään stigmatoidun henkilön henkilökohtaisia ja muuttumattomia ominaisuuksia sen sijaan, että se huomioisi myös stigmaa tuottavien henkilöiden vastuun prosessissa. Bruce Link ja Jo Phelan (2001) ovat esittäneet stigmatisaation kognitiivisena prosessina, jossa stigmaa tuotetaan valtapositiosta käsin luokittelun, stereotypisoinnin, erottelun, statuksen menettämisen ja syrjinnän kautta. Tässä määrittelyssä stigma ei ole vain yksilön piirteisiin linkittyvä ilmiö, vaan ihmisten tapa määritellä kanssaeläjiään. (Rovamo & Toikko 2019, 281.)

Yhteiskunta ja yhteisöt luovat tietynlaisia odotuksia, vaatimuksia, sääntöjä sekä tavoitteita jäsenilleen. Stigma ja häpeän kokemus syntyy usein seurauksena yksilön poiketessa näistä sosiaalisista normeista. Michael Lewiksen mukaan stigman syntymisessä ja kokemisessa keskeistä on ajatus siitä, onko ihminen itse vastuussa tilanteestaan. Näin ollen pelkkä sosiaalisista normeista

poikkeaminen ei yksistään tuota stigmaa, vaan siihen vaikuttavat yksilön henkilökohtaiset käsitykset omasta tilanteestaan sekä muiden ihmisten oletukset tilanteeseen liittyvistä vastuukysymyksistä. Stigman tuottamisen sijaan voidaan kokea myös myötätuntoa tai sääliä tilanteissa, joissa yksilö toimii normeista poiketen, mutta hänen ei ajatella olevan itse vastuussa omasta tilanteestaan. (Lewis 1998, 127–128.) Kulttuurissamme vallitsee pitkälti ajattelutapa, jonka mukaan yksilö on itse vastuussa omasta taloudestaan ja valinnoistaan. Taloudellinen epäonnistuminen ja ylivelkaantumisen ajatellaan usein olevan seurausta yksilön omasta toiminnasta ja valinnoista, jolloin myös vastuu tilanteen selvittämisestä on yksilöllä itsellään. Ylivelkaantumisen ja taloudellisten vaikeuksien taustalla voi kuitenkin olla holtittoman tuhlauksen, yli varojen elämisen tai välinpitämättömyyden sijaan taloutta horjuttanut yllättävä käänne tai tapahtuma kuten vakava sairastuminen tai läheisen kuolema.

4 AINEISTO JA MENETELMÄ

4.1 Tutkimuskysymys

Tutkimuksessani tarkastelen talous- ja velkaongelmaisten avun hakemisen esteitä. Pyrin tutkimuksessani vastaamaan seuraavaan kysymykseen: *Mitkä tekijät pitkittävät tai hankaloittavat ihmisten avun hakemista talous- ja velkaongelmiinsa?*

4.2 Aineiston kuvaus

Toteutin tutkimukseni laadullisen tutkimuksen yleisimpiin aineistonkeruumenetelmiin kuuluvalla haastattelulla. Tuomen ja Sarajärven (2017, 72) mukaan haastattelun yksinkertaisena ideana on selvittää, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii tietyllä tavalla. Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi haastattelun, sillä koin haastattelun joustavaksi tavaksi kerätä mahdollisimman paljon tietoa haastateltaviltani aiheeseeni ja tutkimuskysymykseeni liittyen. Pyrkimyksenäni oli saada haastattelujen avulla tietoa asiantuntijoiden kokemuksista liittyen talous- ja velkaongelmaisten avun hakemisen esteisiin. Tarkennettuna pyrin talous- ja velkaneuvonnan asiantuntijoita haastatteleamalla selvittämään, mitkä tekijät pitkittävät tai hankaloittavat ihmisten avun hakemista talous- ja velkaongelmiinsa. Lisäksi osa haastattelukysymyksistä liittyi palveluiden

saavutettavuuteen sekä koronapandemian vaikutuksiin, jotka koin mielenkiintoisiksi ja ajankohtaisiksi näkökulmiksi tutkimuskysymykseni kannalta.

Asiantuntijahaastatteluiden ideana on hankkia haastateltavilta tietoa tutkittavasta ilmiöstä tai prosessista. Alastalon ja Åkermanin (2010, 373) mukaan haastateltavat tulisi valita heidän institutionaalisen asemansa tai muun osallisuuden mukaan tutkimuksen kohteena olevassa ilmiökentässä. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on kuvata jotakin ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtää tiettyä toimintaa tai tulkita teoreettisesti jotakin ilmiötä tilastollisten yleistysten sijaan. Tästä johtuen laadullisessa tutkimuksessa on keskeistä, että tietoa kerätään henkilöiltä, joilla on mahdollisimman paljon tietoa tai kokemusta tutkittavasta aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 85.) Suoraan tutkimuskysymykseeni vastaavaa aiempaa tietoa löytyi hyvin rajallisesti ja hajanaisesti erilaisista lähteistä, joten talous- ja velkaneuvonnan parissa työskenteleviä asiantuntijoita haastatteleamalla sain kattavamman kuvan tutkimusaiheestani.

Tämän tutkimuksen empiirisen aineiston muodostaa kolmen talous- ja velkaneuvontapalveluiden parissa työskentelevän asiantuntijan haastattelut. Haastattelutilanteita oli kaksi, toisessa oli asiantuntija Pirkanmaan oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonnasta ja toisessa kaksi asiantuntijaa Tampereen kaupungin palvelukokeilu Talousneuvolasta. Haastateltavat valikoituivat tutkimukseen sen perusteella, että molemmat talous- ja velkaneuvontaa tarjoavat palvelut kuuluvat julkisten palveluiden piiriin, joka oli yksi aiheeni rajauksen kriteereistä. Tutkielman teon alkuvaiheessa otin selvää julkisen puolen toimijoista, jotka tarjoavat talous- ja velkaneuvontaa. Otin haastateltaviin yhteyttä sähköpostitse ja tiedustelin heidän halukkuuttaan osallistua haastatteluun. Molemmat toimijat suostuivat osallistumaan haastatteluun ja vallitsevasta tilanteesta johtuen asiantuntijoiden haastattelut toteutettiin haastateltavien toiveesta etänä teams-verkkoalustalla. Varmistin haastateltavilta luvan haastattelujen nauhoittamiseen ja tallentamiseen.

Haastattelun onnistumisen kannalta on keskeistä, että haastateltavat ovat tietoisia haastattelun aiheista etukäteen. Lisäksi on eettisesti perusteltua tiedottaa haastateltavaa tutkimuksen aiheesta (Tuomi & Sarajärvi 2017, 73.) Varsinaisia haastattelukysymyksiä en kokenut tarpeelliseksi lähettää haastateltaville etukäteen, sillä tiedotin heitä sähköpostitse haastattelun aiheesta ja tutkimuskysymyksistäni hyvissä ajoin ennen haastattelua. Haastatteluaineistoni on kerätty 2.11.2020–9.11.2020 ja molemmat haastattelut olivat kestoltaan noin tunnin mittaisia.

Haastatteluni on tyypiltään teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu. Teemahaastattelu etenee etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten mukaan. Teemahaastattelun etuna esimerkiksi lomakehaastatteluun verrattuna on, että haastattelun aikana voidaan esittää tarkentavia ja syventäviä kysymyksiä haastateltavien vastauksien pohjalta. Metodologisesti teemahaastattelussa korostuvat ihmisten tekemät tulkinnat ja merkitykset asioista. (Tuomi ja Sarajärvi 2017, 75.) Haastatteluja varten kokosin kuudesta aihealueesta koostuvan teemahaastattelurungon, joka sisälsi useita tarkentavia kysymyksiä. Haastattelutilanteissa etukäteen suunniteltu runko toimi lähinnä keskustelua ohjaavasti ja sen avulla oli helppo varmistaa, että sain haastateltavilta vastauksia tutkimuskysymykseeni liittyen.

4.3 Teoriaohjaava sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi on laadullisen aineiston perusanalyysimenetelmä, jota voidaan pitää yksittäisenä metodina tai väljänä teoreettisena kehyksenä. Eskolan (2007) esittämässä jaottelussa analyysin muodot on jaettu aineistolähtöiseen, teoriaohjaavaan ja teorialähtöiseen analyysiin. Aineistolähtöisessä analyysissä pyritään luomaan tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus, jolloin analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen perusteella. Teorialähtöinen analyysi nojaa johonkin tiettyyn teoriaan eli aineiston analyysia tai uuden tiedon testaamista ohjaa aikaisemman tiedon perusteella luotu teoria, kehys tai malli. Näiden kahden analyysimuodon väliin sijoittuu tutkimuksessani käytetty teoriaohjaava analyysi, jossa teoria voi toimia analyysin apuna, mutta analyysi ei pohjaudu suoraan teoriaan. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 96–97.)

Sisällönanalyysi menetelmänä soveltuu dokumenttien systemaattiseen ja objektiiviseen analysointiin. Analyysin kohteena oleva dokumentti voi olla miltei mikä tahansa kirjallisessa muodossa oleva materiaali kuten haastattelu, raportti, artikkeli tai keskustelu. Sisällönanalyysillä pyritään luomaan tiivistetyssä ja yleisessä muodossa oleva kuvaus tutkittavasta ilmiöstä, jotta siitä voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 103–104.)

Teoriaohjaava sisällönanalyysi etenee aineistolähtöisen analyysin tapaan kolmivaiheisena prosessina. Ennen analyysin aloittamista tulee määritellä analyysiyksikkö, joka tutkielmassani on ajatuskokonaisuus. Lisäksi ennen varsinaista analyysiä haastatteluaineisto tulee kuunnella ja aukikirjoittaa eli litteroida. Ensimmäinen vaihe sisältää aineiston redusoinnin eli pelkistämisen, jossa aineistosta karsitaan tutkimuksen kannalta epäolennaiset osat pois. Pelkistäminen voi tapahtua niin,

että aukikirjoitetusta aineistosta etsitään tutkimustehtävää kuvaavia ilmaisuja, jotka voidaan listata allekkain. Analyysin toisessa vaiheessa klusteroidaan eli ryhmitellään aineistosta nousseet ilmaukset ja etsitään samankaltaisuuksia sekä eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään alaluokiksi, jotka nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Alaluokkia yhdistelemällä muodostetaan yläluokkia, yläluokkia yhdistelemällä pääluokkia ja lopuksi muodostetaan yhdistävä luokka, joka on yhteydessä tutkimustehtävään. Analyysin kolmannessa vaiheessa aineisto abstrahoidaan eli käsitteellistetään sekä erotellaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto, joka liitetään teoreettisiin käsitteisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 108–113.)

4.4 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on opetus- ja kulttuuriministeriön asiantuntijaelin, jonka tehtävänä on edistää hyvää tieteellistä käytäntöä, ennaltaehkäistä tiedevilppiä ja edistää tutkimuseettisyyttä koskevaa keskustelua ja tiedotusta. Tutkimuseettinen neuvottelukunta on suomalaisen tiedeyhteisön kanssa määritellyt tutkimuseettisen ohjeen hyvästä tieteellisestä käytännöstä (HTK) ja sen loukkausepäilyjen käsittelemisestä. Tavoitteena on edistää hyvää tieteellistä käytäntöä sekä varmistaa, että loukkausepäilyt voidaan käsitellä asiantuntevasti, oikeudenmukaisesti ja mahdollisimman nopeasti. (TENK 2012, 4.)

”Tieteellinen tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa ja sen tulokset uskottavia vain, jos tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla”, määrittelee tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012). Hyvän tieteellisen käytännön tutkimuseettisiä lähtökohtia ovat mm. tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen noudattaminen, huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja tulosten arvioinnissa. Lisäksi keskeisiin lähtökohtiin lukeutuu muiden tutkijoiden työn ja saavutusten kunnioittaminen ja heidän julkaisuihinsa viittaaminen asianmukaisella tavalla sekä tietoaaineistojen asianmukainen tallentaminen. (TENK 2012, 5.)

Tutkimuksessa on huomioitu tutkimuseettiset kysymykset ja noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä. Haastatteluaineisto on kerätty ja säilytetty asianmukaisella tavalla sekä lupa sen käyttämiseen on saatu haastateltavilta. Haastatteluissa käsiteltiin yleisesti talous- ja velkaneuvontaa, talous- ja

velkaongelmia sekä niiden taustatekijöitä ja avun hakemisen esteitä. Näin ollen aineistosta ei voida identifioida yksittäisten palvelujen käyttäjien tietoja tai muita arkaluontoisia asioita.

5 TALOUS-JA VELKANEUVONTAAN HAKEUTUMISEN ESTEET AINEISTOSSA

Tavoitteenani oli siis selvittää talous- ja velkaneuvonnan asiantuntijoita haastatteleamalla, mitkä tekijät pitkittävät tai hankaloittavat ihmisten avun hakemista talous- ja velkaongelmiinsa. Haastatteluaineistosta nousi esiin viisi avun hakemista pitkittävää tai hankaloittavaa pääluokkaa: *palveluiden saatavuus ja saavutettavuus, tiedon puute ja väärät käsitykset, terveyden ja toimintakyvyn haasteet, velkaongelmiin liittyvä stigma ja häpeä sekä itsepärjäämisen kulttuuri.* Seuraavaksi tarkastelen lähemmin näitä aineistosta nousseita pääluokkia sekä peilaan tuloksia aiempaan tutkimukseen. Analyysini etenee edellä mainitussa järjestyksessä alkaen yleisemmältä tasolta palveluiden saatavuuteen, saavutettavuuteen ja niitä koskevaan tietoon ja käsityksiin liittyen, edeten lopulta syvempiin ja henkilökohtaisempiin avun hakemisen esteisiin.

YLÄLUOKAT	PÄÄLUOKKA
<p>Talousneuvonnan tärkeys velkaneuvonnan ohella Palveluihin ohjaaminen Palvelujärjestelmän toimivuus Moniammatilliset palvelut</p>	<p>Palveluiden saatavuus ja saavutettavuus</p>
<p>Palveluiden fyysinen sijainti Useiden toimipisteiden tärkeys Erilaiset yhteydenottokanavat Tiedon jakaminen ja kampanjat</p>	
<p>Tietämättömyys palveluista ja toimijoista Tiedon puute oikeudesta saada talous- ja velkaneuvontaa Tiedon puute selvittelykeinoista Tiedon puute velkojen vanhentumisesta</p>	<p>Tiedon puute ja väärät käsitykset</p>
<p>Kuka ja miten talous- ja velkaneuvontaan voi hakeutua Talous- ja velkaneuvonnasta liikkuva väärä tieto ja myytit Mielikuvat ja ennakkoluulot velkaneuvojista ja palveluista Aiemmat huonot kokemukset muista palveluista Palveluiden huono maine Asiakkaan vääristynyt kuva omasta velkatilanteesta</p>	
<p>Terveyden ja velkaongelmien yhteys Terveystietämisen ja voimavarojen puutteen vaikutukset avun hakemiseen Toimintakyvyn haasteiden ja voimavarojen puutteen vaikutukset aktiiviseen tiedonhakuun Jaksamisen ja voimavarojen puute velkaongelmien syiden käsittelyssä</p>	<p>Terveyden ja toimintakyvyn haasteet</p>
<p>Stigman ja häpeän tunteminen omasta taloudellisesta tilanteesta tai velkaongelmasta puhuessa Velkaongelman myöntäminen Talous- ja velkaneuvonnassa käyminen</p>	<p>Talous- ja velkaongelmiin liittyvä häpeä ja stigma</p>
<p>Tarve pärjätä ja selvittää ongelmista itsenäisesti Pärjäämisen identiteetti Selviytymisajattelu Itse pärjäämisen korostaminen apua hakiessa</p>	<p>Itse pärjäämisen kulttuuri</p>

Taulukko 1. Analyysin yläluokat ja pääluokat

5.1 Palveluiden saatavuus ja saavutettavuus

Palveluiden saatavuus ja saavutettavuus on keskeinen osa talous- ja velkaongelmista kärsivien ihmisten avun hakemisen prosessia. Aineistossa talous- ja velkaneuvontaa tarjoavien palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta kuvattiin muista luokista poikkeavalla tavalla. Palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta tarkasteltiin pitkälti avun hakemisen esteiden sijaan siitä näkökulmasta, millaista kehitystä viime aikoina on tapahtunut palveluiden osalta ja miten näitä asioita voitaisiin edelleen edistää ja parantaa.

Palveluiden saatavuuteen liittyen aineistossa nostettiin esiin avun hakemisen kannalta keskeisinä tekijöinä talousneuvonnan tärkeys velkaneuvonnan ohella, palveluihin ohjaaminen, palvelujärjestelmän toimivuus sekä moniammatilliset palvelut. Valtioneuvoston vuonna 2016 julkaisema selvitys- ja tutkimussuunnitelman raportti *ylivelkaantumisen ehkäisystä ja hoidon tehostamisesta* arvioi kuluttajien velkaongelmia hoitavan järjestelmän pirstaleiseksi, kankeaksi ja raskaaksi. Tutkielmani lähtökohtanakin ollut oletus avun hakemisesta liian myöhäisessä vaiheessa velkaantumista vaatisi julkaisun mukaan mekanismeja, jotka reagoivat velkaongelmiin ajoissa ja ennaltaehkäisevästi. Valtioneuvoston julkaisu kritisoi lisäksi palvelujärjestelmää siitä, ettei mikään taho ota kokonaisvastuuta moniongelmaisten velkaantumisesta, eikä talous- ja velkaneuvonnan palveluita ole yhdenvertaisesti ja saman laatusina tarjolla kaikille kansalaisille. (Peura-Kapanen, Aalto, Lehtinen & Järvinen 2014, 9.)

Haastatteluaineistossa palvelujen saatavuuteen liittyen talous- ja velkaneuvonnan siirtymisen vuoden 2019 alusta oikeusapu- ja edunvalvontapiireihin nähtiin lisänneen velkaneuvonnan lisäksi resursseja myös talousneuvonnan puolelle. Talousneuvonnalla viitattiin tässä yhteydessä esimerkiksi asiakkaiden oman talouden läpikäyntiin ja mahdollisten säästökohteiden arviointiin. Talous- ja velkaneuvontaan liittyvän uudistuksen myötä asiakkaat ovat voineet itse valita, missä oikeusaputoimistossa he asioivat kotikunnastaan riippumatta. Uudistuksen tavoitteena oli saada velkaantuneet nopeammin avun piiriin, yhdenvertaistamaan palveluita sekä tasoittamaan saatavuuseroja eli vastaamaan moniin valtioneuvoston julkaisussakin esitettyihin kehittämiskohteisiin. Radin (2010, 130) mukaan velallisen sekä yhteiskunnan kannalta kustannustehokkain toimintatapa talous- ja velkaongelmiin puuttumisessa on oikea-aikainen ja ennakoiva apu. Peura-Kapasen ym. (2016, 31) mukaan oikeaan aikaan annettu talousneuvonta voi

onnistuessaan johtaa siihen, että velallinen saa taloustilanteensa hallintaan ja välttyy maksuhäiriömerkinnältä tai velkajärjestelyltä. Ennalta ehkäisevällä toiminnalla voidaan ratkaista myös velkaantumisen ylisukupolvisuuden ongelmia, jotka näkyvät erityisesti sosiaalitoimen asiakkaiden keskuudessa.

”Se on sitä talousneuvonnan puolta, siihen yritetään enemmän ja enemmän keskittyä ja sit et saa annettua niitä neuvoja oikeeseen aikaan, ettei välttämättä koskaan tulisikaan velkajärjestelyn tarvetta, siihen me yritetään.”

Kaksi haastattemistani asiantuntijoista työskentelee Tampereen kaupungin ASTA-hankkeessa *Talousneuvolassa*, joka on aikuissosiaalityön uudenlainen palvelukokeilu. Hankkeessa kehitetään uusia toimintakäytäntöjä ja palveluita velkaantumisen ehkäisemiseksi ja kotitalouksien taloudenhallinnan vahvistamiseksi, jollaista myös *Talousneuvola* edustaa. Valtioneuvoston julkaisussa nostettiin haasteeksi palvelujärjestelmän sirpaleisuus, jonka vuoksi apua tarvitsevien sekä järjestelmän toimijoiden voi olla hankala hahmottaa kokonaiskuvaa tarjolla olevista palveluista. Lisäksi ennalta ehkäisevän talousneuvonnan mahdollisuudet nähtiin rajallisina palveluiden hoitaessa lähinnä velkajärjestelyjä. (Em. 30.) *Talousneuvola* edustaa moniammatillista palvelua, jossa yhteydenotolla voidaan tavoittaa useita eri asiantuntijoita sekä kartoittaa asiakkaan kokonaistilanne kattavasti. Palvelu tarjoaa apua arkisista talouteen liittyvistä kysymyksistä aina velkajärjestelyyn asti. *Palveluiden saatavuutta* arvioidessa haastateltavat kuvasivat ASTA-hankkeeseen sisältyvän myös tiedon tarjoamista ja kouluttamista talousongelmaisten ohjaamiseen ja talouden puheeksi ottamiseen muissa sote-palveluissa ja sidosryhmissä kuten kuntouttavassa työtoiminnassa sekä päihde- ja mielenterveyspalveluissa. Aineistosta nousi esiin myös viime vuosien myönteinen kehityskulku sen suhteen, miten palvelujärjestelmä kokonaisuudessaan toimii ja miten asiakkaat ottavat yhteyttä talous- ja velkaneuvontapalveluihin muiden palveluiden kehottamana tai ohjaamana.

”Mitä enemmän ois samanlaista yhteistyötä mitä Talousneuvolassa niin asiakas sais ilman juoksematta ympyrää sen avun.”

Palveluiden saavutettavuuden osalta aineistosta nousi esiin palveluiden fyysinen sijainti, useiden toimipisteiden tärkeys, erilaiset yhteydenottokanavat sekä tiedon jakaminen ja palveluiden kampanjointi. Aineistossa palveluiden sijainti nähtiin asiakkaan näkökulmasta keskeisenä tekijänä avun hakemisen kannalta. Esimerkiksi huonojen joukkoliikenneyhteyksien ja pitkien matkojen päässä olevat palvelupisteet saattavat vaikeuttaa asiakkaiden pääsyä palveluihin. *Talousneuvolan*

toiminta on laajentunut hiljattain useamman hyvinvointikeskuksen yhteyteen ja aineistossa kuvattiinkin tärkeäksi, että talous- ja velkaneuvontapalvelut ovat helposti saavutettavissa matalalla kynnyksellä, näkyvällä paikalla ja lähellä kuntalaisten arkea. Tärkeänä nähtiin myös, miten palveluiden sijainnilla voidaan tuoda koko aihepiiriä näkyvämmäksi ja arkisemmaksi. Vaivattomuus palveluiden saavutettavuuden osalta voi myös madaltaa kynnystä hakeutua palveluihin.

Erilaiset yhteydenottokanavat kuvattiin tärkeäksi palveluiden saavutettavuutta parantavaksi tekijäksi. Pirkanmaan oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonnassa on otettu käyttöön sähköisen asioinnin väylä, jota kuvattiin aineistossa onnistuneeksi uudistukseksi. Sähköinen asiointi koettiin erityisesti nuorempaa ikäluokkaa palvelevaksi ja sähköpostiin verrattuna turvallisemmaksi kanavaksi ottaa yhteyttä. Yleisesti aineistosta nousi useiden yhteydenottokanavien kuten puhelimen, sähköpostin ja fyysisesti paikanpäälle tulemisen tärkeys, joiden avulla voidaan vastata mahdollisimman monien ihmisten tarpeisiin. Sähköiset yhteydenottokanavat lisäävät joustavuutta, sillä asiakas voi ottaa yhteyttä vuorokauden ympäri. Takuusäätiöllä on ollut useamman vuoden käytössä *Kysy rahasta* - chatpalvelu, joka on osoittautunut puhelinneuvontaa matalamman kynnyksen yhteydenottokanavaksi. Lähes puolet palvelun käyttäjistä eivät kertomansa mukaan olisi kysyneet apua soittamalla tai kasvokkain. Takuusäätiön mukaan erittäin tärkeään rooliin chatilla on asiakkaan ensimmäisessä yhteydenotossa, joka on monelle samaan aikaan ensimmäinen kerta rahahuolistaan puhumisessa. (Takuusäätiö 2017.)

Palveluiden saavutettavuuteen yhdistettiin aineistossa palveluiden mainostaminen ja erilaiset kampanjat, joilla aiheita voidaan tuoda entistä näkyvämmäksi. Esimerkkinä aiheeseen liittyvästä kampanjasta nousi Takuusäätiön *Murra häpeä* -kampanja, jossa rahavaikeuksissa olevat ihmiset kertovat omilla kasvoillaan elämäntilanteistaan ja tunteistaan. Kampanja pyrki häpeän murtamisella nopeuttamaan ihmisten hakeutumista avun piiriin. (Takuusäätiö 2020b.) Aineistossa palveluiden mainostaminen ja markkinointi nähtiin hyödyllisenä ja toimivana erityisesti silloin, kun se tavoittaa kaikenlaiset ihmisryhmät, eikä esimerkiksi vain hyvinvointikeskusten ja terveysasemien käyttäjiä. Valtioneuvoston julkaisussa yhdeksi palveluiden kehittämisen osa-alueeksi nostettiin samainen neuvonnan ja tiedon lisääminen. Kehittämistoimiksi ehdotettiin neuvontamateriaalin ja tiedon lisäämistä koskien talouden hallintaa sekä talousneuvontaa koskevia tahoja. Neuvontamateriaalia ja tietoa tulisi ehdotuksen mukaan olla saatavilla siellä, missä ihmiset liikkuvat eli esimerkiksi kaupoissa ja kirjastoissa sekä internetissä ja sosiaalisessa mediassa. (Peura-Kapanen ym. 2016, 62.)

5.2 Tiedon puute ja väärät käsitykset

Tiedon puute ja väärät käsitykset nousi aineistosta näkyvästi esille ja niihin liittyi useita avun hakemista pitkittäviä tai hankaloittavia tekijöitä. *Tiedon puutteeseen* liittyi ihmisten tietämättömyys talous- ja velkaneuvontaa tarjoavista palveluista ja toimijoista, tiedon puute oikeudesta saada talous- ja velkaneuvontaa, tiedon puute talous- ja velkaongelmien selvittelykeinoista sekä tiedon puute velkojen vanhentumisesta. *Väärät käsitykset* liittyivät väriin käsityksiin siitä, kuka ja miten voi hakeutua talous- ja velkaneuvontaan, talous- ja velkaneuvonnasta liikkuvaan väärään tietoon ja myytteihin, mielikuviin ja ennakkoluuloihin velkaneuvojiin sekä palveluihin liittyen, aiempiin huonoihin kokemuksiin muista palveluista, palveluiden huonoon maineeseen sekä asiakkaiden vääristyneisiin käsityksiin omasta velkatilanteesta.

Aineistosta nousi vahvasti esille ihmisten tietämättömyys talous- ja velkaneuvontaa tarjoavista palveluista ja toimijoista. Ongelma on tiedostettu myös Valtioneuvoston julkaisussa, jossa velkaantumisen tukitoimien kuvattiin olevan heikosti tunnettuja. Julkaisun mukaan apua tarjoavia tahoja ei tunneta ja siksi monet velkaongelmista kärsivät sinnittelevät itsekseen mahdollisimman pitkään. Sekä Takuusäätiön, että kunnallisen (nyk. oikeusaputoimistojen) talous- ja velkaneuvonnan tukimuotojen kuvattiin olevan suurelle osalle kuluttajista tuntemattomia. *Tiedon puutteeseen* aineistossa liittyi ihmisten heikonpuoleinen tietämys oikeudestaan saada talous- ja velkaneuvontaa (Laki talous- ja velkaneuvonnasta (813/2017). Radin (2010, 130) mukaan velalliset eivät syystä tai toisesta halua, kykene tai osaa käyttää lainsäädännössä määriteltyjä oikeusturvakeinojansa. Tiedon puutetta kuvaa myös se, että aineiston mukaan osa talous- ja velkaneuvonnan asiakkaista on ottanut yhteyttä toisen palvelun tai läheisen ihmisen kehottamana.

”Se on yks se tiedon puute, että just saatetaan ajatella et siihen velkajärjestelyyn ei voi päästä jos ei oo palkkatuloja, mikä ei pidä paikkaansa. Se on varmasti yks syy minkä takia ne velkaongelmat pitkittyy, kun ei tiedetä, että voi olla oikeus hakeutua siihen velkajärjestelyyn.”

Tiedon puutetta esiintyi myös talous- ja velkaneuvonnan selvittelykeinojen tuntemisessa. Aineistossa kuvattiin, miten tietämättömyys erilaisista velkajärjestelykeinoista ja ratkaisuista voi toimia esteenä yhteydenotolle ja avun hakemiselle. Ratkaisukeinoja erilaisiin ja eritasoisiin talous- ja

velkaongelmiin löytyy useita, esimerkkeinä velkajärjestely, neuvottelut velkojien kanssa, ulosotto, sosiaalinen luotto sekä Takuusäätiön takaus.

”Sitä tietoo ei ole ja sit ajatellaan, että ei ole ratkaisuja, et miksipä ottais mihinkään yhteyttä.”

Vääriä käsityksiä liittyi kysymykseen, kuka voi hakeutua talous- ja velkaneuvontaan. Aineistosta nousseet väärät käsitykset liittyivät esimerkiksi velan määrään ja työsuhteeseen, jotka todellisuudessa eivät rajoita talous- ja velkaneuvonnan saamista. Ilmi oli tullut myös tapauksia, joissa asiakas oli ollut luulossa, että talous- ja velkaneuvontaan pääseminen vaatii erillisen anomuksen ja hyväksynnän. Vääriä käsityksiä on Rudin (2010, 139) mukaan liittynyt jopa siihen, että ulosoton alkamisen vuoksi voi joutua vankilaan tai menettää lapsensa. Tiukassa elävät myös väärät käsitykset siitä, millaisia vaikutuksia maksuhäiriömerkinnöillä tai ulosoton alkamisella on yksilön pärjäämiseen. *Tiedon puutetta* esiintyi myös siltä osin, että osa asiakkaista ajatteli ”velkavankeuden” olevan ikuinen. Todellisuudessa lainsäädännön muutokset ovat käytännössä poistaneet uhan elinikäisestä ylivelkaisuudesta (Rudi 2010, 140).

”Esimerkiks et työttömät ei voi päästä velkajärjestelyyn on yks iso myytti. Ja toinen on se, et velkaantuneella pitäis olla monta sataa tuhatta velkaa. Väärän tiedon oikeeks kääntäminen on haaste.”

Haastatteluissa kerrottiin, että useat talous- ja velkaongelmista kärsivät etsivät tietoa apua tarjoavista palveluista sekä talous- ja velkaneuvonnan selvittelykeinoista internetistä. Nykypäivänä hyödyllistä tietoa on valtavasti tarjolla, mutta samaan aikaan internetissä liikkuu paljon vanhentunutta ja väärää tietoa koskien talous- ja velkaneuvontaa. Itsenäiseen tiedonhakuun internetistä liittyy myös riski, että tieto ymmärretään tai tulkitaan virheellisesti, joka voi johtaa velallisen kannalta epäedullisiin ratkaisuihin. Vanhentunut tieto ja myyttiset näkemykset velallisen asemasta voivat vaikuttaa avun hakemiseen. (Radi 2010, 136.) Apua etsivän tulisi osata myös tunnistaa asiallinen informaatio mainosten seasta ja omata kriittistä medialukutaitoa (Peura-Kapanen ym. 2016, 61). Talous- ja velkaongelmista uutisointi ja julkinen keskustelu nähtiin hyvin negatiivispainotteisena ratkaisukeskeisyyden sijaan. Erilaiset uhkakuvat ja tarinat epäonnistuneista kohtaloista voivat osaltaan ruokkia talous- ja velkaongelmiin liittyvien väriiden käsitysten syntymistä.

"Tuntuu että semmosta ratkaisukeskeisyyttä ei näy millään tavalla. Se et asioille on tehtävissä jotain, niin pikemminkin kauhistellaan joitain kohtaloita, joissa kaikki on mennä ulosottoon ja sitten on mennä parisuhteet ja perheet ja kaikki ja näin. Jotenkin se ehkä ruokkii sitä väärää käsitystä myöskin."

"Yks iso este on se tiedon saanti, et saako oikeenlaista tietoo, että kun googletetaan sitä tietoo niin se on vähän niinku lääkärin diagnoosia hakis ite itelleen."

Väriä käsityksiä, ennakkoluuloja ja mielikuvia liitettiin aineistossa myös talous- ja velkaneuvojiin sekä heidän virka-asemaansa. Mielikuvien aiheuttama pelko tai aiemmat huonot kokemukset julkisista palveluista saattoi pitkittää avun hakemista. Mielikuvat ja ennakkoluulot muuttuivat usein ensimmäisen yhteydenoton jälkeen myönteiseksi. Samankaltainen huomio on tehty velkaneuvontaa koskevassa tutkimuksessa, jossa enemmistö velkaneuvonnan asiakkaista koki myös ensimmäisen yhteydenoton velkaneuvontaan myönteisenä ja asiantuntevana (Valkama 2004, 48). Ennakkoluulot ja huono maine ulottuivat myös palveluihin ja erityisesti ulosotto näyttäytyi keinona, jota pyrittiin välttämään viimeiseen asti.

"Lähestulkoon joku uus asiakas sanoo aina muutaman minuutin päästä, et herranjestas kun mä pelkäsin sun soittoos"

Yhtenä avun hakemisen esteenä nähtiin asiakkaiden vääristynyt käsitys omasta talous- tai velkatilanteesta. Aineistossa kuvattiin, miten palvelun asiakkaalla voi olla esimerkiksi 120 erillistä velkaa ja laskua, jolloin oman velkatilanteen hahmottaminen on hankalaa. Vääristyneet käsitykset omasta velkatilanteesta voivat syntyä myös siitä, että velallinen kuvittelee velkansa todellisuutta suuremmaksi, koska ei osaa tulkita perintäyhtiöiden kirjeiden sisältöä. Lisäksi tilannetta voi hankaloittaa yhteisen kielen puuttuminen. (Peura-Kapanen ym. 2016, 33.)

5.3 Terveiden ja toimintakyvyn haasteet

Terveiden ja toimintakyvyn haasteilla nähtiin olevan moniulotteisia vaikutuksia avun hakemiseen liittyen. Sen lisäksi, että terveyden ja toimintakyvyn haasteet voivat pitkittää tai hankaloittaa avun hakemista talous- ja velkaongelmiin, vaikuttavat ne usein myös ongelmien syntymisen taustalla.

Esimerkiksi masennus ja mielenterveyden häiriöt voivat vaikuttaa elämänhallinnallisiin voimavaroihin, mikä puolestaan voi johtaa velkaantumiseen ja velkaongelmiin. Lisäksi on olemassa viitteitä siitä, että velkaongelmat voivat johtaa mielenterveyden heikkenemiseen ja häiriöihin. (Hiilamo 2009, 20–24.) Velkaantuneilla voi olla lisäksi terveydellisiä ongelmia ja riippuvuuksia kuten päihde- tai peliriippuvuus, jotka voivat aiheuttaa velkaantumista tai pahentaa olemassa olevaa velkatilannetta. Lisäksi terveysongelmilla ja riippuvuuksilla on vaikutuksia velallisen kykyyn huolehtia omasta taloudestaan. Erityisesti pitkittyessään taloudelliset ongelmat vaikuttavat velallisen terveyteen ja ihmissuhteisiin. (Peura-Kapanen ym. 2016, 48.)

Terveyden- ja toimintakyvyn haasteiden sekä velkaongelmien yhteyden lisäksi *terveyden ja toimintakyvyn haasteisiin* liittyen aineistosta nousi esille terveysongelmien ja voimavarojen puutteen vaikutukset avun hakemiseen, toimintakyvyn haasteiden ja voimavarojen puutteen vaikutukset aktiiviseen tiedonhakuun sekä jaksamisen ja voimavarojen puute tilanteissa, joissa velkaongelman selvittäminen vaatii velkaongelmien aiheuttajien tai syiden käsittelemistä ja tilanteeseen palaamista. Aineistossa kuvattiin, miten pahimmillaan velallisen voimavarojen puute voi estää yhteydenoton palveluihin.

”Jos se terveys ja voimavarat on siinä kunnossa, ettei jaksa soittaa sillä puhelimella yhtään mihinkään tai jaksa vastaanottaa sitä puhelua niin se on kans semmonen väliin jäävä asiakaskunta.”

Voimavarojen puute ja haasteet toimintakyvyssä voivat hankaloittaa myös velallisen aktiivista tiedonhakua omista mahdollisuuksistaan selvittää talous- ja velkaongelmia. Kulutusyhteiskunnan ajalle tyypillisinä arvoina voidaan nähdä yksilöllistyminen ja vapaus tehdä yksilöllisiä valintoja. Yksilöllistyminen ei kuitenkaan ole mutkatonta, sillä vapauden myötä myös vastuu omista valinnoista kasvaa. Samat arvot heijastuvat myös henkilökohtaiseen talouteen ja velanottoon. Avun saaminen talous- ja velkaongelmiin vaatii usein velalliselta aktiivisuutta ja omatoimisuutta. Monet velkaantuneista eivät pysty yksinään selvittämään asioitaan ja tarvitsevat ammattilaisten tukea velkaantumisesta selviytymiseen, taloutensa hallitsemiseen sekä elämänhallintaan (Peura-Kapanen ym. 2016, 48). Aiemmissä tutkimuksissa osallisuuden kokemus on nähty keskeisenä velkaantuneen voimaantumisen kannalta. Velkaantuneen osallistuminen velkatilanteensa selvittelyyn voi vahvistaa osallisuuden tunnetta ja sitä kautta vahvistaa toimintakykyä (Em. 67).

Velallisen jaksaminen ja voimavarojen puute voi hankaloittaa avun hakemista tai velkaongelman selvittämistä myös tilanteissa, jotka vaativat velkaongelman aiheuttajan tai syiden käsittelemistä ja tilanteeseen palaamista. Aineistossa esimerkkinä edellä kuvatun kaltaisesta tilanteesta toimi avioero, josta velkaongelma oli saanut alkunsa. Velkaantumiseen liittyy usein ongelmien kasaantumista, jotka käsittävät taloudellisen kuormituksen lisäksi terveys- ja ihmissuhdeongelmia. Tyypillisesti velkaongelman taustalla on jokin merkittävä elämänmuutos kuten irtisanominen työsuhteesta, parisuhteen purkautuminen tai vakava sairastuminen. (Valkama 2004, 42.) Erotilanteisiin voi liittyä monia taloutta rasittavia tekijöitä kuten yksinhuoltajuutta, elatusmaksuja, aiempaa suurempia asumiskustannuksia, uuden elämäntilanteen aloittamista tyhjästä sekä yhteistalouden aikaisia kulutusluottojavelkoja, jotka jäävät erossa toisen osapuolen kontolle (Rantala & Tarkkala 2009, 70–71).

"Usein vaaditaan voimavaroja, et samalla kun lähetään selvittää sitä omaa velkatilannetta niin pitää tosiaan kohdata myös ne syyt, mitkä sitä velkaantumista on aiheuttanu."

"Yleisesti erilaisia elämäntilanteen muutoksia niihin tosi usein kyllä liittyy, yllättäviä tilanteita et avioeroja ja sairastumista, eläkkeelle jääminen jos siihen ei oo pystyny varautumaan, tulojen muutokset ja lapsen syntymä."

Talous- ja velkaongelmilla on monia subjektiivisia ja objektiivisia vaikutuksia terveydentilaan, toimintakykyyn ja hyvinvointiin. Velkataakan aiheuttama stressi on yleistä ja se on yhteydessä moniin psyykkisiin, fyysisiin ja terveydellisiin ongelmiin. Vaikea taloustilanne voi johtaa velallisen kannalta epäedullisiin ratkaisuihin, joissa rahanpuute vaikeuttaa tai jopa estää terveyspalveluiden käyttöä tai lääkekulujen maksamista. (Blomgren, Maunula & Hiilamo 2014, 248.)

5.4 Talous- ja velkaongelmiin liittyvä stigma ja häpeä

Lähes poikkeuksetta talous- ja velkaongelmia käsittelevissä tutkimuksissa, uutisissa sekä muissa julkaisuissa mainitaan talous- ja velkaongelmiin liittyvä stigma ja häpeä. Samassa linjassa on aineistoni, jossa vahvimaksi avun hakemista pitkittäväksi tai hankaloittavaksi tekijäksi arvioitiin talous- ja velkaongelmiin liittyvä stigma ja häpeän kokemukset. *Stigmaa ja häpeää* liittyi omasta

taloudellisesta tilanteesta tai velkaongelmasta puhumiseen, velkaongelman myöntämiseen sekä talous- ja velkaneuvonnassa käymiseen.

Omasta taloudellisesta tilanteen tai velkaongelman vuoksi koettu *häpeä* linkittyi aineistossa puhumisen ja kertomisen vaikeuteen sekä apua tarjoavia tahoja, että perheenjäseniä ja läheisiä kohtaan. Perintätoimisto OK Perinnän teettämän tutkimuksen mukaan taloudellisen ongelman kohdatessa apua hakisi perheeltä tai puolisoilta 38 % vastaajista, asiansa pyrki ensisijaisesti hoitamaan itse 27 % vastaajista ja viranomaisilta kuten velkaneuvojilta apua hakisi ainoastaan 5 % vastaajista (OK Perintä 2018, 11). Rahasta ja velkaantumisesta puhumista on pyritty tuomaan näkyvämmäksi erilaisten hankkeiden ja kampanjoiden kautta. Suomen asiakastieto Oy aloitti vuonna 2011 TarkkaFyrkka nimisen hankkeen, jonka tavoitteena oli herättää keskustelua rahasta ja velkaantumisesta sekä tarjota konkreettisia työkaluja raha-asioista puhumiseen ja avun hakemiseen. (Asiakastieto 2020b.)

”Monet, jotka meihin ottaa yhteyttä sanoo et ei oo vuosikausiin uskaltanu kertoa kellekkään, et tää on nyt ensimmäinen kerta, kun he uskaltaa kellekkään sanoo siitä et on velkaantunu.”

Velkaongelman myöntämiseen liittyvä *häpeää* kuvattiin aineistossa yhtenä avun hakemista pitkittävänä tekijänä. *Häpeän* vaikutukset konkretisoituivat esimerkiksi tilanteissa, joissa vuokran tai laskun maksamisen kanssa oli ongelmia, mutta häpeä esti neuvottelemasta joustavammasta maksuaikataulusta. Velkaongelman tunnistaminen ja tunnustaminen ovat ensimmäinen vaihe talous- tai velkaongelman selvittelyprosessia. Asioiden selvittäminen lähtee usein siitä, että velkaantunut myöntää ongelmansa ja avuntarpeensa sekä päättää tehdä asialle jotain. Neuvonnan ja avun antamisen onnistumisen kannalta on myös tärkeää, että velkaantunut itsellään on halu muuttaa tilannettaan. (Peura-Kapanen, Rajas & Lehtinen 2010, 38.)

”Jos tulee vaikka joku sairaskulu tai joku isompi kulu, et alkaa vaikka vuokranmaksu oleen vaarassa, niin he ei kehtaa ilmottaa sille vuokranantajalle, et voisinko maksaa vaikka puolet vuokrasta seuraavan kuun vuokran yhteydessä, mikä varmasti sopis sille vuokranantajalle. Heitä tavallaan nolottaa ja hävettää ottaa yhteyttä ja kertoo, et heillä on tämmönen tilanne, et he ei pysty, niin sit he ottaa sen kasvottoman pikavipin nopeesti sieltä jostain ja aattelee, et kyllä mä tästä jotenkin selviän.”

Väitöskirjassaan häpeän tunteita kulutuksessa tutkineen Pirkko Talvion (2011, 83–98) mukaan eniten häpeää aiheuttavien asioiden joukkoon kuului mm. ulosottoon joutuminen velkojen vuoksi, pikavippien käyttö ja luottokortin luottorajan jatkuva ylittäminen. Talvio liitti tutkimuksessaan koetun häpeän kuluttajan talouden hallintakykyyn. Taloudellisesta epäonnistumisesta seuraa usein häpeää omasta osaamattomuudestaan ja nolouden kokemuksia siitä, miltä näyttää muiden ihmisten silmissä.

Stigma nousi aineistossa esille erityisesti vanhemman sukupolven kokemuksena talous- ja velkaneuvonnassa käymisestä. Asiantuntijoiden kokemusten mukaan nuorempi sukupolvi on tuonut mielenterveyspalveluiden käytön tapaan talous- ja velkaneuvonnassa asiointia normaalimmaksi ja palveluita on jopa mainostettu kaveripiirissä. Talous- ja velkaneuvontaan liittyvän stigman vähentymisen kannalta olisikin oleellista, että näiden palveluiden käyttö arkipäiväistyisi. Walkerin (2014) mukaan stigmaa eli leimaantumista voi liittyä köyhyyden torjumiseksi tehtyihin politiikkatoimenpiteisiin kuten erilaisiin sosiaalietuuksiin. Voisi ajatella, että aineistosta esille tullut talous- ja velkaneuvontapalveluihin liittyvä stigma heijastaisi samankaltaista institutionaalisen stigman ilmiötä.

Talous- ja velkaongelmat voivat johtaa myös sosiaalisen stigman syntymiseen eli velkaantuneen leimaantumiseen ja eristäytymiseen. Modernin talousjärjestelmän ja velanoton periaatteisiin kuuluu luottamus siitä, että velvoitteet hoidetaan kuten ennalta on sovittu. Voidaan ajatella, että velkojen takaisinmaksu on normi, jonka rikkomisen aiheuttaa stigmaa kyvyttömyydestä hoitaa velkojaan. Velkoihin liittyvä stigma voi aiheuttaa syrjivää suhtautumista velallisiin tai aiheuttaa vaikeuksia toimia institutionaalisissa rakenteissa, joissa luottotiedot määrittelevät yksilön mahdollisuuksia toimia elämän eri osa-alueilla. (Hiilamo 2019, 9–10.)

5.5 Itse pärjäämisen kulttuuri

Itse pärjäämisen kulttuuri avun hakemisen esteenä esiintyi aineistossa tarpeena pärjätä ja selvittää ongelmistaan itsenäisesti, pärjäämisen identiteettinä, selviytymisajatteluna sekä itse pärjäämisen korostamisena apua hakiessa. Samaan kategoriaan liittyi suomalainen rahapuheen kulttuuri, jossa raha-asioista ei ole tapana keskustella. *Itse pärjäämisen kulttuuri* linkittyy vahvasti edellä mainittuihin häpeään ja stigmaan, sillä ympäröivä yhteiskuntamme ja kulttuurimme määrittelee

pitkälti sen, mikä on hyväksyttävää ja luvallista, miten meidän tulisi käyttäytyä ja toimia, ja mistä meidän tulisi tuntea häpeää.

Aineistosta nousi esiin asiantuntijoiden kokemukset talous- ja velkaongelmaisten tarpeesta pärjätä yksin ja selvittää ongelmistaan itsenäisesti. *Itse pärjäämistä* saatettiin asiantuntijoiden mukaan korostaa myös apua hakiessa. *Itse pärjääminen* nähtiin osana suomalaista identiteettiä, jonka vuoksi avun hakemista lykättiin. Itse pärjäämisen eetos on nostettu esiin aiemmissakin velkaantumista koskevissa tutkimuksissa. Velkaantuneet saattavat esimerkiksi ajatella, että asiat järjestyvät ikää kuin itsestään, ilman ulkopuolista apua tai omaa aktiivisuutta. Itse pärjäämisen eetokseen liittyy vahvasti ongelmien salaaminen, ne pidetään usein omana tietona, eikä niistä puhuta edes lähipiirissä. (Rantala & Tarkkala 2010, 25, Peura-Kapanen ym. 2010, 38–39). Suomalaisille yksin pärjääminen on Malisen (2010, 139) mukaan kunnia-asia ja avun pyytäminen usein erityisen hankalaa. Avun pyytäminen näyttäytyy heikkoutena, kun taas suomalaisen sisun osoittaminen on hyve. Rantalan ja Tarkkalan (2010) tutkimuksen mukaan itse pärjäämisen eetos voi joidenkin kohdalla pahentaa velkakierrettä entisestään, kun lainat ja velat halutaan tunnollisuuttaan maksaa pois ja keinona käytetään uusia lainoja tai luottoja.

"Ihmiset saattaa sanoo kun ne soittaa, et en oo ikinä ennen ottanu tämmöseen yhteyttä tai tuoda sitä esiin, et on aina pystynyt itte huolehtiin kaikki asiat ja aiemmin ei oo tarvinnu mitään apua mistään. Tuntuu et välillä ihmiset sitä korostaa aika paljon et aina ennen oon pärjänny, mut nyt onkin tämmönen tilanne et joudun pyytään apua."

Suomalainen kulttuuri, et rahasta ei juuri puhuta mielellään, oli sitä sitten paljon tai ei ollenkaan niin siitä rahasta ei oo totuttu puhuun. Rahasta puhumisen kulttuurin muutosta kyl toivoisin täällä Suomessa."

Rahapuheen kulttuuria kuvattiin aineistossa suomalaisten keskuudessa vallitsevana normina siitä, että rahasta ei ole tapana puhua. Pitkään on vallinnut ajattelutapa, miten rahapuhe kuuluu vaan varakkaiden keskuuteen. OP, Marttaliitto ja Takuusäätiö ovat yhteistyössä toteuttaneet *Rahapuhetta* -tutkimuksen, jonka ytimessä on suomalaisten suhtautuminen talouden suunnitteluun, säästämiseen ja rahankäyttöön. Tutkimuksen tavoitteena on kannustaa avoimempaan keskusteluun rahasta ja taloudenhallinnasta sekä samalla korostaa taloustaitojen tärkeyttä. (OP 2019.)

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän tutkielman tavoitteena oli tarkastella talous- ja velkaongelmaisten avun hakemisen esteitä. Tutkimuskysymykseni oli: *Mitkä tekijät pitkittävät tai hankaloittavat ihmisten avun hakemista talous- ja velkaongelmiinsa?* Tutkielman teon lähtökohtana toimi ajatus siitä, että ulkopuolista apua talous- ja velkaongelmien ratkaisuun haetaan usein liian myöhään ja itsenäisesti pyritään selviytymään mahdollisimman pitkään. Tutkimuksen aineistona toimi kolmen talous- ja velkaneuvonnan parissa työskentelevän asiantuntijan haastattelut, joiden pohjalta muodostui viisi avun hakemisen estettä kuvaavaa laajaa pääluokkaa; *palveluiden saatavuus ja saavutettavuus, tiedon puute ja väärät käsitykset, terveyden ja toimintakyvyn haasteet, velkaongelmiin liittyvä stigma ja häpeä sekä itsepärjäämisen kulttuuri*. Aineistosta muodostuneet pääluokat vahvistivat monia aiempien talous- ja velkaneuvontaa sekä velkaongelmia käsittelevien julkaisujen ja tutkimuksien havaintoja, mutta toivat niitä myös uudella tavalla esille. Tutkielmaa varten tutustuin laajasti suomalaiseen velkaantumista, velkaongelmia ja talous- ja velkaneuvontaa koskevaan tutkimukseen, tilastoihin, hankkeisiin ja selvityksiin. Tein niiden pohjalta havaintoja ja huomioita, jotka auttoivat muodostamaan ja rajaamaan tutkimusaiheeni ja -kysymykseni. Aiheeseen liittyen en löytänyt aiempaa tutkimusta, joka olisi keskittynyt siihen, miksi avun hakeminen talous- ja velkaongelmiin näyttää niin vaikeana ja haastavana. Avun hakemisen pitkittäminen, itse pärjäämisen tarve ja talous- ja velkaongelmiin liittyvä stigma ja häpeä mainittiin useissa aiemmissä tutkimuksissa, mutta laajempaa tarkastelua aiheesta löytyi suppeammin.

Aineiston analyysi osoitti, että avun hakemisen esteet talous- ja velkaongelmiin ovat moninaisia ja ulottuvat sekä ihmisten henkilökohtaisiin haasteisiin ja tunteisiin, että yhteiskunnallisiin rakenteisiin, kulttuuriin ja arvoihin. Aineistosta esiin nousseet esteet voivat olla myös päällekkäisiä ja hankaloittaa tai pitkittää samanaikaisesti avun hakemista. Tyypillistä on, että velkojen kanssa pyritään pärjäämään mahdollisimman pitkään yksin ja vasta tilanteen ollessa umpikujassa, turvaututaan ulkopuoliseen apuun. Talous- ja velkaongelmiin liittyy useita vastuukysymyksiä eri toimijoiden välillä. Kulutustuotteiden lisääntymisen myötä rahoitusmarkkinoilla on korostettu markkinatoimijoiden ja luotonantajien vastuuta, jonka rinnalla kulkee vahvasti ajattelutapa yksilön vastuusta omasta taloudestaan. Talous- ja velkaongelmien vaikutukset sekä yksilötasolla, että yhteiskunnan tasolla olisivat lievempiä ja helpommin ratkaistavissa, jos apu tavoittaisi sitä tarvitsevat nykyistä aikaisemmassa vaiheessa. Toimenpiteitä tulisi kohdentaa talous- ja velkaongelmien ehkäisyyn lisäksi ongelman alkuvaiheen ratkaisuihin talousneuvonnan avulla. Keskeistä on taata myös riittävästi

resursseja nykyisten ongelmien selvittämiseksi, jotta jonot talous- ja velkaneuvonnan palveluihin saataisiin purettua kaikkialla Suomessa.

Palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden sekä oikean tiedon jakamisen ja väärin käsitysten korjaamisen osalta on tehty erilaisia toimenpiteitä, jotka tekemieni haastatteluiden perusteella näyttävät pitkälti myönteisenä kehityksenä. Asiantuntijoiden puheen perusteella paljon on vielä tehtävää, mutta suunta on oikea. Talousneuvolan kaltaiset moniammatilliset palvelut voivat olla yksi ratkaisumalli sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisessa. Talous- ja velkaongelmien ratkaisemiseksi tehtävillä toimenpiteillä voi olla merkittäviä vaikutuksia myös muiden palveluiden kysyntään ja tarpeeseen, sillä erityisesti pitkittyessään velkaongelmilla on vaikutuksia myös muihin elämän osa-alueisiin talouden ohella.

Terveyden ja toimintakyvyn haasteet voivat pitkittää tai hankaloittaa avun hakemista talous- ja velkaongelmiin, mutta usein niillä on vaikutuksia myös ongelmien syntymiseen. Terveyden ja toimintakyvyn haasteisiin liittyy usein talous- ja velkaongelmien lisäksi muitakin elämänhallinnan ongelmia kuten erilaisia riippuvuuksia. Avun ja tuen tarve on usein suuri ja olisikin keskeistä, että ihminen haasteineen kohdattaisiin palveluissa kokonaisuutena. Aineistosta esiin nousutta palvelurakenteen toimivuutta ja erilaisten palveluiden sekä kolmannen sektorin välisen yhteistyön merkitystä ei voida olla korostamatta. Talous- ja velkaongelmia kokevat ihmiset ovat usein yhteydessä muihin palveluihin ja viranomaisiin esimerkiksi ennen oikeusaputoimistojen talous- ja velkaneuvontaan hakeutumista. Tämän vuoksi talous- ja velkaongelmaisten kohtaaminen ja apua tarjoavien palveluiden piiriin ohjaaminen muiden palveluiden ja viranomaisten toimesta on yhteistyön toimivuuden ytimessä.

Vahvimaksi avun hakemista hankaloittavaksi ja pitkittäväksi tekijäksi kuvatun häpeän ja velkaantumiseen liittyvän stigman vaikutus on ilmeinen. Talous- ja velkaongelmisiin liittyvä häpeä on tunnistettu aiempien tutkimusten ja uutisoinnin perusteella vahvana jo pitkään, mutta vasta viime vuosina on alkanut näkymään sen vähentämiseen tähtäävää keskustelua ja toimenpiteitä. Talous- ja velkaongelmiin liittyvän häpeän kitkeminen on todellinen haasta, joka vaatii toimenpiteiden lisäksi aikaa. Omien havaintojeni sekä asiantuntijoiden haastatteluiden perusteella näyttäisi siltä, että nuorten keskuudessa rahasta puhuminen on lisääntynyt ja muuttunut aiempaa avoimemmaksi. Sosiaalisessa mediassa käydään vilkkaasti keskustelua esimerkiksi säästämisestä ja sijoittamisesta sekä palkka-avoimuudesta, jotka osaltaan tuovat rahasta puhumista julkisemmaksi.

Viime aikoina on keskusteltu paljon talouskasvatuksen merkityksestä ja pohdittu, miten sitä voitaisiin lisätä kouluihin ja koteihin. Talousosaaminen on kansalaistaito, jota ilman yhteiskunnassa on hankalaa toimia. Suomalaisessa kulttuurissa rahasta puhumista on totuttu välttelemään ja oman talouden hallinnassa sekä keskeisten käsitteiden ymmärtämisessä esiintyy puutteita. Monet velalliset eivät esimerkiksi tiedä, mitä korko todellisuudessa tarkoittaa ja miten se voi vaikuttaa pieneltä tuntuvaan muutaman sadan euron lainaan. Velkaantuminen on aiheuttanut huolta erityisesti aikuistuvien nuorten keskuudessa, joiden talousosaamisessa on usein puutteita ja oman talouden hahmottaminen perustuu pitkälti kotona opittuihin asioihin. Jos kotona ei ole ollut tapana puhua rahasta ja taloudesta, voi nuoren talousosaamisessa olla vakavia aukkoja, jolloin toimiminen luottotuotteiden ja kulutushoukutusten yhteiskunnassa on hankalaa. Talouskasvatuksen lisääminen koulujen opetussuunnitelmiin voisi osaltaan tasoittaa kotona annettavan opetuksen eroja ja yhdenvertaistaa nuorille annettavia perustietoja oman talouden hallinnasta ja käytännön toiminnasta.

Vallitsevan koronatilanteen vaikutuksia talous- ja velkaongelmiin on tässä vaiheessa vaikea arvioida kokonaisvaltaisesti. Työttömyys ja lomautukset ovat kurittaneet isoa osaa suomalaisista, mutta samanaikaisesti joidenkin henkilökohtainen talous on parantunut, kun kulutusmahdollisuudet ovat rajoitusten myötä vähentyneet. Vallitseva koronatilanne on tuonut mukanaan aiempaa ratkaisukeskeisempää keskustelua talous- ja velkaongelmista, kun erilaisia ratkaisukeinoja ja auttavia tahoja on ollut esillä mediassa tavanomaista runsaammin. Koronapandemian kaltaisissa yllättävissä tapahtumissa korostuu ennakoivan taloudenhallinnan tärkeys; työttömyyden tai lomautusten kohdatessa taloudellinen puskuri ja riskeihin varautuminen helpottavat kulutuksen suhteuttamista tippuneisiin tuloihin huomattavasti. Koronapandemia vaikutuksineen on osoittanut sen, että yllättävät tapahtumat kuten työttömyys tai lomautus ja sen seurauksena syntyvät taloushuolet tai jopa velkaongelmat voi kohdata meistä kenet tahansa. Koronan myötä epävakaa taloustilanne kaikkine vaikutuksineen näyttäytyy yhteiskunnan yhteisenä ongelmana, eikä pelkästään henkilökohtaisena taloudellisena epäonnistumisena. Tällä on toivottavasti myönteisiä vaikutuksia häpeän ja stigman lieventämiseen ja rahapuheen vapauttamiseen suomalaisessa kulttuurissa.

Tutkielman aihe on mielestäni erittäin tärkeä ja ajankohtainen talous- ja velkaongelmien kohdatessa yhä useamman suomalaisen kotitalouden. Tämä tutkielma keskittyi tarkastelemaan ja hahmottamaan avun hakemista hankaloittavia ja pitkittäviä tekijöitä, mutta ei anna määrällistä tietoa aiheesta. Tuloksia tarkastellessa tulee huomioida, että kolmen asiantuntijan haastattelusta koostuva

aineisto ei anna kokonaisvaltaista kuvaa avun hakemisen esteistä eikä sen perusteella voida kuvata ilmiön yleisyyttä tai yleistää saatuja tuloksia. Syyt avun hakemisen taustalla sekä talous- ja velkaongelmien laajuus voivat vaihdella talous- ja velkaneuvontaa tarjoavien palveluiden asiakkaiden kesken merkittävästikin. Eroja voi myös esiintyä maantieteellisen sijainnin ja asiakkaiden iän perusteella, joihin ei tässä tutkielmassa oteta kantaa. Jatkotutkimukselle ja toimenpiteiden kehittämiseksi aiheeseen liittyen olisi varmasti tarvetta. Mielenkiintoista olisi esimerkiksi selvittää, kuinka pitkään ihmiset sinnittelevät talous- tai velkahuoliensa kanssa yksinään ennen ulkopuolisen avun hakemista tai miten suuri osa talous- ja velkaongelmia kokevista ylipäättänsä päätyy apua hakemaan. Tärkeää on toki myös tarkastella, miten tehdyt toimenpiteet velkaantumisen hillitsemiseksi vaikuttavat maksuhäiriöiden ja muiden velkaongelmia kuvaavien tilastoiden lukuihin.

7 LÄHTEET

Alastalo, Marja & Åkerman, Maria (2010) Asiantuntijahaastattelun analyysi: faktojen jäljillä. Teoksessa: Johanna Ruusuvoori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Asiakastieto (2020a). Asiakastieto media - 390 000 suomalaisella on maksuhäiriömerkintöjä – vanhatkin häiriöt kertovat riskistä. Saatavissa <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-media/uutiset/390-000-suomalaisella-on-maksuhairiomerkin-toja-vanhatkin-hairiot-kertovat-riskista.html> Viitattu 2.11.2020.

Asiakastieto (2020b). Häpeä aiheuttaa maksuhäiriöitä – Nuorten kanssa kehitetty työpajamalli auttaa ottamaan talousongelmat puheeksi sekä suomeksi että ruotsiksi. Saatavissa <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-media/uutiset/2020/01/hapea-aiheuttaa-maksuhairioita-nuorten-kanssa-kehitetty-tyopajamalli-auttaa-ottamaan-talouso ngelmat-puheeksi-seka-suomeksi-etta-ruotsiksi.html>. Viitattu 26.11.2020.

Blomgren, Jenni, Maunula, Nico & Hiilamo, Heikki (2014). Sairastuttaako velka? 15 vuoden seurantatutkimus pitkäaikaisesti ylivelkaantuneista. *Yhteiskuntapolitiikka* 79 (2014):3. Saatavissa <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116221/blomgren.pdf?sequence=2>. Viitattu 8.1.2021.

Finlex 813/2017. Laki talous- ja velkaneuvonnasta. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170813#Pidp445892176>. Viitattu 20.12.2020.

Hiilamo, Aapo. *Mieli Suomen mielenterveys ry* (2019). *Velat ja mielenterveys – mitä tiedämme, mitä pitäisi vielä tietää?* Näyttöön perustuvat suositukset käytännön työhön. Saatavissa

https://mieli.fi/sites/default/files/inline/velkaongelmat_ja_mielenterveys_-raportti-web.pdf. Viitattu 25.11.2020.

Lewis, M. (1998) Shame and stigma. Teoksessa Shame: Interpersonal Behavior, Psychopathology, and Culture. (Toim.) Andrews, B. & Gilbert, P. Oxford: Oxford University Press.

Luottotietolaki 1997/527. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070527>. Viitattu 2.11.2020

Malinen, Ben (2010) Elämää kahlitseva häpeä. Kustannus-Osakeyhtiö Kotimaa/Kirjapaja, Helsinki 2010.

Oikeus (2020) Velkojana ulosotossa. Saatavissa <https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/velkojanaulosotossa.html>. Viitattu 2.11.2020.

OP (2019) OPxRahapuhetta. Saatavissa <https://www.op.fi/documents/20556/31515214/Rahapuhetta+-+tutkimus+suomalaisten+suhtautumisesta+oman+talouden+hallintaan/c521aa71-a443-f2e3-1b76-4cc4837e74ee>. Viitattu 29.11.2020.

Osallistava ja osaava Suomi - sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta (2019) Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31.

Parpola, Antti & Kiljala, Jarmo (2005). Hyvä vai paha tieto?: suomalaisen luottotietotoiminnan vaiheet. Helsinki: Asiakastieto 2005.

Perintätoimisto OK Perintä Oy 1/2018. Kuinka käy kukkarollemme? Asiantuntijakirjoituksia velkaantumisen ja maksamisen muutoksesta. Grano Oy, Helsinki. Saatavissa https://www.okperinta.fi/sites/default/files/documents/OKPerinta_KuinkaKayKukkarollemme.pdf. Viitattu 26.11.2020.

Peura-Kapanen, Liisa, Aalto, Kristiina, Lehtinen, Anna-Riitta & Järvinen, Raija (2016). Ylivelkaantumisen ehkäisyn ja hoidon tehostaminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 26/2016. Saatavissa https://tietokayttoon.fi/documents/10616/2009122/26_Ylivelkaantumisen+ehkaeisyn+ja+hoidon+tehostaminen.pdf/97f54cef-7913-46fc-a469-1b4e0c79d1ba?version=1.0. Viitattu 23.11.2020.

Peura-Kapanen, Liisa, Raijas, Anu & Lehtinen, Anna-Riitta (2010). Velkatunneli. Takuu-Säätiön asiakkaiden selviytymiskokemuksia. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 3/2010. Saatavissa <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152357/Velkatunneli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 25.11.2020.

Radi, Näbil (2010). Onko ylivelkaantunut oikeusturvan tarpeessa? Marja Pajukoski (toim.). Pääseekö asiakas oikeuksiinsa? Sosiaali- ja terveyden- huollon ulkopuoliset tekijät -työryhmä. Raportti III. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Helsinki 2010.

Raijas, Anu (2019). Pikavippimarkkinoiden kehitys ja sääntely Suomessa. Kansantaloudellinen aikakauskirja – 115. vsk – 4/2019. Saatavissa https://www.taloustieteellinenyhdistys.fi/wp-content/uploads/2019/11/KAK_4_2019_WEB-42-59.pdf. Viitattu 17.11.2020.

- Rantala, Kati & Tarkkala, Heta (2009). Kotitalouksien velkaongelmien nykytila ja kehitys. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 90. Saatavissa https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152526/90_kotitalouksien.pdf?sequence=1. Viitattu 22.11.2020.
- Rantala, Kati & Tarkkala, Heta (2010). Luotosta luottoon. Velkaongelmien dynamiikka ja uudet riskiryhmät yhteiskunnan markkinalogiikan pelinä. *Yhteiskuntapolitiikka* 75 (1) 19–33.
- Rovamo, Essi & Toikko, Timo (2019). Päihde- ja mielenterveystyöhön kohdistetut negatiiviset asenteet ja assosiativinen stigma. *Yhteiskuntapolitiikka* 84 (2019):3. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138272/YP1903_Rovamo%26Toikko.pdf?sequence=3&isAllowed=y. Viitattu 28.11.2020.
- Silfver-Kuhlampi, Mia & Helkama, Klaus (2012). Syyllisyys, häpeä ja arvot erilaisissa kulttuureissa. *Psykologia* 47 (05-06), 2012. Saatavissa https://www.helsinki.fi/sites/default/files/atoms/files/silfver_kuhlampi_helkama_syyllisyys_hapea_ja_arvot_erilaisissa_kulttuureissa_4.pdf. Viitattu 28.11.2020.
- Suomen pankki (2020). Kotitalouksien velkaantumistaso ja korkorasitus Suomessa. Saatavissa <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116221/blomgren.pdf?sequence=2>. Viitattu 28.11.2020.
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Ulosottoasiat [verkkajulkaisu] (2020). Helsinki: Tilastokeskus. Saatavissa http://www.stat.fi/til/uloa/2019/uloa_2019_2020-04-09_tie_001_fi.html. Viitattu 17.11.2020.
- Takuusäätiö (2020a). Kysymyksiä ja vastauksia maksuhäiriömerkinnästä. Saatavissa <https://www.takuusaatio.fi/selvydy-veloistasi/maksuhairiomerkinna/kysymyksiä-ja-vastauksia-maksuhairiomerkinna/#accordion-item-2>. Viitattu 2.11.2020.
- Takuusäätiö (2020b). Häpeän murtaminen auttaa hakemaan apua talousongelmiin ajoissa. Saatavissa <https://www.takuusaatio.fi/hapean-murtaminen-auttaa-hakemaan-apua-talousongelmiin-ajoissa>. Viitattu 23.11.2020.
- Talvio, Pirkko (2011). Häpeän tunteet kulutuksessa. Aalto-yliopiston julkaisusarja väitöskirjat 5/2011. Saatavissa <https://core.ac.uk/download/pdf/301129542.pdf>. Viitattu 20.12.2020.
- Tilastokeskus (2019). Ulosottovelallisten määrä kasvussa – yhä useammin ulosotto koskee naisia. Saatavissa <http://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2019/ulosottovelallisten-maara-kasvussa-yha-useammin-ulosotto-koskee-naisia/>. Viitattu 17.11.2020.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2017). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012) Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: TENK.
- Valkama, Elisa (2004). Velkaneuvonta 2000-luvun alussa. Talous- ja velkaneuvontalain vaikutukset asiakaskyselyn ja tilastotietojen valossa. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 208. Saatavissa

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152477/208_Valkama_2004.pdf?sequence=2. Viitattu 24.11.2020.

Valtiovarainministeriön julkaisuja – (2019:56). Selvitys keinoista ehkäistä kotitalouksien liiallista velkaantumista: Työryhmän mietintö. Saatavissa <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161807>. Viitattu 29.11.2020.

Walker, Robert (2014). The shame of poverty. Saatavissa <https://oxford-universitypressscholarship-com.libproxy.tuni.fi/view/10.1093/acprof:oso/9780199684823.001.0001/acprof-9780199684823-chapter-4>. Viitattu 28.11.2020.

Yle 30.8.2019. Pikavippimarkkinat muuttuvat nyt, ja tässä ovat seuraukset: lainansaanti vaikeutuu, maksuhäiriöt lisääntyvät – monen velkakierre voi myös katketa. Saatavissa <https://yle.fi/uutiset/3-10943120>. Viitattu 17.11.2020.