

Talous- ja velkavaikeuksien kohtaaminen rahapeliongelmissa auttavissa tuki- ja hoitopalveluissa



Maria Heiskanen
tutkija
Peliklinikka
maria.heiskanen(at)hus.fi
www.peliklinikka.fi

SISÄLLYSLUETTELO

1 Johdanto	1
2 Aineisto ja menetelmä.....	1
3 Tulokset	2
3.1 Rahankäytön kontrolli	2
3.2 Palvelut ja ratkaisut.....	3
3.2.1 Asiakkaan toimijuus.....	4
3.2.2 Palvelujen roolit ja välit	4
3.2.3 Erilaisissa (talous)tilanteissa.....	6
3.2.4 Pelaaminen ensin hallintaan	6
3.3 Sujuva arki	6
4 Johtopäätökset	8
Liitteet	9
Liite 1. Apua ja infoa talousvaikeuksiin ja budjetointiin.....	9

1 JOHDANTO

Rahapelien ongelmapelaaminen on ”rahan- ja/tai ajankäytöltään liiallista pelaamista, joka vaikuttaa kielteisesti pelaajaan, hänen läheisiinsä tai muuhun sosiaaliseen ympäristöön” (THL, 2016). Rahapeliongelmaan liittyy terveydellisiä, sosiaalisia ja taloudellisia vaikeuksia. Arpajaislakia uudistettiin vuonna 2016, ja lain tarkoituksen yhteyteen lisättiin sosiaalisten ja terveydellisten haittojen lisäksi myös taloudellisten haittojen ehkäisy ja vähentäminen (Arpajaislaki, 1 §). Etenkin kansainvälisesti rahapeliongelman ymmärrys diagnosoitavana mielenterveyden häiriönä on jättänyt varjoon ilmiöön liittyvien talousongelmien kuvaamisen ja niiden ratkomiseen suunnatut palvelut. Suomessa lähestymistapa rahapeli-ongelmiin on ollut laajempi ja ulottunut pelaajan mielestä myös tämän arjen vaikeuksien ratkomiseen. Talousongelmat ja velkaantuminen kietoutuvat pelaajan tilanteeseen monin tavoin. Tämän katsauksen tarkoituksena on kuvata, kuinka rahapeliongelmiin hoito- ja tukipalveluissa työskentelevät kuvaavat talous- ja velkavaikeuksien kohtaamista ja selvittämistä.

Pelaajat ovat erilaisissa taloudellisissa tilanteissa, ja sen valottaminen, millaisia ratkaisuja missäkin tilanteessa on mahdollista tehdä, edistää pelaajille ja läheisille suunnattujen palvelujen kehittämistä. Palvelut rahapeliongelmiin ratkaisemiseksi ja talous- ja velkaongelmien ratkaisemiseksi ovat levittäytyneet usealle eri sektorille. Onkin syytä myös selvittää, millaisia yhteistyön muotoja on olemassa ja missä kohdissa olisi kehitettävää.

2 AINEISTO JA MENETELMÄ

Tätä selvitystä varten haastateltiin kahtatoista henkilöä, jotka työskentelevät tuki- ja hoitopalveluissa rahapeliongelmiin kohdanneille pelaajille, läheisille ja ammattilaisille. Selvityksen kirjoittaja teki kaksi ryhmähaastattelua ja seitsemän yksilöhaastattelua. Toiseen ryhmähaastatteluun osallistui kolme työntekijää ja toiseen kaksi.

Haastateltavat työskentelevät sähköisissä neuvonta- ja tukipalveluissa, matalan kynnyksen ja vertais-tuen tieto- ja tukipalveluissa, hoidollista keskustelua tarjoavassa palvelussa sekä verkon ja puhelimen välityksellä toteutettavassa oma-apu/hoito-ohjelmassa. Työntekijöiden ammattinimikkeitä ovat asiakastyöntekijä, asiakastyön koordinaattori, suunnittelija, sosiaaliterapeutti, psykologi ja verkkoterapeutti. Koulutustaustoina on yhteiskuntatieteellinen koulutus, sosionomi, psykologi ja terveydenhoitaja. Pisin alaan liittyvä työkokemus on 30 vuotta ja lyhin 2,5 vuotta. Työntekijät olivat aiemmin työskennelleet esimerkiksi koulutuksen, sosiaalityön, päihdepalvelujen, vanhustyön ja terveydenhuollon parissa.

Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Analyysin aluksi haastattelut luettiin läpi ja tehtiin alustavia havaintoja aineistosta. Alustavista havainnoista keskusteltiin osan haastatteluihin osallistuneiden kanssa talousvaikeuksissa auttamista suunnittelevassa työryhmässä. Havaintojen perusteella muodostettiin tässä ryhmässä yhdessä kolme kategoriaa, joista haastattelujen koodaaminen lähti liikkeelle. Kunkin kategorian alle kerättiin haastatteluista koodeja, jotka järjesteltiin näiden kategorioiden sisällä teematisiksi kokonaisuuksiksi. Tulokset esitetään näiden yhdessä määriteltyjen kolmen kategorian alla: (1) rahankäytön kontrolli, (2) palvelut ja ratkaisut sekä (3) sujuva arki. Haastattelumateriaalia on käsitelty ainoastaan selvityksen kirjoittaja.

3 TULOKSET

Selvityksen tulokset kuvaavat sitä työtä, mitä haastatellut asiakastyöntekijät tekevät asiakkaiden taloustilanteen selvittämiseksi. Talous- ja velkavaikeudet kietoutuvat monin tavoin rahapeliongelma toipumisen muihin osa-alueisiin. Vaikka tässä selvityksessä keskitytään taloudellisen toipumisen tukemiseksi tehtävään työhön, ovat muut osa-alueet yhtä tärkeitä.

3.1 Rahankäytön kontrolli

Rahankäytön rajoittaminen on yksi mahdollinen työkalu rahapeliongelma toipumisen tueksi. Rahapeliin pelaamiseen tarvitaan rahaa, ja käytössä olevan rahan määrän tai muodon rajoittaminen saattaa siis edistää ongelmallisesta pelaamisesta toipumista. Haastatellut työntekijät kuitenkin painottavat, että käytössä olevan rahan määrän rajoittaminen ei yksin ole ratkaisu peliongelmaan, vaan on vain mahdollisena tukena pelaajan omalle päätökselle lopettaa pelaaminen tai vähentää sitä. Rahankäytön rajoittamiseen on erilaisia tapoja: pelaajan omat rajoitukset, rahankäytön vastuun siirtäminen osittain tai kokonaan pelaajan läheiselle sekä viranomaisten palvelut (välitystilii sosiaalitoimessa ja edunvalvonta).

Asiakkaiden kanssa käydään paljon läpi erilaisia keinoja rajoittaa omaa rahankäyttöään ja sitä kautta pelaamista. Rahapeliongelmiin ehkäisy yleisesti nojaa niin kutsutun vastuullisen pelaamisen periaatteisiin. Näistä moni liittyy pelaajan itse asettamiin pelaamisen rajoituksiin: esimerkiksi rajat rahan- tai ajankulutukseen, sisäänpääsykiellot pelipaikkoihin tai pelisivuille pääsyn estot. Monet pelaamisen rajoituksista toimivat kuitenkin vain internetin pelisivuilla, eikä esimerkiksi pelipisteissä pelattavien rahapeli-automattien, arvontojen tai vedonlyönnin osalta ole toistaiseksi mahdollista asettaa sellaisia rajoituksia, jotka pitävästi estäisivät pelaamisen. Tämän vuoksi rajoituksia etsitään rahankäytön kautta. Jos pelaaja on esimerkiksi pelannut vain käteisellä, hän voi pyrkiä lopettamaan käteisen käytön kokonaan ja asettaa pankkikortille rahankäytön rajat. Uudet järjestelyt käteisen käytölle arjessa voivat liittyä myös esimerkiksi kaupassa ylijääneiden kolikoiden tuomiseen säästölippaaseen kotona.

Jos pelaaja on velkaantunut, maksuhäiriömerkintä voi ehkäistä lisävelkaantumista. Luottotietoihin on mahdollista myös vapaaehtoisesti asettaa (maksullinen) luottokieltomerkintä, jonka Suomen Asiakastiedon rekisteriä käyttävä luotonmyöntäjä näkee.¹ Suomeen on ehdotettu perustettavaksi positiivista luottorekisteriä, josta luotonantajat voisivat tarkistaa lainanhakijan aiemmat velat.²

Rahankäytön vastuun siirtäminen osittain tai kokonaan läheiselle on yleisesti käytetty ratkaisu. Tyypillisesti vastuun arjen rahoista ottaa pelaajan puoliso, mutta läheinen voi olla myös esimerkiksi pelaajan vanhempi, aikuinen lapsi tai ystävä. Tässä esitellyt havainnot liittyvät kuitenkin tilanteisiin, joissa rahankäytön vastuita siirretään parisuhteen sisällä. Merkityksellistä voikin olla se, onko pelaajalla ja läheisellä yhteinen talous.

Jos kotitalouden raha-asioiden vastuu siirretään kokonaan pelaamattomalle puolisolalle, tulee huolehtia siitä että käytännöistä sovitaan selkeästi. On esimerkiksi pohdittava, siirtyvätkö pelaajan rahat kokonaan vai osittain puolison hallintaan, ilmoitetaanko työnantajalle tai tukien maksajalle uusi tilinumero, perustetaanko yhteinen tili, saako puoliso pelaajan pankkitunnukset (tätä pankit eivät suosittele) ja mitä sovitaan pelaajan käyttörahoista. Asiakastyöntekijät nostivat erityisesti esiin järjestelyn kestosta sopimisen: tällainen rahankäytön vastuun siirtäminen voi olla vain väliaikainen ratkaisu, järjestely ei voi kestää kovin pitkään ja kun sen lopettamisesta päätetään, on se tehtävä suunnitellusti.

¹ <https://www.asiakastieto.fi/omatieto/fi/tuotteet/oma-luottokielto>

² Ylen kysely kansanedustajille: Positiivinen luottorekisteri saa laajaa kannatusta: <https://yle.fi/uutiset/3-9799469>

Pelaajan ja puolison välinen suhde on monin tavoin koetuksella pelaamisen vuoksi. Arjen talouden vastuun siirtäminen puolisolle saattaa olla samaan aikaan sekä helpottavaa että kuormittavaa. Jos pelaajalla on aito pyrkimys lopettaa pelaaminen, saattaa hänestä olla huojentavaa työskennellä toipumisen eteen siten, ettei tarvitse käsitellä rahaa. Puolisolle taas saattaa olla tärkeää luottamuksen uudelleen rakentamiseksi että kaikki raha-asiat ovat läpinäkyviä ja omassa hallinnassa. On myös tärkeää varmistaa, että perheen välttämättömät menot, kuten asuminen ja ruoka tulevat maksetuiksi.

Rahankäytön järjestelyihin liittyy voimakkaasti luottamuksen edistäminen, ja niiden tulee siis aina olla vapaaehtoisia. Tällaiset järjestelyt on syytä tehdä yhteisymmärryksessä ja siten, että vuorovaikutus ja molemminpuolinen sitoutuminen on aktiivista. On pidettävä mielessä, että talousasioiden siirtäminen ei ole ratkaisu peliongelmaan, vaikka saattaakin tukea koko perhettä toipumisessa. Suhdetta saattaa kuitenkin koetella, jos tällaisia ratkaisuja on tehty aiemminkin ja ne ovat epäonnistuneet. Rahan jatkuva pyytäminen voi olla rankkaa sekä pelaajalle että läheiselle. Tällainen järjestely vaatii siis onnistuakseen paljon avoimuutta ja neuvottelua.

Parisuhteen sisällä rahankäytön avoimuus yleisesti on luottamuksen uudelleen rakentamisen keino. Taloutta ei välttämättä tarvitse siirtää kokonaan pelaajalta pois, vaan riittävää voi olla esimerkiksi yhteisesti sovittu tilitietojen katsomispäivä tai kuittien säästäminen ostoksista. Kaikissa rahaan liittyvissä järjestelyissä tärkeää on pelaajan oma halu muutokseen. Valehtelu ja salaaminen onnistuvat aina, oli järjestely mikä tahansa.

Jos pelaajalla ei ole läheistä joka voisi ottaa talouden hallintaansa, on mahdollista harkita virallisia järjestelyjä, kuten välitystili tai edunvalvonta. Välitystili on sosiaalitoimen hallinnoima tili, johon osa (tai kaikki) asiakkaan tuloista ohjataan, ja jonka avulla voidaan varmistaa esimerkiksi asumiskulujen maksaminen³. Välitystili vaatii kunnilta työntekijäresursseja, eikä sen saaminen ole yksiselitteistä. Maistraatin tai oikeuden määräämä edunvalvonta voi tulla kyseeseen tilanteissa, joissa pelaajalla on esimerkiksi vakavia mielenterveysongelmia.⁴

Pelaajan oma vastuu toipumisessa ja rahankäytössä ei saa unohtua. Jos pelaaja esimerkiksi saa määrätyn rahasumman käyttöönsä viikoittain, saattaa se helposti kuluja pelaamiseen nyt kun esimerkiksi asunto on turvattu. Osa pelaajista ehkä haaveilee, että tiukka kontrolli raha-asioissa lopettaisi myös pelaamisen, mutta talousasioiden siirtäminen toisen hallintaan ei kuitenkaan ratkaise peliongelmaa. Pelaajalle saattaa myös tulla erilaisia negatiivisia tunteita järjestelyyn liittyen: autonomian menetys, pelko holhouksenalaisuudesta, häpeä siitä ettei pysty hoitamaan omia raha-asioitaan tai vaikeus pyytää toiselta käyttörahoja. Pelaajan täytyy mahdollisesti opetella rahankäyttöä uudelleen kun järjestelyä ryhdytään purkamaan.

3.2 Palvelut ja ratkaisut

Talousvaikeuksissa olevat, apua hakevat pelaajat tarvitsevat mahdollisesti sekä hoito- ja tukipalveluita rahapeliongelmaan että talous- ja velkapalveluita. Tässä osiossa eritellään rahapeliongelmissa auttavissa palveluissa työskentelevien näkemyksiä työnjaosta palvelujen välillä neljän teeman kautta: asiakkaan toimijuus, palvelujen roolit ja välit, erilaiset taloustilanteet ja pelaaminen ensin hallintaan.

³ Esim. Jaskari, Jaana (2016): Välitystili - Hyvinvointi vai pakkopullaa? SeAMK opinnäytetyö. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/113892/Jaskari_Jaana.pdf?sequence=1

⁴ <https://oikeus.fi/edunvalvonta/fi/>

3.2.1 Asiakkaan toimijuus

Usein ensimmäisen yhteydenoton takana ovat talousvaikeudet ja velkaantuminen, ja siksi niistä puhutaan etenkin aluksi paljon. Talousongelmat realisoivat tilanteen ja niiden vuoksi siihen lähdetään etsimään muutosta. Osa asiakkaista saattaa tässä kohtaa olla kriisi- tai paniikitilanteessa ja toivoa nopeaa ratkaisua talousongelmille, jotka todennäköisesti heijastuvat syvälle arkeen: asumiseen, toimeentuloon ja ihmissuhteisiin. Yleistä on toivottomuuden tunne. Raha-asiat saattavat olla läsnä heti yhteydenoton aluksi, ehkä usean tapaamisen ajan, tai voi myös olla, ettei niistä puhuta juuri lainkaan.

Moni rahapeliongelmaan apua hakevista asiakkaista ei ole ryhtynyt selvittämään velka- ja talousasioita millään lailla. Esimerkiksi yhteydenotto omaan pankkiin tai velkojiin saattaisi monessa tilanteessa olla riittävä keino tilanteen selvittämiseksi. Maksamattomat laskut ja velat tuntuvat kuitenkin niin suurilta asioilta, että niihin tarttuminen on vaikeaa. Talousvaikeuksista puhumista saatetaan vältellä, eikä niistä ole kerrottu edes läheisimmille ihmisille. Talous- ja velkavaikeuksien osalta ratkaisevaa on, millainen toimintakyky asiakkaalla itsellään on niiden selvittämiseksi.

Työntekijät korostavat, että asiakkaat ovat itse asiantuntijoita omassa tilanteessaan. Hoito- ja tukipalveluissa keskitytään keskustelemaan siitä, mitä asiakas on jo tehnyt talousvaikeuksien ja velkojen selvittämiseksi tai millaiset keinot he itse arvelevat toimiviksi juuri heidän tilanteessaan. Monet ovat myös jo ryhtyneet selvittämään talouttaan, etenkin jos ovat odottaneet ensimmäistä kontaktia jonkin aikaa. On oltu esimerkiksi yhteydessä talous- ja velkaneuvontaan ja ryhdytty selvittämään velkojen määrää. Asiakas saattaa tietää hyvin, miten talous- ja velkavaikeudet selvitetään, mutta tarvitsee terapeuttista tukea häpeän tai näköalattomuuden voittamiseksi. Asiakkaan kanssa keskustellaan siitä, mitä tämä itse tuo esille. Osalla on myös velka-asioiden osalta tunnistettavissa ”itse hoitamisen eetosta”: talousvaikeudet halutaan selvittää itsenäisesti kotona, ja terapeuttisessa työskentelyssä keskitytään muuhun.

3.2.2 Palvelujen roolit ja välit

Rahapeliongelmissa auttavissa palveluissa tehtävä työ talousvaikeuksien ratkaisemiseksi on yhdessä asiakkaan kanssa tämän tilanteen pohtimista ja ohjaamista muihin palveluihin. Asiakkaan kanssa avataan tämän taloustilannetta ja keskustellaan yhteisen tiedon varassa, mitä juuri siinä tilanteessa kannattaisi tehdä. Käytännön ratkaisut talousasioiden osalta tehdään muissa palveluissa.

Monet pohtivat esimerkiksi, että yrittävätkö vielä maksaa lainoja, vai olisiko parempi antaa ulosotto-prosessin alkaa. Asiakkaan kanssa voidaan pohtia tämän mahdollisuuksia maksaa velkoja tai niiden korkoja juuri siinä tilanteessa. Harvalle on tulossa esimerkiksi perintöä joka rahaongelmat ratkaisisi, mutta jos asiakas on vaikka juuri työllistymässä tai perhe on päättänyt muuttaa pienempään asuntoon, saattaa lainojen maksaminen olla mahdollista. Osan kohdalla voi olla parempi yrittää itse nopeuttaa ulosoton alkamista ja maksuhäiriömerkintää. Pieni maksaminen (esimerkiksi vain korot) ei välttämättä vähennä lainojen määrää, eikä tilanne konkreettisesti tai henkisesti parane. Asiakkaiden kanssa keskustellaan siitä, ettei maksuhäiriömerkintä välttämättä kaada koko arkea, kuten moni ehkä pelkää, vaan saattaa päinvastoin antaa tilaa ongelman käsittelylle.⁵

Hoito- ja tukipalveluissa tasoitetaan tietä muihin palveluihin ja rohkaistaan selvittämään velka-asioita. Monella on pelko ulosotosta, ja tästä pelosta voidaan terapeutin kanssa keskustella. On kuluttava tilanne, jos ainoana asiana mielessä on välttää ulosottoa. Keskustelu siitä, mitä ulosotto konkreettisesti tarkoittaa ja miksi se voi olla jopa hyvä ratkaisu, saattaa edesauttaa tilanteen järjestämistä. Hoito- ja

⁵ Maksuhäiriömerkinnästä esim. Takuusäätiö: <https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/maksuhairiomerkinna>

tukipalvelujen työntekijät rauhoittelevat asiakkaita ja valavat uskoa siihen että tilanteesta on mahdollista selvitä. Asiakasta saatetaan esimerkiksi kannustaa useaan kertaan ottamaan yhteyttä talous- ja velkaneuvontaan.

Asiakkaita ohjataan pääasiassa olemaan yhteydessä kunnalliseen talous- ja velkaneuvontaan ja Takuusäätiöön (esimerkiksi Velkalinja), mutta myös omaan pankkiin, sosiaalitoimeen (toimeentulotuki, sosiaalinen luotto⁶), asumispalveluihin, seurakuntaan tai ruoka-apuun. Toisissa palveluissa selvitetään mutkalla olevia taloustilanteita ja autetaan ylivelkaantumistilanteissa, toisista taas voi hakea apua niukaan toimeentuloon, etenkin jos välttämättömät menot kuten asunto tai ravinto ovat vaarassa. Tärkeää on huolehtia ensin omasta ja perheen hyvinvoinnista ja vasta sen jälkeen pohtia velkojen maksamista.

Rahapeliongelman hoito- ja tukipalveluissa tehdään vain harvoin konkreettista työtä talous- ja velkatilanteen selvittämiseksi esimerkiksi avaamalla laskuja yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaat eivät välttämättä edes odota konkreettista tukea hoitotyöntekijältä, vaan rahasta puhutaan muissa palveluissa. Taloustilanteen konkretiaa kuitenkin selvitetään kysymällä siitä, jotta asiakasta voidaan ohjata olemaan yhteydessä oikeisiin palveluihin (esimerkiksi onko velkaa yli vai alle 34 000, eli onko Takuusäätiön takauslaina mahdollinen⁷). Hoito- ja tukipalvelujen työntekijät ovat kuitenkin sen varassa, mitä asiakas tilanteestaan kertoo, eikä reaalityilannetta esimerkiksi tiliotteista nähdä.

Talous- ja velkavaikeuksissa olevien neuvominen rahapeliongelmissa auttavissa palveluissa on myös haasteellista, pitkälti siksi että tilanteet ovat aina yksilöllisiä eikä suoraa kaavaa talousratkaisuihin ole. Moni haastatelluista työntekijöistä kertoi olevansa varovainen puhuessaan erilaisista ratkaisuista taloustilanteen selvittämiseksi, koska virheellisen tiedon antamista halutaan välttää. Useampi ehdottikin, että rahapeliongelmiensa hoito- ja tukipalvelun yhteydessä olisi työntekijä, joka olisi perehtynyt talous-, velka- ja toimeentulo-ongelmien ratkaisemiseen. Myös koulutusta näistä teemoista toivottiin enemmän. Nykyinen työnjako palvelujen välillä koettiin yleisesti ottaen hyväksi, eikä varsinaisessa hoito- ja tukityössä ole välttämättä tarvetta edistää talousvaikeuksien selvittämistä nykyistä tukea ja keskustelua enempiä. Asiakkaan maksuvaran laskeminen on kuitenkin sellainen konkreettinen toimenpide, joka voisi olla nykyistä useammin osa pidempiaikaista hoitoa. Tätä tehdään jo nyt jonkin verran.

Ylivelkaantumistilanteissa auttava palvelujärjestelmä koettiin osittain hajanaiseksi, ja joissain tilanteissa asiakas oli saanut ristiriitaista tietoa eri palveluista. Talous- ja velka-asioissa auttavista palveluista asiakas saatetaan ohjata ensimmäisenä rahapeliongelmissa auttaviin palveluihin, joista taas mahdollisesti ohjataan takaisin talous- ja velkapalveluihin. Velkajärjestelyjä varten kirjoitetaan toisinaan lausuntoja, joissa todetaan asiakkaan käyneen hoito-ohjelman läpi. Lausuntoa pelaamattomuudesta ei kuitenkaan voida kirjoittaa, vaan todellinen pelaamistilanne selviää vain pelaajan tilitiedoista tai rahankulutuksesta. Talous- ja velkaongelmien ratkaiseminen myös on pitkä prosessi, mikä on ristiriidassa sen kanssa että asiakkaat toivovat siihen ratkaisua ensimmäisenä. Palveluihin saattaa olla jonoja, tilannetta ei välttämättä lähdetä ratkomaan ennen kuin se on kriisiytynyt, talousasioiden ratkaiseminen ylipäänsä vie aikaa ja taloudelliset vaikutukset voivat olla pitkiä. Taloushäätä on akuutti, mutta ratkaisut tehdään pitkällä aikavälillä. Etenkin näissä tilanteissa rauhoittelijan rooli on tärkeä.

Tärkeäksi koettiin rauhan saavuttaminen ja tilanteen vakauttaminen. Velkojen järjestely tai ulosoton alkaminen eivät välttämättä vähennä maksettavaa vaan saattavat jopa lisätä sitä, mutta epämääräisen kaaoksen purkamisen järjestelyyn tilanteeseen tuo mielenrauhaa ja antaa tilaa käsitellä rahapeliongelmaa.

⁶ STM: Sosiaalinen luotto <http://stm.fi/toimeentulo/sosiaalinen-luototus>

⁷ Takuusäätiön takauksesta: <https://www.takuusaatio.fi/palvelumme/takuusaation-takaus>

3.2.3 Erilaisissa (talous)tilanteissa

Rahapeliongelmiin apua hakevien taloudelliset tilanteet ovat hyvin vaihtelevia, mikä asettaa omia haasteita talousongelmien ratkaisemiselle. Tulotaso vaikuttaa siihen millainen ”velanottokyky” pelaajalla on: paljon ansaitsevilla on mahdollisuudet suuriin velkoihin. Toisaalta heillä on myös parempi maksukyky velkojen takaisinmaksussa. Osa asiakkaista taas elää niukkuudessa ja pelaaminen kurjistaa tilannetta entisestään. Tällöin ongelmana eivät välttämättä ole suuret velat vaan jokapäiväisessä elämässä pärjääminen. On myös pelaajia, joilla ei ole lainkaan talousvaikeuksia, vaan pelaaminen huolettaa kontrollin tai ajan menetyksen vuoksi. Tilanteen ratkaisemisessa usein merkityksellistä on, onko pelaajalla velkaa vai ei.

Elämäntilanne vaikuttaa myös siihen, millaisia ratkaisuja talousongelmiin on olemassa. Esimerkiksi yksityiset ratkaisut pankin kanssa saattavat olla useammin mahdollisia silloin kun maksuvaraa on enemmän. Jos maksuvara on pienempi, ratkaisutkin ovat usein jäykempiä. Arjessa tulisi erottaa onko ongelmana liian suuret menot vai liian pienet tulot, kun ratkaisuja lähdetään etsimään. Rahaa jää joka tapauksessa enemmän käyttöön heti kun pelaaminen loppuu.

Monella pelaajalla on läheisiä, jotka ovat mukana talousvaikeuksien ratkaisemisessa. Läheinen voi auttaa esimerkiksi laskujen avaamisessa ja velkalistan laatimisessa tai maksuvaran laskemisessa. Läheiset voivat usein, olisiko heidän syytä lainata pelaajalle rahaa tai taata tämän laina. Joskus tilanne ratkeaa tällä tavalla, mutta läheisiä kannustetaan suojaamaan oma ja muun perheen talous ensisijaisesti. Luottamus perheen sisäisissä raha-asioissa on herkkää, mutta läheisten tuki saattaa olla suuri voimavara asioiden järjestelyssä.

3.2.4 Pelaaminen ensin hallintaan

Tehtiin millaisia ratkaisuja tahansa talouden järjestelyksi, ne ovat usein hyödyttömiä jos pelaaminen jatkuu. Haastatellut työntekijät korostivat, että ensin on keskityttävä siihen että asiakas saa pelaamisensa hallintaan: taloudelle ei voi eikä kannata tehdä mitään ennen kuin pelikäyttäytyminen muuttuu. Asiakkaat saattavat tehdä suunnitelmia talouden järjestelyksi, mutta suunnitelmat ovat hyödyttömiä jos talousvaikeuksien syy, pelaaminen ei ole yhtälöstä poissa. Asiakkaita saattaa pitää peleissä kiinni toive voitosta, joka ratkaisisi velkaongelmat. Samaan tapaan osa voi toivoa nopeaa ratkaisua vaikkapa sosiaalisesta luotosta tai takauslainasta. Rahapeliongelmaa ei kuitenkaan ratkaista rahalla, eikä etenkään voitto koskaan ole ratkaisu. Vaikeaksi tilanteen ratkaisemisen ajoituksen tekee se, että talouden ja velkojen järjestelyminen saattaa poistaa tarpeen etsiä ratkaisua peleistä.

3.3 Sujuva arki

Rahapeliongelmiin hoito- ja tukipalveluissa tuetaan asiakkaita saavuttamaan merkityksellinen arki pelaamisesta aiheutuneista talous- ja velkavaikeuksista huolimatta. Vaikka järjestelyjen tekemiseen saattaa kulua aikaa, voidaan asiakkaan kanssa pohtia nykyhetkeä ja arjessa pärjäämistä. Toiveikkuuden kasvattaminen ja pelaamisen lopettamisen tuomien positiivisten muutosten näkeminen arjessa ovat asioita, joissa työntekijä voi pelaajaa auttaa.

Talousasioiden järjestelyä motivoivat sekä pelot että haaveet ja mahdollisuudet. Perheen menettämisen pelko tai haave perheestä tai kodista ovat monelle tärkeitä tekijöitä talouden uudelleen järjestämisen takana. Muutoksessa on tärkeää nähdä niitä asioita joista saa voimaa: osa on niin kiinni velan määrässä, ettei muutos tunnu mahdolliselta. Asiakkaan kanssa käydään läpi elämää ilman pelaamista ja pelaamattomuuden tuomia positiivisia asioita. Pelaamisen lopettaminen kasvattaa heti käytössä olevaa rahan määrää, ja arki voi olla hyvää veloista huolimatta jos pelaaminen vain loppuu.

Asiakkaiden kanssa keskustellaan siitä mitä pienellä rahalla eläminen tarkoittaa tai miten sopeutua pitkäänkin velkojen takaisinmaksuun. Rahan puute voi olla henkisesti raskasta ja pyöriä mielessä jatkuvasti. Osalla rahaa yksinkertaisesti on liian vähän, ja puutetta paikataan esimerkiksi käymällä leipäjonoissa. Tällaisessa tilanteessa on tärkeää ylläpitää ymmärrystä siitä, ettei pelaaminen koskaan ole ratkaisu rahatilanteen parantamiseksi. Ahdistus rahattomuudesta saattaa johtaa uudelleen pelaamiseen, kun sieltä toivotaan edes pientä helpotusta tilanteeseen. Asiakkaille saattaa olla suuri oivallus se, ettei ole olemassa helposti saatavaa rahaa.

Velkaantuneet asiakkaat tarvitsevat keskustelutukea sellaiseen tulevaisuuteen sopeutumiseen, jossa pelivelkojen maksu tulee olemaan osa arkea vuosien ajan. Nopeita ratkaisuja pelaamisesta etsineiden pelaajien voi olla vaikea hyväksyä pitkälle tulevaisuuteen vaikuttavia päätöksiä. Heidän on löydettävä itsestään motivaatiota sekä pelaamisen lopettamiseen että velkojen maksuun. Osa suhtautuu velkojen maksamiseen ”velkavankeutena” joka on vain kestettävä. Työntekijät yrittävät saada asiakkaat näkemään heidän arkensa ja elämänsä muutenkin kuin velkojen kautta.

Pelaajilla on erilaisia rahakäsityksiä, joihin pelaaminen vaikuttaa. Jotkut ovat olleet nuukia rahankäyttäjää jo ennen pelaamista, toisille on tyypillistä suunnittelemattomuus rahankäytössä. Joillakin raha polttelee niin, että se on heti käytettävä pois. Osa on tottunut lainailemaan jatkuvasti pikkusummia sukulaisilta ja ystävilä. Asiakkaiden kanssa työskennellään heidän rahakäsitystensä selvittämiseksi ja muuttamiseksi. Pelaaja ei välttämättä ymmärrä, että hänen rahantajunsa on vääristynyt. Pelaaminen sekoittaa ymmärrystä siitä, mikä on paljon ja mikä on vähän sekä sitä miten rahankäytön tasapaino käsitetään. Osa tarvitsee konkreettisia harjoituksia siihen, että kuun lopussa on sen verran rahaa käytössä mitä on suunniteltu, että raha on vain vaihdon väline (mutta ei kuitenkaan merkityksetöntä arjen kannalta) ja että he suhteuttaisivat tilannettaan käytössä olevan rahan määrään, ei jäljellä olevien velkojen määrään. Joillakin on voinut olla aina vaikea suhde rahaan, ja osa saattaa myös ”heittäytyä avuttomiksi” rahankäyttönsä suhteen. Pelaamisen lopettaminen ei siis riitä, vaan suhdetta rahaan on myös korjattava. Tilanne ei myöskään parane jos rahankäyttö jatkuu holtittomana, vaan pelaamisen lopettamisen jälkeen on keskityttävä myös siihen että rahankäyttö on järkevää.

Asiakkaiden kanssa tehdään suunnitelmia heidän taloutensa tasapainottamiseksi. Talouden suunnittelussa voi käyttää apuna esimerkiksi Penno-työkalua. Tärkeintä on laskea tulot ja menot ja tehdä budjetin kautta talous näkyväksi. Talouden suunnittelu auttaa kokonaisuuden hallinnassa ja talousasioiden pohtimisessa.

Läheiset ja pelaaja saattavat olla taloustilanteen selvittämisessä eri kohdissa. Kun läheiselle vasta paljastuu velkojen määrä, saattaa pelaaja jo olla valmis työskentelemään asioiden järjestelemiseksi ja arjen parantamiseksi. Etenkin samassa taloudessa asuvat puoliset haluavat taata taloudellisen turvallisuuden arjessa. Jos pariskunta käy yhdessä tapaamassa terapeuttia, saattavat he kuulla eroavaisuudet rahakäsityksissään. Usein tämänkin eteen on työskenneltävä, mutta perhe voi olla apuna taloudellisessa toipumisessa.

4 JOHTOPÄÄTÖKSET

- Tuki- ja hoitopalvelujen työntekijät tukevat muutoksessa ja ohjaavat talous- ja velkapalveluihin
- Rahasta puhutaan paljon: rahankäytön kontrolli, rahakäsitykset, rohkaisu järjestelyihin, ulosoton pelosta keskustelu
- Ratkaisut talouden järjestelemiseksi tai toimeentulon tarkastelemiseksi tehdään muissa palveluissa (talous- ja velkaneuvonta, Takuusäätiö, Kela, sosiaalitoimi)
- Pelaajan oma toimintakyky ja taloudellinen tilanne ovat merkityksellisiä tilanteen ratkaisemisessa
- Palvelujärjestelmän kehittämissuhteita:
 - Tuki- ja hoitopalveluiden yhteyden asiantuntemusta talous-, velka- ja toimeentuloasioista
 - Koulutuksia työntekijöille näistä teemoista, jotta varmuutta puhua ja neuvoa
- Tärkeä osa työtä on keskittyä siihen miten arki ilman pelaamista ja mahdollisen niukkuuden kanssa on merkityksellistä

LIITTEET

Liite 1. Apua ja infoa talousvaikeuksiin ja budjetointiin

- **Kilpailu- ja kuluttajavirasto:** <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/>
 - Ohjeita talouden suunnitteluun; tietoa maksuviivästyksistä, perinnän etenemisestä, maksujärjestelyistä, maksuhäiriömerkinnästä, järjestelylainoista, velkajärjestelystä jne.; hyviä, informatiivisia videoita, esim.: <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/perinta/perintakulut-ja-perinnan-eteneminen/>
- **Takuusäätiö:** <https://www.takuusaatio.fi/>
 - Apua talous- ja velkaongelmiin: Velkalinja ja Kysy rahasta -chat sekä tietoa esim. ratkaisusta velkaongelmiin, maksuhäiriömerkinnästä, perinnästä ja ulosotosta, hädöstä, velan vanhentumisesta ja erilaisista elämäntilanteista
- **Kuntien talous- ja velkaneuvonnat**
 - Helsinki: <https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/velka/neuvonta/>
 - Vantaa: <http://www.vantaa.fi/velkaneuvonta>
 - Espoo: http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Sosiaalityo_ja_toimeentulo/Taloudellinen_tuki/Talous_ja_velkaneuvonta
- **Marttojen talousohjeet:** <https://www.martat.fi/marttakoulu/omat-rahaut/>
 - Talouden suunnittelua, taloudesti, säästövinkkejä, miten puhua rahasta lapsille
- **Kuluttajaliitto:** <http://www.kuluttajaliitto.fi/tietopankki/oman-talouden-hallinta/talouden-tasapainottaminen/>
 - Talouden tasapainottaminen, säästövinkit, taloussuunnitelma
- **Jalkautuva talousohjaus** -hanke, työvälineet: https://www.espoolaiset.fi/assets/files/sites/2/2016/12/jalkautuva_talousohjaus_tyovalineet.pdf