

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Otaniemi

PALVELUOHJAUS OSANA NAISTEN VÄKIVALLASTA SELVIYTYMISTÄ

Arto Halme 0702864
SSG007SA
Ohjaajat
Kurronen Matti
Rantanen Veikko

Arto Halme

Palveluohjaus osana naisten väkivallasta selviytymistä

Vuosi 2009 Sivumäärä 42

Suomessa joka kuudes minuutti nainen joutuu puolisonsa väkivallan kohteeksi. Joka toinen viikko yksi nainen kuolee puolisonsa taholta aiheutuneen väkivallan seurauksena. Noin 50 000 lasta joutuu vuosittain välillisesti perheväkivallan kohteeksi tai sen todistajaksi. Väkivalta koskettaa aina koko perhettä ja sillä on vakavia pitkäaikaisia seurauksia uhrille ja tekijälle. Perhe- ja lähisuhdeväkivallasta suurin osa on miesten naisiin kohdistamaa väkivaltaa.

Tämän laadullisen opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää niitä tekijöitä, jotka vaikeuttivat perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten hakeutumista auttamisjärjestelmän piiriin sekä palveluohjauksen merkitystä avunhakemisen kannalta.

Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Espoon Lyömättömän Linjan henkilöstön kanssa. Aineisto kerättiin teemahaastattelemalla neljää eri naista. Palveluohjausta tekevä työntekijä oli tavoittanut jokaisen tutkimukseen osallistuneen naisen. Kaikki naiset ovat kuvanneet omat kokemuksensa omasta näkökulmastaan. Naisten keski-ikä oli 33 vuotta. Haastatteluhetkellä jokainen heistä on auttamisjärjestelmän piirissä. Haastattelut analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Opinnäytetyö liittyy kriiseistä selviytymisen- hankkeeseen

Vaikeutena avunhakemiselle saatujen tulosten mukaan vaikeutena **avunhakemiselle** ovat olleet, häpeä, voimattomuus, epäusko, syyllisyys, epäonnistumisen kokemus, hylätyksitulemisentunne, nöyrytyksentunne epäusko tapahtunutta kohtaan, omien voimavarojen ehtyminen, taloudelliset kustannukset ja pärjäämisen pakko sekä epäluulot ja luottamuspuola auttajatahoja kohtaan tulevat esille tutkimustuloksissa. Palveluohjauksen merkityksestä päätökseen hakeutua avunpiiriin tulokset kertovat seuraavaa. Tulosten mukaan naiset ovat kokeneet erityisen merkittävänä kuulluksi tulemisen tunteen, empatian, palveluohjausta toteuttavan auttajatahon luotettavuuden ja asiantuntijuuden. Tärkeää naisille oli annetut valmiit yhteystiedot sekä palveluohjaajan kannustava ja kunnioittava asennoituminen naisia ja heidän omaisia kohtaan. Lasten hyvinvointia pidettiin merkittävänä ja tämä vaikutti selvästi päätökseen. Lisäksi merkittävää oli myös se, että naiset tiesivät puolisonsa saavan halutessaan apua.

Avainsanat: Perhe- ja lähisuhdeväkivalta, palveluohjaus

Arto Halme

Service guidance as a part of a woman`s coping with violence

Year	2009	Pages	42
------	------	-------	----

Every sixth minute, a woman in Finland ends up as a victim of violence. Every other week a woman dies from the consequences of violence committed by her spouse. About 50 000 children a year come into contact with domestic violence or witness it. Violence affects always the whole family and there are serious longterm consequences for the victim, as well as the perpetrator. Most of domestic violence and partner abuse is committed by men and directed towards women.

The goal of this qualitative thesis was to find out about the factors which make it difficult for women who have suffered from domestic violence and partner abuse to go and get help from supportive organizations.

This thesis has been carried out in co-operation with Espoo Lyömätön Linja. Theme interviews were conducted for four different women in the study. The service guidance worker at Lyömätön Linja had met each participant of the study. Each woman has described her own experiences from her individual perspective. The women`s average age was 33 years. The interviews were analyzed with material-based content analysis. The thesis is linked to the coping with crisis project.

The problems for seeking support according to the findings have been, shame, weakness, disbelief, guilt, experiences of failure, feeling abandoned, embarrassment, feeling of disbelief of what has happened, own resources, exhaustion, financial expenses, a must to cope and also suspicion and trust issues regarding the supportive organizations were revealed in the study. Regarding the significance of service guidance, the decision to seek for help and support are as follows: In accordance with the findings the women have experienced as significant the feeling of being heard, empathy, the trustworthiness of the service guidance. Important for women was the given contact information as well as service guidance workers` support and respectful attitude towards the women and their situation. The well-being of children was regarded as significant, and this affected the decisions clearly. Meaningful was also the fact that the women know that their spouse could also seek for help.

Keywords: Domestic violence and partner abuse, service guidance

Sisällys

1	Johdanto.....	5
2	Perhe- ja lähisuhdeväkivalta.....	6
2.1	Perhe- ja lähisuhdeväkivallan määritelmä.....	6
2.2	Perhe- ja lähisuhdeväkivallan selitysmalleja.....	7
2.3	Lyömätön Linja Espoossa.....	8
3	Naisille suunnattu palveluohjaus Lyömättömässä Linjassa.....	10
3.1	Palveluohjauksen käsite ja sisältö.....	10
3.2	Palveluohjaajana toimiminen.....	11
3.3	Palveluohjauksen kehittäminen Espoon Lyömättömässä Linjassa.....	13
3.4	Kriisiyö osana palveluohjausta.....	15
4	Väkivallan seuraukset ja selviytyminen.....	16
4.1	Väkivallasta aiheutuvia seurauksia.....	16
4.2	Palveluohjaus osana selviytymisenprosessia.....	18
4.3	Selviytymisprosessi.....	19
5	Tutkimuksen toteutus.....	20
5.1	Kvalitatiivinen tutkimusaineisto ja aineiston keruumenetelmät.....	20
5.2	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	20
5.3	Haastateltavien ja haastattelutilanteiden kuvaus.....	21
5.4	Analyysimenetelmä.....	23
6	Tulokset.....	26
6.1	Vaikeutena tai esteenä avunhakemiselle.....	26
6.2	Avunhakemiseen vaikuttaneita tekijöitä.....	29
7	Luotettavuus ja eettisyys.....	32
8	Tulosten tarkastelua ja pohdinta.....	33
	Lähteet.....	37
	Liitteet.....	39
	Liite 1 Tutkimuslupahakemus.....	39
	Liite 2 Lupa haastatteluun.....	40
	Liite 3 Teemahaastattelu kysymykset.....	41

1 Johdanto

Perhe- ja lähisuhdeväkivallan tunnistaminen ja tunnustaminen sosiaalisesti ongelmaksi on suhteellisen nuorta koko Euroopassa, niin myös Suomessa. Naisiin kohdistuva väkivalta nousi esille vasta 1970-luvun alkupuolella Englannissa ja Yhdysvalloissa feministisen naisliikkeen toimesta. Tästä alkoi naisjärjestöjen aktiivinen perheväkivallan ehkäisemiseksi ja katkaisemiseksi tarkoitettu työ ympäri maailmaa. Väkivallan uhrien auttamisjärjestelmät ovat puutteellisia vielä tänä päivänä ja useat uhrin jäävät ilman apua. (Rautava & Perttu 2002, 5.)

Naisten Apu Espoossa ry:n toimesta Lyömätön linja Espoossa aloitti **toimintansa** vuonna-1993 suomalaisena pioneerihankkeena. Toiminnan tarkoituksena on ehkäistä ja katkaista perheessä perheväkivalta ja auttaa väkivaltaa käyttäneitä miehiä löytämään vaihtoehtoisia tapoja toimia sekä ottamaan vastuu teoistaan ja niiden seurauksista.

Lyömätön Linja Espoossa aloitti vuonna 2007 naisille suunnatun tehostetun palveluohjauksen. Palveluohjauksen tarkoituksena on tavoittaa mahdollisimman moni väkivallan kohteeksi joutunut nainen ja tarjota sekä välittää heille tietoa eri avunsaanti mahdollisuuksista ja palveluiden tarjoajista. Pyrkimyksenä on edesauttaa naisten omaa selviytymistä.

Perhe- ja lähisuhdeväkivalta on ihmisoikeusloukkaus ja erityisesti Suomessa vakava ongelma. Pääsääntöisesti suurin osa tämän väkivallan tekijöistä on miehiä. Väkivalta koskettaa erityisesti myös lapsia, uhreista on pieni vain osa miehiä. Nykyinen palvelujärjestelmä ei pysty tarjoamaan riittävästi apua väkivallan uhreille. Toisaalta myöskään tekijöiden auttamiseen väkivaltaisen kierteen katkaisemiseksi ei ole vielä tänä päivänä riittävästi palveluita tarjolla. Eräs keskeinen keino väkivallan vastaisessa työssä on ammattiauttajien taidollisten sekä tiedollisten valmiuksien parantaminen. Väkivallan vastainen työ liittyy usean eri ministeriön hallinnonalaan. Hallitusohjelman mukaisesti ministeriöissä tulee varata riittävät resurssit omalle hallinnonalalleen väkivallan vastaiseen työhön ja ministeriöiden tulee ohjeistaa asiasta hallinnonalansa virastoja ja laitoksia. (Ewalds 2005, 23.)

Väkivallan uhreille on taattava täydellinen luottamuksellisuus ja heidät tulee pitää ajan tasalla siitä, mistä he voivat saada itselleen apua. On luotava menettelytapoja, jotka takaavat, että väkivallan uhreille ja selviytyjille annetaan tietoa miehille suunnattujen ohjelmien toiminnasta sekä mahdollisuus antaa palautetta ohjelman vaikutuksista. (Rautava & Perttu 2002, 18.)

Miesten kanssa tehtävän työn ohella on äärimmäisen tärkeää naisen avunpiiriin saattaminen. Tähän perusteluina on, että kun mies käsittelee omaa väkivaltaista käytöstään ja sen seurauksia nainen jää yksin lasten kanssa. Väkivallasta selvitäkseen ihminen tarvitsee useimmiten ammattiauttajan apua, jotta voi jälleen lähteä elämässä eteenpäin. Mikäli miehen ja naisen parisuhde jatkuu voi pahimmillaan tapahtua niin, että nainen ottaa vastuuta miehen käyttämästä väkivallasta. Työskentely on muutenkin ajallisesti toisistaan poikkeavaa ja nainen useimmiten tulee asioissaan jäljessä.

Tämän laadullisen työn tarkoituksena on saada tietoa palveluohjauksen merkityksestä naisten avunpiiriin hakeutumisen kannalta. Tavoitteena on selvittää niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat siihen, miksi jotkut naiset hakeutuivat avun piiriin ja niitä asioita, jotka estivät toisia naisia ottamasta tarjottua apua vastaan.

Idea tuli Espoon Lyömättömän Linjan työntekijöiden kanssa käydyistä keskusteluista työn sisällön kehittämiseksi. Aihe koettiin ajankohtaiseksi sekä tärkeäksi ja omaa tehtäväkuvaa palvelevaksi. Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Lyömättömän Linjan työntekijöiden ja erityisesti palveluohjausta tekevän työntekijän kanssa. Espoon Lyömättömän Linjan toiminnan tavoitteena on selvittää, miten palveluohjausta voitaisiin kehittää niin, että se palvelisi nykyajan tarpeita. Laurea-ammattikorkeakoulun nykyisen opinnäytetyönkäytännön mukaan opinnäytetyöt toteutetaan hankkeissa. Opinnäytetyöni kuuluu voimaannuttavan t&k linjan alla olevaan kriiseistä selviytymisen hankkeeseen

2 Perhe- ja lähisuhdeväkivalta

2.1 Perhe- ja lähisuhdeväkivallan määritelmä

Väkivallan kohteena voi olla kuka tahansa. Perhe- ja lähisuhdeväkivalta on usein jatkuvaa ja luonteeltaan pahenevaa sekä useimmiten miesten naisiin kohdistamaa väkivaltaa. Väkivallan tyypillisiä ilmenemismuotoja ovat henkinen, hengellinen, fyysinen, seksuaalinen, taloudellinen tai omaisuuteen kohdistuva väkivalta tai niillä uhkaaminen. Väkivallan tarkoituksena on alistaa, nöyryyttää tai pelottaa uhria. Väkivallan käyttäjä pyrkii kontrolloimaan väkivallan avulla toista ihmistä, hänen ajatuksiaan, tunteita ja tekoja. (Ewalds 2005, 13.)

Maailman terveysjärjestö määrittelee perheenjäsenten tai lähisuhteissa elävien välisen lähisuhdeväkivallan tarkoitukselliseksi voiman ja vallan käytöksi. Se sisältää uhkaa tai tekoja, jotka voivat aiheuttaa vammoja, kuoleman, psyykkisiä ongelmia, kehityshäiriöitä tai taloudellisista, vapauden tai ihmisarvon riistoa. Perheväkivallan kohteena on perheenjäsen usein puo-

liso. Lähisuhdeväkivallan kohteena voi olla puoliso tai kumppani, lapsi tai ikääntynyt vanhempi. (STM 2007:27,17-18)

Tämän tyyppiselle väkivallalle on tyypillistä, että se ei tule ulkopuolisten tietoon samalla tavoin kuin muu väkivalta. Sitä ei myöskään mielletä samalla tavalla rikokseksi kuin tunteuttomana tekemää väkivaltaa. Perheväkivallan tapahtumapaikka on usein oma koti ja tekijänä on oma kumppani tai läheinen, sama ihminen, jonka kanssa yhteinen arkielämä jaetaan. Näiden piirteiden takia kyseinen väkivalta on erityinen sekä rikoksena, väkivallan muotona ja kokemuksena. Asiaan liittyy paljon häpeää, salailua ja vaikenemista. Perhe- ja lähisuhdeväkivaltaan usein liittyvien alistussuhteiden vuoksi väkivallan kokija ei aina itse kykene tai halua saattaa asiaa viranomaisten tietoon. Vastaavaa väkivaltaa esiintyy kaikissa sosiaaliryhmissä ja kulttuureissa. (STM 2007:27,17-18)

Säävälä, Pohjoisvirta, Keinänen ja Salonen (2006) pohtivat perheväkivallan käsitteistön muodostumista. Perinteisesti termillä perheväkivalta tarkoitetaan kotona tapahtuvaa väkivaltaa. Tässä käsitteessä korostuvat väkivallan tekijän ja uhrin vuorovaikutukseen liittyvät taustatekijät. Väkivallan sukupuolistuneisuutta, eli miesten väkivalta-alttiutta ja naisten uhriksi joutumisen alttiutta, korostavat tutkijat ja väkivaltatyöntekijät ovat halunneet luoda rinnakkaisen käsitteen, josta käytetään nimeä lähisuhdeväkivalta. Käsitteiden välillä on joitakin eroja. Lähisuhdeväkivalta on käsitteenä selvästi laajempi kuin perheväkivalta. Perheväkivallan käsite kuvaa ydinperheeseen kuuluvien jäsenten välistä väkivaltaa. Kun puhutaan lähisuhdeväkivallasta väkivalta voi kohdistua ydinperheen ulkopuolisiin läheisiin, esimerkiksi jos aikuinen lapsi käyttää väkivaltaa vanhempaansa kohtaan. Silloin kun väkivalta kohdistuu omaan kumppaniin, käytetään nimitystä parisuhdeväkivalta. (Säävälä, Pohjoisvirta, Keinänen & Salonen 2006, 13-14.)

2.2 Perhe- ja lähisuhdeväkivallan selitysmalleja

Perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa on pyritty selittelemään monin tavoin. Väkivaltaisen käytöksen nähdään johtuvan osassa selitysmalleista ulkoisista, ympäristöön ja kulttuuriin liittyvistä tekijöistä. Toinen selitysmalli on selittää väkivallan johtuvat sisäiseksi ihmisen psyykkiseen toimintaan liittyväksi. Keskusteluissa nousut esiin myös malli, jossa väkivalta on keskinäiseen vuorovaikutukseen liittyvänä ongelmana. Holma & Wahlström (2005) viittaavat Stordeurin ja Stillin tutkimukseen, jossa väkivallan perimmäisenä syynä nähdään yhteiskunnallinen rakenne sekä sukupuolten eriarvoisuuteen liittyvät arvot, kuten perinteet tavat ja uskomukset. Viime vuosikymmenenä tapahtunut naisen aseman parantuminen ja perinteisen roolin muuttuminen ovat uhanneet miehen asemaa ja näin lisänneet naiseen kohdistuvaa väkivaltaa. Miesten seksuaalisen väkivallan taustalla on useimmiten ajatus, että miehillä on oikeus kurittaa ja ran-

gaista naista. Perheväkivaltaa selitetään myös alkoholin ja päihteiden väärinkäytöllä käytöllä sekä mustasukkaisuudella. (Holma & Wahlström 2005, 13.)

Biologisen selitysmallin mukaan luonnossa ja ihmisessä vallitsevat ominaisuudet tulevat esiin eräänlaisen luonnollisen valinnan seurauksena. Esimerkkinä tästä on, että mies säilyttää väkivaltaisen käyttäytymisensä voidakseen pitää oikeuden naisen lisääntymiskykyyn ja sen säätelyyn. Tämän mallin taustalla on evoluutioteoria. Mallin mukaan väkivalta nähdään osana luonnollista valintaa ja eloonjäämistelua, jossa vahvat geenit siirtyvät sukupolvelta toiselle säilyttäen lajin ja taaten jatkuvuuden. (Lehtonen & Perttu 1999, 26.)

Holly Johnson (1996) erittelee väkivallan selitysmalleja seuraavalla lailla. Sosiaalisen oppimismallin mukaan väkivaltainen käytös ongelmanratkaisumallina opitaan usein muiden tärkeiden ihmisten käytöksestä. Sukupuoliteorian mukaan miehet oppivat tietyt maskuliinisuuden käyttäytymismallit sosiaalisaation kautta. Kovuus, voima ja kontrolli ovat tyypillisiä maskuliinisia piirteitä, joita mies vahvistaa väkivaltaisella käytöksellä. Tilannekohtaisten teorioiden mukaan katsotaan väkivallan olevan seurausta perheenjäsenten kesken syntyvästä konfliktista tai stressistä, jonka mies ratkaisee väkivaltaisella käytöksellä. Resurssiteoria päättelee, että miehellä on perinteisten normien mukaan korkeampi status ja valta yhteiskunnassa kuin naisella. Esimerkiksi mies ”vastaa” perheen toimeentulosta ja tästä syystä miehelle kuuluu enemmän valtaa, jopa väkivaltaan perustuvaa käskyvaltaa, jolla nainen pidetään kurissa. Sosiaalisen teorian mukaan inhimillistä käyttäytymistä ohjaavat palkkiot sekä rangaistusten välttäminen. Perheeseen sovellettuna mies käyttää väkivaltaa koska väkivallasta saatava etu suurempi kuin siitä aiheutuvat kustannukset eikä perheessä tapahtuvalla väkivallalla ole ulkoista kontrollia. (Heiskanen & Piispa 1998, 8-9.)

2.3 Lyömätön Linja Espoossa

Espoon Lyömättömän Linjan toiminta on saanut vaikutteita ulkomaalaisista parisuhde- ja perheväkivallan katkaisuun tähtäävistä ohjelmista. Espoossa toimintaa varten on kehitetty Väkivallan katkaisu -ohjelma, jonka avulla miehet voivat kehittää itselleen valmiuksia ja välineitä väkivallan käytön lopettamiseen. Väkivallan katkaisu -ohjelma on miehille suunnattu palvelu. Ohjelma koostuu yksilö ja ryhmätyöskentelystä. Ohjelmaa sitoutuneen miehen työskentelyjakso Väkivallan katkaisu -ohjelmassa kestää keskimäärin 1,5 vuotta pitäen sisällään seurantakäynnin. Väkivallan loppumisen lisäksi tavoitteena on, että miesten asenteet voisivat muuttua naisia ja lapsia arvostaviksi. Eräs ohjelman tärkeitä tavoitteita on, että kaikkien perheenjäsenten turvallisuudesta huolehtiminen ja lisääminen. Erityisen tärkeää on jokaisen perheenjäsenen ohjaaminen auttamisjärjestelmän piiriin. (Hautamäki 2007a, 1-2.)

Asiakassuhde aloitetaan aina yksilökäynneillä. Alkuvaiheen tapaamiset toteutetaan työparitapaamisina pyrkien noudattamaan kriisityön periaatteita. Puitteet luodaan olosuhteille, joissa

miehelle pyritään tarjoamaan tilaisuus tulla kuulluksi. Miestä ja hänen elämäntilannettaan kuunnellaan ja huomioimaan kokonaisvaltaisesti. Tapaamisten on tarkoituksena suunnata keskustelu miehen ajatusten ja hänen käyttäytymisensä tarkasteluun. Pyrkimyksenä on saada miestä ottaman vastuu omista teoistaan riippumatta siitä mitä puoliso on tehnyt. Asiakassuhteen edetessä miehen kanssa tarkastellaan tapahtuneita väkivaltatilanteita ja luodaan tulevaisuuden tavoitteita yhteiselle työskentelylle. Merkittävää väkivaltatilanteiden tarkastelussa on väkivaltaan liittyvät ajatukset ja valinnat, joilla mies on antanut itselleen luvat väkivallan käyttöön. Yksilökeskusteluissa otetaan esille fyysisen ja henkisen väkivallan muodot ja niistä aiheutuvat seuraamukset naiselle ja lapselle. Yksilökeskustelut kestävät keskimäärin 3-5 kuukautta. Väkivallan katkaisu -ohjelmaan sitoutunut mies osallistuu ryhmätyöskentelyyn, joka kestää 15 käyntikertaa. Toiminnan tarkoituksena on, että jokainen mies osallistuu Väkivallan katkaisu -ohjelmaan, jossa seuranta tapahtuu noin kuuden kuukauden kuluttua viimeisestä tapaamisesta. (Hautamäki 2007a, 4, 5.)

Miesten kanssa tehtävän työn keskeiset periaatteet ovat avoimuus, luottamus, rehellisyys sekä se, että väkivallalle ei ole koskaan perusteluja. Miehiä pyritään ohjaamaan niin, että he tarkastelisivat suhdettaan naiseen tasa-arvoisesta ja kunnioittavasta näkökulmasta. Työskentely miehen kanssa keskittyy laaja-alaisesti väkivallan eri muotojen sekä niihin olennaisesti liittyvien vallan ja kontrollin tarkasteluun. Keskeistä työssä on väkivallan seuraamusten ja vaikutusten käsittely miehen itsenä ja erityisesti naisten ja lasten näkökulmista. (Hautamäki 2002, 43-44.)

Espoossa toteutettavaan työhön on paljolti vaikuttanut Duluthissa, Yhdysvalloissa Minnesotan osavaltiossa aloitettu miesten ohjelmien kehittämistyö, joka sai alkunsa aktiivisten väkivallasta selviytyvien naisten toiminnasta. Ns. Duluthin malli on nykyään kansainvälisesti tunnettu ja arvostettu. Malli on levinnyt ympäri maailmaa ja monet miesten ohjelmat, esimerkiksi Irossa-Britanniassa, perustuvat Duluthissa tehtyihin havaintoihin, kokemuksiin ja arviointeihin. Duluthissa toteutetussa kehittämistyössä kaikkien toimenpiteiden päätavoitteena on uhrin turvallisuuden varmistaminen. Kaikkia toimia arvioidaan sen mukaan, mitä niistä seuraa uhrin turvallisuudelle. Miehen väkivallan tekijänä vastuuttaminen, sekä väkivaltaa suvaitsevan ilmapiirin muuttaminen yhteiskunnassa. Uhrin turvallisuudesta huolehtimiseen kuuluu muun muassa yhteydenpito uhriin. Väkivallan tekijän on suostuttava käyttäytymisensä seurantaan ja sitä koskevaan eri osapuolten ja toimijatahojen väliseen tiedonvaihtoon. Naisuhrien palaute on ensisijaisen tärkeää miehen väkivaltaisen käyttäytymisen seurannassa. Väkivaltaan syyllistyneen vastuuttamista on myös pahoinpitelyn käsitteleminen rikoksena, jolla on rikosoikeudellisia seurauksia. (Rautava & Perttu 2001, 30, 32.)

Duluthin mallissa on ollut 1984 vuodesta lähtien ohjelmien teoreettisena lähtökohtana, että miehet käyttävät väkivaltaa keinona saavuttaa ja ylläpitää valta- ja kontrolliasemaa suhtees-

sa naiseen. Duluthin mallissa miehille suunnatussa ohjelmassa on tavoitteena auttaa miehiä ymmärtämään, että väkivaltaiset teot tähtäävät kumppanin ajatusten, tunteiden sekä käyttäytymisen hallintaan. Ohjelmassa asetettuun tavoitteeseen pyritään tutkimalla väkivallan tekijän kanssa väkivaltaisten tekojen hyötyä ja tarkoitusta sekä uskomusjärjestelmää. Uskomusjärjestelmällä tarkoitetaan esimerkiksi miehen ja naisen välisiin rooleihin sekä oikeuksiin liittyvää uskomusjärjestelmää, jonka pohjalta väkivallan tekijä toimii. Ohjelmaan osallistujien halukkuutta muutokseen lisätään tutkimalla osallistuvien käytöksen kielteisiä seurauksia hänen parisuhteelleen, puolisolleen, lapsilleen, ystävilleen ja miehelle itselleen. Osallistujaa rohkaistaan ottamaan vastuuta ihmisistä, joita hän väkivaltaisella käytöksellään loukannut tai vahingoittanut. Ohjelma auttaa väkivallan tekijää tunnistamaan hänen käyttämiensä väkivallan muotoja. Tämän lisäksi osallistujille annetaan käytännön tietoa siitä, miten muuttaa väkivaltaista käyttäytymistään tutkimalla ja harjoittelemalla kontrollin käytöstä luopumista ja harjoittelemalla väkivallattomia tapoja olla suhteessa naiseen. (Rautava & Perttu 2001, 34.)

3 Naisille suunnattu palveluohjaus Lyömättömässä Linjassa

3.1 Palveluohjauksen käsite ja sisältö

Palveluohjauksella tarkoitetaan niitä toimintoja, joilla asiakkaan ja viranomaisia edustavan palveluohjaajan yhteistyötä suunnitellaan, organisoidaan, yhteen sovitetaan sekä arvioidaan palveluja, joita asiakas tai hänen perheensä tarvitsevat nykyisessä elämän vaiheessaan elämänhallintansa tueksi. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10.)

Tämä tarkoittaa, että palveluohjaus on toiminta malli, tapa tehdä työtä jäsentyneesti ja suunnitellusti. Työtapa, joka huomioi asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaisesti ja jonka perustana ovat asiakkaan ja hänen läheistensä voimavarat. Palveluohjaus on työmenetelmä, joka perustuu asiakkaan ja työntekijän yhteistyölle, sekä asiakkaan oman osallistumisen ja itsemääräämisen kunnioittamiselle. Palveluohjaus on sekä asiakkaan kanssa tehtävän työn menetelmä, että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla. (Pietiläinen ja Seppälä 2003, 10-11.)

Palveluohjauksesta (PO) voidaan esittää hyvinkin erilaisia määritelmiä riippuen siitä halutaanko kuvata palveluohjaajan ja asiakkaan välistä suhdetta, palveluohjaajan toimintaa palvelujärjestelmien keskellä, hänen toimintaansa rakenteellisten muutosten aikaansaamiseksi ja asiakasryhmän tilanteen parantamiseksi vai hänen toimintaansa asiakkaan elämysmaailman ja viranomaisten systeemimaailman rajavyöhykkeessä. Myös erilaiset asiakasryhmät voivat tuoda määritelmiin omat painotuksensa. Yhteistä on se, että palveluohjaajan toimeksiantaja ja päämies on asiakas itse. Lyhyesti määriteltynä palveluohjaus on asiakkaan todellista koh-

taamista ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemista. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

Tavoitteellinen palveluohjaus sisältää muun muassa seuraavia osioita: Palveluohjaaja tukee asiakasta, antaa toivoa ja toimii keskustelukumppanina. Kuitenkin on tärkeää välttää ystävän tai terapeutin rooliin joutumista. Palveluohjaajan työ on pitkäjänteistä ja henkilökohtaista. Toimiva palveluohjaus nostaa asiakkaan itsetuntoa antamalla neuvoja ja tukea sekä avunsaanti mahdollisuuksista. Tarkoituksen on etsiä ja motivoida henkilöitä, joilla on tarve ja oikeus yhteiskunnan tukeen mutta ovat erilaisista syistä jääneet tuen ulkopuolelle, esimerkiksi haluttomuudesta tai pelosta. Keskeistä on asiakkaan tarpeiden kartoittaminen ja määrittäminen sekä hänen saattamisensa yhdistetyn palvelutoiminnan piiriin. Palveluohjaaja huolehtii siitä, että asiakkaalle laaditaan kokonaisvaltainen suunnitelma eri palveluista. Perusajatus on, että palveluohjaaja on auttamassa asiakasta niin, että asiakkaan elämää koskevat päätökset siirretään eri viranomaisilta ja ammattiauttajilta asiakkaalle itselleen. (Suominen 2002, 14-15.)

Asiakas on toimeksiantaja ja antaa toiminnalle oikeutuksen. Palveluohjaajan rooli on itsenäinen eikä hän siis toimi viranomaisvaltuuksin. Palveluohjaajana toiminen tarkoittaa, että työskentelyä henkilökohtaisesti mutta ei yksityisesti suhteessa asiakkaaseen. (Suominen 2007, 17.)

3.2 Palveluohjaajana toimiminen

Palveluohjauksen tulee ensisijaisesti perustua asiakkaan ja palveluohjaajan todelliseen kohtaamiseen ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen rakentamiseen. Palveluohjauksessa pyritään asiakkaan mahdollisimman itsenäisen elämän tukemiseen. Tässä tapauksessa itsenäisen elämän tukemisella tarkoitetaan asiakkaan oman toimintakyvyn vahvistamista, niin että päämääränä on hänen roolinsa vahvistaminen hänen omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa ja hänen siirtymisensä oman elämänsä keskeiseksi toimijaksi. Tämä on se vaihe, jossa voidaan alkaa yhdessä asiakkaan kanssa hahmotella, mitkä asiat konkreettisesti voisivat olla juuri hänen omaa elämäänsä koskevat henkilökohtaiset tavoitteet. Nyt päämääränä ei enää ole pelkästään vain asiakkaan vahvistaminen, vaan on aloitettu määrätietoinen työskentely hänen omien tavoitteidensa saavuttamiseksi. Vasta tässä vaiheessa voidaan saada näkökulmia myös siihen, mitkä palvelut voivat parhaiten tukea tätä nimenomaista asiakasta. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

Työntekijä pitää tärkeämpänä asiana asiakkaan jo käytössä olevia toimivia menetelmiä kuin yksityiskohtaista tietoa asiakkaan ongelmista. Työntekijä voi kartoittaa asiakkaan tapaa toimia aikaisemmin ongelmien ratkaisemiseksi. Asiakas löytää itsestään sen, mikä tuntuu toimi-

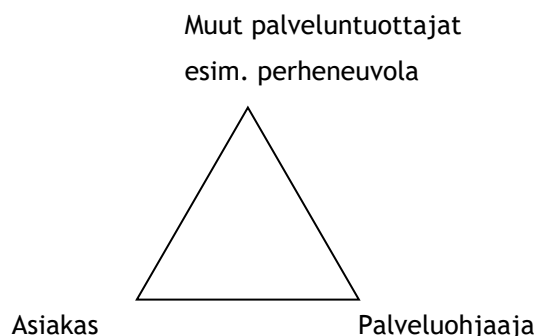
van ja pystyy siten vahvistamaan minäkuvaansa. (Hudson O'Hanlon & Weiner-Davis 1990, 50-52.)

Luottamuksen saavuttaminen ei tarkoita, että päästäisiin kosketuksiin jonkin asiakkaan minuudessa, näkymättömissä olevan kanssa. Kun luottamuksellisuus palveluohjaajan ja asiakkaan välillä on saavutettu, he ovat ennen kaikkea luoneet uuden, yhteisen suhteen, jossa on toivo ja muutoksen mahdollisuus. Se on asiakkaan ja palveluohjaajan välissä oleva, yhdessä konstruoitu ominaisuus. Palveluohjaajalle jää päävastuu tämän suhteen luomisesta. Mutta sen rakentaminen on mahdotonta ilman asiakkaan myötävaikutusta. (Suominen & Tuominen 2007, 14.)

Asiakkaan tarpeiden ja niitä tukevien palveluiden yhteensovittaminen on Valppu-Vanhaisen (2002) mukaan palveluohjauksen keskeinen sisältö. Hänen määrittämisensä kautta korostuu palveluohjauksen eräänlainen tekninen osaaminen ja palveluohjaajan rooli linkittäjänä. Koh- taamisen lisäksi palveluohjauksen voisi siis ymmärtää myös jonkinlaisena ”tekniikkana”, jossa palveluohjaaja kerää valmiista tarjonnasta asiakkaalleen sopivan palvelukokonaisuuden. Valppu-Vanhaisen (2002) määrittäminen palveluohjauksesta onkin: ”Silta asiakkaan tarpeiden ja palveluntuottajien mahdollisuuksien välillä”.

Valppu-Vanhainen (2002) käyttää termiä ”asiakkaiden tarpeet”, kun taas Suominen ja Tuomi- nen (2007) suosivat termiä ”asiakkaan tavoitteet”. Tarpeet yhdistetään usein johonkin objek- tiiviseen, mitattavissa olevaan, kun taas tavoitteet kuvaavat selkeästi asiakkaan itsenä ilmai- semia asioita. Kuitenkaan termit eivät ole toisiaan poissulkevia vaan täydentävät toinen tois- taan. Omassa työssäni olen huomannut kokemuksen kautta, että molemmat käsitteet pitävät paikkansa riippuen naisesta ja hänen tilanteestaan. Jos tavoitteita ei selvästi liitetä ihmisen perustarpeisiin, ne jäävät ikään kuin utopistisiksi haaveiksi. Jos taas nähdään vain tarpeita, asiakas saattaa jäädä subjektina, elävänä ihmisenä ja itsenäisenä toimijana, näkymättömäk- si. (Suominen & Tuominen 2007, 14.)

Palveluohjaus tapahtuu siis kolmiossa, jonka yhden kulman muodostaa asiakas, toisen palve- luohjaaja ja kolmannen palveluntuottajat tai viranomaiset. (Ks. Kuvio 1)



Kuvio 1 Yhteistyönrakenne.

(Suominen & Tuominen 2007, 14)

Asiakkaalla on henkilökohtainen vastuhenkilö, joka useimmiten on joku sosiaalialan - tai terveydenhuoltoalan ammattilainen. Tämän työntekijän tarkoituksena on Pietilän & Seppälän (2003) mukaan auttaa asiakasta jäsentämään omia avun, tuen ja kuntoutustarpeitaan sekä etsimään sopivia ratkaisuja niiden järjestämiseksi. Palveluohjaaja toimii linkkinä eri tahoille, jotta asiakkaan asiat hoituisivat mahdollisimman sujuvasti.

Tarkoituksena on seurata tehtyjä ratkaisuja asiakkaan hyväksi sekä korjata tehtyä tarpeen niin vaatiessa. Palveluohjaus on intensiivistä ja liittyy selkeästi asiakkaan vaikeaan elämäntilanteeseen. Palvelut kartoitetaan niin, että ne löytyisivät asiakkaan lähiympäristöstä. Ohjaus sisältää paljon arkipäivän asioita ja arjen tukemista. Keskeistä on asiakkaan omien voimavarojen tukeminen sekä hänen olemassa olevien voimavarojen käyttöön otto. Lähtökohtana on odotettavissa oleva muutos asiakkaan elämäntilanteessa. Pietiläisen ja Seppälän (2003) mukaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet tulee huomioida kulloisessakin tilanteessa. Ei ole olemassa vain yhtä oikeata tapaa toimia vaan toimintamallit määräytyvät asiakaskohtaisesti ja asiakkaan tarpeista riippuen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 11, 13- 14.)

3.3 Palveluohjauksen kehittäminen Espoon Lyömättömässä Linjassa

Lyömätön Linja Espoossa aloitti palveluohjaustyön tehostamisen ja kehittämisen lokakuussa 2007. Havaittiin, että vain harvat Lyömättömässä Linjassa käyvien miesten puolisoista olivat hakeutunut avun piiriin. Väkipalvalla koskettaa aina koko perhettä ja on erityisen tärkeää, että jokainen perheenjäsen saa halutessaan yksilöllistä tukea ja apua. Eräs palveluohjauksen merkittävä tavoite on, että jokainen nainen saa itselleen tiedon olemassa olevista palveluista ja valmiuksia hakeutua palveluiden piiriin. Palveluohjauksen avulla pyritään tukemaan naisen omaa selviytymistä. Palveluohjauksella halutaan selvittää uhrin kannalta paras ja hänen tilanteeseensa soveltuvin vaihtoehto ottaen huomioon asuinpaikka ja lapset. Palveluohjaus kuuluu osana Väkipalvalla katkaisu-ohjelmaan. Toiminnalla halutaan varmistaa koko perheen tilanne niin, ettei kukaan jäisi ilman asiallista ammattimaista apua. (Eskola, 2008.)

Palveluohjausta toteutettiin ajalla 1.10.2007-30.9.2008 käytännössä niin, että jokaisen Lyömättömän Linjan asiakkaan puolisolalle toimitetaan miehen välityksellä kirje, jossa pyydetään lupaa puhelimitse tapahtuvaan yhteydenottoon. Kirjeessä kuvataan palveluohjauksen tarkoitusta ja Espoon Lyömättömän Linjan toimintaa. Miesten puoliset voivat palauttaa kirjeen palautuskuoressa suoraan Lyömättömään Linjaan. Yksi osa palveluohjaustyötä on miehille toteutettu *palveluohjausinfo*, jossa työntekijä kertoo miehille palveluohjauksen tarkoituksesta ja samalla he saavat kirjeen puolisolalle toimitettavaksi. Lähes kaikki miehet ovat suhtautuneet positiivisesti palveluohjauksen toteutukseen. (Eskola, 2008.)

Palveluohjauksen toteutuksessa löydettiin heikkouksia, joiden pohjalta palveluohjauksen käytäntöä on muutettu. Muutokset on tehty ennen kuin tätä opinnäytetyötä on aloitettu tekemään. Merkittävä muutos oli, että nykyään pyydetään miesten puolisoitten yhteystiedot suoraan miehiltä itseltään asiakkuuden alettua Lyömättömässä Linjassa. Miesten mukana puolisoille toimitetaan tiedoksianto tulevasta palveluohjaukseen liittyvästä yhteydenotosta. Puolisoihin otetaan yhteyttä 1-3 arkipäivän kuluessa yhteystietojen saamisen jälkeen. Tällä tavoin naisten tavoittaminen ei ole miesten vastuulla ja palveluohjaus voidaan toteuttaa riippumatta siitä, toimittaako mies kirjeen puolisolleen vai ei. Uudistetun käytännön vuoksi nykyään on mahdollista tavoittaa lähes kaikki Lyömättömässä Linjassa käyvien miesten puolisoista aiempaa nopeammassa ajassa. (Eskola, 2008.)

Palveluohjausta tekee yksi tehtävään perehtynyt henkilö. Kyseinen työntekijä pyrkii tiettyinä ajankohtina aktiivisesti tavoittamaan naisia puhelimen välityksellä. Työaika kuluu paljolti myös eri paikkakuntien palveluiden kartoittamiseen ja yhteystietojen keräämiseen. Oleellinen osa työnkuvaa on olla yhteydessä muiden paikkakuntien yhteistyötahoihin sekä viranomaisiin ja tällä tavoin tiedottaa myös Lyömättömän Linjan toiminta periaatteista ja käytännöstä.

Palveluohjaaja tarjoaa väkivaltaa kokeneelle naiselle tilaisuuden tulla kuulluksi. Puhelinkeskustelussa pyritään kartoittamaan naisen ja lasten kokonaistilannetta hänen yksilöllisiä toiveitaan ja palvelutarpeitaan. Naisille kerrotaan, millaisia palveluita on saatavilla, miten palveluiden piiriin hakeudutaan sekä annetaan tarvittavat yhteystiedot puhelimitse ja myös sähköpostin välityksellä. Naisilta kysytään heidän senhetkisestä turvallisuudestaan ja mahdollisesta väkivallan uhasta. Mikäli väkivallan uhkaa on olemassa, työntekijä laatii heidän kanssaan turvasuunnitelman väkivaltaisen tilanteen varalta. Turvasuunnitelma tarkoittaa etukäteen laadittua suunnitelmaa, siitä miten nainen voi toimia mahdollisessa uhkatilanteessa. Naisille kerrotaan myös turvakoti- ja kriisipalveluista. Puhelinkeskustelujen yhteydessä kerrotaan yleisesti Lyömättömän Linjan toiminnasta. Naisten kanssa keskustellaan siitä, ettei miehen työskentely Lyömättömässä Linjassa ole tae väkivallan loppumiselle.

Ensimmäisen puhelinkeskustelun yhteydessä naisen kanssa sovitaan seuraavasta yhteydenotosta. Seuraava yhteydenotto pyritään toteuttamaan yleensä noin 2-3 viikkoa ensimmäisen yhteydenoton jälkeen. Tällä halutaan estää yhteyden katkeaminen naiseen yhden puhelinkeskustelun jälkeen. Myöhemmin tapahtuvissa yhteydenotoissa keskustellaan naisen sen hetkisestä tilanteesta sekä siitä, onko hän saanut mielestään riittävästi apua ja tukea eri palveluiden tarjoajilta. Tämän kaltaista seurantatyötä voidaan tehdä naisten yksilölliset tarpeet huomioiden useamman kuukauden ajan, jolloin puhelinkeskusteluita naisen kanssa on pääsääntöisesti noin kerran kuukaudessa. Yhteydenpito naiseen lopetetaan aina yhdessä sovitusti tilanteessa, jossa palveluohjaustyötä ei pidetä enää tarpeellisena. (Eskola, 2008.)

3.4 Kriisityö osana palveluohjausta

Kriisiterapia on terapiatyöhön erikseen koulutetun henkilön, esimerkiksi psykologin tai erikoissairaanhoidajan, antamaa suunnitelmallista hoitoa ja apua. Tavanomaisinta on aloittaa terapia työstymis- ja käsittelyvaiheessa kun välittömän kriisityön vaihe on ohitse. Kriisiterapian tarkoituksena on keskittyä erityisesti kriisitilanteen käsittelyyn ja muuta elämää kosketellaan vain sen verran kun se on välttämätöntä kriisityönetenemisen kannalta. Usein kriisiterapiat ovat lyhyitä tapaamisjaksoja, eli noin 5-15 tapaamista julkisten terveydenhuoltopalveluiden piirissä. Aina ei kriisiterapeutti ole välttämättä koulutautunut tai osallistunut akuutin kriisityön tekemiseen. (Palosaari 2007, 196.) Lyömättömän Linjan palveluohjausta tekevä työntekijä ei ole saanut koulutusta suoranaisesti kriisiterapia työhön. Perustyön luonteeseen kuuluu vahvasti kriisissä olevien ihmisten kohtaaminen ja tämä kokemus on osaltaan vahvistanut kykyä kohdata myös väkivallan uhrille aiheutuneita kriisejä.

Kriisityö on laaja-alaista sekä mielenkiintoista. Monien kriisityötä tekevien jaksaminen on koetuksella. Jaksaminen edellyttää erityisesti sitä, että työntekijästä pidetään hyvää huolta ja itse huolehtii kunnostaan. Työ on haastavaa ja myös erityisen vaativaa. Ammattitaitoon kuuluu osata huomioida omat voimavarat ja eheyden sekä stressin hallintakeinojen tiedostaminen. Työn luonteeseen kuuluu oleellisesti kyky luoda itselleen voimavaroja ja on tärkeää voida vapaa-ajallaan kokea pystyvänsä uudistumaan. Työntekijän riittävä lepo, uni ja fyysinen tasapaino ovat merkittäviä sekä sosiaalinen verkosto, joka on työn ulkopuolella. (Kiiltomäki & Muma 2007, 137.)

Olisi mielestäni onnellista, jos kriisityötä ja työssään kehittyvä työntekijä kasvaisi samalla vaivalla myös ihmisenä ja itsensä huolehtijana mutta näin ei ihan taida olla. Kyky huolehtia muista kriiseissä ei välttämättä tarkoita, että on kyky pitää huolta itsestään työntekijänä. Omaan ammatilliseen kehitykseen ja palautumistaitoihin on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota. Viisautta onkin pyrkiä pitämään oma henkilökohtainen elämä kilpailukykyisenä voimakkaiden peruselämysten täyttämälle työlle.

Työntekijän kannalta ensisijaista jaksamisessa on, että kriisityöhön liittyvät perustiedot ovat kunnossa, esimerkiksi läpikäynti-istunnoissa käsittelyn vaiheet ja niiden merkitys tulee hallita. Pelkästään tunteiden varassa työskentelyn vaaroista ei voi riittävästi varoittaa: se polttaa työntekijän nopeasti ja varmuudella loppuun. Lisäksi yksipuolinen tunnetyöskentely ei varmasti auta ketään. Vankka alaan liittyvä perustieto vapauttaa työntekijän toimimaan rauhallisesti ja pelottomasti lähestyttäessä vaikeita ja arkoja asioita. Tämä on uhreilta saatujen palautteiden mukaan tukemisen kannalta erityisen oleellista. Samoin vankka perustieto asiasta vasta vapauttaa ammattilaisen improvisoimaan vaihtelevissa tilanteissa. (Palosaari 2007, 178-179.)

4 Väkivallan seuraukset ja selviytyminen

4.1 Väkivallasta aiheutuvia seurauksia

Väkivaltaa kokeneiden naisten avun etsimisen prosessia on valitettavasti tutkittu erittäin vähän. Työntekijät Lontoossa ovat yhdessä väkivaltaa kokeneiden naisten kanssa kehittäneet kokemustensa pohjalta mallin naisen avunhakemisen prosessista. Malli on osoittanut, että naiset ovat aktiivisia avun etsijöitä. Malli osoittaa myös sen, että avun löytyminen ja sen saaminen ei ole yksin naisesta riippuvaista, vaan siihen vaikuttavat monet ulkoiset tekijät, mm. viranomaisten toiminta. Kun nainen tiedostaa olevansa väkivallan kohteena, tapahtuvat yleensä ensimmäiset, varhaiset yritykset etsiä itselle apua. Toiset naiset saavuttavat tämän vaiheen nopeasti, joiltakin siihen saattaa mennä vuosia. Tiedostamiseen kuluvaan aikaan vaikuttavat ratkaisevasti väkivallan toistuvuus ja laatu sekä yhteys, jossa se tapahtuu. (Lehtonen & Perttu 1999, 66.)

Väkivallan kohteena olemisen tiedostamiseen kuluva aika voi oleellisesti lyhentyä, jos väkivallantekijä pahoinpitelee hänet ilman mitään ilmeistä syytä. Tiedostamiseen kuluva aikaa lisäävät myös monet muut tekijät. Monet kontrolloivat käyttäytymisen muodot saatetaan luokitella paremminkin "normaaleiksi" suhteeseen kuuluviksi asioiksi kuin väkivallaksi. (Lehtonen & Perttu 1999, 66.) Työssäni kuulen paljon miten miehet kuvaavat omaa väkivallan kokenemisen kulkua niin, että riidan yhteydessä tapahtunut alkuvaiheen ”pieni” tönäisy vain koveni rajummaksi väkivallaksi koska nainen ei toteuttanut miehen vaatimaa asiaa. Väkivallasta aiheutuu aina seurauksia uhrille. Väkivallan seuraukset ovat usein fyysisiä, henkisiä tai taloudellisia. Fyysinen väkivalta on usein toistuvaa ja vakavaa, myös kokonaisvaltaisesti hyvinvointia ja terveydentilaa uhkaavaa: ruhjomista, potkimista, pään nyrkillä lyömistä tai seinään hakkaamista, kuristamista, seinään heittäilyä ja raskaana olevan naisen vatsan potkimista. Vaikka fyysiset ruhjeet usein ajan mittaan parantuvatkin, parisuhdeväkivalta jättää jälkensä. Se voi

seurata mukana tuskallisina, elämää rajoittavina muistoina. Sen seurauksena syntyy myös elinikäisiä vammoja, ja osa väkivaltaisuuksista johtaa kuolemaan. (Husso 2003, 46 - 47.)

Vaikka henkisen ja fyysisen väkivallan toisistaan erottelemisen on monissa yhteyksissä perusteltua, se on myös hyvin problemaattinen jaottelu. On vaikea mieltää sellaista - sopimuksellisuuteen perustumatonta - fyysistä väkivaltaa, joka ei olisi myös henkisesti vahingoittavaa. Pelkkä fyysisen väkivallan uhka on vakavaa henkistä väkivaltaa. Ei ole myöskään helppoa nimetä henkistä väkivaltaa, jolla ei olisi myös ruumiillisia vaikutuksia. (Husso 2003, 47.)

Eräs väkivallan piirre on sen eskaloituminen eli sen muuttuminen yhä vakavammaksi ja vaarallisemmaksi kerta kerralta. Usein väkivaltainen käyttäytyminen alkaa sanallisesti ja muuttuu myöhemmin fyysiseksi väkivallaksi. Sanallinen väkivalta voi toimia ikään kuin fyysisen väkivallan katalysaattorina. Erityisesti väkivalta, jossa väkivallan tekijä on kontrolloiva, käyttää pakkovaltaa ja toisen pakottamista ja kokee menettävänsä kasvonsa, voi eskaloitua fyysiseksi väkivallaksi. Väkivallasta seuraa naiselle häpeän tunnetta, syyllisyyttä, pelkoa, masennusta, epäonnistumisen kokemus, vastuullisuuden kuormittuminen, yksinäisyys, hylätyksi tuleminen tunne, eristetyksi ja alistetuksi joutumisen kokemukset. Väkivallan uhrin on usein mahdoton eritellä, mitä kaikkea hänessä tapahtuu. (Lehtonen & Perttu 1999, 38-39.)

Kaikista edellä mainituista tai jo yhdestäkin väkivaltaisen teon kohteeksi joutumisesta voi nainen ajautua kriisiin. Kriisi-sanalla tarkoitetaan ihmisen elämässä sattunutta tapahtumaa, joka on sisältänyt äkillisen muutoksen tai käännekohtan joka ylittää henkilön tavanomaiset selviytymiskeinot. Useimmiten kriisi tarkoittaa myös sen aiheuttamia välittömiä seurauksia ihmisessä.

Traumaattisella kriisillä kuvataan yksilön psyykkistä tilannetta hänen kohdattuaan fyysistä olemassaoloaan, sosiaalista identiteettiään ja turvallisuutta uhkaavan ulkoisen tapahtuman. Tätä on erityisesti läheisen ihmisen tuottama väkivalta ja sen pelko. Selviytyminen traumaattisesta kriisistä edellyttää aina henkilön psyykkistä työskentelyä. Traumaattisissa kriisissä on havaittavissa erilaisia traumareaktioita. Nämä reaktiot voivat pitkittyä erityisesti silloin, jos uhri ei ole saanut tilaisuutta käsitellä niitä. (Lehtonen & Perttu 1999,59.)

Traumaattiselle tapahtumalle on luonteenomaista, ettei siihen voi valmistautua etukäteen. Siten traumaattisiin tapahtumiin ei voi "tottua". Tämä on tärkeää ymmärtää väkivallan kohteeksi joutuneiden naisten reaktioiden yhteydessä. Se mitä naisille tapahtuu ajan mittaan väkivallan jatkuessa, on ehkä jonkinlainen tottuneisuus käyttää erilaisia selviytymiskeinoja. Kuitenkaan väkivaltaan ei koskaan "totu", vaan jokaisesta väkivaltakokemuksesta seuraa naiselle emotionaalinen kriisi. Traumaattisen kriisin käsittelyssä uhri käy läpi seuraavat vaiheet, joita ovat sokkivaihe, reaktiovaihe, käsittelyvaihe ja uudelleen suuntautumisen vaihe. Eri

vaiheiden käsittelyyn jokainen tarvitsee eripituisen ajan. Tyypillistä on, että traumaattisen kokemuksen aikana uhrilla on erilaisia subjektiivisia kokemuksia. Varmasti yleisin lienee epäuskon kokemus, kuten "tämä ei ole totta", "tämä ei voi tapahtua minulle". Väkivallan uhrilla voi olla myös epätodellisuuden ja unessa olemisen kaltaisia tuntemuksia. Erityisesti vakavasti loukkaantuneilla uhreilla saattaa olla muistikatkoja. Tyypillistä on, että kivun tuntemuksetkin voivat ilmaantua usein vasta myöhemmin. Uhri alkaa kehittää itselleen erilaisia keinoja voidakseen kieltää väkivalta tapahtuman. (Lehtonen & Perttu 1999, 59.)

Sokkivaiheessa, välittömästi väkivallan tapahtumisen jälkeen uhrin käyttäytyminen voi olla ulkonaisesti rauhallista ja rationaalista. Tämä johtuu usein siitä, että uhrilla on tällöin usein heikentynyt kyky ajatella ja toimia. Hän voi olla syvästi ahdistunut tai käyttäytyä yliaktiivisesti, sekavasti, paniikinomaisesti, taantuneesti tai aggressiivisesti. Sokkireaktio voi tulla joissakin tapauksissa myöhästyneenä, 1 - 3 vuorokauden kuluttua. Reaktiovaihe alkaa useimmiten muutaman päivän tai viikon kuluessa väkivaltaisesta tapahtumasta. Reaktiovaiheen oireita esiintyy yleensä 2 päivästä 4 viikkoon. Uhri alkaa reagoida voimakkailla tunteilla kokemaansa: itkua, ahdistusta, itesyytöksiä, syyllisyyttä, keskittymisvaikeuksia, levottomuutta ja ärtyisyyttä tai hän voi vetäytyä ihmissuhteista. Tämä on tuskallinen vaihe kun uhri joutuu kasvoistusten "kylmän" todellisuuden kanssa. Reaktio vaiheessa tullaan tietoisiksi tapahtuneesta ja sen merkityksestä itselle ja omalle elämälle. (Lehtonen & Perttu, 1999, 60.)

Käsittelyvaihe alkaa yleensä tietoisemmin, kun väkivallan uhrin ei tarvitse enää pelätä. Usein käsittelyvaihe vai alkaa vasta sitten, kun väkivallan uhka on loppunut esimerkiksi eroamisen seurauksena. Käsittelyvaihe voi kestää kuukausista muutamaan vuoteen riippuen mm. väkivallan laadusta ja kestosta, uhrin aikaisemmista väkivalta kokemuksista sekä hänen saamansa avun määrästä ja laadusta. Käsittelyvaiheessa väkivaltaa kokenut käy läpi väkivallan aiheuttamia tunteita ja merkityksiä sekä rakentaa itsetuntoaan ja minäkuvaansa uudelleen. Viimeiseksi tulee uudelleen suuntautumisen vaihe, jossa henkilö luo uutta perustaa elämälleen. Monien väkivalta kierteestä selviytyneiden kokemus on, että kaiken jälkeen he ovat henkisesti vahvempia. (Lehtonen & Perttu 1999, 61.)

4.2 Palveluohjaus osana selviytymisenprosessia

Asiakastyön vuorovaikutusta voidaan tarkastella myös siitä näkökulmasta, kuinka tuemme asiakkaan subjektiivista. Subjektius on käsite, jolla tarkoitetaan yksilön omaa käsitystä itsestään ihmisenä, joka kykenee tekemään päätöksiä tai valintoja sekä vaikuttamaan oman elämänsä muotoutumiseen ja hallintaan omalla toiminnallaan. (Mönkkönen 2007, 142.)

Asiakkaan subjektiivisuuden tukemista voi tarkastella muun muassa toiminnan käsitteen kautta. Asiakastyön huomio on kiinnitettävä siihen, minkälainen toiminta on asiakkaalle haasteellista

tai tavoiteltavaa ja mihin hän voi sitoutua. Toiminannan haasteellisuutta on kuvattu sosiaali- ja terveysalan asiakastyön keskustelussa subjektiviteetin, osallisuuden ja voimaantumisen (empowerment) käsitteillä. Tällä tavoitellaan toiminnan sisäistä itsenäisyyttä: toiminta itsessään on palkitsevaa ja luo onnistumisen tunteita. Alun perin käsite syntyi kun haluttiin kuvata naisten olosuhteiden parantumista. Muutosta tilanteeseen edellytti, että he kykenivät tunnistamaan sortoa ylläpitävät rakenteet ja toimintatavat sekä näkemään, kuinka he voivat itse ottaa entistä aktiivisemmän roolin oman asemansa kehittämiseksi. Tässä yhteydessä käsite on tarkoittanut erityisesti omaan yhteiskunnalliseen ja sosiaaliseen asemaan vaikuttamista. (Mönkkönen 2007, 143.)

Yhteiskunnallisesta yhteydestään käsitteistö on levinnyt myös niitä psykologisempiin yhteyksiin kuvaamaan oman tilanteen haltuunottoa yksilöllisten ongelmien tai haasteiden kohdalla. Uurin voimaantumisen prosessi, joka lähtee ihmisestä itsestään, mutta johon vaikuttaa se uskoko työntekijä asiakkaan mahdollisuuksiin. Asiakastyön taustalla on perusolettamus, jossa on vahva näkemys siitä, että lähes kaikki avunhakijat ovat luovia ja aktiivisia ihmisiä, joilla on potentiaalisia kykyjä löytää ratkaisuja omiin ongelmiinsa. (Mönkkönen 2007, 143.)

4.3 Selviytymisprosessi

Myöhemmän vaiheen auttamisprosessia painottuvat väkivaltaa kokeneen ihmisen luottamuksen rakentuminen uusiin ihmissuhteisiin ja tulevaisuuteen suuntautuminen. Lisäksi painottuu hänen eheytyksensä vaikeista kokemuksista. (Kiiltomäki & Muma 2007, 75.) Usein on vaikea ymmärtää, miksi ihminen ei lähde väkivaltaisesta suhteesta. Aiheesta kouluttaessani törmään usein kysymykseen, että miksi nainen ei jätä väkivaltaista kumppaniaan tai miksi hän suostuu väkivaltaan. Tämän ymmärtämisessä auttaa (Brownin 1997) teoria muutosprosessista. Siinä kuvataan muutosten tapahtumisesta prosessina. Prosessit vaativat aina aikaa riippuen henkilöstä. On persoonallisuus - ja temperamenttieroja kuinka ihmiset suhtautuvat itseensä kohdistuneeseen väkivaltaan.

Selviytymisprosessin vaiheet Brownin (1997) mukaan ovat esitietoisuuden vaihe, tietoisuuden vaihe, valmistautumisen, toiminnan, päätösten ja muutosten sekä jatkuvuuden vaihe. Monet muutokset syntyvät ihmisen elämässä prosessinomaisesti. Ensimmäisenä tietoisuuteen tulee väkivallan olemassa olo ja sen toistuvuus perheessä. Tämän jälkeen ihminen valmistautuu henkisesti ja myös käytännön tasolla irrottautumaan suhteesta tai hakemaan apua. Sen jälkeen hän toimii valitsemallaan tavalla. Tämä edellä kuvattu on useimmiten tilanne, jossa nainen ottaa yhteyttä Lyömättömään Linjaan puolisonsa väkivaltaan liittyen. Naisten yhteydenotoissa korostuu huoli puolisoista ja halu auttaa miestä. Usein naiset toivovat, että ottai-

simme heihin yhteyden mutta silloin vapaaehtoisuus miehen taholta on kyseenalaista. Toiminnan vaihetta seuraa muutos tilanne, joka pikkuhiljaa vakiintuu uudeksi elämäntilanteeksi. Kaikissa näissä vaiheissa ihminen tarvitsee läheisten, vertaisryhmän tai ammattiauttajan tukea. Myös palveluista on tarjottava hänelle tarjolla tietoa liittyen avun saamiseen, vertaistukeen, oikeudellisiin asioihin ja taloudellisiin tukimahdollisuuksiin. (Kiiltomäki & Muma 2007, 75.)

5 Tutkimuksen toteutus

5.1 Kvalitatiivinen tutkimusaineisto ja aineiston keruumenetelmät

Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohta on todellisen elämän kuvaaminen sekä kohteen tutkiminen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa ja aineisto kootaan luonnollisessa, todellisessa tilanteessa. Tutkimus ei lähtökohtaisesti testaa teoriaa ja hypoteesia vaan aineistoa tarkastellaan yksityiskohtaisesti ja monitahoisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään tyypillisesti laadullisia metodeja aineistonhankinnassa. Laadullinen aineisto koostuu tekstiaineistosta, joka voi syntyä tutkijasta riippuen tai riippumatta. Aineistoa voi olla erilaiset haastattelut ja havainnointi. Laadullisessa tutkimussuunnitelma parhaimmillaan elää tutkimushankkeen mukana. (Eskola & Suoranta 1998, 15)

Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmäksi on valittu teemahaastattelu. Tähän päädyttiin siksi, että teemahaastattelun etuna on, että se ei sido tiettyyn leiriin kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen, eikä se ota kantaa haastattelukertojen määrään. Tässä haastattelussa kaikkein oleellisinta on, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Tämä tuo tutkittavan äänen kuuluviin. Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamat merkitykset ovat keskeisiä. Samoin kuin se, että merkitykset syntyvät ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48)

5.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää palveluohjauksen merkitystä naisten väkivallasta selviytymisen kannalta. Tavoitteena on löytää keinoja, joilla voidaan nopeuttaa naisten ja lasten avunsaannin mahdollisuuksia. Käytännöntyö miesten kanssa on tuonut esiin ongelman, jossa nainen ja lapset jäävät usein auttamisjärjestelmän ulkopuolelle. Tämä asia nousi esiin jo alkuvaiheissa kun Lyömättömän Linjan työtä kehitettiin ja miehiltä tiedusteltiin heidän perheentilanteen. Tänä päivänä asiaa kysytään ja useimmiten vastaus on, että nainen ja

lapset ovat myös jääneet yksin. Tähän ongelmaan on haluttu vaikuttaa ja sen myötä on pyritty parantamaan ja tehostamaan yhteistyötä naisia ja lapsia auttavien tahojen välillä.

Näitä auttajatahoja ovat mm. perheneuvolat, perheasiainneuvottelukeskus ja sosiaaliviranomaiset. Huolimatta tarjolla olevasta palvelujärjestelmästä naiset eivät useissa tapauksissa ole riittävän tietoisia mahdollisuudestaan käyttää tarjolla olevaa apua. Ilman ammattiauttajan apua tämänkaltaisten asioiden käsitteleminen voi olla mahdotonta. Toisinaan palveluista kieltäytyminen on naisen oma valinta ja hänellä on täysi oikeus ratkaisuunsa.

Tutkimuskysymykset ovat tarkentuneet työntekijöiden keskenään käymistä keskusteluista ja palveluohjausta tekevän työntekijän kokemuksista toteutuneesta palveluohjauksesta ennen opinnäytetyön aloittamista ja myös sen aikana.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiä ovat:

1. Mitkä asiat ovat hankaloittaneet tai vaikeuttaneet naisten hakeutumista avunpiiriin?
2. Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet naisten hakeutumiseen avunpiiriin ja miten palveluohjaus auttoi?

5.3 Haastateltavien ja haastattelutilanteiden kuvaus

Haastateltava kohdejoukko on perhe- tai lähisuhdeväkivaltaa kokeita naisia. Opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin palveluohjaukseen osallistuneilta naisilta. Opinnäytetyötä varten haluttiin haastatella neljää naista. Haastateltaviksi pyrittiin saamaan naisia joiden elämäntilanteet ja perheen rakenne olisivat keskenään erilaisia. Haastateltavaksi toivottiin maahanmuuttajataustaista naista tai maahanmuuttajataustaisen miehen kanssa olevaa naista ja näin ollen näkemystä myös tältä kantilta. Tällä haluttiin saada tietoa mahdollisimman laajalaisesti tutkimuksen näkökulmasta.

Osallistumiskriteerinä oli erityisesti naisten oma turvallisuus. Lisäksi tärkeänä kriteerinä oli naisten oma kiinnostus ja halukkuus osallistua palvelun kehittämiseen. Eräs valintaan liittyvä tekijä oli myös asuinpaikka, sillä liikkuminen ja haastatteluun osallistuminen sovituna ajankohtana oli ensiarvoisen tärkeää, koska haastatteluun varattua tilaa käytetään myös miesten tapaamisiin. Tällä haluttiin huomioida se asia, että Lyömättömässä Linjassa asioivien miesten tapaamisaikataulut eivät ole samoja kuin haastatteluun osallistuvien naisten. Näin haluttiin välttää kohtaamisia ja kunnioittaa molempien yksityisyyttä. Haastatteluun osallistuvien iällä tai siviilisäädyltä ei katsottu tutkimuksen kannalta olevan oleellista merkitystä.

Osallistumiskriteerit täyttyivät hyvin. Kaikki neljä naista olivat varmoja turvallisuudestaan sekä he asuivat kaikki pääkaupunkiseudun alueella. Myös naisten halukkuus osallistua oli kiitettävää ja omaehtoista. Kaikki naiset olivat koulutettuja ja työssäkäyviä. Yhdellä naisista oli kaksi lasta molemmat alle kouluikäisiä. Nuorin naisista oli 27-vuotias ja vanhin 40 vuotta. Haastateltavien keski-ikä oli 33 vuotta. Kaikkien naisten puoliset olivat haastatteluhetkellä Lyömätön Linja Espoossa toiminnan asiakkaina. Myös kaikki neljä naista olivat hakeneet itselleen ammattiauttajan apua väkivallasta selviämiseen ja käynnit jatkuivat haastattelujen jälkeen edelleen.

Jokainen haastatteluun osallistunut nainen halusi kertoa puolisolleen osallistumisestaan kyseiseen opinnäytetyöhön liittyvään haastatteluun. Kaikilta varmistettiin jo tapaamista sovittaessa, että heidän puolisonsa tietävät asiasta jotta voitaisiin molemminpuolisen luottamuksen säilymiseksi olla asian suhteen mahdollisimman avoimia.

Lyömättömän Linjan palveluohjausta tekevä työntekijä on ollut naisiin yhteydessä ensimmäisen kerran, kun mies on osallistunut Lyömättömän Linjan väkivallan- katkaisuojelmaan hänen antamien yhteystietojen perusteella. Yhteydenotto naiseen kuuluu osana väkivallan- katkaisuojelmaan. Yhteydenoton tarkoituksena on jakaa tietoa tarjolla olevista naisille suunnatuista palveluista. Puhelun yhteydessä naisille kerrottiin opinnäytetyötä ja sen tarkoituksesta. Naisilta tiedusteltiin alustavasti halukkuutta osallistua tähän opinnäytetyöhön liittyvään haastatteluun. Puhelussa korostettiin etteivät naiset ole velvoitettuja osallistumaan kyseiseen haastatteluun eikä osallistuminen haastatteluun tai siitä kieltäytyminen vaikuta millään lailla heidän puolisoidensa työskentelyyn Lyömättömässä Linjassa. Osa naisista ei olleet halukkaita osallistumaan. Kriteerien perusteella haastattelija eli tämän opinnäytetyöntekijä oli sovitusti yhteydessä uudemman kerran osallistumishalukkuutensa ilmaiseihin naisiin. Tässä puhelussa haastattelija kertoi tutkielmasta tarkemmin, kävi läpi keskustelun, jossa kriteerit vielä varmistettiin sekä varmisti osallistumishalukkuuden ja sopi haastattelujat.

Kolme haastattelua nauhoitettiin Espoon Lyömättömän Linjan tiloissa. Nauhurina käytettiin ZOOM H2 digitaalياهوria. Haastattelut toteutettiin tilassa, jota käytetään pienimuotoisiin kokouksiin ja palaverihin. Paikka on rauhallinen ja erillään muista työtiloista. Haastattelut sujuivat rauhallisesti ilman häiriöitä. Neljäs haastateltava joutui työkiireiden vuoksi perumaan tulonsa ja sovittiin, että haastattelu toteutetaan hänen työpaikalla Helsingissä työajan jälkeen. Haastattelu tehtiin liikkeen henkilökunnan tiloissa eikä paikalla ollut muita ihmisiä. Myös tämä haastattelu sujui rauhallisesti ilman häiriöitä tai keskeytyksiä. Haastatteluun käytettiin samaan nauhuria kuten aikaisemmissa nauhoituksissa.

Ennen haastattelun aloitusta haastattelija kertoi itsestään, toimenkuvastaan ja opinnäytetyöstä sekä haastattelun teemoista. Haastateltaville kerrottiin haastattelijan salassapitovel-

vollisuudesta, kuten esimerkiksi haastateltavien henkilötietojen salassa pysymisestä työn kaikissa vaiheissa sekä miten aineistoa säilytetään haastattelun jälkeen. Haastateltavat allekirjoittivat kirjallisen suostumuksen (liite 2) haastateltaviksi, jossa kuvattiin kertyneen materiaalin käyttötarkoitus

Ennen haastattelua käytiin vielä jokaisen kohdalla turvallisuuden vaikuttavat tekijät tapauskohtaisesti ja varmistettiin naisen yhteys hänen auttajatahoonsa. Turvallisuusasioita olivat esimerkiksi sellaiset seikat kuten, kokeeko nainen parhaillaan uhkaa tai onko olemassa mahdollisuus, että puolison osalta väkivalta on todennäköistä. Selvitettiin myös mikä on lasten tilanne. Lopuksi todettiin, että naisilla on koska tahansa mahdollisuus keskeyttää haastattelu.

Haastattelut nauhoitettiin haastateltavien luvalla ja ne kestivät neljästäkymmenestä minuutista yhteen tuntiin. Äänitettyä materiaalia kertyi yhteensä noin 3,4 tuntia. Analyysi alkoi purkamalla aineisto kirjalliseen muotoon. Kaikki kertynyt materiaali kuunneltiin kertaalleen läpi verraten sitä kirjoitettuun aineistoon. Tällä haluttiin varmistaa, että materiaali on yhteneväistä. Litterointi aloitettiin vasta tämän jälkeen. Haastattelut kirjoitettiin sanatarkasti puhtaaksi ainoastaan toistuvat yskäisyt tai monesti kertautuvat sivulauseet jätettiin kirjaimatta kahteen otteeseen. Puhtaaksi kirjoittamisessa käytettiin tietokoneen Word-ohjelmaa, jossa oli Laurea-ammattikorkeakoulun määräämät sivuasetukset. Litterointi tuotti yhteensä 29 yksipuolista A4-liuskaa.

5.4 Analyysimenetelmä

Aineistonanalyysimenetelmänä käytän sisällönanalyysimenetelmää. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Tämän menetelmän avulla voidaan toteuttaa monenlaisia tutkimuksia. Useisiin lähteisiin vedoten Tuomen & Sarajärven mukaan (2002) viitaten Kyngäs & Vanhanen (1999) kuvaavat sisällönanalyysia menettelytapana, jolla voidaan analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Tässä yhteydessä dokumentti ymmärretään hyvin väljässä merkityksessä: esimerkiksi kirjat, päiväkirjat, kirjeet, artikkelit, haastattelut, puhe, keskustelu, dialogi, raportit ja lähes kaikki materiaali, joka on kirjalliseen muotoon saatettu voi näin ollen olla dokumentti. Tällä analyysimenetelmällä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällönanalyysimenetelmällä saadaan kerätty aineisto vain järjestetyksi johtopäätöksen tekoa varten. Sisällönanalyysi on tekstianalyysi, kuten myös esimerkiksi historiallinen analyysi ja diskurssianalyysi. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93, 105.)

Menetelmänä sisällönanalyysi mahdollistaa tiettyjä käsitteellisiä liikkumavapauksia, mutta edellyttää myös tiettyjen rajoitteiden hyväksymistä. Ensinnäkin sisällönanalyysistä voidaan käsitteenä puhua tarkoittaen niin sisällönanalyysiä kuin sisällön erittelyä. Toiseksi laadullisen

aineiston sisällönanalyysi voidaan tehdä joko aineistolähtöisesti tai teoriasidonnaisesti teorialähtöisesti. Tutkimusaineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja analyysin tarkoituksena on luoda selkeä sanallinen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysissä pyritään järjestämään aineisto selkeään ja tiiviiseen muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Laadullisessa aineistossa tutkimusprosessin jokaisessa vaiheessa tehdään analyysiä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 109-110.)

Teoriasidonnaisessa analyysissä on tiettyjä teoreettisia kytkentöjä, jotka eivät pohjaudu suoraan teoriaan. Teoriasidonnaisessa analyysissä teoria voi toimia apuna analyysin etenemisessä. Teoriasidonnaisessa analyysissä analyysiyksiköt valitaan aina aineistosta, mutta siinä aikaisempi tieto ohjaa tai auttaa analyysiä. Analyysistä on tunnistettavissa aikaisemman tiedon vaikutus, mutta sen merkitys ei kuitenkaan ole teoriaa testaava vaan pikemminkin uusia ajatusuria avaava. Aluksi aineisto analyysissä edetään aineistolähtöisesti, mutta analyysin loppuvaiheessa tuodaan analyysia ohjaavaksi ajatukseksi aiempi teoreettinen tieto. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98-99.)

Eskola & Suoranta (1998) toteavat, että pelkistetyimmillään kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistolähtöinen analyysi tarkoittaa teorian rakentamista empiirisestä aineistosta lähtien ikään kuin alhaalta ylöspäin. On pohdittava aineiston rajausta siten, että sen analysointi on mielekästä ja järkevää. Aineistolähtöinen analyysi on erityisen tarpeellista silloin, kun tarvitaan perustietoa jonkin tietyn ilmiön olemuksesta. (Eskola & Suoranta 1998, 19.)

Teoriaohjaavassa analyysissä alkuvaiheessa aineistoa analysoidaan aineistolähtöisen analyysin menetelmiä hyödyntäen. Teoriaohjaava sisällönanalyysi etenee periaatteessa aineiston ehdoilla kuten aineistolähtöisessä analyysissä. Näiden kahden ero tulee esille analyysin loppuvaiheessa aineiston käsitteellistämässä. Teoriaohjaavassa analyysissä teoreettiset käsitteet ovat jo valmiina olemassa kun puolestaan aineistolähtöisessä analyysissä teoreettiset käsitteet ovat jo valmiina olemassa kun puolestaan aineistolähtöisessä analyysissä teoreettiset käsitteet luodaan aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 116.)

Litteroinnin jälkeen aineisto kuunneltiin vielä kertaalleen ja luettiin useaan otteeseen läpi. Tämän jälkeen alkoi aineiston pelkistäminen (taulukko 1). Pelkistämävaiheessa kerätystä aineistosta etsitään tutkielman kannalta tärkeät ilmaukset ja niistä muodostetaan pelkistetyt ilmaukset. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 112.) Tutkielman tekijä käytti eri värejä erottaakseen oleelliset ilmaukset omaan kategoriaansa, niin että jokainen väri edusti yhtä haastattelurunگون mukaista haastatteluteemaa. Sitten suorat lainaukset lokeroitiin teemoittain ja lainaukset pelkistettiin. Pelkistämässä tavoitteena oli löytää kunkin lainauksen ydin ja pelkistämään se muutamaan sanaan.

ALKUPERÄISILMAUS	PELKISTYS
”sitä mitä mä sitte kuulen kokoajan joltain mun vanhemmilta, että kuinka mut on pistetty tilastoihin”	epäonnistumisen ja syyllisyyden tunne
”nimenomaan siihen mut on isketty et mulla ei oo omia aivoja joilla kykenis ajattelemaan et mä en nyt pysty tät asiaa itse”	itse kunnioitus ja ylpeys

TAULUKKO 1: Esimerkki pelkistämisestä eli redusoinnista

Aineiston ryhmittelyssä (taulukko 2) eli klusteroinnissa kootut pelkistetyt ilmaukset listataan ja aineistosta etsitään saman- ja erikaltaisuuksia. Samaa aihetta kuvaavat pelkistetyt ilmaukset yhdistetään ja niistä muodostetaan alaluokkia. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 112-113.)

PELKISTYKSET	ALALUOKKA
epäonnistumisen ja syyllisyyden tunne	salaaminen
itse kunnioitus ja ylpeys	
ennakkoluulot	luottamus pula muita ihmisiä kohtaan
voimattomuuden tunne	

TAULUKKO 2: Esimerkki ryhmittelystä eli klusteroinnista

Abstrahoinnissa (taulukko 3) eli käsitteellistämisvaiheessa kerätystä aineistosta erotetaan tutkimuksen kannalta merkityksellinen tieto ja valittujen tietojen perusteella niistä muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Alaluokkia yhdistetään ja niistä muodostuu yläluokat. (Tuomi & Sarajärvi 200, 114-115.)

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
salaaminen	itsearvostuksen säilyttäminen
epäluottamus muita ihmisiä kohtaan	väkivallan kieltäminen ja salaaminen

TAULUKKO 3: Esimerkki käsitteellistämisestä eli abstrahoinnista

Käsitteellistämistä eli abstrahointia jatketaan yhdistämällä yläluokkia muodostaen niistä pääluokkia, joista muodostetaan kokoava käsite (taulukko 4). (Tuomi & Sarajärvi 2002, 114-115.)

YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA	YHDISTÄVÄ LUOKKA
itsearvostuksen säilyminen	statuksen säilyttäminen	pelko yhteiskunnan ulkopuolelle jäämisestä
kieltäminen ja salaaminen		

TAULUKKO 4: Esimerkki abstrahoinnin päättymisestä eli kokoavan käsitteen muodostamisesta.

Aineistoanalyysissä päästiin abstrahoinnintasolle kaikkien haastatteluun osallistuneiden kohdalla. Erityisen haasteellista oli löytää yläluokka, joka kuvaa haastateltavan tarkoittamaan asiaa. Tämä johtui osittain siitä, että aineistosta oli ajoittain vaikea löytää eroavaisuuksia haasteltuihin olleiden naisten ilmaisujen välillä.

6 Tulokset

Tulosten esittely noudattaa samaa järjestystä kuin tutkimuskysymykset. Tulosten esittely alkaa esittelemällä esteitä avunpiiriin hakeutumisen kannalta. Seuraavana esitellään seikkoja, jotka vaikuttivat päätökseen hakeutua avunpiiriin ja lopuksi esitellään palveluohjauksen merkitystä avunhakeutumisen kannalta.

6.1 Vaikeutena tai esteenä avunhakemiselle

Teemaa lähestyttiin haastatteluissa suoralla kysymyksellä, joka keskittyi naisten mielestä tärkeimpien avunpiiriin hakeutumisen esteiden selvittämiseen. Haluttiin selvittää naisten omia kokemuksia palveluiden saatavuudesta ja siitä, että onko niistä olemassa tarpeeksi tietoa. Teemojen avulla haluttiin myös selvittää, että mitkä mahdolliset arkipäiväiset asiat voivat estää avunsaantia.

Seuraavissa kappaleissa esitellään teemoja koskevat tulokset. Ensin käsitellään naisten esittämiä avunpiiriin hakeutumisen esteitä.

Haastateltavat naiset olivat kokeneet väkivallan kohteena olemisen erityisen järkyttävänä ja epärealistisena kokemuksena. Oli suuri järkytys joutua läheisen ihmisen väkivaltaisen käytöksen uhriksi.

”että henkilö joka ei aikaisemmin oo todistetusti ollu väkivaltanen muuttuu yht äkkiä mua kohtaan väkivaltaseks niin se oli hirvee järkytys.”

”se mies on kuitenkin se sun rakas ihminen ja sä oot väkivalloin riistetty pois siitä sun perheyhteisöstä ja siitä kaikesta ja se on niin hirvee sokki, että sen niinku halua kieltää se asian.”

Kaikki naiset korostivat omalla kohdallaan häpeän ja epäonnistumisen tunnetta hyvin vahvana tekijänä omalla kohdallaan. He kuvasivat sitä kuinka on helpompi salata tapahtunut väkivalta kuin ottaa asia puheeksi ja samalla myöntää parisuhteen epäonnistuminen.

”mä en niinku joteki halua kuulla sitä, että jos mä ikään ku haluaisin selvitä tästä sillä lailla, että ämä vielä niinku ajattelen sellasta, että se perhe vois vielä palata yhteen ja mä en halunnu olla kuulemassa sitä, että joo se on sitä kerrettä.”

”nimenomaaan siihen mut on isketty et mull ei oo omia aivoja joilla kykenis ajattelemaan et mä en nyt pysty tätä asiaa itse”

”yrittää soittaa eikä vastata, sitä lannistuu jotenki ja ehkä myös joku häpeän tunne.”

Naiset myös kuvasivat väkivallan seurauksena tullutta voimakasta voimattomuuden ja epäuskon tunnetta hyvin vahvaksi. Läheisen ihmisen taholta koettu väkivaltainen teko romutti parisuhteen peruspilareita. Tästä seurauksena eräs haastateltu kuvasi omaa tilaansa sumuisena ja epärealistisena.

”se on sumu kun on siinä tilantees tästä päin katsottuna se on pelkkää sumua.”

”kerta kaikkiaan sen asian kieltäminen, siis semmonen et sitä ei ihan oikeesti halua uskoa todeksi.”

”luulen et tosi moni pakenee sitä asia.”

Vaikeutena oli myös arkipäivän rutiinien ja aikataulujen sovittaminen omaan hoitoprosessiin ajallisesti. Päiväaikaan tarjolla olevat auttajapalvelut olivat vaikea sovittaa yhteen työaika-
taulujen kanssa ja iltaisin olevat ryhmät esimerkiksi eivät olleet pienten lasten vanhemmalle mahdollisia. Kolme naista eivät halunneet osallistua ohjattuihin ryhmiin. Syytä haluttomuudelle kuvattiin omana arkuutena muita ihmisiä kohtaan.

*”tällanenki ryhmä on esimerkiks mutta se ei oo mulle niinku, joten mun aika-
tauluun ja siihen arjen pyörytykseen oo niinku yksinkertaisesti sopinu.”*

”mä oon aika arka menemään ryhmiin.”

*”ryhmä esimerkiks, ni vaatii varmaan tietyn aikaa ennen kun pystyy edes ajat-
telemaan.”*

”mä jotenki koin, että mä en halua mennä ryhmään, siinä on joku kynnys.”

Haastatelluista yksi koki olevan äitinä ja puolisona epäonnistunut ja pelkäsi epäonnistumisen tunteen voimistuvan mikäli lähipiiri saa tietää tilanteesta. Haluttiin myös pitää perhe koossa ja mieluummin unohtaa ja mennä eteenpäin.

*”mä kuulen sitten kokoajan joltain mun vanhemmilta, että kuinka mut pistet-
ty johonki tilastoihin”*

*”niin iso juttu et se tuntuu niin ylivoimaiselta pistää se kaikki uusiks ja varmas-
ti se on se helpoin ratkasu se, että palaa takasin kotiin”*

Eräs nainen sanoi yhteiskunnan asettamien paineiden olevan este avunhauulle. Nykypäivä ei sallita heikkoutta ja hän koki, että väkivallasta selviytyminen on tehtävä omin voimin.

*”tässä yhteiskunnassa kun on annettu semmonen kuva, että täytyy olla vahva
ja menestyvä ja kaikkea niin ei halua olla heikko ja hakea apua.”*

*”tärkeimpänä syynä mulla ainakin on, ettei halua myöntää olevansa niin sano-
tusti avuntarpeessa.”*

Kaksi naista olivat sitä mieltä, että julkisten palveluiden jonot ovat liian pitkiä tämänkaltaisissa avuntarvetapauksissa. Yksityisten tarjoamat palvelut olivat taas liian kalliita taloudellisesti itse kustantaa.

”vaikeeta on löytää sellasta niinku edullista terapiaa sitte kun teraioita ja pariterapiaa löytys mutta ne on monesti aika rahakkaita ja sitte taas kaupungin terapiat ja tommost, niin niihin on tosi vaikee päästä.”

”se hinta et kustannukset ei nouse liian korkeelle ja jonotukset ja pääsyvaikeudet moniin paikkoihi.”

6.2 Avunhakemiseen vaikuttaneita tekijöitä

Naiset kokivat avunpiiriin hakeutumisen melko samalla lailla. Kaikki olivat päättäneet hakea itselleen apua, jotta voivat jatkaa elämässään eteenpäin. Erityisen tärkeänä nähtiin ammattiauttajan rooli väkivallasta aiheutuneiden seurausten hoitamisessa ja niistä selviytymisessä.

”mä mietin et mitä mä sen kanssa teen ja ajattelin et ennekun mä pistän puutiikin kii mä annan mahdollisuuden.”

”ymmärsin myös et toisaalta mun pitää hoitaa itseänikin.”

Naiset olivat hyvin sitoutuneita parisuhteisiinsa ja halusivat kaikki jatkaa yhteistä elämää kumppaninsa kanssa, mikäli se olisi tulevaisuudessa mahdollista. Eräs haastateltava näki asian niin, että myös hän voi tehdä asioita parantaakseen parisuhdetta. Osaksi tästä syystä hän hakeutui keskusteluihin ammattiauttajan kanssa. Naiset olivat yhtä mieltä siitä, että parisuhteen jatkon kannalta on tärkeää selvittää väkivallasta aiheutuneet seuraukset.

”jos päämäärä on hyvä parisuhde niin ilman sitä se ei onnistu.”

”joteki niinku paraleeli prosessi, yhteistä päämäärää kohti.”

”itsekin halus nähä vaivaa ja tehä asian eteen jotakin, tuntu et se on yks keino, että mäkin meen selvittämään omia asioita.”

Lasten hyvinvoinnin merkitys oli vaikuttava tekijä lopullisessa päätöksessä hakeutua palveluiden käyttäjäksi. Haastateltavista yksi oli todennut väkivallasta aiheutuneiden seurausten omalla kohdallaan heijastuvan lasten käytökseen itkuisuutena ja levottomuutena. Äitinä lap-

silleen hän tiesi varmasti, ettei kyse ollut mistään tavanomaisesta kiukuttelusta tai muulla tavoin selitetystä pahoinvoinnista. Väkivalta ei ollut kohdistunut lapseen vaan oli äidin kokeeman väkivallan kautta heijastunut heihin. Tämän huomioon ja havainnon tehtyään oli kyseinen äiti päättänyt avun vastaanottamisesta.

”ittelläki se ajatus, että tää on pysäytettävä tää koko kaikki kun tajus, että mitä tää tarkoittaa et tästä ei voi mennä eteenpäin.”

”on tehtävä jotakin se on ollu kyllä semmosena kimmokkeena.”

Vapaaehtoisuutta pidettiin tärkeänä yksi nainen koki jäävänsä auttajaverkoston ulkopuolelle omien voimavarojen ehtyessä, tästä syystä hän oli sitä mieltä, että tarvittaisiin tehokkaampia keinoja naisten saamiseksi liikkeelle avunhakuprosessissa.

”se on ihan hirveän tärkeätä sellanen, että niinku suunnilleen jonkin asteinen pakkohoito ne asiat niit ois niinku vähä pakko työstää.”

”sit sanotaan sulle niin selkeesti et sä et voi olla enää tässä vaan nyt on tehtävä jotakin.”

Avunhakupäätökseen vaikutti myös palveluohjauksen kautta ilmaistu näkemys siitä, että miestäkin voidaan hänen halutessaan auttaa. Tärkeää oli myös arvostava ja kunnioittava suhtautuminen naisten puolisoihin.

”toivo siitä, että sitä miestäkin autetaan jos se itse haluaa vei kyllä eteenpäin. Toivo siitä, että ihmiset voi parantua niinku kumpikin.”

”emmä varmaankaan ilman sitä yhteyden ottoa olis hakeutunut sinne, oli ihan ehdoton, että sanottiin, että tässä on nyt tämmönen paikka. Ilman sitä ei ois ollu asiaa mihinkää suuntaa.”

Vapaaehtoisuuden kannalla oli kuitenkin kolme muuta naista. He olivat yhtä miestä siitä, että hakeutuminen auttamisjärjestelmän piiriin täytyy olla naisesta itsestä lähtöisin ja perustua hänen omaan haluunsa. Niin sanottua pakko ohjausta tai pakottamista ei pidetty hyvänä.

”mulla oli itselläni vahva motivaatio jäsentää ja hahmottaa, pidän vapaaehtoisuutta tärkeänä.”

”kaikki avunhakemiseen liittyvä on lähtenyt minusta ja kun tätä katta se yhteydenotto tuli, tiesin, että osaan mennä oikeaan paikkaan.”

Kaikki naiset toivat esiin erityisen merkittävän tekijän liittyen palveluohjaukseen. Kaikki kertoivat, että työntekijän kannustava ajatus siitä, että heitä arvostetaan ja ajatellaan tuli esiin kaikkien naisten mielipiteistä.

”tuli sellanen olo, että oikeesti välitetään mitä tapahtuu kun otetaan yhteyttä siihen naiseen. Tuli sellanen olo et jos mie tarviinjotaki apuu niin voin sitte ottaa yhteyttä, se on tärkeää.”

”semmonen jatkuvuus, et joku pitää huolta tai ottaa yhteyttä.”

”joku ainaki tietää, joku ainaki mieltii, siitä välittyy kokemus naiselle et jos-taki voi pitää kiinni siinä eteenpäin mentäessä.”

”se emotionaalinen tuki on hirveen tärkeä, mulle on ollu iihan hirvee merkitys. Tuki, joka tulee sieltä se voi sit mahdollistaa sellasia asioita, jotka ei muuten ois mahdollisissa.”

”vei kyllä eteenpäin ku keskusteltii se oli kyllä heruttava mun olotilaani. Se on ollu semmosena kimmokkeena.”

Valmiina naisille jaettu tieto auttavista palveluista sekä niihin liittyvät tarkat yhteystiedot nähtiin tärkeänä kun tilanne parisuhteessa eteni siihen, että päättivät hakeutua avunpiiriin. Naisille sähköpostissa välitettyä tietoa olemassa olevista palveluista pidettiin hyvänä. Samassa yhteydessä naiset pitivät tärkeänä sitä, että myös miehille on olemassa oma auttamisjärjestelmä.

”niinku siitä pysty käyttämään ihan suoraan kun se tosi hirvee fiilis tuli.”

”tiesin teidän palvelusta niin tiesin, että kun tämmönen tilanne tulee ei tarvii jäädä yksin kenenkään osapuolen. Sillä on kauaskantoisia vaikutuksia kun voi itse päättää mitä tekee.”

”sain paljon kaikkia puhelinnumeroita ja yhteystietoja erilaisiin henkilöihin ja tarvitsinkin niitä sitten myöhemmin.”

”palveluohjaajalta olis saanu niitä tietoja siitä, että mitä kautta iittelle voi hankkia apua ja jos tulee teiän hommasta jotain kysyttävää voi aina soittaa.”

” kun annetaan valmiita kontakteja mihin voi ottaa se kynnyks madaltuu ja saa siitä voimaa ja rohkeutta.”

”se on aina helpompaa kun on valmis lista kädessä, saa valita jos haluaa ottaa yhteyttä.”

7 Luotettavuus ja eettisyys

Haastateltaviksi valikoituneet naiset valittiin ennalta asetettujen kriteerien mukaisesti. Tältä osin kriteerien täytyminen parantaa opinnäytetyön luotettavuutta mutta silti haastateltujen valikoituminen vaikuttaa vastauksiin ja sitä kautta myös tuloksiin. Tavoitteena oli haastatella myös maahanmuuttajataustainen nainen, mutta yhtään halukasta osallistujaa ei löytynyt. Kaikki osallistujat olivat suomalaisia, joten maahanmuuttajataustaisen naisen näkökulma jäi kokonaan pois. Pienen otoskoon vuoksi oli todella vaikea tehdä päteviä vertailuja naisten kokemusten kesken mutta, se ei ollut tarkoituksenakaan. Neljän haastateltavan määrä oli sopiva ottaen huomioon opinnäytetyyn laajuuden ja käytössä olleet muut resurssit.

Teemahaastattelun runko testattiin ennen haastatteluja ja harjoitushaastattelu toteutettiin kahdesti kun huomattiin pieniä muutostarpeita kysymysten asettelussa. Tästä oli oleellista apua ajankäytön kulumisen suhteen sekä miltä kysymykset kuulostivat haastateltavan kannalta. Teemat ja siihen liittyvät kysymykset toimivat hyvin avunhakemisen esteiden selvittämisen kannalta mutta, eivät niin hyvin selvitettäessä palveluohjauksen merkitystä. Kysymysten asettelu ei toiminut palveluohjauksen merkitystä selvitettäessä ja tulokset jäivät suppeiksi ja osittain epätydyttäväksi.

Haastateltavista kolmelle kävi hyvin ehdottamani haastatteluajankohta ja paikka. Paikaksi pyrittiin valitsemaan luotettava ja turvallinen ympäristö. Yksi naisista ei työkiireidensä ja työnluonteenvuoksi voinut saapua ehdotettuun tapaamispaikkaan. Hänen kanssaan käytiin puhelimitse keskustelu, jossa pyrittiin selvittämään mitä tarkoittaa jos haastattelu tehdään hänen työpaikallaan. Yhteisesti tultiin siihen tulokseen, että haastattelu voidaan toteuttaa hänen ehdottamassa paikassa eikä siitä koidu hänelle vaaraa tai ylimääräistä vaivaa.

Haastatteluissa vallitsee samanlaiset vuorovaikutustekijät kuin missä tahansa muussa vuorovaikutustilanteessa. Puhetta ohjaa yleiset, kulttuuriin pohjautuvat säännöt sekä haastateltavien omat käsitykset sallituista aiheista. Edes yksityiskohtainen tarina ei koskaan kuvaa asioita

sellaisen kuin ne ovat, vaan tarina kerrotaan aina omasta näkökulmasta käsin. Tämän lisäksi haastattelijan luomat teemat ohjaavat keskustelun kulkua ja sen painopisteitä. (Jylhä ym. 1996, 24-25.) Jotta haastateltava voi kertoa hänelle aroista tai vaikeista asioista tulee hänen voida luottaa kuulijaan ja tämän kykyyn vastaanottamaan kerrottu tarina. Kaikki haastatteluun osallistuneet olivat vieraita haastattelijalle. Kuitenkin luottamus syntyi nopeasti ja uskon, että osittain luottamuksen syntymiseen vaikutti Lyömättömän Linjan maine.

Kaikki haastattelut nauhoitettiin sanelukoneelle ja tämä parantaa työn luotettavuutta. Nauhoituksiin ei liittynyt mitään käytännön ongelmia missään vaiheessa. Nauhoitettu materiaali tallennettiin sirukortille, joka on haastattelijan säilytettävän lukitussa laatikossa. Mitään kirjallisia muistiinpanoja ei haastatteluista tehty mutta lopuksi tehtiin suullinen yhteenveto, jolla pyrittiin vielä varmentamaan jokaisen naisen turvallisuus. Kaikki naiset kertoivat osallistuvansa haastatteluun mielellään ja ilman velvollisuuden tai kiitollisuuden tunnetta. Tärkeänä he pitivät asian esillä pitämistä ja siitä puhumista. Myös mahdolliset uudet esille nousevat asiat, joilla naisia voitaisiin etistä tehokkaammin ohjata avunpiiriin, oli kahden naisen mielestä tärkein heidän päätökseensä vaikuttanut asia.

Kaikkien haastateltavat olivat vapaaehtoisesti mukana tutkimuksessa. Vapaaehtoisuudesta kerrottiin suullisesti kun asiaa esitettiin ensimmäisen kerran ja kirjallisesti enne haastattelunaloitusta. Kailla osallistujilla oli mahdollisuus kieltäytyä haastattelusta tai keskeyttää se heti halutessaan. Haastatteluun osallistuneiden henkilöisyydet pidettiin salassa kaikissa eri vaiheissa. Haastattelujen yhteydessä esiin tulleet nimet muutettiin litterointi vaiheessa. Naisten henkilöisyyden tunnistamista vaikeuttaa se, että he ovat kaikki eripuolilta pääkaupunkiseutua.

8 Tulosten tarkastelua ja pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää niitä tekijöitä, jotka olivat hankaloittaneet naisten hakeutumista avunpiiriin ja myös palveluohjauksen merkitystä naisten avunhakemisen kannalta. Aihetta lähestyttiin kahden tutkimuskysymyksen avulla, joista ensimmäinen liittyi avunhakemisen esteisiin ja toinen seikkoihin, jotka vaikuttivat päätökseen hakea apua. Kertynyttä tietoa voidaan käyttää palveluohjauksen kehittämis- ja toteuttamistyössä. Teemoissa huomio kohdistettiin haastateltujen naisten henkilökohtaisiin kokemuksiin avunhakemiseen liittyen. Aihetta haluttiin tarkastella, jotta palveluohjauksen merkitys naisten päätöksen kannalta tulisi esille.

Opinnäytetyöstä saatujen tulosten mukaan yhtenä avunhakemisen esteenä oli naisten kokema häpeän tunne. Saatu tulos on todettu jo aikaisemmissa tutkimuksissa. Väkivallasta seuraa naiselle häpeän tunnetta, syyllisyyttä, pelkoa, masennusta, epäonnistumisen kokemus, vas-

tuullisuuden kuormittuminen, yksinäisyys, hylätyksi tulemisentunne, eristetyksi ja alistetuksi joutumisen kokemukset. (Lehtonen & Perttu 1999, 38-39.) Epäonnistumisen kokemus äitinä ja puolisona tulivat esille naisten kuvaamissa tilanteissa. Nämä olivat selvästi seikkoja, jotka naisten kertoman mukaan hidastivat ja olivat osaltaan esteenä avunhaku prosessissa.

Kuten jo teoriaosassa todettiin, että Perhe- ja lähisuhdeväkivallan tapahtumapaikkana on usein oma koti ja tekijänä on oma kumppani tai läheinen, sama ihminen, jonka kanssa yhteinen arkielämä jaetaan. (sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007: 27, 17-18.) Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta samojen asioiden esiintyminen. Haastatellut kuvasivat tunnetta oltuaan puolison väkivallan kohteena sumuisen ja täysin epärealistisena. Tuloksissa esiin nousi myös, naisten kokema voimattomuuden ja epäuskon tunne. Oman tilanteen kuvaaminen sumuna oli hyvin vahva ja koskettava tapa ilmaista näitä asioita. Väkivaltaan liittyy paljon häpeää, salailua ja vaikenemista. Perhe- ja lähisuhdeväkivaltaan usein liittyvien alistussuhteiden vuoksi väkivallan kokija ei aina itse kykene tai halua saattaa asiaa viranomaisten tietoon. Tämä selviää myös sosiaali- ja terveysministeriön tutkimuksesta. (sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:17-18.)

Mielestäni tutkimuksessa nousi esille asia, jonka uskon vaikuttavan siihen, että avun hakemista siirrettiin myöhäisemmäksi ajankohdaksi. Kyse on yhden naisen uskomuksesta ainakin osittain siihen, että väkivaltainen käytös on vuorovaikutusongelma kahden ihmisen välillä. Asia ilmeni niin, että omalla käytöksellä oli vaikutusta siihen, että hän oli joutunut puolisonsa pahoinpitelemiksi. Tämä korosti käsitystä, jossa uskottiin, että väkivallan kohteena oleminen oli hyväksyttävää tästä johtuen. Haastatteluihin osallistuneet naiset olivat tätä opinnäytetyötä tehtäessä avunpiirissä ja vaikka oma syyllisyys haastatteluhetkellä korostunut naisten puheesta he kuitenkin katsoivat, että heidän vastuulla on osallistua parisuhteen parantamiseen. Tämä tukee jo aiemmin saatua tulosta, jota kuvaan opinnäytetyön teoria osuudessa. Siellä kuvataan selitystä väkivaltaiselle käytökselle ihmistenvälisenä vuorovaikutus ongelmana. Keskusteluissa on noussut esiin malli, jossa väkivalta on keskinäiseen vuorovaikutukseen liittyvä ongelma. (Holma & Wahlström 2005, 13.)

Itse oletin lähtökohtaisesti avunhakemisen esteenä olevan pelon väkivallan uusiutumisesta tai sen pahenemisesta kun ulkopuoliset saavat tietää asiasta. Tässä asiassa muutan käsitystäni ja vaikka tiedän häpeän ja epäonnistumisen tunteiden olevan merkittäviä tekijöitä, en arvannut niiden merkitystä näin oleelliseksi. Tutkimuksessa tuli ilmi yhteiskunnan asettamien paineiden merkitys. Yhteiskunta ja sen luomat menestyspaineet korostuivat haluna selvitä ilman ulkopuolista apua. Asiat haluttiin pitää omana tietona eikä niiden haluttu antaa tulla julkiseen keskusteluun auttajien myötä. Mielestäni tämä on sama asia, jossa naiset kuvasivat epäonnistumisen tunnetta äitinä ja puolisona.

Avunhakupäätökseen vaikuttaneita asioita tuli seuraavasti. Merkittävässä roolissa oli palveluohjaajan yhteydenotto. Kaikki naiset olivat kaikki samaa mieltä siitä, että kyseinen yhteydenotto madalsi kynnystä ja antoi paljon tietoa saatavilla olevista palveluista. Muutamassa tapauksessa jopa tuotiin esiin näkökulma, jossa ilman tätä yhteyttä ei välttämättä olisi jaksettu hakea apua tai tiedetty mihin hakeutua. Tutkimustuloksissa tuli esiin seikka, jonka totesin jo aiemmin (Lehtonen & Perttu 1996.) Tämä on naisen hyväksyminen omalla kohdallaan tapahtuneen väkivaltaisen teon kohteeksi joutuminen. Avunhakemista vauhditti tarjotun avun oikea aikaisuus liittyen tarjolla oleviin auttajapalveluihin. Valmiina kirjallisessa muodossa tarjotut yhteydet auttajaihin olivat oleellisia. Vertailu aikaisempiin tuloksiin ei ole mahdollista, sillä vastaavanlaista tutkimusta ei tiettävästi vielä ole toteutettu. Naisista kaksi tiesivät entuudestaan Lyömättömästä Linjasta sekä sen toiminta ajatuksesta. Samat naiset olivat myös tietoisia, että tämänkaltaisiin asioihin on tarjolla naisia ja lapsia auttavia tahoja. Tämä oli minulle uusi tieto ja vähän myös hämmästyin kuinka hyvin kaikki naiset olivat tietoisia myös miehille suunnatuista palveluista. Palveluohjaajan rauhallinen, vakaa ja asiallinen tyyli kuulla naista oli kaikkien mieleen. Heidän mukaansa se rauhoitti ja antoi ammattimaisen ja turvallisen vaikutelman koko Lyömättömän Linja toiminnasta.

Kysyessäni naisilta onko merkitystä sillä, että palveluohjauksen teki nainen vastasivat he kaikki myöntävästi. Tätä perusteltiin osin sillä, että toinen nainen ymmärtää asiaa naisen näkökulmasta. Sisarellisuutta naisten kesken tuotiin esille ja pidettiin oleellisena kuulluksi tulemisen kannalta. Myös eettinen näkökulma tuli esiin ja ymmärsin sen niin, että naiset pitivät tärkeänä uskollisuuttaan miestään ja parisuhdetta kohtaan. Naiset mielsivät kuvitellun tilanteen, jossa puhua palveluohjauksesta tekevän miehen kanssa epäeettiseksi parisuhdetta vastaan. Naiset olivat hyvin ehdottomia parisuhteelleen näin ollen keskustelu toisen miehen kanssa vaikka kysymyksessä olisi ollut työntekijä olisi heidän mukaansa rikkonut tätä näkemystä.

Oman merkityksensä päätökselle oli tieto siitä, että myös miestä voitiin hänen halutessaan auttaa. Naiset pitivät tärkeänä arvostavaa ja empaattista suhtautumista myös heidän puolisoaan kohtaan sekä kokonaistilanteeseensa. Naisten tuntema kokemus arvostuksesta ja heistä huolehtimisesta koettiin itsetuntoa nostavaksi tekijäksi. Tämä vahvisti käsitystä pitää huolta omasta hyvinvoinnista ja kannusti hakeutumaan auttajan luokse. Palveluohjaukseen liittyen pidettiin tärkeänä, että naisiin oltiin yhteydessä myöhemmin ennalta sovittuna ajankohtana. Tällä oli vaikutusta siihen kun naiset vielä pohtivat lopullista päätöstä avun hakeutumisen kannalta palveluohjaukseen liittyvä ennalta sovittu yhteydenotto kannusti heitä konkreettisesti tekemään omalle asialle jotain. Lasten hyvinvoinnin merkitystä pidettiin erityisen tärkeänä lopullisen päätöksen teossa. Tarve puhua asioista omasta näkökulmasta oli merkittävä. Keskusteluissa ei kaivattu parisuhteeseen liittyviä pohdintoja, eikä miestä arvostelevia näkemyksiä vaan haluttiin puhua omasta kokemuksesta ja väkivallasta seuranneista asioista. Pu-

humisen tärkeys ja asioiden ulos saaminen oli kaikilla oleellisen tärkeänä. Tuloksista esiin tuli seikka, joka oli päätösvalta itseään koskevissa asioissa. Oli erityisen tärkeää, että naiset saivat ratkaista hakeutuako palveluihin vai ei. Tämä oli erityisen oleellista myös itsetunnon ja elämässä eteenpäin menemisen kannalta.

Tehdessäni tätä opinnäytetyötä työskentelen Espoon Lyömättömässä Linjassa ja tapaan päivittäin miehiä, jotka ovat kohdistaneet väkivaltaa puolisoonsa tai muuhun perheenjäseneseen. Suomessa joutuu vuosittain joka viides nainen perhe- ja lähisuhdeväkivallan kohteeksi. Kohtaamani miehet ovat poikkeuksellisia siksi, että he ovat päättäneet itse ottaa vastuuta teoistaan ja sen myötä haluavat toimia tulevaisuudessa ilman väkivaltaisista tekoista. On upea seurata niitä oivalluksia, joita miehet kohdallaan tekevät löytäessään itselleen uusia toimintatapoja. Väkivalta jättää aina jälkensä mutta käytännön kautta olen saanut todistaa siitä monen selvinneen, niin väkivallan uhrin kuin myös tekijän.

Saatuani tilaisuuden näiden naisten haastatteluihin totesin olevani miehenä hyvin poikkeuksellisessa asemassa. Oli mahtava tavata nämä rohkeat ja nöyrät selviytyjänaiset. Kävin mielessäni paljon läpi sitä, että miten nämä kertomukset mahdollisesti vaikuttavat tulevaisuudessa työskentelyyni miesten kanssa ja muuttaako se kantaani jollain lailla. En ole vielä havainnut itsessäni sellaista muutosta, jossa en voisi tehdä nykyistä työtäni kuten ennen. Päinvastoin sain erityisesti itselleni paljon uutta kokemusta ja vähintäänkin saman verran erinäkökulmaa asioihin. Tarkoitan tällä sitä, että ymmärrän ehkä hitusen miltä asettuminen naisen asemaan tuntuu enkä tällä missään tapauksessa halua vähätellä naisen tai miehen kokemusta. Ihmeellistä oli huomata haastateltavien avoimuus ja kunnioittava sekä arvostava suhtautuminen työhöni Lyömättömässä Linjassa. Kukaan naisista ei osoittanut millään lailla katkeruutta tai kritisoinut toimintaamme vaikka olisin sen oikein hyvin ymmärtänyt heidän kokemuksena perusteella.

Tein opinnäytetyöni työni ohella ja silloin oli oltava erityisen tarkkana omien ajatusten koossapitämisen kanssa. Koin, että jotkin aiheet olivat hyvin itsestään selviä ja piti välillä pinnistellä erottaakseen tutkimuksen perustuksesta. Tein paljon yhteistyötä kollegani Sanna Eskolan kanssa, joka toimii palveluohjaajana. Sannan kanssa käydyt keskustelut liittyen koko opinnäytetyön prosessiin ovat olleet ensiarvoisen tärkeitä. Olen saanut mahdollisuuden peilata omia kokemuksiani hänen käytännön kokemukseen ja myös olen aina tarvittaessa voinut tarkentaa ja tähdentää asioita. Olen varma, että myös ammatillisesti olen kehittynyt tätä työtä tehdessäni niin ihmisten kohtaamisessa kun erilaisten näkemysten huomioimisessa. Vaikkakin kyseinen aihealue on minulle työn kautta entuudestaan tuttu, on teoria osuus ja siihen syventyminen mielestäni auttanut naisiin kohdistuvan väkivallan erinäkökulmien huomioimisen tärkeyden. Oman haasteensa on myös tuonut pienten lasten vanhemmuus ja työelämän yhteensovittaminen opiskeluihin.

Lähteet

Ewalds, H. (toim.) 2005. Kenelle lyönnit kuuluvat? Kuntaopas pari- ja lähisuhdeväkivallan ehkäisytyöhön. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2005:7. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere:Vastapaino.

Hautamäki, J. 1997. Perheväkivalta käännekohta miehen elämässä. Helsinki: Miessakit ry

Hautamäki, J. 2002. Väkivaltatyön periaatteet ja toimintamalleja. Teoksessa Rautava, M. & Perttu, S. (toim.) 2002. Naisiin kohdistuva pari- ja lähisuhdeväkivalta. Käsikirja perus- ja täydennyskoulutukseen. Naisiin kohdistuvan väkivallan ehkäisyprojekti. Helsinki: Stakes.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hudson O'Hanlon, W. & Weiner-Davis, M. 1990. Ratkaisut löytyvät - psykoterapian uusi suunta. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Husso, M. 2003. Parisuhdeväkivalta. Lyötyjen aika ja tila. Tampere:Vastapaino

Kiiltomäki, A. , & Muma, P. 2007. Tässä ja nyt sairaanhoitaja tekee kriisityötä. Mediacenter: Gummerus

Lehtonen, A. & Perttu, S. 1999. Naisiin kohdistuva väkivalta. Tampere: Kirjayhtymä Oy

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy

Niemi-Kiesiläinen, J. 2004. Rikosprosessi ja parisuhdeväkivalta. Juva: WS Bookwell Oy

Palosaari, E. 2007. Lupa särkyä kriisistä elämään. Helsinki: Edita Prima Oy

Perttu, S. 1998. Perhe- ja lähisuhdeväkivalta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Ensi- ja turvakohtien liiton julkaisu 19. Helsinki: Nykypaino Oy

Pietiläinen ja Seppälä. 2003. Palveluohjaus. Helsinki: Kehitysvammaliitto

Rautava, M. & Perttu, S. 2001. Tavoitteena uhrin turvallisuus - näkökulmia naisiin kohdistuvan väkivallan ehkäisyyn.

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007. Koko perhe kierteessä. Helsinki: Yliopistopaino

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2005. Hallituksen tasa-arvo-ohjelma. Helsinki: Yliopistopaino

Suominen, S. 2002. Henkilökohtainen palveluohjaus. Helsinki: Kehitysvammaliitto

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Kehitysvammaliitto

Säävälä, H., Pohjoisvirta, R., Keinänen, E. & Salonen, S. 2006. Mies varikolle. Apua lähisuhdeväkivaltaan. Oulu: Oulun ensi- ja turvakoti ry. Oulu: Oulun ensi- ja turvakoti.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi

Liitteet

Liite 1 Tutkimuslupahakemus

Arvoisa Naisten Apu Espoossa ry:n hallitus,

Pyydän kohteliaasti tutkimuslupaa opinnäytetyötäni (sosionomi AMK, Laurea-ammattikorkeakoulu) varten. Opinnäytetyöni aiheena on perhe -ja lähisuhdeväkivaltaa kokeneille naisille suunnatun tehostetun palveluohjauksen sisällön tutkiminen.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää naisille suunnatun palveluohjauksen sisällön merkitystä avunpiiriin hakeutumiseen kannalta. Opinnäytetyön alustavat tutkimuskysymykset ovat seuraavat: mitkä tekijät edesauttavat naisen avunpiiriin hakeutumista ja millaisilla asioilla on naisten mielestä vaikutusta siihen, etteivät kaikki naiset halua apua. Mikä on väkivaltaa kokeneiden naisten mielestä oleellista, kun kehitetään miehille suunnattuja palveluita ja millaisia asioita olisi jatkossa otettava huomioon.

Tutkimusaineistoni on tarkoitus kerätä kevään 2008 aikana haastattelemalla tehostettuun palveluohjaukseen osallistuneita naisia. Tutkimusaineistoni koostuu pääasiallisesti nauhoitettuja haastatteluista, jotka ovat tarkoitus muuttaa kirjalliseen muotoon.

Opinnäytetyötä tullaan hyödyntämään kehitettäessä naisille suunnattua palveluohjausta Espoon Lyömättömässä Linjassa. Työ palvelee myös miehille tarkoitettua Espoon Lyömättömän Linjan toimintaa ja sen kehittämistä.

Ystävällisin terveisin

Arto Halme

Liite 2 Lupa haastatteluun

Annan alla olevalla päivämäärällä luvan keskustelujen nauhoittamiseen.

Nauhoituksessa kertynyttä aineistoa käytetään ainoastaan sosiaalian opintoihin liittyvän opinnäytetyön tekemiseen. Opinnäytetyö tehdään Laurea - ammattikorkeakoulussa ja sen aiheena on palveluohjauksen merkitys naisten avunhakeutumisen kannalta. Opinnäytetyötä voidaan käyttää koulutustilaisuuksissa ja palveluohjauksen kehittämiseen.

Nauhoittamisessa kertynyttä aineistoa käytetään niin, ettei kenenkään henkilöllisyys tule esille. Nauhaa ei käytetä muihin käyttötarkoituksiin, kuin edellä on mainittu.

Espoossa ____/____ _____

Allekirjoitus

Liite 3 Teemahaastattelu kysymykset

1. Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet naisten hakeutumiseen avunpiiriin ja minkälaisia odotuksia naisilla on palveluohjauksen sisällöstä?

Miten koit yhteyden oton?

Millaista hyötyä palveluohjauksesta oli sinulle?

Mikä oli sinulle ratkaisevaa, että päätit hakea/jättää hakematta itsellesi apua?

Oliko avunhakuprosessissa käytännön vaikeuksia/mikä avunhakemisen kannalta oli tai on sinulle vaikeaa?

2. Mitkä asiat vaikuttavat naisten mielestä siihen, etteivät jotkut naiset ota tarjottua apua vastaan?

Mikä mielestäsi vaikuttaa siihen etteivät naiset hae apua?

Mistä mielestäsi johtuu etteivät kaikki naiset ota tarjottua apua vastaan?

Mitkä asiat tulisi huomioida, jotta mahdollisimman moni nainen voisi hakea apua ja ottaa sen vastaan?

Onko mielestäsi sillä väliä naisen kannalta, koska palveluohjausyhteydenotto tapahtuu ajallisesti väkivaltatilanteen jälkeen?

Mitä jatkossa odostat palveluohjaukselta omalla kohdallasi?