



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Verkossa tehtävä väkivaltatyö- Työntekijöiden kokemuksia

Kyrö, Tytti

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Verkossa tehtävä väkivaltatyö- Työntekijöiden kokemuksia

Tytti Kyrö
Rikosseuraamusala
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2013

Tytti Kyrö

Verkossa tehtävä väkivaltatyö- Työntekijöiden kokemuksia

Vuosi 2013 Sivumäärä 65

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailla, miten väkivaltatyötä tehdään verkossa ja mikä on työmuodon merkitys ja mahdollisuus työntekijöiden näkökulmasta. Työntekijöiden ajatuksien selvittäminen on tärkeää, jotta saadaan uutta tietoa verkossa tehtävästä väkivaltatyöstä ja näin myös ideoita työmuodon kehittämistyölle. Nettiturvakoti on Ensi- ja turvakotien liiton ylläpitämä virtuaalinen turvakoti, josta löytyy monipuolisesti tietoa perhe- ja lähisuhdeväkivallasta. Siellä on huomioitu kaikki perhe- ja lähisuhdeväkivallan osapuolet: väkivallan kokijat ja tekijät, lapset ja nuoret sekä väkivallasta huolestuneet läheiset. Sivustolta löytyy erilaisia testejä ja gallupeja, keskustelupalstoja sekä chat-palvelu. Tätä opinnäytetyötä koskettaa erityisesti nettiturvakodin kahdenkeskinen keskustelu- eli chat-palvelu.

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen tutkimus, ja tutkimusaineisto koostuu nettiturvakodin viiden chat-työntekijän teemahaastattelusta. Toteutin haastattelut joulukuun 2012 aikana. Teoreettisena pohjana työlle on perhe- ja lähisuhdeväkivaltaan liittyvä kirjallisuus ja tutkimukset. Ilmiön laajuuden, monimuotoisuuden ja ongelmallisuuden ymmärtäminen on tärkeää, jotta voidaan lähteä pohtimaan esimerkiksi siihen liittyviä auttamispalveluita. Teoreettisena viitekehysenä kerrotaan jonkin verran myös väkivaltatyöstä yleisesti sekä opinnäytetyöhöni olennaisesti liittyvästä verkkoauttamisesta.

Opinnäytetyön tulokset tuottivat hyvin tietoa verkossa tehtävästä väkivaltatyöstä. Pääpiirtein verkossa tehtävä väkivaltatyö on melko samanlaista kuin kasvotusten tehty väkivaltatyö. Verkossa tehtävä väkivaltatyö sijoittuu jonnekin matalan kynnyksen palveluiden ja väkivaltatyön erityispalveluiden välille. Suurimpana erona ja etuna verkossa tapahtuvassa väkivaltatyössä on se, että chat-keskusteluissa lähdetään heti puimaan itse väkivaltaongelmaa. Rankat ja häpeällisetkin asiat kerrotaan heti. Jokseenkin yllättävää tietoa on se, että miten monipuolisesti ja laajasti väkivaltatyötä voidaan verkossa tehdä, ja tulosten perusteella voidaankin kyseenalaistaa ajatusta, että verkkopalvelut olisivat vain täydentävässä ja ennaltaehkäisevässä roolissa.

Verkossa tehtävän väkivaltatyön merkitys on se, että näin väkivaltatyöstä tehdään maksutonta ja valtakunnallista kaikille. Verkossa tehtävä väkivaltatyö on tärkeä lisä muutoin heikossa tilassa olevalle perhe- ja lähisuhdeväkivaltatyön kentälle.

Asiasanat: Nettiturvakoti, chat-työskentely, väkivaltatyö, perhe- ja lähisuhdeväkivalta, verkkoauttaminen

Tytti Kyrö

Online done work against domestic violence- Employees' perspective

Year	2013	Pages	65
------	------	-------	----

The purpose of this thesis is to describe how the work with people suffering from domestic violence is done online and what is the meaning and the possibility of that from the workers' point of view. To discover the workers' ideas is important because that is how we get new information of this type of work and ideas for development. Finnish Online Family Shelter is a virtual shelter upheld by The Federation of Mother and Child Homes and Shelters. From Finnish Online Family Shelter you can find a variety of information of domestic violence. There is something for all the family and domestic violence partners: victims of violence and the perpetrators, children and young people, as well as people concerned of domestic violence. From the site you can also find a variety of tests and polls, message boards and a chat service. This thesis focuses in particular on the virtual shelters bilateral discussion- chat service.

This thesis is a qualitative research and the data consists of virtual shelters five chat-workers theme interviews. The interviews were made in December 2012. The theoretical framework of the thesis consists of literature on domestic and intimate partner violence and studies. The extent of the phenomenon, the diversity and the difficulty of understanding it is important so that we can examine for example the related services. The theoretical basis explains to some extent the work of domestic violence in general as well as my thesis essentially related to the network helping.

The results of the study provided good information about the domestic violence work done online. In general the online work against domestic violence is quite similar to the face to face done work against domestic violence. The online work is somewhere between low-threshold services and the special services. The biggest difference and advantage of the network against domestic violence is that the chats are taken up immediately to discuss the problem of violence itself. Tough and shameful things are told right away. It is somewhat surprising that how variedly and widely the work against domestic violence can be done online. The results indicate that it would call into question the idea that the online work is only in supplementary and preventive role.

The task of online done work against domestic violence is the fact that this work can be done for free and nationwide. This online work is an important addition to the work against domestic and intimate violence work field, which is in poor condition.

Keywords: Finnish Online Family Shelter, chat service, work against domestic violence, domestic violence, online work

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Perhe- ja lähisuhdeväkivalta ilmiönä	7
	2.1 Ongelman laajuus	9
	2.2 Miesten ja naisten tekemä väkivalta	10
3	Väkivallan määrittely	12
	3.1 Väkivallan muodot ja osapuolet	14
	3.2 Väkivallan seuraukset	16
	3.3 Sukupolvelta toiselle?	17
	3.4 Muutamia selitysmalleja	18
4	Väkivaltatyö	20
	4.1 Ensi- turvakotien liitto	23
	4.2 Auttamispalveluita	24
	4.2.1 Turvakodit	24
	4.2.2 Jussi-Työ	25
	4.2.3 Nettiturvakoti	26
5	Verkkoauttaminen	28
	5.1 Erona kommunikointitapa	29
	5.2 Verkkopalvelut tietoyhteiskuntaa mahdollistamassa	31
6	Tutkimuksen toteutus	32
	6.1 Tutkimuskysymykset	33
	6.2 Aineisto ja sen kerääminen	34
	6.3 Aineiston analyysi	36
	6.4 Validiteetti ja reliabiliteetti	39
7	Tutkimustulokset	39
	7.1 Lähtökohdat verkossa tehtävään väkivaltatyöhön	40
	7.2 Väkivaltatyön toteuttaminen verkossa	41
	7.3 Väkivaltatyön asiantuntijana verkossa	43
	7.4 Väkivaltatyö työtapana	46
	7.5 Verkossa tehtävän väkivaltatyön kehitystarpeet	49
8	Tulosten esittely ja johtopäätökset	52
9	Pohdinta	57
	Lähteet	61
	Liitteet	64

1 Johdanto

Opinnäytetyössäni tulen kuvailemaan miten väkivaltatyötä toteutetaan verkossa. Tulen pohtimaan, että mikä on verkossa tehtävän väkivaltatyön paikka ja merkitys perinteisen väkivaltatyön kentällä ja yleisesti. Tutkimuksen kohteena on Ensi- ja turvakotien liiton ylläpitämä turvakoti.net- sivusto, ja sen tarjoamat väkivaltatyön palvelut ja erityisesti siellä toteutettava chat-työskentely. Chat- työntekijöinä toimii Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistyksien, esimerkiksi turvakotien, työntekijöitä.

Turvakoti.net eli tutummin Nettiturvakoti avattiin kaikkien käyttöön vuonna 2001. Nettiturvakodin tavoitteena on koota yhteen sivustoon perhe- ja lähisuhdeväkivalta- aiheen palveluja ja ammattitietoa, mitkä ovat kaikkien saatavilla ja helposti käytettävissä. Nettiturvakodissa on apua kaikille väkivallan osapuolille; lapsille ja nuorille, väkivaltaa kokeneille, väkivallan tekijöille ja huolestuneille läheisille. (Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 35 2006, 105.)

Sain idean opinnäytetyölleni suorittaessani viimeisen kymmenviikkoisen työharjoitteluni Espoon turvakodissa. Espoon turvakodissa kaksi työntekijää toimivat Nettiturvakodin chat-työntekijöinä ja heiltä tulikin idea, että aihetta olisi hyvä tutkia palvelun ollessa niin uusi ja ainutlaatuinen. Kiinnostus verkossa tehtävään väkivaltatyöhön syttyi heti. Aiheen valitsemisen jälkeen olin yhteydessä Nettiturvakodin suunnittelijaan, jonka kanssa muokkasimme tutkimuksen aiheen sopivaan muotoon. Näkökulman aiheeseen valitsimme niin, että tutkimuksesta on hyötyä Nettiturvakodin chat-toiminnan kehittämistyölle ja niin, että tutkimus tuottaisi uutta tietoa verkkoväkivaltatyöstä.

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen tutkimus. Toteutin opinnäytetyöni haastattelemalla viittä verkkoauttajaa. Työntekijöiden näkökulma verkkoauttamisen tutkimiseen tuntui luontevimmalta, sillä verkkoasiakkaiden haastatteleminen olisi ollut haasteellista. Haastattelut olisi jouduttu toteuttamaan luultavasti verkossa ja näin ollen haastatteluiden luotettavuus olisi ollut kyseenalaista. Verkkoauttajien haastattelut olivat teemahaastatteluita ja ne tapahtuivat kasvotusten.

Teoriapohjana kerron aluksi väkivaltailmiöstä yleensä, sekä siitä missä ja miten väkivaltatyötä tehdään yleisesti. Esittelen väkivallan muodot ja keitä ovat väkivallan osapuolet. Kerron myös lyhyesti opinnäytetyöni yhteistyökumppanista Ensi- ja turvakotien liitosta ja sen jäsenyhdistyksistä. Teoriapohjaan kuuluvat asiat on tärkeä esitellä, sillä niistä lähtökohdista tehdään myös verkossa tehtävää väkivaltatyötä. Nimenomaan verkossa tehtävästä väkivaltatyöstä ei ole aikaisempaa tutkimustietoa. Verkkoauttamisesta löytyy jonkin verran tietoa ja väkivaltatyötä on tutkittu jo pitkään.

Tutkimuksessani tulen pohtimaan erityisesti sitä, että mikä on verkkoväkivaltatyön merkitys ja mahdollisuus väkivaltatyön kentällä. Ajatuksena myös selvittää, että mihin ja miksi verkkoväkivaltatyötä ja sen chat-työskentelyä tarvitaan. Kerron jonkin verran myös siitä, että miten chat-työskentelyä toteutetaan käytännössä. Tutkimuksen tulokset pohjautuvat verkkoväkivaltatyöntekijöiden omiin kokemuksiin ja tutkimus on kuvaus verkossa tehtävästä väkivaltatyöstä.

2 Perhe- ja lähisuhdeväkivalta ilmiönä

Pitkään on ajateltu, että tyypillisimmät väkivaltateot tapahtuvat kadulla ja pimeillä kujilla tuntemattoman henkilön tekemänä päällekkarkauksina ja pahoinpitelyinä. Suomessa tehdyistä uhritutkimuksista kuitenkin selviää, että esimerkiksi törkeistä pahoinpitelyistä noin 50 prosenttia tapahtuu tuttavien, sukulaisten ja perheenjäsenten kesken. Tutkimuksista selviää myös, että lähes puolessa tapauksista pahoinpitelyiden tapahtumapaikkana on ollut uhrien oma koti tai muu asuinhuoneisto. On sanottua, että perhe- ja lähisuhdeväkivalta on usein muuta väkivaltaa raaempaa, toistuvampaa ja uhreina ovat melkein yksinomaan naiset. (Laine 1991, 98.)

Lähisuhteessa esiintynyt väkivalta on tunnettu ilmiönä jo pitkään, mutta sosiaalisesti ongelmaksi se on tunnustettu länsimaissa vasta 1970-luvulla. Ongelman esiin tuominen ja asiaan puuttuminen on pitkälti feministisen liikkeen ansiota. Alettaessa tutkia perheväkivaltaa huomio kiinnittyi pitkään perhesuhteiden, vuorovaikutusongelmien ja sosiaalisen huonosaisuuden tutkimiseen. Väkivallan sukupuoliutuneisuutta ja siihen liittyviä valtakytköksiä ei juurikaan ajateltu. Esimerkiksi juuri parisuhdeväkivalta nähtiin kahden tasavertaisen henkilön kamppailuna, ja asiaa käsiteltiin sukupuolineutraalein termein. Näistä lähtökohdista myös eri väkivaltatyötä tekevät palvelut kuten turvakodit, mielenterveystoimipaikat ja perheneuvolat ovat alkaneet tehdä työtään. (Keskinen 2005, 14.)

Jonkin ajan kuluttua, ulkomaisten esimerkkien mukaisesti, Suomessa alettiin kuitenkin miettiä lähisuhdeväkivaltaan liittyviä sukupuoli- ja valtakysymyksiä. Puhe ”miesten naisiin kohdistamasta väkivallasta” alkoi yleistyä ja asialla alkoi olla vaikutuksia myös väkivaltatyön käytäntöihin. Palveluita ja väkivaltatyötä alettiin kehittää ja toteuttaa siitä näkökulmasta, että lähisuhdeväkivallassa tekijät ovat yleisimmin miehiä ja kokijat naisia. 1990-luvulta lähtien perheväkivaltaa onkin tutkittu sukupuolisensitiivisestä eli sukupuolen huomioonottavasta näkökulmasta. (Keskinen 2005, 14.)

Perhe- ja lähisuhdeväkivallan on ajateltu pitkään olevan perheen keskinäinen asia, johon ei siis edes yhteiskunnan ole syytä puuttua. Tällainen käsitys on edelleen useissa kulttuureissa.

Naisiin ja lapsiin kohdistuva väkivalta nähdään YK:ssa yhtenä maailman laajimmista ja vaikeimmista ongelmista. Perhe- ja lähisuhdeväkivaltaan liittyvää lainsäädäntöä uudistettiin 1990-luvulla, kun ongelman vakavuuteen havahduttiin. Suomi sitoutui kansainvälisiin sopimuksiin, joka tarkoitti käytännön toimenpiteenä sitä, että Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnoima ja Stakesin toteuttama viisivuotinen Naisiin kohdistuvan väkivallan ehkäisy-projekti sai alkunsa. Projektin merkittävin saavutus oli se, että valtio ja kunnat sitoutuivat ehkäisemään perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa. (Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 35 2006, 7.)

Kansalaisjärjestöt ovat kuitenkin ajaneet samoja asioita jo ennen valtion reagoidessa perhe- ja lähisuhdeväkivaltaongelmaan. Ensi- ja turvakotien liitossa ja sen jäsenyhdistyksissä on toteutettu perhe- ja lähisuhdeväkivallan ehkäisy- ja hoitotyötä 70-luvulta alkaen. Jäsenyhdistyksissä tehty työ, koulutus ja tutkimus ovat osoittaneet tuloksellista osaamista ja tuottaneet uutta tietoa perhe- ja lähisuhdeväkivaltailmiöstä. (Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 35 2006, 7.)

Miesten parisuhteessa käyttämä väkivalta on Suomessa suurelta osin yksityinen ja salattu ongelma. Perheväkivallasta ei siis juuri puhuta, joten tarkkaa kuvaa ongelman laajuudesta ei myöskään ole. Tiedämme kuitenkin sen, että perhe- ja lähisuhdeväkivalta on ihmisoikeuksia ja tasa-arvoa loukkaavaa, vaarantaa terveyttä ja hyvinvointia, sekä ihmisten turvallisuutta. Perhe- ja lähisuhdeväkivalta on laaja ja monimuotoinen ongelma, koska se ei liity mihinkään tiettyyn määriteltyyn ryhmään, vaan sitä esiintyy kaikissa ikä-, koulutus- ja sosiaaliryhmissä. Erityisesti ylempien sosiaaliryhmien perheväkivaltatapaukset pysyvät piilossa. (Nietola 2011, 11). Toistensa tuntevien tai yhdessä asuvien kesken tapahtuva väkivalta ei ole kuitenkaan yksityisasiä, johon ei pitäisi puuttua. Siihen tulee tarttua samalla tavoin kuin esimerkiksi kadulla tapahtuvaan väkivaltaan. (Nyqvist 2001, 9.)

Perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa voidaan kutsua vaikeasti lähestyttäväksi sosiaaliseksi ongelmaksi. Asia voidaan väittää olevan näin Leo Nyqvistin mukaan kolmesta eri syystä. Ensinnäkin koti ja perhe on mielletty yksilöiden turvasatamaksi ja intiimiksi alueeksi, jonka mielellään yhteiskuntakin "jättää rauhaan". Voidaan ajatella, että koti on yksityinen asia, jonka vastakohtana ovat tällöin julkiset asiat ja alueet. Tämä yksityinen alue näin ollen suojelee yksilöitä kaikelta julkiselta. Tämä voi pahimmassa tapauksessa johtaa siihen, että joidenkin "perhehelvetti" voi jatkua hyvin pitkään yksilöiden yksityisissä alueissa, muilta piilossa. Edes yhteiskunnan "ainoa reitti" perheeseen lapsilainsäädäntöön nojaten ei takaa ongelmien esilletuloa. Pääsääntöisesti kotia on pidetty turvallisena paikkana, minkä vuoksi siellä tapahtuva väkivalta on saanut erilaisen merkityksen kuin julkisella paikalla tapahtuva väkivalta. Kun sanotaan, että "kadut ovat vaarallisia, koti turvallinen", niin voidaan karkeasti sanoa, että miesten osalta asia on pitkälti näin, mutta naisten osalta vaarallisimmat paikat ovat koti ja työpaikka. (Nyqvist 2001, 13.)

Toisekseen perhe- ja lähisuhdeväkivallan tekee vaikeasti lähestyttäväksi ongelmaksi se, että kun väkivaltaongelman käsittely on todettu sukupuolittuneeksi asiaksi, niin ongelman käsittely on luonut selvästi kaksi eri leiriä: tekijät ja uhrin. Tämä vastakkainasettelu on taannut uhrien avunsaannin, mutta tekijöitä (useimmiten miehiä) on ollut vaikea saada avun piiriin. Asiaa hankaloittaa edelleen se, että miehet ovat tottuneet ajattelemaan, että heidän tulisi itse kyetä ratkaisemaan omat ongelmansa, sillä avun hakeminen saattaisi osoittaa heikkoutta ja naisellisia piirteitä. (Nyqvist 2001, 13- 14.)

Kolmannekseen ongelmaa on vaikea lähestyä, koska eräissä sosiaalisissa käytännöissä perhe nähdään sekä syynä, että ratkaisuna yksilötasolla esiintyviin ongelmiin. Väkivaltaongelma voidaan nähdä joko aikuisten vuorovaikutusongelmana, ja siten osana perheen muuta ongelmaa tai väkivaltaongelmana, josta voidaan erottaa väkivallantekijä ja hänen uhrinsa. (Nyqvist 2001, 14.)

2.1 Ongelman laajuus

Perhe- ja lähisuhdeväkivallan ollessa perheen- tai lähisuhteen sisäinen arka asia, sen laajuuden ja määrän tarkastelu on ongelmallista. Pahoinpitelyt ja erityisesti lievät pahoinpitelyt tulevat hyvin harvoin poliisin, tai muidenkaan auttajatahojen tietoon. Näin ollen erilaiset viranomaistilastot kuvaavat perhe- ja lähisuhteissa tapahtuvan väkivallan määrää melko huonosti. Tilastot kertovat vain murto-osan, rikosilmoitusten ulkopuolella, tapahtuvasta perhe- ja lähisuhdeväkivallasta. (Hautamäki 1997, 22.) Poliisin tietoon tullut väkivalta, sekä perheen sisällä, että muissakin olosuhteissa tapahtuva väkivalta on pääasiallisesti miesten tekemää. Poikkeuksena tästä on lapsiin kohdistuva henkirikollisuus. Jotkut kyselytutkimuksista antaa väkivallasta erilaisen kuvan kuin viranomaisten tilastot. Esimerkiksi uhritutkimuksista saadaan selville tietoa myös siitä väkivallasta, joka ei näy viranomaisille. Uhritutkimuksissa kysytään suoraan henkilöiltä itseltään, ovatko he kokeneet väkivaltaa ja jos on, niin kenen taholta ja millaista väkivaltaa. Näistä tilastoista selviää sukupuolta ja väkivaltaa koskevia tietoja. (Hautanen 2012)

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksen mukaan Suomessa 100 000 naista joutuu vuosittain puolisonsa fyysisen tai seksuaalisen väkivallan kohteeksi. Kuitenkin esimerkiksi vuonna 2007 poliisin tietoon tuli vain 3605 perheväkivaltarikosta. Uhreista 368 oli alle 15-vuotiaita, 240 15-20-vuotiaita ja loput 2812 parisuhdeväkivallan uhreja. 14 prosenttia väkivallan uhreista oli miehiä. (Ensi- ja turvakotien liitto a.) Vertailuna vuonna 1996 perheväkivallasta tehtiin 2409 rikosilmoitusta. Osassa ilmoituksissa tehtiin samalla kertaa rikosilmoitus useammasta tapauksesta, jolloin asianomistajien määrä on pienempi, 2353. Ilmoitetuista perheväkivallan uhreista naisia oli 1887. Parisuhdeväkivaltaa tapauksista oli 1309, joidenka kohteena oli naisia 1185.

(Hautamäki 1997, 23.) Voidaankin sanoa, että joko ilmoitusherkkyys poliisille on noussut tai perhe- lähisuhdeväkivalta on lisääntynyt.

Sanotaan, että mitä lievemmästä väkivallasta on kyse, niin sitä useammin se jää piilorikollisuudeksi. Naisiin kohdistuva väkivalta tulee harvemmin viranomaisten tietoon kuin miehiin kohdistuva. Asiaa selittää esimerkiksi sillä, että koska miehet joutuvat usein väkivallan uhreiksi julkisilla paikoilla ja tuntemattomien taholta, niin asioista myös ilmoitetaan helpommin poliisille. (Hautanen 2012)

Yleisesti väkivallasta tiedetään tilastollisesti hieman enemmän. Ilmoitusherkkyys poliisille on luultavasti isompi, kun väkivallantekijä ei ole uhrin lähipiiristä. Oikeuspoliittisessa tutkimuslaitoksessa toteutetussa tutkimuksessa ”Suomalaiset väkivallan ja omaisuusrikosten kohteena 2012” selvitettiin uhkailun, fyysisen väkivallan sekä omaisuusrikosten kohteeksi joutumista ja tietoja väkivallan pelosta. Tutkimuksessa selvisi, että noin joka kymmenes suomalainen 15-74-vuotias oli vuoden aikana joutunut läimäisyyn tai sitä vakavamman väkivallan kohteeksi. Yhtä yleisiä olivat miesten ja naisten väkivaltakokemukset, mutta ne olivat erilaisia. Naiset kokivat väkivaltaa useammin työtehtävissään ja kotonaan, miehet puolestaan ravintoloissa ja julkisilla paikoilla. Joka kolmas 15-74-vuotias oli vuoden aikana pelännyt joutuvansa väkivallan uhriksi iltaisin kodin ulkopuolella. Neljä sadasta oli pelännyt joutuvansa perheenjäsenen väkivallan kohteeksi. (Sirén, Danielsson & Kivivuori 2013)

Tarkasteltaessa kaikenlaisia henkirikoksia eniten Euroopassa tehdään henkirikoksia asukasta kohden Venäjällä. Muita tunnettuja korkean henkirikollisuuden maita Euroopassa ovat Suomi, useimmat Balkanin maat, Baltian maat ja Itä-Euroopan maat. Suomessa tehdään vuosittain kaksi kertaa enemmän henkirikoksia asukasta kohden kuin esimerkiksi Ruotsissa, Norjassa tai Tanskassa. WHO:n mukaan Venäjän ohella maailman väkivaltaisimmat valtiot ovat Afrikasta ja latinalaisesta Amerikasta. (Ensi- ja turvakotien liitto a.)

2.2 Miesten ja naisten tekemä väkivalta

Väkivallan tekijöiden ja uhrien sukupuoli puhuttaa. Naisten tekemästä väkivallasta puhutaan yhä kasvavassa määrin. Yksi suosituin puheenaihe on ollut se, että ovatko naiset yhtä väkivaltaisia kuin miehet. Paljon on ollut puhetta myös siitä, että onko naisten ja tyttöjen väkivalta lisääntynyt viime vuosikymmenien aikana. Naisten tekemästä väkivallasta tiedetään kuitenkin varsin vähän, sillä aihetta ei ole tutkittu kovinkaan paljoa. Silloin kun väkivaltaa on tutkittu naisten näkökulmasta aiheet liittyvät melkein yksinomaan naisiin väkivallan kohteena, ei niinkään tekijöinä. (Lattu 2008, 168.)

Tilastot kertovat, että Suomessa naiset tekevät vähemmän väkivaltaa kuin miehet. Vuonna

2006 kaikista poliisin tietoon tulleista lievistä pahoinpitelyrikoksista naisten osuus epäillyistä oli noin 17 %, pahoinpitelyissä noin 13 %, törkeissä pahoinpitelyissä 14 % ja henkirikoksissa noin 15 %. Seksuaalirikoksista epäillyistä naisia oli noin prosentti. Vuonna 1985 vain 7 %:ssa pahoinpitelyssä, joka kattaa kaikki pahoinpitelyn asteet, tekijäksi epäiltiin naista. Voidaankin sanoa, että naisten väkivaltarikollisuus on tilastojen mukaan lisääntynyt kahden viime vuosikymmenen ajalla. Tulee kuitenkin ottaa huomioon, että tilastointiin voi vaikuttaa erinäiset seikat. Esimerkiksi julkinen keskustelu naisten väkivaltaisuudesta saattaa nostaa ilmoitusherkkyttä poliisille. (Lattu 2008, 168- 169.)

Naisten väkivallan kohteena ovat useimmiten naiselle läheisimmät ihmiset, kuten heidän kumppanit ja omat lapset. Emmi Lattu esittelee artikkelissaan (2008) väitöskirjatutkimuksensa tuloksia suomalaisten naisten tekemästä fyysisestä väkivallasta. Tuloksista selviää, että naisten puhuessa parisuhteessa tehdystä väkivallasta, he puhuvat siitä omana aloitteellisenä väkivaltana tai sijoittivat oman väkivallan miehen väkivallan yhteyteen, jolloin naisen tekemä väkivalta näyttäytyy itsepuolustuksena tai väkivaltaisena vastustamisena. Tutkimuksesta selviää, että naiset puhuvat omasta väkivaltaisuudestaan eri kontekstien kautta: naisen turhautuminen parisuhteen riitatilanteissa, uskottomuusepäily, naisen omat uhrikokemukset, itsepuolustus ja väkivaltainen vastustaminen sekä myöhemmin purkautuva reaktio miehen väkivaltaan. (Lattu 2008, 171.)

Naisten lapsiin kohdistama väkivalta on hyvin arkaluontoinen asia. Lattu kertoo artikkelissaan (2008) naisten kertoneen lapsiin kohdistetusta väkivallasta eriasteisena läpsimisenä, lyömisenä ja tukistamisena. Omien lasten pahoinpitely herättää naisissa syyllisyyttä ja häpeää, joten heille on hyvin vaikeaa puhua aiheesta. Naiset kokevat pelkoa erityisesti siitä, miten väkivalta on vaikuttanut lapseen. Naiset selittävät väkivaltaa muun muassa omalla väsymyksellään ja keinona rangaista lasta.

Mielenkiintoista naisten väkivaltaisuuden tutkimisessa on se, että yleensä väkivaltaa pidetään miesten keinona ja toimintatapana. Väkivaltainen nainen rikkoo naisellisten ja naiselle sopivien käyttäytymistapojen odotuksia. Ero miesten ja naisten väkivaltaisuuden välille tulee esille siinä, että naisilla on paremmat valmiudet ottaa vastuuta tekemästään väkivallasta. (Lattu 2008, 189.)

Puolestaan miesten tekemästä perhe- ja lähisuhdeväkivallasta on puhuttu paljonkin. Joissakin tapauksissa perhe- ja lähisuhdeväkivallalla tarkoitetaan jopa yksinomaan naisiin kohdistuvana väkivaltana miesten tekemänä. Toki tilastotkin kertovat, että useimmissa perhe- ja lähisuhdeväkivaltatilanteissa mies on väkivallan tekijänä ja nainen väkivallan kokijana.

Miesten oma puhe naisista ja intiimeistä suhteista, vaikuttaa väkivaltaiseen käyttäytymiseen,

sekä miesten valta-aseman salaamiseen ja oikeuttamiseen. Väkivaltaisesti käyttäytyvät miehet ovat puhuneet heidän valta-asemansa luonnollisuudesta ja sen oikeutettavuudesta. Väkivaltaisesti käyttäytyvien miesten puhekäytäntöjä koskevissa tutkimuksissa on selvinnyt, että nämä miehet yleensä siirtävät vastuun väkivallasta uhrille, he oikeuttavat, selittävät, minimoivat ja kieltävät esimerkiksi hyväksikäytön kokonaan. Yleisin pahoinpitelijän puhetapa on ulkoistamispuhe, joka on niin ”tehokas”, että jopa väkivallan uhri omaksuu sen. Myös yhteiskunnallisella tasolla, tämä miesten puhetapa näkyy siten, että yhteiskunta on suhtautunut perheen sisäiseen väkivaltaan siirtäen vastuuta, oikeuttaen ja kieltäen perheen sisäisen väkivallan. (Ajo, Alasaarela, Grönroos, Holma, Kapanen, Liikamaa, Partanen, Tantarimäki & Wahlström 2005, 11-12.)

3 Väkivallan määrittely

Väkivaltaa voidaan kuvailla vallaksi, joka otetaan vaikka väkisin ”pakkokeinoilla”. Tällöin väkivallan tekijä asettuu vallanhaltijan rooliin ja vastapuoli pakotetaan johonkin vasten hänen tahtoaan. Voidaankin sanoa, että väkivallassa on kyse vallankäytön ongelmasta, eikä esimerkiksi vuorovaikutus- tai muista ongelmista. Vallan käyttöön liittyy aina tavoitteellisuus ja sen toteutumiseen on usein joku tarkoitus. Yleensä tarkoituksena on muuttaa tai vaikuttaa jonkin ihmisen luontaiseen tapaan ajatella, toimia tai puhua, joko välittömästi tai pitkällä aikavälillä. (Huhtalo, Kuhanen & Pyykkö 2003, 9.)

Mikä tahansa toiminta, jossa tavoitellaan vahingoittamista, pelottelua, nujertamista, nöyryyttämistä ynnä muuta sellaista, on väkivaltaa. Väkivallassa tähdätään muiden hallitsemiseen ja alistamiseen. Väkivaltainen käyttäytyminen on yleensä keino tulla toimeen omien ja muiden pelkojen kanssa (Hautamäki 1997, 21). Väkivallaksi voidaan sanoa myös toisten ihmisten tahdon, tarpeiden ja toiveiden hallitsemista sanallisten tai sanattomien tekojen avulla, jotka loukkaavat ihmisten fyysistä, psyykkistä ja/tai sosiaalista itsemääräämisoikeutta. Se voidaan määrittellä myös yksilön tai ryhmän suoraksi tai epäsuoraksi fyysisen, psyykkisen tai moraalisen voiman käytöksi toista henkilöä, ryhmää tai esinettä kohtaan. (Flinck 2006, 18.)

Väkivaltaa voidaan kuvata myös aggressioksi, jolla tavoitellaan toisen ihmisen tai ympäristön tahallista vahingoittamista tai häiritsemistä, sekä tällaiseen tapahtumaan kuuluvaksi tunnetilaksi. Aggressio voi olla hyökkäys, esimerkiksi päälle käyminen, johon kuuluu olennaisesti toiminnan kognitiivinen ja emotionaalinen puoli. Tilanne- ja persoonallisuustekijät vaikuttavat kuitenkin siihen, että toteuttaako henkilö aggressiota. (Flinck 2006, 18.)

Väkivalta parisuhteessa voidaan määrittellä ja sitä voidaan tarkastella aikeina, tekoina,

rikoslaintunnusmerkistön osoittamina rikoksina ja niiden seuraamuksina. Sitä voidaan tarkastella myös tilastoina, kokemuksena, konstruktiona, sukupuolittuneena ilmiönä tai erityisten valtarakenteiden kautta määriteltynä. Perhe- ja lähisuhdeväkivallasta käytetään erilaisia samoihin teemoihin liittyviä käsitteitä. (Flinck 2006, 18.)

Läheisten ihmisten välillä tapahtuvaa väkivaltaa kuvataan esimerkiksi termeillä kuten perhe-, lähisuhde tai parisuhdeväkivalta, sekä naisten pahoinpitely. Perheväkivalta kuvaa lähinnä ydinperheen sisällä tapahtuvaa väkivaltaa ja termi pitää sisällään myös perheen elämään liittyvät henkilöt kuten vaikkapa kotona asuvat isovanhemmat, sekä esimerkiksi lapsiaan tapaavat entiset puoliset. Lähisuhdeväkivalta tarkoittaa läheisessä suhteessa tapahtuvaa väkivaltaa, joka kattaa ydinperheen lisäksi muut lähisukulaiset sekä perheen elämään oleellisesti liittyvät henkilöt kuten työyhteisöt ja naapurisuhteet. Parisuhdeväkivallan ajatellaan olevan vain kahden, ilman lapsia parisuhteessa elävän, aikuisen välillä tapahtuvaa väkivaltaa. Kaikissa läheisten ihmisten välillä tapahtuvassa väkivallassa niin väkivallan tekijöinä, kuin väkivallan kokijoina voivat olla: aviomies, vaimo, sisko, veli, poika- ja tyttöystävä, rakastaja, rakastajatar, omaishoitaja, lapsi, äiti, isä, äiti- tai isäpuoli. (Huhtalo, Kuhanen & Pyykkö 2003, 9.)

Väkivaltaa ei voida siis määritellä tietyllä yksiselitteisellä tavalla. Väkivallan määritelmä vaihtelee ajan, paikan ja tilanteen mukaan. Väkivaltaan suhtaudutaan yleensä kielteisesti, mutta kaikissa tilanteissa se ei ole paheksuttu tai tuomittu ilmiö. Esimerkiksi poliisin käyttämä väkivalta hyväksytään laajasti. On yleisesti hyväksyttyä, että poliisi pidättää esimerkiksi kumppaniaan pahoinpidelleen henkilön, vaikka vastoin hänen tahtoaan. Myös oikeuslaitoksen päätös toimittaa henkilö tarvittaessa vankilaan on useimpien mielestä hyväksyttyä vallan käyttöä. Tulee myös huomioida, että edelleen miehistä noin puolet ja naisista runsas viidennes hyväksyy väkivallan tietyillä ehdoilla arkielämässä. On olemassa kuitenkin joukko väkivaltaisista tekoja, jotka tuomitaan hyvin yksimielisesti, eikä niiden tuomittavuudesta ole mitään epäselvyyttä. Esimerkiksi raiskaaminen ja tappaminen ovat tällaisia tekoja. (Oulun ensi- ja turvakoti 2006, 17-18.)

Edellisistä esimerkeistä selviää, että raja hyväksytyn ja tuomitun väkivallan välillä on liukuva. Väkivallan määrittelyyn vaikuttavat historialliset ja kulttuuriset seikat; se mitä jossakin tilanteessa ei voida nimetä väkivallaksi, voi toisessa tilanteessa tai kulttuurissa olla väkivaltaa. Jeff Hearn (1998) liittää väkivaltaan neljä elementtiä. Ensinnäkin väkivalta on tai se voi sisältää väkivallan tekijän fyysistä tai henkistä voimankäyttöä. Toisekseen väkivallalla on tarkoitus tuottaa vahinkoa. Kolmanneksi väkivaltaa on se, minkä väkivallan kohteeksi joutunut kokee itse loukkaavaksi tai vahingolliseksi. Neljänneksi väkivaltaa ovat teot, toiminnat tai tapahtumat, jotka kolmas taho, kuten esimerkiksi oikeusviranomaiset, on tunnistanut väkivallaksi. Elementit ovat ajallisesti ja kulttuurillisesti vaihtuvia. (Nietola 2011,

11.)

Perheväkivalta- käsitteä on käytetty yleisesti alan tutkimuskirjallisuudessa. Puhutaan myös naisiin kohdistuvasta väkivallasta ja sukupuolittuneesta väkivallasta. Sukupuolittuneessa väkivallassa on kyse sukupuolten välisestä valtasuhteesta. Väkivallassa, jossa on kyse puolisoitten ja kumppaneiden välisestä väkivallasta, viitataan yleensä heteroseksuaaliseen suhteeseen, vaikka väkivaltaa ilmenee myös samaa sukupuolta olevien parisuhteissa.

Puolestaan lähisuhdeväkivallalla tarkoitetaan sekä perheen sisäistä, että muissa läheisissä ihmissuhteissa tapahtuvaa väkivaltaa. Lähisuhdeväkivaltakäsite laajentaa ihmisten vuorovaikutukseen liittyvän väkivaltaisuuden käsittelyä eri elämänalueille. Läheisyyttä kun on harrastuksissa, työpaikoilla ja kouluissa. Lähisuhde kuvaa paremmin myös entisten puolisoitten välillä olevaa suhdetta, ja myös uusia tyttö- ja poikaystäviä. Opinnäytetyössäni tulen käyttämään sekä perheväkivalta- että lähisuhdeväkivaltatermiä.

3.1 Väkivallan muodot ja osapuolet

Väkivalta voi koskettaa montaa osapuolta. On väkivallan kokijoita, myös uhreiksi kutsuttuja ja väkivallan tekijöitä. Niin väkivallan tekijöinä, kuin kokijoinakin voi olla aikuiset, lapset ja nuoret. Jos esimerkiksi vanhempien välillä on väkivaltaa, ovat tällöin myös mahdolliset lapset väkivallan näkijöinä ja kuulijoina, eli väkivallan kokijoina. Oma ryhmänsä ovat vielä väkivallasta huolestuneet läheiset.

Yleensä ajatellaan, että väkivallan tekijän kasvot ovat miehen kasvot. Tutkimukset ja tilastot kuitenkin kertovat, että esimerkiksi lasten pahoinpitelyjen tekijät ovat niin äitejä kuin isiäkin. Miesten lisäksi myös naiset lyövät kumppaneitaan. (Törrönen 2009, 115.)

Perhe- ja läheisyydessä tapahtuva väkivaltaisuus on yleisintä, jossa mies on väkivallantekijä ja nainen väkivallan kokija. Perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa on myös vanhempien lapsiin kohdistama väkivalta, lasten vanhempiin kohdistama väkivalta, sekä sisarusten keskinäinen väkivalta. Myös entiset puolisot ja väkivallantekijästä erillään asuvat isovanhemmat voivat olla väkivallan kokijan roolissa. (Nyqvist 2001, 13.)

Perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa voi tapahtua monien eri osapuolten välillä, mutta myös väkivallan muotoja on useita erilaisia. Helpoiten tunnistettavissa oleva väkivallan muoto on selvät jäljet jättävä fyysinen väkivalta, joskaan ei aina sekään ole helppoa tunnistaa. Fyysisen väkivallan käsite pitää sisällään myös väkivallalla uhkaamisen, lyömisen, läpsimisen, tukistamisen, potkimisen, tönimisen, kuristamisen ja terä- tai ampuma-aseen käytön. Muita väkivallan muotoja ovat henkinen väkivalta, kunniaväkivalta, hengellinen väkivalta ja

seksuaalinen väkivalta.

Pahantahtoisia sanoja ja tekoja, jotka vahingoittavat toista henkisesti tai sosiaalisesti kutsutaan epäsuoraksi aggressioksi tai tutummin henkiseksi väkivallaksi. Henkistä väkivaltaa on siis esimerkiksi uhkailu, pelottelu, vähättely, nöyryyttäminen, nimittely, mitätöinti, eristäminen, kontrollointi ja sosiaalisen kanssakäymisen rajoittaminen. (Oulun ensi- ja turvakotienliitto 2006, 17.)

Kunniaväkivalta on perheen tai suvun piirissä tapahtuva kunniannormien puolustamiseen liittyvä ihmisoikeuksia rikkova väkivalta. On olemassa myös hengellistä väkivaltaa, johon liittyvät uskonnolliset seikat. Henkiseksi väkivallaksi voidaan kutsua myös taloudellista väkivaltaa, mutta toisinaan se lokeroidaan myös omaksi väkivallan muodokseen, kuten myös sosiaalinen väkivalta. Taloudellista väkivaltaa on rahan käytön kontrollointi, kiristäminen ja toisen rahojen ottaminen omaan käyttöön. Seksuaalinen väkivalta sisältää hyväksikäytön, raiskauksen, sukupuoliyhteyteen tai seksuaalisen kanssakäymisen eri muotoihin pakottamisen ja inestien. Muita väkivallan muotoja ovat tyttöjen ja naisten sukuelinten silpominen ja hoidon ja huolenpidon laiminlyönti. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:9, 17-18.) Hoidon ja huolenpidon laiminlyöntiä on esimerkiksi kovaotteiset hoitotoimet ja fyysisten tai psyykkisten perustarpeiden laiminlyönti. Väkivallan muotojen luokittelun tekee haasteelliseksi se, että yleensä eri muodot ovat tiukasti yhteydessä keskenään. (Nietola 2011, 13)

Yleiskielessä väkivalta on aggressiivisia tekoja ja aggressio väkivaltaisista tunteista ja ajatuksista. Henkisen ja fyysisen väkivallan eri muotojen erottelu on todettu perustelluksi, koska käytännön työssä on huomattu, ettei väkivallan tekijää ja hänen uhrejaan voida auttaa ilman kunnollista väkivallan luonteen selvittelyä. Väkivaltatyössä käytetään yleensä paljon aikaa asiakkaan väkivaltakokemuksen kartoitukseen. (Oulun ensi- ja turvakoti 2006, 17.)

On väkivallan luokittelua myös kritisoitu. Tekokeskeinen ajattelu voi hämärtää väkivallan yksilölliset vaikutukset eri yksilöille. Usein henkinen ja fyysinen väkivalta kulkevat käsi kädessä ja esimerkiksi vakavin fyysinen väkivalta on myös vakavaa henkistä väkivaltaa, eli alistamista. (Oulun ensi- ja turvakoti 2006, 17.)

Leo Nyqvist on tutkimuksessaan "Väkivaltainen parisuhde, asiakkuus ja muutos" (2001) selvittänyt muun muassa naisten kokemuksia omasta väkivaltaisesta suhteestaan. Naisten puheista on noussut esiin erityisesti henkinen väkivalta ja miesten emotionaalinen etäisyys kumppanistaan. Emotionaalisena etäisyytenä on koettu esimerkiksi keskustelemattomuus, välinpitämättömyys ja pako ahdistaviksi koetuista vuorovaikutustilanteista. Jokseenkin yllättävää tietoa on se, että miesten tekemä väkivalta ei ole ollut aina alistamista, kontrollia

ja mustasukkaisuutta, vaan väkivalta on ilmennyt myös hylkäämisenä ja emotionaalisenä viileytenä.

Hylkäämiskokemukset, vähättely, arvostelu ja avoin uskottomuus ovat tyypillisimpiä henkiseksi väkivallaksi koettuja asioita. Naiset ovat harmitelleet erityisesti miehen kyvyttömyyttä keskustella parisuhteen ongelmista. Miesten pakeneva käyttäytyminen ja puhumattomuus voidaan tulkita kyvyttömyydeksi kohdata toisen emotionaaliset tarpeet. (Nyqvist 2001, 85.)

Näistä luokitteluista tulee kuitenkin erottaa "normaalit" parisuhteisiin kuuluvat asiat. Eihän läheskään aina ihmiset koe henkiseksi väkivallaksi tilanteita, jos toinen esimerkiksi riidan päätteeksi ei puhu hetkeen tai poistuu kokonaan paikalta. Ongelmien vakavuuteen tulee ehkä havahtua vasta siinä vaiheessa, jos tällainen pakeneva käyttäytyminen ja emotionaalinen viileys ovat melkein päivittäistä tai asian kokee muutoin erityisen raskaaksi.

3.2 Väkivallan seuraukset

Väkivallasta aiheutuvat seuraukset voi olla kaikkea vakavista fyysisistä vammoista lieviin psyykkisiin oireiluihin. Osa väkivallan fyysisistä ja psyykkisistä seurauksista ovat yleisimpiä, mutta tulee muistaa myös kaikkien henkilöiden yksilöllisesti kokemat seuraukset. Väkivallasta voi aiheutua esimerkiksi erilaisia psykosomaattisia vaivoja, kuten väsymystä, uniongelmia, päänsärkyä, yleistä levottomuutta ja muistiongelmia. Väkivallan uhrin voivat kärsiä myös ahdistuksesta ja masennuksesta. Pitkään kestäneen väkivallan seurauksena on usein itsearvostuksen romahtamista, pelkäämistä, syyllisyyden ja häpeän tuntemista. Väkivallan kokijat eivät useinkaan uskalla luottaa toisiin ihmisiin. Väkivallan seuraukset ovat yleensä pahenevat, mitä pitempään väkivaltaa joutuu kokemaan. (Ensi- ja turvakotienliitto julkaisu 35, 18.)

Väkivalta on usein traumaattinen tapahtuma. Edellä mainitut väkivallan seuraukset voidaan nähdä traumaperäisen stressireaktion oireina. Trauman oireet voidaan nähdä eri tavoin henkilön käyttäytymisessä, ihmissuhteissa, tunne-elämässä, persoonallisuuden piirteissä, sosiaalisessa elämässä sekä terveyden tilassa. Väkivaltatyössä onkin tärkeää ymmärtää mahdollisen trauman seurauksien ja muiden psyykkisten häiriöiden välinen ero. Trauman oireet voivat muistuttaa muiden psyykkisten häiriöiden tai päihdeongelman oireilta, mutta näistä ongelmista harvoin on kuitenkaan kyse. Trauman "oireilujen" kautta väkivallan uhri yrittää päästä jälleen emotionaaliseen tasapainoon. Traumaattisiin tapahtumiin ei voi tottua. (Ensi- ja turvakotien liitto julkaisu 35, 18-19.)

Kuitenkaan kaikki eivät traumatisoidu väkivallasta. Mitään väkivaltatilannetta ei voida

arvioida traumatisoivaksi, jos ei tunneta yksilöiden kokemusten merkityksiä eri tilanteista. Myös yksilöiden eri kokemukset omista resursseistaan ja käytännön selviytymisestä vaikuttavat asiaan. Toisin sanoen, joistakin väkivaltilanteista toiset saattavat omien resurssien ja käytännön toimien avulla selviytyä, mutta toiset sama tilanne voi traumatisoida. Kuitenkin pitkään jatkunut väkivalta vähentää uhrin voimavaroja ja mahdollisuuksia tehdä valintoja ja arvioida niitä. (Ensi- ja turvakotien liitto julkaisu 35, 19.)

Väkivallan kokijat havahtuvat tilanteeseensa ja hakevat mahdollisesti apua yleensä vasta pitkän ajan jälkeen ensimmäisestä väkivaltakokemuksesta. Avun hakeminen väkivaltaan ja väkivallasta selviytyminen kestää usein pitkään, ja turhauttaa henkilöitä väkivallan kokijan ympärillä. "Väkivalta on vain yksi asia osa väkivaltaista parisuhdetta ja elämää siinä. Monet naiset haluavat viimeiseen saakka pitää kiinni parisuhteestaan. Tällöin kiintymyksen, rakkauden ja väkivallan toisiinsa kietoutumisesta muodostuu se todellisuus, jossa naiset toimivat." (Ensi- ja turvakotien liitto julkaisu 35, 19.)

Väkivaltaisesta parisuhteesta irtautuminen ja selviytyminen on usein pitkä ja monitasoinen prosessi. Irtautumisessa on kyse suuresta elämänmuutoksesta ja uuden minän rakentamisesta. Arki joudutaan kokoamaan alusta alkaen uudelleen. Selviytymiseen kuluva aika on yksilöllistä. Jotkut saattavat selviytyä kokemuksistaan hyvin ja suhtautua tulevaisuuteen luottavaisin mielin, nauttia vapaudesta ja takaisin saadusta itsetunnosta. Toiset taas lähtevät kulkemaan tulevaan varovaisesti. Tuleva alkaa tuntua hyvältä, mutta rankat kokemukset painaa harteilla. Jotkut saattavat epäillä selviytymistään ja identiteettiä, useimmiten naisena, on haavoittuva ja hauras. Yleensä muutoksen mahdollisuus tiedostetaan, mutta tulevaisuus saattaa olla hämärän peitossa. (Ensi- ja turvakotien liitto julkaisu 35, 38-39)

3.3 Sukupolvelta toiselle?

Noin puolet perheväkivaltaa käyttävistä miehistä tulevat väkivaltaisesta lapsuudenkodista. Myös suurehko osa väkivallan uhreiksi joutuneista naisista ovat kokeneet väkivaltaa jo lapsena. Kuitenkaan lapsuuden aikaiset väkivaltakokemukset eivät ole määräävä tekijä joutua samantilanteisiin uudestaan, mutta tällaiset kokemukset lisäävät huomattavasti riskiä toistaa samoja asioita aikuisiällä omassa perheessä. Puolestaan väkivaltarikollisista miltei kaikki ovat lähtöisin väkivaltaisesta kodista. (Huhtalo, Kuhanen & Pyykkö 2003, 11.)

Sukupolven kierre on huomattu myös kouluväkivallassa. Kotona väkivallan kohteeksi joutuneet lapset eivät osaa enää puolustautua tai nojautua koulun aikuisiin. Väkivaltakokemukset syövät elämän hallinnan tunnetta, jonka seurauksena väkivaltaa kokenut lapsi saattaa kompensoida tilannetta ottamalla luokkatoverin väkivallan kohteekseen. (Huhtalo, Kuhanen & Pyykkö 2003, 11.)

Kaikki lapsuudessaan väkivaltaa kokeneet eivät kuitenkaan toista samoja väkivaltakokemuksia lähipiirissään. Selvää syy-seurausyhteyttä väkivaltakokemusten ja väkivallan käytön välillä ei ole. Väkivaltakokemukset ja niistä mahdollisesti aiheutuvat ongelmat ovat hyvin yksilökohtaisia. (Huhtalo, Kuhanen & Pyykkö 2003, 11.)

Usein erityisesti väkivallan kokijoiden kohdalla mietityttää, että miksi he eivät lähde pois väkivaltaisesta suhteesta. Asialle on kuitenkin selitys; mieluummin jäädä tuttuun ja "turvalliseen" vaikkakin väkivaltaiseen, kuin hypätä uuteen ja tuntemattomaan. Sekä väkivallan kokijoita ja tekijöitä koskettaa asia, että "väkivallan tuoma turvallisuuden illuusio voi näyttää väkivallan hyväksymiseltä". Väkivaltaa tuskin koskaan hyväksytään, vaan usein väkivallan osapuolet ajattelevat, että kun perusturvallisuus on jo valmiiksi järkkynyt, enää ei kannata rakentaa uutta elämää, jossa selviytymiselle ei vaikuta olevan mitään eväitä. (Huhtalo, Kuhanen & Pyykkö 2003, 12.)

Toisinaan myös naiset selittävät jäämistään väkivaltaiseen suhteeseen miehen omien väkivaltaisten kokemusten kautta. Tunnetaan ehkä empatiaa miestä kohtaan, jos hänellä on huonot lapsuudenkokemukset tai stressiä. Useimmiten naiset vaalivat menneitä hyviä muistoja ja uskovat parempaan huomiseen, sekä rakkauden parantavaan voimaan.

3.4 Muutamia selitysmalleja

Väkivaltaa on pyritty selvittämään useilla eri tavoilla. Joissakin selitysmalleissa väkivaltainen käyttäytyminen ajatellaan johtuvan ulkoisista, ympäristöön, kulttuuriin ja yhteiskuntaan liittyvistä tekijöistä, kun taas joissakin malleissa perimmäiseksi syyksi nähdään asiat jotka liittyvät ihmisen psyykkiseen toimintaan. On myös ajateltu, että väkivalta saa alkunsa vuorovaikutussuhteista. Uusimmissa teorioissa lähisuhdeväkivaltaa tarkastellaan monimuotoisena ilmiönä. (Ajo ym. 2005, 13)

Väkivaltaa ei voida selittää yhdellä kaikenkattavalla teorialla. Riskinä on, että väkivallantekijä ei ota vastuuta teoistaan, vaan pakenee eräiden väkivallan selitysmallien taakse. Teoriat ja selitysmallit ovat rajallisia, mutta ne saattavat selittää väkivaltaa joissakin tietyissä tapauksissa ja merkityksissä. Väkivaltaisesti käyttäytyvä henkilö on kokonaisuus, jossa fyysiset psyykkiset ja sosiaaliset seikat ovat kaikki yhteydessä toisiinsa. (Hautamäki 1997, 26.)

Esittelen eräät tunnetuimmat perheväkivaltaa selittävät selitysmallit ja teoriat, sekä eri hoitosuositukset ongelmiin liittyen. Jari Hautamäki (1997) kertoo tutkimuksessaan, että perheväkivaltaongelmaa on käsitelty muuan muassa biologisesta, kehityspsykologisesta,

oppimisterapeuttisesta, perhedynaamisesta ja sosiokulttuurisesta näkökulmasta.

Biologisessa näkemyksessä keskistytään aivon toiminnan häiriöön, joka aiheuttaa toistuvaa väkivaltaisuutta. Väkivaltainen käyttäytyminen ajatellaan aiheutuvan yksilön biogeneettisestä poikkeavuudesta. Hoidoksi tällöin suositellaan lääkitystä ja taustalla olevan mahdollisen alkoholin liikkakäytön lopettamista. Ongelmaksi kuitenkin koituu se, että väkivaltaiset henkilöt harvoin haluavat säännöllistä lääkitystä tai noudattaa alkoholin käytön rajoituksia.

Kehityspsykologisessa näkemyksessä ajatellaan, että väkivaltainen käyttäytyminen liittyy persoonallisuushäiriöön, joka juontaa juurensa lapsuuden kokemuksista. Hoidoksi tällöin sopii intensiivinen psykoterapia. Ongelmallista tässä hoitosuosituksessa on se, että väkivaltaiset henkilöt eivät usein ole motivoituneita pitkään, jopa vuosia kestävään terapiaan.

Puolestaan oppimisterapeuttisen näkemyksen mukaan väkivaltaisuus olisi opittua käyttäytymistä. Väkivaltaisen käyttäytymisen malli saadaan ehkä muilta, mutta henkilön kokiessa saavansa käyttäytymisellä haluamiaan etuja, käyttäytymisen malli vahvistuu. Oppimisterapeuttista mallia toistaville henkilöille pyritään opettamaan itsehillintää, sekä vaihtoehtoisia tapoja toimia suuttumustilanteissa.

Perhedynaamisen näkemyksen mukaan väkivaltaisuus johtuu parisuhteen vaikeuksista tai laajemmista sukulaissuhteisiin liittyvistä ongelmista. Hoitona käytetään pari- tai perheterapiaa, jossa tarkastellaan kyseisiä ongelmia. Ongelmallista tässä teoriassa kuitenkin on, että jos syiden ajatellaan johtuvan parisuhteen ja perheen ongelmista, niin väkivallan tekijältä poistuu osin vastuu teoistaan ja näin kokijalle siirtyy osa vastuusta. Tuleekin muistaa, että puolison pahoinpitely on aina rikos, jota ei voida selittää pari- tai perhesuhteen ongelmilla.

Sosiokulttuurisessa näkemyksessä ajatellaan, että väkivalta johtuu yhteiskunnallisista epäkohdista, joita ovat esimerkiksi työttömyys, huonot asuinolot, epätasa-arvo, patriarkaaliset asenteet tai väkivaltaviihde. On tärkeää, että erilaisia sosiokulttuurisia epäkohtia korjataan, mutta se on tiedettävästi hidasta, eikä se erityisesti vastaa kysymykseen, että miten perhe- ja lähisuhdeväkivaltaongelman kanssa kamppailevia henkilöitä autetaan.

Esimerkiksi feministinen näkemys korostaa juuri patriarkaalisen yhteiskunnan rakenteen vaikuttavan naisten pahoinpitelyyn. Naisiin kohdistuvan väkivallan ajatellaan olevan seurausta mieheyteen liitetyistä kulttuurisista normeista, jotka oikeuttavat miehen aggressiivisen käyttäytymisen ja tekevät naisista alistettuja. Jotta nainen pääsisi väkivallattomaan elämään feministinen ajattelumalli korostaa yksilöllistä muutosta, eroa väkivaltaisesta miehestä sekä

naisten taloudellista ja sosiaalista riippumattomuutta miehistä. (Nyqvist 2001, 23)

Puolestaan perinteisissä psykologisissa teorioissa on ollut ominaista lähestyä väkivaltaa yksilopsykologisena ilmiönä. Tällaisten selitysmallien mukaan väkivalta on yksilön psyykeen sisäisistä prosesseista ja ongelmista johtuva ilmiö. Ilmiötä tarkastellaan psyykensisäisenä ongelmana ja näin myös hoidossa keskitytään ensisijaisesti psyykkisten rakenteiden korjaamiseen. Väkivaltainen käyttäytyminen nähdään oireena, sen sijaan, että sitä lähestyttäisiin ratkaisua edellyttävänä ongelmana. Käyttäytyminen ajatellaan johtuvan sisäisten jo edellä mainituista tarpeiden tyydyttämisestä, kognitiivisista prosesseista, biologisista ominaisuuksista tai tietyistä persoonallisuuden piirteistä. (Ajo ym. 2005, 13-14.)

Väkivaltaa on selitetty ja tutkittu myös lähestymistavalla, jossa merkittävin syy väkivallalle olisi väkivallan kokijan persoonallisuustyyppi. Patologisoitujen uhrien tutkimuksessa keskitytään tutkimaan väkivallan kokijoita, jotka olisivat alttiimpia kuin muut kokemaan väkivaltaa. Patologisoitujen uhrien tutkimuksessa on erotettu kolmenlaisia "riskivaimoja". Näitä riskivaimoja ovat ensinnäkin riittämätön naistyyppi, joka toistaa omassa parisuhteessaan moniongelmaisen kasvutaustansa erilaisia sosiaalisia ongelmia. Puolestaan provosoiva naistyyppi käyttäytyy miestään kohtaan provosoivasti, ja näin saavat aikaan miehen väkivaltaisen käyttäytymisen. Provosoivat naiset laiminlyövät kodin- ja lastenhoidon, sekä flirttailevat muitten miesten kanssa. Kolmantena uhrityyppinä on koulutetut uranaiset. Nämä ovat intellektuaalisesti miestensä yläpuolella ja miehet ovat riippuvaisia heistä. Miehen väkivaltainen käyttäytyminen johtuu esimerkiksi siitä, että aluksi miehet ihailevat tällaista uranaista, mutta ennen pitkään tilanne muuttuu heikkomuuden tunteeksi ja ärtyneisyydeksi. Yhdeksi väkivallan uhrityypiksi on ajateltu myös henkilöt, joilla on poikkeava persoonallisuus. Näitä henkilöitä olisivat esimerkiksi masokistit, sekä muut, jotka nauttivat väkivallasta ja ovat siihen addiktoituneita. (Nyqvist 2001, 22.)

Patologisoitujen uhrien tutkinta on kyseenalaista, koska asia tarkoittaisi sitä, että väkivallan uhrin olisivat itse syyllisiä kokemaansa väkivaltaan. Väkivalta on kuitenkin aina rikos ja yleisten normien vastainen teko ja vastuu väkivaltaisista teoista kuuluu aina väkivallan tekijälle, ei väkivallan kokijalle.

4 Väkivaltatyö

"Kun ihminen turvautuu väkivaltaan, hän on sietämättömässä ahdingon tilassa. Mieli ei kykene joustavaan toimintaan eikä vuorovaikutukseen. Silloin ei ole sanoja, ajatuksia eikä rakentavia toimintoja käytössä." Väkivaltaa voidaan kuvata mielettömäksi ja hapettomaksi tilaksi. Erityisesti väkivallan tekijän kanssa työskennellessä asia on tärkeä ymmärtää, ja ajatus tulee jakaa myös väkivallan tekijän kanssa. Väkivaltatyössä työntekijän ja asiakkaan kontaktissa

täytyy olla vakautta, luottamusta ja turvaa ennen kuin rankkoja kokemuksia ja tunteita voi lähestyä. (Törrönen 2009, 115-116.)

Väkivaltatyössä on tärkeää, että työntekijä tietää hyvin perhe- ja lähisuhdeväkivallan ilmiönä ja sen erityispiirteitä, jotta hän pystyy käyttämään tietoaan yksilöllisesti asiakkaan parhaaksi. Asiakkaiden kanssa pystytään käyttämään kaikista sopivimpia työmuotoja, kun tiedetään väkivallan syklisyydestä, pahenemisesta ja vakavuudeltaan eriaistaisesta väkivallasta. (Oulun ensi- ja turvakoti 2006, 17.)

Väkivaltatyö käsitettä käytetään naiseen kohdistuvan väkivallan uhrien, tekijöiden ja väkivaltaa todistavien tai kokevien lasten auttamistyössä. Väkivaltatyö on erityisosaamista edellyttävää työtä, joka tapahtuu yleensä turvakodeissa, tai tekijöitä auttavissa paikoissa. Esimerkiksi lähisuhdeväkivallan auttamispalveluissa puhutaan myös väkivallan ehkäisy ja väkivallan vastaisesta työstä, sekä väkivallan katkaisu ja väkivallan hoitotyöstä. Väkivaltatyössä väkivaltaa käsitellään erillisenä ongelmana, jolloin se ei jää esimerkiksi päihde- tai mielenterveysongelman taakse. (Nietola 2011, 12.)

Perinteisessä väkivaltatyössä pyritään ehkäisemään perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa, sekä auttamaan väkivaltaa kokeneita, että väkivallantekijöitä. Väkivaltatyössä autetaan kaikkia väkivallan osapuolia, mutta ensisijaisesti keskitytään väkivallan kokijoiden ja lasten turvallisuuteen ja väkivallan lopettamiseen.

Väkivaltatyön palvelujärjestelmä voidaan jaotella kolmeen eri ryhmään, joita ovat psykososiaaliset palvelut, terveydenhuollon palvelut ja oikeudelliset interventiot. Suurin auttajaryhmä on psykososiaaliset palvelut, joita ovat turvakotipalvelut, perheneuvolat, kirkon perheasiainneuvottelukeskukset, kunnan sosiaalitoimistot ja lastensuojelu, päihdehuollon erityispalvelut, sekä muut yksilö-, perhe- ja ryhmätyöpalvelut. Oikeudelliset interventiot pitävät sisällään poliisin ja oikeuslaitoksen palvelut väkivaltatilanteisiin liittyen. (Nietola 2011, 16.)

Väkivaltatyöpalvelut voidaan jakaa myös perus- ja erityispalveluihin. Peruspalveluita ovat sosiaali- ja terveystoimissa tehtävä auttamistyö, kuten esimerkiksi väkivallan uhrien tunnistaminen, tukeminen, lääkärinhoito, neuvonta ja ohjaaminen tarvittaessa muihin palveluihin. Erityispalveluita ovat palvelut, jotka auttavat nimenomaan väkivaltaan liittyvissä ongelmissa. Väkivaltatyössä kohdataan ihminen toki kokonaisvaltaisesti, mutta itse väkivalta- asia käsitellään siinä erityisesti. Erityispalveluiden asiakkaina ovat väkivallan uhrit, tekijät tai väkivaltaa näkevät ja kuulevat lapset. Näitä palveluita toteuttavat turvakodit, turvakotien avopalvelut ja jälkihoito, terapeutit eri osapuolille, kriisiasunnot, matalan kynnyksen palvelut ja väkivallan uhreille tarkoitettavat neuvontapalvelut. Erityispalveluista ovat

edelleen erikoistuneet eräät palvelut. On olemassa esimerkiksi seksuaalisen väkivallan uhreille tarkoitettu palvelu "Raiskauskriisikeskus Tukinainen", tai maahanmuuttajalaisille tarkoitettu "Monikulttuurinen Voimavarakeskus Monika". (Nietola 2011, 16.)

Suomessa on alueellisesti suuria eroja väkivaltatyön palvelujen saannista. Kunnat tarjoavat hyvin eritasoisesti hoitoja ja palveluita pari- ja lähisuhdeväkivallan osapuolille. Edellä mainittuja erityispalveluja on vähän. Suomessa on turvakoteja tällä hetkellä noin 20, mikä tarkoittaa noin 100 turvakotipaikkaa, vaikka EU:n suosituksen mukaan Suomessa tulisi olla noin 500 turvakotipaikkaa. Suosituksen mukaan turvakotipakkoja pitäisi olla yksi paikka kymmentätuhatta asukasta kohti. Kaikissa kunnissa ei ole siis läheskään turvakotia, saatikka muita erityispalveluita perhe- ja lähisuhdeväkivallan eri osapuolille. (Nietola 2011, 16-17.)

Selvää on siis, että turvakotipalveluiden väkivaltatyöhön pääsee osalliseksi vain murto-osa, niin sanottu "jäävuoren huippu", väkivallan kokijoista. Erään tutkimuksen mukaan ongelmana ei kuitenkaan ole ainoastaan se, että apua haetaan harvoin vaan myös se, että auttajatahot, joilta apua on pyydetty, ovat pitäneet omia valmiuksiaan väkivallan tunnistamisessa riittämättöminä. Myöskään väkivaltaa kokeneet naiset eivät ole olleet avunsaamiseen kaikilta osin tyytyväisiä. Esimerkiksi poliisin ja terveydenhuollon toiminnassa ollaan oltu tyytymättömiä siihen, että nämä ovat naisten mielestä vähätelleet tapahtunutta, kohdelleet naisia asiattomasti tai syyllistäneet heitä. Auttajatahot eivät välttämättä ole myöskään ohjanneet naisia muiden auttajatahojen piiriin. (Keskinen 2005, 18.)

Vaikka väkivaltatyön palveluja ei ole riittävästi tarjolla edes yleisimmille asiakasryhmille, niin erityisen vähän niitä on harvinaisemmille asiakasryhmille. Näitä harvinaisempia asiakasryhmiä ovat esimerkiksi miehet väkivallan uhreina ja naiset väkivallan tekijöinä. Ensi- ja turvakotien liiton Miesten keskus on havainnut, että viranomaiset ja miehet itse vähättelevät miesten kokemaa väkivaltaa, vaikka he voivat olla joskus rajunkin fyysisen väkivallan kohteena naisten tekemänä. Miehillä on korkea kynnyks hakea apua lähisuhdeväkivaltaan, sillä he häpeävät kokiessaan sitä ja tekevät harvoin asiasta rikosilmoituksen. Myöskään naiset, jotka ovat käyttäneet väkivaltaa esimerkiksi lapsiaan kohtaan, eivät hae apua, asian ollessa niin häpeällinen. Toisaalta ne väkivaltaa käyttäneet naiset, jotka ovat hakeutuneet avun piiriin, ovat saattaneet jäädä vaille nykyisen palvelujärjestelmän apua. (Törrönen 2009, 10-11, 60.)

Tutkimustulokset osoittavat hälyttävää tietoa väkivaltatyön tilasta. Toki on auttamistahoja, jotka työskentelevät ainoastaan väkivalta-aiheen ympärillä, mutta kuten tiedetään näitä paikkoja, esimerkiksi turvakoteja, on Suomessa yhä vähenevässä määrin. Auttajatahot, joiden tulisi osata tunnistaa ja käsitellä väkivaltaa ongelmana, eivät sitä heistä riippumattomista syistä osaa tehdä. Tämä seikka luo tarpeen sille, että kaikkien tiedossa pitäisi vähintäänkin olla tieto paikasta tai palvelusta, johon kyseisen ongelman kanssa painivat voidaan ohjata.

Väkivaltatyötä tulisi toteuttaa mahdollisimman monipuolisesti ja olla avuntarvitsijoiden saatavilla mahdollisimman monella tavalla. Perheväkivallan ollessa niin arkaluontoinen asia, että kun erityisesti väkivallan kokija ilmaisee tarpeensa tulla kuulluksi, niin kuulluksi hänen pitäisi saada tullakin.

Väkivaltatyöhön tarvitaan uusia ja erilaisia työtapoja, jotta mahdollisimman moni saisi ammattilaisten asiantuntevaa apua. Erityisesti naisille väkivalta on hyvin emotionaalinen kokemus, jolloin syyllisyys, häpeä ja pelko ovat heille tavallisimpia väkivaltaan liittyviä tunnetiloja. Koska tämänkaltaista tunnetyöskentelyä, tunteiden tunnistamista ja käsittelyä, ei ole aina helpointa tehdä puhumalla, on hyvä, että asioita pääsee työstämään myös muilla keinoin. (Ensi- ja turvakotienliitto 2006, 34.)

4.1 Ensi- turvakotien liitto

Ensi- ja turvakotien liitto on vuonna 1945 perustettu valtakunnallinen lastensuojelujärjestö, jonka tarkoituksena on tukea vaikeissa ja turvattomissa oloissa eläviä lapsia ja perheitä sekä ehkäistä perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa. Liittoon kuuluu 29 jäsenyhdistystä. Jäsenyhdistyksiä ovat 10 ensikotia, 6 päihdeongelmien hoitoon erikoistunutta ensikotia ja 12 turvakotia. Osa yhdistyksistä keskittyy avopalveluihin. Jäsenyhdistysten palveluita käyttää vuosittain yli 10 000 henkilöä, joista lapsia on noin 4000.

Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistykset auttavat useissa lastensuojelullisissa asioissa. Esittelen seuraavaksi kaikki jäsenyhdistysten työmuodot. Turvakodit, Jussi-työ ja Nettiturvakoti auttavat tilanteissa, joissa joku perheessä on väkivaltainen tai uhkailee. Lapsityötä tehdään lasten kanssa, jotka näkevät tai kokee väkivaltaa. Alvari-perhetyössä autetaan perheitä, joissa perheen arki on kaoottista ja jos esimerkiksi lasten koulunkäynti ei suju. Ensikodit ja perhekuntoutus auttaa vanhempia, jotka tarvitsevat apua ja tukea arjen sujumiseen sekä vauvan kanssa olemiseen. Päihdeettömyyteen tukea tarvitsevat raskaana olevat äidit tai vauvaperheet saavat apua Pidä kiinni-hoitojärjestelmästä. Jos äiti uupuu tai masentuu esimerkiksi synnytyksen jälkeen apua saa tällöin ensikodeista, Baby bluesista tai Äimä ry:stä. Doula- toiminta auttaa äitejä, jotka tarvitsevat jonkun tuekseen vauvan odotukseen ja synnytykseen. Ensikodit ja Miestyö auttavat tilanteissa, kun isä ei löydä paikkaansa perheessä. Tapaamispaikkatoiminta toimii silloin, kun lapsen ja vanhemman tapaamiseen tarvitaan turvalliset olosuhteet. Kaapatut lapset ry auttaa puolestaan siinä tilanteessa, jos lapsi on kaapattu tai uhataan kaapata tai huoltokiista on vaikea. (Ensi- ja turvakotien liitto b.)

Erityisesti väkivaltatyötä toteuttavat siis turvakodit, väkivaltatyön avopalveluyhdistykset, Alvari-perhetyö, Jussi-työ ja Nettiturvakoti. Tarkastelen näistä toimintamuodoista turvakotia, Jussi-työtä ja Nettiturvakotia seuraavassa hieman tarkemmin.

4.2 Auttamispalveluita

4.2.1 Turvakodit

Turvakoti on tarkoitettu perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokeneille, jotka tarvitsevat tukea väkivallasta selviämiseen sekä väliaikaisen asuinpaikan. Turvakotiin hakeudutaan omasta halusta omatoimisesti, tai sosiaalityöntekijän, poliisin tai muiden auttajatahojen ohjaamana. Turvakodissa asutaan kriisitilanteen vaatiman ajan, yleensä muutamasta päivästä muutamanaan kuukauteen.

Suomessa on noin 20 turvakotia, joista 12 kuuluu Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistykseen. Turvakotien määrän arviointi on hankalaa, sillä turvakodin määrittely on vaikea. Esimerkiksi kaikki turvakodit eivät tarjoa ympärivuorokautista tukea, ja tulevaisuudessa valtakunnallisissa laatusuosituksissa turvakoti määritellään paikaksi, jossa on saatavilla ympärivuorokautista psykososiaalista tukea. Tavoitteena turvakotiasumisessa on väkivaltakierteen katkaiseminen, sen seurausten hoitaminen ja väkivallan ennaltaehkäisy. Turvakodeissa saa kriisiapua, välittömän suojan, sekä mahdollisuuksien mukaan pitkäjänteisempää apua perhe- tai lähisuhdeväkivaltaa kokeneille.

Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistyksen turvakodeissa asuu vuosittain noin 1200 naista, 60 miestä ja 1200 alle 18-vuotiasta lasta. Lähes kolme neljästä (73 %) turvakotien asiakkaista oli vuonna 2009 ensikertalaisia. Tyypillinen turvakotiasiakas on 25-34-vuotias pienten lasten äiti. (Ensi- ja turvakotien liitto c.)

Väkivaltatyötä tehdään turvakodeissa perinteisesti siten, että asumisen aikana pyritään järjestämään erilaisia yksilö-, ryhmä- ja verkostotapaamisia. Asiakastapaamiset kuuluvat turvakodin kriisi- ja selviytymisvaiheen työskentelyyn ja niitä voidaan järjestää koko turvakotiasumisen ajan. Työskentelytavat muotoutuvat väkivallankokijoiden eri tarpeiden ja tilanteiden mukaan. Pitkäjänteisempää asiakastyöskentelyä toteutetaan yleensä turvakodin avopalvelun muodossa.

Asiakastapaamiset turvakotiasumisen yhteydessä antaa hyvät mahdollisuudet väkivaltatyön tekemiselle, sillä itse väkivallan "tunnustaminen" on tapahtunut jo siinä vaiheessa, kun henkilö on saapunut turvakotiin. Keskusteluissa päästäänkin suoraan aiheeseen, että kuinka kriisitilanteesta selviydytään ja mistä siihen saadaan voimavarat. (Ensi- ja turvakotienliiton

julkaisu 35 2006, 34.)

Turvakotiasumisen kriisivaiheen työskentelyssä keskeistä on turvan ja huolenpidon tarjoaminen ja tärkeää on myös väkivaltatilanteen purkaminen keskusteluin. Väkivallasta tarjotaan tietoa ja käydään läpi mitä väkivallasta seuraa. Aiempien väkivaltakokemusten ja väkivaltahistorian selvittäminen käydään myös yleensä läpi. Sopivassa vaiheessa turvakotiasumista aletaan järjestellä myös käytännön asioita. Käytännönasioita voi olla esimerkiksi avioerohakemuksen täyttäminen, rikosilmoituksen teko, asunnon haku, lastensuojelulliset asiat ynnä muut sellaiset. Tärkeä osa turvakotityöskentelyä onkin viranomaisyhteistyö. Myös naiseutta ja vanhemmuutta pyritään tukemaan turvakotiasumisen ajan. (Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 35 2006, 27.)

Väkivallan kokijan, yleensä naisen, tullessa turvakotiin hän tuo mukanaan pelkonsa ja väsymyksensä. Turvakotityöskentely alkaa tulohaastattelulla, joka pyritäänkin tekemään mahdollisimman pian turvakotiin saapumisen jälkeen. Muuta turvakotityöskentelyä tehdään turvakotiasumisen alusta alkaen. Tarkoituksena on, että naisen omalle prosessille annetaan tilaa. Turvakodissa oloaika tulee käyttää siten, että nainen voi käsitellä kokemaansa väkivaltaa ja sen seurauksia omassa elämässään, jonka jälkeen lähteä rakentamaan parempaa väkivallatonta tulevaisuutta. (Ensi- ja turvakotien liitto julkaisu 35 2006, 27.)

4.2.2 Jussi-Työ

Ensi- ja turvakotien liiton Jussi-työ alkoi vuonna 1994. Jussi-työtä tehdään miesten kanssa, jotka haluavat ehkäistä tai lopettaa väkivallan käytön perhe- tai läheisyydessään, sekä tarvitsevat apua kriisistä selviytymiseen. Jussi-työssä tuetaan miehiä löytämään väkivallattomia ongelmanratkaisukeinoja, sekä autetaan miehiä elämään turvallisesti itsensä ja läheistensä kanssa.

Nimellä Jussi-työ on haluttu korostaa, että perheväkivallan tekijöiden kanssa tehtävässä työssä on kyse miehille suunnatusta palvelusta, jota miehet toteuttavat. Lähtökohtana on ollut, että miehet tarvitsevat omia palveluja, jossa sukupuolella on merkitys asiakassuhteissa. Myös turvakodeista saatujen kokemusten perusteella perheväkivalta on nähty erityisesti miesten väkivaltaongelmana. Ensi- ja turvakotien liiton väkivaltatyö on käytännössä kuitenkin moniulotteisempaa, sillä jäsenyhdistyksissä on tehty väkivaltatyötä myös väkivaltaa tehneiden naisten kanssa osana miestyötä ja muuta perhetyötä. (Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 35, 41.)

Jussi-työssä annetaan tukea miehiltä miehille perheväkivaltakierteen katkaisemiseksi. Jussi-työhön kuuluu kriisiavun anto, sillä perheväkivaltatilanteessa myös mies tarvitsee apua

selviytyäkseen. Jussi-työntekijöiltä saa myös terapeutista keskusteluapua ja keskustelua on mahdollista käydä joko kahden kesken tai ryhmässä. Keskeistä on myös antaa ohjausta sekä neuvontaa, sekä neuvoja mistä muualta saa tukea ja apua. (Ensi- ja turvakotien liitto d.)

Miestyön asiakkaat ohjautuvat palveluihin eri tahojen kautta. Keskeisin Jussi-työn yhteistyökumppani on ollut turvakoti. Palveluihin hakeutuu paljon asiakkaita myös oma-aloitteisesti. Palvelun näkyessä silloin tällöin mediassa, seuraa tästä useimmiten asiakkaiden määrän nousu. Yleensä kun mies hakee oma-aloitteisesti palvelun piiriin, on aloitteellisena osapuolena yleensä toinen osapuoli, miehen puoliso tai kumppani. Jotkut miehet tulevat työn pariin myös viranomaisten lähettämänä. (Ensi- ja turvakotien liitto d.)

Jussi-työn toimipisteet ovat Helsingissä, Lahdessa, Lappeenrannassa, Mikkelissä, Oulussa, Porissa, Turussa ja Vantaalla. Lisäksi miestyötä tehdään Vaasassa, Tampereella ja Raahessa, sekä Jussi-puhelimen muodossa Imatralla. Tavoitteena on, että väkivaltaa käyttäneille miehille olisi palveluita kaikilla paikkakunnilla, joilla tehdään turvakoti- tai muuta väkivaltatyötä. (Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 35 2006, 44.)

4.2.3 Nettiturvakoti

Nettiturvakoti on Ensi- ja turvakotien liiton ylläpitämä virtuaalinen turvakoti. Nettiturvakodissa on laajasti tietoa pari- ja lähisuhdeväkivaltaan liittyvistä asioista, ja erilaisia testejä, gallupeja ja keskustelupalstoja. Uusimpana palveluna siellä on kahdenkeskinen keskustelupalvelu, eli chat-palvelu. Nettiturvakodissa on kaikille väkivallan osapuolille jotakin.

Sivustolla autetaan kaikkia väkivallan osapuolia. Ideana on, että eri väkivallan osapuolet voivat keskustella joko ammattiauttajien tai samaa kokeneiden kanssa. Erityisesti lapsia ja nuoria kannustetaan "hyppäämään" virtuaaliturvakotiin, jossa on tietoa ihan yleisesti perheväkivallasta ja eri avun muodoista. Jo aloitussivulla kannustetaan nasevasti "Uskalla puhua. Uskalla hakea apua." (Nettiturvakoti.)

Esimerkiksi chat-palvelu toimii siten, että jonkin väkivaltaongelman kanssa painiva henkilö voi varata ajan keskustelulle väkivaltatyöntekijän kanssa. Keskustelut ovat kahdenkeskisiä ja ne kestävät noin puolituntia. Palvelu on maksuton, valtakunnallinen ja sitä voidaan käyttää täysin anonyymisti. Chattusta voi tehdä missä ja milloin vain.

Erityistä kirjoitettua lähdetietoa ei Nettiturvakodista taikka sen chat-toiminnasta juuri vielä olekaan, mutta nettiturvakodin parissa työskentelevältä koordinoijalta sain hieman faktoja chat-toiminnosta. Yleisimmin apua hakeva on ollut vuonna 2012 25-30-vuotias nainen, joka on

ollut väkivaltaisessa suhteessa tai kokenut väkivallan uhkaa jo useammankin vuoden ajan. Toinen tyypillinen Nettiturvakodin asiakas on väkivallasta tai laiminlyönnistä kärsivä nuori, joka ei uskalla puhua asioista kenellekään.

Chat-keskusteluista on selvinnyt, että apua tarvitsevat eivät niinkään tee suoraan päätöstä lähteä vaikkapa turvakotiin, mutta saattavat rohkaistua ottamaan sinne yhteyttä, mikä sinänsä on jo suuri askel eteenpäin. Monet chat-asiakkaat haluavat varata ensimmäisen chat-ajan jälkeen toisen, kolmannen ja neljännenkin chat-ajan.

Chat-keskusteluiden aiheista käy ilmi, että väkivallan muotoja on käsitelty laajasti ja myös apua tarvitsevien kirjo on laaja. Chat-keskusteluihin on tullut esimerkiksi lapsia ja nuoria, jotka ovat kokeneet läimäyttelyä ja uhkailua, kun eivät ole totelleet. Myös nuoret äidit, jotka ovat käyttäneet väkivaltaa lapsiaan kohtaan ja ovat huolestuneita käytöksestään, ovat tulleet chattailemaan. Muita avunhakijoita ovat lastensa turvallisuudesta huolestuneet äidit, väkivaltaa käyttäneet, mutta myös henkistä väkivaltaa kokeneet miehet, sekä tyypillisimmät väkivallan kokijat eli henkistä, fyysistä ja seksuaalista väkivaltaa kokeneet naiset. Onpa apua hakenut myös eläkkeellä oleva nainen, joka on kokenut henkistä väkivaltaa ja hoidon laiminlyöntiä.

Nettiturvakodissa on paljon tietoa perhe- ja lähisuhdeväkivallasta ilmiönä, eri auttamispalveluista ja muista väkivaltaan liittyvistä asioista. Esimerkiksi chateissa on annettu usein tietoa siitä, millainen paikka turvakoti on ja mitä lastensuojelulla tarkoitetaan. Myös turvallisuussuunnitelmia on tehty chat-asiakkaiden kanssa. Chat-työskentelyyn kuuluu mitä suurimmassa määrin myös palveluohjaus.

Chatin suurimpana etuna pidetään sitä, että siellä voi luottamuksellisesti kertoa rankoistakin väkivaltaan liittyvistä asioista. Chat-aikoja voi varata ensimmäisen keskustelun jälkeen enemmänkin, joten pitkäjänteisempikin työskentely on mahdollista. Väkiältä on monitahoinen ongelma, jonka vuoksi yksi puolituntinen ei välttämättä riitä auttamiseen ja motivoimiseen hakea apua muualtakin. Onkin tärkeää, että chat-aikoja on varattavissa useampi. Chat-työntekijät ovat väkivaltatyön ammattilaisia, joten erona muunlaiseen väkivaltatyöhön on vain se, ettei näkö- ja kuuloyhteyttä ole olemassa.

Väkivaltatyön ammattilaisten apua turvakotipalveluista tai muista perheväkivaltatyön toimipisteistä eivät voi kuitenkaan kaikki saada. Jo siksi, että avuntarvitsijoita on niin paljon, ja myös siksi, että kaikki eivät apua uskalla hakea. Nettiturvakoti on erinomainen ja tarpeellinen lisä perinteisen väkivaltatyön rinnalle.

5 Verkkoauttaminen

”Mitä teemme, kun kohtaamme elämässämme vaikeuksia ja tarvitsemme apua ongelmienne ratkaisemiseksi? Yhä useampi etsii apua internetistä. Netti tarjoaa nykyisin monenlaisia verkkopalveluita, jotka täydentävät perinteisiä auttamisen muotoja-- Keskeistä ohjauksessa ja neuvonnassa on ohjattavan tilanteen kokonaisvaltainen ymmärtäminen ja ratkaisujen etsiminen yhdessä hänen kanssaan. Verkko-ohjaus ja neuvonta tarjoavat mielekkään tavan kohdata ihmisiä ja tukea heitä muutoksen aikaansaamisessa.” (Reijonen & Strandén-Mahlamäki 2008, 61.)

Ihmisten verkkokäyttäytymistä ja internetiä auttamiskanavana on maailmalla tutkittu jo pitkään. Puolestaan kotimaisia internetitutkimuksia on kommunikaatio- ja tietotekniikka-alan lisäksi tehty eniten kasvatustieteen alalla. Sosiaalityöhön liittyvän verkkotyön tutkinnan puute on luultavasti osasyynä siihen, miksi internetin käyttö julkisen sektorin auttamispalveluissa on jäänyt melko vähäiseksi. Asia on mielenkiintoinen, sillä suomalaiset ovat ahkeria internetin käyttäjiä. (Granholm 2010, 157.)

Esimerkiksi Tilastokeskuksen vuonna 2008 tehdyn tutkimuksen mukaan 83 prosenttia 16- 74-vuotiaista suomalaisista oli käyttänyt internetiä viimeisten kolmen kuukauden aikana. Samasta tutkimuksesta selviää, että 66 prosenttia kaikista 16- 74-vuotiaista suomalaisista käyttää internetiä päivittäin. Tutkimuksesta on edelleen selvinnyt, että 62 prosenttia internetin käyttäjistä oli etsinyt sairauksiin, ravitsemukseen tai terveyteen liittyvää tietoa. (Granholm 2010, 157.) Siirryttäessä tähän päivään vuoteen 2013, ovat internetin käyttäjien lukumäärä taatusti nousseet entisestään. Nämä luvut kertovat virtuaalisen avun ja tuen tarjoamisen olevan hyvin tarpeellista ja tärkeää.

Erässä ulkomaisessa artikkelissa otetaan myös kantaa internetin käyttäjien ikähaarukkaan. Sanotaan, että suurin osa internetin käyttäjistä ovat 18-44-vuotiaita. Suurin kasvu internetin käytössä on vuodesta 2005 näkynyt 70-75-ikävuotiaiden ikäryhmässä. 45 prosenttia kyseisestä ikäryhmästä käyttävät internetiä. Voidaankin sanoa, että netti ei olekaan enää vain teini-ikäisille ja nuorille aikuisille. Huomioitavaa on myös se seikka, että 1980-luvulta lähtien syntyneet eivät ole edes eläneet maailmassa, jossa ei olisi ollut digitaalista teknologiaa. Sanotaan jopa, että tämä ”digitaalisen teknologian sukupolvi” kokee maailman teknologian avulla. Uusi todellisuus on, että virtuaalinen kommunikointi on kaikkialla läsnä kaikilla elämänoilla. (Mattison M. 2012.)

Valtion tiede- ja teknologianeuvosto on ottanut yhdeksi tavoitteekseen sosiaalisten innovaatioiden edistämisen. Neuvoston mukaan on tärkeää, että yhteiskunnallinen ja sosiaalinen kehitys saataisiin kulkemaan rinnakkain talouden ja teknologian

kehitysmahdollisuuksien kanssa. Neuvosto on ilmaissut, että ”innovaatiotoiminnan sosiaalinen ulottuvuus on ottanut paikkansa kehityksen kolmantena pilarina innovaatorahoituksen ja teknologisen innovaatiotoiminnan rinnalla”. (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 9.)

Sosiaalialalla teknologian palveluiden hyödyntäminen on lapsen kengissä, mutta mahdollisuudet ovat kiinnostavia. Mahdollisuudet käytännön asiakas-, palvelu- ja työprosessien kehittämiseksi ovat suuret. Sosiaalityön tueksi on alettu ottaa ja kehitetään kokoajan erilaisia dokumentaatorakenteita, sähköisiä asiakasasiakirjoja, tietopankkeja ja -portaaleja, sekä virtuaalisia konsultaatio- ja kommunikointipalveluita. Haasteellista uusissa tiedon ja teknologian palveluissa on niiden mukauttaminen käytännön tarpeisiin, käytettävyys, ihmisläheisyys, eri väestöryhmien tasa-arvoiset mahdollisuudet niiden käyttöön, sekä eettisyys ja tietoturvakysymykset. (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 10.)

Tällaiset uudet virtuaaliset palvelut edellyttävät sosiaalialan ammattilaisilta uudenlaista osaamista, mukautumiskykyä ja ennakkoluulotonta asennetta sekä erityistä osaamista asiakkaan parhaasta hänen ongelmassaan. Keskeinen kritiikki sosiaalityön virtualisoinnista liittyy siihen, että palveluiden kehittäminen on liian teknologiaohjautuvaa alan omien sisältöjen sijaan. Tulisikin korostaa, että teknisten sovellusten tulee olla työvälineitä tehtävässä työssä, eikä määrittää koko työnkuvaa. Vastakohtana teknologiaohjautuvuudelle voidaan sanoa sisältöohjautuvuus. Sisältöohjautuvuus onnistuu parhaiten, kun sosiaalialan omien lähtökohtien jäsenyyksiä käytetään tietotekniikan hyödyntämiseen. (Pohjola ym. 2010, 11)

Ohjaus- ja neuvontatyötä tehdään internetissä jo hyvin laajasti ja monimuotoisesti. Erityisenä etuna verkossa tehtävässä auttamistyössä on sen käyttömahdollisuus paikasta ja ajasta riippumatta. Nykyisen käsityksen mukaan verkkopalvelut toimivat lähinnä hyvinvointipalveluita täydentävässä roolissa ja verkkopalveluiden erityinen tehtävä olisi edesauttaa ennalta ehkäisevää työtä eri palveluiden kentällä. (Reijonen & Strandén-Mahlamäki 2008, 61.)

Tulee kuitenkin ottaa huomioon, että jotkut hakevat apua ongelmaansa vain ja ainoastaan internetistä. Ongelman liittyessä esimerkiksi häpeään ja salailuun, kuten väkivaltaan, on joidenkin hyvin hankala hakea apua siihen mistään missä joutuu näyttämään kasvonsa. Joissakin tapauksissa väkivaltaongelman kanssa painivat ovat saattaneet hakea ja saada apua vain internetistä, ja täysin riittävästi ja onnistuneesti. Nykyään voisikin kyseenalaistaa, että onko verkossa tehtävä auttamistyö enää vain ”täydentävää” tai ”ennaltaehkäisevää”.

5.1 Erona kommunikointitapa

Tekstipohjaisessa palvelussa ei ole mahdollista käyttää nonverbaalistaviestintää

kommunikoinnin apuna. Tällöin vaarana on, että henkilö voi tulkita viestit tarkoitettua negatiivisemmin tai positiivisemmin. Toisaalta, ilman näkö- tai kuuloyhteyttä kommunikointi saattaa olla kuitenkin intensiivisempää kuin näkö- ja kuuloyhteydellä. Tekstipohjaisen palvelun yksi merkittävin ero kasvokkain tapahtuvaan palveluun verrattuna on se, että "tekstipohjaisessa palvelussa orientoidutaan ihmiseen tekstinä, kun taas kasvokkain tapahtuvassa kohtaamisessa keskitytään fyysisesti läsnä olevaan ihmiseen". (Strömberg-Jakka 2010, 140-141.)

Verkkoutuksen edut ja haasteet liittyvät yleensä samaan seikkaan. Se seikka mikä on verkkokommunikoinnissa yleensä rikastuttavinta, on yleensä myös haasteellisinta samanaikaisesti. Esimerkiksi anonyymiyden mahdollisuutta voidaan tarkastella kahdesta näkökulmasta. Anonyymiyden toisaalta mahdollistaa paljon, mutta samalla luo aivan uusia ja monimutkaisia haasteita. Kuten sanottu haastetta on asiakkaan kanssa kommunikoinnissa, sillä miten voidaan korvata esimerkiksi hymähdykset ja päännyökkäykset. Haasteellista on myös asiakkaan tunnetilojen tunnistaminen verkkovälitteisesti. (Ensi- ja turvakotien liitto 2012, 3.)

Mahdollisuus anonyymiyteen helpottaa kuitenkin vaikeista asioista puhumista ja anonyymiyden voi monista tuntua turvalliselta. Anonyymiyden takaa yksityisyyden ja näin henkilö voi rohkaistua puhumaan itselleen kiusallisista asioista. Mahdollisuus nimettömyyteen on joillekin mahdollisuus saada vahvistusta omien pelkojen ja huolten "olemassaololle". Kun vahvistusta on saanut, voi henkilö tällöin rohkaistua hakemaan myös konkreettista ammattiapua. Internet voi lisätä luottamuksellisuutta, ja tehdä auttamispalveluista mahdollisia myös niille, jotka eivät kasvotusten lähtisi apua hakemaan. (Ensi- ja turvakotien liitto 2012, 3.)

Verkkopalveluiden lisääntyminen sosiaalialalla aiheuttaa myös huolta, koska on totuttu, että vuorovaikutus tapahtuu kasvotusten. Asioiden selvittäminen ja ilmaiseminen on vaikeampaa ja hitaampaa verkossa. Verkkokeskustelussa, esimerkiksi chatissa, kysyminen ja vastaaminen kestävät, minkä vuoksi asioita pystytään käsittelemään vähemmän kuin kasvotusten (Strömberg-Jakka 2010, 142). Kun vielä ajatellaan, että verkossa ihmiset saattavat kertoa asioistaan rohkeammin ja ronskimmin, niin toisinaan työntekijällä voi olla tukalatkin oltavat kun ei välttämättä "kerkeä" vastaamaan ja auttamaan kaikissa asioissa.

Verkkopalveluita käyttäneet ovat olleet yleisesti ottaen tyytyväisiä. Verkkopalvelut on koettu hyödyllisiksi, koska asiakkaiden tilanteiden on raportoitu parantuneen merkittävästi ongelmien ja oireiden vähentyessä. On tutkittu, että joissakin verkkopalveluissa asiakkaat voivat kokea, että heillä on enemmän itsellä valtaa siitä, että miten ja millaisina he itsensä esittävät. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä myös siihen, että heillä enemmän aikaa miettiä, mitä haluavat sanoa. (Strömberg-Jakka 2010, 141)

Auttamispalveluiden luonne tulee muuttumaan verkkopalveluiden ja palveluiden sähköistymisen myötä. Koskaan nämä sähköiset palvelut eivät voi kasvokaisia ja henkilökohtaisia palveluita korvata, mutta verkkopalveluiden avulla ihmiset pääsevät paremmin käsiksi palveluihin ja erityisesti erityispalveluihin. (Strömberg-Jakka 2010, 141)

5.2 Verkkopalvelut tietoyhteiskuntaa mahdollistamassa

Auttamispalvelut sosiaali- ja terveysalalla kuuluvat olennaisesti tietoyhteiskunnan kehitykseen, sillä työn ytimessä ovat aina ihmiset tiedon haltijoina, käyttäjinä ja tuottajina. Auttamispalveluissa ollaan asiakkaan, työntekijän tai tutkijan rooleissa. Muuttuvassa toimintaympäristössä ja yhteiskunnassa, tiedonmuodostuksesta ja tiedonhallinnasta muodostuu esimerkiksi sosiaalialalle uudenlaisia ulottuvuuksia. Esimerkiksi sosiaalityön työmuodot kuuluvat vaativiin informaatioammatteihin, jossa tuotetaan tietoa sen käsittelyn ja hyödyntämisen lisäksi. (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 10.)

Valtionhallinto on lausunut strategioissa ja ohjelmissa, että kaikilla kansalaisilla tulee olla mahdollisuudet hyödyntää tietoyhteiskunnan palveluita sosiaalisesta asemasta ja asuinpaikasta riippumatta. Myös tietoturva ja yksityisyyden suojaa on pyritty parantamaan, jotta käyttäjät kokisivat palvelut luotettavaksi. Ongelma kuitenkin piilee siinä, että valtionhallinto, eivätkä muutkaan julkisen sektorin organisaatiot ole huolehtineet siitä, että kansalaisilla olisi riittävät taidot käyttää näitä tietoyhteiskunnan tarjoamia palveluita. Tietoyhteiskunnan kehittyminen vaatii myös kansalaisten taitojen kehittämistä käyttäen palveluita. (Martikainen 2010, 262.)

Kansainvälisissä tutkimuksissa selviää samantyyppisiä asioita verkkopalveluiden tavoitteista olla muokkaamassa tietoyhteiskunnan palveluita kaikille mahdolliseksi. Mattison M. (2012) kertoo artikkelissaan "Social Work Practice in the Digital Age: Therapeutic E-Mail as a Direct Practice Methodology", että erityisesti sähköpostivälitteisen auttamisen etuna on juuri maantieteellisesti kaukana asuvien tavoittaminen ja huonompiosaisten yhteisöjen avunsaanti. Lisäksi hän mainitsee myös, että verkkoapu parantaisi ja laajentaisi terapeuttisia suhteita ja hoitotuloksia. (Mattison M. 2012) Myös Suomessa ollaan sitä mieltä, että tietoyhteiskunnasta syrjäytymistä edistää esimerkiksi juuri asuminen syrjäisillä seuduilla, missä konkreettisia palveluita ei ole saatavilla. Internet ja muu teknologia ovat tällä hetkellä melkein ainoita mahdollisuuksia, joilla tietoyhteiskunnan palveluista voidaan tehdä valtakunnallisia.

Kuten tiedetään, joissakin harvaan asutuilla alueilla, esimerkiksi Lapissa, edes internetyhteydet eivät ole riittävän nopeat, saatikka kustannuksiltaan tasa-arvoiset. Laajakaistayhteyksien rakentamiseen vaikuttavat taloudelliset reunaehdot, sillä sellaisiin

rakentamisiin ei ryhdytä, mistä ei saa riittävää taloudellista voittoa. Voidaan sanoa, että suurin este tietoyhteiskunnan tekemisestä kaikille mahdolliseksi ovat juuri taloudelliset seikat. Vaikka kaikilla tulisi olla tasa-arvoiset mahdollisuudet tietoyhteiskunnan palveluihin, niin asia ei kuitenkaan näin ole. Erisuuruiset järjestöt ja kansalaistoiminnat yrittävät kitkutella pitääkseen esimerkiksi verkkopalveluitaan yllä. Pienikin budjetointi esimerkiksi verkkopalveluihin auttaisi järjestöjen ja muiden kolmannen sektorin toimijoiden työtä. Kuten teoksessa ”Sosiaalityö, tieto ja teknologia” (2010) todetaan ”Hanketoiminnan rahoituksen kehityssuunta Suomessa on viime aikoina siirtynyt erillishankkeista kohti toisiaan tukevia hankeryppäitä. Tämän suunnanmuutoksen hyviä puolia on, että näin voidaan koota yhteen hajanaista kehittämishankekenttää. Uhkakuvana voi olla, että pienillä järjestöillä voi olla vaikeuksia päästä mukaan kehittämishankekokonaisuuksiin.” (Martikainen 2010, 262- 263.)

6 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyöni tarkoitus on palvella Nettiturvakodin kehittämistyötä, sekä tuottaa tietoa verkossa tehtävästä interaktiivisesta palvelumuodosta väkivallan auttamistyössä. Chat-työskentelyä on hyvä arvioida, jotta esimerkiksi kehittämistyö osataan kohdistaa tarvittaviin asioihin. Nettiturvakodin parissa työskentelevät ovat pohtineet kansalaistoiminnan mukaan ottamista chat-työskentelyyn, joten tulen sivuamaan myös tätä asiaa tuloksien esittelyssä. On hyvä, että chat-työntekijöiltäkin saadaan koottua ajatuksia yhteen, jotta esimerkiksi chat-työskentelyyn koulutuspaketti saataisiin kattavaan ja selkeään muotoon, sekä ylipäätään työmuoto mahdollisimman käyttäjäystävälliseksi.

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivinen tutkimus on nimensä mukaisesti tutkimus, jossa tutkimusaineisto on verbaalista (tai visuaalista). Opinnäytetyötutkimukseni ei voisi olla kvantitatiivinen tutkimus, koska kvantitatiivisen tutkimuksen aineisto on yleensä numerollisessa muodossa, mikä ei sovi opinnäytetyöni luonteeseen laisinkaan. Jo aineiston keruussa ja analyysissä nämä kaksi tutkimusmuotoa eroavat toisistaan paljon. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeää, että aineisto on kerätty edustamaan tilastollisesti havaintoyksiköiden muodostamaa perusjoukkoa. Puolestaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa olennaisempaa on aineiston teoreettinen edustavuus. Aineistosta tulee selvittää tutkimusongelman kannalta olennaiset seikat. (Uusitalo 1995, 79.)

Erona näiden kahden tutkimustyyppin välillä on myös tutkimuksen kulku. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa edetään selvemmin vaiheittain: ensiksi kerätään aineisto, sitten se muokataan tilastollisen käsittelyn edellyttämän havintomatriisin muotoon, jonka jälkeen havintomatriisia käsitellään tilastoiden. Aineisto on selkeästi rajattu, eikä aineistoa enää havintomatriisin jälkeen täydennetä. Puolestaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston kerääminen, käsittely ja analyysi lomittuvat toisiinsa. Myös analysoinnissa saattaa selvittää,

että aineistoa tulisi täydentää. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa lisäaineiston hankinta ei tarkoita työn aloittamista alusta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston rajat ovat melko avoimet, ja ne voivat laajeta tai supistua tutkimuksen edetessä. (Uusitalo 1995, 80). Nämä kvalitatiivisen tutkimuksen kuvaukset kuvaavat opinnäytetyöni luonnetta paremmin kuin kvantitatiivisen.

Laadullisen, eli kvalitatiivisen, analyysiin pääpiirteitä voidaan sanoa olevan neljä. Ensinnäkin analyysi alkaa yleensä jo haastattelutilanteessa. Tutkijan tehdessä haastatteluita, voi hän jo haastattellessa tehdä havaintoja haastateltavien puheesta. Esimerkiksi aineiston tyypittely tai hahmottelu havainnoista on yleistä. Toisekseen aineistoa analysoidaan yleensä aineiston ja sen kontekstin lähellä. Erona kvantitatiiviseen analyysiin, kvalitatiivisessa analyysissä aineisto säilyttää yleensä sanallisen muotonsa. Kolmanneksi laadullisessa analyysissä tutkija pääättelee joko induktiivisesti tai abduktiivisesti. Induktiivisessa päättelyssä keskeistä on aineistolähtöisyys. Puolestaan abduktiivisessa päättelyssä jotkin teoreettiset johtoideat ohjaavat tutkijan päättelyä, ja hän pyrkiiikin todentamaan näitä teorioita. Neljäntenä laadullisen analyysin pääpiirteenä on analyysitekniikoiden moninaisuus. Työskentelytapoja on monia erilaisia, mutta standardoituja tekniikoita on vain vähän. Laadullisessa analyysissä ei ole yhtä oikeaa analyysitapaa, eikä yksikään analyysitapa ole toista parempi. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 136.)

6.1 Tutkimuskysymykset

Tulen opinnäytetyössäni vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

1. Mikä on verkossa tehtävän väkivaltatyön merkitys ja mahdollisuus nettiauttajien näkökulmasta?
2. Miten verkkoväkivaltatyötä tehdään käytännössä ja millaisia kokemuksia nettiauttajilla on tehtävästä työstä?

Opinnäytetyön tavoitteena on arvioida Nettiturvakoti- palvelua ja erityisesti siellä toteutettavaa chat-toimintaa. Chat-työskentely on melko uusi työskentelytapa, joten tällä hetkellä olisikin tarvetta arvioida miten se toimii, millaiseksi sen parissa työskentelevät ovat sen kokeneet. Tavoitteena on kerätä yhteen chat-työskentelijöiden ajatuksia, kehittämisideoita ja muita kommentteja chat-työskentelystä, ja siitä miten he ajattelevat sen soveltuvat perinteisen väkivaltatyön rinnalle. Tulen pohtimaan myös sitä, miten nettityöskentely ja siihen liittyvä anonymiteetti sopii tämänkaltaiseen ihmistyöhön ja millaisia seikkoja se tuo mukanaan. Aion tehdä koontia siitä, että minkä tyyppisiä chat-keskustelut ovat.

6.2 Aineisto ja sen kerääminen

Toteutin opinnäytetyöni haastattelemalla nettiturvakodin nettiauttajia. Haastattelun suurimpana etuna pidetään sen joustavuutta aineiston keruussa. Haastattellessa pystyy säätämään tiedon keruun määrää ja suuntaa, sillä se tapahtuu reaaliajassa, kasvotusten. Myös vastausten tulkitseminen on helpompaa, kun on itse ollut vastaustilanteessa läsnä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 199- 200.)

Valitsin haastattelun tutkimusmenetelmäksi juuri edellä mainituista syistä. Halusin mahdollistaa lisäkysymysten esittämisen ja tehdä tarvittaessa tarkennuksia. Ajattelin haastattelun olevan myös tutkimushenkilöille "helpoin" tapa asettaa tutkimuksen kohteeksi. Kuten Hirjärvi ym. (2008) toteavat "Haastattelun etuna on, että vastaajiksi suunnitellut henkilöt saadaan yleensä mukaan tutkimukseen". Haastattelukäytäntö mahdollistaa myös sen, että haastattelutavat voidaan helposti tavoittaa myöhemminkin, jos tulee tarpeen täydentää aineistoa tai halutaan tehdä vaikkapa seurantatutkimusta.

Teemahaastattelun etuna pidetään sitä, että se ei lokeroi haastattelua mihinkään tiettyyn leiriin, kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen, eikä siinä ole oleellista haastattelukertojen määrä tai se, miten "syväälle" asiassa mennään. Teemahaastattelussa käydään keskeiset teemat läpi, yksityiskohtaisten kysymysten sijaan. Tällainen haastattelutapa tuo parhaiten tutkittavien äänen kuuluviin, mikä olikin omassa tutkimuksessani kaikkein tärkeintä. Teemahaastattelussa otetaan huomioon ihmisten tulkinnat asioista ja tärkeää on myös heidän asioille antamat merkitykset. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.)

Teemahaastattelu muistuttaa jonkin verran puolistrukturoitua haastattelua. Toisinaan teemahaastattelulla ja puolistrukturoidulla haastattelulla tarkoitetaan samaa asiaa, sillä molemmissa haastatteluissa haastattelun aihepiirit, teema-alueet ovat kaikille samat. Erona voidaan kuitenkin nähdä se, että joissakin puolistrukturoiduissa haastatteluissa esimerkiksi kysymykset tai jopa kysymysten muoto ovat kaikille samat. Kuten sanottu teemahaastattelussa kysymyksillä ei ole tarkkaa järjestystä tai muotoa, mutta täysin vapaa haastattelu se ei kuitenkaan ole. Nämä teemahaastattelun kuvaukset, kuvaavat parhaiten omaa työtäni varten tehtyjä haastatteluja. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.)

Haastattelutyypinä haastatteluni muistuttivat eniten teemahaastattelun linjaa. Teemahaastattelu sijoittuu tyypiltään lomake- ja avoimenhaastattelun välille. Haastatteluissani käytiin tietyt teemat läpi. Teemoja olivat: valmiudet verkkoväkivaltatyöhön, keskustelu (chat-keskustelu), asiantuntijana ja asiakkaana nettityöskentelyssä, nettityöskentely työtapanä ja kehitys verkkoauttamiseen liittyen. Kaikki teemat käsiteltiin kaikkien kanssa, mutta kysymyk-

siä ei aina esitetty tietyssä järjestyksessä tai muodossa, kuten teemahaastattelun luonteen kuuluu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 203). Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina.

Haastateltavien valinnassa tulee muistaa, mitä asiaa ollaan tutkimassa. Tutkimuksesta riippuen haastateltavat on hyvä valita asiantuntemuksen tai kokemuksen perusteella. Tärkein seikka on, että haastateltavalla on oma kokemus tutkittavasta asiasta. Kuitenkin käsityksien tutkimiseen haastateltavia voidaan valita useammalla tavalla, haastateltavalla ei välttämättä tarvitse olla omakohtaisia kokemuksia kaikista asioista. Haastateltavia voidaan valita myös sillä perusteella, että haastateltava kuuluu risteyskohtaan, missä hän kuulee asiaan koskevaa puhetta ja muita ihmisten käsityksiä asiasta. Asioiden merkitykset ovat kuitenkin aina yhteisössä ja ihmisten parissa luotuja, vaikka kaikki ei perustuisi aina omakohtaiseen kokemukseen. Yhdessä nämä kokemukset eri lähteistä kuitenkin luovat, muuttavat ja ylläpitävät eri kulttuuria, joka on keskustelun, päätöksenteon ja toiminnan perustana ja näin ollen tutkimuksellisesti mielenkiintoista. (Vilka 2009, 114-115.)

Sain haastateltavakseni viisi nettivastaajaa. Kaikki toimivat nettiturvakodin chat-palvelun vastaajina, paitsi yksi, joka toimi nettiturvakodin parissa muutoin ja omasi näin ollen kokemusta tehtävästä työstä ja oli soveltuva haastatteluun. Neljä vastaajista toimii nettivastaajana varsinaisen työnsä ohessa. Yksi haastateltava toimi vastaajana väkivallan tekijöille ja huolestuneille läheisille, ja muut toimivat vastaajina väkivallan kokijoille, lapsille ja nuorille, sekä huolestuneille läheisille.

Haastateltavien tunnistamattomuuden takaamiseksi en näe tarpeelliseksi kertoa heidän työpaikkoja, ikää tai sukupuolta otoksen ollessa näin pieni. Kaikki nettivastaajat toimivat kuitenkin väkivaltatyön parissa. Tunnistamisen välttämiseksi en ole valmiissa työssä käyttänyt haastateltavien numerointia sitaattien yhteydessä.

Haastateltavat järjestyivät työelämän yhteyshenkilön Emmi Juutilaisen avulla. Hän oli etukäteen yhteydessä useisiin nettityöskentelijöihin, ja kertoi opinnäytetyöni aiheesta. Loppujen lopuksi sain haastateltavakseni viisi nettiauttajaa. Lisää haastateltavia olisin saanut vuoden 2013 puolella, mutta tehtyäni viisi haastattelua joulukuun 2012 aikana tulini siihen tulokseen, että haastatteluiden määrä oli riittävä. Haastattelutapaamiset sain sovittua melko helposti. Haastatteluihin olin varannut aikaa tunnista puoleentoista tuntiin, ja sen verran kuhunkin haastatteluun menikin aikaa. Haastattelut lähtivät mielestäni hyvin liikkeelle ja kaikki läpikäytyt teemat, ja tarkentavat kysymykset, tuottivat kaikkien kanssa hyvin keskustelua ja puhetta.

Haastatteluiden teemat valitsin niin, että ne tuottaisivat tarvittavaa tietoa aiheesta. Teemat kävin lävitse opinnäytetyöni työelämän yhteyshenkilön Emmi Juutilaisen kanssa, joten sain pienten lisäysten jälkeen myös hänen hyväksynnän haastattelun teemarungolle. Teemat ovat melko "yksinkertaisia", chat-työskentelyn perusasioihin liittyviä. Työskentelymuodon ollessa niin uusi, en nähnyt tarpeelliseksi käsitellä useampia taikka moniulotteisimpia teemoja.

Kunkin teeman alle olin haastattelua varten kirjoittanut tarkentavia kysymyksiä (liite 1), jos teemat eivät olisi itsessään tuottaneet puhetta. Kovin vähän tarkentavia kysymyksiä joutui kuitenkin esittämään, sillä kaikki haastateltavat tuottivat tarpeeksi tietoa siitä mistä tietoa halusinkin. Haastateltavien puhe rönsyili jonkin verran, mutta en lähtenyt puhetta erityisemmin rajaamaan, koska asiat tuntuivat kuitenkin kiinnostavilta ja opinnäytetyöaiheeseen liittyviltä.

Myös haastateltavien lukumäärä oli mielestäni sopiva. Aluksi mietimme, että tulisiko haastateltavia olla vielä enemmän, mutta uskon, että lukumäärän kasvaminen olisi lisännyt vain luotettavuutta, eikä välttämättä tuottanut enempää uutta tietoa tai näkökulmia. Jo viiden haastateltavan kanssa useat samat asiat tulivat useiden suusta.

6.3 Aineiston analyysi

Opinnäytetyötutkimuksessani käytän kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä. Aineistoa olen lähtenyt analysoimaan aineiston analyysin keinoin. Aineiston analyysin lähtökohtana on saada vastauksia tutkimuskysymykseen ja erottaa aineistosta olennainen. Aineiston sisältöön tutustutaan miettien mihin tarkoitukseen aineisto on kerätty, pyritään ilmiön syvälliseen ymmärtämiseen ja tutkimuksen luotettavuus varmistetaan. Aineisto tekniikasta huolimatta suunnitellaan analyysin tekemisen kriteerit. Aineistosta tulee huomioida erityisesti erilaisuudet ja poikkeavuudet, sekä selvittää mitä rikastuttavaa tietoa aineistosta selviää. (Kajaanin ammattikorkeakoulu)

Teemahaastattelu tuottaa yleensä runsaan aineiston. Haastattelut nauhoitin nauhurilla, jonka jälkeen litteroin aineiston kirjoitettuun muotoon. Litteroitua tekstiä tuli 45 sivua. Litterointi on puhtaaksikirjoitusta, mikä tehdään koko haastatteludialogista. Litterointia voi tehdä myös valikoiden, esimerkiksi vain teema-alueista, mutta omassa työssäni litteroin kaikkien kanssa käydyn haastattelun koko dialogin. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 140.) Litterointi on työläs ja aikaa vievä vaihe, jollaiseksi sen myös itse koin.

Läheskään aina, niin kuin tässäkin tapauksessa, kaikkea materiaalia ei ole tarpeen analysoida. Yleensä kaikkea materiaalia ei edes pystytä hyödyntämään. Aineistoa tutkittaessa, ja jopa litterointivaiheessa, ohjenuorana toimii valittu analyysitapa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 135.)

Litteroinnin jälkeen luin aineiston useaan kertaan läpi ja tein muistiinpanoja tutkimuksen kannalta kiinnostavimmista asioista. Aineistoa on hyvä lukea kokonaisuutena, vaikka sen sisällöt ovat olleet jo kahteen kertaan esillä: haastattelutilanteessa ja purkamisvaiheessa. Aineistoa luettaessa kokonaisuutena, siitä syntyy usein uusia ajatuksia ja kysymyksiä. Aineistoa ei voi analysoida, ellei sitä käy ensin huolellisesti läpi. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 143.)

Laadullisen aineiston käsittelyssä on monta vaihetta. Analyysissä eritellään ja luokitellaan aineistoa, sekä pyritään kuvaamaan ja esittämään asiaa tai ilmiötä ylipäätään, tai täysin uudesta perspektiivistä. Aineiston analyysitavat voidaan jakaa karkeasti kahdella tavalla. *Selittämiseen* pyrkivässä tutkimuksessa käytetään tilastollisia menetelmiä ja päätelmien tekoa. Puolestaan *ymmärtämiseen* pyrkivässä työssä käytetään yleensä laadullista analyysia ja päätelmien tekoa. Päällimmäisenä ajatuksena tulee valinnassa mieltä sitä, että mikä analyysitapa tuo parhaiten vastauksen ongelmaan tai tutkimustehtävään. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 219.) Laadullisen analyysin keinoja käyttäessäni pyrin työssä ilmiön ymmärtämiseen.

Haastatteluiden ollessa teemahaastatteluita lähdin tarkastelemaan aineiston valmiiden teemojen mukaisesti teemoittelemalla. Teemoittelussa on tyypillistä lähteä etsimään tekstimassasta teemojen mukaisia yhtäläisyyksiä tai eroavaisuuksia. Myös tiettyä teoriaa todistavat kohdat on hyvä nostaa esiin. Kun aineistoa laitetaan tiettyjen teemojen mukaisesti, teemojen alle tulee otteita haastatteluista, missä puhutaan kyseessä olevasta teemasta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Teemoittelu muistuttaa jonkin verran luokittelua, mutta lukumäärien sijaan teemoittelussa on keskeistä asian sisältö. Huomio keskittyy siihen mitä teemasta on sanottu tai mitä asioita siihen katsotaan sisältyvän. Alun luokittelun jälkeen aineistosta etsitään varsinaisia teemoja. Tavoitteena on etsiä aineistosta tiettyjä teemaa kuvaavia näkemyksiä. (Kajaanin ammattikorkeakoulu)

Laadullista aineistoa ei voi käsitellä miten tahansa, koska siinä tapauksessa siitä riittäisi kirjoittamista loputtomiin. Ei ole aivan yksiselitteistä, mikä on kirjoittamisen arvoista ja mikä ei. Toisinaan jo haastatteluiden puheen kuvaus riittää tutkimuskysymyksiin vastaamiseen ja haastattelun teemarunkoa voi yleensä käyttää analyysin jäsenyyksinä. Kvalitatiivisen aineiston lukemisessa ongelmallisinta ovatkin raportoinnissa tehtävät kompromissit. Laadullisen analyysin "ikuisena sudenkuoppana" pidetään aineiston vaikutelmanvaraisuus, mikä ilmenee yleensä "sokeana empiristisyytenä, loputtomana näytteiden tulvana". Runsas sitaattien käyttö kuitenkin kuvaa aineistoa laajasti ja mahdollistaa lukijan tekemään

arvioinnin siitä, onko tutkijan tekemissä tulkinnoissa mitään järkeä. (Eskola & Suoranta 2003, 179- 180.)

Teemoittelin aineistosta niitä seikkoja, jotka vastaavat tutkimuksen tarkoitukseen ja tutkimuskysymyksiin. Jonkin verran aineistosta jää siis niin sanotusti käyttämättä. Aineistoa analysoidessa teemat eivät pysyneet ihan sellaisinaan, kun miten ne olin ennen haastatteluiden tekemistä asettanut. Teemat voivat muuttua, jos ennalta asetetut teemat eivät tuota sellaista aineistoa mikä on mielekästä tutkimuskysymysten kannalta. Suurin osa teemoista pysyi sellaisinaan, mutta joitakin muutoksia tapahtui. Tulen käyttämään aineiston analyysissä sitaatteja haastatteluista.

Alkuperäiset teemat olivat valmiudet verkkoväkivaltatyöhön, keskustelu, asiantuntija, asiakas, työtapana ja kehitys. Lähdin käsittelemään aineistoa siten, että lajittelin kunkin teeman alle jokaisen haastateltavan puheesta ne kohdat, jolloin he puhuivat kyseisistä teemoista. Ennen tätä olin pelkistänyt litteroitua tekstiä niin hyvin kun pystyin. Teemojen alle kertyi siis sellaisia haastateltavien tekstiotteita, kun he puhuivat kyseisiin teemoihin liittyvistä asioista. Teemoittelua tehdessäni, huomasin, että jotkin tekstiotteet olisivat sopineet kahden teeman alle. Esimerkiksi teemassa "keskustelu" puhuttiin ohjauksesta ja neuvonnasta, sekä vuorovaikutuksesta ja sen haasteista. Teema "työtapana" tuotti kuitenkin myös puhetta haasteista ja vuorovaikutuksesta. Pienen uudelleenjärjestelyn tuloksena, päätin jättää työtapana-teeman sellaisekseen, ja lisätä siihen teemaan kuuluvia otteita keskustelu-teemasta. Loin myös täysin uuden teeman "väkivaltatyön toteuttaminen verkossa", minkä alle sopi hyvin asioita keskustelu-teemasta.

Teema "asiakas" herätti analysointivaiheessa kysymyksiä teeman nimestä. Ohjaajan kanssa käydyn keskustelun myötä mieleen tuli, että voiko työntekijöiden kokemuksia käsittelevässä työssä olla teemana "asiakas"? Tulimme siihen tulokseen, että asiakas-teema yhdistetään johonkin toiseen teemaan, mihin se sopii parhaiten. Alkuperäisessä asiakas-teemassa puhuttiin ylipäätään siitä, että ketkä ovat nettiturvakodin asiakkaita, eli millaisten ongelmien kanssa he hakevat apua chat-palvelusta. Asiakkuus-teemassa haastateltavat arvioivat myös sitä, että miksi henkilö on päätenyt hakemaan apua juuri verkosta. Pienen pohdinnan jälkeen asiakkuus teeman aineisto näytti sopivan työtapana-teemaan.

Loppujen lopuksi kuusi teemaa supistuivat aineiston analysoinnin myötä viiteen teemaan: lähtökohdat verkossa tehtävään väkivaltatyöhön, väkivaltatyön toteuttaminen verkossa, väkivaltatyön asiantuntijana verkossa, verkkoväkivaltatyö työtapana ja verkossa tehtävän väkivaltatyön kehitystarpeet.

6.4 Validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Pätevyys tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoitus mitata. Tämä merkitsee sitä, että tutkimus on pätevä silloin, kun tutkijalla ja tutkittavalla on yhdenmukainen käsitys siitä, mitä tutkitaan. Käytännössä siis tutkimusta toteuttaessa tutkittavat ovat ymmärtäneet mittarin, kyselylomakkeen ja kysymykset niin kuin tutkija on ne tarkoittanut ymmärrettävän. Validiutta tarkastellaan jo tutkimusta suunniteltaessa. Tämän vuoksi käsitteet, perusjoukko ja muuttujat tulee tarkkaan määritellä, sekä suunnitella huolellisesti aineiston keräys ja mittarit. Tutkimus on pätevä, kun teoreettiset ja operationaaliset määritelmät ovat yhtäpitäviä. (Vilka 2009, 161.)

Puolestaan reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimus on luotettava, kun tulokset ovat tarkkoja, eli mittauksella saadaan ei-sattumanvaraisia tuloksia ja mittaukselliset tulokset ovat toistettavissa. Tulee siis olla mahdollista, että toistettaessa saman henkilön kohdalla mittaus, saadaan sama mittatulos riippumatta tutkijasta. Tutkimuksen tulee olla luotettava aina ajassa ja paikassa. Näin ollen tutkimustuloksia ei voida yleistää ”pätevyysalueen” ulkopuolelle, kuten toiseen kulttuuriin tai aikaan. (Vilka 2009, 161.)

Tutkimuksen kokonaisluotettavuus koostuu siis pätevyyden ja luotettavuuden yhteismittarista. Jos tutkimus edustaa perusjoukkoa ja mittaamisessa on mahdollisimman vähän satunnaisuutta, tutkimuksen kokonaisluotettavuus on hyvä. Tutkimuksen luotettavuutta voi kuitenkin heikentää jotkut asiat. Tutkittava voi esimerkiksi muistaa jonkin asian väärin tai ymmärtää jonkun asian eri tavalla kuin tutkija. Näitä virheitä kutsutaan satunnaisvirheiksi, mutta ne eivät välttämättä vaikuta oleellisesti tutkimuksen tavoitteiden saavuttamiseen. Tärkeää kuitenkin on, että tutkija ottaa kantaa näihin satunnaisvirheisiin. (Vilka 2009, 161-162.)

En pyri opinnäytetyötutkimuksessani tekemään yleistyksiä aiheesta. Opinnäytetyöni ei ole edustava otos tutkimusjoukosta, vaan näyte tutkittavasta aiheesta. Opinnäytetyöni pyrkimyksenä on kuvailla miten verkossa tehtävää väkivaltatyötä tehdään ja peruskysymyksenä onkin tutkia käsityksiä ja kokemuksia aiheesta.

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen tutkimus ja tutkimuksen aineisto koostuu viiden chat-työntekijän teemahaastattelusta. Laadullinen tutkimus ei operoi lukumäärällä, joten viiden haastattelun aineisto on kattavuudeltaan sopiva.

7 Tutkimustulokset

Aineistoa analysoidessa teemahaastattelun 6 teemaa tiivistyivät teemoittelussa viideksi teemaksi. Aineiston teemat ovat: verkkoväkivaltatyön lähtökohdat, väkivaltatyön toteuttaminen verkossa, väkivaltatyön asiantuntijana verkossa, verkkoväkivaltatyö työtapana ja verkossa tehtävän väkivaltatyön kehitystarpeet.

7.1 Lähtökohdat verkossa tehtävään väkivaltatyöhön

Kolme viidestä haastateltavasta olivat päivätoissään Ensi- ja turvakotien liiton jossakin jäsenyhdistyksessä. Kaksi heistä tekee työtä väkivallan kokijoiden kanssa ja yksi väkivallan tekijöiden kanssa. Kaksi haastateltavaa on Ensi- ja turvakotien liitossa töissä. Haastateltavat kertoivat lähteneensä mukaan verkossa tehtävään väkivaltatyöhön keskenään melko erilaisista syistä. Yksi sanoi verkkoväkivaltatyössä kiehtovan se seikka, että miten omalla asiantunteumuksella voisi kehittää verkkoauttamistyötä. Toinen sanoi tehneensä verkkoauttamista ennenkin ja näin tuntui luontevalta lähteä mukaan. Kolmas lähti mukaan, kun kuuli että netti- auttajia tarvitaan lisää ja palvelu kuulosti mielenkiintoiselta. Neljäs haastateltavista oli ollut mukana kehittämässä nettiturvakotia, niin lähti mukaan, kun halusi olla asian parissa jatkosakin. Viides haastateltava kertoi verkkomaailman vievän mukanaan ja korosti nettiauttamisen mukanaan tuomia mahdollisuuksia:

”Mutta täytyy sanoa, että se verkkomaailma on sellanen mikä imasee mukansa. Niinku kaikki netissasurffailijat sen tietää. Se antaa hirveesti mahdollisuuksia, mutta se myös vaatii miettimään tosi tarkkaan sitä, millaset rakenteet sil- lä auttamisella on ja miettiin etiikkaa ihan uudella tavalla. Ku puhutaan anonyymistä auttamisesta, niin niinku toimintatapoja joutuu ravistelemaan.”

Aluksi kävimme läpi aiheita työtapaan perehtymisestä. Kysyin millaiset ohjeet ja perehdytyksen työntekijät saavat työtapaan alkaessa. Haastateltavat kertoivat melko yksipuolisesti, että perehdytys on melko suppea. Työtapaan on olemassa perusohjeet, mutta parhaimmat perehdytyksen työtapaan saa itse opiskellen ja vertaisoppimisen kautta. Yksi haastateltavista kertoi, että tärkein ”oppi” työhön alkaessa on sosiaali- ja terveysalan osaamisen soveltaminen verkkomaailmaan. Myös hyvien tietoteknisten taitojen osaamista korostettiin. Yksi haastateltavista piti tärkeänä, että on miettinyt verkkoauttamisen etiikkaa ja lastensuojelullisia asioita etukäteen.

” Niin mun mielestä just se, että on annettu sellaset hyvät tietopohjat ja ohjeet, että mun mielestä se on enemmänki yksittäisen chat-auttajajan vastuulla, että perehtyy niihin kunnolla ja miettii vähän etukäteen, että jos tulee joku lastensuojeluasia tai jotenki kinkkinen tilanne, et ei sit siinä oo kesken chattiä että o-ou.”

Puhuttiin siitä, että chattailua voisi harjoitella vaikka etukäteen, ennen kuin lähtee tekemään varsinaista chat-työskentelyä. Eräs haastateltavista olisi toivonut vuorovaikutuskoulutusta, että miten autetaan ja vuorovaikutetaan kirjoittaen. Haastatteluissa mainittiin myös, että

koska työtapa on niin uusi, niin kovin valmiita ja täydellisiä ohjeistuksia työtapaan ei voi olla vielä olemassa.

Työtavan lähtökohtiin liittyen kysyin haastateltavilta, että mitä työntekijät tulee tietää verkossa tehtävästä väkivaltatyöstä. Sanottiin, että tulee olla valmis ja pystyä rohkeasti rajaamaan asiakasta, sekä myös itseään. Pidettiin tärkeänä, että lyhyt chat-aika ei kuluisi rönsyilevään keskusteluun. Työntekijän tulee tietää, että ihmiset jotka hakevat internetistä apua, voivat tulla kovienkin asioiden kanssa. Asiat kerrotaan hyvin nopeasti jo alkuvaiheessa, koska kynnys rankkojen asioiden kertomiselle on niin paljon matalampi netissä. Tulee siis tietää, että anonyymiys mahdollistaa paljon, mutta voi lisätä myös kuormittavuutta.

” Jos jossaki tyypissä ärsyttää joku ja siinä (verkkoväkivaltatyössä) jää se naaman näkeminen pois, niin se on joskus ihan hyvä juttu. Se on joskus ihan loistava juttu, että mä en nää, ja mua ei nähdä, että mä oon vaan sellanen blanco, että mä voin sanoa ja mulle voi sanoa. Tässä ku mä oon kasvokkain, niin sieltä tulee niin paljo sitä muutakin, et just jää se asia. Mutta tässä (verkkoväkivaltatyössä) se on se asia, ja se on just eikä melkeen. ”

Haastateltavat sanoivat, että chat-työhön alkaessa työntekijän tulee osata asennoitua nimenomaan nettiauttamiseen. Pidettiin tärkeänä, että henkilö ymmärtää nettimaailmaa ja siellä käyttäytymistä ja nettimaailman kieltä. Useimmat korostivat myös väkivaltatyön ja akuutin auttamisen hyvää osaamista. Chat-työskentelyyn ryhtyessä tulee tietää minkälainen chat-keskustelu on prosessina ja mitä puolentunnin chat-aika tarkoittaa.

Nettiturvakodin koordinoijan toimesta kysyin haastateltavilta ajatuksia vapaaehtoisten mukaan ottamisesta verkossa tehtävään väkivaltatyöhön. Neljä haastateltavista sanoi, että vapaaehtoiset voisivat tulla mukaan, mutta tekemään tiettyä rajattua tehtävää. Yksi haastateltavista ei osannut sanoa kyllä eikä ei. Kaikki olivat kuitenkin sitä mieltä, että jos vapaaehtoiset tulisivat mukaan, heidän tulisi saada hyvin kattava koulutus väkivaltateemaan ja kaikkeen siihen liittyvään. Vapaaehtoisille toivottiin riittävää harjoittelua ja tukea tehtävään työhön. Sanottiin, että vapaaehtoisen ” tulee astua sopiviin saappaisiin” .

”Siinä on hirveesti kysymyksiä, mutta periaatteessa mä en ole ollenkaan sitä asiaa vastaan. Ymmärän sen, että voi tulla tosi hankalia tilanteita, jolloin sen asiantuntijan konsultointimahdollisuus on oltava mahdollinen.”

7.2 Väkivaltatyön toteuttaminen verkossa

Verkossa tehtävää väkivaltatyötä tehdään kaikkien väkivallan osapuolten kanssa ja kaikkiin väkivallan muotoihin liittyen. Haastatteluissa kävimme läpi, millä tavalla ja minkä tyypisesti väkivaltatyötä tehdään. Kysyin haastateltavilta, onko verkkoväkivaltatyö heistä enemmänkin ohjausta vai neuvontaa, ei kumpaakaan vai molempia.

Yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että palvelu on ehdottomasti neuvontaa, mutta voi olla myös ohjausta. Loput haastateltavista sanoivat chat-työskentelyn olevan melko tasapuolisesti, sekä neuvontaa, että ohjausta. Sanottiin, että ohjauksen ja neuvonnan elementit painottelevat sen mukaan, monennettako kertaa asiakasta tavataan, minkä tyyppinen ongelma on ja myös sen arveltiin vaikuttavan, että millaista työtä verkkoauttaja tekee "varsinaisena työnään".

"Siel on ihmisiä, jotka ei oo koskaan saanu puhua siitä väkivaltaongelmastaan. Et ne tulee sinne ekaa kertaa avaamaan aika ison vyyhdin elämästään, niin sillen hän ehkä tarvii enemmän sitä ohjausta, mut myös sitten neuvontaa."

Kysyttäessä, mitä erityistä työskentelyssä on, kaikki haastateltavat nostivat esille asian, että verkossa ihmiset kertovat ongelmansa heti. Sanottiin, että kasvokkain on totuttu siihen, että varsinainen ongelma sanotaan viisi minuuttia ennen kuin "aika on loppunut". Puhuttiin kuinka netissä ihmisen tavoittaa heti.

"Se tulee niinku heti bloh se kaikki, mä kyl vastaanotanki, jos ihmisellä on kauhee hätä, niin se kertoo, että ahdistaa niin. Sitte tässä vastaanotolla pitää lämmitellä enemmän, niinku ihmisillä jännittää ja pelottaa ja hirvittää ja kaikkea mahollista, niin pitää pyrkiä poistaa sitä ja luoda sitä turvallisuutta. Että netissä sitä ei niinku tarvi, että ovat missä tahansa, niin ovat kuitenkin turvassa, ja kertovat vaan sitte.. Niin sillai työnsisällöllisesti tää on vähän erityyppistä."

Toisaalta haastateltavat sanoivat, että chattaus ei ole sen erityisempää kuin kasvokkainkaan tehty väkivaltatyö. Kerrottiin, että pääosin chattaus sujuu hyvin ja lähtee liikkeelle omalla painolla. Vaikka non-verbaalinen viestintä jää työtavassa kokonaan pois, niin esimerkiksi hymiöillä ja muilla lausahduksilla saadaan selkeytettyä asioita. Chat-asiakkaiden puheiden rajaamisesta sanottiin, että toisaalta chat-session kesto 30 minuuttia auttaa henkilön rajaamisessa, mutta toisaalta itse chat-tilanne vaikeuttaa sitä. Sanottiin, että chattailya toteuttaessa on hyvä tietää, miten ja millä tavalla chat-ajan käyttää:

"Miten sä rajaat ittees, ja miten sä rajaat sitä ihmistä siellä. Musta tuntuu kurjalta, että tavallaan ku se toinenki pääsee vauhtiin, niin jotenki, että se pääsee just kertoo siitä, että milt siitä tuntuu, niin eii multa onki loppunu aika. -- Sit ku on semmosia ajattomia ihmisiäki, joille ei riitä mikään. Ja sitte jotenki se, että osata löytää se asia, ku se on niin, että siel voi tulla sitte tosi paljo asiaa, mutta että ei lähetä laajentaan sitä. Siellä on niin monta roble-matiikkaa, niin mistä sä lähet auttaa, mistä sä lähet tukeen."

Yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että fyysisessä tilassa henkilöä on helpompi rajata ja, että verkkomaailmassa asiat rönsyilee herkemmin.

Haasteeksi väkivaltatyön toteuttamisessa verkossa katsottiin muun muassa ihmisten erilaiset

kommunikointitavat. Chat-työntekijöitä on mietityttänyt, että ymmärtääkö työntekijä ja asiakas toistensa kieltä. Työntekijät ovat pohtineet, että ymmärtääkö vaikka jonkun asian aivan eritavalla kuin toinen on tarkoittanut. Yksi haastateltava totesi, että toisaalta verkkotyöskentelyssä voi tulla ihan samalla tavalla ymmärtämättömyyden ja kohtaamattomuuden tunteita kuin kasvotustenkin ja, että verkossa voi purkaa myös väärinkäsityksiä. Ajateltiin, että tulkintavirheet ovat mahdollisia, mutta niiltä voi välttyä, kun esittää tarkentavia lisäkysymyksiä. Haastetta työskentelylle voi luoda myös se, että jos verkkoasiakas ei ole ihan ymmärtänyt chat-ajan luonnetta.

*” Kerran mulla kävi sillee, että yks ihminen oli kirjottanu sellasen sivun pitu-
sen alustuksen wordiin etukäteen. Sitte se yritti copypastettaa sen, mutta ei-
hän se anna laittaa niin paljoo, ja sitte se oli siellä ihan hädissään. Ite olin sil-
lee, että jos sä nyt yrittäsit ite kertoo lyhyesti, että eihän tässä oo nyt idea-
kaan, että enhän mä kerkeäis lukea ees sitä wordii (tiedostoa).. Että oli jo niin
etukäteen miettiny. Sitte joutuu aika paljo rajatakin, että oliks sulla joku
tietty mihin sä haluat (apua), että jos tulee koko elämäntarina niin ei sitä voi
semmosii niinku.”*

Työtavassa tulee ottaa huomioon, että joidenkin asiakkaiden kanssa keskustelu saattaa jäädä ikään kuin ilmaan. Keskustelussa ei tällöin ole välttämättä selkeää alkua eikä loppua. Chat-asiakkailta saattaa tulla esimerkiksi, että ”aa vauva heräs, mun täytyy mennä, moikka”. Yksi haastateltava arveli, että tällaisten ilmaan jäävien keskusteluiden takana saattaa olla nuoret aikuiset, jotka ovat tottuneet verkossa olemiseen, eivätkä välttämättä ota asiaa niin totisesti.

*” Musta tuntuu että sillon aikoinaan, kun on vasta harjoitellu sitä työtä, ku on
miettiny, että saaks ne ihmiset siitä sitte mitään, niin kerran mä sit printtasin
sellasen keskustelun, ja työnhjaajan kanssa katottiin, että mitä siin tapahtu,
ku itellä jäi sellanne, että enhän mä kerenny oikeen mitään.. Sitte se oli
jännä, kun sen luki sillai jälkikäteen sen keskustelun.. Se oli ihan kaikkien
taiteen sääntöjen mukaan, että ensin se asiakas saa kertoa mikä on, ja sitte
tarkentavat kysymykset, että ollaanko samassa asiassa ja puhumassa, sitte
niinku se neuvonta ja tavallaan se niinku syyllisyyden poisottaminen, joku tän
tyyppinen mikä kenelläkin nyt on siinä -- Se on jotenki kantanu mua kaikki
nämä vuodet, kuitenkin vaikka sitä ei niin ajattele enää, niin kuitenkin toteutuu
jotenki ne nettityön perusteet.”*

7.3 Väkivaltatyön asiantuntijana verkossa

Puhuttaessa asiantuntijan roolista ja olemisesta verkossa lähdimme käsittelemään asiaa kar-
toittamalla, että mitkä ovat hyvän verkkotyöskentelijän tunnuspiirteet ja mitä tämätapai-
sessa työmuodossa asiantuntijan tulee ottaa huomioon. Useimmat haastateltavat nostivat
esiin valmiuden katsoa asioita laajasti. Esimerkkinä sanottiin, että verkkotyöskentelijän on
hyvä tietää esimerkiksi laajasti eri auttamistahoja, minne verkkoasiakkaita voi ohjata. Kaikki
haastateltavat korostivat hyvien teknisten perustaitojen omaamisen tärkeyttä. Tärkeänä pi-
dettiin myös, että ymmärtää nettimaailmaa ja tietää jonkin verran netissä käytettävästä kie-

lestä. Hyvä on, jos osaa kirjoittaa virheettömästi, mutta sanottiin myös, että tietynlaiset kirjoitusvirheet tuovat "hyvää rosoisuutta".

Suurin osa puhui oikeasta asennoitumisesta työhön. Sanottiin, että verkkoauttaminen on hyvin samantyyppistä työtä, kun kasvokkain tehty työ, mutta toisaalta myös hyvin erilaista. Tulee ymmärtää, että kaikkia ei voida nettityössäkään auttaa ja näiden murheiden kanssa ei kannata mennä kotiin.

"Mä aina vaan ajattelen, että se ihminen on saanu (työtavasta) tai ei oo saanu. En jää sillai ite sitte miettiin niitä sen enempää, ku tietää että se on sen tyylistä työtä."

Rohkeutta ja tietynlaista kipinää nettimaailmaa kohtaa pidetään tärkeänä. Vaikka toisinaan verkossa tehtävän väkivaltatyön ja kasvokkain tehdyn työn välinen raja on häilyvä, niin toisaalta tietyt asiat tulee ottaa verkossa huomioon.

"Et kylhän siihen maailmaan tarvitaan omanlaistaan työskentelyotetta, omanlaistaan osaamistakin, vaikka kylhän siinä on ne samat elementit tietenkin, mutta ku se työtapa ja työalusta on niin toisenlainen kun se et ollaan nenät vatsakkain."

Hyvää tietoperustaa perhe- ja lähisuhdeväkivallasta pidettiin ehdottomana edellytyksenä asiantuntijalta, jotta verkkoauttamista voi toteuttaa. Myös laaja kokemus ja tieto väkivaltatyöstä on ensisijaisen tärkeää.

"Tärkeintä onse perustyön asiantuntijuus, että sitä täydennetään sitten niinku sellasella verkko-osaamisella tai kirjoitetun vuorovaikutuksen osaamisella."

Verkossa työskentelevän asiantuntijan on hyvä osata lukea rivien välistä, eli jättää huomiotta epäolennainen. Toisinaan verkkoasiakkaat lähtevät kertomaan pitkiäkin tarinoita elämästään monine ongelmineen, niin on tärkeää, ettei lähde tarkastelemaan jokaista esille tulevaa asiaa. Sellainen työtapa on kuluttavaa niin chat-työntekijälle kuin chat-asiakkaallekin, missä keskustelu koostuu useiden toisista irrallaan olevien asioiden pikaisesta käsittelystä. Työtä helpottaa, kun osaa nähdä kaiken tekstimassan seasta "itse asiat", joihin tarttua:

"Jotenki, että osaa lukea rivien välistä. Kysyä tarkennuksia ja jos on sellanen hyvin prakmaattinen, käytännöllinen ja ottaa hirveän kirjaimellisesti, niin se voi olla haastavampaa niinku sellaselle tyyppille. Että takertuu sanamuotoihin. Täytyy olla vähän sellanen joustava ja eläytyä siihen, että mitä toinen saattaa tarkoittaa ja kysyä. -- Pitää olla tuttua tollanen nettikäyttäytyminen, että niin, se saattaa olla hyvinkin epävirallista se kirjottaminen. Sellasia lyhenteitä ja semmosta rentoo. Mutta varmasti kaikki pystyy oppimaan, jos on asenne kohillaa."

Verkosta saatu apu väkivaltaongelmaan, voi rohkaista hakemaan apua myös kasvotusten. Ajattellaan, että yksi asiantuntijan tärkeimmistä tehtävistä verkkoauttamisessa on juuri rohka-

seminen hakea apua myöhemminkin. Yksi haastateltavista mainitsikin, että on jopa ykköstoi-veena, että chat-työskentelyllä saataisiin aikaan kasvokkaisen avun hakemisen. Kasvokkaisen avun merkitys olisi se, että haastavassa tilanteessa oleva ihminen pääsisi tekemään pidemmän tähtäimen suunnitelman.

"Se on toisiaan, ku on se väkivalta tässä teemana, niin kyllä mä melkeen aina aattelen silleen, että ois tosi tärkeä heille, että rohkaistuis hakeen "oikeeta" kasvokkaista apua. Kuitenki mää aattelen niin, että se on ihmisten omalla vastuulla, että rohkastuuko vai ei, vai onko myöhemmin sen aika.. Väkivalta on kuitenkin niin raaka asia ihmisen elämässä, että kyllä mä melkeen aina neuvon, että kysyn missä päin suomee sä asut, ja googlaan samalla, ja haen hänelle ne oman paikkakunnan tiedot.. Seki montaa ihmistä helpottaa, että ne tietää, että jossain on kuitenkin apua. Se auttaa, että on jo ees se tieto, että vois mennä."

Asiantuntijuusteemasta puhuttaessa, keskustelin haastateltavien kanssa, että mistä seikoista he saavat työssä onnistumisen tunnetta. Sanottiin muun muassa, että tärkeää on, jos verkkoasiakas kokee tulleen kuulluksi. Onnistumista tunnettiin myös siitä, jos verkkoasiakas on esimerkiksi toisessa chat-istunnossa kertonut hakeneensa apua paikoista, mihin verkkotyöskentelijä on hänet ohjannut.

"Kyllä joku on maininnu, että on perheneuvolassa käyny, että just tällänen äiti joka on huolestunu lapsiin kohdistuvasta (väkivallasta).. Että ihan muutama on kertonu (hakeneensa apua).. Sitte jos on neuvonu perheneuvolaan, niin sitte he sanovat sitä, että ei oo tullu mieleen, että siellä vois puhuu."

Onnistumista verkkotyöskentelijät ovat kokeneet myös silloin, jos verkkoasiakas kiittää keskustelusta tai kertoo oivaltaneensa omasta tilanteestaan jotain uutta. Sanottiin, että melkein joka chat-keskustelusta he kiitosta saavatkin. Verkkoauttamisen onnistumisesta oltiin myös jokseenkin hämmästyneitä:

" Se on äärimmäisen mielenkiintosta ja kummallistakin, et siel pystyy näin auttamaan ja mä oon ihan yllättyny, et mä saan siellä tuloksia. Ja kuulee, että 'mä oon toiminu niinku sä sanoit ja mä oon tehny niinko sä sanoit, ihanaa kun sä sanoit' "

Toisinaan verkkoauttajat ovat pohtineet, että ovatko tehneet tarpeeksi. Ajateltiin kuitenkin, että vaikka huoli verkkoasiakkaasta voi jäädä, niin täytyy kunnioittaa henkilöä valinnassaan, että tuli ongelmastaan verkon välityksellä kertomaan. Tämä tarkoittaen käytännössä sitä, että täytyy ikään kuin hyväksyä, että asiakas on todella anonyymi, eikä auttamiseen ole kasvokkaista mahdollisuutta.

"Niin täytyy kunnioittaa jotenki sitä asiakastaki, että nyt kun hän on juuri tullut verkossa kertomaan sen huolensa, koska ei halua jostain syystä tai toisesta puhua siitä kasvotusten. Jolleki se kirjottaminen voi olla paljo helpompi kun se puhuminen."

Verkkoasiakkaasta jää siinä mielessä huoli, kun henkilön tilannetta ei pääse seuraamaan samalla tavalla, kun "kasvokkaisten" asiakkaiden kanssa. Verkkoauttajan on hyväksyttävä, että verkossa tehtäväväkivaltatyö on asiakastyötä, missä varsinaista asiakkuutta ei ole olemassa.

7.4 Väkivaltatyö työtapanä

Keskustelimme haastateltavien kanssa siitä, että millaisten ongelmien kanssa ihmiset lähtevät hakemaan apua internetin väkivaltapalveluista. Nettiturvakodin chat-keskusteluissa on puhuttu kaikista väkivallan muodoista; parisuhdeväkivallasta kaikkien osapuolten kokemana, eron jälkeisestä vainoamisesta, seksuaalisesta hyväksikäytöstä, omasta väkivaltaisuudesta omaan lapseen, lapsiin kohdistuneesta väkivallasta sekä vanhempien käyttämästä väkivallasta nuorta kohtaan. Eli verkossa tehtävää väkivaltatyötä tehdään kaikkien väkivallan osapuolten kanssa. Myös miltei kaikista väkivaltaan liittyvistä aiheista on puhuttu chat-keskusteluissa. Ihmiset ovat kysyneet paljon, että mikä on väkivaltaa, mikä onkin yksi suurin väkivaltaan liittyvä ongelma, väkivaltailmiön ymmärtäminen.

Chateissa on puhuttu väkivallan vaikutuksista, väkivallan ja riitojen erosta, väkivaltaisen käyttäytymisen lopettamisesta, lastensuojelullisista asioista, syyllisyydestä ja häpeästä, yksinäisyydestä ja ahdistuksesta. Ihmiset ovat kysyneet konkreettisia neuvoja omiin tilanteisiin ja ovat hakeneet vahvistusta päätöksiinsä. Erityisen tärkeää on ollut kuulluksi tuleminen. (Ensi- ja turvakotien liiton verkkoauttajien työkokouksen ennakkotehtävien koonti 2012, 2)

Lapset ja nuoret hakevat yleensä apua tilanteeseensa, kun kotona on paha olla. Lasten ja nuorten kanssa chattailevilla haastateltavilla oli kokemuksia muun muassa "uusperhetapauksista", joissa apua hakeva lapsi kokee olevansa alistetussa asemassa muihin sisaruksiinsa nähden. Lapset ja nuoret eivät ole puhuneet niinkään fyysisestä väkivallasta, vaan henkisestä väkivallasta ja muusta kaltoin kohtelusta.

"Siellon hyljeksimistä, eristämistä ja väkivaltaa.. Harvemmin on ollu koulu-kiusaamisjuttuja, mutta niitäki on ollu. Yleensä se on tätä perheen sisäistä väkivaltaa, josta ne haluaa puhua paljon. Sit puhutaan paljon, lapset ei tiedä ja ei välttämättä aikuisetkaan tiedä, mitä väkivalta ees on. Käydään läpi, et mitä on väkivalta, et mimmosia juttuja ne on. Et se ei pelkästään sitä lyömistä, vaan muuki on väkivaltaa. Käydään läpi vähän oikeuksia, mitä oikeuksia lapsella on ja sit ne on ihan niin, että voi onko mulla jotakin oikeuksia, ne hämmästy."

Neuvoa tilanteisiinsa ovat hakeneet myös huolestuneet läheiset. Eräs haastateltava kertoi tapauksesta, kun poikaystävä oli huolissaan tyttöystävänsä kotioiloista ja haki neuvoa tähän tilanteeseen.

"Sitte huolissani läheisistä, niin niit ei oo ollu kauheen paljoa, mutta ainaki yks joka tulee mieleen, on tällänen poika. Ei ollu ihan alaikänen, mutta ihan lähellä kaheksaatoista-- Hän oli huolestunut tyttöystävästään ja hänen turvallisuudestaan.. Rivien välistä luin, että ihan selkeesti tällasta kunniaan liittyvää väkivaltaa, että tyttö oli maahanmuuttajataustainen, ja tää poikaystävä pelkäs selkeesti tytön puolesta, niinku isän ja veljen tekemää väkivaltaa.. Mää heitä sitte neuvoin nuorten palveluihin ja mistä voi hakea apua.. Niin siinä oli esimerkiksi paljon väärinkäsityksiä lastensuojelusta ja nuorten turvatalosta.. Että tällä pojalla oli ihan vääriä käsityksiä niistä, niinku usein onki.."

Kaikki haastateltavat puhuivat, että hyvin usein chat-keskutelussa korjataankin edellisen sitaatin tyyppisiä väärinkäsityksiä. Esimerkiksi lastensuojelusta ihmisillä on hyvin usein väärä kuvitelma, eikä juuri väkivallasta ilmiönä ja sen muodoistakaan tiedetä.

Verkossa haetaan apua myös omaan väkivaltaisuuteen. Esimerkiksi väkivallan tekijöille toimiva vastaaja on yllättänyt omaan väkivaltaisuuteen apua hakevien naisten määrystä. Naiset ovat puhuneet parisuhteessaan käyttämästä ja lapsiin kohdistuvasta väkivallasta, tai siitä, että pelkäävät käyttävänsä väkivaltaa. Kyseinen haastateltava ei haastattelutilanteessa muistanut kuin yhden omaan väkivaltaisuuteen apua hakeneen miehen.

"Sitte se, että kaikki on ollu naisia (itse väkivaltainen), jotka hakee apua, niin oisko se jotenki yleisesti niin, että naiset hakee enemmän tietoa netistä, ja rohkaistuu niihin chatteihin ja keskustelupalstoihin. Jotenki siinä on se sama ilmiö ku tavallisessaki elämässä, että miehet hakeutuu hirveen huonosti palveluihin. Sitte se on sama netissä, vaikka vois luulla, että se ois heille sitte ominaisempi, jos ei kehtaa sitten muuten.."

Väkivallan kokijat ovat hakeneet apua kaikkiin henkisiin ja fyysisiin väkivallanmuotoihin liittyen. Jotkut väkivaltaa kokeneet henkilöt ovat olleet henkilöitä "jotka voisivat yhtä hyvin olla turvakotiasiakkaitakin". On ihmisiä, jotka kokevat vakavaakin fyysistä väkivaltaa, mutta eivät rohkaistu hakemaan apua muualta kuin netistä:

"Täs on esimerkiksi yks, että äiti on pahoinpidelty riidan päätteeksi ja kaulas on kuristusjäljet ja kylki mustelmilla. Mies on reissutöissä. Aiempaa väkivaltausta. Mies on käyny aiemmin hakemassa apua. Nyt kokee, ettei tarvi apua. Mut lähtee jos nainen hakee myös apua. Mies kokee et se nainen on myös syylinen tähän. Lapsia perheessä, täs perheessä oli neljä ja kaikki alle yhdeksän vuotiaita. Ne ei ollu kotona sinä yönä, mutta kylhän 9-vuotias huomaa jos kaulassa on kuristusjäljet. Ei halua erota, ku rakastaa miestä ja toivoo multa, että mä soittasi turvakodille ja pyytäisin apua heille. Mut sithän mä tietysti ohjaan, että sun pitää ite soittaa ja ottaa yhteyttä. -- Mä annan puhelinnumeron, että sinne vaan ite soittaa. Hän oli sitte tyytyväinen tämä ihminen."

Kaikki haastateltavat puhuivat siitä, että ne jotka ovat hakeneet apua väkivaltaongelmaansa internetistä, hakevat apua siihen yleensä ensimmäistä kertaa. Esimerkiksi nuorten kohdalla asia on näin kovin usein:

" No totaa, kauheen moni tyttö sanoo, enkä oo kyllä kauheen monen pojan kans jutellukaan, niin tytöt sanoo usein, ettei oo koskaan jutellu kenenkään"

kans. Ja totaa jotku sanoo, että on jonku kaverin kans jutellu, mut ei nekään ymmärrä. Mut et aika harva on hakenu apua. Et se on aika tyypillistä näille nuorille, että ekan kerran mä tuun tänne ja ekan kerran mä sanon sulle tän asian, et se on aika hämmentävää.”

Apua ovat hakeneet myös henkilöt, jotka ovat ihan hiljattain kokeneet väkivaltaa tai sen uhaa. Tämä seikka tekee verkossa tehtävästä väkivaltatyöstä mitä suurimmassa määrin myös ennaltaehkäisevää työtä. Verkosta saatetaan tulla hakemaan vahvistusta omalle aavistukselleen, että kaikki ei ole ihan hyvin.

”Joo siinä on varmaan se, että kun on kasvokkain tavannut asiakkaan, niin se on ottanu jo sen ensimmäisen askeleen. Kun taas verkossa se asiakas on siinä kynnyksellä, että ottaako se askel vai ei, että siinä onki just sen verkkoauttajan rooli kannustaa sen askeleen ottamiseen.”

Työtapaan liittyen keskustelin haastateltavien kanssa siitä, että mitkä ovat verkossa tehtävän väkivaltatyön tärkeimpiä tehtäviä. Puhuttiin, että työtavan myötä tämäntyyppinen avunsaanti on valtakunnallista. Mainittiin myös, että on loistava juttu, että tällä tavalla ulkosuomalaisetkin pääsevät avun piiriin.

”Ainaki mä oon ajatellu niin, että se (Nettiturvakoti) on aivan loistava ulkosuomalaisille. Jotka asuu niinkö muualla maailmassa. Varmaan on aika tyypillistä, että ollaan yhteydessä niihin muihin suomalaisiin, jotka siellä omalla alueella on, mutta pystytkö sä puhumaan siellä. Ja aattele jos sä oot joku suurlähettiläs, tai jos sä oot vaikka jonku diplomaatin vaimo, niin missä sä puhut? Suurlähetystö on just se paikka, mistä suomalaiset lähtee hakeen apua, ku ei oo vaikka tarpeeks hyvä kielitaito, että pystyis hakeen paikallisista (apua). Niin ne piirit on niin pienet, että ethän sä välttämättä halua mistään väkivallasta puhua.”

Sama seikka näkyy myös pienten paikkakuntien palveluverkostossa. Vaikka apua on aina mahdollista hakea, niin joskus kynnys on vain aivan liian suuri. Haastateltavat puhuivat siitä, että Nettiturvakoti onkin oiva paikka avunsaannille juuri näille pikku paikkakunnilla asuville, missä kaikki tuntevat kaikki.

Erittäin hyväksi asiaksi nähdään se, että näin esimerkiksi nuoret saavat helposti apua. He saavat apua näistä paikoista, missä he muutenkin liikkuvat, eli Internetissä. Tärkeäksi koetaan myös se, että näin väkivallasta saadaan levitettyä tietoa, ohjata tarvittaviin palveluihin. Saadaan ihmiset tietoiseksi, että mitä väkivalta on. Yksi verkossa tehtävän väkivaltatyön tärkeimpiä tehtäviä onkin toimia matalan kynnyksen palveluna avunsaantiin ja tehdä avunsaannista helppoa. Haastateltavat puhuivat paljon siitä, että yksi tärkein asia on mahdollisuus tulla kuulluksi, purkaa ajatuksiaan ja tuntojaan, nimettömänä ja kasvottomana. Nettiturvakoti tarjoaa apua niille, jotka eivät lähde hakemaan apua fyysisesti.

Pidettiin mahdollisena myös, että nettiturvakodin palvelut voisi ottaa mukaan esimerkiksi turvakotityöskentelyyn. Yksi haastateltava kertoikin, että on turvakotiasumisen yhteydessä käynyt asiakkaan kanssa tutustumassa Nettiturvakotiin.

”Me sovitaan, että tavataan, sitte ku tästä (turvakodista) perhe lähtee, niin voidaan tavata täällä nettiturvakodissa. Se voi olla jostain pitkältä pitkältä se ihminen tai perhe, niinku perhe voi olla mistä vaan, meillekki tulee perheitä mistä vaan, niin sit me voidaanki tavata tuolla. Niin se on tosi kätevä, tavata siellä, ja pitää yhteyttä siellä. Kuulostella vähän miten on lähteny meneen.”

Työtapa-teemaan liittyen puhuimme myös työtavan haasteista ja muusta, mitä tulee ottaa huomioon. Asia, jota monet ovat miettineet, liittyy siihen, että kuka verkon toisessa päässä oikeasti on. Haastateltavia on mietityttänyt myös se, että ovatko tietoturva-asiat varmasti kunnossa. Jonkin verran puhetta oli myös siitä, että vaikka ihmiset tulevat kertomaan rankois-takin asioistaan, niin verkko ei voi antaa turvaa. Toisinaan chattaajilla on jäänyt kovakin huoli ihmisistä.

Puhetta oli myös chat-palvelun laadun valvonnasta. Toivottiin, että verkossa tehtävään väkivalta-työhön voitaisiin resurssoida enemmän ja tämän myötä chat-työntekijöitä saada lisää palveluun. Ongelmallista on kuitenkin se, että väkivalta-työtä tekevien paikkojen toiminnoista leikataan, tai näitä paikkoja jopa suljetaan kokonaan, kuten esimerkiksi Espoon ja Porin turvakotien kohdalla on käynyt.

”Haastetta on sitten myös nää resurssit, että kun haasteena on tämä, kun verkkoauttaminen tulee turvakoodeista, ja niiden resursseja leikataan, niin se vaikuttaa myös väistämättä tähän (verkkoauttamiseen). Haasteena on se, että miten pitää se verkossa tehtävä väkivalta-työ laadukkaana. Mikä riippuu paljon siitä, että kuinka paljon meillä on näitten turvakodin työntekijöiden aikaa käytettävänä. Haasteena on myös siis se, että kuinka paljon on mahdollista markkinoida niin, että sitä apua on myös saatavilla, että miten niinku se kysyntä ja tarjonta kohtaa.”

Markkinointiakin tulisi lisätä, mutta pitää huoli kuitenkin siitä, että kysyntä ja tarjonta ovat tasapainossa. Tuotiin myös esille, että vaikka palvelu on ilmaista, niin ihmisillä saattaa olla suuriakin odotuksia avunsaannista. Ajateltiin, että chat-työ on loistava juttu, mutta se ei ole ihan niissä mittakaavoissa, missä se voisi olla.

7.5 Verkossa tehtävän väkivalta-työn kehitystarpeet

Kysyessäni haastateltavilta kehitysideoita chat-palveluun liittyen useimmat mainitsivat, että päällisin puolin palvelu on hyvä ja toimiva. Kehitysideat olivat lähinnä pieniä viilauksia toimi-vaan palveluun.

Asiat, jotka kaikki haastateltavat mainitsivat, oli kynän ja hymiöiden saaminen chatkenttään. Kynällä tarkoitetaan sitä, että kirjoittamiskentässä näkyy kynä, jos toinen on paraikaa kirjoittamassa. Toiveena oli myös, että kielivalikkoon pitäisi lisätä, mahdollistaa skypeauttaminen ja saada nettiturvakodista mobiilisovellus, jotta chattaus onnistuisi myös internetin omaavista puhelimista. Chat-ajan pidentämistä 30 minuutista toivoivat useimmat, ehdotettiin, että esimerkiksi 45 minuuttia olisi parempi:

"Ja sit ehkä se ajan muuttaminen se puol tuntii, et jos se ois vaikka se 45 minuuttii. Eise koskaan sinne tuntiin veny, mut mä oon hiffanu, että 45 minuuttia ois semmonen aika, se menee."

Ehdotuksena tuli myös jonkinlaisen seurantavälineen kehittäminen, minkä avulla nähtäisiin, mitä apua hakenut henkilö päättää tehdä. Mainittiin myös, että ryhmächat-toiminnan mahdollisuus olisi hyvä olla.

Puhetta oli myös markkinoinnin lisäämisestä. Haastateltavat eivät olleet kaikin puolin tyytyväisiä siihen, minkä verran ihmiset tietävät nettiturvakodista. Erityisesti miesten saantia palvelun piiriin pidettiin tärkeänä. Ehdotettiin, että jalkautuminen muille nettialustoille voisi lisätä tietoisuutta palvelusta.

"Yks sellanen iso köntti ois noi miehet. Niitä kun on tosi paljo vähemmän tuolla keskustelupalstoilla, niin missä ne puhuu? Miesten tavottamiseen pitäis panna nostaa."

Toiveena oli, että avunsaanti tehtäisiin vieläkin helpommaksi "yhden klikkauksen päähän". Kaksi haastateltavaa mainitsi, että palveluun voisi tulla myös päivystystoiminta. Useat toivoivat, että palvelua muutettaisiin niin, että verkkoasiakkaalla on mahdollisuus valita työntekijä. Tämä siksi, että jos asiakas päättää tulla toisen kerran chattailemaan, niin hän voisi varata ajan siltä henkilöltä kenen kanssa viimeksi jutteli. Nimen näkymisellä myös ensimmäistä kertaa chat-aikaa varaavat voisivat valita esimerkiksi juuri mies- tai naistyöntekijän.

"Mun mielestä se ois vähän toimivampi se, että jos asiakas pystyis varaamaan tietylle työntekijälle-- Esimerkiksi jos sä oot kerran käyny jo jonkun luona, niin sit sä voisit myöhemmin olla sillee, että ainii ton kans mä juttelin viimeksi."

Resursointi toivottiin keskittävän niin, että palvelua kehitetään kokoajan enemmän ja enemmän palveluystävällisemmäksi ja kattavammaksi. Toivottiin myös, että palvelu pysyisi innostavana kaikille ja jatkaa kehittymistään kokoajan.

"Se on kyllä rajaton se maailma. Mut mun mielestä näissä resursseissa tärkeintä on, että me tehdään mahdollisimman käyttäjäystävällinen ja käyttäjä tarkoittaa siis tässä yhteydessä asiakasta, ja työntekijää.. Että se on kummallekin mahdollisimman hyvä ja matalakynnyksinen paikka tehdä töitä."

Miltei kaikki haastateltavat puhuivat siitä, että työhyvinvointiin ja työnohjaukseen verkkoauttamiseen liittyen tulisi panostaa. Työmuodon ollessa niin erilainen kuin oman päivätyön, niin chat-työntekijät toivoivat, että pääsisivät purkamaan ajatuksiaan nimenomaan nettityöhön liittyen:

”Ja sitte tietysti työnohjausta toivoo, vaikka meil on siellä joku ryhmä, missä voidaan käydä purkamassa, mut se ei oo sama asia. Tässä jää vähän yksin tämän asian kanssa, että vaikka ne asiat on samanlaisia kun, tai se väkivaltatyö on se mitä me tässä muutenki tehhän omassa työssämme, niin se on erilainen juttu.”

Työhyvinvointiin liittyen toivottiin myös, että nettivastaajien kesken yhteydenpito olisi luontevampaa ja tiiviimpää, jotta nettivastaajat saisivat jaettua paremmin kokemuksia keskenään. Toiveena oli myös, että väkivaltatyötä tekevien paikkojen toiminnanjohtajat olisivat kiinnostuneempia Nettiturvakodista ja perehtyisivät siihen.

Haastateltavat puhuivat, että nettiauttajia voisi olla enemmänkin palvelun ollessa niin toimiva. Koulutuspaketin pitäisi olla samanlainen kaikille ja myös ”vanhoille” nettiauttajille pitäisi olla uutta tietoa tarjolla. Toivottiin, että palvelua päivitetään ja pidetään innostavana vastaisuudessaakin:

”Ja tietysti se, tai no se nyt on liiton asia, mutta että miten he pitävät sen elävänä ja innostuneena tän meidän vastaajaringin näissä eri järjestöissä.”

Ilmoille heitettiin, että tulevaisuudessa vaikka jokaisessa yhdistyksessä voisi olla oma erityinen nettityöskentelijä, joka hoitaisi rekrytointia ynnä muuta sellaista. Yksi haastateltava arvelikin, että jos yhdistyksissä olisi vaikkapa tällainen nettivastaava, niin samalla saataisiin kuntoon myös markkinointi- ja työhyvinvointiasiatkin.

Yksi haastateltava mainitsi, että se asia mitä pitäisi selvittää palvelun kehittämistä varten, on se mitä verkkoasiakkaat haluavat. Kaiken kehitystyön kannalta tärkeintä olisi kuulla niitä, keitä varten palvelu on, eli kansalaisia.

Päällisin puolin haastateltavat vaikuttivat olevan tyytyväisiä palveluun. Chat-työskentely nähdään suurena mahdollisuutena ja onnistuneena työalustana toteuttaa väkivaltatyötä. Lopuksi eräs haastateltavista puhuikin chat-työskentelystä näin:

”Mutta joo, siis kaiken kaikkiaan, suosittelisin ihan kaikille työntekijöille tätä nettityöskentelyä, että se tuo omaanki työhön vaihtelua, ku kuitenkin se on aika hauskaa puuhaa. Varmaan se on persoonakysymys, että kuka viihtyy siel nettissä, ettei jää liikaa miettiin. Että täytyy olla vähän sellanen, että osaa päästää irti niistä. Se on myös niin sellasta ilmaan jäävää työtä, että ei voi ottaa liian vakavasti. Se on sen hetken juttu ja sitte niin.. Se on hyvää vaihtelua.”

8 Tulosten esittely ja johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kuvailla verkossa tehtävää väkivaltatyötä ja työntekijöiden kokemuksia kyseisestä työmuodosta. Verkossa toteutettavaa väkivaltatyötä tehdään Ensi- ja turvakotien liiton ylläpitämässä turvakoti.net sivustolla, ja haastattelemani työntekijät toimivat Nettiturvakodin chat-palvelun vastaajina. Chat-työntekijät tekevät työtään varsinainen työnsä ohessa ja ovat vapaaehtoisesti mukana toiminnassa. Kaikki nettiturvakodin chat-työntekijät tekevät varsinaista työtään jossakin Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistyksessä, jossa tehdään väkivaltatyötä. Itse väkivaltatyöosaamisen chat-työntekijät omaavat jo ennestään joten nettiturvakodin chat-palvelu on vain uusi paikka ja työmuoto, miten osaamista hyödynnetään.

Haastattelin viittä chat-työntekijää opinnäytetyötäni varten. Tutkimuksen aineisto koostuu siis viiden Nettiturvakodin chat-työntekijän teemahaastatteluista. Aineiston analysoinnin jälkeen nämä teemat ovat: verkkoväkivaltatyön lähtökohdat, väkivaltatyön toteuttaminen verkossa, väkivaltatyön asiantuntijana verkossa, verkkoväkivaltatyö työtapanä ja verkossa tehtävän väkivaltatyön kehitystarpeet. Esittelen seuraavaksi näiden viiden teeman mukaisesti tutkimustulosten yhteenvedon ja johtopäätökset.

Verkkoväkivaltatyön lähtökohdat teema toi esille sen, että työntekijät olivat lähteneet mukaan työtapaan omasta innostuksestaan ja mielenkiinnosta. Tähän teemaan liittyen puhetta tuli paljon siitä, mitä chat-työskentelijän tulee tietää ja ottaa huomioon työhön alkaessa. Ehdottomana edellytyksenä työntekijällä tulee olla hyvät tietoperustat väkivallasta ja väkivaltatyöstä ylipäättäen. Sama asia koskettaa kaikkia niitä, jotka toimivat muunlaisenkin väkivaltatyön parissa. Perhe- ja lähisuhdeväkivallan ilmiön ja sen erityispiirteiden ymmärtäminen on tärkeää, jotta työntekijä osaa ohjata ja neuvoa asiakkaita, heidän yksilöllisten tarpeiden mukaan. Parhaiten auttaminen onnistuu, kun tiedetään väkivallan syklisyydestä, pahenemisesta ja vakavuudeltaan eriasteisesta väkivallasta. (Oulun ensi- ja turvakoti ry 2006, 17.)

Jotta nämä tietoperustat voidaan hyödyntää, pitää omata riittävät tekniset taidot ja ymmärrys nettimaailmaa kohtaan. Itseopiskelu ja kiinnostus ottaa asioista itse selvää on tärkeää tämän tyyppisessä työtavassa, sillä varsinainen koulutus työtapaan on melko suppea.

Erityisen tärkeää on tietää, että keskusteluprosessi on verkossa melko erilainen, kuin tavallisessa kasvotusten tapahtuvassa tapaamisessa. Netissä asiat sanotaan häpeilemättä ja kommunikointi on tahdikkaampaa. Voisi sanoa, että netissä puheenvuoro käytetään tehokkaammin. Tämä asia tulee esille myös verkkovälitteistä kommunikointia käsittelevässä kirjallisuudessaakin. Sanotaan, että ilman näkö- ja kuuloyhteyttä vuorovaikutus voi olla intensiivisempää, kuin

näkö- ja kuuloyhteydellä, mikä voi tuoda esille aivan uusia auttamisen ulottuvuuksia. (Strömberg-Jakka 2010, 140-141.)

Väkivaltatyön toteuttaminen-teemaan liittyen ilmeni asioita siitä, miten työtä käytännössä tehdään. Teemaan liittyen kävin kaikkien haastateltavien kanssa aluksi keskustelua siitä, kevatko he chat-työskentelyn olevan erityisesti ohjausta tai neuvontaa, vai molempia tai ei kumpaakaan. Haastateltavat puhuivat melko samalla tavalla asiasta. Chat-työskentelyn koettiin olevan tasapuolisesti molempia. Asian voi näin kuvitella olevankin, kun tarkastellaan, mitä ohjauksesta ja neuvonnasta sanotaan yleisesti. Neuvonta on ikään kuin vuorovaikutteista tiedonantoa, ja neuvon anto voi tukea henkilöä päätöksenteossa. Ohjaus puolestaan ei ole tiedonantoa, vaan siinä autetaan ohjattavaa itse ikään kuin esittämään itselleen olennaisia kysymyksiä ongelmasta. Ohjauksen tarkoituksena on valtauttaa henkilöä omien ratkaisujensa tekijäksi (Onnismaa 2007, 25). Toisinaan chat-asiakkailta on yksinkertaisia kysymyksiä vaikkapa siitä, mitä turvakotiasuminen tarkoittaa ja millaisten asioiden kanssa sinne voi mennä. Tällöin työntekijä vastaa kysymykseen neuvovasti ja voi auttaa neuvottavaa päätöksenteossa tulisiko turvakotiin lähteä. Ohjaustilannetta kuvaa parhaiten esimerkiksi sellainen, että henkilö pohtii, josko jatkaisi olemista väkivaltaisessa parisuhteessa. Tällöin työntekijän tulee välttää valmiiden vastausten antamista, vaikka chat-keskustelun rajallinen aika ja prosessi saattaisi houkutella neuvontaan. Henkilön oma oivallus ja päätöksenteko tilanteessaan on vaikuttavampaa ja voimauttavampaa, kuin asiantuntijan valmiit vastaukset ja neuvot.

Muutoin chat-prosessin toteuttamisesta sanottiin, että itse chattaus kulkee hyvin omalla painollaan. Yleensä keskusteluun aletaan heti ja itse asioita lähdetään heti pohtimaan. Asia on sinänsä mielenkiintoinen, sillä perinteisesti on ajateltu, että juuri väkivaltatyössä työntekijän ja asiakkaan välillä tulee olla vakautta, luottamusta ja turvaa, ennen kuin rankkoja kokemuksia ja tunteita voidaan lähestyä (Törrönen 2009, 115-116). Verkossa asiantuntijan ja asiakkaan välille ei luultavasti kerkeä syntyä kovinkaan vakautta, luottamusta ja turvaa, mutta silti erityisesti Nettiturvakodin chateissa on lähdetty heti käsittelemään rankkojakin asioita. Eikö verkossa ikään kuin huomioda tällaisia asioita, vai onko asia niin, että verkko luo itsessään erityisesti turvaa? Asia on varmasti molempia.

Toisinaan verkkoauttajia on mietityttänyt, että ymmärtävätkö auttaja ja autettava toisiaan. Tätä asiaa koetaan erityisesti siitä syystä, koska vuorovaikutus tapahtuu kirjoittaen, eikä mahdollisuutta non-verbaaliin viestintää ole. Toisaalta ajateltiin, että ihan yhtä kasvokainkin voidaan kokea kohtaamattomuuden tunteita toisen ihmisen kanssa.

Verkkoväkivaltatyön asiantuntijan tärkeimmiksi ominaisuuksiksi ajateltiin muun muassa kyky nähdä asiat laajasti. Myös tieto eri palveluista ja palvelumuodoista koettiin tärkeäksi ominaisuudeksi. Oikeaa asennoitumista ja tietynlaista nettityöskentelylle ominaista työskentelyotet-

ta pidettiin myös tärkeänä. Samaa asiaa sanotaan myös muihin sosiaalialan virtuaalipalveluihin liittyen: "Uudet teknologian sovellukset edellyttävät sosiaalityön ammattilaisilta uudenlaista osaamista, mukautumiskykyä ja ennakkoluulotonta asennetta sekä ennen kaikkea syvälistä ymmärrystä asiakkaan parhaasta" (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 11).

Asiantuntijan tulee ottaa huomioon, että vaikka henkilö on lähtenyt hakemaan internetistä anonyymisti, ilman kuulo- ja näköyhteyttä apua, niin kasvokaiseen apuun tulee kannustaa, jos asiakkaan tilanne sitä vaikuttaa tarvitsevan. Chat-työntekijät ovat usein kasvokaisen avun mahdollisuuksista kertoneetkin. Verkkopalvelut ovat muuttaneet auttamisen käytäntöjä, mikä tarkoittaa käytännössä sitä, että verkkopalvelut antavat asiakkaalle ehkä paremmat ja vaivattomammat mahdollisuudet kertoa ongelmistaan ja saada apua niihin. Täysin verkkopalvelut eivät voi kasvokaista ja henkilökohtaista palvelua korvata, mutta ne mahdollistavat matalan kynnyksen avunhakemista ja ennaltaehkäisevän työn tekemistä.

Eräissä ulkomaisessa artikkelissa sanotaan, että verkkopalvelut voisivat jopa parantaa ja laajentaa terapeutteja suhteita ja tuloksia (Mattison M. 2012). Tämän työn tulokset viittaavat myös samaan suuntaan. Haastateltavat puhuivat, että ovat jopa yllättyneitä työn onnistumisesta ja tuloksellisuudesta. Tuloksellisuus näkyy esimerkiksi siten, että väkivaltatyön verkkopalveluiden myötä väkivaltatyön piiriin on saatu sellaisia perhe- ja lähisuhdeväkivallan osapuolia, jotka muutoin hakeutuvat harvoin avun piiriin. Näitä ovat esimerkiksi väkivaltaa kokevat nuoret ja väkivaltaa tekevät naiset.

Asiakasryhmä joka pitäisi saada verkkoavun piiriin useammin, ovat miehet - miehet väkivallan kokijoina ja miehet väkivallan tekijöinä. Asiasta puhuivat useimmat haastateltavatkin. Ongelma on yleinen myös perinteisen väkivaltatyön kentällä. Kun on ajateltu, että miehet eivät hakisi apua muun muassa sen vuoksi, että se osoittaisi heikkoutta tai naisellisia piirteitä (Nygqvist 2001, 13-14), niin voisi kuvitella internetistä avun hakemisen anonyyminä henkilönä olevan helpompaa. Mistä syystä heitä ei sitten näy liiemmin verkkoväkivaltatyön palveluissa? Onko syy sellaisissa asenteissa ja uskomuksissa, joita on hankala lähteä muuttamaan? Vai eivätkö miehet vain tiedä palvelusta? Se mihin ainakin voidaan vaikuttaa, on tiedonlevitys verkossa tehtävän väkivaltatyön palveluista. Vaikutusta voisi olla myös sillä, mitä yksi haastateltavakin sanoi kehitysideana, että miehille olisi aivan omat verkkoväkivaltatyön sivustot. Ehkä tällaiset miehille omat sivustot innostaisi heitä tutustumaan palveluun.

Onnistumista työstään chat-työskentelijät kokevat silloin, kun henkilö on esimerkiksi rohkautunut hakemaan kasvokaista apua, olemalla yhteydessä vaikkapa turvakotiin. Onnistumista työntekijät ovat kokeneet myös silloin, jos on saanut kerrottua tai levitettyä tietoa väkivallasta ilmiönä. Tietoisuuden lisääntyminen ja ilmiön kokonaisvaltainen ymmärtäminen saa usein ihmisissä aikaan uusia oivalluksia tai havahtumisen omaan tilanteeseensa.

Toisinaan chat-työntekijät ovat pohtineet, että ovatko tehneet tarpeeksi. Erityisesti verkko-asiakkaista jää usein huoli, kun ei tiedä mihin suuntaan asiakas lähtee kulkemaan, eikä hänen tilannetta pääse seuraamaan. Näidenkin asioiden kanssa tulee aina palata siihen, että tämän-tyyppisestä työstä on juuri kyse: henkilö on tullut nimenomaan anonyymisti hakemaan apua, eikä syystä tai toisesta halua tai kaipaa erityistä "seurantaa". Tulee myös miettiä, että päästäänkö kasvokaisessaan väkivaltatyössä aina niihin lopputuloksiin, mikä esimerkiksi työntekijän mielestä olisi parhaita. Esimerkiksi turvakodista lähdetään yllättävänkin usein takaisin kotiin ja väkivaltaisen kumppanin luokse, vaikka kasvokaista ja hyvin henkilökohtaista apua on ollut saatavilla ympäri vuorokauden.

Työtapa-teemaan liittyen selvisi, että väkivaltatyötä tehdään verkossa kaikkien niiden osapuolten kanssa, joiden kanssa perinteistäkin kasvokaista väkivaltatyötä tehdään. Myös kaikki väkivallan muodot ovat tulleet esille chat-keskusteluissa. Yllättävää tietoa on ollut se, että erityisesti väkivaltaiset naiset ovat hakeneet apua ongelmaansa verkkovälitteisesti. Asia on merkityksellistä, sillä juuri nämä häpeään liittyvän ongelman (väkivaltaongelman) harvinaiset asiakasryhmät, eli väkivaltaiset naiset, ja väkivallan kokijan roolissa olevat miehet hankkiutuva verrattain harvoin avun piiriin. (Törrönen 2009, 10-11, 60).

Haastattelemani chat-työntekijät kertoivat, mitkä ovat heidän mielestään työtavan tärkeimpiä tehtäviä. Sanottiin, että verkossa tehtävä väkivaltatyö on tärkeässä osassa ensimmäisen asteen väkivaltatyöskentelyssä. Tärkeimpiä tavoitteita on saada asiakas havahtumaan väkivaltaongelmaan ja lähteä ohjailten ja neuvoen suuntaamaan asiakkaan ajatuksia väkivallattomaan elämään. Väärät luulot väkivallasta ja väkivaltapalveluista korjataan, sekä kerrotaan faktat väkivaltailmiöstä.

Kuten on sanottu, erityisesti naiset jäävät kovin usein väkivaltaisiin parisuhteisiin, eivät väkivaltaa kokevat miehetkään liiemmin lähde väkivaltaisista suhteistaan väkivaltaongelman vuoksi. Esimerkiksi naiset kokevat usein empatiaa väkivaltaista miestä kohtaa, jos miehellä on esimerkiksi huonot lapsuuden kokemukset tai stressiä. Naiset vaalivat menneitä hyviä muistoja ja uskovat rakkauden parantavaan voimaan. Parempi huominen on toki mahdollista, mutta kovin usein asia ei kuitenkaan näin ole. Lähes aina, jos parisuhteessa on ollut väkivaltaa parisuhteen aikana, se jatkuu elämänmuutoksista ja "vakiintumisesta" huolimatta. Väki-valta tulee lisääntymään ja muuttamaan säännöllisemmäksi ja vakavammaksi, mitä enemmän suhteessa vakiinnutaan. Jos väkivaltaa on tapahtunut, se ei tule loppumaan itsekseen (Perttu, Mononen-Mikkilä, Rauha & Särkkälä 2000, 1, 14). Haastateltavat kertoivat, että kuten perinteisessäkin väkivaltatyössä, niin verkkoväkivaltatyössä myös tämän tyyppiset väkivaltailmiön faktat kerrotaan suoraan. Olennaista on välittää tietoa väkivallasta ja sen monimuotoisuudesta. Haastateltavat kertoivatkin, että hyvin usein ihmiset ovat kovin hämmästyneitä asiasta ja

useimmiten näiden tietojen avulla ihmiset havahtuvat väkivaltaongelmaan. Havahtuminen ja ongelman ”hyväksyminen” ovatkin avaimia muutoksen tielle.

Chat-asiakkaat ovat tulleet puhumaan ongelmastaan myös silloin, kun väkivaltaongelma on jo hyväksytty. Tällöin chat-työntekijän rooli onkin ollut olla antamassa vahvistusta ajatukselle. Joskus ihan vain tämäntyyppinen apu on tärkeää ja merkityksellistä.

Verkossa tehtävä väkivaltatyö on osoittautunut myös nuorille ominaiseksi paikaksi hakea apua väkivaltaongelmaan. Nuorethan hakevat apua sieltä, missä he muutenkin liikkuvat, eli internetistä. On tärkeää, että nuorillekin on mahdollisuus tämän tyyppiseen matalan kynnyksen väkivaltatyön apuun, sillä esimerkiksi turvakotipalveluihin hakeutumiseen vaaditaan pääosin täysikäisyyttä, lukuun ottamatta Raahen, Rovaniemen ja Kokkolan turvakoteja, joihin lapset ja nuoret voivat mennä myös ilman vanhempia.

Nettiturvakoti tekee väkivaltatyöstä valtakunnallista ja maksutonta. Palvelu on erinomainen paikka esimerkiksi ulkosuomalaisille, jotka asuvat ulkomailla, eikä heille ole mahdollista saada apua väkivaltaongelmaan suomen kielellä. Palvelun valtakunnallisuus tekee väkivaltatyöstä mahdollista myös pikkupaikkakuntien asukkaille, tai muille, jotka haluavat apua nimenomaan internetistä, nimettömänä ja kasvottomana.

Työtavan haasteeksi nähdään jo aikaisemmin mainittu chat-asiakkaiden ”asiakkuuden” puute. Chat-asiakkuus alkaa siitä, kun chat-keskustelu alkaa ja loppuu siihen kun keskustelu loppuu. Chat-työntekijöiltä vaaditaan totuttelua ja tietynlaista asennoitumista, eli toisin kuin heidän päivätoissaan, chat-työssä ei ole mahdollisuutta saada tietoon henkilön nimeä, osoitetta, puhelinnumeroa ja joissakin tapauksissa lähiomaisten yhteystietoja, taikka tietoa sosiaalityöntekijästä. Ihmisten anonyymiyys luo haastetta, mutta tulisi muistaa, että saman verran kun se on haasteellista, se on myös hyödyllistä ja mahdollistaa paljon.

Huolta työtapaan liittyen koetaan siitä, että saadaanko työntekijäresurssit pidettyä tarpeeksi suurina, jotta palvelu voi toimia. Hallitusohjelmassa on luvattu lisätä turvakotipaikkoja ja muita matalankynnyksen paikkoja perhe- ja lähisuhdeväkivallan vähentämiseksi, ja kiinnittää huomiota paikkojen alueelliseen jakautumiseen (Hallitusohjelma). Asiassa on käynyt kuitenkin päinvastoin, sillä esimerkiksi viime vuoden lopulla Porin ja Espoon turvakodit joutuivat sulkemaan ovensa. Tämä vaikuttaa osaltaan myös verkossa tehtävään väkivaltatyöhön siten, että nämä turvakotien sulkemiset vähensivät myös Nettiturvakodin chat-työntekijöiden määrää. Markkinointia haluttaisiin lisätä ja palvelua laajentaa ja kehittää, mutta uskalletaanko näihin toimiin alkaa, jos esimerkiksi turvakotien sulkeminen tulee jatkumaan. Markkinointi lisäisi luonnollisesti kysyntää, mutta myös tarjonnan tulee ehdottomasti olla kunnossa.

Haastatteluiden lopuksi keskustelin haastateltavien kanssa verkossa tehtävän väkivaltatyön kehitystarpeet teemasta. Kehitysideoita ja tarpeita tuli esille pitkin haastatteluiden kulkua, mutta lopuksi tarkastelimme ideoita vielä erikseen. Kaikki haastateltavat sanoivat palvelun olevan pääpiirteiltään toimiva, mutta kaikilta löytyi vielä pieniä viillauksia toimivaan palveluun. Kaikki mainitsivat kynän näkymisen, kun toinen kirjoittaa olevan hyvä lisä chat-toimintoon. Yksi mainitsi, että kielivalikko olisi hyvä lisätä ja skype-toiminta voisi mahdollistaa edelleen jotain uutta. Chat-aikaa toivottiin pidemmäksi, ja päivystystoimintaa toivottiin tavallisen chat-toiminnan tueksi. Nämä ”pienet viillaukset” vaikuttaisivat olevan sellaisia, jotka ajan myötä tulevat luonnostaankin ajankohtaisiksi, sillä ainahan palveluita lähdetään kehittämään, kunhan pilottimalli on ehtinyt ollut toiminnassa tarvittavan aikaa.

Kaksi haastateltavaa toivoi kehitystä työhyvinvoinnista huolehtimiseen. Tällä tarkoitettiin muuan muassa sitä, että esimerkiksi työnohjaus verkkoauttamiseen liittyen pitäisi olla mahdollista. Myös chat-työntekijöiden keskinäistä yhteydenpidon toivottiin olevan luonnollisempaa.

Kehitystarpeisiin liittyen mainittiin markkinoinnin lisääminen, ja tämän myötä chat-työntekijöiden määrän kasvu. Toivottiin, että chat-työmuoto pidettäisiin innostavana jatkosakin, ja palvelu kehittyisi aina vain kaikille palveluystävällisemmäksi.

Pidettiin tärkeänä, että myös chat-asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia chat-työstä tulisi selvittää. Ihmisläheisten tietojärjestelmien kehittämisen periaatteista sanotaankin, että huomion keskiössä tulee olla ensisijaisesti käyttäjien ja tietojärjestelmien vuorovaikutus. Vuorovaikutuksen onnistumisen selvittämiseen tarvittaisiinkin nyt vielä asiakkaiden kokemuksen selvitys. Tämä vuorovaikutus, ihmisten ja tekniikan välillä, perustuu ihmisen psykologisten päämäärien, tarpeiden ja rajoitusten ja mieltymysten huomioimiseen käytösuunnittelussa. (Kuronen & Isomäki 2010, 197, 200-201.)

Kehitystarpeet kuulostavat perustelluilta, sillä kaikkien palveluiden ja erityisesti verkkopalveluiden jatkuva kehitys on ”elinehto” niiden olemassaololle. Kehitysideoiden ja työntekijöiden ajatusten huomioiminen kehitystyöhön parantaisi yleistä tyytyväisyyttä ja palvelun käytettävyyttä. Erityisesti käytettävyyden huomioiminen on tärkeä osa ihmisläheistä suunnittelua. (Kuronen & Isomäki 2010, 193.)

9 Pohdinta

Positiivisesti yllättävintä haastatteluiden tuloksista on se, miten onnistuneesti väkivaltatyötä voidaan virtuaalisesti tehdä. Erityisen mielenkiintoista on, että nopeasti ja rohkeasti ihmiset lähtevät kertomaan ”itse asiasta” eli jostakin väkivaltaan liittyvästä ongelmastaan.

Chat-keskusteluissa mennään toisinaan syvällekin asioissa ja keskustelukertoja saattaa kertyä useampi jonkun asiakkaan kanssa. Itsekin turvakotityötä jonkin verran tehneenä tiedän, miten äärimmäisen hankalaa on saada ihminen rohkeasti kertomaan asioistaan kaikkine ulottuvuuksineen. Asiat ehkä jossain vaiheessa kerrotaankin, mutta juuri "viisi minuuttia ennen kuin tapaaminen on loppunut" tai vasta sitten kun luottamuksellinen suhde on saatu luotua. Asioiden ääneen sanominen ja hyväksyminen ovat useimmiten edellytys sille, että minkäänlaista muutosta voidaan lähteä suunnittelemaan. Virtuaalisten palvelujen myötä tätä "ääneen sanomista" ei voida helpommaksi tehdä.

Työtapa mahdollistaa aikaisen puuttumisen asioihin ja toimittaa hyvin tehtävänsä matalan kynnyksen palveluna. Työtavassa toteutuu myös väkivaltatyön yksi tärkeimpiä tehtäviä, eli levittää tietoa väkivallasta. On hyvä kuulla, että chat-keskusteluissa onkin keskusteltu paljon siitä, että mitä väkivalta on ja mitä asioita siihen liittyy. Väkivaltailmiön yksi suurimpia ongelmia onkin, että ei tiedetä minkä tyyppinen väkivaltaongelma on. Hyvin usein väkivaltaongelmaan havahdutaan vasta kun ongelma on edennyt liian pitkälle.

On hienoa, että chat-keskusteluita on käyty kaikkien väkivallan osapuolten kanssa eli kokijoiden, tekijöiden, lasten ja nuorten, sekä huolestuneiden läheisten kanssa. Erityisen merkittävää on, että palvelun piiriin ovat hakeutuneet häpeään ja pelkoon liittyvän ongelman, eli väkivaltaongelman harvinaisemmat asiakasryhmät. Harvinaisempia asiakasryhmiä ovat esimerkiksi väkivaltaiset naiset. Myös nuorten aktiivisuus ollut hakea apua väkivaltatyön verkkopalveluista on tärkeää. Niitä keitä palvelun piiriin pitäisi saada enemmän ovat miehet. Asian toivat esiin myös haastateltavat. Pitäisi selvittää, minkä tyyppinen palvelu houkuttelisi miehiä tällaisen avun piiriin. Tulisiko miehille suunnitella aivan omanlaisensa sivusto, sillä kyllähän perinteisessäkin väkivaltatyössä on tarkoituksella miehille ja naisille omat palvelunsa ja paikkansa.

Mielenkiintoisia asioita tuli esille myös työn kuormittavuudesta. Neljän haastateltavan puheista tuli esille, että toisinaan he kokevat työtavan melko raskaaksi. Asian näen mielenkiintoiseksi siitä syystä, että suurin osa haastateltavista on tehnyt jo pitkään väkivaltatyötä. Äkkiseltään voisi kuvitella, että tämäntyyppiset ammattilaiset kestävät "työtä kuin työtä". Kun asiaa tarkastelee lähemmin ja pohditaan haastateltavien puheita, niin asialle löytyy luonnollinen selitys. Esimerkiksi auttamisen mahdollisuudet eivät ole sellaiset, mihin haastateltavat työntekijät ovat tottuneet. Onhan eri asia, jos asiakas istuu vastapäätä, kun että on verkon toisessa päässä anonyyminä henkilönä. Kun vielä ajatellaan, että verkossa ihmiset kertovat rohkeammin asioistaan, ja tässä tapauksessa väkivaltaan liittyvistä ongelmista, niin työntekijälle on varmasti ahdistavaa, ettei henkilöä pääse auttamaan kasvotusten. Vaikka työntekijällä olisi työkokemusta kuinka paljon, ja olisi kuinka ammattilainen, niin verkossa tehtävässä työssä

voi tulla aivan uusia ja monimutkaisia haasteita eteen. Kuten haastateltavienkin puheista selviää, työnohjaus nimenomaan verkossa tehtävään väkivaltatyöhön liittyen olisi kovin tärkeää.

Mietittäessä verkossa tehtävää väkivaltatyön paikkaa ja merkitystä väkivaltatyön kentällä, tulee väistämättä mieltä myös väkivaltatyön yleistä tilaa ja merkitystä. Väkivaltatyöhön liittyvistä palveluista esimerkiksi turvakodeista ja niiden vähäisestä määrästä käydään tällä hetkellä kiivasta keskustelua. Suomessa pitäisi olla väkivaltatyön auttamispalveluja enemmän ja monipuolisemmin ja asiaan on puututtu jopa kansainvälisistä järjestöistä käsin. "YK:n CEDAW-komitea on toistuvasti huomauttanut, ettei Suomessa ole kansainvälisten suositusten mukaista määrää turvakotipaikkoja. Suomi on allekirjoittanut Euroopan neuvoston yleissopimuksen naiseen kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan vastustamiseksi. Euroopan neuvoston suositus on, että Suomessa tulisi olla 530 turvakotipaikkaa. Espoon ja Porin turvakotien lakkauttamisen jälkeen Suomessa on enää 108 turvakotipaikkaa. Suomesta puuttuu siis yli 400 turvakotipaikka". (Adressit.com) Ote on adressista, jossa vaaditaan lisää turvakoteja ja matalan kynnyksen palveluita. Asiaan on herätty siis jo kansalaistasollakin.

Suomessa tulisi olla yksi paikka kymmentätuhatta asukasta kohti. Myös muitakin väkivaltapalveluita on Suomessa alueellisesti huonosti. Väkivaltatyöpalveluiden kuten turvakotien vähäisyys ja heikko tila vaikuttavat myös verkossa tehtävään väkivaltatyöhön.

Väkivaltatyöpalveluiden vähäisyys saattaa ajaa enemmän ihmisiä surffailemaan nettiturvakodin sivuille, mikä on sinänsä hyvä asia. Ongelmat saattavat kuitenkin tulla esiin silloin, kun chat-työntekijä ja -asiakas lähtevä yhdessä miettimään muita auttamispalveluita. Kuvitellaan esimerkiksi tilanne, että chat-keskustelun myötä henkilö havahtuisi väkivaltaongelmansa vakavuuteen ja rohkaistuisi chat-työntekijän ohjaamana hakemaan kasvokaista tai henkilökohtaisempaa apua, niin tämän tyyppistä apua ei välttämättä olisi saatavillakaan. Väkivaltatyön palveluja ja paikkoja ei yksinkertaisesti olisi riittävästi. Tilanne ei ole vielä tämännäköinen, mutta tulevaisuuden näkymät ovat pelottavat. Alueellisesti suurimmissa kaupungeissa palveluita on tällä hetkellä tarjolla, mutta pienimmillä paikkakunnilla ja alueilla niitä ei ole. Esimerkiksi koko Lapin Läänissä Rovaniemeltä löytyy ainoa turvakoti.

Jotta verkossa tehtävää väkivaltatyötä voidaan kehittää, laajentaa ja tehdä entistä laadukkaammaksi, niin muun muassa väkivaltatyön yleisen tilan tulee olla kunnossa. Chat-työntekijät saavat ammattitaitonsa varsinaisista työtehtävistään väkivaltatyön kentältä, joten "kentällä" asiat tulee olla kunnossa, jotta chat-työskentelyyn voidaan irrottaa aikaa ja pitää työ laadukkaana.

Väkivaltatyön tilaan ja palveluiden vähäisyyteen pitäisi havahtua yleisemmälläkin tasolla. Väkivaltatilan laajuudesta ja vakavuudesta tulisi levittää tietoa, ja väkivaltatyön palvelui-

den perustaminen ja ylläpitäminen tehdä mahdolliseksi. On hienoa, että kansalaistasolla on kuitenkin aktivoitu esimerkiksi edellä mainitun adressin tavoin. Myös erilaiset artikkelit ja kirjoitukset lehdissä ja verkossa ovat tärkeitä tiedon levityksessä. Onpa Nettiturvakoti jalkautunut myös muille nettialustoille esimerkiksi Facebookin, missä heillä on pystyssä oma "tykkäyssivusto". Tällainen levittäytyminen ja näkyvyys ovat tämän päivän keinoja saada huomiota ja tukea osakseen, sekä ihmiset palveluiden piiriin.

Nettiturvakoti on virtuaalipalvelu, mutta kuten tuloksien perusteella voidaan sanoa, siellä tehdään väkivaltatyötä hyvin monipuolisesti ja onnistuneesti. Verkossa tehtävällä väkivaltatyöllä on tärkeä asema myös väkivallan ennaltaehkäisevässä työssä. Nettiturvakoti kuuluu kastiin "väkivaltatyön muut palvelut ja matalan kynnyksen palvelut". Voidaan todeta, että nettiturvakodissa toteutetaan perhe- ja lähisuhdeväkivallan vastaista työtä kiitettävästi ja työn suurin merkitys on mahdollistaa väkivaltatyön valtakunnallisuus ja maksuttomuus.

Lähteet

- Ajo A., Alasaarela S., Grönroos S., Holma J., Kapanen K., Liikamaa M., Partanen T., Tantari-mäki T. & Wahlström J. 2005. Lähisuhdeväkivalta- selitysmallit ja puhetapojen tutkimus. Te-oksessa Holma, J. & Wahlström, J. (toim.) Iskuryhmä. Miesten puhetta Vaihtoehto väkivallal-le- ryhmissä. Helsinki: Yliopistopaino, 11-14.
- Ensi- ja turvakotien liitto. 2012. Verkkoauttajien työkokous- ennakkotehtävien koonti.
- Ensi- ja turvakotien liitto a. Onko perhe- ja lähisuhdeväkivalta yleistä?
<http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/liitto/haetko-tietoa/perhevakivalta/onko-perhe-ja-lahisuhdevakivalta/>
- Ensi- ja turvakotien liitto b. Työmuodot.
<http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/tyomuodot/>
- Ensi- ja turvakotien liitto c. Turvakodit ja avunhakijat.
<http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/liitto/haetko-tietoa/perhevakivalta/turvakodit-ja-avunhakijat/>
- Ensi- ja turvakotien liitto d. Jussi-työ.
<http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/tyomuodot/vakivaltatyo/jussi-tyo/>
- Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 35. 2006. Perhe- ja lähisuhdeväkivalta. Auttamisen käytän-töjä. Hämeenlinna: Karisto Oy:n kirjapaino.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Flinck, A. 2006. Parisuhdeväkivalta naisen ja miehen kokemana. Tampere: Tampereen Yliopis-topaino Oy- Juvenes Print.
- Granholm, C. 2010. Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. Teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen A. & Kuusisto-Niemi S. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: Juva 2010, 157.
- Hyvinvointipolitiikka. 2011. Valtioneuvosto. Hallitusohjelma, 67.
<http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>
- Hautamäki, J. 1997. Perheväkivalta. Käännekohta miehen elämässä. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Hopiavuori, S. & Pusa A. 2009. Vaimo käy Markun päälle. Teoksessa Törrönen, H. (toim.) Vai-ettu naiseus. Ajatuksia naisten väkivallan tunnistamisesta, nimeämisestä ja hoitamisesta. En-si- ja turvakotien liiton raportti 10. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy, 60.
- Huhtalo, P., Kuhanen, J. & Pyykkö, E. 2003. Kotona turvassa. Katkaise väkivallan kierre. Hel-sinki: SMS- Tuotanto Oy.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyöpakki. Teemoittelu.
<http://193.167.122.14/Opari/ontTukiLaadullTeemoittelu.aspx>

Keskinen, S. 2005. Perheammattilaiset ja väkivaltatyön ristiriidat. Sukupuoli, valta ja kielelliset käytännöt. Tampere. Cityoffset Oy.

Kuronen, M. & Isomäki, H. 2010. Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? - ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen A. & Kuusisto-Niemi S. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: Juva 2010, 193, 197, 200-201.

Laadullisen aineiston analyysi ja tulkinta. Opinnäytetyöpakki. Kajaanin ammattikorkeakoulu. <http://193.167.122.14/Opari/ontTukiLaadAnalyysi.aspx>

Laine, M. 1991. Johdatus kriminologiaan ja poikkeavuuden sosiologiaan. Helsinki: Tietosanomama Oy.

Lattu, E. 2008. Naisten tekemä väkivalta. Teoksessa Näre, S. & Ronkainen, S. (toim.). Paljastettu intiimi. Sukupuolistuneen väkivallan dynamiikkaa. Tampere: Juvenes Print, 168-171, 181.

Lehtonen U. 2013. Lisää Turvakoteja ja matalan kynnyksen palveluita. Adressit.com. <http://www.adressit.com/keskustelu/46223>

Martikainen J. 2010. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen tietoyhteiskuntakelpoisuus. Teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen A. & Kuusisto-Niemi S. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: Juva 2010, 262-263.

Mattison, M. 2012. Social Work Practice in the Digital Age: Therapeutic E-Mail as a Direct Practice Methodology. Social Work. A Journal of the National Association of Social Workers. <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?sid=a411a299-0396-491e-861a-62d47820b1c7%40sessionmgr115&vid=1&hid=126&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGI2ZQ%3d%3d#d b=c8h&AN=2011717735>

Mitä tilastot kertovat väkivallasta ja sukupuolesta? 2012. Tasa-arvotiedon keskus. <http://www.minna.fi/web/guest/vakivaltatilastot>

Nettiturvakoti. Apua perheväkivaltaan - turvallisuutta lähisuhteisiin. Ensi- ja turvakotien liitto ry. <https://www.turvakoti.net/site/>

Nietola, V. 2011. Väkivaltatyö asiantuntijayhteistyönä. Tampere: Juvenes Print Oy.

Nyqvist, L. 2001. Väkivaltainen parisuhde, asiakkuus ja muutos. Turku: Painosalama Oy.

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Tampere: Tammer-Paino.

Pohjola A., Kääriäinen A. & Kuusisto-Niemi S. 2010. Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen A. & Kuusisto-Niemi S. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: Juva 2010, 9-10.

Perttu, Mononen-Mikkilä, Rauhala & Särkkälä. 2000. Päänavaus selviytymiseen - väkivaltaa kokeneiden naisten käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Reijonen, M. & Strandén- Mahlamäki, T. 2008. Oivaltava kohtaaminen. Menetelmiä ihmissuhdetyöhön. Helsinki: WSOYpro.

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV- Menetelmäopetuksen tietovaranto. (Verkkojulkaisu) Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. 2008:9. Lähisuhde- ja perheväkivallanehkäisyn suositukset. Tunnista, turvaa ja toimi. Sosiaali- ja terveystoimelle paikallisen ja alueellisen toiminnan ohjaamiseen ja johtamiseen. Helsinki: Yliopistopaino, 17-18.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3513.pdf

Strömberg-Jakka M. 2010. Sosiaalityötä ja tasa-arvoa sosiaalitoimen verkkoneuvontaan? Teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen A. & Kuusisto-Niemi S. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: Juva 2010, 140-141.

Suomalaiset väkivallan ja omaisuusrikosten kohteena 2012. Kansallisen rikosuhritutkimuksen tuloksia. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Verkkokatsauksia 28/2013.

<http://www.optula.om.fi/Satellite?blobtable=MungoBlobs&blobcol=urldata&SSURLapptype=BlobServer&SSURLcontainer=Default&SSURLsession=false&blobkey=id&blobheadervalue1=inline;%20fileme=verkko%2028.pdf&SSURLsscontext=Satellite%20Server&blobwhere=1358886508252&blobheadervalue1=Content-Disposition&ssbinary=true&blobheader=application/pdf>

Säävälä, H., Pohjoisvirta, R., Keinänen, E. & Salonen, S. (toim.) 2006. Mies varikolle. Apua lähisuhdeväkivaltaan. Oulu: Kalevaprint Oy.

Törrönen, H. 2009. Väkivallan parissa tehtävä työ- näkökulmia työntekijälle, ajatuksia asiakkaalle. Teoksessa Törrönen, H. (toim.) Vaiettu naiseus. Ajatuksia naisten väkivallan tunnistamisesta, nimeämisestä ja hoitamisesta. Ensi- ja turvakotien liiton raportti 10. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy, 115-116.

Törrönen, H. (toim.). 2009. Vaiettu naiseus. Ajatuksia naisten väkivallan tunnistamisesta, nimeämisestä ja hoitamisesta. Ensi- ja turvakotien liiton raportti 10. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Uusitalo, H. 1995. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan. Helsinki: Juva.

Vilkka, H. 2009. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelurunko

Verkkoväkivaltatyöntekijöiden haastattelu

Haastattelurunko

Mitä teet varsinaisena työnäsi? Mikä sai innostumaan verkossa tehtävään väkivaltatyöhön?
Kauanko olet toiminut verkkoauttajana?

1. Valmiudet verkkoväkivaltatyöhön

- Millaisen koulutuksen/valmiudet olet saanut verkossa tehtävään väkivaltatyöhön?
- Mikä tieto on ollut tarpeellista, mitä olisi tarvinnut lisää työhön alkaessa?
- Minkälaiset koulutukselliset tarpeet tehtävä työ luo?
- Voisiko verkkoauttamista tehdä maallikko/vapaaehtoinen?

2. Keskustelu

(Määrittely ohjaamisesta/neuvonnasta)

- Onko chat-työskentely ohjaamista ja/tai neuvontaa?
- Miten vuorovaikutus toimii? Onko chattailun kokenut haasteelliseksi?
- Onko erityisiä keinoja pitää keskustelua yllä?

3. Asiantuntija

- Mitkä asiat vaikuttavat siihen, että keskustelun on kokenut onnistuneeksi/epäonnistuneeksi?
- Jääkö verkkoasiakkaasta usein huoli? Tuntuuko, että olisi tarvetta kasvokkaiselle tapaamiselle?
- Millaisia haasteita verkkoväkivaltatyö luo asiantuntijalle? Tarvitaanko verkkoväkivaltatyöhön uudenlaista asiantuntijuutta?
- Millaisia taitoja/ominaisuuksia verkkotyöskentelijä tarvitsee?

4. Asiakas

- Minkälaisia eri ongelmia/huolia asiakkailta on ollut?
- Millaisia eroja ilmenee verkkoasiakkaan ja kasvokkain tavatun asiakkaan välillä?
- Onko tietoa kuinka moni on saanut jo muualta apua tai aikoo hakea sitä (tekee esim. päätöksen lähteä turvakotiin)?

5. Työtapa

- Millaisia uusia mahdollisuuksia/haasteita verkossa tehtävä väkivaltatyö tuo mukanaan?
- Mitä ajattelet verkkoauttamisen tärkeimmiksi tavoitteiksi/päämääräksi?

- Espoon ja Porin turvakodin toiminta loppuu vuoden vaihteessa. Uskotko näiden muutosten vaikuttavan verkossa tehtävään väkivaltatyöhön? Esimerkiksi verkkoväkivaltatyön merkityksen muuttuvan?

6. Kehitys

- Millaista teknistä kehitystä toivot verkkoauttamiseen liittyen?
- Minkälaista muunlaista kehitystä? Onko kehittämisideoita?