



# Lyömätön tie -väkivallan katkaisuhjelman® merkitys väkivallan tekijöille

Vilma Rinne & Kiia Rintala

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Lyömätön tie -väkivallan katkaisuohtelman®  
merkitys väkivallan tekijöille**

Vilma Rinne, Kiia Rintala  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Marraskuu 2019

Vilma Rinne, Kiia Rintala  
**Lyömätön tie -väkivallan katkaisuohtelman® merkitys väkivallan tekijöille**

Vuosi 2019 Sivumäärä 41+liitteet

---

Lähisuhdeväkivalta on Suomessa yhteiskunnallisella tasolla yleinen ilmiö, minkä vuoksi rikos-oikeudellisen vastuun lisäksi myös väkivaltaiseen käyttäytymiseen apua tarjoaviin palveluihin panostaminen olisi tärkeää. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää työelämäkumppanin Lyömättömän Linjan Lyömätön tie- väkivallan katkaisuohtelman® merkityksellisyyttä asiakkaiden muutosprosessissa kohti väkivallattomuutta. Tavoitteena oli saada palvelua käyttävien asiakkaiden kehittämisehdotuksia palvelulle, joiden pohjalta Lyömätön Linja voisi tarkastella ja kehittää palvelua. Lyömätön Linja on järjestö, jonka tarkoituksena on auttaa miehiä, jotka ovat käyttäneet tai pelkäävät käyttävänsä väkivaltaa lähisuhteessa.

Aihe opinnäytetyölle valikoitui Lyömättömän Linjan tarpeesta saada rehellisiä kokemuksia palvelusta ilman työntekijän läsnäolon vaikutusta vastauksiin. Tutkimuskysymyksiksi muodostuivat ”Millainen merkitys palvelulla on ollut asiakkaan muutosprosessissa kohti väkivallattomuutta?” ja ”Millä tavoin asiakas kehittäisi palvelua?”.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys rakentui lähisuhdeväkivallan, väkivaltatyön, muutosprosessin, kohtaamisen ja vertaistuen käsitteistä. Väkivaltatyön teoriaosiossa käsitellään Lyömättömän Linjan työskentelyperiaatteita ja muutosprosessiin ohjaavia tekijöitä. Muutosprosessin kannalta olennaisina tekijöinä näyttäytyivät kohtaaminen ja vertaistuki.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui ryhmämuotoinen teemahaastattelu, jossa teemoiksi muodostuivat palvelun merkitys asiakkaan muutosprosessissa ja palvelun kehittäminen. Teemahaastattelu toteutettiin osana yhtä Lyömättömän Linjan Veturi-ryhmän tapaamiskertaa. Aineisto analysoitiin tutkimuskysymys kerrallaan aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Tulosten mukaan Lyömätön tie -väkivallan katkaisuohtelma® koettiin kokonaisuudessaan hyödylliseksi. Tuloksista oli nähtävissä monia eri palveluun liittyviä tekijöitä, jotka vaikuttivat kokemukseen palvelusta. Palveluprosessin jokaisella vaiheella koettiin olevan merkitystä. Vahvimmin muutosprosessin etenemistä tukeviksi tekijöiksi koettiin kohtaaminen, ohjaajan kanssa keskustelu ja vertaistuki. Hyvällä kohtaamisella oli vaikutusta koko prosessin jatkumisen kannalta. Ohjaajalle keskustelu auttoi oman tilanteen läpikäymisessä, jonka ansiosta muutosprosessissa oli mahdollista edetä. Vertaistuki koettiin lähes tärkeimmäksi osaksi palvelua.

Asiakkaiden kokemuksiin pohjautuvat kehittämisehdotukset liittyivät tapaamisten asiakaslähtöisyyteen, palvelun ja ryhmätapaamisten keston, ohjaajan rooliin ja puolison rooliin osana palvelua. Ryhmätapaamisten sisällön toivottiin lähtevän enemmän asiakkaiden tarpeista ja palvelun keston toivottiin olevan pidempi. Ohjaajalla koettiin olevan suuri rooli palvelussa ja asiakkaan muutosprosessissa, mutta myös kehitettävää löytyi. Myös puolison roolia osana palvelua korostettiin ja toivottiin sen vahvistamista.

Asiasanat: Lähisuhdeväkivalta, väkivaltatyö, vertaistuki

Vilma Rinne, Kiia Rintala

**The importance of Lyömätön tie domestic violence intervention programme® to violent men**

---

Year	2019	Pages	41+attachments
------	------	-------	----------------

---

Domestic violence is a common phenomenon in Finland which is why it would be important to invest in services that offer help to people who are violent in addition to criminal responsibility. The purpose of this thesis was to discover the importance of Lyömätön Linja's Lyömätön tie domestic violence intervention programme® to its clients in a process towards non-violence. The aim of this thesis was to gather clients' development ideas for Lyömätön Linja to improve the programme. Lyömätön Linja is an organization which supports men who have used violence or fear that they might use it in an intimate relationship.

The subject of this thesis was chosen due to the organization's need to receive honest experiences of the programme without the employees affecting the answers. The research questions were "What is the importance of the programme for the client in a process towards non-violence?" and "How would the client develop the programme?"

The theoretical framework of this thesis was built on the concept of domestic violence, domestic violence intervention work, process towards non-violence, encounter and peer support. Lyömätön Linja's principles of working and the process towards non-violence were elaborated in the part of domestic violence intervention work. Considering the process towards non-violence, the essential factors appeared to be encounter and peer support.

The qualitative research method was used in this thesis. The data collection method was semi-structured interview which was implemented as a part of a peer support group meeting. The themes were the meaning of the programme for the client in a process towards non-violence and the development of the programme. Inductive content analysis was used in the analysis of the data.

According to the findings Lyömätön tie -domestic violence intervention programme® was overall experienced as helpful. Every phase of the service process was meaningful in a different way. Encountering, discussing with the counsellor and peer support were considered as the most important factors in the process towards non-violence. Appreciative encounter by the employees was one of the main reasons why the clients had stayed in the programme. Discussing with the counsellor helped the client to reflect on his own situation. The clients experienced peer support to be a significant part of the programme. All these factors made it possible to move forward in the process towards non-violence.

The development ideas that were based on the clients' experiences were associated to client orientation, the duration of the the programme and group meetings, the role of the counsellor and role of the spouse as a part of the programme. The content of group meetings was wished to be more client-oriented and the duration of the programme could be longer according to the clients. The clients experienced that the counsellor had an important role in the programme and in the process towards non-violence, but there was also space for development. The role of the spouse was also emphasized as being important and wished to be strengthened in the programme.

Keywords: Domestic violence, domestic violence intervention work, peer support

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Lyömätön Linja .....	7
3	Lyömätön tie -väkivallan katkaisuojelma® .....	8
4	Lähisuhdeväkivalta .....	9
5	Väkivaltatyö.....	11
5.1	Ratkaisukeskeinen työmenetelmä .....	13
5.2	Narratiivinen työmenetelmä .....	14
6	Asiakkaan kohtaaminen.....	14
7	Vertaistuki.....	15
8	Muutosprosessi väkivallattomuuteen .....	17
9	Opinnäytetyön toteutus .....	19
9.1	Tarkoitus ja tavoite .....	19
9.2	Tutkimusmenetelmä.....	20
9.3	Aineistonkeruumenetelmä.....	20
9.4	Aineiston analyysimenetelmä .....	21
10	Tulokset.....	23
10.1	Tutkimustulokset palvelun merkityksestä.....	23
10.2	Tutkimustulokset palvelun kehittämisestä.....	27
11	Eettisyys .....	31
12	Luotettavuus .....	32
13	Pohdinta .....	33
	Lähteet .....	37
	Kuviot.....	40
	Taulukot.....	40
	Liitteet .....	41

## 1 Johdanto

Lähisuhdeväkivalta on Suomessa yleinen ilmiö, minkä takia sen tunnistamiseen sekä siihen avun saamiseen tulisi panostaa yhteiskunnallisella tasolla. Lähisuhdeväkivallasta puhuttaessa asenteet ovat yleisesti negatiivisia ja siihen liittyy vahvasti moraalinäkökulma, jonka takia väkivallan tekijä voi jäädä avunsaannissa toissijaiseksi. Lähisuhdeväkivallassa väkivaltainen toiminta kohdistuu tekijälle läheiseen henkilöön ja se tekee väkivallan käytöstä entistä vähemmän hyväksyttävää ja ymmärrettävää. Lähisuhdeväkivalta ei kuitenkaan ole aina ollut Suomessa kiellettyä ja siihen puuttumiseen on liittynyt vahva näkökulma siitä, että perheiden sisäiset asiat eivät kuulu muille. Vähitellen asenteet ovat muuttuneet, lapsiin kohdistuva kuritusväkivalta kiellettiin vuonna 1984 ja myös lievästä pahoinpitelystä yksityisellä paikalla on rikoslain vuoden 2011 (441/2011) lisäyksen 21. luvun 16§ mukaisesti tullut syytteen alainen rikos asianomistajarikoksen sijaan teon kohdistuessa läheiseen henkilöön. Asenteista ja puuttumisesta huolimatta Suomessa oli vuonna 2018 9886 viranomaisten tietoon tullutta perhe- ja lähisuhdeväkivallan uhria ja määrä on noussut 3,6 prosenttiin verran vuodesta 2017. (Honkatukia, Kainulainen & Niemi 2017; Aikuisista perhe- ja lähisuhdeväkivallan uhreista 76,5 prosenttia naisia 2018.) Tilastoissa näkyvää uhrimäärää voisi olla mahdollista pienentää väkivallan tekijöille suunnattujen palveluiden avulla, jolloin tekijöiden saaman avun myötä väkivallanteon uusimisriski voisi pienentyä.

Usein lähisuhdeväkivaltatapauksia tarkastellaan uhrin näkökulmasta ja tekijän kohdalla pohditaan rikosoikeudellista vastuuta. Väkivallasta puhuminen on tärkeää, sillä vaikeneminen ei poista yhteiskunnallista ongelmaa vaan tekee siitä aiheen, josta ei uskalleta puhua tai johon ei uskalleta hakea ajoissa apua. Väkivalta vaikuttaa laajasti niin uhuriin kuin väkivallan tekijäänkin ja molempien osapuolten on tärkeää saada apua. Väkivaltaan apua tarjoavilla palveluilla kuten Lyömättömän Linjan Lyömätön tie -väkivallan katkaisuohjelmalla® pyritään vaikuttamaan väkivaltaiseen käyttäytymiseen tekemällä väkivaltaisuus näkyväksi ja aktiivisesti työstämään vaihtoehtoisia toimintatapoja väkivallan tilalle. On myös tärkeää tutkia väkivaltaiseen käyttäytymiseen apua tarjoavien palveluiden toimivuutta ja ottaa huomioon asiakkaiden näkökulmat, jotta palveluita voitaisiin kehittää parempaan sekä asiakaslähtöisempään suuntaan.

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Lyömätön Linja Espoossa ry:n kanssa. Lyömättömän Linjan toive oli saada asiakkailta rehellisiä kokemuksia palvelusta ilman työntekijän läsnäolon mahdollista vaikutusta palautteeseen. Tutkielmamme koettiin hyväksi mahdollisuudeksi tähän. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Lyömätön tie- väkivallan katkaisuohjelman® merkityksellisyyttä asiakkaiden muutosprosessissa kohti väkivallattomuutta. Tavoitteena oli saada palvelua käyttävien asiakkaiden kehittämisohdotuksia palvelulle, joiden pohjalta Lyömätön Linja voisi tarkastella ja kehittää palvelua. Tutkielmassa oli kaksi tutkimuskysymystä,

jotka olivat ”Millainen merkitys palvelulla on ollut asiakkaan muutosprosessissa kohti väkivallattomuutta?” ja ”Millä tavoin asiakas kehittäisi palvelua?”.

Lyömättömän Linjan toiminnan periaatteena on auttaa väkivaltaa käyttäneitä asiakkaita muutosprosessissa kohti väkivallattomuutta palvelun eri vaiheiden avulla, ja siksi onkin tärkeää tutkia mitkä palvelun tekijät ovat merkityksellisiä muutosprosessissa ja mitä tekijöitä voisi mahdollisesti kehittää. Palvelun hyödyn kannalta oli tärkeää selvittää tulisiko esimerkiksi puolison roolia prosessissa ottaa enemmän huomioon, voisiko siitä olla hyötyä tai millä muulla tavalla se voisi vaikuttaa. Mielenkiintoista oli myös selvittää, koetaanko palvelun kesto riittävänä, vai tulisiko sen olla pitkä- tai lyhytkestoisempi.

## 2 Lyömätön Linja

Lyömätön Linja on vuonna 1993 Espoossa perustettu palvelu, jonka tarkoituksena oli ensimmäisenä Suomessa auttaa väkivaltaisia miehiä kohti väkivallatonta elämää. Lyömätön Linja sai alkunsa vuoden 1990 Tasa-arvoasian neuvottelukunnan jaoston pohdinnoista naisiin kohdistuvasta väkivallasta ja sitä vähentävistä toimenpiteistä. Vuonna 1991 he julkaisivat mietinnön vain miehille tarkoitetuista väkivallan katkaisuun ja ehkäisyyn tarkoitettua palvelusta, joka ajautui Naisten apu Espoossa ry:n aloitteesta käsittelyyn vuonna 1992. Käsittelyssä oli mukana espoolaisia miespuolisten ammattiauttajien edustajia ja tarkoituksena oli pohtia tapoja, joilla miesten kohdistamaa väkivaltaa naisiin voitaisiin käsitellä yhteiskunnassa. (Hautamäki 2013a, 6-7.) Pohdinnoista syntyi projektisuunnitelma, jonka yksi ulottuvuuksista oli miehille tarkoitettut palvelut. Näiden ajatusten pohjalta Raha-automaattiyhdistykselle jätettiin projektirahoitushakemus, joka hyväksyttiin vuonna 1993, jolloin myös Lyömättömän Linjan toiminta käynnistyi ja lähti liikkeelle. (Hautamäki 2013a, 6-7.)

Lyömättömän Linjan perustehtävänä oli aiemmin auttaa väkivallan tekijöitä asiakkaina arvostavasti ja avoimesti löytämään väkivallattomia vuorovaikutustaitoja, joilla päästä irti väkivaltaisesta käyttäytymisestä. Kantava voima oli tarjota perheväkivallan kiertessä olevalle miehelle mahdollisuus olla yhteydessä toiseen mieheen. Tavoitteena oli, että mahdollisimman moni mies käsitelisi omia toimintatapojaan ja osallistuisi avoimeen keskusteluryhmään matalalla kynnyksellä. Alun perin miehet saivat ottaa yhteyttä Lyömättömään Linjaan nimettömästi puhelimitse ympäri vuorokauden ja ryhmään osallistuessakin oli mahdollista pysyä nimettömänä. (Hautamäki 2013a, 8.) Nykyään Lyömättömän Linjan perustehtävänä on auttaa espoolaisia ja kirkkonummelaisia miehiä, jotka ovat käyttäneet tai pelkäävät käyttävänsä väkivaltaa perheessään tai muuta läheistä ihmistä kohtaan. Lyömätön Linja ja Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen Espoon pääpoliisiasema ovat tehneet vuodesta 2001 lähtien yhteistyötä Perheväkivalta rikosprosessissa -yhteistyömallin mukaisesti, jonka tavoitteena on ehkäistä väkivallan käytön uusiutumista, katkaista väkivallan käyttö sekä sitouttaa väkivallan tekijä väkivallan katkaisupalveluun. Poliisin kuuluu kertoa Lyömättömästä Linjasta väkivallan katkaisussa auttavana tahona sekä ohjata palvelun pariin esitutkinnaissa lähisuhdeväkivaltarikoksesta epäillyn

kuulemisen yhteydessä. Tämän lisäksi Lyömättömään Linjaan voi edelleenkin olla yhteydessä itse puhelimitse ja yhteydenottolomakkeen välityksellä, mutta yhteystiedot on jätettävä. (Lyömätön Linja; Hautamäki & Hyvärinen 2013.) Suurin osa miehistä ottaa yhteyttä Lyömättömään Linjaan itse ja osallistuu palveluun vapaaehtoisesti, mutta osa tulee myös poliisin ohjauksen kautta (Holm & Nyqvist 2017, 114).

### 3 Lyömätön tie -väkivallan katkaisuojelma®

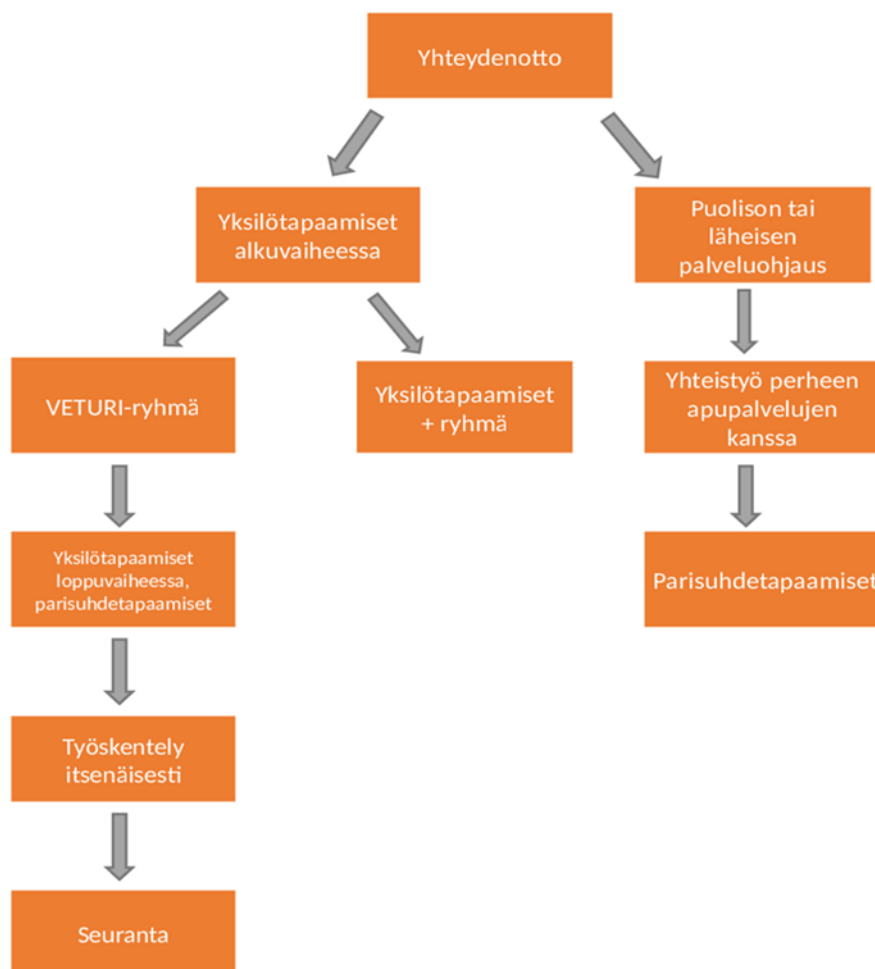
Lyömättömän Linjan toimintaperiaate on strukturoitu hoitomalli ja sen perustana on Lyömätön tie -väkivallan katkaisuojelma®. Väkivallan katkaisuohjelman tavoitteena on olla väkivaltaa käyttäneelle miehelle apuna ja tukena väkivallan katkaisussa sekä väkivallan ennaltaehkäisyssä. Miehelle annettavan avun ja tuen lisäksi palvelussa huomioidaan myös muu perhe, sillä myös heidät pyritään saamaan avun piiriin turvallisuus huomioiden. Yhteydenoton jälkeen asiakkaan kanssa sovitaan yksilötapaaminen, jossa keskustellaan asiakkaan tilanteesta hänen oman henkilökohtaisen tarinansa perusteella. Asiakkaan kanssa laaditaan tavoitteet sekä käydään läpi väkivallan muotoja ja väkivallan ilmenemistä omassa elämässä erilaisten työmenetelmien avulla. Asiakkaan yksilötapaamisen jälkeen tehdään myös miehen mahdolliselle puolisolle palveluohjaus. Palveluohjauksen tarkoituksena on kartoittaa yleisimmin puhelimitse väkivallan tekijän puolison ja lasten tilanne ja löytää tarpeellinen apu palvelujärjestelmän muista palveluista sekä sopia myös seurannasta. Puolisolle kerrotaan myös väkivallan katkaisuohjelman työskentelytavoista ja periaatteesta sekä tarvittaessa tehdään turvasuunnitelma väkivaltatilanteiden varalle. Tavoitteena on myös tehdä yhteistyötä perhettä auttavien muidenkin tahojen kanssa, sillä verkostoitumisen avulla koko perheen auttaminen on tehokainta ja toimivinta. (Holm & Nyqvist 2017, 114; Hautamäki 2013a; Hautamäki 2013b.)

Alkutapaamisten ja 2-3 kuukauden kestoisen yksilökeskusteluvaiheen jälkeen pyritään siirtymään vähitellen yksilöllisesti ryhmätoimintaan osallistumiseen. Osallistumisesta solmitaan sopimus, joka toimitetaan myös asiakkaan lähipiiriin kuuluvalla henkilöllä. Veturi-ryhmäohjelma on 15 viikkoa kestävä vertaistukiryhmä, jossa viikoittaiset puolitoista tuntia kestävät tapaamiset käsittelevät ennalta valittua teemaa. Ryhmään osallistuu kerrallaan enintään 7 asiakasta, mutta jäsenet vaihtuvat niin, että ryhmässä on eri prosessin vaiheessa olevia asiakkaita. Teemat ohjaavat tapaamisia ja erilaisia teemoja voivat olla väkivallan eri muodot, väkivallan seuraukset eri näkökulmista sekä isyys, miehisuus ja puolisona olo. Teemojen lisäksi tarkoituksena on keskustella sillä hetkellä asiakkaille tärkeistä asioista, joten tilaa täytyy antaa myös muille aiheille, joita ennalta ei ole voitu määritellä. Ryhmän tavoitteena on luoda luottamuksellinen ilmapiiri, jossa asiakkaat voivat keskustella avoimesti omasta elämästään ja väkivallasta. Veturi-ryhmän lisäksi on yksilöllisten tarpeiden huomioimiseksi mahdollista järjestää myös yksilötapaamisia ryhmän rinnalla. (Hautamäki 2013a, 12.)

Veturi-ryhmän päättymisen jälkeen asiakasta tavataan yksilötapaamisten avulla tarpeen mukaan. Asiakas voi myös osallistua parisuhdetapaamisiin puolisonsa kanssa tapauskohtaisesti.



Lyömätön tie -väkivallan katkaisuohtelman® loputtua asiakas tavataan uudelleen yksilöta-  
paamisessa, jolloin asiakas saa todistuksen ohjelman läpikäynnistä. Viimeisen yksilöta-  
paamisen jälkeen asiakas jatkaa itsenäisen työskentelyn parissa ja puolen vuoden kuluttua järjes-  
tään seuranta- ja tapaamis- (Hautamäki 2013a, 12.) Kestoltaan Lyömätön tie -väkivallan katkai-  
suohjelma® on keskimäärin vuoden tai puolitoista vuotta, riippuen asiakkaasta ja siihen osal-  
listuminen on asiakkaalle täysin maksutonta (Hautamäki 2013a; Lyömätön Linja).



Kuva 1 Lyömättömän Linjan palveluprosessi

#### 4 Lähisuhdeväkivalta

Perhe- ja lähisuhdeväkivallassa on kyse siitä, kun henkilö käyttäytyy väkivaltaisesti läheistä ihmistä, kuten nykyistä tai entistä puolisoa, lasta tai muuta lähisukulaista kohtaan. Perheväkivaltalta on hieman vanhentunut käsite (Ahola & Ahola 2016, 54), joten tästä edes käytämme käsitettä lähisuhdeväkivalta, sillä se kattaa laajemmin väkivallan eri muodot. Väkivaltainen käyttäytyminen on ihmisoikeuksia ja tasa-arvoa loukkaavaa sekä se vaarantaa terveyttä ja henkistä hyvinvointia. Väkivaltaa harjoittava voi olla kumppani, lapsi, sukulainen, vanhempi

tai joku muu läheinen, ja samalla uhrina voi olla jokin ennalta mainituista samoista perheenjäsenistä. Lähisuhdeväkivalta on maailmanlaajuinen ilmiö, joka on riippumaton kulttuurista, yhteiskuntaluokasta tai uskonnosta. (Mitä lähisuhde- ja perheväkivalta on? 2017.)

Lähisuhdeväkivalta voi ilmetä monin eri tavoin ja usein eri tekotavat esiintyvät myös päällekkäin. Väkivallan muotoja ovat fyysinen, henkinen, seksuaalinen ja taloudellinen väkivalta, kaltoinkohtelu ja laiminlyönti sekä uskonnollinen väkivalta. Fyysinen väkivalta on potkimista, lyömistä, tukistamista, kuristamista sekä aseella vahingoittamista. Henkinen väkivalta on alistamista, halveksuntaa, kontrollointia, eristämistä esimerkiksi lähipiiristä, vainoamista, tavaroiden heittäilyä, väkivallalla uhkailua tai esimerkiksi kotieläinten satuttamista tavoitteena aiheuttaa toiselle pelkoa. Seksuaalista väkivaltaa on seksuaalisiin tekoihin pakottaminen, ehkäisyn kieltäminen ja aborttiin pakottaminen, sekä seksuaalisen itsemääräämisoikeuden rajoittaminen. Seksuaalinen väkivalta voi olla sekä henkistä että fyysistä väkivaltaa. (Seksuaalinen väkivalta.) Taloudellinen väkivalta on toisen rahojen kontrollointia eri tavoin, kiristämistä rahan avulla sekä työssäkäynnin estämistä. Myös elatusavun maksamatta jättäminen voi olla taloudellista väkivaltaa. Kaltoinkohtelu väkivallan muotona esiintyy usein juurikin lapsia kohtaan, se voi sisältää sekä huolehtimatta jättämistä lapsen tarpeista että lapsen vahingoittamista esimerkiksi lääkkeiden avulla tai päihteillä. Uskonnollinen väkivalta on uskonnollisuuden pilkkaamista, uskonnollisten tarpeiden halveksimista tai kieltämistä sekä uskonnon sääntöihin pakottamista. (Väkivallan monet muodot; Tunnista väkivalta; Hautamäki 2013b; Ahola & Ahola 2016, 55.)

Väkivalta ilmenee eri tavoin riippuen siitä, millaisessa elämäntilanteessa tai minkä ikäinen ihminen on. Parisuhdeväkivalta kohdistuu omaan kumppaniin ja on usein todella intensiivistä ja monitahoista. Parisuhteessa tapahtuva väkivalta on vaikea kokemus, sillä suhteessa odotetaan rakkautta ja huolenpitoa, mutta suhteeseen voikin ilmaantua väkivaltaisuutta kuten fyysisiä pahoinpitelyitä sekä henkistä alistamista tai nöyryyttämistä joko samanaikaisesti tai erikseen. Usein väkivalta on myös kausittaista, joka vain vaikeuttaa väkivaltaisesta suhteesta irti päästämistä, sillä huonot hetket unohtuvat ja niitä on tapana vähätellä hyvien hetkien nojalla. (Parisuhdeväkivalta 2018.) Väkivaltatapauksista joka kymmenes tapahtuu perheen sisällä, ja noin neljä viidestä pahoinpitelytapauksesta tapahtuu niin, että mies on tekijä ja nainen uhri (Sukupuolistuneen väkivallan yleisyys Suomessa 2018). Lähisuhdeväkivalta ei usein tule viranomaisten tai ulkopuolisten tietoon, sillä siihen liittyy syyllisyyden tunnetta ja häpeää (Siukola 2014, 10). Väkivallasta aiheutuva turvattomuuden ja pelon tunne vaikeuttavat luottamuksen palaamista suhteeseen, jolloin mahdollisuus suhteen jatkumiseen mietityttää. Väkivaltainen käytös voi usein myös uusiutua ja sillä on tapana muuttaa muotoaan kerta kerralta raaemmaksi, jos siihen ei puututa. (Ahola & Ahola 2016, 60.)

Lähisuhdeväkivalta on väkivallan kohteeksi joutuneelle vahingollista, ja vuosittain Suomessakin vammautuu satoja ja menehtyy kymmeniä ihmisiä lähisuhdeväkivallan uhrina. Aluksi voi

olla vaikeaa ymmärtää miksi itselle tärkeä ihminen käyttäytyy väkivaltaisesti ja tilanne voi olla hämmentävä. Hämmennyksen jälkeisiä tunteita ovat useimmiten häpeä, pelko sekä ahdistus, ja pitkäkestoinen turvattomuuden tunne saa uhrin syyttämään itseään omasta neuvottomuudestaan tilanteen selvittämiseksi. Väkivallan tapahtuessa lapsiperheessä, on myös lapsi usein tietoinen väkivallasta, vaikka vanhemmat ajattelevatkin lapsen pysyvän täysin väkivallan ulkopuolella. Myös lapset kärsivät väkivallasta, vaikkakin hyvin yksilöllisesti niin ahdistuen kuin muuttuen levottomaksi. Lapset oppivat myös vääränlaisia malleja ristiriitatilanteiden selvittämisestä, ja ajatus väkivallan käytöstä voi muodostua hyväksyttäväksi. Sen lisäksi, että lähisuhdeväkivalta on vahingollista uhrille, on se vahingollista myös väkivallan tekijälle. Yleisnä on, että väkivallan tekijä vähättelee omia tekojaan, mutta siitä huolimatta kokee syyllisyyttä ja katumusta. Etenkin jos väkivaltainen käytös jatkuu, koko ajan vahvistuva häpeä ja itseinho ovat yleisiä tunteita tekijällä. (Ahola & Ahola 2016, 60.)

Pahoinpitely on Suomen rikoslain (39/1889) syytteen alainen teko, mutta pahoinpitely yksityisellä paikalla, kuten kotona, on myös virallisen syytteen alainen rikos. Tämä tekee siis myös lähisuhdeväkivallasta muiden pahoinpitelyiden rinnalla kiellettyä lain nojalla. Pahoinpitelyt jaetaan kolmeen asteeseen väkivallan vakavuuden mukaan: lievä pahoinpitely, pahoinpitely ja törkeä pahoinpitely. Aiemmin lievä pahoinpitely myös yksityisellä paikalla oli asianomistajarikos ja poliisilla oli velvollisuus aloittaa esitutkinta vain, jos väkivallan kohde teki rikosilmoituksen ja vaati syytteitä. Nykyään vuoden 2011 lakimuutoksen (441/2011) mukaisesti lievä pahoinpitely ei ole enää asianomistajarikos, vaan syyttäjä saa nostaa syytteen, jos lievä pahoinpitely kohdistuu rikoslain (39/1889) 21. luvun 16§ mukaan alaikäiseen tai muun muassa väkivallan tekijän entiseen tai nykyiseen aviopuolisoon, sekä muuten läheisessä suhteessa olleeseen henkilöön. (Ahola & Ahola 2016, 98; Rikoslaki 39/1889.) Pahoinpitelyistä tekijä voidaan tuomita rikoslain (39/1889) mukaisesti sakkoihin tai eri pituisiin tuomioihin rikoksen arvioinnin mukaisesti. Nykyään henkiseen väkivaltaan liitetty vainoaminen on myös rikoslain (39/1889) 25. luvun 7a§ mukaisesti tuomittava teko sakkoihin tai enintään kahdeksi vuodeksi vankeuteen. (Rikoslaki 39/1889.)

Lähisuhdeväkivalta-ongelman ratkaisemiseen ja muutokseen vaaditaan muutoksia asenteissa ja suhtautumisessa koko väestön tasolla, eivätkä rangaistukset ole ainoa riittävä vaihtoehto (Ahola & Ahola 2016, 55). Väkivallan tekijöistä suuri osa myös kärsii omista teoistaan ja ongelmastaan ja siten ovat halukkaita löytämään ja sitoutumaan keinoihin, jotka auttavat ratkaisemaan ongelman (Ahola & Ahola 2016, 60-61).

## 5 Väkivaltatyö

Väkivaltatyö sai alkunsa Yhdysvalloissa ja Isossa-Britanniassa 1970-luvulla ja sitä edelsi ensimmäisten naisille suunnattujen turvakotien käyttöönotto. Suomessa miehille suunnattu väkivaltatyö aloitettiin 1990-luvun alkupuolella. Väkivaltatyöllä katsottiin olevan kaksi päätavoitetta; väkivallan uhrien auttaminen tehokkaammin puuttamalla väkivaltaisen henkilön käy-

tökseen sekä se, että väkivaltaisella miehellä katsottiin myös olevan oikeus saada apua käyttökseen. (Nygqvist, Keinänen, Pohjoisvirta, Salonen & Säävälä 2006, 57.)

Väkivaltatyötä tarjoavien palveluiden järjestämistä on kunnalla. Tarvitaan monenlaisia palveluita, kuten turvakotipalveluita, kriisiapua, väkivallan ehkäisytyötä sekä pidempiaikaista tukea sekä väkivallan uhreille että sitä käyttäville henkilöille. Tavoitteena on tilanne, jossa lähisuhdeväkivaltaan puuttuminen olisi pysyvä osa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluprosessia. (Siukola 2014, 68.) Palveluissa, joissa väkivaltatyötä tehdään, tulee olla selkeät rakenteet ja määritellyt tavoitteet. Väkivaltatyötä tehdessä arvioidaan, minkälaisesta palvelusta asiakas hyötyy, miten hän ottaa vastuun omista väkivaltaisista teoistaan ja mikä hänen motivaationsa ja sitoutumisensa palveluun on. (Hautamäki & Hyvärinen 2013, 14.) Työntekijän tulee puhua väkivallan käyttämisestä aina suoraan. Asiakkaalle on annettava tilaa kertoa omat kokemuksensa ja näkemyksensä asiasta, mikä edistää myös luottamuksellisen työskentelysuhteen syntyä työntekijän ja asiakkaan välillä. (Siukola 2014, 54.)

Väkivaltatyötä tekevässä palvelussa perhe- ja lähisuhdeväkivallan käsitteet tulee olla tarkasti määritellyt ja työntekijöillä tulee olla riittävä teoretinen tieto ja perehtyminen väkivaltaan ilmiönä. Tämä sisältää väkivallan eri muodot sekä sen erilaiset taustateoriat, kuten sukupuoli-, parisuhde-, ja yksilötason teoriat. Perusajatuksena voidaan pitää sitä, että väkivalta ei ole ikinä hyväksyttävää eikä työntekijän tule hyväksyä tekosyitä väkivaltaiselle käytökselle. (Hautamäki & Hyvärinen 2013, 14.)

Väkivaltatyön tavoitteena on saada tekijä ottamaan vastuu käyttämästään väkivallasta. Väkivaltaisesta käyttäytymisestä tulee tehdä näkyvää ja etsiä vaihtoehtoisia toimintatapoja väkivaltaisille käyttäytymismalleille (Honkatukia ym. 2017). Asiakkaalla itsellään tulee olla motivaatiota ja halua muutokseen, jolloin asiakasta voidaan tukea muutosprosessin käynnistämisessä sekä sen aikana. Muutosprosessin tavoitteena voidaan katsoa olevan väkivaltaisen käyttäytymisen loppuminen sekä oman elämänhallinnan parantaminen. Työskentelyn alussa asiakkaan kanssa käydään läpi sekä työskentelyn yleiset tavoitteet että asiakkaan omat henkilökohtaiset tavoitteet, joita kohti työskentelyssä tähdätään. (Hautamäki & Hyvärinen 2013, 14;16.)

Tehokkainta väkivaltatyön on katsottu olevan silloin, kun siihen liittyy monia eri toimijoita. Tämä ehkäisee parhaimmillaan väkivaltaisten tekojen uusiutumisen kokonaan. Muu auttava taho voi olla tarpeen mukaan esimerkiksi lastensuojelu ja asiakkaalta pyydetään aina lupa ennen yhteydenottoa. Asiakkaan kautta voidaan myös kartoittaa muun perheen avun tarve ja ohjata mahdollisesti heidät tarvittaviin palveluihin. Tämä on erityisen tärkeää väkivallan uhrin sekä muun perheen kannalta. (Siukola 2014, 64-65.) Perheen sisäisestä väkivallan käytöstä tehdään asia, josta voidaan avoimesti puhua osapuolten kesken. Kun perheen tai parisuhteen ulkopuolinen henkilö tietää asiasta, voi se nostaa kynnyksen käyttämään väkivaltaa. Tämä edistää

väkivallattomien käyttäytymismallien opettelua, vahvistamista ja käyttämistä. (Hautamäki & Hyvärinen 2013, 16.)

Väkivaltatyötä tehdessä tulee asiakkaan kanssa keskustella läpi väkivallan eri muodot. Asiakkaan kanssa voi pohtia ja avoimesti keskustella millaisia hän kokee oman väkivaltaisen käytöksensä seurauksien olevan sekä muille että itselleen. Asiakasta tulee rohkaista avoimuuteen ja rehellisyyteen, joiden kautta voidaan saavuttaa vastavuoroinen keskustelu ja vastuun ottaminen. Väkivaltatyöstä hyötyminen edellyttää asiakkaan omaa motivaatiota, sitoutumista sekä vastuunottoa omasta väkivaltaisesta käytöksestä. (Hautamäki & Hyvärinen 2013, 15.)

Väkivaltatyössä voidaan käyttää osana auttamisprosessia erilaisia työmenetelmiä, ja Lyömättömän Linja hyödyntää omassa toiminnassaan ratkaisukeskeistä ja narratiivista työmenetelmää. Tämän takia olemme valinneet molemmat menetelmät lähemmän tarkastelun kohteeksi. Myös vertaistuki on tärkeässä osassa Lyömättömän Linjan toimintaa, joten myös sitä on avattu enemmän.

#### 5.1 Ratkaisukeskeinen työmenetelmä

Ratkaisukeskeisessä työmenetelmässä pyritään saavuttamaan arkisia ja elämänarvoa toteuttavia tavoitteita asiakkaan voimavaroja hyödyntäen. Ratkaisuja pyritään löytämään suuntaamalla katse käytettävissä oleviin resursseihin, voimavaroihin ja tulevaisuuteen, eikä niinkään siihen, mistä ongelmat johtuvat. Työskentelyssä painotetaan asiakkaan aktiivista roolia. (Ahola & Ahola 2016, 19; Ratkaisukeskeinen työskentely.)

Ratkaisukeskeisessä työskentelyssä asetetaan tavoitteita, jotka ovat konkreettisia ja mahdollisia toteuttaa. Lähisuhdeväkivallan kohdalla tämä voi tarkoittaa vastuun ottamista väkivaltaisista teoista sekä turvallisuuden tunteen palauttamisesta lähisuhteeseen tai perheeseen. Tavoitteiden asettamisessa on tärkeää miettiä, mitkä ovat osapuolten omat mahdollisuudet, elämänarvot ja kokemukset. Työntekijä voi auttaa kartoittavilla kysymyksillä esimerkiksi omien vahvuuksien ja mahdollisuuksien tunnistamisessa. Voidaan myös miettiä, mitä konkreettista asian ratkaisemisen eteen on nyt jo tehty ja missä on edistytty. (Ahola & Ahola 2016, 21-22; Ratkaisukeskeinen työskentely; Rönkkö 2010.)

Erityisesti ihmisten välisten ongelmien ratkaisussa perinteinen ongelmakeskeinen työskentely ei usein tuota toivottua tulosta. Kun ongelmien syitä lähdetään selvittämään, johtaa se yleensä sellaisiin selityksiin, jotka asiakas voi kokea syytöksinä itseään kohtaan. Tämä johtaa tavallisesti loukkaantumiseen tai puolustautumiseen, mikä ei edistä avointa keskusteluilmapiiriä. Voidaan päätyä tilanteeseen, jossa asiakas puolustaa enemmänkin omia näkemyksiään, mikä vie huomion ratkaisujen etsimiseltä. Työntekijän vastuulla on ohjata keskustelua niin, että sen sävy muuttuu syyttävästä toiveikkaaksi, mikä luo tilaa uusille luoville ratkaisuideoille. (Ahola & Ahola 2016, 19- 20.)

## 5.2 Narratiivinen työmenetelmä

Narratiivisessa työmenetelmässä korostuvat muutoksen teemat ja voimavaralähtöisyys. Työskentelytapa edellyttää työntekijältä työskentelyprosessin ohjaamisen ja asiakassuhteen rakentamisen taitoja. Narratiivisuus perustuu sosiaalisen muutoksen, elämänmuutoksen ja tarinoiden muodostamaan kokonaisuuteen. (Louhela 2015, 62.) Narratiivilla tarkoitetaan tarinaa, jolla on perusrakenne, jossa tapahtumat seuraavat toisiaan. Narratiivit tuovat näkyväksi sen, miten ihmiset ja asiat muuttuvat ajan kuluessa ja kuinka muutos ei ole suoraviivaista vaan yllätyksellistä. Tämän kautta pyritään tuomaan näkyväksi muutoksen mahdollisuus. (Louhela 2015, 63-64.) Väkivaltatyössä työntekijä voi käydä asiakkaan kanssa tarinoita läpi ja pohtia niiden kulkua sekä vaihtoehtoisia tarinoita.

Narratiivisessa ryhmässä yksilöt kertovat kokemuksistaan yksityiskohtaisesti ja saavat kertoa tarinansa omalla äänellään. Tarinoiden kertominen vahvistaa ryhmän toimintaa ja siitä muodostuu ryhmän tapa ilmaista kokemuksiaan ja ajatuksiaan. Narratiivisen ryhmän pääajatuksena on, että se mahdollistaa ryhmäläisille omaehtoista tarinankerrontaa, toimintaa sekä vertaistukea. Tarinankerronnan kautta ryhmäläiset pääsevät käsiksi sekä omiin että toisten voimavaroihin, jotka muutoin voisivat jäädä piiloon. Näiden voimavarojen ja tarinankerronnan kautta pystytään etsimään suuntaa elämänmuutokseen. (Louhela 2015, 65-68.)

## 6 Asiakkaan kohtaaminen

Asiakkaan kohtaamisella on suuri merkitys jokaisessa asiakastilanteessa, mutta etenkin käsiteltäessä ihmiselle henkilökohtaisesti vaikeita asioita, on sen rooli vielä suurempi. Vaikka väkivalta on tuomittava teko ja se on ihmisyyden ja inhimillisyyden kannalta väärin, on väkivallan tekijää asiakkaana kohdattaessa muistettava, että jokainen ansaitsee tulla kohdatuksi arvostavasti (Gjerstad 2010, 21). Asiakkaan kohtaaminen lähtee vuorovaikutuksesta, jossa olennaisena osana on läsnäolo sekä luottamuksen rakentaminen (Siukola 2014, 42). Jokaisella ihmisellä on yksilöllinen tapa olla vuorovaikutuksessa toisen kanssa, eikä vuorovaikutustilanteeseen vaikuta niinkään yksittäiset sanat tai teot, vaan yleinen asenne, jolla toisen ihmisen kohtaa. Kohtaamiseen liittyy erilaisia sävyjä. Esimerkiksi se, miten näemme asiakkaan, kuinka olemme läsnä ja miten annamme tilaa asiakkaan omille ajatuksille ja tunteille, vaikuttavat kohtaamistilanteeseen. (Mönkkönen 2018, 16-19.)

Vaikka jokaisella ihmisellä on yksilöllinen tapa olla vuorovaikutuksessa toisen kanssa, on tärkeää muistaa sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet ja toimia niiden mukaisesti. Asiakasryhmästä huolimatta on muistettava jokaisen ihmisen oikeus tulla kohdatuksi arvostavasti sekä ihmisarvoa kunnioittaen. Vaikka työntekijänä ei pystyisi hyväksymään asiakkaan tekoja, on muistettava ihmisoikeudet sekä Suomen perustuslaki, jotka velvoittavat toimimaan kunnioittavasti riippumatta asiakkaan omasta toiminnasta tai käytöksestä. (Arki, arvot ja etiikka - sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet 2017, 11.)

Kohtaamistilanteissa ammatillisuuden voidaan katsoa olevan asettumista avoimesti asiakas-suhteeseen tiedostaen samalla oman roolin tuoman vastuun. Jokainen ammattilainen luo itselleen yksilöllisen tavan kohdata asiakkaita, mikä luodaan sekä ammattikäytäntöjen että kokemuksen kautta. Työntekijän tulee luottaa omaan tunteeseen siitä, mikä on kyseisessä kohtaamistilanteessa luontevaa ja sopivaa. Ammattilainen oppii kohtaamistilanteiden ja kokemuksen kautta tuntemaan, kuinka erilaisia asiakkaita tulisi kohdata. Ensiarvoisen tärkeää asiakkaan kohtaamisessa on kuitenkin olla oma itsensä, sillä jos työntekijä yrittää olla jotain muuta mitä on, asiakas aistii tämän helposti. Vaikka rooli olisi mikä, aito ja luonteva kohtaaminen on paras tapa kohdata asiakas. (Mönkkönen 2018, 21; Arki, arvot ja etiikka - sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet 2017, 32.)

Asiakkaan kohtaaminen on eri aikoina nähty eri tavoin. Aiemmin vallalla oli käsitys työntekijävaltaisesta työskentelystä, jossa asiakas itse näyttäytyi pääasiassa toiminnan kohteena, jota pyrittiin tulkitsemaan ja selittämään. Tämä kohtaamistapa ei kuitenkaan tuonut asiakkaan omaa näkökulmaa juurikaan kuuluviin. Dialogisen kohtaamisen merkitys, jossa asiakas on aktiivisessa roolissa, onkin jatkuvasti vahvistunut. Yhä tärkeämmäksi on tullut asiakkaan aktiivinen ja empaattinen kuuntelu, joka korostaa erityisesti asiakkaan omien ajatusten ja kokemusten kuuntelemista. (Mönkkönen 2018, 21-22.) Myös asiakaslähtöisyys asiakastyössä on koko ajan tärkeämpää. Asiakaslähtöisyydessä asiakkaan tilanne, tarpeet ja toiveet kartoitetaan ja lähdetään liikkeelle niistä käsin. Asiakkaan osallisuutta prosessissa vahvistetaan ja otetaan huomioon hänen oma asiantuntijuutensa omaan tilanteeseensa ja elämäänsä. Asiakaslähtöisellä toimintatavalla pystytään lisäämään sosiaalisen tuen vaikuttavuutta, palveluiden kustannustehokkuutta sekä niin asiakkaan kuin työntekijänkin tyytyväisyyttä työskentelyyn. Sosiaalialan palvelut kokevat myös muospainetta, joka vauhdittaa asiakastyön muuttamista vielä asiakaslähtöisempään suuntaan. (Hyväri 2017, 33.)

Jokaisella on mahdollisuus kehittää vuorovaikutustaitojaan ja sitä kautta kehittyä asiakkaan kohtaamisessa. Voidaan kuitenkin katsoa, että vuorovaikutustaidoissa ei koskaan voi tulla täysin valmiiksi, vaan ne ovat alati muuttuvat. Työntekijöiden tulee myös aina tiedostaa työskentelytapojensa toimivuus ja tarvittaessa muuttaa niitä, eikä jumittua vanhoihin ajattelutapoihin, jos ne eivät toimi halutulla tavalla. (Mönkkönen 2018, 22.)

## 7 Vertaistuki

Vertaistuen periaatteena on vapaaehtoinen vastavuoroinen kokemusten vaihto, jonka tarkoituksena on samankaltaisissa elämäntilanteissa olevien toisilleen antama tuki. Ihmisten jakaessa samanlaisia kokemuksia toisilleen, on mahdollisuus saada syvän ymmärryksen kokemus. On myös helpompaa jakaa omia kokemuksia henkilölle, jolla on mahdollisuus ymmärtää tarina ja kertoa myös omista vastaavanlaisista kokemuksista. Vertaistuki perustuu siihen, että tuensaanti on vastavuoroista ja molempien osapuolten on mahdollista olla sekä tuen antaja että saaja. (Mitä on vertaistuki?; Vertaistuen muodot.)

Alun perin vertaistuki tuli tutuksi Suomessa kaupungistumisen seurauksena 1960-1980 - luvuilla, kun perheyhteisöt hajosivat ja yhteisöllisyyttä kaivattiin enemmän. Myöhemmin 1990-luvulla laman seurauksena erilaiset ongelmat kuten työttömyys ja päihteiden käyttö yleistyivät ja ihmiset kaipasivat vertaisia selviytyäkseen. Vasta myöhemmin vertaistukea alettiin hyödyntää omaehtoisten vertaistukiryhmien lisäksi myös kolmannen sektorin palveluissa, kunnes lopulta sitä hyödynnettiin useissa eri apua tarjoavissa palveluissa sektorirajat ylittäen. (Mikkonen 2011.)

Vertaistukea on mahdollista saada henkilökohtaisissa kohtaamisissa spontaanisti, kun samassa elämäntilanteessa olevat jakavat omia kokemuksiaan tai vaihtoehtoisesti samassa elämäntilanteessa tällä hetkellä oleva ja toinen saman elämäntilanteen läpi käynyt vaihtavat kokemuksiaan. Vertaistukija voi olla myös koulutettu tehtävään, jolloin vertaistukija on käynyt jo oman prosessinsa läpi tai on pidemmällä siinä ja haluaa hyödyntää vapaaehtoisesti omasta kokemuksesta saatua tietoa ja olla tukena toisille. Koulutettu vertaistukija keskittyy toisen kuunteluun ja tukemiseen ja kertoo omista kokemuksista tuettavan niin halutessa. (Kuka on vertaistukija?; Vertaistuen muodot.)

Vertaistukeen kuuluu olennaisesti samankaltaisuus, yhteenkuuluvuus sekä tuen ja tiedon saanti. Henkilökohtaisten kohtaamisten lisäksi vertaistukea voi saada ryhmämuotoisesti joko avoimessa ryhmässä, jolloin ryhmän toimintaan voi osallistua milloin haluaa tai suljetussa ryhmässä, jolloin tapaamiset toteutuvat sovitusti ja osallistujilta edellytetään sitoutumista tapaamisiin. Ryhmät voivat olla eri tavoin organisoituja. Ryhmässä kaikki voivat olla vertaisia, eikä varsinaista ohjaajaa ole ollenkaan, tai ryhmässä voi olla vapaaehtoinen koulutettu vertaisohjaaja tai ammattilainen ohjaajana. Vertaistuki ilmenee parhaiten vertaistukiryhmässä, jossa samankaltaisessa elämäntilanteessa olevat ihmiset jakavat omia kokemuksiaan muiden kanssa tavoitteena antaa tietoa ja tukea muille sekä saada sitä myös itse. (Mikkonen 2011; Vertaistuen muodot.)

Vertaistoimintaa sisältävä ryhmä voi syntyä monenlaisista lähtökohdista, niin yksittäisten ihmisten yhteisen sopimuksen pohjalta, kuin jonkin järjestön taustatuen avulla. Vertaistukiryhmässä on tärkeää saada selville, kuinka toinen vastaavassa tilanteessa ollut on selviytynyt samankaltaisesta tilanteesta, jotta voidaan peilata omaa tilannetta toisen selviytymiseen. Ainoastaan vertainen voi antaa toiselle vertaistukea. Vertaistukiryhmässä ryhmän jäsen antaa oman henkilökohtaisen kokemuksensa muiden käsiteltäväksi ja muut voivat eläytyä siihen kuin omaan kokemukseen. Vertaistukiryhmän jäsen kokee olevansa osa jotain yhteisöä ja saa sitä kautta myös yhteisöllisyyden ja osallisuuden kokemuksia. (Mikkonen 2011.)

Vertaistukiryhmä toimii samalla tapaa kuin mikä tahansa muukin ryhmä. Ryhmätyöskentely voi mahdollistaa pysyvämmän muutoksen, sillä usein ryhmäläisillä on yhteisiä kokemuksia, joiden käsittely tukee muutoksen onnistumista. Ryhmätyöskentelyn on huomattu olevan sopi-



va tapa vaikuttaa asiakkaiden elämäntilanteeseen. Parhaimmillaan ryhmät voivatkin tarjota jäsenilleen tukea, voimaantumista, motivaatiota ja tietoa, sekä mahdollisuuden harjoittaa sosiaalisia taitoja ja saada apua muilta sekä olla itse avuksi. Tuki voi olla keskusteluun, kuuntelemiseen, ymmärtämiseen sekä omiin voimavaroihin liittyvää. Myös vertaistuen antaja saa vertaistukitoiminnasta hyötyä sekä kokemuksen omasta merkityksellisyydestä. Ryhmätyöskentelyssä ohjaamisen avulla voi olla helppo suunnata asiakasta kohti omatoimista selviytymistä sekä hyvinvoinnin edistymistä. Ryhmätyöskentelyssä on tavoitteena edetä tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti kohti tavoitteita, mutta yhdessä kaikkien ryhmäläisten kanssa. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009; Mitä vertaistuesta saa?; Mikkonen 2011.)

Ryhmän toiminnan kannalta on tärkeää, että ryhmässä on ohjaaja. Ohjaajia voi olla yksi tai useampi riippuen ryhmän tarkoituksesta ja koosta. Useampi ohjaaja on lähes välttämätöntä vaativissa ryhmäprosesseissa, jolloin vastuun jako ja aktiivinen toiminta verraten havainnointiin ja toiminnan tarkkailuun on helpompi jakaa ja määritellä. Ryhmän ohjaajan tarkoitus on huolehtia ryhmän tavoitteesta ja toiminnasta tavoitteen saavuttamiseksi tai tavoitetta kohti. Ohjaaja ei ole yksin vastuussa toiminnan onnistumisesta, vaan siihen tarvitaan myös jäsenten aktiivisuutta ohjaajan ollessa apuna ja tukena. Ohjaajan rooliin kuuluu ryhmän onnistumisen kannalta huolehtia kokoontumisajoista sekä -paikoista, lisätä turvallisuudentunnetta, mahdollistaa mahdollisimman avoin ilmapiiri sekä auttaa ongelmien ratkaisussa ja tavoitteita kohti kulkemisessa. (Mäkinen ym. 2009.)

## 8 Muutosprosessi väkivallattomuuteen

Väkivaltatyön tavoitteena on saada väkivallan tekijä tunnistamaan omat toimintamallinsa ja muodostamaan vaihtoehtoisia käyttäytymismalleja. Jokaisen väkivallan tekijän kohdalla muutosprosessi voi olla erilainen, mutta prosesseissa toistuu samoja tekijöitä. Lyömättömän Linjan muutosprosessiin ohjaavat työskentelyn vaiheet ovat kriisivaihe, väkivallan tunnistaminen, väkivallattomuustaitojen kehittäminen, vertaistuki sekä lopuksi työskentelyn päättäminen. Muutosprosessin on mahdollista alkaa vasta sitten, kun väkivallan tekijä kokee väkivallan omana henkilökohtaisena ongelmana, johon haluaa muutosta. (Hautamäki 2013b.)

Ennen muutosprosessin alkua on otettava vastuu omasta toiminnasta. Syyllisyys ja häpeä ovat vahvoja tunteita, jotka esiintyvät usein väkivallan tekijän ajatuksissa. Väkivallan tekijän on ensin ylitettävä häpeän tunne ja otettava vastuu omista teoistaan sekä oltava kykenevä tarkastelemaan omia tekojaan. Vastuunottoon kuuluu myös uskallus hakea ulkopuolista apua itselleen ja perheelleen sekä kohdata seuraamukset, joita väkivalta on aiheuttanut tai voi vielä aiheuttaa. Väkivallan tekijän on uskallettava ottaa riski, että esimerkiksi parisuhde päättyy. Vastuunotossa voi olla kaksi vaihetta, vastuunotto siitä, ettei valintaa väkivallan käytöstä enää tapahdu ja jos raja ylittyykin ja väkivaltaa käytetään, pyydetään sitä anteeksi ja huolehditaan, ettei raja ylity uudestaan. (Hautamäki 2013b.) Väkivalta on rangaistava teko, mutta ainoastaan ylemmältä taholta määrätty rangaistus ei ole paras vaihtoehto muutos-

prosessin etenemiselle vaan sen lisäksi teon sovittaminen esimerkiksi osallistumalla väkivaltaa ehkäisevään toimintaan on enemmän muutosprosessia tukevaa (Ahola & Ahola 2016).

Lyömättömän Linjan muutosprosessin ensimmäisessä vaiheessa, kriisivaiheessa, asiakas itse kuvaa avun hakemisen syitä. Kriisivaiheessa pyritään purkamaan traumaattista tilannetta ja asettamaan tavoitteet työskentelylle ja väkivaltaisen käytöksen muutokselle. Virallinen osuus kriisivaiheessa on perustietolomakkeen täyttö ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luominen. Toisessa vaiheessa eli väkivallan tunnistamisvaiheessa työntekijä on apuna kuuntelemassa asiakkaan antamia syitä väkivallan käytölle ja väkivaltatilanteita tarkastellaan alkukartoituskaavakkeen avulla. Tunnistamisvaiheessa on tärkeää tuoda asiakkaalle ilmi, että väkivallan käyttö on oma valinta ja sillä on seurauksia ja vaikutuksia. Näitä käydään yhdessä läpi ja tuetaan asiakasta ottamaan vastuu omista teoista. Tässä vaiheessa oleellista on myös väkivallan myöntäminen, jotta asiaa voidaan käsitellä kunnolla. Virallinen osuus Lyömättömän Linjan ja asiakkaan välisessä työskentelyssä tässä vaiheessa on sopimuksen teko, jossa asiakas sitoutuu osallistumaan työskentelyyn ja myös ryhmätoimintaan. (Peltonen & Tanskanen 2019.)

Kolmannessa vaiheessa, väkivallattomuustaitojen vaiheessa opetellaan ensiapukeinoja väkivaltatilanteiden varalle. Väkivallattomuustaitojen harjoittelulla on tärkeä asema työskentelyssä, sillä niiden tarkoituksena on väkivaltaisten tekojen loppuminen. Tässä vaiheessa väkivalta on jo myönnetty, mutta pyritään lisäämään ymmärrystä siitä, mitä kaikkea se on ja kuinka laajasti se vaikuttaa. Väkivallattomuustaitojen kehittäminen aloitetaan ulkoisista tekijöistä. Kehittäminen voidaan aloittaa konkreettisesti miettimällä, miten asiakas voisi toimia, kun viha tai jokin muu vahva tunne ottaa vallan ja riskinä on käyttää väkivaltaa. Väkivallattomuustaitojen harjoittelun kannalta on tärkeää käsitellä myös menneitä kokemuksia, jotta voidaan olla arjen tilanteissa tässä hetkessä, eikä jumissa vanhoissa kokemuksissa. Aikaisempia väkivaltatilanteita käydään läpi ja niitä käytetään apuna pohdittaessa missä kohdassa asiakkaalla on mahdollisuus valita tai toimia toisin. Näin aiemmat kokemukset eivät määrittele tätä hetkeä ja tekemisiä, vaan pyritään toimimaan toisella tavalla. Ulkoisista tekijöistä siirrytään työskentelyn edetessä asiakkaan sisäiseen maailmaan liittyviin tekijöihin. Tämä tarkoittaa käytännössä suorasta toiminnasta tunnetyöskentelyyn siirtymistä, johon liittyvät sisäinen puhe, tunteiden tunnistaminen ja niistä ääneen puhuminen. (Peltonen & Tanskanen 2019; Hautamäki & Hyvärinen 2013, 23.)

Neljännessä vaiheessa vertaistuella on suuri rooli. Vertaistuen vaiheessa asiakas osallistuu vertaistukiryhmään, Veturi-ryhmään. Muilla ihmisillä on muutosprosessissa suuri vaikutus. Muutosprosessissa vertaistuki auttaa omien kokemusten käsittelyssä ja vaihtoehtoisten toimintatapojen ja tunteiden jakamisessa. Viimeinen Lyömättömän Linjan muutosprosessityöskentelyn vaihe on työskentelyn päättämisvaihe. Päättämisvaiheessa arvioidaan prosessia ja laaditaan jatkosuunnitelma. Muutosprosessin läpikäymiselle on tärkeää sopia seurantakäynti noin puolen vuoden päähän. Seurantakäynnillä on mahdollista tutkia kokonaisvaltaisesti pro-

sessin kulkua ja pohtia prosessin onnistumiseen vaikuttaneita tekijöitä. Lopuksi käydään lopuarviointi ja asiakas saa todistuksen Lyömättömän Linjan muutosprosessin läpikäymisestä. (Peltonen & Tanskanen 2019.)



Kuva 2 Lyömättömän Linjan muutosprosessin ohjaavat työskentelyn vaiheet

Avun hakemisen ja asioista keskustelemisen kautta voi kehittää itsetuntoa ja arvostusta, joiden avulla on mahdollista vaikuttaa väkivaltaiseen käytökseen. Kun asiakas kykenee hahmottamaan ja käsittelemään väkivaltilanteita, on mahdollista tulla sinuiksi itsensä kanssa ja oppia hallitsemaan itseään paremmin. Väkivallan tekijän muutos ei ole vain vastuunottoa ja selvittelyä omasta väkivallasta, vaan siihen liittyy kokonaisvaltainen muutos monilla eri elämänhallinnan osa-alueilla. (Hautamäki 2013b.)

## 9 Opinnäytetyön toteutus

### 9.1 Tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Lyömätön tie- väkivallan katkaisuohjelman® merkityksellisyyttä asiakkaiden muutosprosessissa kohti väkivallattomuutta. Tavoitteena oli saada palvelua käyttävien asiakkaiden kehittämissuhteita palvelulle, joiden pohjalta Lyömätön Linja voisi tarkastella ja kehittää palvelua.

Tutkielmassa oli kaksi tutkimuskysymystä, jotka olivat ”Millainen merkitys palvelulla on ollut asiakkaan muutosprosessissa kohti väkivallattomuutta?” ja ”Millä tavoin asiakas kehittäisi palvelua?”. Tutkimuskysymykset ohjasivat tutkielman tekoa. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen tarkoituksena oli hahmottaa palvelun merkitystä asiakkaan muutosprosessissa kohti väki-

vallattomuutta sekä palvelun eri tekijöiden vaikutusta prosessiin. Toisen tutkimuskysymyksen tarkoitus oli selvittää asiakkaiden mahdollisia ehdotuksia palvelun kehittämiseksi.

## 9.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullinen tutkimus pyrkii vastaamaan kysymykseen, mistä jossakin asiassa on kyse. Tavoitteena on kuvata, ymmärtää sekä antaa tulkinta tutkittavasta ilmiöstä ilman tilastollisia menetelmiä tai lukuja. Tyypillisiä piirteitä laadulliselle tutkimukselle on aineiston kerääminen vuorovaikutussuhteen aikana sekä huomion kohdistaminen tutkittavien näkökulmaan ja merkityksiin. (Kananen 2014, 16-19.) Laadullinen tutkimus kohdistuu yleensä pieneen määrään tutkittavia, jotka voidaan tutkia hyvinkin perusteellisesti. Tutkimuksessa selvinneitä asioita ei voida yleistää tutkittavan joukon ulkopuolelle, vaan ne pätevät vain tutkittuihin henkilöihin. (Kananen 2017, 33.)

Tutkielma sisälsi laadullisen tutkimuksen piirteitä, sillä siinä selvitettiin väkivallankatkaisuohjelmaan osallistuneiden asiakkaiden henkilökohtaisia näkemyksiä ja niiden avulla laajempaa ilmiötä. Tutkielmasta saatuja tuloksia ei myöskään yleistetä tutkimusjoukon ulkopuolelle.

## 9.3 Aineistonkeruumenetelmä

Tutkielman aineisto kerättiin ryhmämuotoisen teemahaastattelun avulla. Tutkimuskysymyksiä muodostui kaksi teemaa, joiden pohjalta muotoiltiin haastattelukysymykset tutkielman aineistonkeruuta varten. Teemoiksi valikoituivat palvelun merkitys asiakkaan muutosprosessissa sekä palvelun kehittäminen.

Teemahaastattelu on yksi yleisimmistä laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmistä ja sen tarkoituksena on auttaa saamaan ymmärrys ennalta tuntemattomasta ilmiöstä. Tarkoituksena on edetä ennalta valittujen keskeisten teemojen mukaisesti ja niihin liittyvien kysymysten avulla. Keskustelu teemoista etenee kuitenkin vastaajan ehdoilla. Teemat ohjaavat haastattelua ja antavat sille suunnan, mutta tilaa jää myös vapaalle keskustelulle ja keskustelun aikana syntyville uusille teemoille. Teemahaastattelussa edetään usein teeman yleisestä tasosta kohti yksityiskohtaisempia kysymyksiä, jolloin on mahdollista saada ilmiöstä syvempää tietoa. (Kananen 2014, 76-77.)

Teemahaastattelussa tärkeitä ovat avoimet kysymykset ja haastattelu kannattaa aloittaa mahdollisimman yleisellä kysymyksellä, josta haastateltavan on helppo kertoa omaa näkemystään aiheesta. Myös hypoteettisilla kysymyksillä on roolinsa teemahaastattelussa, sillä niiden avulla on mahdollista saada tietoa asioista, joista ei muuten välttämättä saisi. Hypoteettisissa kysymyksissä täytyy muistaa kuitenkin se, että haastateltava ei välttämättä ole itse kokenut asioita, vaan pelkästään yleistää tai olettaa asioita. Hypoteettiset kysymykset antavat mahdollisuuden pohtia erilaisia vaihtoehtoja, mutta tällöin näkemykset eivät ole henkilökohtaisia kokemuksia. (Kananen 2014, 80.)

Ryhmähaastattelu valikoitui aineistonkeruumenetelmäksi, sillä sen avulla on helpompi saada keskustelua aikaan, kun haastatteluun osallistujat voivat verrata ja jakaa omia näkökulmiaan teemoista. Haastatteluun osallistui vapaaehtoisesti neljä asiakasta osana yhtä väkivallan katkaisuohtelman Veturi-ryhmän tapaamiskertaa. Haastattelusta sekä haastattelun taltioimisesta nauhoittamisen avulla oli kerrottu haastateltaville etukäteen. Osallistujat allekirjoittivat suostumuslomakkeen ja heille kerrottiin, että haastatteluun vastaajien anonymiteetti säilyy koko prosessin ajan, eikä heitä ole mahdollista tunnistaa opinnäytetyöstä. Haastatteluun osallistuville kerrottiin myös, että taltioitu nauhoitus jää talteen vain Lyömättömän Linjan käyttöön. Haastatteluun varattiin aikaa noin kahden tunnin verran, mutta tarpeen tullen aikaa oli valmistauduttu pidentämään. Haastattelussa oli kuitenkin tärkeää pitää tietty rakenne, joten ajan käyttöä seurattiin niin, että jokaiselle tutkimuskysymykselle ja haastattelukysymykselle jäi yhtä paljon aikaa, vaikka aiheissa siirryttiinkin eteenpäin haastatteluun vastanneiden ehdoilla.

Haastattelu dokumentoitiin nauhoittamalla, jotta pystyimme keskittymään haastattelussa keskusteluun eikä aikaa kulunut muistiinpanojen tekoon. Haastattelu litteroitiin Word-tekstinkäsittelyohjelmaan. Nauhoitettua haastattelua oli yhteensä 52 minuuttia, josta muodostui 20 sivua litteroitua tekstiä. Tutkielmassa tutkittiin asiakkaiden henkilökohtaisia näkemyksiä, joten tarkkoja taustatietoja osallistuneista ei tarvittu, sillä niillä ei ollut merkitystä tuloksien tulkintaan. Litteroitavia haastatteluja oli yksi ja aineisto litteroitiin haastattelukysymys kerrallaan.

#### 9.4 Aineiston analyysimenetelmä

Tutkielman aineisto analysoitiin kahden erillisen aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Ensimmäisessä sisällönanalyysissä aineistosta etsittiin väkivallan katkaisuohtelman merkityksiä asiakkaille ja toisessa kehittämissuhteita palvelulle. Sisällönanalyysin pyrkimyksenä on saada aikaan tiivistetty ja yleispätevä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysi menetelmänä sopii parhaiten sellaisen aineiston analysoimiselle, joka ei ole täysin strukturoitu. Tällaisia aineistoja voivat olla haastattelut, päiväkirjat, kirjeet tai muut kirjalliset dokumentit. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 117.) Tämän opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä oli haastattelu, joten sisällönanalyysi menetelmänä sopi hyvin. Sisällönanalyysi jaetaan teorialähtöiseen sekä aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin, joista tähän tutkielmaan on valikoitu aineistolähtöinen sisällönanalyysi.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan jakaa karkeasti kolmeen eri vaiheeseen, joita ovat redusointi eli pelkistäminen, klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen (Sarajärvi & Tuomi 2018, 122). Ensimmäisessä sisällönanalyysin vaiheessa redusoidaan eli pelkistetään aineisto, jolloin aineistosta karsitaan kaikki tutkimukselle epäolennainen pois. Pelkistämisen avulla tarkoituksena on etsiä tutkimuskysymystä kuvaavia ilmaisuja. Tutkimuskysymystä kuvaavat ilmaisut, niin samat kuin eriävätkin ilmaisut voidaan

erotella toisistaan esimerkiksi värikynällä, jolloin tekstistä alkaa hahmottua erilaisia ilmiöitä. Toisessa vaiheessa sisällönanalyysia aineisto ryhmitellään, jolloin pelkistetyt ilmaisut yhdistellään omiksi ryhmiksi. Tärkeää on ryhmitellä esimerkiksi allekkain samaa ilmiötä tarkoittavat pelkistykset, jotta alkuperäisestä aineistosta ei katoa dataa. Näistä samaa tarkoittavista pelkistetyistä ilmaisuista muodostuu alaluokkia. Alaluokat nimetään luokkaa kuvaavan käsitteen avulla, jolloin aineisto tiivistyy, kun yksittäiset tekijät sisällytetään yleisempiin käsitteisiin. Alaluokkien muodostumisen jälkeen luokittelua jatketaan siten, että alaluokkia yhdistämällä luodaan yläluokkia. Abstrahoinnin vaiheessa aineisto käsitteellistetään erottamalla aineistosta tutkimuksen olennainen tieto ja muodostetaan teoreettisia käsitteitä. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 123-126.) Aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla käsitteitä yhdistelemällä saadaan vastaus tutkimustehtävään. Sisällönanalyysi perustuu päättelyyn ja tulkintaan, jossa empiirisestä aineistosta edetään kohti käsitteellisempää näkemystä tutkimuksen alla olevasta ilmiöstä. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 127.)



Kuvio 1 Esimerkki aineiston analyysistä vaiheittain



Kuvio 2 Esimerkki aineiston analyysistä vaiheittain

Tutkielmassa noudatettiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin eri vaiheita kummassakin sisällönanalyysissä. Sisällönanalyysin ensimmäisessä vaiheessa tutkielman aineisto pelkistettiin etsimällä litteroidusta aineistosta samankaltaisia ja tutkimuskysymykseen vastaavia ilmaisuja. Alkuperäisilmaukset kursivoitiin ja koottiin allekkain taulukkoon tekstinkäsittelyohjelmaan.

Alkuperäisilmaukset pelkistettiin, jonka jälkeen aineisto ryhmiteltiin pelkistysten mukaan. Aineistosta etsittiin samankaltaisuuksia kuvaavia käsitteitä ja muodostettiin ryhmiä, joista muodostuivat alaluokat. Alaluokat nimettiin niitä kuvaavilla käsitteillä, jolloin aineisto tiivistyi entisestään. Alaluokkien muodostumisen jälkeen luokittelua jatkettiin, jolloin muodostuivat yläluokat. Kummassakaan sisällönanalyysissä ei koettu tarpeelliseksi abstrahoida eli yhdistellä luokkia yläluokista pääluokiksi, koska yläluokat olivat riittäviä muodostamaan teoreettisia käsitteitä. Ensimmäisessä sisällönanalyysissä yläluokkia muodostui neljä ja alaluokkia 12. Toisessa sisällönanalyysissä yläluokkia muodostui neljä ja alaluokkia 17. Yläluokat ja alaluokat ovat kokonaisuudessaan näkyvissä tutkimustulosten yhteydessä esitetyissä taulukoissa.

## 10 Tulokset

Tutkielman tulokset vastasivat tutkimuskysymyksiin. Tuloksissa esitellään ensin asiakkaiden palvelulle antamat merkitykset ja sen jälkeen asiakkailta saadut kehittämissuhteet. Asiakkaiden merkitykselliseksi kokemia tekijöitä olivat kohtaaminen, avunsaanti, ammattihenkilöstön tuki sekä vertaistuki. Kehittämissuhteet liittyivät ryhmätapaamisten asiakaslähtöisyyteen, palvelun ja ryhmätapaamisten keston, ohjaajan rooliin sekä puolison rooliin.

### 10.1 Tutkimustulokset palvelun merkityksestä

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
Kokemus hyvästä kohtaamisesta	Kohtaaminen
Odotukset palvelusta Palvelun saavutettavuus Positiivinen kokemus palvelusta	Avunsaanti
Avoin ilmapiiri Ohjaajan pätevyys Keskusteluapu Muiden asemaan asettuminen Asiakaslähtöisyys	Ammattihenkilöstön tuki
Avoin ilmapiiri ryhmässä Kokemusten jakaminen Itsensä pelaaminen muihin	Vertaistuki

Taulukko 1 Palvelun merkitys asiakkaan muutosprosessissa

Ensimmäinen merkitykselliseksi koettu tekijä oli kohtaaminen. Haastattelussa ilmeni, että jokainen asiakas (n=4) oli kohdattu hyvin ja heille oli jäänyt positiivinen kokemus kohtaamisesta. Asiakkaat (n=3) toivat esiin, että hyvästä kohtaamisesta jäi tunne, että omista asioista uskaltaa kertoa ilman pelkoa tuomitsemisesta. Kahvin tarjoaminen oli jäänyt jokaiselle asiakkaalle (n=4) mieleen, sillä siitä oli jäänyt tervetullut olo.

Ensimmäisellä tapaamiskerralla asiakkaita oli ollut vastaanottamassa kaksi Lyömättömän Linjan työntekijää. Osa asiakkaista (n=2) koki kahden työntekijän vastaanoton positiivisesti hämmentävänä.

*”Oli vähän sellai et oho oonks mä näin tärkeä tai jotenki sillee semmonen.” H1*

Asiakkaat eivät olleet osanneet odottaa, että heitä olisi vastassa useampi kuin yksi työntekijä. Asiakkaat kokivat itsensä merkitykselliseksi, kun heitä kohtaamassa oli kaksi työntekijää.

Toinen merkitykselliseksi koettu tekijä oli avunsaanti. Asiakkaiden ennako-oletukset palvelun tarjoamasta avusta vaihtelivat. Osalla asiakkaista (n=2) ei ollut tarkkoja odotuksia palvelun tarjoamasta avusta, vaan he kaipasivat jotakin paikkaa, josta saisi apua ja jonne päästä keskustelemaan.

*”Ei mullakaan mitään odotuksia sillai ollu vaan se vaan että saa nyt vaan jotain apua ettei tiennyt yhtään niinku oikeestaan mitä.” H2*

Osalla asiakkaista (n=2) oli omista tarpeista lähteviä odotuksia avunsaannille. Asiakkaat kokivat tarvetta saada vertaistukea sekä apua omiin ajatuksiin. Asiakkaat ilmaisivat haastattelussa tärkeänä odotuksena avunsaannille omien kokemusten jakamisen sekä muiden kokemusten kuulemisen.

*”Lähinnä halusin mahdollisuuden päästä puhumaan muille ihmisille kokemuksista, kuulemaan muiden mielipiteitä ja kokemuksia.” H4*

Asiakkaat (n=4) kokivat palvelun piiriin tulemisen helpoksi. Yksi asiakkaista (n=1) oli kuullut Lyömättömästä Linjasta positiivisia kokemuksia ennen kuin itse hakeutui palveluun. Asiakas koki kynnyksen palveluun hakeutumiseen madaltuneen kuultuaan muiden omakohtaisia positiivisia kokemuksia.

Palveluun osallistuminen koettiin positiivisena ja asiakkaat (n=4) olivat kokeneet yksilötapaamiseen osallistumisen mielekkäänä. Vaikka tapaamisissa käsiteltiin asiakkaille rankkojakin asioita, siitä huolimatta he kokivat tapaamisten jälkeen olon hyväksi.

*”Ihan sillain hyvillä fiiliksillä aina niinko täältä lähti sitte sen keskustelun jälkeen niinku pois että ihan niinko teki hyvää se et niinku juteltiin näistä asioista.” H2*

Kolmas merkitykselliseksi koettu tekijä oli ammattihenkilöstön tuki. Asiakkaat (n=3) kokivat palvelussa olevan avoin ilmapiiri, joka mahdollisti keskustelun omista asioista avoimesti ilman pelkoa tuomitsemisesta tai syytelystä. Ei ollut pelkoa siitä, etteikö voisi kertoa asioista to-



tuutta. Yksi asiakkaista (n=1) koki, että kykeni kertomaan myös sellaisista henkilökohtaisista asioista, jotka voisivat olla erilaisessa ympäristössä helposti tuomittavissa.

*”Siel sai ehkä purettuu sitä pahint taakkaa sillä lailla pois vähän niinku ripille menis periaattees. Et niinku kehtas puhuu liikeneraivoist sun muista tommosista noi, et sielt ei tullu sitä tuomioo samantien.” H3*

Ohjaajien koettiin olevan päteviä ja ohjaajilla oli taito olla aidosti läsnä asiakasta kohdatessa. Ohjaajan aito läsnäolo sai asiakkaat tuntemaan, että ohjaaja oli tilanteessa häntä varten. Tärkeäksi koettiin myös ohjaajien kyky toimia peilinä asiakkaille. Yksi asiakkaista (n=1) koki tärkeäksi sen, että sai kuulla näkökulmia ja ajatuksia omaan käytökseen myös ammattilaiselta vertaistuen rinnalla.

Yksilötapaamisten lisäksi asiakkaat (n=4) kokivat ohjaajien olevan päteviä myös ryhmäohjaajina. Ohjaajat kykenivät pitämään ajatuksia herättäviä ryhmätapaamisia, jotka ovat jääneet mieleen.

*”Nää kaks tyyppiä kyllä kykenee siihen niinku vetämään oikeesti semmosii veretseisauttavii ryhmii.” H3*

Yksilötapaamisilla tehty itsearviointi ja sen tarkastelu yhdessä ohjaajan kanssa koettiin merkitykselliseksi. Itsearviointi koettiin hyödylliseksi, sillä sen avulla asiakkaat muodostivat paremman käsityksen väkivallan eri ilmenemismuodoista sekä omasta väkivallankäytöstään. Realistisemmän käsityksen muodostuttua asiakkaat (n=3) kokivat väkivaltaa kohtaan asennemuutoksen. Yksi asiakkaista (n=1) yllättyi itsearvioinnin teon aikana omasta kapeasta käsityksestään siitä, mitä väkivalta on.

*”Se oli vaikuttava se semmonen itsearvioinnin tekeminen et jotenki se väkivallan muotojen niinku skannaaminen.” H1*

Asiakkaat (n=4) kokivat tarpeellisena päästä purkamaan ohjaajalle mielen päällä olevia asioita. Merkityksellistä oli se, että yksilökäynneillä ohjaajan kanssa keskustelu auttoi purkamaan pahinta taakkaa mielestä. Jollekin omista kokemuksista puhumaan pääseminen oli asiakkaille (n=4) tärkeää.

Haastatellut asiakkaat (n=3) kokivat, että yksilökäynneillä ohjaaja antoi uusia näkökulmia ja auttoi siten asettumaan paremmin puolison asemaan. Yksilökäynneillä ohjaajan kanssa käydyt asiat mahdollistivat myös muiden ihmisten asemaan asettumisen. Ohjaajan avulla asiakkaat (n=3) kokivat pystyvänsä pohtimaan muiden ihmisten näkökulmia omasta käyttäytymisestään. Ohjaajan tuki oli asiakkaille merkityksellistä oman käytöksen havainnoimisessa, se mahdollisti asiakkaille oman käytöksen ymmärtämisen ja sitä kautta asiakkaat kokivat mahdolliseksi tosiasioiden kohtaamisen.

*”Näiden käyntien jälkeen tulee enemmän mietittyä muiden ihmisten kantilta asioita ja tulee otettua paremmin huomioon muita ihmisiäkin.” H4*

Ohjaajan tuella asiakkaat (n=2) kokivat pystyvänsä käymään läpi tapahtumien kulkua ja eri osapuolten vaikutusta tapahtumien etenemiseen. Ohjaaja oli apuna lisäämässä asiakkaan ymmärrystä tilanteen eri osapuolten käyttäytymisen vaikutuksesta tapahtumien kulkuun.

*”Saanu ajattelemaan vähä just sitä mitä vastapuoli ajattelee ja minkä takia hän toimii niinku toimii ja siitä seuraa et miten mä toimin.” H2*

Yksilökäyntien koettiin toteutuneen asiakaslähtöisesti. Käynneillä oli mahdollista puhua omista ajatuksistaan ja tunteistaan niin paljon kuin asiakkaat halusivat. Yksilökäyntien toteutuksessa asiakkaiden sen hetkiset tapaamiseen liittyvät tarpeet otettiin hyvin huomioon. Yksilökäyntien tapaamiset eivät asiakkaiden (n=4) mielestä noudattaneet tiettyä kaavaa, vaan asiakkaalla oli itse mahdollisuus vaikuttaa käynnin kulkuun.

*”Jos sano että mulla on tai hänellä oli joku tällöinen asia tälle kerralle niin sitten voi todeta että ei sille nyt ollutkaan aikaa otetaan se myöhemmin et tavallaan se joku muu meni ohi ja se muu nousi siitä mun tarpeesta.” H1*

Neljäs merkityksellinen tekijä palvelussa oli vertaistuki. Vertaistukiryhmässä koettiin olevan avoin ilmapiiri ja siellä uskallettiin kertoa omista, jopa rankoistakin asioista avoimesti. Yksi asiakkaista (n=1) epäröi aluksi ryhmään mukaan lähtemistä, mutta ryhmään osallistuttuaan totesi epäröintinsä aiheettomaksi.

*”Eka epäili vähä aikaa et viittiikö sinne lähtee, että mimmosiakohan siel on mutta eipä ne mitää nytte yhtää sen ihmeellisempiä oo.” H2*

Sekä omien kokemusten jakaminen että muiden tarinoiden kuuleminen koettiin tärkeäksi ja hyödylliseksi. Muiden asiakkaiden tarinoiden kuuleminen ryhmässä edesauttoi myös jokaisen asiakkaan (n=4) henkilökohtaista prosessia. Muiden asiakkaiden tarinoiden kautta koettiin mahdolliseksi myös oppia ja saada lisää ymmärrystä väkivallasta.

*”Itse sain ainakin semmosta tulkintaa henkisen väkivallan puolelta, mitä en ite oo niinku välttämät käsittäny edes tai osannu ajatella toisen kannalta et se voi olla väkivaltaa.” H4*

Kokemuksia jakaessaan yksi asiakkaista (n=1) huomasi muiden kokemusten saattaneen olla niin samankaltaisia, että toisen asiakkaan kertoma tarina aiheutti voimakkaita negatiivisia tunteita kohdistuen aluksi tarinan kertojaa kohtaan. Vaikka aluksi negatiiviset tunteet kohdistuivat tarinan kertojaa kohtaan, ymmärsi asiakas tunteiden todellisuudessa kohdistuvan hä-

neen itseensä. Osa asiakkaista (n=3) korosti useampaan otteeseen itsensä muihin peilaamisen merkityksellisyyttä.

*“Se on niinku äärimmäisen tärkeä peili ja on niinku luotto siihen että mä en vaikka mun tekis mieli ampua sut kuus nolla nii mä en oo ampumas sua vaan mä oon ampumas omaa ajatusta ku mä nään itseni sun kautta.” H1*

## 10.2 Tutkimustulokset palvelun kehittämisestä

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
Tapaamisen jakautuminen asiakkaiden tarpeiden mukaan Liian ennalta suunnitellut tapaamiskerrat Ennalta suunnittelun hyödyllisyys Ryhmäkertojen määrän lisääminen Vapaat tapaamiskerrat Asiakkaan yksilöllisen huomioimisen haastavuus	Ryhmätapaamisten asiakaslähtöisyys
Palvelun pidempi kesto Palvelun sopiva kesto Palvelun keston määräytyminen yksilöllisesti Tapaamiskertojen kesto tapauskohtaisesti Keston merkitys sitoutumiseen	Palvelun ja ryhmätapaamisten kesto
Ohjaajan rooli vastuuttajana Ohjaajan joustavuus Tavoitteet	Ohjaajan rooli
Puolison mukanaolon hyödyllisyys Puoliso ei mukana palvelussa Pettymys puolison unohtamisesta	Puolison rooli

Taulukko 2 Palvelun kehittäminen

Ensimmäinen asiakkailta saatu kehittämis ehdotus oli ryhmätapaamisten asiakaslähtöisyys. Ryhmätapaamiset noudattivat asiakkaiden (n=3) mielestä liikaa ennalta määriteltyä kaavaa. Ryhmätapaamisten sisällön toivottiin jakautuvan enemmän asiakkaiden tarpeiden mukaan sekä sisältävän enemmän vapaamuotoista keskustelua asiakkaiden keskuudesta nousevista aiheista.

*“Olis tyyliin meidän kesken ihan vaan semmosta niinku aiheesta keskustelua että ei tarvii olla tästä viikosta vaan se voi olla jostain menneestä käydään vähän niit läpi.” H3*

*“Kyl se on aina joka viikko se tietty teema mikä on. Et se on aina se tietty kaava mikä on.” H2*

Yksi asiakkaista (n=1) toi esille vaihtoehdoisen mallin ryhmätapaamisten sisällön jakautumiselle, jossa ennalta määritelty teema ja vapaamuotoinen keskustelu vaihtelisivat vuoroviikoin. Asiakkailla (n=3) oli ollut kokemus ajan riittämättömyydestä ryhmäkerran jakautuessa sekä teeman käsittelyyn että vapaamuotoiseen keskusteluun. Ennalta suunnitellut teemat eivät aina kohdanneet asiakkaiden tarpeiden kanssa, vaan joistakin teemoista olisi asiakkaiden mukaan voinut keskustella enemmän. Tällöin asiakkaat kokivat ennalta suunnittelun menneen heidän tarpeensa edelle.

*“Miksi siihen (teemaan) käyttää sitten yhtä paljon aikaa jos siel ois muissa teemoissa syvempää tai aiheeseen tarvetta mennä.” H1*

*”Riittäis enemmänki juttua joistain teemoista ja joistain taas sitte saa oikein kitkutella.” H2*

*”Semmonen kokemus on joka kerta, että ikään kuin päästiin just käyntiin ja sit se loppu, kun vähän niinku molemmat on silleen nafti.” H1*

Yksi asiakkaista (n=1) koki tämän hetkisen ryhmätapaamisten sisällön jaon hyväksi, eikä lähtisi muuttamaan sitä ajan rajallisuuden vuoksi. Jokaisen asiakkaan yksilöllinen huomiointi voisi olla haastavaa, jos ryhmätapaamisten sisältöä jaettaisiin jokaisen tapaamiseen osallistuvan tarpeiden mukaisesti.

Yhdellä asiakkaista (n=1) oli kokemus siitä, että voidakseen hyvin, tulisi ryhmätapaamisia olla useammin. Asiakas koki ryhmätapaamisista olleen niin paljon hyötyä, että jos omaan tilanteeseen haluaa muutosta, vaatisi se mahdollisuutta osallistua useammin ryhmätapaamisiin.

*“Jos mä haluan voida hyvin mä käyn siel paljon.” H3*

Ryhmätapaamisten määrän lisäämisen lisäksi toivottiin lisää myös vapaamuotoisia tapaamiskertoja, joihin olisi mahdollista tulla epäsäännöllisesti silloin, kun itse kokee tarvetta. Yksi asiakkaista (n=1) koki, että jos tietäisi tapaamisiin osallistumisen useammin olevan mahdollista, olisi helpompi selvittää omien ajatusten ja tunteiden kanssa, kun tietää ettei tarvitse odottaa viikkoa vaan voi mennä seuraavana päivänä tapaamiseen.

*“Ois vaik tyyliin pari kolme kertaa viikossa et tiedät et okei huomen on taas ylihuomen on taas - sit sä tiedät et tänää mä meen ryhmään et siin pystyy kiuttua sen tota sinne seiskan asti.” H3*

*“Jos nyt on semmonen tällöinen fiilis nii tota sit ois paikka mihi niinku tulla.” H3*

Toinen kehittämis ehdotus liittyi sekä koko palvelun että ryhmätapaamisten keston. Asiakkaat (n=3) toivoivat koko palvelulle pidempää kestoä. Yksi asiakkaista (n=1) mainitsi erikseen, ettei palvelun keston ainakaan tulisi olla lyhyempi. Veturi-ryhmän toivottiin olevan kesto ltaan pidempi kuin 15 tapaamiskertaa. Veturi-ryhmään osallistumisen jälkeen toivottiin mahdollisuutta jatkoryhmään osallistumiseen. Yksi asiakkaista (n=1) koki koko palvelun keston olevan sopiva.

Ilmi tuottiin myös mahdollisuutta, että palvelun kesto voisi määräytyä yksilökohtaisesti. Keston riittävä pituus riippuu yksilökohtaisesti asiakkaasta, mutta asiakkaat (n=2) kokisivat tärkeäksi sen, että palvelua voisi aina jatkaa, jos itse kokisi sille tarvetta. Esiin tuottiin myös keston merkitys sitoutumiseen. Sitoutumisen kannalta koettiin tärkeäksi, että palvelun kesto on riittävän pitkä ja asiakkaan tarpeisiin sopiva.

*“Ei ainakaan lyhyempi missään nimessä mun mielestä.” H4*

*“Yksilöstä kiinni, jatkuthan varmaan voisi olla niin että haluis käydä täällä vaikka kaks vuotta putkeen.” H2*

*“Voisi ne jotka haluaa niin jatkaa ei olisi pakko sitoutua kahteen vuoteen, mut et taas se tarpeen mukainen.” H1*

Palvelun kestoä puhuttaessa asiakkaat toivat esiin myös ryhmätapaamisten keston. Asiakkaat (n=3) kokivat, että tapaamiskerrat olivat usein loppuneet kesken. Tapaamiskerrat etenevät asiakkaiden mukaan nopeasti ja 1,5 tunnin kesto koettiin liian lyhyeksi.

Kolmas asiakkaiden esiin tuoma kehittämisen kohde oli ohjaajan rooli. Asiakkaat kokivat ohjaajalla olevan palvelussa suuri rooli. Asiakkaat (n=2) toivoivat ohjaajan rooliin enemmän asiakasta vastuuttavaa työtettä. Ohjaajan toivottiin yksilötapaamisilla enemmän pitävän huolta ja vaativan asiakasta pysymään yhdessä ennalta sovituisissa asioissa. Yksi asiakkaista (n=1) koki, ettei välttämättä itse aina halunnut oma-aloitteisesti kertoa ohjaajalle aiemmin sovittujen asioiden etenemisestä. Ohjaajan toivottiin ottavan enemmän puheeksi ennalta sovittuja asioita ja vaativan asiakasta kertomaan asioiden etenemisestä ja sujumisesta, jos asiakas ei itse niitä ota puheeksi. Yksi asiakkaista (n=1) koki, että voisi olla helpompi kantaa vastuu omista teoista, jos tiedostaa ennalta jo sen, että seuraavalla tapaamisella ohjaaja varmasti ottaa sovitut asiat puheeksi.

*“Semmosta tilivelvollisuuden tuntua tai sen lisäämistä olisi ehkä kaivannu.” H1*

*“Jos mä en ite nosta niin sit mä voin jauhaa vaikka jotain muuta paskaa sitte.”*

H1

*“Jos en mä sitä haluais nostaa esille niin ohjaaja kysyis et hei no, viimeks lupasit, missäs mennään.”* H1

Yksi asiakkaista (n=1) koki, että yksilötapaamisilla ohjaajan kanssa oli helppo puhua asioista ja sopia erilaisista toimintatavoista, mutta niiden toteuttaminen käytännössä on vaikeampaa. Jos ohjaaja vastuuttaa asiakasta kertomaan asioista enemmän, se saattaisi lisätä toimintatapojen hyödyntämistä käytännössä, etteivät sovitut asiat jäisi asiakkaalla vain puheen tasolle.

*“Et se jotenki pakottais siihen niinku vastuuseen - on niin helppo puhua kuitenkin ja sit se on vaikeempi se teko-osasto.”* H1

Vastuuttamisen lisäksi ohjaajalta toivottiin myös joustavuutta muuttaa ennalta suunniteltua tapaamiskertaa asiakkaiden tarpeista lähteväksi. Ohjaajalta toivottiin myös enemmän tavoitteiden huomioimista koko prosessin aikana. Haastattelussa ilmeni, että yksi asiakkaista (n=1) ei muistanut asettamia tavoitteita tai ei muistanut asettaneensa niitä lainkaan. Olisi voinut olla hyödyllistä, jos tavoitteille olisi annettu enemmän painoarvoa. Yksi asiakkaista (n=1) koki, että hän ei halunnut asettaa tarkkoja tavoitteita, vaan piti tärkeämpänä muutosprosessissa etenemistä ilman erillisiä toimintaa ohjaavia tavoitteita. Koettiin, että tavoitteita olisi hyödyllistä jakaa myös ryhmätapaamisissa. Asiakkaiden (n=3) mielestä tapaamisissa olisi voinut jakaa jokaisen sen hetkiset tavoitteet ja kuinka niissä on edistytty sekä mahdolliset seuraavat tavoitteet.

Neljäs asiakkailta saatu kehittämissuositus oli puolison rooli osana palvelua. Puolison mukanaolo koettiin hyödylliseksi asiakkaan omassa muutosprosessissa. Asiakkaat (n=3) kokivat, että ei välttämättä osaa kertoa tapahtumia realistisesti puolison näkökulmasta, vaikka yrittäisivätkin kertoa rehellisesti niistä. Puolison mukanaolo mahdollistaisi kummankin osapuolen näkökulman kuulemisen tapahtuneesta.

*“Olis tullu varmaan vähän todellisemmat tarinat ja ei ois pelkästään mun muistikuvien ja mun näkemysten mukaan ollu.”* H4

*“Vaikka omasta mielestäni yrittäny puhua niinku rehellisesti, mutta saattaa olla kuitenkin että puhuu niinku jotenkin erilailla kun taas hän ois puhunu.”*

H2

Yhdellä asiakkaista (n=1) puoliso oli ollut mukana yksilötapaamisilla ja se oli koettu hyödylliseksi. Puolison ollessa mukana tapaamassa ohjaajaa, oli hän itse vastaanottavaisempi kuu-

lemaan myös puolison ajatuksia. Ohjaajan läsnä ollessa keskustelu puolison kanssa ei johtanut riitaan, vaan asioita oli mahdollista käsitellä neutraalisti.

*“Selkeesti hyötyä on siis se että oma kuunteluaisti on jotenkin pakotetusti vastaanottavaisemmalla mielellä kun on ikään kuin muita paikalla, ei niinku lähe niin nopeesti sit sitä normi vasta-argumenttia heittelee.” H1*

*“En mä ole tommosta kuullut sun sanovan vaikka toinen sanoo monta kertaa että monta vuotta, sitä jotenki niinku sokeutuu tai kuuroutuu - sitä on niin omien tarinoittensa vanki.” H1*

Puolison roolista keskusteltaessa yksi asiakkaista (n=1) koki, että kyse ei ole vain asiakkaasta itsestään, vaan tilanteessa on mukana vahvasti myös puoliso. Näin ollen tapahtumien käsittelyn ei tulisi olla yksinomaan asiakkaalle vaan puolison olisi tärkeää olla mukana. Asiakas (n=1) koki, että puoliso ei saisi jäädä yksin ajatustensa kanssa, vaan hänellä tulisi olla myös mahdollisuus purkaa omia tunteitaan ja saada apua tilanteeseen. Kummankin osapuolen tulisi saada purkaa tapahtumia erikseen, mutta myös yhdessä. Tilanteen läpikäynnin yhdessä puolison kanssa uskottiin olevan hyödyllisintä.

*“Ettei se oo sillä lailla et se toinen niinku hoitaa vaa itteensä ja toinen elää niissä peloissa.” H3*

*“Kimpassa niinku tehään nii saadaan se semmonen homma sieltä todella esiin... semmonen hyvä homma.” H3*

Yhdellä asiakkaista (n=1) puoliso ei ollut mukana palvelussa omasta tahdostaan. Asiakas koki, että puolison mukanaolo olisi ollut hyödyllistä, sillä puoliso olisi voinut kertoa asiat omasta näkökulmastaan. Asiakas korosti myös, että tapaamisilla olisi voinut olla mahdollista keskustella riitelemättä sellaisista asioista, jotka yleensä johtavat riitoihin.

Yksi asiakkaista (n=1) toi esille, että hänen puolisoonsa ei oltu otettu yhteyttä sovitusta huolimatta. Asiakas oli odottanut luvattua soittoa pidemmän aikaa, mutta ei ollut viitsinyt mainita asiasta uudelleen. Asiakas ilmaisi pettymystä soiton toteutumattomuudesta, koska koki, että puoliso olisi ollut tärkeää ottaa mukaan tapaamisiin.

## 11 Eettisyys

Eettisesti toteutettua tutkimusta ohjaa tutkimuseettisen neuvottelukunnan hyvä tieteellinen käytäntö, johon kuuluu tutkijoiden rehellisyys, huolellisuus sekä tarkkuus koko tutkimustyön teon aikana. Tutkielmassa noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä koko prosessin ajan. Jokaiselle tutkielmaan osallistuvalla kerrottiin perusteellisesti tutkielman tarkoitus ja tavoite, haastatteluun osallistuvien oikeudet, tutkielman tekijöiden vastuu sekä aineiston säilyttämi-

seen liittyvät tekijät. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 150-151.) Osallistujille kerrottiin, että heillä on mahdollisuus keskeyttää tutkielmaan osallistuminen halutessaan millä hetkellä tahansa. Tutkielman osallistujille kerrottiin, että tutkimusmateriaali nauhoitetaan sekä tutkielman tekoon osallistuvien tahojen saavan nauhoituksen käyttöönsä. Tutkielman jälkeen materiaali jää Lyömättömän Linjan käyttöön niin, että vain Lyömättömän Linjan työntekijöillä on tarpeen vaatien perustellusti pääsy materiaaliin. Jokaista tutkielmaan osallistuvaa henkilöä pyydettiin allekirjoittamaan suostumuslomake, jossa edellä mainitut asiat tulivat kirjallisesti ilmi.

Tutkielman teossa hyödynnettiin myös sosiaalialan ammattieettisiä periaatteita. Yksilön itsemääräämisoikeus huomioitiin niin, että jokaiselle tutkielmaan osallistuvalla kerrottiin oma valintamahdollisuus osallistumiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että jokaisella tutkielmaan osallistuvalla henkilöllä on oikeus päättää, mitä haluaa jakaa tutkielman tekijöille ja muille haastateltaville. (Arki, arvot ja etiikka - sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet 2017.)

Eettisyyden kannalta tutkielman teossa tärkeä osa on myös vaitiolovelvollisuuden noudattaminen. Opinnäytetyöstä ei myöskään ole mahdollista tunnistaa yksittäistä tutkielmaan osallistujaa. Tutkielman teon aikana ei kartoitettu osallistujista tarkempia taustatietoja, koska sitä ei koettu tarpeelliseksi. Tämä myös osaltaan suojelee osallistujien yksityisyyttä.

## 12 Luotettavuus

Myös luotettavuus on keskeinen osa tieteellistä tutkimusta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ei tutkita määrällisen tutkimuksen tavoin reliabiliteetin sekä validiteetin avulla, vaan eri asioita painottavia käsityksiä on olemassa useita. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan yleensä etenkin tutkimuksen kokonaisuuden johdonmukaisuuden kannalta. (Sarajärvi & Tuomi 2018 158-163.) Tutkielman luotettavuutta tarkasteltaessa pohdittiin useita kokonaisuuteen liittyviä tekijöitä.

Haastattelutilanne toteutettiin haastatteluun osallistuvilla tutussa ympäristössä ja tutussa seurassa. Tutkimustulosten luotettavuutta lisää se, että haastattelu toteutettiin osallistujille tutussa ja turvallisessa ilmapiirissä, jolloin voi olettaa, että haastateltavat uskalsivat kertoa rehellisesti omista ajatuksistaan. Luotettavuuden takaamiseksi haastattelu myös nauhoitettiin, jotta siihen oli mahdollista palata jälkikäteen. Näin ollen aineistoa ei tarvinnut muistaa ulkomuistista tai muistiinpanoista, vaan se oli mahdollista toistaa useamman kerran. Haastattelun nauhoittamisen myötä haastattelijalla on myös täysi keskittyminen itse haastatteluun ja vastausten kuuntelemiseen sekä mahdollisten jatkokysymysten esittämiseen (Kananen 2014, 85). Nauhoittamalla haastattelun koimme myös, että se loi neutraalimman haastattelutilanteen, kun haastateltavan ei tarvinnut kiinnittää huomioita haastattelijan tekemiin muistiinpanoihin.



Tutkielman luotettavuutta pohtiessa on hyvä huomioida myös ryhmähaastattelutilanteessa esiintyvä ryhädynamiikka, sillä se voi vaikuttaa haastattelukysymyksiin vastaamiseen. Haastattelijoina pystyimme vaikuttamaan tilanteeseen siten, että pyrimme antamaan kaikille yhtäläiset mahdollisuudet vastata kysymyksiin, vaikka tavoitteena ei ollutkaan se, että kaikki vastaisivat jokaiseen kysymykseen. Luotettavuuden kannalta oleellista on, että kaikilla oli tasa-arvoiset mahdollisuudet kertoa omat näkökantansa. Ryhädynamiikkaan oletettavasti vaikutti se, että haastatteluun osallistujat olivat tottuneet ryhmätoimintaan osallistumiseen ja tunsivat toisensa etukäteen.

Tutkielman luotettavuutta lisää myös se, että tutkielman teoriapohja on laaja, ajantasainen ja peräisin luotettavilta tahoilta. Lähdekriittisyys oli koko opinnäytetyön prosessin aikana mukana, sillä sen avulla on mahdollista varmistaa laadukkaan tiedon saanti ja sen hyödyntäminen. Tutkielman teoriapohjaa suunniteltaessa otettiin myös huomioon Lyömättömän Linjan näkemykset tärkeistä tutkielmaa tukevista aiheista sekä mahdollisista käytettävistä lähteistä, jotka oli jo ennalta todettu hyväksi. Luotettavuuden kannalta on tärkeä pohtia myös puolueettomuutta. Puolueettomuuden toteutumisen kannalta tutkielman missään vaiheessa ei tule antaa omien arvojen tai asenteiden vaikuttaa tutkielman tekoon.

Jotta epäselvyyksiä ei pääse muodostumaan, tutkielman jokaisesta vaiheesta kerrotaan selkeästi ja menetelmien valinnat perustellaan. Tutkielmaraportti on muodostettu johdonmukaisesti ja teoreettinen viitekehys ohjaa kohti tutkielman kohdetta ja siihen liittyviä tutkimuskysymyksiä. Sisällönanalyysin vaiheet on pyritty havainnollistamaan selkeästi taulukoiden avulla, jotta tulosten muodostuminen on loogisesti pääteltävissä. Eri vaiheiden selkeän kuvauksen sekä perustelun myötä tutkielma voisi olla toistettavissa, mutta tutkielman ollessa laadullinen, ei sitä kuitenkaan ole täysin mahdollista toistaa. Luotettavuudesta kertoo myös se, että tutkielmassa erotellaan tutkijoiden omat havainnot ja johtopäätökset haastattelusta saadusta materiaalista. Tutkielman missään vaiheessa ei ole tutkijoiden omia mielipiteitä lukuun ottamatta pohdinta-lukua. Haastatteluista ilmi tulleita asioita siteerataan lainausmerkkien avulla, jotta alkuperäisilmaukset ovat eroteltavissa muusta tekstistä.

### 13 Pohdinta

Opinnäytetyön teko oli kokonaisuudessaan antoisa ja opettavainen prosessi. Olemme tyytyväisiä opinnäytetyön prosessin kulkuun sekä yhteistyöhön työelämäkumppanin kanssa, sillä he antoivat tukensa opinnäytetyön tekoon sekä halusivat olla mukana prosessissa tarpeen mukaan. Opinnäytetyötä oli mielekästä tehdä, kun tiesi sen antavan työelämäkumppanille hyödyllistä tietoa.

Tutkielman tuloksista selvisi, kuinka merkityksellisenä palvelu on koettu ja mitkä palvelun tekijät ovat eniten vaikuttaneet asiakkaiden muutosprosessiin kohti väkivallattomuutta. Palvelusta saatu apu koettiin hyödylliseksi ja palvelun asiakkaat olivat myös valmiita antamaan

kehittämisehdotuksia, jotta palvelu voisi olla tulevaisuudessa entistä hyödyllisempi sekä asiakaslähtöisempi. Osa tutkimustuloksista toi esiin juuri sellaisia asioita, joita tutkielman teoriaosiossa on käsitelty ja joiden on oletettu olevan yhteydessä asiakkaiden kokemukseen palvelusta. Vastauksia tarkemmin tarkasteltaessa ensimmäisen tutkimuskysymyksen perusteella, on mahdollista löytää useita asiakkaiden kokemuksiin vaikuttaneita tekijöitä. Osa niistä on ollut asiakkaille merkityksellisempiä kuin toiset, mutta kaikki ovat palvelun kokonaisuuden kannalta olleet merkittäviä.

Kohtaamisen suuri merkitys asiakkaille läpi palvelun nousi vahvasti esiin. Asiakkaan kohtaamisessa tärkeää on vuorovaikutus, jonka olennainen osa on läsnäolo sekä luottamuksen muodostaminen (Siukola 2014, 42). Ensimmäisellä tapaamiskerralla Lyömättömän Linjan työntekijän sekä asiakkaan välille on arvostavan kohtaamisen myötä muodostunut pohja luottamuksellisen suhteen rakentumiselle. Tämä on mahdollistanut asiakkaiden sitoutumisen palveluun ja luonut hyvän pohjan siihen osallistumiselle sekä etenemiselle. Jotta luottamuksellinen pohja on syntynyt, on työntekijän täytynyt omassa käytöksessään noudattaa myös Sosiaalialan ammattihenkilön eettisiä ohjeita (2017). Yksi tärkeimmistä eettisistä ohjeista voidaan ajatella olevan arvostava ja kunnioittava vuorovaikutus. Tutkielmaamme osallistuneet Lyömättömän Linjan asiakkaat ovat palvelun asiakkaita syystä, joka ei ole yleisesti yhteiskunnallisella tasolla hyväksyttävissä, korostuu ammattihenkilön arvostavan kohtaamisen merkitys entisestään.

Väkivaltaa käyttäneille henkilöille on yhtä tärkeää saada apua omaan tilanteeseensa kuin väkivallan uhreillekin. Suomi on allekirjoittanut Euroopan neuvoston Istanbulin sopimuksen, jonka tarkoituksena on ehkäistä ja torjua naisiin kohdistuvaa väkivaltaa sekä perheväkivaltaa. Sopimuksessa painotetaan ennaltaehkäisyä, mutta tavoitteiden saavuttamiseksi, on kehitettävä myös hoito-ohjelmia väkivallan tekijöille. (Istanbulin sopimuksen toimeenpanosuunnitelma valmis vuosille 2018-2021 2017.) Useamman palvelun kohdistuessa enimmäkseen väkivallan uhreille tarjottavaan apuun, Suomessa vain muutama taho tarjoaa apua väkivallan tekijöille. Väkivallan tekijöille tarjoavista palveluista Lyömätön Linja on määritelty yhdeksi kattojärjestöksi Suomen Istanbulin sopimuksen ensimmäisen arvioinnin raportissa (Baseline report by the Government of Finland on measures giving effect to the provisions of the Council of Europe Convention on Preventing and Combating Violence against Women and Domestic Violence 2018). Lyömätön Linja toteuttaa väkivaltatyön keskeisiä periaatteita väkivaltaa käyttäneille asiakkaille - avoimuuteen sekä rehellisyyteen rohkaisemista, joiden ansiosta on saavutettu vastavuoroinen keskustelu sekä vastuun ottaminen omista teoista (Hautamäki & Hyvärinen 2013, 15). Väkivallan katkaisuohjelman avulla asiakkaat kokivat asennemuutoksen väkivaltaa kohtaan, minkä myötä he kykenivät muuttamaan käsitystään väkivallasta, asettumaan paremmin muiden asemaan sekä kantamaan enemmän vastuuta teoistaan. Lyömättömän Linjan tekemä väkivaltatyö on monipuolista ja tarjoaa apua eri tilanteissa oleville henkilöille. Tällaisille palveluille on selkeästi tarvetta, sillä asiakkaat kokivat katkaisuohjelmasta saadun avun merkitykselliseksi. Asiakkaiden kokiessa väkivaltaisuuteen vaikuttavan palvelun olevan hyödyll-

linen, voisi ajatella yhteiskunnallisestikin olevan kannattavaa panostaa tällaisiin palveluihin enemmän rangaistavuuden rinnalla.

Väkivalta aiheena on sensitiivinen, joten kynnys avun hakemiseen voi olla korkea. Kun päätös avun piiriin hakeutumisesta on tehty, tulisi apua tarjoavan palvelun olla helposti löydettävissä ja lähestyttävissä. Tutkielmaamme osallistuneet asiakkaat toivoivat saavansa tilanteeseensa ylipäättään jotakin apua, mutta he eivät osanneet määritellä tarkempaa tarvetta. On mahdollista, ettei tarjolla ole tarpeeksi tietoa mistä ja minkälaista apua on saatavilla. Heräsi myös kysymys siitä, kuinka tietoisia sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ovat eri väkivaltatyöhön keskittyvistä palveluista, ja kuinka he tarvittaessa osaavat ohjata asiakkaita niiden pariin vai jääkö sopivan palvelun löytäminen asiakkaan vastuulle. Yksi tutkielmaan osallistuneista Lyömättömän Linjan asiakkaista oli saanut tietää palvelusta ”puskaradion” kautta ja onkin hyvä, että tietoa on mahdollista saada lähipiiriin kuuluvien henkilöiden kautta. Kaikilla asiakkailla ei kuitenkaan välttämättä ole sellaista mahdollisuutta tai uskallusta ottaa omaa väkivaltaista käytöstä puheeksi kenenkään lähipiiriin kuuluvan kanssa.

Tutkielman teoreettiseen viitekehykseen kuului isona osana muutosprosessi väkivallattomuuteen sekä vertaistuki. Vertaistuen hyödyt ovat suuria ja kiistattomia, vertaistukea hyödyntävässä ryhmässä saa apua sekä vastavuoroisesti on myös itse avuksi (Mäkinen ym. 2009). Tutkielman tulokset puhuvat myös tämän puolesta. Lyömätön tie -väkivallan katkaisuojelmaan® kuuluu olennaisena osana sekä yksilötyöskentely että ryhmätapaamiset. Halusimme tarkastella tarkemmin vielä muutosprosessin kannalta yksilötapaamisten sekä vertaistukiryhmän vaikutusta. Yksilötapaamiset mahdollistavat muutosprosessin kriisivaiheessa olevan asiakkaan akuutin tilanteen purkamisen yhdessä ohjaajan kanssa. Tuloksista ilmeni, että yksilötapaamisilla oli koettu myös asennemuutos väkivaltaa kohtaan. Prosessissa oleellista onkin väkivallan myöntäminen, jotta asiaa voidaan käsitellä kunnolla (Peltonen & Tanskanen 2019). Tämän voidaan katsoa olevan edellytyksenä myös sille, että prosessissa voidaan edetä ryhmätapaamisiin. Tutkielman tuloksista vertaistuki oli yksi suurin merkitykselliseksi koettu tekijä palvelussa, sen auttaessa omien kokemusten ja tunteiden käsittelyssä. Ryhmätapaamisissa hyödynnetty vertaistuki on antanut asiakkaille paljon koko muutosprosessin kannalta, ja osa asiakkaista koki koko palvelun idean olevan vertaistuki.

Kummallakin palveluprosessin vaiheella on tärkeä tehtävänsä asiakkaan muutosprosessissa, eivätkä ne yksinään välttämättä toimisi. Tuloksista ilmeni asiakkaiden näkemykset yksilötapaamisten sekä ryhmätapaamisten tärkeydestä. Molemmat palveluprosessin osat koettiin hyödyllisinä ja niiden hyödyt olivat osittain päällekkäisiä, mutta tuloksista ilmeni myös tärkeitä toisistaan erillisiä hyötyjä. Muutosprosessissa etenemisen kannalta tärkeää on tunnistaa omia tunteita sekä käsitellä ja oppia ilmaisemaan niitä rakentavasti. Juuri näitä taitoja yksilötapaamisilla harjoitellaan ja käydään läpi. Muutosprosessin kannalta on tärkeää, että Lyömättömän Linjan palveluprosessi sisältää niin yksilö- kuin ryhmätapaamisia, sillä ilman yksilöta-

paamisia ryhmätapaamisten vertaistuen hyödyntäminen ei välttämättä olisi samalla tapaa mahdollista. Yksinään ryhmätapaamiset eivät välttämättä takaisi samanlaista tulosta muutosprosessin suhteen, jos yksilötapaamisilla käytyjä asioita ei käsiteltäisi ennen vertaistukiryhmään siirtymistä.

Lyömättömän Linjan toive oli saada asiakkailta rehellisiä kokemuksia palvelusta, ilman työntekijän läsnäolon mahdollista vaikutusta palautteeseen. Lyömättömän Linjan työntekijät keräävät työskentelyn loppuvaiheessa asiakkailta kirjallisesti palautetta, mutta toiveena oli saada kerättyä tietoa kokemuksista myös muuta kautta. Tutkielmamme avulla toiveeseen pystyttiin vastaamaan. Saimme palautetta työelämäkumppaniltamme, että tutkielmamme on tuottanut arvokasta tietoa asiakkailta sekä kritiikkiä palvelun toiminnasta, jota ei ennen vastaavanlaisesti ole saatu. Asiakkaiden kertoessa kokemuksistaan, työntekijöiden on mahdollista saada tietoa palvelun eri osien toimivuudesta asiakkaan näkökulmasta. Toivomme, että työntekijät pystyvät hyödyntämään tutkielmamme kautta esiin tullutta tietoa omissa työskentelyssään ja ottamaan huomioon myös asiakkailta saadut kehittämissuhteet. Työelämäkumppanimme koki, että tutkielmamme tuloksia on mahdollista käyttää asiakastyön rakenteiden kehitystyössä sekä myös väkivaltaan liittyvissä koulutuksissa. Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista selvittää puolison roolia laajemmin osana asiakkaiden muutosprosessia sekä mukana olevien puolisojen kokemuksia Lyömättömän Linjan tarjoamasta avusta.

## Lähteet

## Painetut

Ahola, T. & Ahola, M. 2016. Väkivallasta turvallisuuteen. Lyhytterapiainstituutti. Bookwell.

Gjerstad, E. 2010. Eettinen suhtautuminen väkivallan tekijään. Teoksessa Gjerstad, E. & Purjo, T. (toim.) Sukupuoli ja väkivalta. Tampere: Juvenes Print.

Hautamäki, J. 2013. Miehet yhdessä väkivaltaa vähentämässä. Teoksessa Hyvärinen, S. (toim.) Miehet linjoilla 20 vuotta miestyötä. Helsinki: Kopio Niini.

Hautamäki, J. 2013. Mikä minuun meni? Tarinoita suomalaisesta perheväkivallasta. Tanska: Gummerus.

Hautamäki, J. & Hyvärinen, S. 2013. Katkaise väkivalta, Lähisuhde- ja perheväkivaltarikoksesta epäillyn ohjaaminen esitutkinnasta väkivaltaa katkaisevaan palveluun. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino.

Holm, J. & Nyqvist, L. 2017. Väkivaltatyö miesten kanssa. Teoksessa Honkatukia, P., Kainulainen, H. & Niemi, J. (toim.) Sukupuolistunut väkivalta. Tampere: Vastapaino.

Honkatukia, P., Kainulainen, H. & Niemi, J. 2017. Sukupuolistunut väkivalta. Oikeudellinen ja sosiaalinen ongelma. Tallinna: Vastapaino.

Hyväri, S. 2017. Asiakaslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveystaloudessa. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Laki rikoslain muuttamisesta 441/2011.

Louhela, J. 2015. Narratiivinen ryhmä elämänmuutoksen tukena. Teoksessa Näkki, P. & Sayed, T. (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita.

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. WSOYpro.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä, asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveystaloudella. Gaudeamus.

Nyqvist, L., Keinänen, E., Pohjoisvirta, R., Salonen, S. & Säävälä, H. 2006. Miesten väkivaltatyön organisointi. Teoksessa Keinänen, E., Pohjoisvirta, R., Salonen, S. & Säävälä, H. (toim.) Mies varikolle, apua lähisuhdeväkivaltaan. Oulu: Kalevaprint.

Rikoslaki 39/1889.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Siukola, R. 2014. Miten puutun lähisuhdeväkivaltaan? Esimerkkinä päihde- ja mielenterveys-työ. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print- Suomen Yliopistopaino.

## Sähköiset

Aikuisista perhe- ja lähisuhdeväkivallan uhreista 76,5 prosenttia naisia. 2018. Tilastokeskus. Viitattu 19.9.2019.

[http://www.stat.fi/til/rpk/2018/15/rpk\\_2018\\_15\\_2019-06-06\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/rpk/2018/15/rpk_2018_15_2019-06-06_tie_001_fi.html)

Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. 2017. Talentia. Viitattu 6.1.2019. [http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia\\_Etiikkaopas\\_2017.pdf](http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf)

Baseline report by the Government of Finland on measures giving effect to the provisions of the Council of Europe Convention on Preventing and Combating Violence against Women and Domestic Violence. 2018. Council of Europe. Viitattu 31.10.2019.

<https://rm.coe.int/baseline-report-finland-2018/16807c55f2>

Istanbulin sopimuksen toimeenpanosuunnitelma valmis vuosille 2018-2021. 2017. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 31.10.2019.

[https://stm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/istanbulin-sopimuksen-toimeenpanosuunnitelma-valmis-vuosille-2018-2021](https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/istanbulin-sopimuksen-toimeenpanosuunnitelma-valmis-vuosille-2018-2021)

Kuka on vertaistukija? Terveyskylä. Viitattu 22.1.2019.

<https://www.terveyskyla.fi/vertaistalo/tietoa-vertaistuesta/kuka-on-vertaistukija>

Lyömätön Linja. Viitattu 5.12.2018. <https://lyomatonlinja.fi/fi/lyoemaetoen-linja>

Miehen muutosprosessi. Nettiturvakoti. Ensi- ja turvakotien liitto. Viitattu 22.1.2019.

[https://turvakoti.wm.fi/site/?lan=1&page\\_id=90](https://turvakoti.wm.fi/site/?lan=1&page_id=90)

Mikkonen, I. 2011. Vertaistuki osana sosiaalista vahvistamista. Teoksessa Herranen, J. & Lundbom, P. (toim.) Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Viitattu 5.12.2018. <http://www.theseus.fi/handle/10024/38289>

Mitä on vertaistuki? Terveyskylä. Viitattu 22.1.2019.

<https://www.terveyskyla.fi/vertaistalo/tietoa-vertaistuesta/mit%C3%A4-on-vertaistuki>

Mitä lähisuhde- ja perheväkivalta on? 2017. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 5.12.2018. [https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon\\_tueksi/lahisuhde\\_perhevakivallan\\_ehkaisytyo/lahisuhde](https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/lahisuhde_perhevakivallan_ehkaisytyo/lahisuhde)

[https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon\\_tueksi/lahisuhde\\_perhevakivallan\\_ehkaisytyo/lahisuhde/parisuhdevakivalta](https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/lahisuhde_perhevakivallan_ehkaisytyo/lahisuhde/parisuhdevakivalta)

Mitä vertaistuesta saa? Terveyskylä. Viitattu 22.1.2019.

<https://www.terveyskyla.fi/vertaistalo/tietoa-vertaistuesta/mit%C3%A4-vertaistuesta-saa>

Parisuhdeväkivalta. 2015. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 5.12.2018.

[https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon\\_tueksi/lahisuhde\\_perhevakivallan\\_ehkaisytyo/lahisuhde/parisuhdevakivalta](https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/lahisuhde_perhevakivallan_ehkaisytyo/lahisuhde/parisuhdevakivalta)

Ratkaisukeskeinen työskentely. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 5.12.2018.

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyomenetelmat-ja-valineet/tyomenetelmat/ratkaisukeskeinen-tyoskentely>

Seksuaalinen väkivalta. Väestöliitto. Viitattu 23.9.2019.

[https://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa\\_parisuhhteesta/parisuhdevakivalta/seksuaalinen-vakivalta](https://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa_parisuhhteesta/parisuhdevakivalta/seksuaalinen-vakivalta)

Sukupuolistuneen väkivallan yleisyys Suomessa. 2018. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 5.12.2018. <https://thl.fi/fi/web/sukupuolten-tasa-arvo/hyvinvointi/sukupuolistunut-vakivalta/sukupuolistuneen-vakivallan-yleisyys-suomessa>

Tunnista väkivalta. Ensi- ja turvakotien liitto. Viitattu 23.9.2019  
<https://ensijaturvakotienliitto.fi/tukea-ammattilaiselle/perhe-ja-lahisuhdevakivalta/tunnista-vakivalta/>

Vertaistuen muodot. Terveyskylä. Viitattu 22.1.2019.  
<https://www.terveyskyla.fi/vertaistalo/tietoa-vertaistuesta/vertaistuen-muodot>

Väkivallan monet muodot. Nettiturvakoti. Viitattu 23.9.2019.  
<https://nettiturvakoti.fi/tunnista-vakivalta/vakivallan-monet-kasvot/>

Julkaisemattomat

Peltonen, M. & Tanskanen, T. 2019. Lyömätön Linja Espoossa. Powerpoint-esitys.

## Kuviot

Kuvio 1 Esimerkki aineiston analyysistä ..... 22

Kuvio 2 Esimerkki aineiston analyysistä ..... 22

## Taulukot

Taulukko 1 Palvelun merkitys asiakkaan muutosprosessissa ..... 23

Taulukko 2 Palvelun kehittäminen..... 27



## Liitteet

Liite 1: Haastattelurunko .....	42
Liite 2: Suostumuslomake .....	43

## Liite 1: Haastattelurunko

### TEEMA 1: PALVELUN MERKITYS ASIAKKAAN MUUTOSPROSESSISSA

1. *Muistatko kun päätit ottaa yhteyttä Lyömättömään Linjaan*, millaisia odotuksia sinulla oli palvelun antamasta avusta?
2. Kun tulit ensimmäiselle tapaamiselle, miten sinut kohdattiin asiakkaana ja miltä se sinusta tuntui?
3. *Ennen ryhmään osallistumista kävit yksilötapaamisissa*. Mitkä konkreettiset tekijät yksilötapaamisilla ovat auttaneet sinua muutosprosessissa?
4. *Ryhmätoiminnassa hyödynnetään vertaistukea*, millä tavoin se on vaikuttanut sinun muutosprosessiin?
5. Mitä konkreettista apua olet saanut väkivallattomuustaitojen kehittämiseen?

### TEEMA 2: PALVELUN KEHITTÄMINEN

1. Millä tavoin kehittäisit Lyömätön tie -väkivallan katkaisuoohjelmaa?
2. Millä tavoin lisäisit omia vaikuttamismahdollisuuksia asiakkaana? Asiakkaan aktiivinen rooli, huomioidaanko se?
3. Millainen olisi sopiva kesto työskentelylle?
4. Jos puolisosi on ollut mukana katkaisuoohjelman aikana, millä tavalla se on auttanut?
5. Mitä hyötyä puolison mukaan ottamisesta voisi olla?

## Liite 2: Suostumuslomake

## Suostumuslomake tutkimukseen osallistumista varten

Opinnäytetyön nimi: Lyömätön tie -katkaisuohtelman merkitys väkivallan tekijöille

Olemme Laurea-ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijat Vilma Rinne ja Kiia Rintala. Teemme opinnäytetyönä tutkimusta, jossa tutkimme Lyömättömän Linjan väkivallan katkaisuohtelmaa ja sen merkitystä.

Olet osallistumassa opinnäytetyön haastatteluosioon. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Lyömätön tie -katkaisuohtelman merkitystä asiakkaille sekä niitä palveluun liittyviä tekijöitä, jotka ovat edistäneet muutosprosessia. Haastattelu toteutetaan ryhmämuotoisena haastatteluna Lyömättömän Linjan tiloissa.

Haastattelu nauhoitetaan ja nauhoitetta käytetään, kun aineistoa analysoidaan. Tutkimuksen valmistumisen jälkeen nauhoitettu haastattelu jää säilöön vain Lyömättömän Linjan käyttöön, jotta he voivat mahdollisesti hyödyntää sitä työn kehittämistarkoituksessa. Haastateltavien henkilöllisyyttä ei ole mahdollista tunnistaa valmiista opinnäytetyöstä ja haastateltavien yhteystietoja käsitellään luottamuksellisesti koko prosessin ajan. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja sen voi halutessaan keskeyttää missä tahansa vaiheessa.

Allekirjoittamalla tämän lomakkeen olet tietoinen yllämainituista asioista ja annat suostumuksesi haastattelun tekemiseen, nauhoittamiseen ja sen käyttämiseen osana opinnäytetyön aineistoa.

---

Haastateltavan nimi

---

Paikka

---

Päiväys

---

Allekirjoitus

---

Opinnäytetyön tekijöiden allekirjoitukset

---

Nimenselvennykset

---

Paikka

---

Päiväys