

TULEVAISUUDEN MUISTELULLA PAREMPAAN  
PALVELUOHJAUKSEEN VANTAAN TURVAKODIN ASIAKKAILLE

Katja Liimatainen  
Opinnäytetyö, kevät 2015  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi (AMK)

Huolehdi tulevaisuudesta, älä menneisyydestä

Kiinalainen sananlasku

## TIIVISTELMÄ

Liimatainen Katja. Tulevaisuuden muistelu - työtavan kautta parempaan palveluohjaukseen Vantaan turvakodin asiakkaille.

Helsinki, kevät 2015, 59 s, 2 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma. Sosionomi (AMK)

Vantaan turvakoti ry on 1978 perustettu yleishyödyllinen voittoa tavoittelematon kansalaisjärjestö. Vantaan turvakoti on ensi- ja turvakotien liiton jäsen. Vantaan turvakoti tarjoaa väliaikaista suojapaikkaa, jos kotona esiintyy lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa. Vantaan turvakodin henkilökunta auttaa asiakkaitaan käsittelemään väkivaltaan liittyviä kokemuksiaan turvallisissa olosuhteissa. Turvakotijakson aikana tehdään asiakkaan kanssa suunnitelma tarvittavasta jatkotuesta väkivallattoman elämän tueksi.

Opinnäytetyön avulla pyrittiin kahteen tavoitteeseen. Ensimmäinen tavoite oli auttaa asiakkaita hahmottamaan heidän lähitulevaisuuteensa liittyvää hyvää arkea ja löytämään toivoa tulevaisuudesta ja väkivaltaisesta parisuhteesta irtautumisesta. Toinen tavoite oli löytää asiakashaastatteluiden avulla parempia mahdollisuuksia tukea asiakasta hänen omia tavoitteitaan kohti, ja auttaa häntä oikeanlaisten palveluiden etsimisessä/ järjestämisessä.

Työssä arvioitiin sitä, kuinka tulevaisuuden muistelu - menetelmä soveltui Vantaan turvakodin asiakkaiden tarpeisiin. Lisäksi haluttiin selvittää, miten menetelmä edisti palveluohjauksellista työtapaa asiakastyössä.

Tutkimus oli laadullinen ja aineisto kerättiin teemahaastatteluiden avulla. Haastattelin tutkimustani varten viittä Vantaan turvakodin asiakasta. Käytin haastatteluissa tulevaisuuden muistelu -menetelmää.

Tutkimustulokseni osoittivat, että tulevaisuuden muistelu menetelmä soveltui parhaiten niille asiakkaille, jotka olivat tehneet jo ratkaisevia päätöksiä elämässään. Ajatuksissa heittäytyminen vuodella eteenpäin oli vaikeampaa niille henkilöille, joiden kokonaistilanne oli vielä jäsentymätön. Ne henkilöt, jotka olivat tehneet jo ratkaisevia päätöksiä tulevaisuutensa suhteen, kokivat tulevaisuuden muistelu -menetelmän positiivisena ja kertoivat haastattelun käynnistäneen prosessin, jonka avulla hyvä arki oli mahdollista saavuttaa.

Haastatteluaineistosta nousi esille neljä teemaa, jotka korostuivat tulevaisuuden hyvän arjen elementteinä. Näitä teemoja olivat hyvä lapsiperhe, huoltajuuteen ja lasten tapaamiseen liittyvät sopimukset, läheiset ihmissuhteet ja talousasiat.

Turvakotityön kehittämisen kannalta tärkeimmiksi teemoiksi nousivat huoltajuusasiat, talousasiat ja turvallisuus. Turvallisuusteema nosti esille uusia koulutustarpeita esimerkiksi verkko-, ja digiosaamisen turvallisuuden näkökulmasta. Huoltajuuteen ja talousasioihin liittyviin teemoihin tulee kiinnittää asiakastyössä enemmän huomiota ja jakaa näistä aiheista asiakkaille tietoa. Palveluohjauksen näkökulmasta tulevaisuuden muistelu -menetelmä toi näkyvämmäksi asiakkaiden erilaisia palvelutarpeita ja korosti joidenkin työkäytäntöjen sisällön tärkeyttä, kuten asiakkaiden turvasuunnitelman ja verkkojen merkitystä.

Asiasanat: parisuhdeväkivalta, tulevaisuuden muistelu, palveluohjaus

## ABSTRACT

Liimatainen Katja. Recalling the future through ways of work for better case management for the clients of Vantaa shelter association.  
Helsinki, spring of 2015, p.59, two appendices.  
Diaconia University of applied sciences, Degree programme in social services,  
Bachelor of social services (AMK)

Vantaa shelter association is a non-profit, non-governmental organisation founded in 1978. Vantaa shelter is a member of the Federation of Mother and Child Homes and Shelters. Vantaa shelter offers a temporary place of refuge if there is domestic violence or danger of it at home. The staff of Vantaa shelter helps clients deal with experiences regarding violence in a safe environment. During their period in the shelter a follow-up plan will be made with the client for required support for a violence-free life.

The thesis had two objectives. The first objective was to help clients perceive a better living in the near future and help them find hope in the future and get out of violent relationships. The second objective was to find better ways to support the clients meet their goals through client interviews and help them find and arrange the right kind of services.

In my thesis I evaluated how the recalling the future -method suits for the clients of Vantaa shelter and how the method improved client work.

My thesis was qualitative and I collected my material with a focused interview. I interviewed five clients of Vantaa shelter for my research. I used the recalling the future -method in my interviews.

My research results showed, that the recalling the future -method worked best for the clients who had already done crucial decisions in their life. Throwing oneself a year forward in their thoughts was more challenging to the people whose life situation was still unstructured. The people who had already done crucial decisions regarding their future experienced the recalling the future -method as positive and told that the interview showed a chance for a better life.

Four subjects rose from the interview material that emphasized as elements of a better life in the future. The subjects were a good family life, agreements regarding custody and meeting their children, close relationships and economic issues.

The most important subjects for improving the work were custody, economy, and safety issues. Safety subject brought up new training needs for example in web and digital skills. More attention must be paid to custody and economy subjects in client work. From client works point of view the recalling the future helped analyze what different service needs the shelters clients may have and emphasized some of the most important parts of the work stages.

Key words: domestic violence, recalling the future, case management

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	7
2.1 Lähisuhde- ja parisuhdeväkivallan määritelmiä .....	10
2.2 Parisuhdeväkivallan yleisyys Suomessa .....	11
2.3 Parisuhdeväkivallan eteneminen ja ilmenemismuotoja .....	12
2.4 Parisuhdeväkivallan vaikutukset perheen lapsiin .....	15
2.5 Parisuhdeväkivallasta irtaantuminen .....	16
3 TULEVAISUUDEN MUISTELU .....	19
3.1 Tulevaisuuden muistelu - työmenetelmän taustaa.....	19
3.2 Tulevaisuuden muistelu verkostopalaverin rakenne .....	19
3.3 Tulevaisuuden muistelu ja ratkaisukeskeinen terapia.....	21
3.4 Tutkimuksia tulevaisuuden muistelu -työtavan käytöstä .....	22
4 PALVELUOHJAUS.....	24
4.1 Palveluohjauksen taustaa.....	24
4.2 Palveluohjauksellinen asiakastyö .....	25
4.3 Dialogisuus palveluohjauksen peruslähtökohtana .....	26
4.4 Palveluohjauksen työskentelymallit .....	27
5 VANTAAN TURVAKOTI .....	29
5.1 Vantaan turvakodin toiminta .....	29
5.2 Vantaan turvakodin henkilökunta ja työskentelymuodot .....	30
5.3 Turvakodin väkivaltatyö .....	32
6 TUTKIMUSPROSESSIN KUVAUS .....	35
6.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet .....	35
6.3 Aineiston analyysi.....	38
7 TUTKIMUSTULOKSET .....	40
7.1 Tulevaisuuden hyvä arki .....	40
7.1.1 Normaali lapsiperhe arki .....	40
7.1.2 Huoltajuuteen ja lasten tapaamisiin liittyvä toimivuus ja turvallisuus.....	41

7.1.3 Ihmissuhteiden merkitys .....	41
7.1.4 Talous asiat.....	42
7.2 Hyvän tulevaisuuden rakentaminen .....	42
7.2.1 Parisuhteesta irtaantuminen .....	43
7.2.2 Sosiaalitoimen ja turvakodin apu käytännön järjestelyissä .....	44
7.2.3 Talousasiat.....	44
7.3 Haastateltavan nykyhetken huolet.....	45
7.3.1 Huoltajuus ja lasten tapaaminen.....	45
7.3.2 Turvallisuus.....	46
7.4 Palautekeskustelu tulevaisuudenmuistelu-haastattelusta .....	46
8.1 Johtopäätökset asiakasnäkökulmasta .....	48
8.2 Johtopäätökset työn kehittämisen näkökulmasta .....	50
9 POHDINTA.....	54
9.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	54
9.2 Oma ammatillinen kasvu .....	55
LÄHTEET .....	57
LIITE 1: TULEVAISUUDENMUISTELU/VAITIOLOSITOOMUS .....	60
LIITE 2: ASIAKKAAN PALVELUTARVE MUISTILISTA .....	62

## 1 JOHDANTO

Lähisuhdeväkivallasta johtuvan henkirikoksen uhrina kuolee vuosittain Suomessa kymmeniä naishenkilöitä. Euroopan laajuisesta tutkimuksesta käy ilmi, että suomalaisista naisista 30 % on kokenut fyysistä ja/tai seksuaalista väkivaltaa nykyisessä tai entisessä parisuhteessaan. (Ihmisoikeuskeskus 2014.)

Turvakodit on tarkoitettu lähisuhdeväkivaltaa kokeneille henkilöille, jotka kokevat kodissaan väkivaltaa tai väkivallan uhkaa. Lähisuhdeväkivallalla tarkoitetaan väkivaltaa, joka tapahtuu useimmiten perheissä, sukulaissuhteessa ja parisuhteessa. Lähisuhdeväkivalta on siis laajempi käsite, kuin parisuhdeväkivalta. Tilastollisesti katsottuna näyttää siltä, että lähisuhdeväkivallan uhreina ovat naiset ja väkivallan tekijöinä miehet. Parisuhdeväkivallalla tarkoitetaan väkivaltaa, jota tapahtuu joko parisuhteessa tai niin, että entinen puoliso jatkaa pahoinpitelyä erosta huolimatta.

Kiinnostus tulevaisuuden muistelu -menetelmän soveltamisesta turvakodin palvelunohjaukseen heräsi työharjoitteluni aikana syksyllä 2014. Työharjoitteluni jälkeen aloitin työt Vantaan turvakodin ohjaajana tammikuussa 2015. Keskustelin opinnäytetyöni aiheesta Vantaan turvakodin toiminnanjohtaja Kristiina Väänänen kanssa marraskuussa 2014, kun sovimme työsuhteestani Vantaan turvakotiin.

Opinnäytetyössäni käytän parisuhdeväkivallan käsitettä, koska kaikki tutkimustani varten haastattelemani naiset olivat joutuneet kokemaan nykyisessä suhteessaan parisuhdeväkivaltaa. Keskityn opinnäytetyössäni parisuhdeväkivallan naisen näkökulmasta väkivallan uhrina. Päädyin opinnäytetyössäni naisnäkökulmaan väkivallankokijana, koska turvakodin asiakkaista lähes 100 prosenttisesti ovat naisia ja heidän lapsiaan.

Tulevaisuuden muistelu -menetelmä on suunniteltu verkostopalaveriinhin, joissa asiakkaan elämäntilanne on vaikea ja jumiutunut. Verkostopalaverit, joissa käytetään tulevaisuuden muistelu -menetelmää noudattaa prosessia, jota olen ku-

vannut opinnäytetyössäni. Verkostopalaveriin tarkoitettussa prosessissa on omat kysymykset asiakkaan työntekijöille ja asiakkaan verkostolle. Opinnäytetyössäni Kokeilin tulevaisuuden muistelu -menetelmää esittämällä haastateltavalle henkilölle kolme ainoastaan asiakkaalle suunnattua kysymystä.

Tulevaisuuden muistelu -menetelmän kysymyksiä on sovellettu vapaasti eri yhteyksissä ja erilaisissa konteksteissa, esimerkiksi ratkaisukeskeisessä terapiassa, jossa ajatukset suunnataan menneisyyden sijaan tulevaisuuteen ja nykyhetkeen. (Katajainen, Lipponen & Litovaara 2003, 14). Kokon mukaan (2006, 28) tulevaisuuden muistelu -menetelmä ei sovellu akuutissa kriisissä oleville henkilöille, vaikkakin asiakkaan todellinen tilanne saattaakin tulla esille vasta keskustelun edetessä.

Elämänmuutos turvakodin asiakkaille tarkoittaa paljon uusia palvelutarpeita liittyen toimeentuloon, asumiseen, huoltajuuteen, rikosoikeudellisiin prosesseihin ja psykososiaalisen tuen tarpeisiin. Tavoite on saada asiakas juuri hänelle oikeiden palveluiden piiriin, jotka vahvistavat ja tukevat hänen hyvän arjen toteutumista ja väkivaltaisesta parisuhteesta irtaantumista. Asiakkaan osallistuminen oman elämänsä suunnitteluun vähentää viranomaisten päällekkäistä työtä, ja parhaimmillaan se sitouttaa asiakkaan aktiiviseksi toimijaksi oman hyvinvointinsa toteutuksessa.

Turvakodin työntekijän ja asiakkaan välille syntyy tukikeskustelujen myötä luottamuksellinen suhde. Luottamuksellinen suhde antaa hyvänmahdollisuuden työntekijän ja asiakkaan dialogiseen vuorovaikutukseen. Asiakastyössä on tärkeää luoda asiakkaan kanssa yhdessä toivoa tulevaisuuteen.

Hyödynsin tulevaisuuden -muistelu haastatteluiden tuloksia asiakkaiden kanssa tehtävässä palveluohjauksessa. Palveluohjaus on prosessi jossa määritellään asiakkaan kanssa hänen omia palvelutarpeita ja tavoitteita. Palveluohjauksen keskeisiä elementtejä ovat asiakkaan voimavarojen tukeminen, toiveikkuuden ylläpitäminen ja tulevaisuuteen suuntaaminen. Parhaimmillaan palveluohjauk-



sellisella otteella luodaan silta asiakkaan tarpeiden ja järjestelmän mahdollisuuksien välille. Palveluohjauksen tarkoitus on asiakkaan osallistaminen oman elämänsä hyvinvoinnin suunnitteluun ja löytää asiakkaalle oikeanlaisia, häntä hyödyttäviä palveluita. Tulevaisuuden muistelu -menetelmä sopii hyvin palveluohjaustyöskentelyyn.

Toteutin opinnäytetyöni Vantaan turvakodissa. Opinnäytetyössäni sovelsin tulevaisuuden muistelu -menetelmää Vantaan turvakodin asiakkaille. Toteutin tulevaisuuden muistelu -menetelmää yksilöhaastatteluissa viidelle Vantaan turvakodin asiakkaalle. Vantaan turvakodin haastatteleminen asiakkailta oli kaikilla edessä suuri elämänmuutos ja erilaisia uusia palvelutarpeita.

Tulevaisuuden muistelu -haastatteluiden avulla tarkoitukseni oli saada asiakas löytämään toivoa omasta tulevaisuudesta, orientoitumaan tulevaisuuden hyvään arkeen ja määrittelemään niitä asioita, mitkä auttoivat häntä pääsemään siihen. Hyvän arjen muisteleminen ja sanoittaminen on osa lähisuhdeväkivallasta irtaantumisprosessia. Lisäksi halusin tutkia ja arvioida, miten haastatteluiden avulla sain asiakkaalta paremmin tietoa asiakkaan palveluohjauksellisista tarpeista ja miten menetelmä edisti palveluohjauksellista työtappaa Vantaan turvakodin asiakkaille.

Opinnäytetyössäni esitän asiakashaastatteluaineistossa nousseita teemoja ja arvioin tulevaisuuden -muistelu haastattelujen soveltuvuutta Vantaan turvakodin asiakkaille. Olen kerännyt haastatteleminen asiakkailta palautetta tulevaisuuden muistelu -haastattelutilanteesta ja arvioin miten aineiston teemoja voi hyödyntää palveluohjauksessa asiakkaan hyödyksi. Olen keskustellut haastatteluaineiston teemoista nousseista aiheista Vantaan turvakodin henkilöstöpalaverissa. Teemoista nousi esille asioita, joita tulee ottaa huomioon turvakodin työntekijöiden osaamisalueiden painotuksissa. Esittelen työnkehittämiseen vaikuttavia palautteita ja opinnäytetyöstä nousseita kehittämissideoita tarkemmin johtopäätöksissä.

## 2 PARISUHDEVÄKIVALTA

### 2.1 Lähisuhde- ja parisuhdeväkivallan määritelmiä

Lähisuhdeväkivallalla tarkoitetaan perhepiirin sisällä tapahtuvaa väkivaltaa. Väkivallantekijä voi olla uhrin nykyinen tai entinen avo- tai aviopuoliso, seurustelukumppani, sisarus, vanhempi tai lapsi. Väkivaltatilastojen mukaan lähisuhdeväkivalta kohdistuu useimmin naisiin, kuin miehiin. (Kaitue, Noponen & Slåen 2007, 12.)

Yhdistyneet kansakunnat, YK on määritellyt naisiin kohdistuvaa perheen sisäistä väkivaltaa seuraavasti:

*perheessä tapahtuva fyysinen, seksuaalinen ja henkinen väkivalta, mukaan lukien pahoinpitely, tyttöjen kotona tapahtuva seksuaalinen riisto, myötäjäisiin liittyvä väkivalta, raiskaus avioliitossa, naisten sukuelinten silpominen ja muut naisille haitalliset perinteistä johtuvat käytännöt, muidenkin kuin puolison harjoittama väkivalta sekä riistoon liittyvä väkivalta (Riski 2009, 11.)*

Maailman terveysjärjestön WHO:n raportin mukaan parisuhdeväkivallalla tarkoitetaan parisuhteen välillä tapahtuvaa käyttäytymistä, joka aiheuttaa vahinkoa suhteen toiselle osapuolelle. Vahinkoa aiheuttavia tekoja ovat fyysinen ja aggressiivinen käyttäytyminen, joka esiintyy lyömisenä, tönimisenä, hakkaamisena, jonka tarkoituksena aiheuttaa toiselle kipua. Henkiseen väkivaltaan sisältyy pelottelua, vähättelyä ja nöyryyttämistä. Seksuaalinen väkivalta on sukupuoliyhteyden pakottamista tai muihin seksuaalisiin toimiin painostamista, kiristämistä tai pakottamista. Kontrollointi tarkoittaa puolison eristämistä perheestä, ystävisistä, liikkumista ja yhteydenpidon rajoittamista muihin ihmisiin. (Marttala 2011, 39.)

Parisuhdeväkivalta käsitteenä kuvaa aikuisen naisen ja miehen välistä väkivaltaa, jossa on keskiössä naisen ja miehen välinen parisuhde. Parisuhdeväkivalta sisältää tarkoituksellista fyysistä satuttamista tai vallankäyttöä parisuhteen toista

osapuolta kohtaan. Parisuhdeväkivallan määrittelyssä korostuu tekojen tarkoituksellisuus ja väkivallan uhrin fyysisten ja/tai psyykkisten haittojen aikaansaaaminen. Parisuhdeväkivallalla on taipumus toistua ja siksi väkivaltaisessa parisuhteessa väkivallan uhka on jatkuvasti läsnä. Jeff Hearnin mukaan väkivallan määritelmään sisältyy fyysistä väkivaltaa tai voimankäyttöä, jonka on tarkoitus vahingoittaa väkivallan uhria. Väkivaltaa on se, minkä uhri kokee vahingolliseksi tai loukkaavaksi tai teot ja toiminnot, mitä joku kolmas taho tai viranomainen on tunnistanut väkivallaksi. (Laine 2005, 19.)

## 2.2 Parisuhdeväkivallan yleisyys Suomessa

Vuosina 2002–2009 kuoli parisuhdeväkivallan seurauksena yhteensä 222 henkilöä. Kaikki henkirikoksen uhrin olivat tekijän nykyisiä tai entisiä puolisoita. Näistä väkivallan uhreista 184 henkilöä oli naisia ja 38 henkilöä miehiä. Parisuhteisiin liittyvissä henkirikoksissa lähes kaikissa tapauksissa oli esiintynyt aikaisempaa fyysistä väkivaltaa erityisesti niissä tapauksissa, joissa mies oli henkirikoksen tekijänä. Vuosina 2003–2009 parisuhdetapon riski oli kymmenkertainen eroamassa olevilla tai vastaeronneilla naisilla verrattuna parisuhteessa olevien naisten kuolleisuuteen väkivallan uhreina. Henkirikoksen uhrina parisuhteessa on kuollut viisi miestä samaa sukupuolta olevissa parisuhteissa vuosina 2002–2009. Parisuhdeväkivaltakuolleisuus koskee siis lähinnä heterosuhteisia parisuhteita. (Minna.fi. väkivaltatilastot 2015.)

Vuonna 2014 valmistunut Euroopan unionin perusoikeusviraston (European Fundamental Rights Agency, FRA) naisiin kohdistuvan väkivallan tutkimus on maailman laajin, jossa on haastateltu henkilökohtaisesti satunnaisotoksella 42 000 Eurooppalaista naista. Haastatteluihin osallistui Suomesta 1500 18–74-vuotiasta naista. FRA:n tutkimuksen mukaan Suomessa 30 % naisista on kokenut fyysistä ja/tai seksuaalista väkivaltaa nykyisessä tai entisessä parisuhteessaan. Muista Euroopan maista Suomea korkeammat luvut olivat Tanskassa ja Latviassa, joissa luku oli 32 %. Luvut vaihtelivat Euroopan maiden kesken 13–

32 %:n välillä. (Ihmisoikeuskeskus 2014.)

### 2.3 Parisuhdeväkivallan eteneminen ja ilmenemismuotoja

Fyysisellä väkivallalla tarkoitetaan fyysistä tahallista satuttamista, kuten lyömistä, potkimista, tönimistä, kuristamista, hiuksista repimistä. Vakava fyysinen väkivalta aiheuttaa uhrilleen vammoja esimerkiksi mustelmia ja luunmurtumia. (Ojuri 2004, 19.)

Henkinen väkivalta on yleisin lähisuhdeväkivallan muoto, joka yleensä edeltää fyysistä väkivaltaa. Henkinen väkivalta alkaa asteittain ja siksi väkivallan uhrin on vaikea tunnistaa, missä menee normaalin ja epänormaalin käyttäytymisen raja. Uhrin elämänpiiri alkaa pikkuhiljaa kaventua ja itsetunto murenemaan. (Kaitue ym. 2007, 15.)

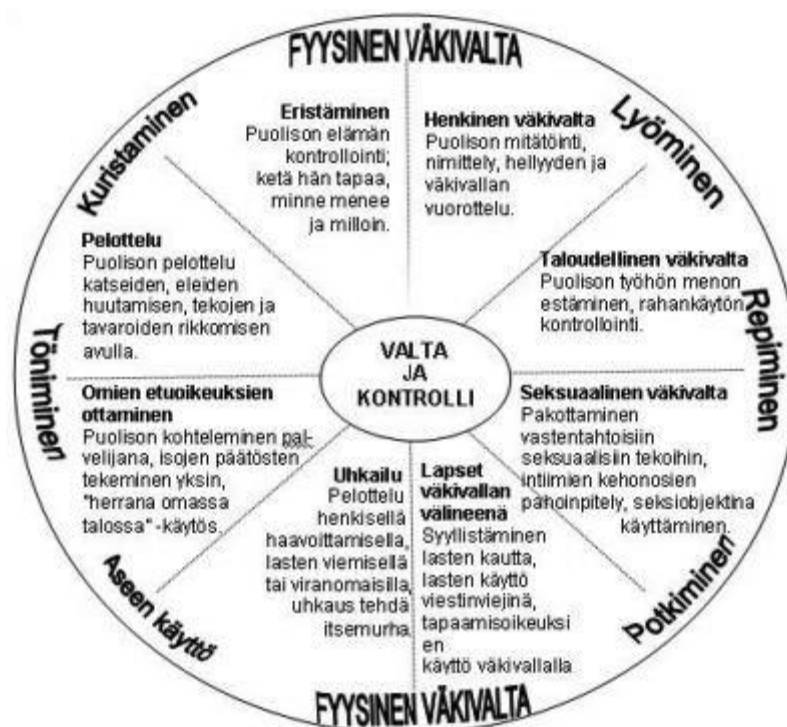
Henkiseen väkivaltaan liittyy nimittelyä, pelottelua, alistamista, uhkailua fyysisellä väkivallalla, pilkkaamista, nöyryyttämistä, vähättelyä, kontrolloimista huutamista, painostamista, syyttelyä, häirintää jne. Useat naiset kokevat henkisen väkivallan vakavimmaksi väkivallan muodoksi. Henkinen väkivalta aiheuttaa uhrissa pelkoa, ahdistusta, itsetunnon murenemistä, alistumista ja jatkuvaa varuillaan olemisen tarvetta. (Marttala 2011, 46–48.)

Seksuaalinen väkivalta on sekä fyysistä, että henkistä väkivaltaa (Husso 2003, 121). Seksuaalisella väkivallalla tarkoitetaan kaikkea seksuaalista uhkaa seksuaalisiin tahdonvastaisiin toimintoihin. Seksuaalisen väkivallan muotoja ovat seksuaalisuuteen liittyvää nimittelyä, kohtelemista seksiobjektina, väkisin koskettelua kehon intiimeihin paikkoihin, pakottamista seksuaalisiin tekoihin, pahimmillaan raiskausta. Marttalan asiakkaana olevat naiset ovat kertoneet, että suostuvat seksiin pelon vuoksi päästäkseen vähemmällä. (Marttala 2011, 49.)

Taloudelliseen väkivallan ilmenemismuotoja ovat oman rahan käyttämisen kiel-

täminen ja estäminen, oman tilin käytön estäminen, työssä käymisen estäminen ja pakottaminen velan ottamiseen tai omien laskujen maksamiseen (Naisten linja 2015). Taloudellista väkivaltaa on kaikista taloudellisista päätöksistä päättäminen ilman puolisoa, puolison jättäminen ilman rahaa tai omien rahojen käytön tarkan selvityksen vaatimista. (Väestöliitto 2015.)

Ellen Pencen ja Michael Paymarin luoma vallan ja kontrollin ympyrän (power and control wheel) avulla voi kartoittaa parisuhdeväkivaltaa kokeneen henkilöön kohdistuneita väkivallan eri muotoja.



KUVIO 1. Vallan ja kontrollin ympyrä (Netti turvakoti 2014)

Parisuhdeväkivallan ilmenemismuodot vaihtelevat ja painottuvat eri aikoina eri ilmenemismuotoihin. Väkivallantekijällä on kontrollon valta suhteessa väkivallan uhriin. Väkivallan uhrin asema alkaa määrittää uhrin käyttäytymistä. Jokainen väkivallanteko vahvistaa suhteen vallan epätasapainoa. Väkivallan uhrin

itseluottamus ja minuus on vähitellen väkivallan tekijän käsissä. Väkivallan uhri kokee vuorotellen helpotusta, rakkautta ja arvottomuutta riippuen väkivallan tekijän mielentilasta. Parisuhdeväkivaltaiseen suhteeseen kuuluu väkivallantekijän osalta katumusta, sovittelua ja lupauksia. Suhteen emotionaaliset vaihtelut aiheuttavat uhrille emotionaalista riippuvuutta ja tekevät parisuhdeväkivallasta irtaantumisen vaikeammaksi. Väkivaltaa kokeneilla naisilla on todettu samankaltaisia selviytymismalleja, joista tyypillisimpiä ovat varuillaan oleminen, miehen käytöksen lukeminen ja oman käyttäytymisen kontrolloiminen. (Marttala 2011, 43.)

Parisuhdeväkivalta alkaa harvoin suoraan fyysisenä pahoinpitelynä, vaan etenee ajan kuluessa. Suhteen alussa saattaa esiintyä mustasukkaisuutta ja kontrolloimisen tarvetta, jota voidaan aluksi pitää jopa imartelevana. Fyysinen väkivalta alkaa yleensä vasta, kun parisuhde on vakaammalla pohjalla esimerkiksi kihlaus, avoliitto tai avioliitto. Pitkään jatkuneella fyysisellä väkivallalla on tapana raaistua ajan myötä ja väkivalta alkaa saada uusia ilmenemismuotoja. (Marttala 2011, 44.)

Parisuhdeväkivallalle on tunnusomaista väkivallan muotojen yhteen kietoutuminen. Fyysiseen väkivaltaan sisältyy lähes poikkeuksetta myös muita väkivallan ilmenemismuotoja. Erityisesti pitkään jatkuneissa parisuhdeväkivaltaisissa suhteissa on useimmin mukana myös seksuaalista väkivallan muotoa. Vakava fyysinen väkivalta ja väkivallalla uhkailu liittyy yleisemmin yhteen seksuaalisen väkivallan kanssa. (Piispa, Heiskanen, Kääriäinen & Siren 2006, 56.)

Erityisesti läheisissä ihmissuhteissa ihmisillä on luonnollinen tarve kokea turvallisuutta ja luottamusta. Koettu väkivalta uhkaa turvallisuuden ja riippumattomuuden tunnetta. Väkivaltaa kokenut menettää luonnollisen turvallisuuden tunteen ja tilalle tulee tunne, että minulle voi tapahtua mitä vaan. Väkivallan jatkuessa uhri menettää tunteen omista tarpeistaan ja arvostaan. Jatkuva väkivalta tai sen uhka saa uhrin itsetunnon murenemaan ja uhri kokee usein häpeää, syyllisyyttä ja syvää arvottomuuden tunnetta. Väkivalta saatetaan kokea jopa

ansaittuna. Oma minäkuva korvaantuu väkivallan tekijän tarjoamalla minäkuvala. Uhrin koko elämä saattaa pyöriä väkivalta tilanteiden välttelemisellä ja uhri tarkkailee kohtuuttomasti omaa käyttäytymistään ja laittaa siihen kaiken energiansa. Uhrille muodostuu vaikutelma, ettei hän voi vaikuttaa millään lailla omaan elämäänsä. (Lehtonen, Perttu 1999, 51–52.)

Parisuhdeväkivaltaa kokenut kokee rajattomuutta omaa itse kohtaan. Uhri voi ajatella, että hänelle voi tapahtua mitä vaan, eikä hän voi itse vaikuttaa omaan tai lapsiensa turvallisuuteen ja hyvinvointiin. Suhteen yhteiseen kotiin voi olla mahdotonta palata, koska fyysinen tila tai tietyt esineet herättävät ahdistusta ja pelkoa. Voi olla välttämätöntä luoda täysin uudet ulkoiset puitteet, jotka auttavat eheytyämään, eikä muistuta liikaa vanhasta. (Väänänen 2011,113.)

#### 2.4 Parisuhdeväkivallan vaikutukset perheen lapsiin

Väkivallan näkeminen ja kuuleminen on lapsille haitallista ja traumaattista lapsen kasvulle ja kehitykselle. Pahoinpitelyä todistaneilla lapsilla on todettu psyykkisiä ja fyysisiä oireita, kuten masennusta, aggressiivisuutta, oppimiseen ja käyttäytymiseen liittyviä häiriöitä. Jatkuva väkivallan todistaminen perheessä saattaa aiheuttaa lapselle elinikäistä traumatisoitumista ja vahinkoa. Parisuhdeväkivaltaa kokeneen vanhemman kyky huolehtia täysipainoisesti lapsen tarpeista saattaa olla heikentynyt. (Kaitue ym. 2007, 23–24.)

Lapsi aistii väkivallan tai sen uhan ilmapiiriin, vaikka ei olisi suoranaisesti näkemässä tai kuulemassa perheen väkivaltatilanteita. Väkivallan kokeminen perheessä aiheuttaa lapselle tunne-elämän häiriöitä ja pelkotiloja. Väkivallan ilma-  
piiri voi vääristää lapsen oikean ja väärän käsitystä ja vaikuttaa haitallisesti lapsen minäkäsitykseen ja itsetuntoon. Lapsi voi syyttää itseään perheen väkivallan kärjistyneistä tilanteista ja yrittää omalla käytöksellään estää tilanteita miellyttämällä kaikkia perheen jäseniä. Väkivaltaa perheessä kokeneet lapset saattavat oirehtia turvautumalla itse väkivallan, koska kokevat sen hyväksyttävänä

toimintatapana. (Hautamäki 2013, 80–81.)

## 2.5 Parisuhdeväkivallasta irtaantuminen

Parisuhdeväkivaltaisessa suhteessa elänyt nainen selviytyy parhaiten hakeutumalla ulkopuolisen ammattiavun piiriin. Julkisella puolella ei ole väkivallasta irrottautumisen prosessissa oleville uhreille vakiintunutta tuki- toimintamallia. Vanhemmuuden tukemiseen on saatavilla tukea, mutta pitkäkestoista henkilökohtaista tukea väkivallasta irrottautumisprosessiin on vain vähän tarjolla. Väkivaltaa kokeneen henkilön tilanteen arkaluontoisuuden ja voimavarojen vähyyden vuoksi tukimahdollisuuksien tulisi olla helposti saatavilla. (Väänänen 2011, 109–110.)

Parisuhdeväkivallasta irrottautumisen tukemisessa tarvitaan väkivaltatyön erikoisosaamista. Väkivaltaisesta suhteesta eroaminen vaatii lähtijältä huomattavasti enemmän, kuin väkivallattomasta suhteesta lähteminen. Väänänen kokemuksen mukaan, mitä vakavammasta väkivallasta on ollut kyse, sitä vaikeampaa on uhrin saada oikeanlaista apua ja tulla kuulluksi, koska väkivallan kokeneen henkilön kokemusten kuuleminen ja sietäminen voi olla vaikea kohdata. (Väänänen 2011, 110.)

Marja Koskelainen (2000) on kuvannut parisuhdeväkivallasta selviytymisprosessia kirjassa Hukasta kukkaan. Jokaisen selviytymistarina on yksilöllinen, eikä prosessi etene välttämättä tässä kuvatussa järjestyksessä. Koskelaisen mukaan parisuhdeväkivallasta irtaantumisen prosessiin kuuluu valmisteleva vaihe, havahtuminen, etäännyminen, häilyminen, tunnustaminen, surutyö, työskentely, uuden rakentaminen ja suhde omaan itseän. (Koskelainen 2000,53.)

Valmisteleavassa vaiheessa väkivallan merkkejä voi olla ilmassa jo suhteen alkuvaiheessa ilmentyen esimerkiksi mustasukkaisuutena. Ensimmäisistä väkivallan kokemuksista ajatellaan, että tilanne voi vielä muuttua ja keksitään teoille



selittäviä syitä. Havahtumisvaiheessa uhri haluaa väkivaltaiseen suhteeseen muutosta. Väkivallan raaistuminen tai laajentuminen muihin perheen jäseniin saattaa toimia herättävänä tekijänä. Usko oman toiminnan vaikutuksiin alkaa hiipua. (Koskelainen 2000, 53–54.)

Parisuhdeväkivallasta irrottautuminen tarvitsee etääntymistä. Etääntyminen tapahtuu henkisellä tasolla ja mahdollisesti konkreettisella tasolla hakeutumalla turvakotiin tai pois yhteisestä kodista. Etääntymisen ja konkreettisen irrottautumisen jälkeen seuraa häilymisvaihe, johon liittyy ristiriitaisia tunteita ja suhteeseen saatetaan palata useita kertoja. Suhde voi elää välitilassa, jolloin ajatellaan vielä yhteiselämää tulevaisuudessa. Tunteet ja järki ovat ristiriidassa ja hämmentää lopullisten ratkaisujen teossa. (Koskelainen 2000, 55.)

Tunnustamisen vaiheessa ihminen on valmis katsomaan tilannetta rehellisesti ja haluaa analysoida ja tarkastella avoimesti tapahtuneita asioita ja niihin johtaneita syitä. Tunnustamisvaihetta seuraa surutyövaihe, jossa henkilö käsittelee lopunutta suhdetta ja suhteen hyviä puolia. Surutyössä voi käsitellä asioita, joita olisi halunnut suhteen sisältävän. Surutyö voi laukaista aikaisempia suru- ja luopumistytönsä kokemuksia. Työskentelyvaiheessa väkivallan uhri käsittelee väkivaltakokemuksiaan. Rajuimpia väkivaltakokemuksia ihminen käsittelee vähitellen oman psyykkisen valmiuden mukaan. Työskentelyvaiheessa on hyvä keskustella kokemuksista ulkopuolisen, mielellään ammattihenkilöstön kanssa esimerkiksi turvakodissa. Työskentelyvaihe sisältää voimakkaita vihan, surun ja häpeän tunteita. (Koskelainen 2000, 56–57.)

Uuden rakentamisen vaihe suuntaa väkivallan uhria tulevaisuuteen ja määrittelee itsellensä, mitä hän tulevaisuudelta haluaa. Uuden rakentamisen vaihe on itsenäistymisen ja rajojen löytämisen vaihetta jossa väkivallan uhri määrittelee suhdetta omaan itseen ja kiinnittää huomiota omaan hyvinvointiin ulkoisesti ja sisäisesti. Oma minuus alkaa löytyä uudelleen positiivisten kokemusten, onnistumisten ja itsenäistymisen myötä. (Koskelainen 2000, 57.)

Parisuhdeväkivallasta irrottautuminen saattaa olla uhrille suhteen vaarallisinta aikaa. Uhri on yleensä henkisesti niin uupunut, ettei hänellä ole voimavaroja lähteä irrottautumaan tuhoisasta suhteesta. Sopuisaankin avioeroon liittyy paljon konkreettisia uudelleen järjestelyjä liittyen asumiseen, talouteen ja lasten huoltajuuteen. Erotilannetta vaikeuttavat puolisoiden riidat ja yhteistyöhaluttomuus. Tässä vaiheessa on hyvä saada asioiden järjestelyihin ulkopuolista apua. erityisesti henkistä tukea ja uskoa paremmasta tulevaisuudesta. (Lehtonen, Perttu 1999, 56–57.)

### 3 TULEVAISUUDEN MUISTELU

#### 3.1 Tulevaisuuden muistelu - työmenetelmän taustaa

Tulevaisuuden muistelu on ennakoivaa dialogia. Menetelmä on tarkoitettu perheiden ongelmallisten tilanteiden selvittämiseen, jossa keskiössä on asiakkaan voimavarastamisen ja kuulluksi tulemisen näkökulma. Palaverissa ennakoidaan ja muistellaan asiakkaan hyvää tulevaisuutta. Tulevaisuuden muistelun keskeinen tavoite on asiakaslähtöisyys ja asiakkaan verkostojen ja palveluiden joustava työskentely. (Arnkil, Eriksson & Arnkil 2003.)

Ennakointidialogi -menetelmän kehittäjinä ovat toimineet Tom Erik Arnkil, Esa Eriksson ja Robert Arnkil yhteistyössä Stakesin verkostotutkimuksen ja kehittämismenetelmät (verk) – ryhmän ja kuntien työntekijöiden kanssa. Ennakoivaa dialogimenetelmää on kehitetty ja kokeiltu vuodesta 1990. Ennakoivaa dialogimenetelmää toteutetaan useissa eri konteksteissa kaikilla sosiaalityön alueilla. Stakes on kouluttanut verkostokonsultteja tulevaisuuden muistelu -menetelmään verkostopalavereita varten ja koulutettuja verkostokonsultteja voi tilata verkostopalavereihin, joissa asiakkaan asioita halutaan ratkaista ennakoivan dialogi -menetelmän avulla. (Kokko 2006, 4.)

#### 3.2 Tulevaisuuden muistelu verkostopalaverin rakenne

Tulevaisuuden muistelun kysymykset asiakkaille:

1. Vuosi on kulunut ja asiat ovat nyt aika hyvin. Miten ne sinun kannaltasi ovat? Mikä sinua erityisesti ilahduttaa?
2. Mitä sinä teit myönteisen kehityksen aikaansaamiseksi? Mistä ja keneltä sait tukea ja millaista tukea?
3. Mistä olit huolissasi vuosi sitten? Mikä sai huolesi vähenemään?

Tulevaisuuden muistelun kysymykset työntekijöille:

1. Kuten kuulitte, asiat perheessä ovat nyt aika hyvin. Mitä teit tämän myönteisen kehityksen tueksi? Keneltä sinä sait tukea ja millaista tukea?
2. Mistä olit huolissasi vuosi sitten? Mikä sai huolesi vähenemään?

Lopuksi kootaan ja tehdään suunnitelma palaverissa olevien viranomaisten ja perheen kesken, miten perheen asioita lähdetään hoitamaan (Kokko 2006, 31.) Käytännössä tulevaisuuden muistelussa kysymyksien asettelu ei ole kategorisesti yllä olevien kysymyksien kaltainen, vaan tilanteesta on pyrkimys tehdä luonteva. Työntekijä voi pitää yllä olevia kysymyksiä perusteemoina ja saada niihin vastaukset tilanteen luontevuuteen sopivalla tavalla. Pääasiana on asiakkaan tilanteen helpottaminen ja tulevaisuutta tarkastelemalla hahmotetaan samalla niitä tekoja, jotka ovat johtaneet asiakkaan hyvään arkeen lähitulevaisuudessa. Työntekijä voi kysyä asiakkaalta toistaen asiakkaan sanomia lauseita esimerkiksi: ”ymmärsinkö oikein, kun sanoit, että..” Tällä tavalla autetaan asiakasta ajattelemaan ja vahvistamaan omia ajatuksiaan ja vahvistetaan asiakkaan kuulluksi tulemisen kokemusta. (Seikkula & Arnkil 2005, 69–71.)

Tulevaisuuden muistelusta tehdään muistiinpanot, joiden oikeellisuus varmistetaan osallistujilta. Muistiinpanojen merkitys on tehdä tilanteesta kaikille osapuolille läpinäkyvä ja vahvistaa asiakkaan kuulluksi tulemisen oikeellisuutta. Tulevaisuuden muistelu keskittyy hyvään arkeen tulevaisuudessa, koska asiakkaan auttaminen tähtää asiakkaan hyvän arjen tukemiseen. (Seikkula & Arnkil 2005, 72.)

Tulevaisuuden muistelu -menetelmässä ei tarvitse olla ratkaisuja asiakkaan tilanteeseen ja muistelua ei aloiteta ongelmalähtöisesti määrittelemällä asiakkaan ongelmaa. Kysymyksien asettelu on tehty siten, että jokainen voi puhua avoimesti huolista ja huolien vähentämisestä. Tulevaisuuden muistelussa noudatetaan dialogisen vuorovaikutuksen periaatteita. Jokaiselle annetaan mahdollisuus ”muistaa” asiat omasta näkökulmasta. Dialogisen vuorovaikutuksen elementtejä on väljyys, jossa on tarkoitus koota yhteisiä ajatuksia ilman, että tois-

ten ajatukset tarvitsevat vaikuttaa toisiin kuultuihin ajatuksiin. Työntekijöitä haastatellessa työntekijöiden kiinnekohta on asiakkaan kuultu muistelu hyvästä tulevaisuuden arjesta ja työntekijöiden tehtävänä on kuulla asiakkaan näkökulma häntä koskevasta hyvästä arjesta. Työntekijän fokuksessa on se tuki ja toimenpiteet, jotka tukivat asiakkaan hyvän arjen toteutumista. Muistelu toisilta saaduista tuesta on samalla toiveita ja pyyntöjä läsnä oleville osallistujille. Muisteleminen ja toivominen tuovat keskusteluun väljyyttä ja lähtökohdat toivotulle yhteistyölle ovat erilaiset verrattuna vaatimuksiin ja ehtojen asettamiselle. (Kokko 2006, 29.)

Seikkulan ja Arnkilin (2005) mukaan tulevaisuuden muistelu - verkostopalavereissa ei kokemuksien mukaan tehdä enempää resursseja vaativampia ratkaisuja, kuin tavallisissa verkostopalavereissa. Kokemukset verkostopalavereissa, joissa on käytetty tulevaisuuden muistelu -menetelmää, on johtanut asiakkaan kannalta paremmin koordinoituihin kokonaisuuksiin. Asiakkaat ja perheet ovat saaneet tulevaisuuden muistelun avulla apua arjen pieniin asioihin, jotka ovat saattaneet olla heidän tilanteen ratkaisun kannalta merkittäviä. Arjen pienet, mutta merkitykselliset asiat eivät välttämättä tule samalla tavalla esille asiakkaan tarpeina viranomaisvetoisissa palavereissa. (Seikkula & Arnkil 2005, 77.)

### 3.3 Tulevaisuuden muistelu ja ratkaisukeskeinen terapia

Ratkaisukeskeiseen ajattelutapaan kuuluu olennaisesti tulevaisuuteen suuntautuminen, toiveikkuuden ja voimavarojen etsiminen. Ratkaisukeskeisessä ajattelutavassa keskitytään ongelmien syiden etsimisen sijaan toivottuun tulokseen ja niihin edistysaskeliin, mitkä johtavat suunniteltua tavoitetta kohti. Unelmien ja tavoitteiden tutkiminen on ihmisiä ja yhteisöä innostavampaa, kuin ongelmien syiden etsiminen. Unelmat ja toiveet antavat positiivista energiaa. (Katajainen, Lipponen & Littovaara 2003, 16.)

Tulevaisuudesta unelmoiminen konkreettisten mielikuvien avulla auttaa luomaan myönteisiä tulevaisuuden mielikuvia. Vaikka tulevaisuutta ei voi ennustaa, voi tulevaisuutta kuvitella mielessään. Ratkaisujen löytäminen on helpompaa tulevaisuudesta käsin, kun kaikki on paremmin. Vaikeasta elämäntilanteesta käsin on hankalampaa löytää seuraavia ratkaisevia askeleita tilanteen parantamiseksi. Ratkaisukeskeisessä terapiassa käytetään tulevaisuuden muistelua pyytämällä asiakasta kuvailemaan tulevaisuutta mahdollisimman konkreettisilla mieli kuvilla. Fyysisten olosuhteiden lisäksi asiakas kuvailee tulevaisuuteen sijoittuvia tunnetiloja, ajatuksia ja arjen tekoja. Tulevaisuuden mielikuvan luomisen jälkeen lähdetään purkamaan, miten myönteiseen mielikuvaan päästiin. Keskustelua voi auttaa kysymällä asiakkaalta, mitä hänen kaksi hyvin tuntevaa henkilöä keskustelisi hänen toipumisestaan mistä tai konkreettisista asioista asiakas tietää, että on edistynyt toipumisessa tavoitetta kohti. (Furman, Ahola 2011, 8–18.)

### 3.4 Tutkimuksia tulevaisuuden muistelu -työtavan käytöstä

Riitta-Liisa Kokko on tutkinut dialogisia verkostopalavereja, jossa on käytetty tulevaisuuden muistelu -menetelmää. Kokko tarkasteli tutkimuksessaan työryhmien kuntoutuskäytäntöä kolmesta näkökulmasta, jotka olivat asiakkaan elämäntilannetta koskevaa neuvottelua neuvottelusuhteena, psykososiaalista auttamistyötä ja kohtaamista vuorovaikutussuhteena sekä elämänkulkua koskevia päätöksiä instituutiosuhteena. (Kokko 2006, 3.)

Kokon (2006) tutkimuksen lähtökohtana olivat kuntoutuksen asiakkaiden kokemukset verkostopalavereista. Tutkimusta varten on haastateltu yhteensä 18 palaveriin osallistunutta perhettä, yhteensä 30 henkilöä kahdeksalla eri paikkakunnalla. Tulevaisuuden muistelu -menetelmää käytetyissä verkostopalavereissa asiakkaat kokivat, että asiakkaiden ja lähiverkoston luottamus lisääntyi ja he kokivat tulleen paremmin kuulluksi ja kohdatuksi verrattuna aikaisempiin verkostopalavereihin. Asiakkaiden tulevaisuudenusko, omien voimavarojen löyty-

minen vahvistuivat. Asiakkaat kokivat tulevaisuuden muistelu -menetelmän avulla erityisesti tulevaisuuden tavoitteiden löytymisen, niiden toteuttamisen ja toiveikkuuden lisääntyneen merkittävästi. (Kokko 2006, 4–8.)

## 4 PALVELUOHJAUS

### 4.1 Palveluohjauksen taustaa

Palveluohjaus on lähtöisin Yhdysvalloista, jossa yksilökeskeistä palveluohjausmallia on toteutettu vuodesta 1920 lähtien. Yhdysvalloista menetelmä on levinnyt Britanniaan, Kanadaan, Australiaan ja Suomeen. Suomessa palveluohjausmenetelmä on otettu kokeiluun 1990 luvulla. Palveluohjausmallia käytetään sosiaali- ja terveydenhuollossa. Palveluohjausta voi toteuttaa monessa kontekstissa ja monella eri tasolla. Sen vuoksi palveluohjauksen kattava määrittelyminen on vaikeaa. Hännisen mukaan palveluohjausmalli on käsitteenä yleinen, mutta edelleen jäsentymätön. Palveluohjaus käsitteen alle mahtuu erilaisia palveluohjaus -työtapamalleja. (Hänninen 2007, 11–13.)

Suomessa käytetään palveluohjauksesta myös käsitettä ”Case management”, jolla tarkoitetaan Yhdysvalloissa ja Englannissa yksilöllistä palveluohjausta ja asiakaskeskeistä yksilötyötä. Englanninkieliselle Case management -käsitteelle on ollut vaikea löytää kuvaavaa suomennosta. (Ala-Nikkola & Sipilä i.a. 1.)

Tutkimusaiheena palveluohjaus on ajankohtainen ja uuden sosiaalihuoltolain tavoitteiden mukainen, jossa korostuu asiakkaan hyvinvoinnin ja osallisuuden tukeminen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014.) Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen Kaste kehittämissuunnitelman 2012–2015 läpileikkaavat periaatteet ovat asiakaslähtöisyys ja osallisuuden periaatteet. Asiakaslähtöisyydellä ja osallisuudella halutaan lisätä ihmisten vaikutusmahdollisuuksia, kuulluksi tulemisen mahdollisuuksia ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä itseä koskevissa päätöksissä, palveluissa ja niiden kehittämisessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 9.)

Palveluohjauksella tarkoitetaan toimintamallia, jossa palveluohjaaja asiakkaan kanssa yhteistyössä suunnittelee, organisoii ja arvioi asiakkaan tarvitsemia pal-



veluita asiakkaan elämänhallinnan ja hänen tavoitteidensa tueksi. Työtavassa huomioidaan asiakkaan elämäntilanne kokonaisvaltaisesti, jossa korostetaan asiakkaan ja hänen lähiverkoston omia voimavaroja. Palveluohjaus perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan luottamukselliselle yhteistyölle, kumppanuudelle ja asiakkaan itsemääräämisen kunnioittamiselle. Palveluohjaaja ei edusta asiakkaalle viranomaistahoa, eikä hänellä voi olla asiakkaan etuiksiin ja palveluihin päätäntävaltaa (Pietiläinen & Seppälä 2003 10–11.) Suominen (2014) mukaan palveluohjaus käsitteenä saatetaan sekoittaa palveluneuvontaan, jota palveluohjaus ei ole. Palveluohjaus perustuu aina asiakkaan ja hänen tilanteeseensa perehtymistä. (Suominen 2014.)

#### 4.2 Palveluohjauksellinen asiakastyö

Palveluohjaus on prosessi, jossa määritellään asiakkaan kanssa hänen omat tarpeet ja tavoitteet. Asiakkaan kanssa pyritään yhdessä löytämään tarvittavat tuki- ja palvelumuodot. Asiakaskeskeisessä palveluohjauksessa asiakas nähdään yksilönä, mutta huomioiden myös asiakkaan elinympäristö, lähiyhteisö ja kulttuuri. Asiakastyössä keskeistä on asiakkaan voimavarojen tukeminen, toiveikkuuden ylläpitäminen ja tulevaisuuteen suuntaaminen. (Hänninen 2007, 11.)

Palveluohjauksen tarkoitus on ohjata ihmistä itseään ratkaisemaan omaan elämään liittyviä kysymyksiä. Parhaimmillaan palveluohjauksellisella otteella luodaan silta asiakkaan tarpeiden ja järjestelmän mahdollisuuksien välille. Palveluohjauksen tarkoitus on asiakkaan osallistaminen oman elämänsä hyvinvoinnin suunnitteluun ja löytää asiakkaalle oikeanlaisia, häntä hyödyttäviä palveluita. (Suominen 2014.)

Palveluohjaajan tulee tuntea palvelujärjestelmän lisäksi asiakkaan elämysmaailma. Palveluohjauksen tavoitteena ei ole koskaan yritys muuttaa ihmistä. Palveluohjaaja pyrkii herättämään asiakkaan oman halun hyvään elämään. Hyvä elämä tarkoittaa todennäköisesti asiakkaalle jotain muuta, mitä palveluohjaajalle

itselle. Palveluohjaajan keskeistä osaamista ovat prosessien hallinta, asiakaslähtöisyys ja verkosto ja moninainen työ. (Suominen 2014.)

Palveluohjaus aloitetaan aina asiakassuhteen luomisella. Asiakas ja palveluohjaaja sopivat asiakkaan itsenäisyyttä vahvistavista suunnitelmista toimenpiteistä. Suunnitelma tulee olla ensisijaisesti asiakaslähtöinen ja asiakkaan puolelta joustava. Asiakkaan kanssa voi tehdä tavoitesuunnitelman, missä ilmenee asiakkaan oman elämän tavoitteita ja miten palveluohjaaja voi auttaa tavoitteisiin pääsyä. Asiakkaalla on mahdollisuus muuttaa omia tavoitteita. Tavoitteiden toteutuessa syntyy uusia tavoitteita ja palveluohjaajan tulee hyväksyä asiakkaan tavoitteiden asettamiseen liittyviä muutoksia. Viranomaispalaveriin valmistaudutaan huolella ja viranomaistahojen on hyvä valmistautua etukäteen esille tuotaviin asioihin. Viranomaiskokouksista asiakas tai palveluohjaaja kirjaa ylös palaverissa sovitut asiat ja palveluohjaajan vastuulla on palaverissa sovittujen asioiden toteutuminen. Kun asiakas kokee tulleen kuulluksi, hän kokee olevansa kuntoutumisen ja oman elämänsä keskeinen toimija. (Suominen & Tuominen 2007, 73–74.)

Palveluohjaajalla voi olla erilaisia toimintarooleja riippuen asiakkaan tilanteesta ja suhteesta viranomais-, hoito tai kuntoutustahon työntekijöihin. Palveluohjaajan rooli muuttuu asiakassuhteen aikana. Palveluohjaajan työskentely on määräaikaista. Tarkoitus olisi, että loppuvaiheessa palveluohjaajan roolin merkitys vähenee asiakkaan arjessa ja asiakkaasta tulee itsenäinen toimija. Suominen kuvailee, että ”kun asiakas ottaa askeleen eteenpäin, voi palveluohjaaja ottaa askeleen taaksepäin” (Suominen 2014).

#### 4.3 Dialogisuus palveluohjauksen peruslähtökohtana

Kaarina Mönkkösen (2007, 28) mukaan dialogisessa asiakastyössä asiakkaan tilanteen ymmärryksen lisääntyminen auttaa työntekijää kuulemaan paremmin asiakkaan todellisia tarpeita ja tukemaan asiakkaan tavoitteita tehokkaammin ja

asiakaslähtöisesti.

Asiakastilanteissa hyvä dialoginen vuorovaikutus tarvitsee aikaa ja luottamusta, jotta työntekijällä on oikeutus ottaa kantaa asiakkaan tilanteeseen niin, että kannanotolla on vaikutusmahdollisuus asiakkaan tilanteeseen. Liian aikainen kannanotto voi saada asiakkaassa aikaan puolustusreaktion tai tarpeen kaunistella omaa tilannetta päästäkseen pois vuorovaikutus tilanteesta. (Mönkkönen 2002, 92–93.)

Amerikkalainen psykologi John Shotter korostaa asiakastyössä dialogisen vuorovaikutuksen jaetun ymmärtämisen vaikutuksia. Dialogisessa vuorovaikutuksessa osapuolet määrittelevät vuorovaikutuksen kautta suhdetta asioihin, tilanteeseen, itseensä ja muihin. Työntekijän tulee kiinnittää huomiota, miten puhua asiakkaalle hänestä itsestä tai hänen läheisistä. (Shotter 1993 161–178.)

Työntekijän kannalta onnistunut dialogi asiakkaan kanssa vaatii oikea-aikaisuuden ymmärtämistä, milloin on asiakkaan tilanteen kannalta hyvä ottaa asioita puheeksi. Hyvä dialoginen vuorovaikutus on rehellistä, mutta sensitiivistä ja hienotunteista, koska esimerkiksi sanavalinnoilla voi olla eri ihmisille eri merkityksiä. (Mönkkönen 2002, 86–91.)

#### 4.4 Palveluohjauksen työskentelymallit

Pietiläinen ja Seppälä ovat jakaneet palveluohjauksen viiteen eri työskentelymalliin, jotka ovat perinteinen-, intensiivinen-, yksilöllinen-, itsemääräämistä korostava-, ja siirtymävaiheeseen liittyvä palveluohjaus. Perinteisessä palveluohjauksessa palveluohjaaja toimii palvelu- ja verkostoasiantuntijana. Palveluohjaaja sovittaa yhteen asiakkaan tarpeet ja huolehtii asiakkaan suunnitelman toteutumisesta. Perinteisessä palveluohjauksessa on keskeistä palveluohjaajan palveluverkostojen hallinta. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.)

Intensiivinen ja yksilökohtainen palveluohjaus liittyy asiakkaan vaikeaan elämäntilanteeseen. Palveluohjaus tapahtuu lähellä asiakasta ja hänen elinympäristöään ja sisältää konkreettista arjen sujumisen opettelu. Asiakkaan itsemääräämistä korostavassa palveluohjauksessa palveluohjaajan roolissa korostuu kumppanuus. Asiakasta kannustetaan itse määrittelemään oman arjen sujuvuuden kannalta tärkeänä pitäminä asioita. Tässä mallissa korostuu asiakkaan omien voimavarojen tukeminen ja asiakkaan omien sosiaalisten verkostojen tukimahdollisuuksien tukeminen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.)

Siirtymävaiheen palveluohjauksessa on lähtökohtana asiakkaan elämänmuutos. Siirtymävaiheen palveluohjauksessa korostuu palveluiden ja viranomaistahojen saumaton yhteistyö ja jatkumon varmistaminen. Asianajomallisessa palveluohjauksessa palveluohjaajan rooli on asiakkaan palveluiden puutteiden osoittaminen ja asiakkaan oikeuksien puolustaminen. Palveluohjausmallit voivat vaihdella ja sekoittua asiakkaan tilanteiden muuttuessa palveluohjausprosessin aikana. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.)

## 5 VANTAAN TURVAKOTI

### 5.1 Vantaan turvakodin toiminta

Vantaan turvakoti ry on 1978 perustettu yleishyödyllinen voittoa tavoittelematon kansalaisjärjestö. Vantaan turvakoti on ensi- ja turvakotien liittoon jäsen. Vantaan turvakodin tärkeimmät yhteistyökumppanit ovat Vantaan kaupunki, Raha-automaattiyhdistys ja ensi- ja turvakotien liitto jäsenyhdistyksineen. Vantaan turvakodin tehtävänä on lähisuhdeväkivallan ehkäiseminen, väkivallan kohteeksi joutuneiden henkilöiden auttaminen ja väkivallasta aiheutuvien haittojen ehkäiseminen. Keskeisimmät toiminnot on turvakodin ylläpitäminen ja avopalveluiden tarjoaminen. Lisäksi tavoitteena on yhteiskunnallinen vaikuttamistyö väkivaltatietoisuuden lisäämisessä. 2014 on turvakodin 23. toimintavuosi. (Vantaan turvakodin toimintakertomus 2013.)

Turvakodin toimintaperiaate on avun tarjoaminen kaikille osapuolille sekä yksilönä, että perheenä. Lähtökohtana on aina lapsen edun turvaaminen kaikissa olosuhteissa. Yhdistyksen erityisenä vahvuutena on eri työmuotojen integraatio-työskentely, sekä vanhemmuutta tukeva työskentely. (Vantaan turvakodin toimintakertomus 2013.)

Vantaan turvakodin toimintaa ohjaavat arvot ovat avun mahdollistaminen kaikille osapuolille; naisille, lapselle ja miehelle, asiakkaan kunnioittaminen, turvallisuus, asiakkaan osallisuus, lapsen edun huomioiminen, korkea ammattitaito ja luotettavuus sekä usko muutoksen mahdollisuuteen (Vantaan turvakodin toimintakertomus 2013).

Vantaan turvakodin palvelut ovat tarkoitettu ensisijaisesti vantaalaisille, jotka kokevat kodissaan lähisuhde väkivaltaa. Turvakoti tarjoaa lyhytaikaista suojaa, silloin kun kotona on väkivaltaa tai väkivallan uhkaa. Turvakodissa asiakkaalla on mahdollista rauhoittua ja pohtia elämäntilannetta ja mahdollisia elämäntilan-

teen muutoksia yhdessä ammattitaitoisen henkilöstön kanssa. Turvakodissa on ympärivuorokautinen päivystys vuoden jokaisena päivänä.

Turvakotijakson aikana asiakkaan kanssa arvioidaan perheen kokonaistilanne, kartoitetaan riskiarviointia, laaditaan suunnitelma tarvittavista palveluista ja tukimuodoista ja tehdään asiakkaan kanssa turvasuunnitelma turvakotijakson jälkeiseen arkeen. Tavoitteena on auttaa turvakotiin hakeutunutta asiakasta ja hänen perhettään selviämään ja irtaantumaan väkivallan kierteestä tarjoamalla yksilöllistä kriisiapua. Asiakas saa turvakodissa tietoa sosiaaliturvasta, lähisuhdeväkivaltaa koskevasta lainsäädännöstä ja asiakkaan oikeusturvasta. Vantaan turvakodin tärkeimmät yhteistyökumppanit ovat lastensuojelu, aikuissosiaalityö, oikeusapu palvelut, Vantaan sos. kriisi päivystys, perheneuvola ja tulkkipalvelut. (Vantaan turvakodin toimintakertomus 2013.)

## 5.2 Vantaan turvakodin henkilökunta ja työskentelymuodot

Vantaan turvakodissa työskentelee 14 työntekijää. Työntekijöihin kuuluu toiminnanjohtaja, viisi turvakodin ohjaajaa, sosiaalityöntekijä, psykoterapeutti, avo-työntekijä, kaksi Jussi-työntekijää, toimistotyöntekijä, laitoshuoltaja ja emäntä.

Turvakodin ohjaajat huolehtivat asiakkaiden päivittäisestä arjesta turvakotijakson aikana. Ohjaajat havainnoivat, arvioivat ja dokumentoivat asiakkaiden hyvinvointia ja vanhemman ja lapsen välistä vuorovaikutusta. Ohjaajat keskustelvat asiakkaiden kanssa kriisitilanteessa, antavat tukea, neuvoa ja palveluohjausta. Ohjaaja huolehtii turvakodin arjen sujuvuudesta. Turvakodissa on oma ohjaajakäytäntö. Omaohjaaja huolehtii, että asiakkaalla toteutuu kaikki hänelle suunnitellut palvelut. Työvuoron aikana ohjaajat vastaavat puhelinpäivystyksestä ja arvioivat uusien asiakkaiden turvakotipaikan tarvetta kaikkina vuorokauden aikoina. Ohjaajat ovat työvuoronsa aikana paljon yhteydessä asiakkaan eri viranomaistahoihin. Työnjaosta sovitaan aamu- ja päiväraportin aikana. Aamu- ja päiväraportille osallistuu sosiaalityöntekijä ja psykoterapeutti. Ohjaajat ovat kou-

lutukseltaan sosionomeja. (Vantaan turvakoti, toimenkuvat 2013.)

Turvakodin sosiaalityöntekijä vastaa asiakkaiden kokonaistilanteen ja tuen tarpeen arvioinnista ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja toteutuksesta. Sosiaalityöntekijä vastaa asiakasrekisteritietojen luovuttamisesta ja asiakkaita koskevien lausuntojen laatimisesta. Sosiaalityöntekijä huolehtii tiedonkulusta viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Käytännössä sosiaalityöntekijä tekee tiivistää yhteistyötä ohjaajien, Jussien ja psykoterapeutin kanssa. (Vantaan turvakoti, toimenkuvat 2013.)

Psykoterapeutti tapaa kaikki turvakotiin tulleet asiakkaat. Hän tapaa ja haastattelee turvakodissa olevat yli kolme vuotiaat lapset ja käy huoltajien kanssa vanhemmuuskeskustelun Vanhemmuuskeskustelussa tuodaan esille tapaamisista nousseita lapsen omia kokemuksia mahdollisista väkivallan kokemuksista. Lapsen näkökulma huomioidaan tulevaisuuden ratkaisuissa ja vanhemmuuden tukemisen näkökulmasta. Psykoterapeutti suunnittelee ja organisoii asiakkaan kanssa jatkohoitotyöskentelyn. (Vantaan turvakoti toimenkuvat 2013.)

Jussi- työ on väkivaltaisille miehille tarkoitettu työmuoto, jonka tarkoituksena on auttaa väkivaltaan turvautuvia miehiä pois haitallisesta toimintatavastaan. Jussi-työntekijät työskentelevät perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa käyttävien ja kokevien miesten kanssa. Jussi -työntekijä toteuttaa yksilö- parityötä, puhelinneuvontaa ja järjestettyä ryhmätoimintaa. Jussi- työntekijä työskentelee turvakotiasiakkaiden puolisoitten kanssa ja muualta ohjautuvien miesasiakkaiden kanssa. Jussi -työntekijä auttaa asiakasta selviytymään kriisitilanteesta ja löytämään väkivallattomia käyttäytymisen keinoja. Jussi- työssä tuetaan asiakkaan vanhemmuutta huomioiden erityisesti lapsen asema ja etu. Vantaan turvakotiin saapuvilta asiakkailta kysytään aina lupa, voiko Jussi- työntekijä olla yhteydessä asiakkaan puolisoon. Jussi- työntekijöiden asiakkaista noin neljäsosa tulee turvakodin asiakkuuksien kautta. Muut Jussi-työn asiakkaat hakeutuvat Jussi-työhön itse. Vantaan turvakodissa toimii Jussi-työntekijöinä kaksi miespuolista työntekijää. (Vantaan turvakoti toimenkuvat 2013.)

Avopalveluohjaaja jatkotyöskentelee turvakodin asiakkaiden kanssa. Avopalvelutyöntekijä työskentelee parisuhdeväkivallan kanssa eläviä, vaikka turvakoti-paikka ei olisi ajankohtainen. Avopalvelutyöntekijä antaa asiakkaalle palveluohjausta ja psykososiaalista tukea. (Vantaan turvakoti toimenkuvat 2013.)

Turvakodissa asiakkaille on tarjolla maksuttomat ateriat, joita varten turvakodissa työskentelee emäntä, joka valmistaa asiakkaille ja henkilökunnalle ateriat turvakotijakson aikana. Maksuttomat ateriat antavat asiakkaille mahdollisuuden lepäämiseen ja keskittymiseen. Ateriat myös mahdollistavat työskentelyn yhdessä turvakodin työntekijöiden kanssa silloin, kun asiakas on irrottautumassa väkivaltaisesta suhteesta. Säännölliset ateriat tukevat asiakkaan päivärutmiä, asiakkaan omien sekä lasten perustarpeiden turvaamisen. Turvakodin laitosapulainen huolehtii turvakodin siisteydestä ja yleisestä viihtyvyydestä. Toimistotyöntekijä vastaa asiakkaiden laskutuksesta ja perinnästä sekä turvakodin laskujen maksamisesta. Toimistotyöntekijä osallistuu asiakastilastojen tilastointiin ja raportointiin. Toimistotyöntekijä vastaa päivystyspuhelimeen ohjaajien ollessa muissa työtehtävissä. (Vantaan turvakoti toimenkuvat 2013.)

### 5.3 Turvakodin väkivaltatyö

Turvakodin työntekijän tulee tunnistaa väkivallasta irrottautumisen prosessia ja sanoittaa sitä myös asiakkaille. Erityisesti alkuvaiheessa, kun asiakas on ha- keutunut turvakotiin, asiakkaan tilanne ja tunteet ovat voimakkaita. Irrottautumisen prosessi etenee asiakkaan omaan tahtiin, eikä prosessia voi työntekijänä nopeuttaa vaiheisiin, mihin asiakas ei ole itse valmis. Työntekijän liian vahva painostaminen esimerkiksi avioeroon, saattaa herättää asiakkaassa vastareaktion. Joskus taas asiakas tarvitsee ulkopuolisen luotettavan henkilön rehellisiä ja suoria mielipiteitä. Asiakkaalla voi olla kiire saada asiat järjestykseen, ja usein turvakodissa kannustetaan asiakasta lepäämään ja keräämään voimia ennen suuria päätöksiä. (Koskelainen 2001, 63–64.)



Turvakodissa pidetään kiinni normaalista arkirytmistä korostamalla ruokailun, levon ja keskustelun merkitystä. Normaaliin arkirutiinien tarkoitus on auttaa asiakasta hallitsemaan muuten hänelle kaoottista tilannetta. Turvakodin työntekijän asenne väkivaltaa kokeneeseen asiakkaaseen tulee olla nöyrä ja asiakasta kunnioittava. Työntekijä ei voi tietää asiakkaan puolesta hänelle parhaita ratkaisujaan, vaan ratkaisuja etsitään ja muodostetaan asiakkaan kanssa yhdessä. Turvakodin työntekijä luo asiakkaalle turvalliset olosuhteet, kokemuksen hoivasta, huolenpidosta ja kuulluksi tulemisesta, jotka auttavat asiakasta luottamaan avunsaantimahdollisuuksiin. (Väänänen 2001, 112.) Vantaan turvakodin työntekijöillä on laaja osaaminen Vantaan kaupungin ja alueen muiden toimijoiden palveluista. Työntekijöiden toimenkuvaan kuuluu tukikeskusteluiden käyminen asiakkaiden kanssa, jotka yrittävät irrottautua lähisuhdeväkivallasta.

Vantaan turvakodissa tehdään kaikkien turvakodin asiakkaiden kanssa MARAK-haastattelu, jonka avulla kartoitetaan ja pisteytetään asiakkaan kokemaa väkivaltaa ja väkivallan ilmenemismuotoja. MARAK on lyhene sanoista moniammatillinen riskinarviointi. Menetelmä on kotoisin Englannista ja kuuluu terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL:n) valtakunnallisiin hankkeisiin. MARAK-riskiarvio haastattelussa yli 14 pistettä saaneet asiakkaat ohjataan MARAK-työryhmään, jossa asiakkaan tilannetta ja turvallisuuden parantamista mietitään moniammatillisesti alueen muiden palvelujärjestäjien edustajien kanssa. MARAK-työryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa. Työryhmään kuuluu edustaja poliisista, aikuisosiaalityöstä, lastensuojelusta, perheneuvolasta, päihdepalveluista, vanhuspalveluista, turvakodista, rikosuhripäivystyksestä, seurakunnan perheasiainneuvottelukeskuksesta ja vammaispalveluista. MARAK toimii tällä hetkellä 16 paikkakunnalla Suomessa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Kaikkien Vantaan turvakodin asiakkaiden kanssa tehdään turvasuunnitelma turvakotijakson jälkeistä elämää varten. Turvasuunnitelman sisältöön suunnitellaan etukäteen niitä tilanteita, joissa asiakas on vaarassa joutua väkivallan uhriksi uudelleen. Suunnitelmassa laaditaan asiakkaan kanssa ohjeita esimerkiksi kotoa turvalliseen poistumiseen, väkivaltatilanteiden ennakkomerkkien havain-

nointiin ja tärkeiden yhteystietojen tallentamiseen puhelimeen. Asiakas saa turvakodista lähtiessään kirjallisen turvasuunnitelman mukaansa.

## 6 TUTKIMUSPROSESSIN KUVAUS

### 6.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tutkimuksella oli kaksi tavoitetta, jossa arvioin tulevaisuuden muistelu -menetelmän soveltuvuutta turvakodin asiakkaille ja -menetelmän soveltuvuutta työvälineeksi turvakodin palveluohjaukseen.

Tulevaisuudenmuistelu -menetelmän avulla oli tarkoitus päästä asiakkaan kanssa parempaan dialogisuuteen, jossa molempien ymmärrys lisääntyy asiakkaiden tarpeista ja tulevaisuuden tavoitteista. Haastattelupalautteiden avulla oli tarkoitus arvioida, miten tulevaisuuden muistelu auttaa haastateltavaa suunnittelemaan ajatuksia tulevaisuuteen ja irtaantumista väkivaltaisesta parisuhteesta.

Tulevaisuuden muistelu -menetelmän avulla oli tarkoitus auttaa työntekijöitä tarjoamaan parempaa palveluohjausta Vantaan turvakodin asiakkaille. Tutkin työssäni, miten menetelmän avulla on mahdollista saada enemmän tietoa asiakkaan kokemusmaailmasta ja tulevaisuuden tavoitteista. Tieto auttaa työntekijöitä tulevien palvelutarpeiden suunnittelussa ja asiakkaiden tavoitteiden tukemisessa.

Alla olevassa taulukossa olen eritellyt tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteet sekä asiakkaan että työntekijän kannalta.

1 TAULUKKO. Asiakkaan ja asiakastyön hyödyt

Asiakkaan hyödyt	Työntekijän hyödyt
Auttaa hahmottamaan omaa lähitulevaisuutta, hyvää arkea	Työntekijällä paremmat mahdollisuudet tukea asiakasta asiakkaan tavoitteita kohti mahdollisten palveluiden etsimisessä/ järjestämisessä.
Toivon näköalojen löytäminen	
Auttaa asiakasta väkivaltaisesta parisuhteesta irtaantumisessa	Kannustaa asiakasta tukikeskusteluissa väkivaltaisesta parisuhteesta irtaantumisessa
Mahdollisuus löytää oikeanlaisia tukitoimia/ tarvittavia palveluita	

Tutkimuskysymyksiä oli kaksi, joista ensimmäinen kohdistuu asiakasnäkökulmaan

1. Miten tulevaisuuden muistelu- työtapa soveltuu turvakodin asiakkaille?

Toisessa tutkimuskysymyksessä on turvakotityön kehittämisen näkökulma

2. Millä lailla tulevaisuuden muistelu -haastattelu edisti palveluohjauksen suunnittelua asiakkaan kanssa?

## 6.2 Tutkimusmenetelmä

Käytin opinnäytetyön tutkimuksessa kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Laadullisessa tutkimuksessa kuvataan tutkittavaa aihetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja kuvataan tutkittavan aiheen todellisuutta kuvaavia asioita. Tutkijaa sitoo tutkittavaan aiheeseen liittyvät arvolähtökohdat, koska arvot määrittelevät sitä, miten tutkittavaa ilmiötä pyritään ymmärtämään. Laadullisessa tutkimuksessa tulee ilmi tutkittavan ääni, ja tutkimuksen tarkoitus on tuoda julki uusia näkökulmia ja tosiasioita tutkittavan maailmasta. (Hirsjärvi, Remes & Seljavaara 2007, 157.)

Käytin tutkimusmenetelmänä teemahaastattelua. Teemahaastattelussa haastattelun kysymykset on tehty valittujen teemojen mukaisesti. Teemahaastattelussa haastattelu etenee keskustelunomaisesti, jossa haastattelurunkona toimivat ennalta määritellyt haastattelun teemat. Teemahaastattelussa kaikille haastateltaville on samat kysymykset, mutta kysymysjärjestys voi vaihdella haastattelutilanteen mukaan. Tutkijan tulee tietää haastattelun kysymykset aihepiireistä, jotta hän voi tarvittaessa tehdä tarkentavia apukysymyksiä. Teemahaastattelussa on tärkeää haastateltavien valinta ja heidän tilanteidensa tunteminen, jotta haastattelu voidaan kohdentaa valittuihin teemoihin. Teemahaastatteluun tulee valita sellaisia henkilöitä, joilta on mahdollista saada teemoihin liittyviin aiheisiin aineistoa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Kävin asiakasvalinnastani keskustelua turvakodin henkilökunnan kanssa ja arvioimme tulevaisuuden muistelu – haastatteluun osallistuvia henkilöitä asiakkaan kriisivaiheen näkökulmasta. Opinnäytetyöni aikana turvakoti oli täynnä, mutta jouduin miettimään haastattelun soveltuvuutta asiakastapauskohtaisesti. Rajasin tutkimuksesta pois asiakkaita heikon suomen kielitaidon tai kriisivaiheen ajoituksen arvioinnin vuoksi.

Tein opinnäytetyötäni varten viisi eri tulevaisuuden muisteluhaastattelua. Valikoin turvakodin haastateltavat asiakkaat keskustelemalla turvakodin henkilö-

kunnan kanssa ja oman arvioni mukaan siten, että haastatteleman asiakkaat olivat asuneet turvakodissa useita viikkoja ja tehnyt elämäntilanteessaan jo ratkaisevia päätöksiä. Toteutin haastattelut 9.2.–15.3.2015 välisenä aikana Vantaan turvakodin tiloissa.

Kysyin asiakkaita haastatteluun henkilökohtaisesti, ja kerroin heille etukäteen tulevaisuuden muistelu menetelmästä, haastattelun tavoitteista ja tarkoitukselta. Haastateltavillani asiakkailla oli mahdollisuus orientoitua haastattelukysymyksien aiheisiin jo etukäteen. Pyysin haastatteluun osallistuvilta kirjallisen suostumuksen. Varasin jokaiseen haastatteluun aikaa yhden tunnin. Pyysin haastattelun alkuun asiakkaalta lupaa haastattelun nauhoittamiseen, jotta haastatteluaineisto ja litterointi olisi helpompi käsitellä. (LIITE 1)

Haastatteluni teemat muodostuivat tulevaisuuden muistelun -verkostopalaverin asiakkaalle suunnattuihin ensimmäiseen kolmeen kysymykseen. Ensimmäisen kysymykseni teema liittyi asiakkaan kuvaukseen vuoden päähän sijoittuvasta hyvästä arjesta ja mikä häntä erityisesti tässä hetkessä (helmikuu 2016) ilahduttaa? Toisen kysymyksen teemassa kysyin, mitä asiakas oli itse tehnyt saavuttaakseen hyvän toimivan arjen, mistä, keneltä ja minkälaista tukea hän oli saanut? Kolmannessa kysymyksessä asiakas kuvasi, mistä asioista hän oli vuosi sitten huolissaan (nykyhetki) ja mitkä asiat saivat hänen huolensa väheneään?

### 6.3 Aineiston analyysi

Aineistoanalyysi vaatii tutkimusaineiston huolellista perehtymistä, aineiston järjestelyä, erittelyä, jäsentämistä ja pohtimista. Aineistomateriaalista on tarkoitus löytää sisältöä ja rakennetta tutkimusongelmaan liittyviin ilmentymiin. Aineistosta nousee esille teemoja vain aineistoon perehtymällä ja tutkijan ajattelun avulla. Analyysin avulla tutkija tiivistää, tulkitsee ja käy vuoropuhelua tutkittavan aiheen teorian ja koettujen haastattelutilanteiden ja ajatuksien kanssa. Näkökul-

ma aineistoanalyysia tehdessä liittyy tutkimusongelmaan, johon vastauksia haetaan. Analyysi antaa tutkijalle vaihtoehtoja aineiston tulkitsemisessa. Teemoittelu soveltuu teema haastattelun aineistonanalysointiin. Teemahaastattelun aineistosta pyritään löytämään sisällöllisiä tai rakenteellisia yhteneväisyyksiä tai eroja. Aineistoon perehtymisen ja teemojen jäsentelyn jälkeen voidaan haastatteluaineistosta nostaa ne teemat, joissa kyseiset teemat esiintyy. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkimusraportissa voidaan käyttää tutkimusaineistosta suoria lainauksia. Lainaukset lisää tutkimuksen havainnollistamista ja luotettavuutta. Lainaukset tulee valita huolella, eikä suoria lainauksia tule käyttää liiallisesti. Suorien lainauksien tulee kytkeytyä tutkittavaan teoriaan ja tutkijan omiin kommentteihin ja havaintoihin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Haastattelemani naiset olivat iältään 23–38 -vuoden väliltä. Kaikilla haastateltavilla oli lapsia. Yksi haastateltavista oli kotoisin Venäjältä ja neljä haastateltavaani olivat kantasuomalaisia. Kaikki viisi haastateltavaa olivat päätyneet avio- tai avoeroon entisestä puolisostaan ennen turvakotiin tuloa tai turvakotijakson aikana. Kolme haastattelemistani naisista olivat kokeneet parisuhteessaan sekä fyysistä, että henkistä väkivaltaa, ja kaksi naisista oli kokenut parisuhteessaan henkistä väkivaltaa. Neljä viidestä haastateltavista oli alle yksivuotiaan lapsen kanssa hoitovapaalla ja yksi haastateltava oli työelämässä ja hänellä oli kouluikäisiä lapsia. Kaikkien haastateltavien nimet ovat muutettuja ja paikkakunnat ovat vaihdettuja.

Nauhoitin tekemäni haastattelut, jonka jälkeen litteroin haastattelun ja analysoin tekstistä nousseet oleelliset asiat teemoittain. Haastatteluista koostui yhteensä 15 kappaletta A4-paperiarkkia litteroitua aineistoa. Haastatteluaineiston litteroimisen jälkeen teemoittelin ne teemat, jotka nousivat teemahaastattelu aineistosta keskeiseksi ja keskustelimme asiakkaan kanssa mahdollisista jatko-toimenpiteistä. Keräsin haastattelemltani asiakkailta palautetta tulevaisuuden muistelu menetelmän kokemuksista suullisesti heti haastattelun jälkeen. Tein

kolmesta haastattelukysymyksestä jokaisesta oman teeman. Nostin jokaisesta kysymysteemasta esille 3-4 teemaa, jotka nousivat esille haastatteluaineistosta. Esitän tutkimustuloksissa jokaisesta kolmesta kysymysteemasta haastateltavien nostamat keskeiset teemat ja olen elävöittänyt tuloksien esittämistä haastatteluiden suorilla lainauksilla. Esitän tutkimustuloksissa haastatteluun osallistuneiden asiakkaiden palautteita menetelmän kokemuksista. Tutkimustuloksien avulla käsittelen opinnäytetyössäni niitä teemoja ja toimenpiteitä, mitkä liittyvät haastattelussa ilmi tulleisiin palvelutarpeisiin palveluohjaus näkökulmasta ja turvakoti työn kehittämistarpeita.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

### 7.1 Tulevaisuuden hyvä arki

Ensimmäisestä teemasta nousee vahvasti neljä teemaa:

1. Normaali lapsiperhe arki
2. Huoltajuuteen ja lasten tapaamisiin liittyvä toimivuus ja turvallisuus.
3. Ihmissuhteiden merkitys
4. Talousasiat

#### 7.1.1 Normaali lapsiperhe arki

Haastattelun ensimmäinen teema käsittelee tulevaisuuden hyvää arkea. Pyysin haastateltavaa heittäytymään mielikuvissa vuodella eteenpäin ja kuvailemaan hyvää arkeaan. Totesin, että asiat ovat hyvin ja pyysin haastateltavia kertomaan tarkemmin tulevaisuuden hyviä kuulumisia.

Kaikki viisi haastateltavaa kuvailevat elävänsä normaalia perhearkea lapsen/



lasten kanssa. Perhearkea kuvatessa haastateltavat kertoivat olevansa tunnetilaltaan huolettomampia, avoimempia ja vapautuneimpia, verrattuna nykyhetkeen. Haasteltavien mukaan normaali arki tarkoittaa mahdollisesti työssä käymistä, lasten hoidon järjestymistä, lasten kanssa ulkoilemista ja harrastamista. Hyvä perhearke sisältää ystävien ja lasten isovanhempien kuulumista perheen lähipiiriin.

*Mul on paljo enemmän energiaa, ku ei oo semmost mitä nyt oli. Varmasti ollaan Jonin kaa muskaris, koitan varmasti paljon tehdä asioita*

*Lapsen kanssa elän onnellista elämää. Ei oo huolen häivää mistään päihdeongelmaisesta puolisosta, hänet oon jättäny taakseen. Käydään perhekahviloissa, avoimissa päiväkodeissa*

### 7.1.2 Huoltajuuteen ja lasten tapaamisiin liittyvä toimivuus ja turvallisuus

Heittäytyessään vuodella elämässä eteenpäin, neljä viidestä haastateltavasta kertoi lapsien huoltajuus, tapaamisoikeuksien ja niihin liittyvien turvallisuus kysymyksien ratkenneen.

*Me ei olla miehen kanssa yhteydessä. Lapsen tapaamiset menee valvotusti lasten valvojan kautta*

*Mä nään, et mulla on yksinhuoltajuus Joniin. En osaa viel luottaa, ku kaikki on nii auki. Jonille toivois, et ois niiku isä siin.”*

*Ois sovittu lastenvalvojal niiku kaikki, et ois sovittu niiku yhdessä asiat perheenä lasten etua ajatellen*

### 7.1.3 Ihmissuhteiden merkitys

Neljä viidestä haastateltavista kuvailee vahvasti ja monisanaisesti ihmissuhteiden merkitystä hyvässä tulevaisuuden arjessa. Kaikki neljä haastateltavaa tarkoittavat ihmissuhteilla jo olemassa olevien ihmissuhteiden uudelleen löytymistä

ystäviin ja omiin vanhempiin.

*Uskon, et mul on paremmat välit mun vanhempien kanssa, ainaki mun isän kanssa. Sillo kun Mika oli, ni eihä se ees käyny meillä. Ja sitku mä asun siel Helsingissä, ni mul on siel paljo niit vanhoi lapsuuden ystävii, ni varmaa tuun olee paljo enemmän ystävien kaa tekemisissä.*

*Varmasti vanhemmat ja ystävät pysyy lähellä. Ku tavallaan mies on osittain vähä rajottanu tähän mennessä sitä. Et sillon pystyn niiku vapaammin olla oma itteni ja olla oman halun mukaan yhteydessä siihe mun perheeseen ja ystäviin.*

#### 7.1.4 Talous asiat

Kolme viidestä haastateltavasta oli velkaantunut niin, että he olivat menettäneet luottotietonsa. Kaksi heistä oli velkaantunut entisen puolison takia ja joutuivat nyt yksin vastaamaan puolison kanssa yhdessä otetuista veloista. Neljä viidestä haastateltavasta nosti haastattelussa talousasiat toimivan arjen yhdeksi teemaksi. Hyvä arki tarkoitti haastateltaville taloudellista riippumattomuutta ja raha-asioiden hoitamista.

*Taloudessa mä uskon ja näkisin, et mä pääsisin siihe velkajuttuu, et talous ois siinäki paremmin. Kyllähän mä sen ite nään, et kyllähän me tullaan pärjäämään. Et nyt mä niiku päätin, et mä oon niiku laittanu koko elämäni kunnolla kuntoon.*

#### 7.2 Hyvän tulevaisuuden rakentaminen

Teemahaastattelun toinen haastatteluteema käsittelee niitä tekoja, jotka johtivat haastateltavan kuvailemaan hyvään arkeen. Haastateltava kertoo, mitä hän itse teki myönteisen kehityksen aikaan saamiseksi, mistä hän sai tukea/ apua ja minkälaista tukea hän sai?

Toisessa kysymyksessä haastateltavilla nousee kolme selkeää teemaa:

1. Parisuhteesta irtaantuminen
2. Sosiaalitoimen ja turvakodin apu käytännön järjestelyissä.
3. Talousasiat

### 7.2.1 Parisuhteesta irtaantuminen

Kolme viidestä haastateltavista uskoi saavansa uusia voimavaroja irtauduttuaan väkivaltaisesta suhteesta. Kaikki olivat huomanneet itsessään voimavarojen kasvua jo turvakotijakson aikana. Kaikki kokivat, että tarvitsevat irtaantumiseen vielä ulkopuolista apua turvakotijakson jälkeen. Ulkopuolista apua irtaantumiseen haastateltavat mainitsivat turvakodin avopalveluiden jatkotyöskentelymahdollisuudet, seurakunnan järjestämä psykososiaalinen, ystävien ja muiden läheisten tuki. Kaksi haastateltavista mainitsi lisäksi pohtivansa omien ratkaisujen oikeellisuutta, vaikka kokivatkin parisuhteesta lähtemisen ainoana vaihtoehtona.

*Kyl mä varmaa tuun ainaki eka puol vuotta juttelee sen turvakodin psykoterapeutin kaa. Nyt niiku tän kuukauden aikana on tullu sellanen niiku usko itteesä. Nyt niiku ku on puhunu kaikkien kanssa, ni tajuu et kuinka se ex mies on vaan nii paljo vedättäny mua.*

*Mulla on niiku tunne et teenkö mä väärin häntä kohtaan kun oon salannu asunnon ja kaikki. Mä tunnen niiku sellasta et oonko mä raaka, ku en anna hänelle niiku mahdollisuutta enää.*

*Se on saanu niiku otteen, et mä oon niiku itttekki alkanu uskoo. Ku täälläki on sanottu, et et sä mikää huono äiti oo. Ni sit mä niiku tiiän. Nyt elää niiku lapsen mukaa, ku enne niiku voimavarat on niiku ehtyny miehen kaa. Nyt huomaa, vaik kuukausi on ollu vaa, et ajatus on paljo kirkkaampi.*

*Mä sain niiku turvakodin. turvakoti oli se mun apu, et mä pääsin niiku pois siitä ja niiku sosiaaliviranomaiset. Keskusteluapu ja sitten se turvapaikka oli ne niiku hyvät.*

*Hain apua tarpeeksi aikaisi. Mä sain tuota rohkeutta ja vahvuutta niistä vastoinkäymisistä, että mä hain nyt apua. siinä harppasin suuren askeleen, että mä lähin siitä ilman, vaikka oli koko ajan pel-*

*ko niskassa, väkivallan pelko, mut mä otin sen riskin, että mä lähen siitä. Mä tiedän et mä saan apua.*

*Ku mä oon niiku sisäistäny sen kuvan, missä mä elin ja mistä mä oikeesti pääsin pois. Miten hyvin asiat nyt on, miten ne oiskaan, jos ois jääny siihe. Mä oon niiku ymmärtäny sen, että voi niiku huokasta helpotuksesta, että nyt on takana se entinen elämä.*

### 7.2.2 Sosiaalitoimen ja turvakodin apu käytännön järjestelyissä

Toisena teemana tässä kysymyksessä haastateltavista nostivat turvakodin ja sosiaalityön avun, neuvon ja tuen merkityksen. Haastateltavat kertoivat saaneensa turvakodista apua asunnon hakemiseen ja neuvonnan esimerkiksi Kellan etuuksien hakemiseen. Sosiaalitoimi auttoi haastateltavia toimeentuloasioissa.

*Sosiaalitoimi auttoi nii kauan ainaki et saati lapselle päiväkotipaikka.*

*Turvakodista joo, ja sosiaalitoimi toivottavasti ne auttaa. On niin isot takuuvuokra ja monta tavaraa joutuu varmasti ostamaan.*

*No täältä turvakodista on tullu tosi paljon apua ja tukea siihe asunnon hakuun*

### 7.2.3 Talousasiat

Kolmanneksi tästä teemakysymyksessä nousee talousasiat. Kolme viidestä haastateltavasta on jonkinlaisessa velkajärjestelyssä ja uskoo velkajärjestelyn avulla saavansa talouden kuntoon. Talousasioiden hoitaminen tuo itsenäisyyttä ja auttaa irtaantumisprosessissa ja lisää uskoa omien voimavarojen kasvuun.

*Mä oon päässy siihe velkajärjestelyyn ja sitä kautta maksamaan niitä pikkuhiljaa pois.*

*Pitää vaan työskennellä. Mun pitää tehdä se velkajärjestely, kun mä*

*saan sen palkkatuen, mä voin maksaa jotain pikkuhiljaa jo pois. Mut sinnikkyydellä ja sit sil, et pienemmälläki pärjää. Ja sit mä saan varmaa sen velkajärjestelyn.*

### 7.3 Haastateltavan nykyhetken huolet

Kolmas haastattelukysymyksen teema koskee nykyhetken huolia. Haastateltava kuvittelee edelleen itsensä tulevaisuuteen ja pyydän häntä kertomaan tulevaisuudesta käsin, mistä asioista hän oli huolissaan vuosi sitten ja mitkä asiat saivat hänen huolensa vähenemään. Tässä kysymysteemassa haastateltavilla nousee kaksi teemaa:

1. Huoltajuus ja lasten tapaaminen
2. Turvallisuus

#### 7.3.1 Huoltajuus ja lasten tapaaminen

Kaikki viisi haastateltavaa odottavat haastatteluhetkellä lastenvalvojan tapaamista tai oikeudenkäyntiä lasten huoltajuuteen ja tapaamisiin liittyvissä asioissa. Kaksi viidestä haastateltavasta aikoo hakea yksinhuoltajuutta ja valvottuja tapaamisia. Kolme haastateltavaa aikoo sopia yhteishuoltajuudesta entisen puolison kanssa. Neljä viidestä haastateltavasta nostaa suurimmaksi huoleksi lapsen huoltajuuteen ja tapaamisiin liittyvät teemat.

*Luulen et se yksinhuoltajuus ois semmone, et se ei vois mua niiku kiristää mua millää asial.*

*Nyt lähinnä niiku huolettaa, et se niiku lapsen isä, kuinka vaikeeks tää menee, miten ne lapsen tapaamiset saadaa, kuinka vaikeeks se heittäytyy. Mut ite yritän käyttäytyä, et en ala sitä provosoimaan sillä tavalla*

### 7.3.2 Turvallisuus

Kaksi viidestä haastateltavasta nosti kolmannessa haastattelu teemasta oman ja lapsen turvallisuuden. Kahdella viidestä haastateltavasta oli vireillä lähestymiskielto entistä puolisoa kohtaan ja he aikoivat hakea lapselle valvottuja tapauksia. Molempien entiset puoliset olivat käyttäneet parisuhteessa ollessaan fyysistä väkivaltaa.

*Sit se lähestymiskielto, sais sen paremman arje pyörii sillä.*

*Mua huoletti hirveesti tää mies. Hänen niiku tempauksensa, et ketä hän satuttaa niiku läheisistä, kun hän ei saa minua käsiin tai lasta nähdä. Et hän niiku satuttaa jotain läheistä, tekee jollekin jotain. On jo tehny, heidän omaisuutta tuhottu ja pelkään, et kohdistuu seuraavaks henkilöihi. Et se oli ihan hirveä pelko ja stressin aihe. Mut sit ilmotettii poliisille pienetki rikkeet ja se tajus, etä mäki oon kääntyny sitä vastaan. Sit se väheni se pelko, jätti mut ja mun läheiset rauhaan.*

*No se Mika. Ja Jonin turvallisuus huoletti, ettei se vaan tuu ja kaappaa Jonii jossai kauppareissulla kainaloo. Se on ehkä suurin pelko se turvallisuus ja se vainoominen. Toivottavasti se lähetymiskielto on auttanu siihen, mut mä pelkään, et Mika tulee sen kyl rikoo.*

### 7.4 Palautekeskustelu tulevaisuudenmuistelu-haastattelusta

Kolme haastateltavaa koki tulevaisuuden muistelu -menetelmähaastattelut mielekkäänä ja haastattelu koettiin vahvistavan tunnetta mielekkään tulevaisuuden mahdollisuuksista. He kuvailivat tulevaisuuttaan positiivisena ja toiveikkaana ja heittäytyminen tulevaisuuteen oli helppoa ja kuvailemat asiat mahdollisia toteutua. Kaksi haastateltavaa arvioi, että jos ei olisi ollut vielä asuntoa, olisi tulevaisuudenmuistelu ollut hankalampaa. Useat haastateltavat arvioivat, että heittäytyminen tulevaisuuteen olisi ollut vaikeampaa heti turvakotiin tullessaan.

Yksi haastateltavista asiakkaista koki, että tulevaisuuden muistelu oli käynnistä-

nyt hänen ajatuksia paremmin hyvää tulevaisuutta kohti. Hän koki tulevaisuuden muistelun irtiottona nykytilanteesta ja kertoi sen saavan liikkeelle positiivisempia ajatuksia. Hän kertoi alkaneensa prosessoimaan positiivista tulevaisuutta paria päivää aikaisemmin valmistautuessaan haastatteluun. Haastateltava koki, että olisi ollut helpompaa kuvitella vuosi eteenpäin, jos hänellä olisi jo tieto uudesta asunnosta. Uusi koti olisi konkreettinen askel kohti uutta elämänvaihetta.

Kaksi haastateltavaa kertoi palautteissaan kokevansa tulevaisuuteen heittäytymisen epävarmana ja hän epäili toivoa tulevaisuudelta liikaa hyviä asioita. Toinen heistä kertoi vielä pelkäävänsä ex puolison häirintää niin paljon, että haaveileminen huolettomasta elämästä tuntui itsensä huijaamiselta.

Toinen haastateltava, jonka mielestä tulevaisuuden muistelu oli hankalaa, kertoi kokevansa vuoden päähän heittäytymisen absurdina. Hänen oli vaikea eläytyä tulevaisuuteen, koska hänen mielestä hyvä arki oli riippuvainen muiden ihmisten, lähinnä ex miehen käyttäytymisestä. Hänellä oli paljon toiveita tulevaisuudelle, mutta hän koki, että vuosi on vielä liian lyhyt aika saada asioita hänen toivomalle tasolle.

*Tää oli vähä niiku irtiotto tähän nykytilaan, kun nyt vaan on mielessä se asunnon saaminen ja miten me selvittään koskaan tästä.*

*Tietysti sitä toivoo kaikkienkokoista. Elämäntilanne muuttuu ihan hirveesti muutenkin. Sen verran on tullu sontaa niskaan monelta suunnalta, et vaikee olla optimistinen tulevaisuuden suhteen.*

*Vaik tää on vapaaehtoista, ni joutuu vähä niiku puhumaa, ni ittekki alkaa sit ajattelemaan vähä positiivisemmin näit asioita. Nyt on vaikeeta, mutta tosiaan sillo vaik vuoden päästä, sillo kaikki on todennäköisesti jo paljon paremmin.*

*Ku mä eilen jo mietin tätä haastatteluu, ni tuo tavallaan niiku ehkä toivoo siihe tulevaisuuteen. Ei tunnu asiat nii epätoivosilta tai vaikeilta.*

## 8 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

### 8.1 Johtopäätökset asiakasnäkökulmasta

Opinnäytetyöni tarkoitus ja tavoite asiakkaalle oli auttaa hahmottamaan omaa lähitulevaisuutta ja siihen liittyvää hyvää arkea. Tarkoitus oli auttaa tulevaisuuden toivon löytymisessä ja väkivaltaisesta parisuhteesta irtautumisessa. Kaikki haastateltavat kokivat tulevaisuuden muistelun hyödyllisenä. Kolme haastateltavaa koki haastattelun mielekkäänä ja he kuvasivat haastattelun käynnistävän prosessin, jossa he uskalsivat ajatella nykyhetkeä pidemmälle. He kokivat haastattelun positiivisena oivalluksena, että asiat saattavat olla vuoden päästä paremmin. Aikamatka tulevaisuuteen antoi mahdollisuuden pysähtyä omien haaveiden ja tarpeiden äärelle vielä ilman konkreettisten toimien paineita. Tulevaisuuden muistelu auttoi asiakkaita hahmottamaan oman elämän suuntaa ja antoi toivoa vaikeaan elämäntilanteeseen.

Opinnäytetyöni tulokset tukee ratkaisukeskeisessä terapiassa saatuja kokemuksia, jossa keskitytään ongelmien sijaan tulevaisuuden hyviin mielikuviin ja onnistumisiin. Ratkaisukeskeisessä ajattelumallissa keskitytään voimavaroihin ja mietitään keinoja hyvien tavoitteiden saavuttamisen tueksi. (Katajainen ym. 2003)

Opinnäytetyön aiheessa ja aiheen rajauksissa mietin, voinko soveltaa verkostopalaveriin tarkoitettua menetelmää yksilöhaastatteluissa. Toinen asia, joka täytyi ratkaista, oli turvakodin asiakkaiden soveltuvuus tulevaisuuden muistelu haastattelu menetelmän testaamiselle. Kokon (2007) mukaan tulevaisuuden muistelu ei sovi akuutissa kriisissä oleville henkilöille. Harkitsin yhdessä työyhteisön kanssa, keitä asiakkaita haastattelen ja jouduin rajaamaan useita asiakkaita pois heidän tilanteensa akuuttisuuden tai kielitaidottomuuden vuoksi. keskustelimme menetelmän soveltuvuudesta Vantaan henkilöstöpalaverissa 12.3.2015, ettei tulevaisuuden muistelu kysymyksistä ole asiakkaille haittaa, mutta akuutissa kriisivaiheessa tulevaisuuden ajattelemisen on vaikeaa ja silloin on tärkeäm-



pi rauhoittaa asiakkaan perus arkipäivä ilman tulevaisuuden paineita. Usein turvakodin asiakkaille suositellaan, että isoja päätöksiä ei tarvitse tehdä nopeasti vaan on tärkeää antaa akuutin tilanteen ensin rauhoittua.

Haastatteluaineiston analyysissä ilmeni, että kaksi haastateltavaa koki tulevaisuuden muistelu menetelmän vaikeana, koska oma tilanne oli niin sekaisin tai itselle oli vaikea kuvitella mitään hyvää. He kokivat tulevaisuuteen heittäytymisen vaikeana tai tulevaisuus näyttäytyi pelottavana tai negatiivisena. Toinen heistä heittäytyi haastattelussa muistelemaan hyvää arkea positiivisesti, mutta palautteessa hän kertoi tulevaisuuteen heittäytymisen olevan vaikeaa ja koki sen absurdina ja epäuskottavana. Peilaten tätä kokemusta Koskelaisen (2007) kuvaamaan väkivaltaisesta parisuhteesta irtaantumisprosessiin, on luonnollista, että väkivaltaisessa parisuhteessa eläneen henkilön on vaikea luottaa omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa ja uskoa itselleen tapahtuvan positiivisia asioita. Tulevaisuuden muistelu menetelmä saattaa silti käynnistää tulevaisuuteen positiivisia toiveita ja ajatuksia, vaikka haastattelu tilanteessa se olisikin hankalaa.

Tulevaisuuden muistelu -haastattelutilanteet olivat luontevaa keskustelua. Olin työskennellyt kaikkien haastattemieni asiakkaiden kanssa turvakodin ohjaajana ja tunsin asiakkaiden tilanteet etukäteen. Viimeisessä kahdessa haastattelussa osasin mielestäni paremmin soveltaa haastattelukysymyksiä tekemällä tarvittaessa tarkentavia lisäkysymyksiä. Pyysin kahdessa viimeisessä haastattelussa kuvailemaan asioita tarkemmin tai kertomaan konkreettisemmin, mistä asioista haastateltava tietää asioiden olevan paremmin. Näistä kahdesta haastatteluista koin saavani sisällöllisesti enemmän irti ja haastattelutilanteet olivat intensiivisempiä verrattuna aikaisempiin tekemiini haastatteluihin.

Kokon (2007) tutkimuksen mukaan tulevaisuuden muistelu menetelmä verkostopalaverissa toi asiakkaille tulevaisuudenuskoa ja vahvisti asiakkaiden omien voimavarojen löytymistä. Asiakkaat kokivat tulevaisuuden muistelu menetelmän avulla erityisesti tulevaisuuden tavoitteiden löytymisen, niiden toteuttamisen ja toiveikkuuden lisääntyneen merkittävästi. Tämän opinnäytetyön palautteiden

mukaan haastateltavien kokemukset olivat samankaltaisia. Olisi mielenkiintoista tutkia vielä pidemmän aikavälin tuloksia, kantoiko tai vaikuttiko yksi tulevaisuuden muistelu kerta pidemmän aikavälin suunnitelmissa?

## 8.2 Johtopäätökset työn kehittämisen näkökulmasta

Opinnäytetyöni tavoite työn kehittämisen kannalta oli saada tulevaisuuden muistelu menetelmän avulla paremmat mahdollisuudet tukea asiakasta hänen tavoitteita kohti mahdollisten palveluiden etsimisessä/ järjestämisessä. Tavoitteena oli saada tulevaisuuden muistelu menetelmän avulla parempia mahdollisuuksia tukea asiakasta hänen irtaantumisprosessissa.

Turvakotiin tuleva asiakas on ottanut elämässään ratkaisevan askeleen hakeutuessaan turvakotiin hakemaan apua vaikeaan tilanteeseen. Vantaan turvakodin useimmat asiakkaat ovat suuren elämänmuutoksen edessä. Yleensä asiakas tullessaan turvakotiin on elänyt lähisuhdeväkivaltaisessa suhteessa jo jonkin aikaa. Turvakotiin hakeutuminen on jo iso eteneminen lähisuhdeväkivallasta irrottautumisprosessissa. Työntekijänä tulevaisuuden muistelu asiakkaan kanssa auttoi luomaan asiakkaan kanssa luottamuksellista suhdetta ja edisti dialogisuutta. Työntekijänä sain asiakkaalta tietoa, mitä voi hyödyntää suunnitellessa asiakkaan kanssa hänelle oikeanlaista tukea ja palveluita. Haastattelut eivät tuoneet määrällisesti uusia palvelutarpeita, mutta korosti joidenkin palveluiden ja työtapojen sisällön tärkeyttä erilailla, kuin aikaisemmin.

Haastatteluissa nousi työn kehittämisen kannalta neljä teemaa, joita voi hyödyntää asiakastyössä, vaikuttaa työn kehittämisen painotuksissa ja hankkia lisäkoulutusta. Työntekijöiden on tärkeä olla tietoinen siitä, mitkä palvelut ja työmuodot ovat juuri yksilökohtaisessa asiakastyössä tärkeitä painotusalueita. Neljä työn kehittämiseen liittyvää teemaa ovat:

1. Lasten huoltajuus - ja tapaamis kysymyksissä tiedon jakaminen

## 2. Turvallisuus

### 3. Väkivaltaisesta parisuhteesta irrottautumisprosessissa tukeminen

### 4. Talousasioissa neuvominen

Turvakodin työntekijöillä on kattava käsitys alueellisista palveluista ja asiakkaiden kanssa käytävät tukikeskustelut noudattavat dialogista keskustelua. Hänninen (Hänninen 2007) kuvaa palveluohjaus prosessia, jossa määritellään asiakkaan kanssa hänen omat tarpeet ja tavoitteet ja asiakkaan kanssa pyritään yhdessä löytämään tarvittavat tuki- ja palvelumuodot. Asiakaskeskeisessä palveluohjauksessa asiakas nähdään yksilönä. Sen lisäksi huomioidaan asiakkaan elinympäristö, lähiyhteisö ja kulttuuri. Asiakastyössä keskeistä on asiakkaan voimavarojen tukeminen, toiveikkuuden ylläpitäminen ja tulevaisuuteen suunnautaminen.

Mönkkönen (2002) kuvaa asiakastyön onnistuneen dialogisuuden tunnusmerkkejä, jossa työntekijältä vaaditaan oikea-aikaisuuden ymmärtämistä, milloin on asiakkaan tilanteen kannalta hyvä ottaa asioita puheeksi. Hyvä dialoginen vuorovaikutus on rehellistä, mutta sensitiivistä ja hienotunteista, koska esimerkiksi sanavalinnoilla voi olla eri ihmisille eri merkityksiä. Tämä korostuu turvakoti työskentelyn tukikeskusteluissa, koska keskustelun aiheet ovat henkilökohtaisia ja tunnepitoisia, voi liian suoralla tai aikaisella neuvomisella olla asiakkaaseen nähden päinvastainen vaikutus. Koskelaisen (Koskelainen 2001) kuvaa väkivaltaisen parisuhteen irtaantumisen prosessin etenemisvaiheita ja miten tärkeää on antaa asiakkaan edetä omassa tahdissa. Ulkopuolisen yrityksen vauhdittaa asiakkaan irtaantumisen prosessin vaiheita voi kääntyä asiakkaan irtaantumisen prosessin etenemistä vastaan.

Esittelin opinnäytetyön väliaikaisia tuloksia henkilökuntapalaverissa 12.3.2015. Olin toteuttanut siinä vaiheessa kolme tulevaisuuden muistelu -haastattelua. Haastatteluiden väliaikaistulokset kertoivat asioita, joita haastateltavat pitivät erityisen tärkeinä teemoina ja nostivat esille turvakoti työskentelyn painotusalueita. Esittelin palaverissa palvelutarve listaa (LIITE 2), jossa käy ilmi turvakoti-

jakson aikana tehtäviä käytännön asioita, joiden toteutumisesta työntekijän tulee huolehtia asiakkaiden kanssa. Palaverissa tuli palvelutarvelistaan työntekijöiltä lisäehdotuksia, jotka lisättiin listaan mukaan. Kattava palvelutarvelista nähtiin hyvänä työkaluna, jota päätettiin kokeilla käytännössä työntekijöiden uutena työkaluna. Keskustelimme yhteisesti haastatteluiden nostamista työntekijöiden osaamis-, ja koulutustarpeista erityisesti asiakkaiden turvallisuuden turvakotijakson jälkeiseen elämään liittyen. Sovimme, että esittelen opinnäytetyön tuloksia uudelleen huhtikuussa 2015, kun opinnäytetyö on lopullisesti valmistunut.

Työntekijän näkökulmasta haastatteluissa korostui ensimmäisenä teemana lasten tapaamisiin ja huoltajuuteen liittyvät kysymykset. Lasten valvojalla käyminen on turvakodin asiakkaalle tärkeä tapaaminen, johon kohdistuu paljon odotuksia. Turvakodin työntekijät kehottavat varaamaan aikaa lastenvalvojalle mahdollisimman pian, koska jonot tapaamisille on usein pitkiä. Työntekijä voi valmistella asiakasta lastenvalvoja tapaamiseen kertomalla asiakkaalle mistä asioista lastenvalvojalla sovitaan ja miten tapaamiseen olisi hyvä valmistautua.

Toisena teemana nousi turvallisuus. Turvallisuus teema ei noussut määrällisesti, kuin kahdella viidestä haastateltavalla, mutta haastateltavat, jotka kokivat turvallisuus teeman tärkeäksi, nostivat sen suurimmaksi huolen aiheeksi ja he kokivat pelon esteenä hyvään tulevaisuuden arkeen. Turvakodin työntekijälle turvallisuus teeman korostaminen herättää uusia koulutustarpeita ja korostaa asiakkaan kanssa tehtävän turvasuunnitelman tärkeyttä. Työntekijöiden uudeksi osaamistarpeeksi nousee digiosaaminen. Nykypäivänä voi puhelimien ja tietokoneiden kautta seurata ihmisten liikkeitä erilaisilla seurantaohjelmilla ja tietokoneeseen tallentuneiden salasanojen ja tunnuksien avulla on mahdollisuus päästä seuraamaan toisen ihmisen yksityisiä keskusteluita. Työntekijöiden tulee ymmärtää neuvoa asiakkaita turvalliseen viestintään ja neuvoa mahdollisten seurantaohjelmien löytämisestä asiakkaan puhelimesta. Työntekijöiden tulee päivittää turvallisuusteemaa nykypäivään tutustumalla nykypäivän turvallisuus tekniikan apuvälineisiin. Keskustelimme henkilöstö palaverissa mahdollisuudesta yhteistyöstä turvallisuus alan ammattikorkeakoulun opiskelijoiden kanssa.

Kolmas haastatteluissa nousseista teemoista on väkivaltaisesta parisuhteesta irrottautuminen. Irtaantuminen on pitkä prosessi ja turvakoti jakson aikana tukikeskustelut asiakkaan kanssa voi olla hyvin merkityksellisiä akuutissa erovaiheessa ja vaikuttaa ratkaisevasti asiakkaan tuleviin päätöksiin.

Neljäntenä teemana nousi asiakkaan talouteen liittyvät asiat. Uusi elämäntilanne tuo uudet tulot ja menot. Elämönhallinnan kannalta on hyvä ohjata asiakasta oman talouden seuraamiseen ja suunnitteluun. Asiakas hyötyy tiedon jakamisesta erilaisista velkajärjestelymahdollisuuksista ja neuvonnasta. Talouden hallinnalla on iso merkitys elämän hallinnan tunteen ja itsenäistymisen kannalta. Luottamus kasvaa, että voi pärjätä taloudellisesti ilman parisuhdetta ja talouden hoito ei olisi syy jäädä väkivaltaiseen parisuhteeseen. Haastatteluissa korostui läheisten ihmissuhteiden merkitys. Tukikeskusteluissa tulee kannustaa asiakkaita löytämään uudelleen oma lähipiiri esimerkiksi verkostokartta työskentelyn avulla.

Uskon toteuttavani tulevaisuuden haastattelu menetelmän kysymyksiä jatkossa turvakotityöskentelyssä. Eryteisesti tukikeskusteluissa asiakkaiden kanssa, jotka kuuluvat normaaliin turvakodin työskentelymuotoihin. Tulevaisuuden muistelu menetelmä auttaa ottamaan nykytilanteeseen etäisyyttä ja auttaa tarkastelemaan vaikeaa tilannetta toisesta, tulevaisuuden näkökulmasta. Tulevaisuuden muistelu menetelmä antaa toivoa ja on vaihtoehto ongelmakeskeisestä ajattelusta ratkaisukeskeisempään ajatusmallin tukemiseen. Palveluohjauksen näkökulmasta tulevaisuuden muistelu antaa työntekijälle enemmän tietoa asiakkaan tulevaisuuden tavoitteista ja tuo hyvin esille asiakkaalle tärkeitä asioita, joita voi hyödyntää asiakaskeskeisemmässä työskentelyssä.

## 9 POHDINTA

### 9.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijan tarkka kuvaus tutkimusprosessin etenemisestä. Luotettavuutta lisää kuvaus aineiston keräämiseen liittyvistä olosuhteista ja käytännön toteuttamisen kuvaus, kuten haastatteluun valikoitujen henkilöiden taustatietoja. (Hirsjärvi ym. 2007, 227.)

Hyvä haastattelu edellyttää haastattelijan ja haastateltavan välistä hyvää luottamusta ja yhteistyötä. Hyvä haastattelurunko lisää haastattelun sisällön laatua. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 189.)

Olin työskennellyt kaikkien haastateltavien kanssa turvakodissa kaksi – viisi viikkoa ennen haastattelun tekemistä. Tunsin haastateltavien tilanteet ja kaikkien haastateltavien kanssa oli muodostunut työnkautta luottamuksellinen suhde. Käytin haastattelukysymysrunkona tulevaisuuden muistelu menetelmän valmiita kysymyksiä. Kahdessa viimeisessä haastattelussa osasin tehdä paremmin tarkentavia lisäkysymyksiä.

Tutkimuksen luotettavuuden ja laadun kannalta haastatteluaineiston litterointi ja teemoittelu on tehtävä pian haastattelun jälkeen (Hirsjärvi & Hurme 2000, 185). Litteroin nauhoittamani haastatteluaineiston vuorokauden kuluessa haastattelusta ja teemoittelin aineistosta nousseet keskeisimmät teemat.

Haastatteluun osallistuminen oli kaikille haastateltaville vapaaehtoista. Kerroin haastateltaville haastattelun aiheesta, tarkoituksesta ja sisällöstä etukäteen ja pyysin heiltä kirjallisen suostumuksen haastatteluun osallistumisesta. Haastattelun alussa pyysin lupaa haastattelun nauhoittamiseen. Käsittelin haastatteluaineistot anonymisti niin, ettei opinnäytetyössäni ole tunnistettavia nimiä tai paikkakuntia. Tuhosin nauhoitetut haastattelut opinnäytetyön valmistuttua.

Sosiaalialan työn ammattieettisiin lähtökohtiin kuuluu halu ja kyky kuulla ja mahdollistaa asiakkaan omien näkemysten esiintuominen. Ammatilliseen sosiaalialan työhön liittyy aina reflektointi ja eettinen pohdinta. Reflektointi ja eettisten kysymyksien pohdinta kuuluu koko työyhteisölle ja organisaatiolle. (Talentia 2013, 6.)

Opinnäytetyöni aihe tukee Vantaan turvakodin arvoista erityisesti asiakkaan osallistamista, kunnioittamista ja uskoa muutoksen mahdollisuuteen. Valikoin tutkimukseeni haastateltavat asiakkaat pohtien etukäteen heidän valmiuksia ajatella tulevaisuuden hyvää arkea. Reflektoin haastateltavien valinnasta työyhteisön jäsenien kanssa. Poissuljin haastattelusta ne asiakkaat, jotka olivat vasta turvakotiin tulleita tai asiakkaan suomen kielen taito ei olisi ollut riittävä.

## 9.2 Oma ammatillinen kasvu

Olen työskennellyt sosiaalialalla yli kaksikymmentä vuotta, mutta turvakodin kriisi- ja väkivalta työ on minulle melko uutta. Aloitin työt kokopäiväisesti Vantaan turvakodissa tammikuussa 2015. Sitä ennen olin tehnyt syksyllä 2014 työharjoittelua yhteensä 17 viikkoa kahdessa eri turvakodissa. Uutena työntekijänä opinnäytetyön tekeminen ja teemahaastatteluiden toteuttamiset Vantaan turvakodissa avasi itselleni nopeammin ja enemmän, mitä olisin kokenut työssäni ilman tutkimustani. Sain työyhteisöiltäni palautetta opinnäytetyön aiheen tärkeydestä ja tutkimuksen tuloksia pidettiin mielenkiintoisina ja työn kehittämisen kannalta hyödyllisinä.

Sosionomin (AMK) ammatillisiin kompetensseihin kuuluu monipuolista osaamista, jotka ovat eettisyys sosiaalialan työssä, palvelujärjestelmän osaaminen, tutkimuksellinen kehittämisosaaminen, osallistuva ja aktiivinen yhteiskunnallinen osaaminen, asiakastyö, ja johtamisosaaminen. Opinnäytetyöprosessissa toteutin kaikkia sosionomin ammatillisia osaamisalueita. Erityisesti asiakastyö, eettinen osaaminen, palvelujärjestelmä ja tutkimuksellinen kehittämissyö ovat olleet

vahvasti mukana opinnäytetyöprosessissani.

Opinnäytetyötä varten teoriaan perehtyminen auttoi minua ymmärtämään paremmin lähisuhdeväkivaltaa ilmiönä, sen vaikutuksia ja väkivaltaisesta parisuhteesta irtaantumisprosessia. Irtautumisprosessin vaiheiden tiedostaminen on olennaista väkivaltatyössä turvakodin ohjaajana.

Tulevaisuuden muistelu -menetelmähaastatteluita oli mielekästä toteuttaa asiakkaiden kanssa, ja mielestäni pääsin haastattelun avulla ymmärryksiä asiakkaan kokonaistilanteesta ja toiveista lisääntyi. Tulevaisuuden muistelu -menetelmä antoi minulle valmiuksia turvakodissa ohjaajantyöhön kuuluviin tukikeskusteluihin asiakkaiden kanssa. Reflektointi turvakodin työntekijöiden kanssa haastatteluun sopivista asiakkaista tuki asiakkaan vaiheisiin ja tilanteisiin kohdistuvaa havainnointiani.

Haastatteluanalyysi ja teemoittelu auttoi tarkastelemaan haastateltavien nostamia teemoja asiakaslähtöisemmin turvakotityön kehittämisen kannalta. Opinnäytteen rinnalla kehittämäni palvelutarvelista teki näkyväksi turvakodin erilaisia työmuotoja ja antaa hyvän työkalun omaohjaaja työskentelyyn.

Tulevaisuuden muistelu -menetelmä soveltuu opinnäytetyössä kuvailemallani tavalla niille turvakodin asiakkaille, jotka ovat olleet turvakodissa jonkin aikaa ja ovat jo tehneet parisuhdetta koskevia päätöksiä. Niille asiakkaille, jotka ovat irtautumisprosessin alkuvaiheessa, voisin ajatella tulevaisuuden muistelua herättävänä kokemuksena, mutta en usko menetelmästä olevan hyötyä akuutissa kriisissä oleville turvakodin asiakkaille. Menetelmän käyttäminen tarvitsee asiakkaan tilanteen havainnointia, soveltamista ja harkintaa. Ajankohdan harkinta on oleellista erityisesti asiakkaan saaman hyödyn näkökulmasta. Menetelmän käyttäminen ei kuitenkaan aiheuta asiakkaalle vahinkoa ja siksi tulevaisuuden menetelmän soveltaminen ei aiheuta suuria eettisiä kysymyksiä.



## LÄHTEET

- Ala-Nikkola, Merja & Sipilä, Jorma i.a. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) - uusi ratkaisu palveluiden yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Viitattu 13.2.2015.
- Furman, Ben; Ahola, Tapani 2011. Palauta elämänilosi. Helsinki: Tammi.
- Hautamäki, Jari 2013. Mikä minuun meni? Tositarinoita suomalaisesta perheväkivallasta. Gummerus.
- Hirsjärvi, Sirkka; Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Jyväskylä: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Otava.
- [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_1.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_1.html)
- <http://www.stm.fi/sosiaalihuoltolaki>
- [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2013\\_net.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf)
- [https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon\\_tueksi/menetelmat/marak](https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/menetelmat/marak)
- Husso, Marita: Parisuhdeväkivalta 2003. Lyötyjen aika ja tila. Tampere: Vastapaino.
- Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus- Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: Stakes.
- Ihmisoikeuskeskus. Tiedote 2014. Viitattu 2.3.2015.
- <http://www.ihmisoikeuskeskus.fi/@Bin/287993/IOK-FRA-vaw-selvitys-FIN.pdf>.
- Kaitue, Sanna; Noponen, Tanja; Slåen, Anne 2007. Yleistä muttei yksityistä- Oikeudelliset keinot lähisuhdeväkivallasta selviytymiseen. Helsinki: Edita.
- Katajainen, Antero; Lipponen, Krisse & Litovaara, Anneli 2003. Voimavarat käyttöön. Helsinki: Duodecim.
- Kokko, Riitta- Liisa 2006. Tulevaisuuden muistelu, ennakointi dialogit asiakkaan kokemina. Helsinki: Stakes.

- Koskelainen, Marja 2001. Teoksessa Hukasta kukkaan, naisen tie väkivallasta selviytymiseen. Toimittanut Ojuri, Auli. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.
- Laine, Terhi 2005. Turvakotityön käytännöt asiantuntijuus ja sukupuolen merkitykset. Helsinki: Yliopistopaino.
- Lehtonen, Anja; Perttu, Sirkka 1999. Naisiin kohdistuva väkivalta. Helsinki: Erikoispaino oy.
- Marttala, Pia 2011. Parisuhdeväkivallan monet muodot. Teoksessa Riitta Hannus, Sirkku Mehtola, Luru Natunen & Auli Ojuri (toim.) Veitsen terälä. Hämeenlinna: Ensi- ja turvakotien liitto, 37–50.
- Minna.fi Tasa-arvotietoisuuden keskus 2015. Viitattu 2.3.2015.  
[http://www.minna.fi/web/guest/vakivaltatilastot#Henkirikokset\\_ja\\_sukupuoli](http://www.minna.fi/web/guest/vakivaltatilastot#Henkirikokset_ja_sukupuoli).
- Mönkkönen, Kaarina 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopiston julkaisuja. E. Yhteiskuntatieteet 94.
- Naistenlinja 2015. Taloudellinen väkivalta. Viitattu 16.2. 2015.  
<https://www.naistenlinja.fi/tietoa-vakivallasta/vakivallan-muodot/taloudellinen-vakivalta/>.
- Nettiturvakoti 2014. Vallan ja kontrollin ympyrä. Viitattu 14.2.2014.  
[https://www.turvakoti.net/site/?lan=1&page\\_id=12](https://www.turvakoti.net/site/?lan=1&page_id=12).
- Ojuri, Auli 2004. Väkivalta naisen elämän varjona- Tutkimus parisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten elämäkulusta ja selviytymisestä. Lapin yliopisto. Rovaniemi. Akateeminen väitöskirja.
- Pietiläinen, Erja & Seppälä, Heikki 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Piispa, Minna; Heiskanen, Markku; Kääriäinen, Juha; Siren, Reino 2006. Naisiin kohdistunut väkivalta 2005. Helsinki: Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisu no 225.
- Riski, Taina 2009. Naisiin kohdistuva väkivalta ja tasa-arvopoliittikka. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009: 50. Helsinki: Yliopistopaino.

- Saaranen-Kauppinen, Anita; Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV-  
Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellin-  
ne tietoaarkisto. Viitattu 4.3.2015.
- Seikkula, Jaakko; Arnkil, Tom Erik 2005. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Ter-  
veyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Shotter, John 1993. Conversational realities, constructing life through language.  
London: Sage.
- Sosiaali ja terveysministeriö 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen  
kehittämisohjelma Kaste 2012 – 2015. Toimeenpanosuunnitelma.  
Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:20.
- Sosiaali ja terveysministeriö 2015. Sosiaalihuollon lainsäädännön kokonaisuus-  
distus. Viitattu 9.2.2015.
- Suominen, Sauli & Tuominen, Merja 2007. Palveluohjaus, portti itsenäiseen  
elämään. Helsinki: Picaset.
- Suominen, Sauli 2014. Palveluohjaus seminaari 3.9.2014. Diakonia ammatti-  
korkeakoulu: Luento muistiinpanot.
- Talentia 2013. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Viitattu 30.3.2015.  
Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry Ammat-  
tieettinen lautakunta.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015. MARAK– moniammatillinen riskinarvioin-  
ti.i.a. Viitattu 25.2.2015.
- Vantaan turvakoti 2013. Toimintakertomus, toimenkuvat.
- Vantaan turvakoti 2013. Toimintakertomus.
- Väestöliitto 2015. Henkinen väkivalta. Viitattu 16.2.2015.  
[http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa\\_parisuhteesta/parisuhdevakivalta/henkinen-vakivalta/](http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa_parisuhteesta/parisuhdevakivalta/henkinen-vakivalta/).
- Väänänen, Kristiina 2011. Miten selviytyä väkivallasta. Teoksessa Riitta Han-  
nus, Sirkku Mehtola, Luru Natunen & Auli Ojuri (toim.) Veitsen teräl-  
lä. Hämeenlinna: Ensi- ja turvakotien liitto, 109–132.

## LIITE 1: TULEVAISUUDENMUISTELU/VAITIOLOSITOOMUS

Olen sosionomi AMK- opiskelija Katja Liimatainen Helsingin Diakista. Teen opinnäytetyötä työpaikalleni Vantaan turvakotiin. Opinnäytetyön aiheeni on: Tulevaisuuden muistelu työtavan kautta asiakkaiden parempaan palveluohjaukseen.

Tulevaisuuden muistelu työtavan on kehittänyt Stakesille Jaakko Seikkula ja Tom Erik Arnkil. Työtapaa on käytetty Suomessa laajasti erityisesti verkostopalvereissa, joissa asiakkaalla on vaikea elämäntilanne.

Tulevaisuuden muistelu haastattelussa kuvitellaan asiakkaan kanssa haastatteluhetki tapahtuvan vuosi elämässä eteenpäin. Haastattelijana tulen kysymään seuraavia kysymyksiä:

1. Vuosi on kulunut ja asiat on aika hyvin. Kerro minulle tarkemmin, miten hyvin asiat ovat?
2. Miten tähän tilanteeseen päästiin, että nyt elät hyvää arkea? Mitä itse teit? Mistä sait tukea/ apua? Minkälaista tukea sait?
3. Mistä olit huolissasi vuosi sitten? Mikä sai huolesi vähenemään?

Haastattelun tavoite ja tarkoitus on auttaa asiakasta hahmottamaan ja jäsentämään niitä asioita, mihin hän haluaa muutosta saavuttaakseen hyvän ja turvallisen arjen. Haastatteluprosessissa asiakas hahmottaa yhdessä turvakodin työntekijän kanssa, mihin asioihin hän voi itse vaikuttaa ja mihin asioihin hän tarvitsee läheistensä, verkostojen ja viranomaisten apua. Haastatteluun ei tarvitse valmistautua etukäteen. Tässä joitakin esimerkkejä aihealueista toimivan hyvän arjen suunnittelun tueksi, joihin voit halutessasi orientoitua mielessä etukäteen: asuminen, oma hyvinvointi, läheisten hyvinvointi, perhesuhteet, turvallisuus, talous, työ ja koulutus.

Vantaan turvakodin työntekijälle tulevaisuuden muistelu keskustelu auttaa tukemaan asiakasta ja asiakkaan tavoitteita oikeaan suuntaan. Vantaan turvakodin työntekijöillä on vahva osaaminen alueellisista palveluista ja palvelujärjestelmän toimintaperiaatteista. Työntekijät voivat tukea asiakasta paremmin oike-

aan suuntaan, kun asiakkaan tavoitteet hyvän arjen elementtejä on suunniteltu yhdessä.

Opinnäytetyössäni arvioin tulevaisuuden muistelu työtavan soveltuvuutta Vantaan turvakodin asiakkaille.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Vantaan turvakodin työntekijänä voin käyttää keskustelussa tulevia asioita asiakkaan hyödyksi yhteistyössä asiakkaan kanssa. Opinnäytetyössäni asiakkaan henkilöllisyys ja kertomat tiedot ja asiat ovat muutettu siten, etteivät kenenkään haastateltavan asiakkaan tiedot ole eivätkä ole tunnistettavissa.

Suostun siihen, että haastatteluaineistoa saa käyttää opinnäytetyössä: Tulevaisuuden muistelu työtavan kautta Vantaan turvakodin asiakkaiden parempaan palveluohjaukseen.

Paikka/pvm

Allekirjoitus/ Nimen selvennys

## LIITE 2: ASIAKKAAN PALVELUTARVE MUISTILISTA

Kirjaa tänne päivämäärä ja asiaa hoitaneen työntekijän nimikirjaimet, kun asia on kunnossa

### **Asiakas prosessiin liittyvät asiat**

Asiakkaan perehdytys turvakodin käytäntöihin

Avain

Jusseille ilmoitus

Tukikeskustelut

Vanhemmuus keskustelu

Lapsitapaamiset

Sos. työn tapaamiset

Väkivaltatyönlomake

Lääkärissä käynti

Marak-lomakkeen täyttö asiakkaan kanssa

Turvasuunnitelma

Uloskirjaaminen, palaute

Avaimen palautus

### **Avioero**

Avioerohakemus 1. vaihe

Avioero 2. vaihe

Avioeron hakeminen kotimaasta

Yhteisten tilien sulkeminen

Yhteisten pankkikorttien, etuuskorttien sulkeminen

### **Lapsiperheet**

Lastensuojeluilmoitus

Lastenvalvojalle ajan sopiminen (avioerotilanteessa lasten tapaamisesta ja elatuksesta sopiminen)

Päiväkotihakemukset uuden asuinalueen ympäristöön

Koulunvaihto, ilmoitus uuden alueen sivistystoimeen

Koulukyytien järjestäminen TK jakson aikana

Asunto

Osoitteenmuutos turvakodin PL osoitteeseen

Uusien asuntojen haku, ks. lista vuokra-asunnoista

Julkisten yhteyksien selvittäminen uuden asunnon sijainti/ työ/ koulu

Nykyisen asunnon irtisanominen

Muuttoilmoitus maistraattiin

Uuden vuokrasopimuksen allekirjoittaminen

Osoitteenmuutos uuteen asuntoon

Sähkö sopimuksen irtisanominen vanhasta osoitteesta

Sähkö sopimus uuteen osoitteeseen

Kotivakuutuksen irtisanominen vanhasta osoitteesta

Kotivakuutus uuteen kotiin

### **Toimeentulo**

Pankkitilin avaaminen

Verkkopankkitunnusten tilaaminen

Perusthakemus

Päällekkäisiin vuokriin, vuokravakuuksiin

Muutto ja kalusteraha

Kelan asumistuki

Työttömyyspäiväraha

Lapsilisä omalle tilille

Lapsilisän yksinhuoltajakorotus

### **Oleskeluun liittyvät asiat**

Paperittomat, juristi konsultaatio

Oleskeluluvan jatkaminen

Kela-kortti

Kielikurssien etsiminen

Työhakemuksien etsiminen laittaminen

Opiskelupaikkojen etsiminen

**Juridiset asiat, kirjaa missä asiassa (pahoinpitely, omaisuus rikos, avioero, ositus)**

Rikosilmoitus

Lähestymiskielto

Turvakielto

Oma luottokielto, omatieto.fi

Poliisi kuulustelut

Asianajaja tapaamiset

Riku kontakti

**Asiakkaan hyvinvointi ja psykososiaalinentuki**

Tukikeskustelut

Äidin sairaslomatarve selvitys ja työterveystuki (jos on työelämässä)

Lapsien koulunkäynnistä sopiminen opettajan kanssa

Lapsien koulukyyti järjestelyt

Lapsien koulukuraattorin palveluiden selvitys

Perheneuvola kontakti

Lastensuojelu palaverit

Uuden asuinalueen 3. sektorin harraste ym. palveluiden selvitys