Tampereen yliopisto

Erika Nuotio

”TURVALLISUUDEN VARMISTAJA JA TUNTEIDEN KÄSITTELIJÄ”

Nollalinjan auttavan puhelimen työntekijöiden haastattelupuheessaan tuottamat työntekijäkategoriat

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2021

TIIVISTELMÄ

Erika Nuotio: ”Turvallisuuden varmistaja ja tunteiden käsittelijä” Nollalinjan auttavan puhelimen työntekijöiden haastattelupuheessaan tuottamat työntekijäkategoriat.
Tampereen yliopisto
Sosiaalityö
Ohjaaja: Suvi Raitakari
Huhtikuu 2021

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tutkia sitä, mistä lähisuhdeväkivallan kokijoiden kanssa tehtävän väkivaltatyön sisältö Nollalinjalla muodostuu. Nollalinja on vuonna 2016 perustettu valtakunnallinen auttava puhelin kaikille, jotka ovat läheisissä ihmissuhteissaan kokeneet väkivaltaa tai sen uhkaa, sekä naisille, jotka ovat kokeneet väkivaltaa tai sen uhkaa myös muissa kuin lähisuhteissaan. Tutkimuksessani olen kiinnostunut siitä, miten Nollalinjan työntekijät kuvaavat puhelimessa tekemänsä väkivaltatyön sisältöjä haastattelupuheessaan ja miten he kuvatessaan työskentelyn sisältöjä kategorisoivat itseään työntekijöinä. Tutkin myös sitä, millaisia erityispiirteitä työskentelyyn tuo se, että väkivaltatyö tapahtuu auttavassa puhelimessa.

Tutkimukseni teoreettisena viitekehyksenä on lähisuhdeväkivallasta ja väkivaltatyöstä tehty aikaisempi tutkimus. Tutkimukseni aineisto on muodostunut kahdeksasta Nollalinjan työntekijälle tehdystä teemahaastattelusta. Tutkimukseni on kvalitatiivinen, ja tutkimuksessani metodologia pohjautuu etnometodologiaan ja sosiaalinen konstruktionismiin. Haastattelut olen analysoinut jäsenkategoria-analyysia avulla. Analyysin tuloksena muodostui kahdeksan työntekijäkategoriaa. Muodostin näistä kategorioista neljä kategoriaparia työskentelyn sisällön kuvausten perusteella. Nämä kategoriaparit ovat: 1) kartoittaja ja turvallisuuden varmistaja, 2) tukija ja tunteiden käsittelijä, 3) palveluohjaaja ja tiedonantaja sekä 4) rohkaisija ja jäsentäjä.

Tutkimuksessani kävi ilmi puhelimessa tehtävän väkivaltatyön monipuolisuus, joka vaatii työntekijältä kykyä muokata omia työskentelytapojaan asiakkaan tarpeen mukaisesti. Työskentelyn sisältöä keskeisesti kuvaavia työntekijäkategorioita ovat tukijan ja tunteiden käsittelijän sekä palveluohjaajan ja tiedonantajan kategoriat. Nämä kategoriat toivat esiin, kuinka soittajan kanssa tehtävässä työskentelyssä yleensä liikutaan tukemisen sekä ohjaamisen ja neuvomisen välillä. Puhelinauttamisen erityispiirteistä työskentelyyn erityisesti vaikuttivat soittajan anonyymius, avun kertaluonteisuus sekä soittajan mahdollisuus soittaa mistä paikasta ja tilanteesta tahansa.

Tutkimukseni tuo lisätietoa auttavassa puhelimessa tehtävästä väkivaltatyön sisällöistä ja tuo esiin sen erityispiirteitä verrattuna perinteiseen kasvokkain tapahtuvaan työskentelyyn. Tätä voidaan pitää tärkeänä erityisesti sitä syystä, että auttavassa puhelimessa tehtävää väkivaltatyötä ei ole juuri tutkittu Suomen kontekstissa aikaisemmin. Toisaalta jatkotutkimusta auttavassa puhelimessa tehtävästä työstä tarvitaan, sillä esimerkiksi soittajien näkökulmasta työskentely saattaa vaikuttaa erilaiselta.

Avainsanat: lähisuhdeväkivalta, Nollalinja, väkivaltatyö, auttavapuhelin, jäsenkategoria-analyysi, työntekijäkategoria

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

ABSTRACT

Erika Nuotio ”Handler of emotions and security provider” Employee categories Nollalinja helpline that employees produce in their interview speech.
Master’s Thesis
Tampere University
Social Work
April 2021

The purpose of this study is to examine what the violence prevention work conducted together with victims of domestic violence consists of at Nollalinja. Nollalinja is a nationwide helpline established in 2016 for all those who have experienced violence or the threat of violence in their close relationships, as well as for women who have also experienced violence or the threat of it in other relationships. In this study, I am interested in how the Nollalinja employees describe their violence prevention work conducted on the telephone and how they categorise themselves as employees when describing the content of their work in the interviews. I also examine the special features the violence prevention work has due to the fact that it is conducted on the telephone.

The theoretical framework for my study is previous research conducted on domestic violence and violence prevention work. The data consist of eight thematic interviews with Nollalinja employees. The study is qualitative, and the methodology is based on ethnomethodology and social constructivism. I analysed the interviews with the help of Membership Categorisation Analysis. Eight employee categories emerged from the analysis. From these categories, I formed four category pairs based on the descriptions of the content of the work. These category pairs are: 1) mapper and security provider, 2) supporter and handler of emotions, 3) service counsellor and informant, and 4) encourager and structure provider.

The study revealed the diversity of violence prevention work conducted on the telephone. This diversity requires the employees to be able to adapt their work methods according to the client’s needs. The central employee categories that describe the content of the work are the categories of supporter and handler of emotions, as well as the service counsellor and informant. These categories highlighted how the work with the callers generally fluctuated between support and guidance and counselling. The special features of telephone work that particularly influenced the violence prevention work were the caller's anonymity, the non-recurring nature of the help, and the caller's ability to call from any place and situation.

The study provides more information about the content of violence prevention work conducted on a helpline and highlights the special features in comparison to traditional face-to-face work. These findings are important particularly due to the sparsity of previous research on the violence prevention work conducted on the telephone in a Finnish context. On the other hand, further research is needed on the work conducted on helplines, such as research on the callers’ perspective, which may greatly differ from the employees’ perspective.

Keywords: domestic violence, Nollalinja, violence prevention work, helpline, Membership Categorisation Analysis, employee category

The originality of this thesis has been checked using the Turnitin OriginalityCheck service

Sisällysluettelo

1 Johdanto 1
2 Näkökulmia lähisuhdeväkivaltaan 4
2.1 Väkivalta ilmiönä ja lähisuhdeväkivallan eri muodot 4
2.2 Lähisuhdeväkivalta numeroina 7
2.3 Lähisuhdeväkivallan seuraukset ja avun hakemiseen vaikuttavat tekijät 9
3 Väkivaltatyö ja sen sisällöt 11
3.1 Väkivaltatyön tausta ja väkivaltatyö eri organisaatioissa 11
3.2 Väkivaltatyön sisällöt 14
3.3 Auttavassa puhelimessa tehtävä väkivaltatyö ja Nollalinja tutkimukseni kontekstina 17
4 Tutkimuksen metodologia 21
4.1 Tutkimuskysymykset ja aineiston kuvaus 21
4.2 Etnometodologia ja sosiaalinen konstruktionismi 23
4.3 Kategorioiden rakentuminen ja Sacksin jäsenkategoria-analyysi 26
4.4 Tutkimuksen eettiset kysymykset ja luotettavuus 32
4.5 Analyysin taustaolettamukset ja toteuttaminen käytännössä 34
5 Erilaiset työntekijäkategoriat työntekijöiden haastattelupuheessa 37
5.1 Kartoittaja ja turvallisuuden varmistaja 37
5.2 Tukija ja tunteiden käsittelijä 43
5.3 Palveluohjaaja ja tiedonantaja 49
5.4 Rohkaisija ja jäsentäjä 55
6 Johtopäätökset 61
Lähdeluettelo 66
Liite 1 Tutkimuskysymykset 75
Liite 2 Työntekijäkategoriat 76

1 Johdanto

Tässä pro gradu -tutkielmassani tutkin sitä, miten Nollalinjan työntekijät kuvaavat tekemänsä väkivaltatyön sisältöjä ja puhelinauttamisen erityispiirteitä. Tarkastelen erityisesti lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden henkilöiden kanssa tehtävän työskentelyn sisältöä. Nollalinja on vuonna 2016 joulukuussa perustettu valtakunnallinen auttava puhelin. Työskentelyn tavoitteena on auttaa kaikkia lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokeneita, myös muuta väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneita naisia, väkivaltaa kokeneiden läheisiä sekä ammattilaisia, jotka tarvitsevat neuvoja asiakastyöhönsä. (Hietamäki ym. 2020, 3.) Aineistoni koostuu kahdeksasta Nollalinjan työntekijän haastattelusta, jotka analysoin käyttäen jäsenkategoria-analyysiä. Vaikka Nollalinja on suunnattu myös naisille, jotka ovat kohdanneet muissa, kun lähisuhteissaan väkivaltaa, keskityn omassa tutkimuksessani työntekijöiden kuvauksiin lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden henkilöiden kanssa tehtävästä työskentelystä, koska suurin osa soittajista on kokenut juuri lähisuhdeväkivaltaa.

Lähisuhdeväkivalta on monimutkainen ja moniulotteinen vakava yhteiskunnallinen, kansanterveydellinen sekä ihmisoikeudellinen ongelma, joka aiheuttaa sen kohteiksi joutuneille muun muassa pelkoa, kärsimystä ja traumoja sekä erilaisia taloudellisia kustannuksia yhteiskunnalle. Lähisuhdeväkivaltaa esiintyy kaikissa eri kulttuureissa ja yhteiskuntaluokissa. Lähisuhdeväkivalta on erilaista väkivaltaa verrattuna tilanteeseen, jossa väkivallan tekijä on tuntematon, koska lähisuhdeväkivallassa väkivallan tekijän ja väkivallan kokijan välillä on tunneside ja väkivaltaisesti käyttäytyvä henkilö on se, johon väkivallan kokijan pitäisi normaalisti pystyä luottamaan, esimerkiksi puoliso tai vanhempi. Tämä voi aiheuttaa väkivallan kokijalle ristiriitaisia tunteita ja hämmennystä, mikä vaikeuttaa väkivallasta kertomista ja esimerkiksi väkivaltaisesta suhteesta lähtemistä. Lähisuhdeväkivaltaan liittyy usein myös paljon väkivallan kokijan häpeää ja syyllisyyttä tilanteesta, mikä entisestään vaikeuttaa avun hakemista. Läheisissä ihmissuhteissa tapahtuva väkivalta voi olla myös vaikeampi tunnistaa väkivallaksi kuin silloin, kun tekijä on väkivallan kokijalle tuntematon. (Husso 2014; 261–262; Husso 2017, 1; Nipuli 2020, 15–16; Siukola 2014,10–11.)

Vaikka lähisuhdeväkivallan aiheuttamat ongelmat ovat olleet tunnistettuja pitkään, on lähisuhdeväkivaltaan puututtu yhteiskunnan tasolta melko myöhään verrattuna moneen muuhun

sosiaalisen ongelmaan puuttumiseen Suomessa. Lähisuhdeväkivalta onkin tunnistettu Suomessa yhteiskunnallisesti ongelmaksi vasta 1990-luvulla, jolloin poliittista sitoutumista edellyttänyt kansallisen tason työskentely lähisuhdeväkivallan vähentämiseksi käynnistyi. (Husso ym. 2015, 7.) 1990-luvulta alkaen yleistyi myös lähisuhdeväkivaltaan keskittynyt tutkimus (Holma & Partanen 2008, 277). Esimerkiksi väitöskirjatasolla asiaa ovat tutkineet Leo Nyqvist (2001), Marita Husso (2003), Auli Ojuri (2004), Minna Piispa (2004) ja Marianne Notko (2011). Aikaisempi tutkimus on painottunut lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden kokemuksia väkivallasta ja avun hakemisen prosesseista sekä tuonut esiin lähisuhdeväkivallan sukupuolittuneen luonteen, jossa nainen on yleensä lähisuhdeväkivallan kokijana ja mies tekijänä. Naisten tekemää lähisuhdeväkivaltaa on tutkinut esimerkiksi Aune Flinck (2006), joka tarkasteli väitöskirjassaan niin miesten kun naisten kokemuksia lähisuhdeväkivallasta sekä Emmi Lattu (2016) ja Pia Keiski (2018), jotka ovat väitöskirjoissaan käsitelleet juuri naisten väkivaltaisuutta lähisuhteissaan.

Lähisuhdeväkivaltaa ja sen kanssa työskentelevien työntekijöiden näkemyksiä on tutkittu vähemmän, mutta esimerkiksi Suvi Keskinen (2005) on väitöskirjassaan: ”Perheammattilaiset ja väkivaltatyön ristiriidat. Sukupuoli, valta ja kielelliset käytännöt”, tutkinut perheammattilaisten työskentelyä miesten naisiin kohdistaman parisuhdeväkivallan kanssa. Terhi Laine (2005) on tutkinut väitöskirjassaan ”Turvakotityön käytännöt, asiantuntijuus ja sukupuolen merkitys” turvakotityöntekijöiden asiantuntijuuspuheetta, sukupuolen tuottamista ja työntekijöiden identiteettejä. Lisäksi Raija Lindqvist (2009) on väitöskirjassaan: ”Parisuhdeväkivallan kohtaaminen maaseudun sosiaalityössä” käsitellyt sitä, miten sosiaalityöntekijät kohtaavat naisiin kohdistuvaa väkivaltaa maaseudun sosiaalityössä.

Väkivaltatyö on käsite, jonka avulla voidaan kuvata väkivallan kokijoiden, tekijöiden ja väkivaltaa todistavien tai sen kohteeksi joutuvien lasten kanssa tehtävää auttamistyötä (Nietola 2011,12). Tutkielmassani olenkin kiinnostunut lähisuhdeväkivallan kokijoiden kanssa tehtävästä väkivaltatyöstä ja sen sisällöistä. Ajattelen, että on tärkeä tutkia työntekijöiden näkemyksiä väkivaltatyöstä ja sen sisällöistä hyvin tärkeän asiakasnäkökulman lisäksi, jotta saadaan monipuolisesti tietoa väkivaltatyöstä ja sen tekemisestä (kts. Laine 2006). Aikaisemmassa suomalaisessa tutkimuksessa väkivaltatyötä on myös tutkittu suurimmaksi osaksi perinteisesti kasvokkain tapahtuvan auttamistyön kontekstissa (kts. Keskinen 2005, Laine 2005; Lindqvist 2009). Väkivaltatyötä tehdään kuitenkin myös puhelimessa ja internetissä, minkä takia tiedon saaminen myös näiden avun muotojen sisällöistä on tärkeää. Kiinnostuin lähisuhdeväkivallasta ilmiönä, kun tein sosiaalityön maisterivaiheen harjoittelun lapsiin kohdistuvan väkivallan vähentämiseen liittyvän

projektin parissa. Halusin oppia vielä enemmän siitä, miten lähisuhdeväkivaltaa kokeneita voidaan auttaa ja mistä lähisuhdeväkivaltatyön sisältö koostu. Minua myös kiinnostivat erilaiset auttamisen muodot ja se, miten mahdollisuus anonyymina pysymiseen vaikuttaa avun hakemiseen. Tämän takia päädyinkin tutkimaan juuri auttavassa puhelimessa tehtävää väkivaltatyötä.

Tutkielmani rakentuu kuudesta eri luvusta. Johdannon jälkeen käsittelen lähisuhdeväkivaltaa eri näkökulmista toisessa luvussa ja pyrin luomaan kuvan siitä, millainen ilmiö lähisuhdeväkivalta on ja kuinka se vaikuttaa sen kohteeksi joutuvien ihmisten elämään. Kolmannessa luvussa pyrin avaaman tarkemmin väkivaltatyön sisältöä ja siihen liittyviä teoriatietoja sekä tuomaan esiin aikaisempaa tutkimusta puhelimessa tehtävästä väkivaltatyöstä. Neljännessä luvussa kerron tämän tutkimuksen toteutuksesta sekä esittelen tutkimuksen metodologiset lähtökohdat ja pohdin tutkimukseni tekemiseen liittyviä eettisiä kysymyksiä. Luvussa viisi esitän analyysin tuloksista ja päätän tutkimukseni johtopäätöksiin luvussa kuusi sekä esittelen samalla myös jatkotutkimusaiheita.

2 Näkökulmia lähisuhdeväkivaltaan

Seuraavissa alaluvuissa käsittelen lähisuhdeväkivaltaa ilmiönä ja tuon esiin sen eri muotoja. Avaan myös tilastojen kautta väkivallan yleisyyttä Suomessa ja tuon esiin sitä, mitä vaikutuksia väkivallalla voi olla henkilölle, joka kokee väkivaltaa lähisuhteissaan. Nostan esiin myös tutkimustietoa avun hakemiseen vaikuttavista tekijöistä.

2.1 Väkivalta ilmiönä ja lähisuhdeväkivallan eri muodot

Kielellisesti väkivalta voidaan ymmärtää yhdeksi sanaksi, mutta sen sisään mahtuu suuri määrä ihmisten erilaisia kokemuksia ja hyvin monenlaisia tapoja ymmärtää ja selittää väkivaltaa ilmiönä. Väkivalta voikin merkitä hyvin erilaisia asioita eri ihmisille. (Hearn 1998, 15.) Jeff Hearn (1998, 16) määritteli kirjassaan ”The violences of men: How men talk about and how agencies respond to men's violence to women” teon väkivaltaiseksi, jos siihen voidaan liittää jokin tai jotkut seuraavista elementeistä: Ensiksi: teko sisältää väkivallan tekijän tai tekijöiden fyysistä tai muuta voimankäyttöä. Toiseksi: teolla on tarkoitus tehdä vahinkoa. Kolmanneksi: väkivaltaa on se, minkä väkivaltaa kokenut kokee vahingolliseksi ja/tai loukkaavaksi. Neljänneksi: väkivaltaa ovat ne toiminnat, teot tai tapahtumat, jotka joku kolmas taho, esimerkiksi oikeusviranomainen, on määrittänyt väkivallaksi. On tärkeää huomata, että nämä kaikki väkivallan elementit muuttuvat suhteessa vallitsevan aikakauden ja kulttuuriin normeihin.

Maailman terveysjärjestön WHO:n määritelmän mukaan väkivalta on ”Fyysisen voiman tai vallan tahallista käyttöä tai sillä uhkaamista, joka kohdistuu ihmiseen itseensä, toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään tai yhteisöön ja joka johtaa tai joka voi hyvin todennäköisesti johtaa kuolemaan, fyysisen tai psyykkisen vamman syntymiseen, kehityksen häiriytymiseen tai perustarpeiden tyydyttymättä jäämiseen” (Krug ym. 2005, 21). WHO:n määritelmässä keskeisenä voidaan pitää sitä, että se yhdistää väkivallan määritelmän itse tekoon eikä sen lopputulokseen, määritelmän ulkopuolelle jäävät siten tahattomat tapaukset, kuten liikenneonnettomuudet (Krug ym. 2005, 21–22). Määriteltäessä tekoa väkivaltaiseksi pohditaankin yleensä sitä, onko teko tehty tarkoitukselliseksi ja onko päämääränä ollut satuttaminen, vai onko kyse vahingosta, ymmärtämättömyydestä tai teosta, jonka seuraukset ovat pahempia kuin aikomus (Ronkainen 2017, 19). WHO:n raportissa tuodaan kuitenkin esille se, että vaikka väkivalta erotetaan vammoja aiheuttavista vahingoista väkivallan käytön tahallisuus ei välttämättä tarkoita sitä, että sillä halutaan aiheuttaa vahinkoa, esimerkiksi

vanhempi, joka ravistelee vauvaansa saadakseen tämän hiljentymään. Oman toiminnan ja tarkoitetun seurauksen välillä voi tällöin olla selkeä ero. Väkivaltaisen teon tekijä saattaakin tehdä tietoisesti teon, jota objektiivisesti tarkastellen voidaan pitää vaarallisena ja todennäköisesti negatiivisiin seurauksiin johtavana, mutta jota tekijä ei ajattele sellaiseksi. (Krug ym. 2005, 22.)

Väkivalta voidaan jakaa kolmeen eri tarkastelutasoon: väkivalta kollektiivisella tasolla, väkivalta ihmisten välisellä tasolla ja ihmisen itseensä kohdistama väkivalta. Ihmisten välinen väkivalta voidaan jakaa kahteen eri alaryhmään, ensimmäisenä ryhmänä yhteisöllinen väkivalta eli väkivalta, joka tapahtuu ei-sukulaisten kesken ihmisten välillä, jotka saattavat tuntea toisensa tai olla toisilleen tuntemattomia. Tällainen väkivalta tapahtuu yleensä kodin ulkopuolella. Tähän luokitellaan esimerkiksi tuntemattoman tekijän tekemät seksuaalirikokset, erilaiset umpimähkäiset väkivallanteot tai erilaisten instituutioiden piirissä, kuten työpaikalla tai koulussa, tapahtuva väkivalta. Toinen ihmisten välisen väkivallan muoto on perheenjäsenten ja muiden läheisten välinen väkivalta, joka yleensä tapahtuu kodin piirissä, vaikkakaan ei aina. Tähän väkivallan muotoon kuuluu esimerkiksi parisuhdeväkivalta. (Krug ym. 2005, 23.) Omassa tutkimuksessani tarkastelen juuri perhe- ja muissa läheisissä ihmissuhteissa tapahtuvaa väkivaltaa, johon liittyvää käsitteistöä avaan seuraavaksi.

Perheväkivallan käsitteellä tarkoitetaan yleensä ydinperheeseen kuuluvien jäsenten välistä väkivaltaa ja se on ollut suomalaisessa väkivaltatyössä tyypillisesti käytetty termi (Eskonen 2005, 20–21; Lindqvist 2009, 19; Säävälä ym. 2006, 14). Parisuhdeväkivallasta puhuttaessa taas tarkoitetaan yleensä kahden toisiinsa tavalla tai toisella intiimisti sidoksessa (seurustelusuhde, avo- tai avioliitto) olevien ihmisten välistä väkivaltaa. Parisuhdeväkivaltaan kuuluu myös suhteen päättymisen jälkeen tapahtuva väkivalta. (Ronkainen 2017, 32 Lindqvist 2009, 19–20.) Parisuhdeväkivalta on tutkimusten mukaan yksi yleisimmistä lähisuhdeväkivallan muodoista (Säävälä ym. 2006, 14). Käsitteenä lähisuhdeväkivalta taas kuvaa kaikkea väkivaltaa, jota tapahtuu ihmisten välisississä lähisuhteissa ja lähisuhdeväkivallan käsitteen sisään kuuluvatkin siten myös väkivallan tekijän ja kokijan suhdetta tarkemmin kuvaavat käsitteet, kuten parisuhdeväkivallan ja perheväkivallan käsitteet. Lähisuhdeväkivalta kuvaa käsitteenä väkivaltaa, joka kohdistuu nykyiseen tai entiseen avo- tai aviopuolisoon tai seurustelukumppaniin. Lähisuhdeväkivallan käsitteen sisälle kuuluu myös lapsiin, lapsipuoliin, sisaruspuoliin, ydinperheen ulkopuolella asuviin vanhempiin ja muihin sukulaisiin sekä ystäviin ja tuttaviin kohdistuvaa väkivaltaa. (Hyvärinen & Hautamäki 2013, 6; Nyqvist 2001, 19.) Käytän tutkimuksessani lähisuhdeväkivallan käsitettä, koska Nollalinjan palvelut on suunnattu kaikille, jotka läheisissä ihmissuhteissaan kokevat väkivaltaa. Lähisuhdeväkivallan käsite onkin

laajin perhesuhteissa ja lähisuhteissa tapahtuvaa väkivaltaa kuvaavista käsitteistä, jolloin sen käyttö ei rajaa mitään lähisuhteissa tapahtuvan väkivallan muotoa pois tutkimukseni tarkastelusta. (Säävälä ym. 2006, 14.)

Tutkimuksissa väkivaltaa kuvaavia käsitteitä on määritelty eri tavoin ja niille on annettu eri merkityksiä, eri tutkimusperinteistä käsin (Siltala, Holma & Hallaman-Keiskoski 2014, 113). Lähisuhdeväkivallan eri ilmenemismuotoja onkin tyypillisesti jaoteltu eri muotoihin, vaikka väkivallan muotojen erottelu on kuitenkin käytännössä vaikeaa, sillä ne esiintyvät usein samanaikaisesti eivätkä ole välttämättä selkeästi toisistaan eroteltavissa. Esimerkiksi fyysistä väkivaltaa suhteessa ilmenee tuskin koskaan ilman henkistä väkivaltaa. Toisaalta väkivallan luokittelu mahdollistaa sen, että väkivallan monet eri muodot kyetään tunnistamaan ja niistä pystytään puhumaan sekä niitä pystytään sanoittamaan. (Notko 2011, 24–26.)

Väkivalta on jaoteltu usein kolmeen eri luokkaan, jotka ovat: henkinen, fyysinen ja seksuaaliväkivalta. Fyysinen väkivalta ilmenee ihmisen fyysisen koskemattomuuden tahallisena loukkauksena ja se voi olla esimerkiksi lyömistä, tukistamista, potkimista, tönimistä, kuristamista. Henkinen väkivalta ilmenee henkilön psyykkisen hyvinvoinnin tahallisena vahingoittamisena ja se voi olla esimerkiksi pelottelua, kontrollointia, vähättelyä, nöyryyttämistä, eristämistä ja sosiaalisen kanssakäymisen rajoittamista. (Bildjuschkin ym. 2020, 9; THL 2020a.) Tyypillisesti henkisen väkivallan on ajateltu olevan lievempää kuin fyysisen väkivallan, mutta tutkimusten mukaan henkisen väkivallan vaikutukset psyykkiseen hyvinvointiin näyttäisivät itse asiassa olevan jopa suurempia kuin muunlaisen väkivallan vaikutukset (Siltala, Holma & Hallman-Keiskoski 2014). Seksuaaliväkivalta on väkivaltaa, joka ilmenee ihmisen seksuaalisen koskemattomuuden tai itsemääräämisoikeuden tahallisena vahingoittamisena. Seksuaaliväkivallaksi luokitellaan esimerkiksi raiskaus ja sukupuoliyhteyteen tai seksuaalisen kanssakäymisen eri muotoihin pakottaminen. (Bildjuschkin ym. 2020, 9; THL 2020a.)

Muita väkivallan muotoja ovat muun muassa taloudellinen väkivalta sekä eron jälkeen tapahtuva vaino. Taloudellinen väkivalta ilmenee ihmisen taloudellisiin asioihin liittyvän itsemääräämisoikeuden rajoittamisena tai loukkaamisena, esimerkiksi toisen rahan käytön kontrollointina, kiristämisenä ja toisen rahojen ottamisena omaan käyttöön. (Bildjuschkin ym. 2020; THL 2020a.) Vainoaminen on väkivaltaa parisuhteen päättymisen jälkeen. Vaino on tavoitteellista toimintaa, jossa tekijä kontrolloi vainoamisen kokijan arkea, toimintamahdollisuuksia ja sosiaalista tilaa. Vaino aiheuttaa sen kohteeksi joutuvassa pelkoa, ahdistuneisuutta ja turvattomuutta. (Nikupeteri & Laitinen 2017, 21.) Lapsen altistuminen perheenjäsenten väliselle väkivallalle ja sen

todistuminen, käsitetään nykyisin myös yhdeksi lapsiin kohdistuvan väkivallan muodoksi (Hakulinen, Riihonen & Laajasalo 2019, 211). Nollalinjalla yleisin väkivallan muoto, mitä soittajat kuvasivat, on henkinen väkivalta. Tämän jälkeen yleisimmät väkivallan muodot olivat fyysinen väkivalta ja väkivallan uhka. Muita väkivallan muotoja, jotka nousivat puheluissa esiin, ovat muun muassa taloudellinen väkivalta, seksuaalinen väkivalta ja vaino. (Hietamäki ym. 2020, 61.)

2.2 Lähisuhdeväkivalta numeroina

Tilastokeskuksen tietojen mukaan vuonna 2019 parisuhde- tai lähisuhdeväkivallan kohteeksi joutui 10 600 ihmistä, joista alaikäisiä oli noin 25 prosenttia. Tilastokeskuksen tiedossa ovat vain viranomaisten tietoon tulleet tapaukset. Puolet aikuisiin kohdistuneesta perhe- ja lähisuhdeväkivallasta oli avio- tai avopuolisoiden välistä ja entisten avio- tai avopuolisoiden välillä väkivaltaa esiintyi 21 prosentissa tapauksista. Avio- tai avopuolisoiden sekä entisten kumppanien tekemässä väkivallassa väkivaltaa kohdistui naiseen noin 80 prosentissa tapauksista. Kaikista aikuisista väkivaltaa kokeneista noin 77 prosenttia oli naisia ja kaikista epäillyistä 78 prosenttia oli miehiä. (SVT 2020.) Vuosien 2010–2018 aikana Suomessa on kuollut 134 naista kumppaninsa tai ex-kumppaninsa surmaamana. Miehiä on vuosien 2010–2018 välillä kuollut kumppaninsa tai ex-kumppaninsa surmaamana 43. (Lehti 2020, 28.) Suomessa toteutetun kansallisen rikosuhritutkimuksen mukaan entisen tai nykyisen puolison tai seurustelukumppanin tekemän väkivallan tai sen uhan kohteeksi oli joutunut kolme prosenttia miehistä ja seitsemän prosenttia naisista vuonna 2019. Rikosuhritutkimuksen kyselyyn osallistui 4332 henkilöä ja se oli suunnattu 15–84-vuotiaille. (Danielsson & Näsi 2020, 13.)

Rikostilastot ja muut viranomaislähteet kuvaavat väkivallan ja muiden rikosten yleisyyttä vain osin, koska vain osa tehdyistä rikoksista tulee viranomaisten tietoon. Tämä johtuu sitä, että ihmiset eivät ilmoita kaikista heihin kohdistuneista rikoksista. Se, ilmoittaako ihminen häneen kohdistuneesta rikoksesta, riippuu monesta asiasta, kuten siitä, tulkitsevatko ihmiset heihin kohdistuneet teot rikoksiksi ja haluavatko he, että tekijä joutuu teoistaan vastuuseen. Asiasta ilmoittaminen voidaan myös kokea nöyryyttävänä ja väkivaltaa kokenut henkilö saattaa syyllistää tilanteestaan tai tapahtumasta itseään tai pelätä, uskotaanko häntä. Yleisiä uhritutkimuksia on taas kritisoitu siitä, että ne eivät ota huomioon lähisuhdeväkivallan toistuvaa luonnetta vaan tarkastelevat tekoja yksittäisinä. Väestötutkimuksissa saadaan myös toisistaan poikkeavia tuloksia riippuen siitä, miten väkivallasta on kysytty, millainen vastaajajoukko on valittu sekä millä aikavälillä tapahtunutta väkivaltaa tarkastellaan. (Piispa & Heiskanen 2017, 70–78.)

Euroopan unionin perusoikeusvirasto (FRA) teki vuonna 2014 kansainvälisen tutkimuksen naisiin kohdistuvasta väkivallasta EU:n alueella. Tutkimustulosten mukaan 30 prosenttia suomalaisnaisista oli kokenut joko nykyisen tai entisen kumppaninsa taholta fyysistä tai seksuaalista väkivaltaa 15 vuoden ikävuoden jälkeen. EU:n alueella keskimäärin 22 prosenttia naisista oli kokenut vastaavanlaista väkivaltaa. Tutkimus oli toteutettu satunnaisotannalla kerätyn, 42 000 18─74-vuotiaan naisen haastattelua käsittävän aineiston pohjalta. (FRA 2014, 28–29.) Tarkasteltaessa kansainvälisiä raportteja väkivallan kokemuksista on kuitenkin aina hyvä huomioida se, että tasa-arvoindeksillä mitattuna korkean tasa-arvon maissa naisiin kohdistuvaa väkivaltaa on raportoitu useammin kuin matalan tasa-arvon maissa. Sukupuolten välisen tasa-arvon lisääntyminen voi kasvattaa naisten tietoisuutta väkivallasta ja sitä kautta halukkuutta kertoa siitä. (Piispa & Heiskanen 2017, 76─78.) Markku Heiskanen ja Elina Ruuskanen (2010) ovat tehneet miehiin kohdistuvasta väkivallasta Suomessa tutkimuksen ”Tuhansien iskujen maa. Miesten kokema väkivalta Suomessa”. Tutkimuksen mukaan naiset ja miehet olivat nykyisessä parisuhteessaan kokeneet väkivaltaa melkein yhtä usein. Kuitenkin päättyneissä suhteissa naiset olivat kokeneet väkivaltaa kaksi kertaa useammin kuin miehet. Naisille aiheutui tutkimuksen mukaan myös parisuhdeväkivallasta yli kaksi kertaa useammin fyysisiä vammoja kuin miehille ja yli kolme kertaa useammin psyykkisiä seurauksia. (Heiskanen & Ruuskanen 2010, 46.)

Nollalinjaan puheluita tuli sen ensimmäisten toimintavuosien 2017 ja 2018 aikana lähes 8000 puhelua. Vuoden 2019 kevätpuoliskolla tuli 6704 puhelua, mikä on 84 prosenttia koko edellisen vuoden puheluista. Yhteensä Nollalinjaan tuli ensimmäisen 2,5 vuoden aikana 22 600 puhelua, joista 16 000 puheluun vastattiin. Nollalinjaan soitetuista puheluista 61 prosenttia koski lähisuhdeväkivaltaa tai naisiin kohdistuvaa väkivaltaa ja loput muita asioita. Soittajilla oli esimerkiksi erilaisia päihde- ja mielenterveysongelmia, jolloin soittajat pyrittiin ohjaamaan muualle avun piiriin. Nollalinjalle soitettiin myös erilaisia pilailusoittoja. (Hietamäki ym. 2020, 3,44.)

Selkeästi eniten Nollalinjaan soittivat väkivallan kokijat (7931). Toiseksi suurin ryhmä soittajista olivat väkivallan kohteeksi joutunen henkilöiden läheiset (972). Väkivallan tekijöitä (336) soitti myös Nollalinjaan, vaikka palvelu ei varsinaisesti ole heille suunnattukaan. Viranomaisia soitti vähiten. (Hietamäki ym. 2020, 54.) Suurin osa Nollalinjaan soittaneista oli kokenut parisuhdeväkivaltaa, ja väkivallan tekijä oli joko nykyinen tai entinen puoliso tai seurustelukumppani (76 %). Nollalinjaan soitettiin myös muiden perheenjäsenten tekemästä väkivallasta, kuten vanhempien lapsiin kohdistamasta (9 %) ja lasten vanhempiin kohdistamasta väkivallasta (3 %) sekä muiden perheenjäsenten tai sukulaisten kohdistamasta väkivallasta (5 %) Nollalinjaan soitettiin myös muissa läheisissä ihmissuhteissa tapahtuvasta väkivallasta, kuten ystävän tekemästä väkivallasta ja myös

tuntemattomien tai esimerkiksi työkavereiden tekemästä väkivallasta. Puheluissa noin 83 prosentissa väkivallan kohteena oli nainen. Mies oli väkivallan kohteena 13 prosentissa puheluista. (Hietamäki ym. 2020, 3, 53–56.)

2.3 Lähisuhdeväkivallan seuraukset ja avun hakemiseen vaikuttavat tekijät

Lähisuhdeväkivalta vaikuttaa kielteisesti väkivallan kokijan hyvinvointiin, itsetuntoon ja elämänhallintaan ja turvallisuudentunteeseen. Lähisuhdeväkivallan kohteeksi joutuminen voi aiheuttaa myös pidempiaikaisia haitallisia seurauksia ja terveysriskejä ihmiselle, vaikka väkivalta olisikin päättynyt. (Campbell 2002; Coker ym. 2002; Matheson ym. 2015.) Väkivalta aiheuttaa taloudellisia kustannuksia myös yhteiskunnalle muun muassa lisäämällä terveydenhuoltojärjestelmän, sosiaalihuollon ja oikeuslaitoksen kuluja. Suomessa on arvioitu lähisuhdeväkivallan kustannusten olevan vuosittain noin 90 miljoonaa euroa. (Krug ym. 2005, 30–31; STM 2017.)

Fyysisiä seurauksia lähisuhdeväkivallasta ovat esimerkiksi haavat, mustelmat, ruhjeet, murtumat ja aivotärähdykset. Jos nainen on raskaana, kun häneen kohdistuu väkivaltaa, voi se vahingoittaa sikiön terveyttä ja lisätä keskenmenon riskiä. Lähisuhdeväkivaltaa kokevilla voi myös olla erilaisia psykosomaattisia oireita kuten ruokahalutomutta, rintakipua erilaista särkyä ja vatsavaivoja. (Campbell 2002; Piispa ym. 2006, 64–68.) Psyykkisiä seurauksia, joita lähisuhdeväkivalta aiheuttaa väkivaltaa kokeville, ovat esimerkiksi ylirasittuneisuus, muistin ja keskittymiskyvyn heikkeneminen ja aloitekyvyttömyys (Piispa ym. 2006, 64–68). Lähisuhdeväkivallan kokeminen voi myös aiheuttaa pidempiaikaisia mielenterveyden häiriöitä, kuten masennusta ja traumaperäinen stressihäiriön (PTSD) syntymisen. Lähisuhdeväkivalta voi myös johtaa erilaisten ahdistuneisuushäiriöiden kehittymiseen sekä lisätä alkoholin ja muiden päihteiden käyttöä. (Campbell 2002; Coker ym. 2002; Oram, Khalifeh & Howard 2017.) Markku Heiskasen ja Elina Ruuskasen (2010, 24) tutkimuksen mukaan tyypilliset psyykkiset seuraukset parisuhdeväkivallasta ovat naisille pelko, viha ja itsevarmuuden heikkeneminen tai haavoittuvuuden tuntemukset, miehille taas viha, masennus ja järkytys. Nollalinjan toiminnasta kerätyissä tiedoissa käy ilmi, että soittajat kuvaavat hyvin monenlaisia erilaisia negatiivisia seurauksia, joita heihin kohdistunut väkivalta on aiheutunut. Väkivalta on aiheuttanut soittajalle muun muassa masentuneisuutta, ahdistuneisuutta, uupumusta, toivottomuudentunnetta, pelkoa, erilasia itsetunto-ongelmia ja syyllisyyttä sekä erilaisia fyysisiä vammoja, kuten mustelmia ja kipua. (Hietamäki ym. 2020, 67–68.)

Se, miten väkivalta vaikuttaa ihmiseen, voi vaikuttaa myös siihen, kuinka hän pystyy hakemaan apua omaan tilanteeseensa. Ihmisillä on myös aina yksilölliset syyt siihen, miksi hakevat tai eivät hae apua lähisuhdeväkivaltaan. Väkivallan seurauksena ihminen voi kokea voimattomuutta ja kykenemättömyyttä päätöksentekoon ja pitkään jatkunut väkivalta voikin vähentää väkivaltaa kokeneen voimavaroja ja sitä kautta mahdollisuuksia hakeutua avun piiriin. Ihmiset eivät myöskään aina tunnista heille tapahtuneita asioita väkivallaksi. Väkivallan tekijä on voinut myös eristää väkivallan kokijan läheisistään, jolloin asiasta puhumisen ja avun saamisen kynnys voi olla korkea. Lähisuhdeväkivaltaan liittyy myös usein paljon väkivallan kokijan syyllisyyttä ja häpeää tilanteesta, mikä voi estää avun hakemisen. Väkivaltaa kokenut henkilö saattaa esimerkiksi hävetä väkivallan kohteeksi joutumista ja syyttää tilanteesta itseään. (Husso 2003, 286–271; Kaittila 2017, 89–103.)

Pelko väkivallan tekijää kohtaan ja esimerkiksi uhkaukset väkivallan kokijan tai hänen läheistensä vahingoittamisesta ja avun hakemisen seurauksista voivat estää avun hakemisen. Toisaalta myös halu suojella väkivaltaa käyttänyttä henkilöä voi estää avun hakemisen. Tunteet väkivallan tekijää kohtaan voivatkin olla ristiriitaiset. Esimerkiksi väkivaltaisesta parisuhteesta voi olla vaikea irtaantua sen takia, että suhde harvemmin on vain pelkkää väkivaltaa. Toivo ja tekijän lupaus paremmasta, rakkaus sekä sitoutuminen tekijään voivat saada väkivallan kokijan pysymään suhteessa väkivallasta huolimatta. Voidaankin ajatella, että sekä positiiviset että negatiiviset tunteet sitovat väkivallan kokijaa väkivaltaiseen suhteeseen. Päätökseen avun hakemisesta voivat vaikuttaa myös suuresti aikaisemmat kokemukset sekä läheisverkostolta että viranomaisilta saadusta tuesta tai sen puutteesta. (Kaittila 2017, 89–103; Keskinen 2005, 72.)

Lähisuhdeväkivaltaan avun hakemiseen vaikuttavat myös esimerkiksi se, miten apua on saatavilla ja tietääkö väkivallan kokija tarjolla olevasta avusta, sekä erilaiset käytännölliset kysymykset, kuten, miten erilaiset taloudelliset asiat tai lasten huoltajuusasiat järjestyvät. Myös erilaiset asenteet ja toiveet voivat vaikuttaa avun hakemiseen, esimerkiksi toive pitää ydinperhe koossa tai erilaiset uskonnolliset ja kulttuuriset normit. Ihminen ei myös aina tunnista häneen kohdistuvaa lähisuhdeväkivaltaa väkivallaksi, jolloin hän ei myöskään osaa hakea apua siihen. (Liang ym. 2005; Kaittila 2017, 89–103.)

Yhteenvetona lähisuhdeväkivallasta ilmiönä voidaan todeta, että lähisuhdeväkivalta on hyvin monimuotoinen ilmiö, jonka negatiiviset vaikutukset heijastuvat monella eri tavalla väkivallan kokijan elämään. Väkivaltatyön ja tutkimukseni ymmärtämisen kannalta on tärkeää kiinnittää

huomiota siihen, millainen ilmiö lähisuhdeväkivalta on, koska lähisuhteissa tapahtuva väkivalta eroaa yleensä muusta väkivallasta niin muotona kuin kokemuksenakin. Ilman ymmärrystä lähisuhdeväkivallasta ilmiönä on vaikea ymmärtää sitä, miten sen kanssa työskennellään. Seuraavassa luvussa avaan tarkemmin sitä, millaista apua lähisuhdeväkivaltaa kokeville on tarjolla eri organisaatioissa, erityisesti auttavissa puhelimissa.

3 Väkivaltatyö ja sen sisällöt

Avaan seuraavissa alaluvuissa tarkemmin väkivaltatyön käsitettä ja sitä, missä kaikissa eri organisaatioissa Suomessa tehdään väkivaltatyötä ja lyhyesti väkivaltatyön taustaa. Tämän jälkeen tarkastelen sitä, mitä väkivaltatyön sisältöön keskeisesti kuuluu. Tarkastelen erityisesti väkivallan kokijoiden kanssa tehtävää työskentelyä enkä siitä syystä avaa esimerkiksi väkivallan tekijöiden kansaa tehtävää työskentelyä tarkemmin. Perustelen rajaustani sillä, että tutkielmani keskittyy juuri väkivallan kokijoiden kanssa tehtävään työskentelyyn. Käsittelen myös Nollalinjan toimintaa ja esittelen aikaisempaa tutkimustietoa puhelimessa tehtävästä väkivaltayöstä. Tutkimusta auttavista puhelimista on tehty melko vähän (Hietamäki & Paukkunen 2021). Minun olikin haastavaa löytää juuri omaa tutkimustani ja tutkimusasetelmaani taustoittavaa tutkimusta. Onnistuin kuitenkin löytämään joitain melko läheisesti omaan tutkimukseeni liittyvää tutkimustietoa auttavissa puhelimissa tehtävästä väkivaltatyöstä.

3.1 Väkivaltatyön tausta ja väkivaltatyö eri organisaatioissa

Väkivaltatyöllä tarkoitetaan väkivallan kokijoiden, tekijöiden ja väkivaltaa todistavien tai kokevien lasten auttamistyötä. Väkivaltatyöstä on myös käytetty nimityksiä väkivallan ehkäisy ja väkivallan vastainen työ. Lähisuhdeväkivallan vastainen työ muodostuu ennaltaehkäisevästä työstä, akuuttista kriisiavusta sekä pitkäkestoista avusta ja tuesta, kun väkivaltaa on tapahtunut. (Ewalds, Karjalainen & Peltonen 2019, 3; Lindqvist 2009, 73; Nietola 2011, 12¸ Säävälä ym. 2006, 14.) Omassa tutkimuksessani käytän väkivaltatyön käsitettä puhuessani juuri väkivallan kokijoiden kanssa tehtävästä väkivaltatyöstä ja erityisesti työstä, jota tehdään, kun väkivaltaa on jo tapahtunut, tai on uhka siihen, että väkivaltaa tapahtuu. Käytän väkivaltatyön käsitettä myös kuvaamaan sitä auttamistyötä, mitä Nollalinjalla tehdään lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden kanssa.

Kuten johdannossa käy ilmi, lähisuhdeväkivaltaan on yhteiskunnallisella tasolla puututtu melko myöhään. Vaikka perhe- ja parisuhteita on säädelty institutionaalisesti pitkään, on ne toisaalta ymmärretty ihmisten yksityiseen piiriin kuuluviksi suhteiksi, joihin muihin ihmissuhteisiin liitetyt yhteiskunnan säännöt eivät välttämättä päde (Husso & Virkki 2008, 261). Tämä on näkynyt myös lainsäädännön puuttumattomuudessa lähisuhdeväkivaltaan, esimerkiksi raiskaus avioliitossa kriminalisoitiin vasta vuonna 1994 (Nyqvist 2001, 28). Julkinen palvelujärjestelmä ei ole myöskään kyennyt vastaamaan riittävästi lähisuhdeväkivallan kokijoiden palvelutarpeisin. Suomessa erilaiset järjestöt ovat tehneet ja tekevät merkittävän osan lähisuhdeväkivallan vastaisesta työstä. Yhtenä keskeisenä toimijana ovat olleet Ensi- ja turvakotien liitto sekä erilaiset projektirahoituksella toimineet järjestöt. Vaikka osan järjestöistä rahoituspohja on vakiintunut ja rahoituksen määrä lisääntynyt toimivat, monet järjestöt kuitenkin kokonaan tai osin sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) jakamien, Veikkauksen tuottoihin perustuvien, avustusten varassa. Epävarmuus rahoituksesta vaikeuttaakin toiminnan suunnittelua. Järjestöt ovat myös kertoneet asiakasmäärien lisääntymisestä, vaikka resurssit eivät ole välttämättä lisääntyneet vastamaan uusia asiakasmääriä. Etenkin matalan kynnyksen palvelujen kohdalla liian vähäiset resurssit ovat haaste. (Ruuskanen 2020, 21.)

Väkivaltatyössä on kuitenkin menty viime vuosikymmeninä eteenpäin yhteiskunnallisella tasolla ja esimerkiksi lainsäädännössä on tapahtunut huomattavia uudistuksia. Vuonna 2014 hyväksytty sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määritteli ensimmäisen kerran, että sosiaalipalveluja on järjestettävä ”lähisuhde- ja perheväkivallasta sekä muusta väkivallasta ja kaltoinkohtelusta aiheutuvaan tuen tarpeeseen” (11 § 5 mom.). Tämä asettikin kunnille uusia velvoitteita suhteessa lähisuhdeväkivallan kohtaamiseen ja väkivaltatyöhön. (Niklander, Notko & Husso 2019,15.) Vuonna 2015 turvakotien rahoitus siirtyi valtion vastuulle. Sitä ennen turvakotipalvelujen rahoitus- ja järjestämisvastuu kuuluivat kunnille, mikä loi turvakotien rahoitukseen epävarmuutta. (Niklander, Notko & Husso 2019,15; Ronkainen 2008, 391.) Vuonna 2015 Suomessa voimaan astui myös Istanbulin sopimus eli Euroopan neuvoston yleissopimus naisiin kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan ehkäisemisestä ja torjumisesta. Istanbulin sopimus korostaa ennaltaehkäisyn merkitystä, mutta se sisältää myös runsaasti velvoitteita, joiden avulla pyritään suojamaan niitä henkilöitä, joihin on kohdistunut väkivaltaa. Se sisältää myös velvoitteita tekijöiden saattamisesta rikosoikeudelliseen vastuuseen teoistaan. (Niklander, Notko & Husso 2019,15.) Istanbulin sopimus on ensimmäinen naisiin kohdistuvaa väkivaltaa ja perheväkivaltaa nimenomaisesti sääntelevä Euroopassa sovellettava oikeudellisesti sitova kansainvälinen sopimus (Nipuli 2020, 11).

Rebecca Macy ja hänen kollegansa (2009) ovat tutkineet lähisuhdeväkivallan uhreille tarkoitettuja palveluita ja tehneet yhteenvedon niistä ydinpalveluista, joita pitäisi olla tarjolla väkivaltaa kokeneille. Näitä palveluita ovat muun muassa erilaiset kriisipalvelut, oikeudellinen ja lääketieteellinen apu, tukiryhmät, yksilöllinen neuvonta ja erilaiset turvakotipalvelut. Näiden palveluiden toteutus Suomessa jakautuu yleensä eri sektoreille. Leo Nyqvist (2001) on väitöskirjassaan ”Väkivaltainen parisuhde asiakkuus ja muutos” jakanut lähisuhdeväkivaltaan liittyvät auttamis- ja interventiotahot kolmeen eri ryhmään: terveydenhuollollisiin, juridisiin (poliisi ja oikeuslaitos) ja psykososiaalisiin palveluihin. Tämän määrittelyn mukaan suurimmaksi auttamissektoriksi muodostuivat psykososiaaliset palvelut. Psykososiaalisiin palveluihin kuuluvat muun muassa turvakotipalvelut ja sen eri palvelut, perheneuvolat, lastensuojelun ja muut kunnan sosiaalitoimistojen palvelut sekä yksilö-, perhe-, ja ryhmätyöpalvelut, joilla tarkoitetaan erilaisia yksilöterapioita, väkivaltaisille miehille tarkoitettuja hoitoryhmiä sekä vertaistukiryhmiä. Nämä eri toimijoiden palvelut voivat toimia myös päällekkäin asiakkaiden elämässä. On myös tärkeä huomata, että kaikki asiakkuudet eivät ole välttämättä asiakkaiden itsensä valitsemia, vaan esimerkiksi poliisin tai lastensuojelun puuttuminen tilanteeseen voi perustua vallitsevan lainsäädännön noudattamiseen. (Nyqvist 2001, 154.)

Suomalaisessa palvelujärjestelmässä väkivaltatyötä tehdäänkin erilaisissa organisaatioissa ja sektoreilla, eri ammattilaisten toimesta. Väkivaltatyötä tekeviä organisaatioita on jaoteltu väkivaltaspesifeihin- ja yleisiin organisaatioihin. Yleisillä- tai peruspalveluilla tarkoitetaan organisaatioita, joille väkivalta on yksi työn osa-alue ja ongelma sen muiden perustehtävien ja ongelmien joukossa. Näitä yleisiä palveluita tarjoavia organisaatioista ovat esimerkiksi poliisi, terveydenhuolto ja sosiaalitoimi. Poliisin ja myös oikeuslaitoksen työhön kuuluu väkivallantekojen käsittely ja niiden rikosoikeudellinen tutkinta. Terveydenhuollossa hoidetaan väkivallasta syntyneet fyysiset vammat ja mielenterveyspuolella hoidetaan väkivallan aiheuttamia psyykkisiä oireita. Sosiaalitoimi auttaa väkivallan kohteeksi joutuneita akuuteissa tilanteissa, esimerkiksi sosiaalipäivystyksessä, mutta sosiaalitoimessa käsitellään myös väkivallan seurauksia sen eri sektoreilla, esimerkiksi lastensuojelussa. (Keskinen 2005, 92–93.)

Terveyden- ja sosiaalihuollon ammattilaisilla, poliisilla ja oikeusviranomaisilla onkin kullakin oma perustehtävänsä ja ammatillinen tietämys väkivallasta, johon väkivaltaan puuttuminen suhteutuu. Tämä voi tehdä väkivaltaan puuttumisesta haasteellista, koska väkivaltatyö ei ole välttämättä niiden tutuin toiminta-alue. Yleisissä palveluissa lähisuhdeväkivaltaan puuttumisesta hankalaa voi tehdä

myös se, että lähisuhdeväkivallan uhrien auttaminen kuuluu usein monelle eri palvelujärjestelmän sektorille, kuulumatta kuitenkaan minkään organisaation pääasialliseen tehtävään. (Ojuri 2004, 157; Ojuri & Laitinen 2015, 13.) Peruspalveluiden tehtäväksi väkivaltatyössä voidaan ajatella oman ydintehtävänsä lisäksi olevan väkivallan kohteeksi joutuneiden tunnistaminen, neuvojen antaminen, kohtaaminen ja tukeminen, sekä tarvittaessa jatko-ohjaus muihin palveluihin, kuten väkivaltaspesifeihin palveluihin (Nietola 2011, 16).

Väkivaltaspesifeissä organisaatioissa työ keskittyy nimenomaan väkivaltaan ja sen käsittelyyn. Asiakkaat väkivaltaspesifeissä palveluissa ovat joko väkivallan tekijöitä, kokijoita tai väkivaltaa todistaneita lapsia. Suomessa väkivaltaerityisten palvelujen kokonaisuuden voidaan ajatella muodostuvan turvakodeista ja väkivaltatyön avopalveluista. (Ojuri & Laitinen 2015, 13.) Turvakotilaki (1354/2014§3) määrittelee ”turvakodin ympärivuorokautiseksi, asiakkaalle maksuttomaksi kriisityön yksiköksi, johon lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokeva henkilö tai perhe voi oma-aloitteisesti tai viranomaisen tai jonkun muun tahon ohjaamana mennä, tarvittaessa myös nimettömänä”. Turvakotipalvelu itsessään koostuu välittömästä kriisiavusta, ympärivuorokautisesta turvatusta asumisesta sekä akuuttiin tilanteeseen liittyvästä psykososiaalisesta tuesta, neuvonnasta ja ohjauksesta. Turvakodit tarjoavat mahdollisuuden myös vertaistukeen (Turvakotilaki 1354/2014§5; Ojuri & Laitinen, 2015, 13). Vuonna 2020 Suomessa oli 29 turvakotia, joista 19 on Ensi- ja turvakotiliiton ylläpitämiä (THL 2020b; Ensi- ja turvakotien liitto 2021).

Väkivaltaspesifejä avopalveluita on tarjolla niin fyysisesti kasvokkain kuin myös erilaisina valtakunnallisina verkko- ja puhelinpalveluina. Näihin palveluihin kuuluvat esimerkiksi turvakotien avopalvelut ja jälkihuolto, vertaistukiryhmät, yksilötyöskentely (eri osapuolten kanssa), vanhemmuustyö, kriisiasunnot, vertaistukiryhmät ja erityiset väkivallan kokeneille tarkoitetut neuvontapalvelut. (Nietola 2011, 16.) Seksuaaliväkivaltaa kokeneille on myös perustettu sairaaloiden yhteyteen kuusi Seri-tukikeskusta eri puolille Suomea. Seri-tukikeskus on matalan kynnyksen tukiyksikkö, jonne seksuaaliväkivaltaa kokenut voi hakeutua itse tai viranomaisen ohjaamana. Palvelu sisältää oikeuslääketieteellisen näytteenoton, tilanteen kokonaisarvion, akuutti- ja kriisivaiheen tuen sekä jatko-ohjauksen tarvittaessa muihin sopiviin palveluihin. (THL 2021)

3.2 Väkivaltatyön sisällöt

Lähisuhdeväkivaltaa kokevat hyvin erilaiset ihmiset hyvin erilaisissa elämäntilanteissa. Ihmisillä on siis myös erilaisia toiveita, resursseja, mahdollisuuksia ja kykyjä käsitellä tapahtumaa, minkä vuoksi

heidän tarpeensa väkivaltatyön palveluille ovat aina yksilöllisiä, eivätkä kaikki väkivaltapalveluiden asiakkaat siis tarvitse samoja palveluita (Sullivan 2011; Macy ym. 2010, 1150.) Olen kuitenkin pyrkinyt nostamaan tutkielmassani esiin joitain keskeiseksi miellettyjä väkivaltatyön palveluiden sisältöjä ja sitä, miten eri lähisuhdeväkivaltapalveluissa voidaan parhaiten tukea ja auttaa lähisuhdeväkivallan kohteeksi joutuneita.

Turvallisuuden varmistaminen

Kuten aikaisemmista tutkimukseni luvuista on käynyt ilmi, lähisuhdeväkivalta on erilaista väkivaltaa kuin tuntemattoman henkilön tekemän väkivalta. Lähisuhdeväkivalta jää myös harvemmin yhdeksi kerraksi ja väkivalta voi uusiutua ja myös raaistua ajan kanssa, jos siihen ei puututa. Väkivaltaista parisuhdetta voidaankin kuvata kehämallin avulla, joka koostuu kolmesta eri vaiheesta: jännityksen kasvamisesta, akuutista väkivaltatapahtumasta ja anteeksi pyytämisen ja hyvittelyn vaiheesta. Tämän jälkeen sykli alkaa alusta. Useimmiten parisuhdeväkivallassa sykli alkaa ajan kuluessa kiihtyä ja anteeksi pyytämisen ja hyvittelyn vaihe jää lyhyemmäksi, jos sitä tulee ollenkaan. (Walker 2017, 94–99.) Väkivallan syklittäisyys ja toistuvuus on myös tärkeä tiedostaa väkivaltatyössä, kun mietitään väkivallan kokijan turvallisuutta, sillä on huomioitava se riski, että väkivalta uusiutuu. Esimerkiksi Nollalinjaan soitetuista puheluista kävi ilmi, että noin 67 prosentissa niissä puheluista, joista väkivallan toistuvuus tuli ilmi, kuvasivat soittajat väkivallan tapahtuvan useasti tai toistuvasti. Kertaluontoisena tapahtumana soittajat kuvasivat väkivallan tapahtumista voin noin seitsemässä prosentissa puheluista. (Hietamäki ym. 2020, 63.)

Väkivaltatyön ohjaavana periaatteena voidaankin pitää väkivallan kokijoiden ja heidän lastensa turvallisuuden varmistamisesta, ja tuettaessa väkivallan loppumista ja väkivallasta selviytymistä, onkin tärkeä käsitellä erilaisia turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä (Bennett ym. 2004; Pohjoisvirta 2011, 133). Turvallisuus voidaan ymmärtää niin ulkoiseksi kuin sisäiseksi turvallisuudeksi (Sullivan 2011, 355). Väkivaltatyössä väkivallan kokijoiden ulkoista turvallisuutta pyritäänkin usein varmistamaan tekemällä soittajan kanssa turvasuunnitelma. Turvasuunnitelmalla tarkoitetaan yleensä valmista lomakepohjaa, jonka avulla tehdään konkreettinen suunnitelma siitä, miten väkivallan kohteeksi joutunut voi toimia, jos väkivaltatilanne toistuu, kuten miten hän pääsee tilanteesta pois, kehen ottaa yhteyttä ja mitä on hyvä olla mukana. Turvasuunnitelman tekeminen ei takaa turvallisuutta, mutta se voi auttaa tunnistamaan uhkaavia tilanteita ja sitä kautta ehkäistä väkivaltaa sekä antaa väkivallan kokijalle tunteen siitä, että hän pystyy vaikuttamaan tilanteeseen. (Logan & Walker 2018, 213; Pohjoisvirta 2011, 141─142.)

Suomessa viranomaisilla on käytössä myös MARAK-riskinarviointilomake. MARAK on moniammatillinen riskinarviointimenetelmä, jolla pyritään puuttumaan parisuhdeväkivaltaan ja väkivallan uusiutumiseen tilanteissa, jossa on korkea riski sille, että väkivalta uusiutuu. Menetelmässä on kaksi vaihetta: Ensimmäisessä vaiheessa tunnistetaan lähisuhdeväkivallan kohteeksi joutunut henkilö ja arvioidaan tämän mahdollinen riski joutua uudestaan väkivallan kohteeksi täyttämällä hänen kanssaan riskiarviointilomake. Mikäli täytetyn lomakkeen perusteella arvioidaan, että henkilö voi joutua uudestaan väkivallan kohteeksi, lähetetään lomake väkivallan kohteeksi joutuneen suostumuksella moniammatillisen työryhmän käsiteltäväksi, joka koostuu eri alojen ammattilaisista ja jonka toimesta uhrille laaditaan turvasuunnitelma. (Piispa & Lappinen 2014, 8.)

Turvallisuuden varmistamiseen liittyy olennaisesti myös sisäisen turvallisuuden varmistaminen, sillä joskus aikaisemmat väkivaltakokemukset ja niihin liittyvät pelot saattavat lamauttaa ja olla suuria todelliseen riskiin nähden, esimerkiksi väkivallan tekijän autoa muistuttavan auton näkeminen voi lamaannuttaa ja vaikeuttaa esimerkiksi työpäivän jatkamista (Pohjoisvirta 2011, 141). Tällöin turvallisuudentunnetta voidaan parantaa emotionaalisella tuella ja erilaisilla traumatyön menetelmillä (Westwood, Wend & Seymour 2020). Turvallisuudentunteen luomisella on iso merkitys väkivaltatyön palveluissa. Esimerkiksi tutkimuksessa, jossa selvitettiin turvakodin asiakkaiden kokemuksia turvakodissa olosta, nostivat asiakkaat yhdeksi keskeiseksi auttavaksi tekijäksi sen, että turvakodissa työntekijät olivat läsnä jatkuvasti, sillä turvallisen ihmisen läsnäolo helpotti väkivallan aiheuttamia pelon ja turvattomuudentunteita. (Ojuri & Laitinen 2015, 27.)

Emotionaalinen tuki ja tiedon anto

Tutkimuksissa keskeiseksi väkivaltatyön sisällöksi nousi asiakkaan tukena oleminen. Tutkimuksissa painotettiin empaattisen, välittävän, kunnioittavan, ei-tuomitsevan, rohkaisevan ja myötätuntoisen kohtaamisen merkitystä. (Kulkarni, Bell & Rhodes 2012, 91; Hughes 2020; Sullivan 2018, 126.) Emotionaaliseen tukeen voidaan nähdä liittyvän olennaisesti myös voimavarakeskeinen ja voimaannuttava lähestymistapa väkivaltatyöhön. Voimavarakeskeisessä lähestymistavassa oleellista on työskennellä väkivallan kokijan voimavaroista käsin ja pyrkiä näkemään ja tuomaan työskentelyssä esiin väkivallan kokijoiden kyvyt, taidot ja resurssit. Voimavarakeskeisessä lähestymistavassa väkivaltatyöhön keskeistä on se, että jokaisen asiakkaan kohdalla pyritään löytämään tämän yksilölliset vahvuudet (Wood 2015, 292–293.) Voimaannuttavassa työskentelytavassa oleellista on, että asiakkaan puolesta ei tehdä päätöksiä, vaan asiakasta tuetaan

siinä tilanteessa, missä hän on ja mitä hän haluaa tehdä. Asiakkaalle pyritään tarjoamaan tukea, tietoa, vaihtoehtoja ja erilaisia muita resursseja, joiden avulla asiakas voi tunnistaa omat oikeutensa ja mahdollisuuteensa muutokseen, sekä tehdä näin harkittuja päätöksiä siitä, miten haluaa toimia. (Kulkarni, Bell & Rhodes 2012, 93; Wood 2015, 291–292.)

Jotta väkivaltatyön asiakkaat voivat tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä, tarvitsivat he myös tietoa lähisuhdeväkivallasta ilmiönä ja tarjolla olevista palveluista ja miten näitä palveluita voidaan hakea. Väkivaltatyössä keskeistä onkin tiedon antaminen lähisuhdeväkivallasta ilmiönä esimerkiksi väkivallan dynamiikasta, väkivaltaisen henkilön tyypillisestä käyttäytymisestä ja trauman vaikutuksista ihmiseen. Tiedon anto voi auttaa asiakasta ymmärtämään paremmin kokemuksiaan ja siirtää vastuuta väkivallasta sen kokijalta sen tekijälle. (Hughes 2020, 3044; Macy ym. 2010, 1150; Sullivan 2018, 126; Ojuri & Laitinen 2015, 27.)

Tiedonannon lisäksi väkivaltatyöntekijät voivat auttaa myös konkreettisesti väkivallan kokijaa saamaan erilaisia palveluita tai avustaa esimerkiksi erilaisissa lakiasioissa. Auli Ojuri ja Merja Laitinen (2015, 27) ovat tutkineen Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistysten turvakotityötä ja siihen liittyvien avopalvelujen sisältöjä. Heidän tekemässään raportissa käy ilmi, että työntekijöiden työnkuvaan kuului erilaisissa oikeudellisissa asioissa avustaminen myös konkreettisesti, kuten lähestymiskieltojen hakemisessa, rikosilmoitusten tekemisessä tai avioeron vireillepanossa. Työntekijät auttoivat asiakkaita myös muissa, kun suoraan väkivaltaan liittyvissä kysymyksissä, kuten asumiseen ja toimeentuloon sekä lasten huollon ja tapaamisiin liittyvien asioiden järjestämisessä.

3.3 Auttavassa puhelimessa tehtävä väkivaltatyö ja Nollalinja tutkimukseni kontekstina

Puhelimessa tapahtuva auttamistyö voidaan määritellä matalan kynnyksen auttamistyöksi. Tällä tarkoitetaan sellaisia sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän palveluita ja laajemminkin kansalaisten hyvinvointia tukevia paikkoja, joihin voidaan liittää seuraavanlaisia piirteitä: palvelun piiriin voi hakeutua ilman ajanvarausta tai lähetettä, palvelu on maksuton eikä asiakkaan tarvitse välttämättä rekisteröityä asiakkaaksi. Matalan kynnyksin palveluihin liittyy myös se, että ne ovat helposti saavutettavissa eikä esimerkiksi palveluiden maantieteellinen eriytyneisyys toimi palvelun hakeutumisen esteenä. Näihin palveluihin voidaan liittää myös anonyymius ja esimerkiksi internetin tai puhelimen välillä tapahtuvaan auttamistyöhön sen, ettei asiakaan tarvitse kohdata työntekijää kasvokkain, mikä voi joissain tilanteissa tehdä avun hakemisesta helpompaa. Matalankynnyksen

palvelut, kuten auttavat puhelimet, ovat asiakkaille vapaaehtoisia, ja palveluihin voidaan olla yhteydessä soittajien omien aikataulujen tarpeiden mukaisesti, ja jos palvelut eivät tunnu hyödyllisiltä, voi asiakas vain lakata käyttämästä niitä tai esimerkiksi auttavassa puhelimessa sulkea puhelimen. (Juhila 2018, 133–138.)

Yleisesti auttavien puhelimien työn sisällöksi on määritetty kuuluvan lyhytaikainen, välitön apu ja tuki. Tämä on nähty tärkeänä, sillä jo lyhyt kriisi-interventio voi vaikuttaa merkittävästi väkivallan kokijan selviytymiseen. Auttavien puhelimien tavoitteena voidaan nähdä olevan tiedon lisääminen väkivallasta ilmiönä sekä tiedon antaminen tarjolla olevista palveluista, joiden avulla soittaja pystyy tekemään omaan tilanteeseensa sopivia päätöksiä. Puhelintyöhön kuuluikin olennaisesti palveluohjaus muiden palveluiden piiriin. Toisaalta työntekijän tehtäviin auttavassa puhelimessa kuului auttaa soittajaa tekemään suunnitelma siitä, miten hän toimii kyseisessä (kriisi)tilanteessa. Auttavassa puhelintyössä työntekijän on myös todella tärkeä kuunnella soittajaa niin, että soittaja saa mahdollisuuden purkaa hänelle tapahtuneita väkivaltakokemuksia ja käsitellä tilannettaan työntekijän kanssa, mikä voi auttaa tuomaan tilanteeseen uusia näkökulmia. (Bennett ym. 2004, 817; Grossmann ym. 2019; Macy ym. 2009, 362–363; Macy ym. 2010, 1142–1143; Wasco ym. 2004.)

Tutkimuksissa auttava puhelinpalvelu lähisuhdeväkivaltaa kokeneille liitettiin yleensä yhdeksi kriisityön palveluksi. Puhelimessa tapahtuvaa kriisityön tärkeyttä perusteltiin sillä, että lähisuhdeväkivaltaa voi tapahtua milloin tahansa, jolloin apuakin on oltava tarjolla ympäri vuorokauden. Ympärivuorokautisesti päivystävät puhelimet tarjosivat taas mahdollisuuden avun saantiin mihin vuorokauden aikaan tahansa. (Macy ym. 2010, 1142–1143.) Auttavaan puhelimeen soitetaankin usein silloin, kun soittajalla on jonkinlainen akuutti tilanne päällä. Esimerkiksi tutkimuksessa, jossa tutkittiin seksuaaliväkivaltaa kohdanneille tarkoitettua auttavaa puhelinta, kävi ilmi, että soittajista 68 prosentilla oli jonkinlainen kriisitilanne menossa (Wasco ym. 2004, 256). Tulos kuvaa myös Nollalinjan toimintaa, jossa yli puolet väkivaltatilanteista oli tapahtunut vuorokauden sisällä yhteydenotosta (Hietamäki ym. 2020, 63).

Tutkimuksessani tarkastelen väkivaltatyön sisältöjä Nollalinjan auttavassa puhelimessa. Nollalinja on ensimmäinen Suomessa perustettu ympäri vuorokauden toimiva auttava puhelin kaikille lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokeville sekä naisille, joihin on kohdistunut väkivaltaa tai sen uhkaa. Nollalinja auttaa myös väkivallan kokijoiden läheisiä ja ammattilaisia. Nollalinja perustettiin Istanbulin sopimuksen velvoittamana, sillä Istanbulin sopimuksen ratifioineilla valtioilta edellytetään

sellaisen valtakunnallisen, maksuttoman ja ympärivuorokautisesti toimivan auttavan puhelimen toimintaa, jossa neuvotaan naisiin kohdistuvassa väkivallassa ja perheväkivaltaan liittyvissä kysymyksissä niin, että soittajalla on mahdollisuus pysyä anonyymina. Nollalinjalla työskentelyn sisällöissä korostuu muun muassa kuuntelu, väkivallan ymmärtäminen ilmiönä, soittajan tiedon lisääminen ja erilaisten avun muodoista tiedon antaminen. Nollalinjan työntekijöillä on myös tieto turvakotien vapaista asiakaspaikoista, jolloin he pystyivät ohjaamaan soittajaa lähimpään vapaana olevaan turvakotiin. (Hietamäki ym. 2020, 12–15; Nollalinja 2021.)

Työntekijät Nollalinjalla ovat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Soittaminen linjaan on maksutonta ja palvelu on ympärivuorokautinen. Nollalinjaan voi soittaa anonyymisti, eikä soittajan puhelinnumero näy työntekijöille. Puhelinnumero ei myöskään tule puhelinlaskuerittelyyn, mitä on pidetty tärkeänä soittajan turvallisuuden varmistamiseksi. Tällä hetkellä apua saa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi ja apua on myös saatavana tulkkauspalvelun välityksellä kuudella muulla kielellä. Palvelun järjestämisvastuu on Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksella (THL) ja palvelun tuottajana toimii Setlementi Tampere ry, joka on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton järjestö. Nollalinjalla on käytössä myös chat-palvelu arkisin. (Hietamäki ym. 2020, 12–15; Nollalinja 2021.) Nollalinjaan tulleista puheluista työntekijä täyttää anonyymin sähköisen palvelunseurantalomakkeen, joka on luotu Nollalinjan toiminnan raportointia ja kehittämistä varten. Anonyymi palvelunseurantalomake täytetään puhelussa esiin nousseiden asioiden pohjalta. Jos soittaja ei kerro joitain asiaa, jää kyseinen asia silloin puuttumaan seurantatiedoista. Soittajaa ei siis mitenkään haastatella puhelun aikana. Palvelunseurantalomakkeen avulla kerätään muun muassa tietoa siitä, millaista väkivaltaa soittaja on kokenut, mikä on soittajan rooli, esimerkiksi onko soittaja väkivallan kokija vai esimerkiksi läheinen ja millaisia seurauksia väkivallalla on ollut ja millaista apua on annettu. Soittajan henkilöllisyyteen liittyviä tietoja ei kirjoiteta palveluseurantalomakkeeseen, vaikka soittaja itse toisi niitä esiin puhelussa. (Nollalinja 2021.)

Palveluseurantalomakkeen avulla kerättyjä tietoja on käytetty Johanna Hietamäen, Saana Kaipasen, Terhi Seppälän ja Helena Ewalsin (2020) tekemässä raportissa Nollalinjan toiminnasta ”Nollalinjan puhelinpalvelu auttaa lähisuhdeväkivaltaa kokevia. Tulokset, arviointi ja suositukset.” Tässä raportissa esitettyä tietoa olen myös hyödyntänyt oman tutkimukseni teoriaosion teossa. Nollalinjasta on myös julkaistu yksi aikaisempi opinnäytetyö, Christine Mäkisen (2020) tekemä tutkimus ”Nollalinjan näkymättömät auttajat. Kriisipäivystäjän moniulotteinen työ näkyväksi”. Mäkinen tutki Nollalinjan kokeneiden työntekijöiden osaamista kuvaamalla työskentelyn sisältöjä, hiljaista tietoa ja

sen siirtämistä sekä työntekijöiden käyttämiä keinoja sijaistraumatisoitumisen ehkäisemisessä. Mäkinen tarkasteli tutkimuksessaan myös iän ja kokemuksen merkitystä väkivalta- ja kriisityössä.

Suomessa on myös muita auttavia puhelimia, jotka on suunnattu joko lähisuhdeväkivaltaa ja muuta väkivaltaa kokeneille tai laajemmalle kohderyhmälle, jossa väkivaltakokemukset muodostavat yhden keskustelun aihealueen. Väkivaltaa tai lähisuhdeväkivaltaa kokeneille henkilöille erityisesti suunnattuja auttavia puhelimia Nollalinjan lisäksi ovat muuan muassa Naisten Linja, joka on tarkoitettu kaikille väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneille naisille ja tytöille**.** (Naisten Linja, 2021). Seksuaaliväkivallan kokijoiden kanssa spesifisti työskentelee Raiskauskriisikeskus Tukinainen, jonka auttavasta puhelimesta saa kriisiapua seksuaalisen hyväksikäytön ja väkivallan kysymyksissä. Tukinaisella on myös erillinen linja juristin puhelinneuvonnalle. (Tukinainen 2021) Maahanmuuttajataustaisille naisille erityisesti tukea tarjoaa Monika-Naiset liitto ry:n auttava puhelin, joka on suunnattu kaikille väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneille maahanmuuttajataustaisille naisille. (Kriisikeskus Monika 2021) Rikosuhripäivystyksen (RIKU) auttavasta puhelimesta annetaan neuvoja ja tukea kaikille rikoksen uhriksi joutuneille, heidän läheisilleen ja rikoksen mahdollisille todistajille. Myös rikosuhripäivystyksen palveluihin kuluu erillinen linja juristille (RIKU 2021). Suomessa on myös paljon muita yleisiä auttavia puhelimia, kuten Suomen Mielenterveysseuran ylläpitämä kriisipuhelin. (Suomen mielenterveys 2021).

Yhteenvetona väkivaltatyötä käsittelevästä luvusta voidaan todeta, että väkivaltatyötä tehdään hyvin monenlaisissa erilaisissa organisaatioissa. Yhteisiä piirteitä väkivaltatyön keskeisistä sisällöistä voidaan silti löytää. Auttavissa puhelimissa tehtävän väkivaltatyön sisällöistä keskeisimmäksi voidaan nostaa sen määrittyminen tutkimuksissa yleensä kriisityöksi ja se, että työskentelyssä korostuu useimmiten soittajan tukeminen (kriisi) tilanteessa ja toisaalta taas palveluohjauksen merkitys. Seuraavassa metodologialuvussa avaan tarkemmin sitä, miten olen väkivaltatyötä Nollalinjalla tutkinut.

4 Tutkimuksen metodologia

4.1 Tutkimuskysymykset ja aineiston kuvaus

Tämän tutkimuksen tarkoitus on selvittää, mistä väkivaltatyön sisältö Nollalinjalla muodostuu työntekijöiden määrittämänä. Tutkin tätä kysymystä analysoimalla, millaisia työntekijäkategorioita työntekijät tuottavat haastattelupuheessaan kuvatessaan tekemänsä väkivaltatyön sisältöjä auttavassa puhelimessa. Työntekijäkategorioiden muodostuminen ja käyttö työntekijöiden puheessa tuovat näkyville myös kategoriaparina olevan asiakaskategorian, sillä työntekijät tekevät työtään aina vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Tämän vuoksi tarkastelen analyysiosassa myös työntekijöiden tekemiä kategorisointeja soittajista, vaikka en käsittelekään soittajien kategorisointia erillisenä tutkimuskysymyksenä. Lähtöoletukseni tutkimukseen on, että väkivaltatyön sisältöihin ja luonteeseen vaikuttaa se, että työ tapahtuu puhelimessa perinteisen kasvokkaisen asiakas-työntekijäkohtaamisen sijasta. Tästä johtuen tarkastelen sitä, miten puhelinauttamisen erityispiirteet näkyvät työntekijäkategorioiden tuottamisessa.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1) Millaisia työntekijäkategorioita työntekijät tuottavat haastattelupuheessaan kuvatessaan auttavassa puhelimessa tehtävän väkivaltatyön sisältöjä?

2) Miten auttavassa puhelimessa tehtävän väkivaltatyön erityispiirteet näkyvät työntekijäkategorioiden tuottamisessa työntekijöiden haastattelupuheessa?

Sain valmiiksi litteroidun ja anonymisoidun tutkimusaineiston Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselta, sekä erillisinä tiedostoina työntekijöiden antamat taustatiedot muun muassa koulutuksistaan ja työvuosistaan. Varsinaisia haastattelunauhoitteita minulla ei ollut käytössäni. Hain aineiston käyttöön tutkimuslupaa Terveyden- ja hyvinvoinnin laitokselta. Tutkimusluvan aineiston käyttöön sain maaliskuussa 2020, jolloin kirjoitin myös vierailevan tutkijan sopimuksen ja salassapitosopimuksen liittyen aineiston käyttöön ja hallintaan. Vierailevan tutkijan statukseni antoi minulle oikeuden aineiston käyttöön, sekä sain THL:ltä tietokoneen, jonka suojatulle verkkolevylle aineisto ja tutkittavien tiedot oli tallennettu. Minulla ei ollut kuitenkaan työsuhdetta THL:lle enkä ole saanut tutkimukseni tekemisestä mitään korvausta. Kaikista tutkimukseni tuloksista ja tulkinnoista, sekä mahdollisista tutkimuksessani esiintyvistä asiavirheistä olen vastuussa tutkijana yksin.

Aineiston keräsi THL:n erikoistutkija Johanna Hietamäki. Aineisto on kerätty aikavälillä 1.1.2019–31.12.2019 ja se liittyy THL:n Nollalinjan toiminnasta tekemään tutkimukseen, Nollalinjan markkinoinnin vaikutuksista ja puhelimitse tehtävästä auttamistyöstä. Työntekijöiden haastatteluissa

kysyttiin erityisesti työskentelystä väkivallan kokijoiden kanssa, ja tämä näkyi myös vastauksissa, minkä vuoksi otin tämän näkökulmaksi tutkimuksessani. Haastatteluissa työntekijöiden kanssa on keskusteltu esimerkiksi siitä, mistä työskentelyn keskeisimmät elementit koostuvat, miten työskentely auttaa ja vaikuttaa (ensisijaisesti väkivallan kohteeksi joutuneen näkökulmasta) ja miten väkivaltatyön tapahtuminen puhelimen välityksellä vaikuttaa työskentelyyn. (THL 2020c.) Tarkemmat haastattelukysymykset löytyvät liitteenä tutkielman lopusta.

Tutkimukseni aineisto muodostuu kahdeksasta Nollalinjan vakituisesti työskentelevän työntekijän haastattelusta. Käytössäni oli myös esimiehen haastattelu, mutta jätin sen tutkimukseni ulkopuolelle tunnistettavuuteen liittyvien syiden takia, ja koska esimiehelle suunnatut kysymykset olivat hieman erilaisia kuin työntekijöille suunnatut kysymykset. Kaikilla tutkittavilla on ammattikorkea- ja/ tai yliopistotutkinto, pääosin sosiaali- ja terveysalalta. Kaikki työntekijät olivat suorittaneet tai olivat suorittamassa joitain täydentäviä erikoistumisopintoja/koulutuksia rinnalla, kuten erilaisia kriisityön ja/tai terapiatyön koulutuksia. Kaikilla vastaajista oli aikaisempaa kokemusta sosiaali- ja terveysalan töistä useiden vuosien ajalta. Useimmat tutkittavista olivat tehneet väkivaltatyötä myös aikaisemmin jossain muodossa, joko väkivaltaan spesifisti keskittyneessä yksikössä, tai he ovat työskennelleet väkivaltailmiön parissa osana muita sosiaali- ja terveysalan töitä.

Litteroitua aineistoa, ilman esimiehen haastattelua, oli yhteensä 199 sivua Word-tiedostoon aukikirjoitettuna fontilla Verdana, kirjainkoolla 11 ja rivivälillä 1. Litterointi oli tehty sanasta sanaan -tarkkuudella. Haastattelut oli toteutettu yksilöhaastatteluina teemahaastattelun menetelmällä. Teemahaastattelussa haastattelutilanne ei etene tarkkojen kysymysten kautta vaan ennalta suunniteltujen väljempien teemojen kautta. Haastattelutilanteessa teemoja saatetaan käsitellä soittajien kanssa hieman eri järjestyksessä ja eri laajuudella. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Työntekijöille oli lähetetty kysymykset etukäteen, joten heillä oli ollut aikaa valmistautua haastattelussa esitettyihin kysymyksiin.

4.2 Etnometodologia ja sosiaalinen konstruktionismi

Kategorioiden tarkastelu tulososiossa pohjautuu etnometodologiseen tutkimusperinteeseen. Etnometodologinen tutkimusperinne viittaa siihen, että kategorioita tarkastellaan sosiaalisina tuotteina, jotka rakentuvat ja ovat läsnä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja ne tehdään olemassa oleviksi kielenkäyttömme ja muun toimintamme kautta. Kategoriat eivät siis ole valmiiksi muotoutuneina ihmisten ajatuksissa tai jossain sosiaalisen todellisuuden ulkopuolella. Erilaisten kategorioiden käytöllä kielessä onkin erilaisia seurauksia. Arja Jokisen, Kirsi Juhilan ja Eero Suonisen (2012, 10) mukaan ”Kategorioiden ymmärtäminen kielenkäytössä ja muussa toiminnassa rakentuvina seurauksellisina tekoina” liittääkin tutkimukseni myös sosiaalisen konstruktionismin tutkimusperinteeseen (Jokinen, Juhila & Suoninen 2012, 10). Sosiaalinen konstruktionismi on laaja sateenvarjokäsite erilaisille tutkimussuunnille, joissa tarkastellaan sosiaalisen todellisuuden ja merkitysten rakentumista. Kieli ymmärretään sosiaalisessa konstruktionismissa enemmän tekona tai toimintana kuin todellisuuden kuvaajana. Kielen avulla järjestetään, rakennetaan ja muunnetaan todellisuutta sekä tuotetaan erilaisia tulkintoja todellisuudesta. Kielen avulla myös perustellaan ja oikeutetaan erilaisia asioita. Kieltä käytettäessä merkityksellistetäänkin ne asiat ja kohteet, joista puhutaan tai kirjoitetaan. (Kuusela 2002, 60; Juhila, Jokinen & Suoninen 2016, 58.)

Sosiaalisessa konstruktionismissa aineiston kontekstuaalinen tulkinta vaihtelee niin sanotusta heikosta versiosta tiukkaan versioon. Heikossa konstruktionismissa lähdetään siitä, että kielellisillä konstruktioilla on perusta niiden käyttökontekstissa ja niitä on siten mahdollista arvioida empiirisin kriteerein. Vastaavasti tiukassa sosiaalisessa konstruktionismissa tarkastellaan vain puheessa tuotettuja sosiaalisia konstruktioita, eikä pohdita niiden realistisuutta. (Kuusela 2002, 54–55.) Sosiaalisen konstruktionismin tutkimusperinteen mukaisesti tarkastelen sitä, miten työntekijät kuvaavat haastattelupuheessaan tekemäänsä työtä ja miten nämä kuvaukset tuottavat työntekijöille erilaisia työntekijäkategorioita. En siis tutki puhelintyön sisältöjä esimerkiksi puhelintallenteiden perustella niin sanotussa todellisessa tilanteessa. Uskon kuitenkin, että syyt sille, miksi työntekijät kuvaava työtään tietyllä tavalla on todellisuudessa tapahtuvassa työskentelyssä. Suhtautumiseni sosiaaliseen konstruktionismiin on siten maltillinen, enkä kiellä kielen ulkopuolista reaalitodellisuutta. Tutkimukseni pohjautuukin niin sanottuun kontekstisidonnaiseen konstruktionismiin eli heikkoon konstruktionismiin.

Etnometodologisen tutkimussuunnan perustajana pidetään Harold Garfinkeliä, jonka keskeiset tutkimukset painottuvat 1950–60-luvuille. Etnometodologiassa tutkitaan arkitietoa sekä niitä

menettelytapoja ja ajatuskulkuja, joiden avulla ihmiset ymmärtävät elinolojaan, vaikuttavat niihin sekä toimivat niissä (Heritage 1996, 18). Garfinkelin mukaan tutkimuksellinen kiinnostus pitäisikin suunnata siihen, miten paljon arjessa tulemme – suurimmaksi osaksi huomaamattamme – tukeutuneeksi tilanteisesti tulkittuun tietoon ja sitä kautta tulemme samalla tuottaneeksi sosiaalista järjestystä. Etnometodologisen ajattelun mukaan yhteiset normit eivät säätele toimintaa ennalta määritellysti tietyssä tilanteessa, vaan sen sijaan ne rakentavat reflektiivisesti niitä toimintoja ja hetkessä muuttuvia olosuhteita, joihin niitä sovelletaan. Sosiaalinen järjestys on siis lopputulos, ei ihmisen toiminnan selitys. (Heritage 1996, 113; Suoninen 2001, 366.) Kulttuurilla tarkoitetaan etnometodologiassa jatkuvasti uusiutuvaa tieto- ja taitovarantoa, joka näkyy ihmisten arkirutiineissa sekä ihmisten tavoissa puhua ja toimia. Kulttuurissa on siten etnometodologian mukaan kyse ihmisten käyttämästä ja uusintamasta arkisesta tiedosta. (Juhila, Jokinen & Suoninen, 2012a, 46; Lee 1991, 225.)

Etnometodologisessa tutkimuksessa keskeisiä käsitteitä ovat *arkielämä, selonteot ja selontekovelvollisuus, sosiaalinen järjestys, indeksikaalisuus ja reflektiivisyys*. Etnometodologiassa tutkimuksen keskiöön nousee ihmisten arkielämä. *Arkielämällä* tarkoitetaan etnometodologiassa ihmisten välistä toimintaa vallitsevassa hetkessä, jossa ihmiset kohtaavat toisiaan ja tekevät konkreettisia asioita, eikä siinä eritellä esimerkiksi arkea ja juhlaa. Ihmiset tekevät arjessaan päätelmiä toisten ihmisten toiminnasta, johon he suhteuttavat omat tapansa toimia. (Juhila, Jokinen & Suoninen 2012b, 21.) Etnometodologisen teorian tehtävänä on analysoida sitä, miten nämä järkeilyt tapahtuvat ja miten tilanteet rakentuvat ja tulevat tunnistetuiksi siten kuin ne tilanteessa toimijoille avautuvat (Suoninen 2001, 368).

Ihmiset myös antavat jatkuvasti arjessaan *selontekoja* omasta ja toistensa toiminnasta. Selonteoilla tarkoitetaan erilaisia kuvauksia ja selityksiä, joiden avulla ihmiset pyrkivät selittämään itselleen ja muille erilaisia asioita ja tekoja ymmärrettäviksi, hyväksyttäviksi ja järkeviksi. Yhteiskuntaa ja sosiaalista elämää ylläpidetään näiden arjessa tapahtuvien selontekojen avulla. Selonteoilla voidaan tehdä ymmärrettäväksi erilaisia arjen tapahtumia, esimerkiksi miten työpäivä sujui ja mitkä asiat siihen vaikuttivat. Selontekojen antaminen liittyykin ihmisten vakiintuneisiin käsityksiin siitä, kuinka arkielämä toimii ja milloin toiminnan voidaan tulkita olevan häiriintynyttä. Garfinkel ei ollut kiinnostunut siitä, olivatko toimijoiden antamat selonteot maailmasta oikeita vai virheellisiä, vaan sen sijaan hän käsitteli selontekoja pelkästään käytännön toimintoina ja tutki sitä, miten näitä selontekoja tehtiin ja käytettiin arjessa *sosiaalisen järjestyksen* ylläpitämiseksi, muuttamiseksi, hallitsemiseksi ja ylläpitämiseksi. (Heritage 1996, 139–143, Juhila, Jokinen & Suoninen 2012b,21.)

Arkielämässämme normaalista poikkeaviin tilanteisiin liittyy korostunut *selontekovelvollisuus.* Esimerkiksi parisuhdeväkivaltaa suhteessaan kokevalta henkilöltä saatetaan odottaa selontekoa siitä, miksi hän jää suhteeseen, jossa häneen kohdistuu väkivaltaa. Selontekovelvollisen asemaan asettaminen kertookin yhteiskunnan normeista ja siitä, millaisiin asioihin odotamme selontekoa, miksi selontekoa odotetaan vaikkapa väkivaltaiseen parisuhteeseen jäävältä, mutta ei välttämättä tekijältä, joka käyttää väkivaltaa. Antaessaan selontekoja ihmiset voivat viitata myös erilaisiin tunnettuihin kulttuurisiin sääntöihin ja arvoihin. Esimerkiksi ihminen voi kertoa myöhästyneensä töistä, koska jäi auttamaan liikenneonnettomuuden uhria. Liikenneonnettomuuden uhrin auttaminen voidaan ymmärtää kulttuuristen arvojen perusteella tärkeäksi, jolloin myöhästymisestä tulee hyväksyttävää. (Heritage 1996, 139; Suoninen 2001, 375–376.) On kuitenkin tärkeä huomata, että etnometodologiassa ei lähdetä siitä, että ihminen voi selittää kaikkea toimintaansa ilman, että hänen itseensä kohdistuu mahdollisesti epäedullisia selontekoja muiden ihmisten toimesta. Jos ihminen myöhästelee jatkuvasti työpaikaltaan, voi työntekijä tarjota selonteoksi asialle julkiseen liikenteen toimimattomuutta, mutta työyhteisön selitys asialle voi olla kykenemättömyys aikataulutukseen. Ihmiset yleensä pyrkivät välttämään negatiivisia selontekoja itsestään, minkä takia he pyrkivät toiminaan samalla tavoin kuin kulttuurinsa muut jäsenet. (Suoninen 2001, 375─376.)

Selontekojen antamisen ja selontekovelvollisuuden voidaan nähdä liittyvän kaikkeen siihen vakiintuneeseen tietoon, jota meillä on siitä, miten eri arjen tilanteissa kuuluisi toimia, miten arkielämä yleensä sujuu, ja milloin voidaan katsoa, että arkielämän normaalissa toiminnassa on jotain poikkeavaa tai häiritsevää. Arkitiedon sosiaalista rakentumista ei voida tutkia riippumattomana siitä kontekstista, jossa se syntyy ja jossa sitä ylläpidetään. (Heritage 1996, 19; Juhila, Jokinen & Suoninen, 2012b, 21–22.) Etnometodologisen näkökulman mukaan ihmisten toiminta ei siis ole mekaanista sääntöjen noudattamista, vaan ihmisen pitää arvioida eri sosiaalisia tilanteita ja järkeillä sen perusteella, miten toimia. Arkielämässä erilaiset sosiaaliset tilanteet eivät toistu täysin samanlaisina päivästä ja tilanteesta toiseen, joten sääntöjä pitää osata soveltaa. Tätä arvioivaa tilanteeseen sidottua järkeilyä kutsutaan *refleksiivisyydeksi*. Sosiaalinen järjestys on siis tilanteisesti tulkittujen ja tarkentuvien käytäntöjen ylläpitoa, ei tilanteen ulkopuolisten yleisten norminen tai sääntöjen noudattamista. Tilannesidonnaisuuteen liittyy myös *indeksikaalisuuden* käsite, jolla Garfinkel tarkoittaa sitä, että ihmisten puhe ja teot ovat usein moniselitteisiä ja niiden merkitykset määräytyvät tai täsmentyvät kontekstissaan mahdollisista vaihtoehdoista. Indeksikaalisuuden käsite vastaakin suurilta osin nykyisessä laadullisessa tutkimuksessa käytetyn kontekstuaalisuuden käsitettä. (Suoninen 2001, 374─375.) Lena Jayyusin (1991, 240) mukaan etnometodologisen

tutkimuksen avulla ei saada yksinkertaisia selityksiä ihmisten käyttäytymisestä, arvoista tai päätöksistä. Sen sijaan voidaan tutkia sitä, miten ihmiset tekevät puheessaan käyttäytymistään, arvojaan ja uskomuksiaan ymmärrettäviksi kuvauksissaan ja selonteoissaan.

Etnometodologisessa kategoriatutkimuksessa ollaan siis kiinnostuneita siitä, millaisia kategorioita ihmiset keskinäisessä vuorovaikutuksessaan aktivoivat, ja miten he näitä kategorioita käyttämällä rakentavat ja pitävät yllä sosiaalista järjestystä. Tämä kategorioiden rakentuminen tapahtuu arkielämässä usein huomaamattomien valintojen kautta. (Juhila, Jokinen & Suoninen 2012, 24b.)

4.3 Kategorioiden rakentuminen ja Sacksin jäsenkategoria-analyysi

Ihmiset luokittelevat jatkuvasti kaikkia ympärillä olevia asioita erilaisiin luokkiin. Puhumme syrjäytyneistä nuorista, työttömistä, lapsista ja akateemisesti kouluttautuneista. Luokittelemme myös muita ympärillä olevia asioita, kuten eläimiä, esineitä, valtioita ja poliittisia suuntauksia. Kategoria-analyysissa tätä luokittelua kutsutaan kategorisoinniksi ja luokittelussa syntyneitä nimeämisiä kutsutaan kategorioiksi. Kategorioiden avulla määrittelemme itseämme ja toisiamme ja rakennamme tätä kautta käsitystä yhteiskunnallisesta ja sosiaalisesta todellisuudesta. Ilman erilaisia kategorioita ihmisten olisi vaikea ymmärtää toisiaan erilaisissa tilanteissa ja koordinoida yhteistä toimintaa. Ihmisten halu kategorisoida eri asioita perustuukin Sacksin mukaan ihmisten tarpeeseen tehdä erilaisista sosiaalisista tilanteista ymmärrettäviä ja pitää näin yllä jaettua käsitystä yhteiskunnallisista rakenteista samalla myös muokaten ja uudistaen niitä. (Juhila, Jokinen & Suoninen 2012b, 18, 25–27; Nikander 2010, 243.)

Jäsenkategoria-analyysin kehittäjänä voidaan pitää Harvey Sacksia. Arkielämässä ihmisten välissä vuorovaikutuksessa läsnä olevat kategoriat jäävät usein huomiotta. Nämä kategoriat herättivät Sacksin kiinnostuksen, ja hän alkoi tutkimuksissaan niitä analysoimaan. Hän pyrki osoittamaan, kuinka merkittävällä tavalla kategoriat suuntaavat ja jäsentävät arkipäiväistä toimintaa. Sacks jakoi paljon yhteisiä ajatuksia Garfinkelin kanssa ja jäsenkategoria-analyysin pohja onkin etnometodologiassa. Molempia kiinnosti ihmisten arjen tutkiminen ja se, miten ihmiset tekevät arkitodellisuutensa toisilleen havaittavaksi ja kerrottavissa olevaksi vuorovaikutuksessaan toistensa kanssa tietyssä kontekstisidonnaisessa tilanteessa siten, että tulevat ymmärretyksi, ja miten he tätä kautta rakentavat sosiaalista järjestystä. Sacksia kiinnosti, millä tavoin ihmiset tekivät valinnat sen suhteen, mitä kategoriaa he käyttivät kuvatessaan jotain ihmistä tietyssä tilanteessa kaikista mahdollisista tarjolla olevista kategorioista. Keskeisenä erona tutkijoiden välillä voidaan pitää sitä,

että Sacks pyrki luomaan arkielämän vuorovaikutuksen tutkimiseen sellaisen systeemisen menetelmän, jonka avulla voitaisiin löytää ne säännöt, joita ihmiset käyttävät kategorioita valitessaan ja rakentaessaan kulttuurista järjestystä puheen ja kielen avulla. Sacksin tavoite oli luoda arkielämän metodien tutkimisesta kumulatiivinen tiede, joka tuottaa vakiintuneita kuvauksia ihmisten käyttäytymisestä. Garfinkel taas ei pitänyt mahdollisena, että voitaisiin luoda systeeminen menetelmä arkielämän metodien tutkimiseen. (Lepper 2000,4; Ruusuvuori 2001, 384−393, Nikander 2010, 243; Juhila, Jokinen & Suoninen 2012, 25b.) Sacksin kehittämää systeemistä menetelmää kategorioiden tutkimiseen kutsutaan jäsenkategoria-analyysiksi. Jäsenkategorioilla Sacks tarkoitti niitä ilmaisuja, joilla ihmiset kuvasivat tai luokittelivat joko itseään tai toisiaan, kuten vaikkapa, uhri, työntekijä tai asiakas. Sacksin tutkimuksessa kategorioilla tarkoitettiin ihmisiä, eli kategoriat olivat personoituja. Sacksin jälkeen kategoria-analyysia kehittäneet tutkijat ovat laajentaneet tukimusta myös ei-personoituihin kategorioihin, kuten esimerkiksi paikkoihin. (Jokinen, Juhila & Suoninen 2012a, 55; Nikander 2012, 244–247.)

Sacks tutki tapoja, joilla ihmiset tuottavat kielessä ja vuorovaikutuksessaan keskenään tunnistettavia ja kulttuurisesti yhteisesti jaettuja kuvauksia erilaisista asioista samalla kategorisoiden niitä. Jäsenkategoriat jäsentyvät Sacksin mukaan edelleen *kategoriapareiksi*, joiden oletetaan usein kuuluvan kulttuurisesti yhteen kuten työntekijä-asiakas ja uhri-syyllinen. Kategoriapareista toisen osapuolen mainitseminen nostaa aina toisenkin läsnä olevaksi, jos esimerkiksi puhumme syyllisestä, nousee esiin myös se, kuka on uhri. *Kategoriakokoelmat* muodostuva toisiinsa liittyvistä kategorioita, kuten uskonto (kristitty, muslimi, hindu). Erilaiset kategoriaparit ja kategoriakokoelmat voivat asettua erilaisiin hierarkkisiin suhteisiin toisiinsa. Esimerkiksi työntekijällä ja asiakkaalla on erilaiset positiot, ja heihin kohdistuvat erilaiset vaatimukset ja odotukset. (Juhila, Jokinen, Suoninen 2012b, 25-29; Nikander 2010, 243-244; Silverman 1998, 82–83.)

Sacks kehitti kategorioiden käyttöön liittyvät säännöt, joita ovat: *taloudellisuussääntö, johdonmukaisuusääntö* sekä *kuulijan maksimi*. Taloudellissäännöllä tarkoitetaan sitä, että ihmistä ei tarvitse kuvata useilla eri kategorioilla tietyssä tilanteessa, vaan yhden kategorian käyttö yleensä riittää. Tietenkin useampaakin kategoriaa voidaan käyttää ihmistä kuvatessa, se ei vain ole yleensä tarpeen. Turvakotiin hakeutuva ihminen kategorisoidaan henkilöksi, johon on kohdistunut lähisuhdeväkivaltaa, eikä ihmistä ole yleensä tarpeellista enää luokitella esimerkiksi ammattinsa kautta. Johdonmukaisuussääntö taas tarkoittaa sitä, että jos henkilöjoukkoa luokitellaan jossain tietyssä tilanteessa, niin se, kuinka ensimmäinen jäsen on luokiteltu voi johdattaa luokittelemaan muut joukon jäsenet samaa kategoriaa käyttäen. Kuulijan maksimilla taas tarkoitetaan sitä, että jos

ihmisiä kuvatessa käytetään useampia kategorioita ja nuo kategoriat on mahdollista kuulla samaan kokoelmaan jäseninä, ne yleensä kuullaan niin. Kuulemme esimerkiksi äidiksi, isäksi ja vauvaksi kategorisoituvat ihmiset saman tiimimäisen kokoelman, perheen, jäseniksi. (Sacks 1992, 246–247.)

Sacksin käsitteisiin kuluvat myös *kategoriasidonnaiset toiminnot.* Niillä viitataan siihen, että kuulleessaan yksittäisen kategorian, ihmiset liittävät siihen kulttuurisesti tyypillisiä toimintoja, kuten lapsi leikkii, opettaja opettaa. Tietynlaisen toiminnan kuvaus voikin nostaa keskusteluun esiin tietyn kategorian, vaikka sitä ei suoraan mainittaisikaan. (Nikander 2010, 244.) Sacksin tunnetuin esimerkiksi kategoriasidonnaista toiminnoista sisältää kaksi lausetta: X itki. Y nosti sen ylös. Suurin osa ihmisistä päättelee saman tien, että x tilalle tulee vauva ja y tilalle äiti. Johtuen siitä, että itku yhdistetään kategorisena toimintona vauvaan ja vauvan lohduttaminen taas äitiin. (Lepper 2000, 14-15.) Kulttuurisen tietoon perustuva oletuksemme voi kuitenkin johtaa myös harhaan: vauvan voi yhtä lailla nostaa ylös isä, mummi tai joku muu henkilö, tai X ei välttämättä ole vauva, vaan vaikkapa itsensä loukannut aikuinen. (Juhila, Jokinen & Suoninen 2012a, 64.)

Erilaiset kategoriat sisältävät paljon kulttuurista tietoa, jota liitämme erilaisiin kategorioihin automaattisesti. Sacks kuvasi tätä päätelmärikkautta termillä *inference-richness.* Esimerkiksi jos puhumme jostain ihmisestä vaikkapa parisuhdeväkivallan uhrina tai tekijänä, kuvittelemme kulttuurisen tietovarantomme pohjalta tietävämme tästä ihmisestä paljon muutakin, kun vain meille kerrotun. Sacksin mukaan suurin osa ihmisten kulttuuria ja yhteiskuntaa koskevista tiedoista onkin varastoitunut erilaisiin kategorioihin. Tämä kategorioihin varastoitunut tieto muodostaa eräänlaisen kulttuurisen tietovarannon, jonka sisältöä hyödyntämällä ihmiset pystyvät ymmärtämään itseään, toisiaan sekä yhteiskuntaa paremmin. (Sacks 1992, 40; Juhila 2004a, 169; Juhila, Jokinen Suoninen 2012a, 49.) Kategoriat ja siten myös yhteisesti jaettu tietovaranto ei kuitenkaan ole universaalisti kaikilla ihmisillä samanlainen, koska kategoriat ja niiden käyttö riippuvat myös ajasta ja paikasta sekä vallitsevista yhteiskunnallisista rakenteista. Ihmiset ottavatkin kategorioita käyttöön yksilöllisesti ja tulkitsevat niitä tilannekohtaisesti. (Juhila 2004b, 22; Juhila, Jokinen & Suoninen 2012a, 46–47.)

Sacksin käsitteitä ja ajattelumalleja kehitettiin edelleen eri tutkijoiden toimesta 70–80-luvuilla. Lena Jayyusi on kirjassaan ”Categorisation and the Moral Order” liittänyt erilaisiin kategorioihin myös erilaisia piirteitä ja muita määreitä. (1984, 26–27.) Näillä määreillä voidaan tarkoittaa erilaisia vastuita, velvollisuuksia, taitoja, motiiveja ja tietoja, joista ajatellaan, että tiettyyn kategoriaan luokitellulla joko on tai ei ole. Tämä mahdollistaa sen, että kun ihmistä kategorisoidaan esimerkiksi

poliisiksi, oletamme häneltä tietynlaista käytöstä ja tietynlaisia toimintoja. Erilaisten määreiden liittäminen johonkin tiettyyn kategoriaan luo odotuksia sille, miten ihminen toimii jatkossa. (Jayyusi 1984, 28). Tämän vuoksi erilaiset kategoriat auttavat toimimaan erilaisissa vuorovaikutustilanteissa, koska osaamme odottaa tiettyyn kategoriaan kuuluvalta ihmiseltä tietynlaista käytöstä ja tietynlaisia piirteitä. (Juhila, Jokinen & Suoninen 2012a, 63; Juhila 2004b, 23; Nikander 2010, 245.)

Kun sijoitamme itsemme tai toisen ihmisen johonkin kategoriaan, saamme välineitä siihen, miten meidän pitäisi kyseiseen ihmiseen suhtautua ja mitä mahdollisesti ajatella hänestä, sekä siihen, millaista toimintaa voimme häneltä odottaa. Sijoitamme myös itsemme erilaisin kategorioihin, koska sen avulla pystymme kuvittelemaan, millaisia odotuksia tai toimintoja meiltä odotetaan ja orientoitua sen mukaisesti erilaisiin tilanteisiin. Ihminen käyttäytyy eri tavalla tilanteissa, jossa hän orientoituu työntekijän kategoriaan kuin tilanteissa, jossa hän orientoituu asiakkaan kategoriaan. Ilman erilaisia kategorioita ihmisten olisikin vaikea ymmärtää toisiaan erilaisissa tilanteissa ja koordinoida yhteistä toimintaa. Toisaalta on huomattava, että vuorovaikutustilanteet sujuvat hyvin silloin, kun kaikki osapuolet tulkitsevat kategorioita samalla tavalla. Ongelmia vuorovaikutuksessa saattaa syntyä, jos ihmiset eivät liitä kategorioihin samanlaisia piirteitä ja odotuksia, tai niitä pyritään haastamaan, esimerkiksi asiakas alkaa ohjaamaan ja neuvomaan työntekijää, eikä toisinpäin. (Juhila 2004b, 23–24)

Vaikka kategorioista on paljon hyötyä vuorovaikutustilanteisiin orientoitumisessa, voivat ne myös olla leimaavia. Näin käy esimerkiksi tilanteissa, jossa ihminen luokitellaan sellaiseen kategoriaan, johon tyypillisesti liitetään kielteisiä piirteitä. Kategoriat voivat siis ylläpitää myös erilaisia stigmoja ja stereotypioita (Juhila 2004a, 169, Juhila 2004b, 22–24.) Jäsenkategoria-analyysia edelleen kehittänyt Lena Jayysi (1984) kiinnittikin huomiota kategorioiden moraalis-kulttuuriseen luonteeseen. Ihmisten valitessa miten he kuvaavat itseään ja toisiaan, ja millaisiin kategorioihin he sitä kautta itsensä tai toisensa sijoittavat, tulevat he samalla rakentaneeksi moraalisia jäsennyksiä vastuista ja velvollisuuksista sekä kunnioitettavasta ja tuomittavasta käytöksestä, esimerkiksi millainen on hyvä tai huono työntekijä. Tämä käy ilmi myös Pirjo Nikanderin (2002) tutkimuksessa "Age in action : membership work and stage of life categories in talk", jossa Nikander on tutkinut sitä, miten ikäkategorioita tuotetaan puheessa ja millaisia moraalisia sääntöjä ja odotuksia liitetään tiettyyn ikään. Jäsenkategoria-analyysia hyödyntämällä voidaankin tarkastella, miten kulttuurimme moraalinen järjestys rakentuu puheessa ja arkisessa vuorovaikutuksessa. (Nikander 2010, 246; Nikander 2002, 174–176.)

Kategoria-analyysissa tutkitaan sitä, mitä tapahtuu, kun ihminen aktivoi jonkun kategorian puheessaan, millaisia asioita sillä tehdään ja mitä saadaan aikaan. Kategorisointia ei tehdä vain kategorisoinnin vuoksi vaan kategorioilla tehdään erilaisia asioita ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, ja erilaisten kategorioiden käytöllä on omat seurauksensa, ne eivät ole vain neutraaleja kuvaajia, joita käytetään raportoimaan objektiivisesti jostakin tilanteesta, vaan niitä käyttämällä pyritään saavuttamaan erilaisia asioita. (Edwards 1991 ref. Juhila, Jokinen & Suoninen 2012a, 51–53.) Tutkimuksessani en siis ole kiinnostunut vain siitä, miten työntekijät kategorisoivat itsensä erilaisiin kategorioihin vaan siitä, miten he näistä työntekijäkategorioista käsin tekevät työtään oman kuvauksensa mukaan ja miten he perustelevat tietyn työntekijäkategorian aktivoimista tietyssä puhetilanteessa. Ihmisillä on aina valinnanvaraa sen suhteen, millaisia kategorioita he ottavat puheessaan käyttöön tietyssä tilanteessa ja miten he niitä käyttävät. Ihmisten valitessa puheeseensa tiettyjä luokittelun tapoja voivat he uudistaa, toistaa tai luoda uusia kulttuurisesti merkityksellistettyjä kategorioita. Toiminnallinen voima kategorioihin syntyykin siitä, että ihmiset käyttävät, vastustavat, neuvottelevat ja vastaanottavat erilaisia kategorioita. (Välimaa 2011, 29.)

Kategorioita avulla ihmiset voivat kategorisoida sekä itseään että toisiaan. Erottelua näiden kategorisoinnin tapojen välillä voidaan pitää olennaisena, koska on eri asia määritellä ja kategorisoida itseään jonkinlaiseksi, kun jos määritelmä tulee ulkopuolelta. Voidaan ajatella, että asetelma on erilainen, jos työntekijä määrittelee itsensä työntekijänä tietynlaiseksi, kuin jos asiakas määrittää työntekijän tietynlaiseksi. Onkin tärkeä huomioida kategoria-analyysissa, kuka määrittää ketäkin johonkin kategoriaryhmään kuuluvaksi: ryhmän muut jäsenet, ihminen itse vai kategoriaryhmän ulkopuoliset. (Juhila, Jokinen & Suoninen 2012a, 55; West & Fenstermarker 2002.) Tutkimus voi sisältää myös molemmat kategorisoinnin tapojen näkökulmat, esimerkiksi Outi Välimaa (2011) on tutkimuksessaan ”Kategoriat ongelman selontekoina, pitkäaikaistyöttömyydestä neuvotteleminen ja sen rakentuminen haastattelupuheessa” tutkinut sekä työntekijöiden kuvauksia pitkäaikaistyöttömistä ja heidän tilanteistaan, että pitkäaikaistyöttömien omia kuvauksia itsestään ja omasta tilanteestaan. Kuitenkin vaikka molempia näkökulmia ei olisikaan huomioitu tutkimuksessa näin selkeästi, ovat molemmat näkökulmat silti yleensä läsnä. Sillä kun ihmiset kategorisoivat itseään, tekevät he erontekoja johonkin oletettuun toiseen (esimerkiksi asiakkaaseen), minkä näkökulman pyrin myös huomioimaan aineiston analyysissäni. (Juhila, Jokinen & Suoninen 2012a, 54–55.) Ihminen voi pyrkiä myös vakuuttamaan, että kuluu jonkun kategorian jäseniksi korostamalla niitä piirteitä, joita ajattelee kategoriaan kuuluvilla jäsenillä olevan. (Nikander 2010, 252). Ihminen saattaa myös hyväksyä kuuluvansa johonkin kategoriaan, mutta vastustaa siihen liitettyjä toimintoja ja piirteitä (Silverman 1998, 92–93). Ihminen voi myös tasapainoilla erilaisten kategorioiden välillä.

Sosiaaliyöntekijä voi esimerkiksi asiakastilanteissa tasapainoilla sekä tukijan että kontrolloijan työntekijäkategorian välillä. (Suoninen 2012, 114.)

Aikaisemmissa alaluvuissa on käynyt ilmi, että etnometodologisessa kategoria-analyysissa tutkitaan ja tulkitaan kategorioita sidottuna siihen kontekstiin, missä niitä käytetään ja tuotetaan. Analyyttinen katse keskittyy siihen, mitä eri kategorioilla ja kategoriavalinnoilla saadaan aikaan tietyssä vuorovaikutustilanteessa. Tutkimuksessani puheluiden konteksti rakentuu sen tiedon perusteella, että Nollalinjassa on kyse lähisuhdeväkivaltaan liittyviin kysymyksiin keskittyneestä puhelinpalvelusta, jossa vastaajat ovat kaikki väkivaltatyön ammattilaisia. Tämä luokin institutionaalisen kontekstin työntekijöiden haastattelupuheessaan tuottamille työntekijäkategorioille. Institutionaalisen vuorovaikutuksen tunnuspiirteeksi voidaan tunnistaa, että keskustelulle on jokin syy ja se on usein päämääräorientoitunutta. Keskustelu on myös sidottu tietynlaisiin kategorioihin, kuten työntekijä- ja asiakaskategoriaan. Institutionaalisissa käytännöissä kategorisointeja tehdään kyseessä olevan organisaation perustehtävän mukaisesti, esimerkiksi ammatillisissa auttamiskäytännöissä, kuten väkivaltatyötä tehtäessä, työntekijät ja asiakkaat tekevät kunkin instituution mukaista kategorisointia rakentaessaan ymmärrystä asiakkaan tilanteesta, ongelmista ja niiden ratkaisuvaihtoehdoista. (Herritage 1997 ref. Jokinen 2012, 231.)

4.4 Tutkimuksen eettiset kysymykset ja luotettavuus

Tutkimustani tehdessä olen sitoutunut noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä ja tutkimuseettisiä periaatteita (kts. Kuula 2011, 34–35). Tutkimuseettisesti yksi tärkeimpiä tutkijan noudatettavista velvollisuuksia on varmistaa, ettei tutkimuksesta aiheudu haittaa siihen osallistuvalle (Kuula 2013, 63.) Tutkimuksestani käy ilmi, minkä organisaation työntekijöitä olen haastattelut, minkä vuoksi olen pyrkinyt erityisesti kiinnittämään huomiota tähän kysymykseen. Pyrin olemaan analyysia tehdessäni erittäin huolellinen sen kanssa, etten irrottanut työntekijöiden puheita pois kontekstistaan aineisto-otteita valitessani niin, että työntekijän kuvaus työstään ei muuttunut erilaiseksi, kuin mitä työntekijä oli sillä tarkoittanut. Tutkimuksessani keskiössä olivat myös työntekijöiden ajatukset heidän tekemänsä työn sisällöistä, jolloin voidaan ajatella, että tutkimusasetelmani itsessään ei sisältänyt mitään erityisen sensitiivistä tai mahdollisesti organisaatiota vahingoittavaa. Ajattelen, että tutkimuksessani ei noussut esiin mitään sellaista, mikä voisi haitata Nollalinjan toimintaa. Nollalinjan johtajalta on myös varmistettu, että organisaatiolle käy se, että organisaation nimi tulee esiin tutkimuksessani ja nimen esiin tulo on ollut Nollalinjalla myös toiveena.

Tutkimuseettisesti erittäin tärkeää on myös tutkittavien tunnistettavuuden estäminen (Kuula 2011, 200). Kiinnitin erityistä huomiota siihen, ettei yksittäisiä työntekijöitä voisi tunnistaa aineisto-otteista. Valitessani aineisto-otteita tutkimukseeni olen jättänyt pois kaikki sellaiset aineisto-otteet, joissa työntekijät tekevät viittauksia aikaisempaan työkokemukseensa tai muihin sellaisiin asioihin, jotka voisivat johtaa heidän tunnistamiseensa, vaikka aineisto-ote olisi muuten sopinut hyvin kuvaamaan kyseistä työntekijäkategoriaa. Aineisto-otteiden edessä ei ole myöskään haastattelunumeroita, jottei yksittäisen työntekijän vastauksia pysty yhdistämään keskenään. Pidin kuitenkin aineistonumerot työssäni mukana viimeistelyvaiheeseen saakka, jotta varmistuin siitä, että kaikkia kahdeksaa haastattelua tuli käytettyä tasapuolisesti tutkimukseni analyysissa. Haastatteluaineistoa ja työntekijöiden taustatietoja koskevia dokumentteja on säilytetty THL:n suojatulla verkkolevyllä ja analyysia varten tulostettuja työntekijöiden haastatteluja lukollisessa kaapissa. Työntekijöiden taustatietotoja sisältäviä lomakkeita olen säilyttänyt pelkästään tietokoneella. Tutkimuksen valmistuttua olen sitoutunut hävittämään tulostetun aineiston tietoturvallisesti ja palauttamaan tietokoneen THL:lle. Yksittäisen työntekijän tunnistamisen ehkäisemisen vuoksi olen myös kuvannut työntekijöiden taustatietoja vain hyvin yleisellä tasolla.

Tutkimuksessa tärkeää on tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Tämä voidaan ymmärtää siten, että tutkittavat voivat itse päättää, osallistuvatko tutkimukseen vai eivät ja mitä tietoa

he tutkimuksessa antavat. Tutkittaville on myös tärkeä kertoa, miten aineistoa mahdollisti jatkokäytettään (Kuula 2006, 106–116). Olen nähnyt kirjalliset suostumukset tutkimuksen osallistumiseen jokaiselta osallistujalta. Tutkittavia on myös informoitu aineiston keruun yhteydessä siitä, että tutkimustietoja voidaan luovuttaa toiselle tutkijalle tutkimustarkoitusta varten.

Tutkimuseettisesti tärkeä esiin nostettava seikka on se, että käyttämäni aineiston kerännyt henkilö vastaa Nollalinjan toiminnan järjestämisestä THL:ssä. Tutkittaville on kuitenkin haastatteluja tehtäessä korostettu sitä, ettei haastatteluun osallistuminen tai osallistumatta jättäminen vaikuta mitenkään heidän työsuhteeseensa tai muuhun yhteistyöhön tutkijan kanssa. On kuitenkin hyvä huomioida, että haastattelijan kytkeytyminen organisaation toimintaan on saattanut vaikuttaa työntekijöiden antamiin vastauksiin työnsä sisällöstä ja omasta toiminnastaan työntekijänä. Toisaalta haastatteluissa nousseet kuvaukset työnsisällöistä toistuvat eri haastatteluissa ja vastasivat myös aikaisempia tutkimustuloksia väkivaltatyön sisällöistä, mikä vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta. Työntekijät tuovat puheessa esiin myös paljon esimerkkejä siitä, miten heidän kuvaamansa ilmiöt näkyvät arkisessa puhelinauttamisessa, ja nostavat esiin laaja-alaisesti erilaisia pohdintoja työn sisältöihin liittyvistä teemoista monesta eri näkökulmasta. Tämä vahvistaa käsitystä siitä, että tutkittavat ovat kyenneet vastamaan tutkimuksen kysymyksiin todellisten näkemystensä mukaisesti.

Kiinnitin tutkimuksessani huomiota siihen, mitä käsitteitä käytän, kun puhun lähisuhdeväkivaltaa kokeneista tai kokevista ihmisistä. Aikaisemmassa tutkimuksessa uhri-sanan käyttöä on kritisoitu, koska sen on nähty luovan kuvaa avuttomasta ja passiivisesta henkilöstä, joka ei voi mitään väkivallan tekijälle. Väkivallan uhreista on myös käytetty termiä selviytyjä. Sen avulla on korostettu väkivallan kokijan aktiivisuutta ja tuotu esiin erilaisia selviytymisstrategioita. Selviytyjä-termissä ongelmalliseksi on nähty se, että se antaa viitteitä siitä, että väkivallasta on jo päästy yli, vaikkei näin välttämättä ole. Selviytyjä-käsite voi myös luoda kuvaa siitä, mitä väkivallan kokijan halutaan olevan auttajatahojen näkökulmasta. (Honkatukia 2011, 8–9; Thompson 2000, 328–329.) Tutkimuksessani olen käyttänyt väkivallan kokijan käsiteitä, koska olen kokenut sen olevan neutraali käsite, joka ei määrittele ihmistä samalla tavalla, kun uhrin tai selviytyjän käsitteet.

Olen myös pohtinut omaa rooliani tutkimuksen teossa ja sen vaikutusta tutkimuksen analyysiin. Tietoni Nollalinjan toiminnasta pohjautuvat pelkästään haastatteluihin ja muihin saamiini taustatietoihin. Olenkin tutkimusta tehdessäni usein pohtinut sitä, miten tekemäni tulkinnat vastaavat työntekijöiden käsityksiä työstään. Toisaalta ajattelen, että se on mahdollistanut myös työn sisältöjen objektiivisen tarkastelun, sillä minulla ei ollut mitään ennakkokäsityksiä siitä, mistä työn sisältö

Nollalinjalla muodostuu. Olen pyrkinyt varmistamaan aineiston objektiivisen tulkinnan systemaattisella analyysilla ja pyrkimyksenä käyttää aineisto-otteita siten, että niiden konteksti ei häviä. Toki nostamani aineisto-otteet ja niistä tekemäni tulkinnat ovat aina valintoja, joita olen tutkijana tehnyt, eivätkä siten täysin objektiivisia. Systemaattisen analyysin ja tutkimusprosessini tarkan kuvauksen avulla olen pyrkinyt parantamaan tutkimukseni luotettavuutta.

4.5 Analyysin taustaolettamukset ja toteuttaminen käytännössä

Hyödynsin tutkimuksessani jäsenkategoria-analyysia väljästi vastatakseni esittämääni tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksessani tarkastelen Nollalinjan työntekijöiden tekemiä selontekoja tekemänsä väkivaltatyön sisällöistä auttavassa puhelimessa. Kuvatessaan työskentelyn sisältöjä haastattelupuheessaan työntekijät kertovat muun muassa, mistä toiminnoista työskentely muodostuu (eli mitä työntekijä tekee puhelussa), millaisia piirteitä työskentelyssä on, mitä velvollisuuksia työntekijällä on ja millaisia erilaisia odotuksia asiakkaalla on työntekijää kohtaa. Kertoessaan työstään tulevatkin työntekijät samalla määrittäneeksi, millaisia työntekijöitä he ovat ja miten he tekevät työtään, tuottaen näin puheessaan erilaisia työntekijäkategorioita. Samalla tulee näkyväksi, millaisia puhelintyöhön liittyviä erityispiirteitä työntekijät tunnistavat ja miten nämä erityispiirteet näkyivät erilaisten työntekijäkategorioden tuottamisessa ja käyttämisessä.

Työntekijäkategorioiden muodostuminen työntekijöiden puheessa tuo näkyville myös vastinparina olevan asiakaskategorian, sillä työntekijät tekevät työtään aina suhteessa asiakkaaseen. Jäsenkategoria-analyysia hyödyntämällä pystyin löytämään erilaiset työntekijäkategoriat ja niihin liitetyt toiminnot ja piirteet sekä näin jäsentämään työskentelyn sisältöjä. Tutkimukseni tuokin esille sen, miten väkivaltatyön sisällöt konstruoituvat työntekijöiden haastattelupuheissa käyttämien työntekijäkategorioiden avulla. Tämä analyysin tekemisen tapa vastaa osittain Päivi Heimosen (2020) väitöskirjassa ”Järjestöt, muutos ja johtajuus Sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnan ja johtajuuden rakentuminen yhteiskunnallisten muutosten keskellä” käytettyä tutkimuksen tekotapaa. (Heimonen 2020, 10).

Valitsin jäsenkategoria-analyysin analyysimenetelmäkseni, osin siksi, että sitä voidaan soveltaa käytännössä mihin tahansa puhe- ja tekstiaineiston analyysiin. Sen sijaan Sacksin myöhemmän tutkimuksen tuloksena kehitetty keskusteluanalyysin käyttäminen analyysimenetelmänä vaatii aineistokseen luonnollisen keskusteluaineiston. Luonnollisella vuorovaikutustilanteella tarkoitetaan yleensä välitöntä vuoro-vuorolta rakentuvaa puhetta. Koska aineisto oli kerätty työntekijöitä

haastattelemalla, minulla ei ole mahdollisuutta tarkastella sitä, millaisia työntekijäkategorioita puhelinkeskusteluissa soittajien kanssa aktivoituu. (Juhila, Jokinen & Suoninen 2012b, 25; Nikander 210, 247–248.) Ajattelen kuitenkin, että se, miten työntekijät tulkitsevat ja kuvaavat työtään ja työtapojaan haastattelupuheessa, liittyy olennaisesti siihen, miten he tekevät työtään puhelimessa. Tutkimusasetelmassa ja analyysissä olen hyödyntänyt Terhi Laineen (2006) ajattelua artikkelissa ”Työntekijäidentiteetit turvakodissa –etäisyyttä, kumppanuutta ja tulkinta”. Laine on artikkelissaan tutkinut turvakodin työntekijöiden erilaisia identiteettejä. Laineen ajattelutavan mukaisesti ajattelen, että haastattelupuhe ei ole irrallaan käytännössä tehtävästä työstä, koska se sisältää (kulttuurisia) käsityksiä, ajatuksia ja oivalluksia siitä, millaista puhelimessa tehtävä väkivaltatyö on. Tämän takia ajattelen, että on tärkeä tutkia sitä, miten työntekijät itse työnsä sisältöjä määrittävät. (Laine, 2006 141–142.) Toisaalta uskon sosiaalisen konstruktionistisen lähestymistavan mukaisesti, että haastattelutilanteessa työntekijät rakentavat myös todellisuutta väkivaltatyön sisällöistä puhelimessa vuorovaikutuksessa haastattelijan kanssa, jolloin haastattelutilanteessa syntyvät kategoriat ovat kontekstisidonnaisia. Puheluissa asiakkaiden kanssa saattaa taas syntyä erilaisia työntekijäkategorioita sen hetkisen vuorovaikutustilanteen kontekstissa.

Etnometodologinen lähestymistapa haastatteluiden analyysiin tarkoittakin sitä, että en tarkastele työntekijöiden vastauksia pelkästään vain vastauksina kysymyksiin tai raportointina työn tekemisestä, vaan selontekoina, joiden avulla työntekijät selittävät, kuvailevat, oikeuttavat ja perustelevat sitä, miksi työskentelevät tietyllä tavalla tietyssä tilanteessa. Työntekijöitä myös lähtökohtaisesti haastatellaan väkivaltatyöntekijän kategorian jäsenyydestä käsin. (Baker 2002, 781.) Sacks kritisoi tutkijoiden tapaa käyttää erilaisia kategorioita itsestään selvinä ja määrittelemättömänä tapana selittää ihmisten toimintaa. Sacksin mukaan tärkeää on tutkia sitä, miten ihmiset itse käyttävät kieltä, erilaisia määritelmiä ja kategorioita, sen sijaan, että tutkittaisiin valmiita tutkijan etukäteen asettamia kategorioita. (Ruusuvuori 2001, 383–389.) Olenkin lähestynyt analyysin tekoa aineistolähtöisesti. Minulla ei siis ole ollut ollut mielessäni etukäteen työntekijäkategorioita, vaan työntekijäkategoriat ovat rakentuneet haastateltavien puheesta. Tässä voidaan nähdä tutkimukseni yhteys myös etnometodologisen ajattelun kanssa, jossa tutkimuksellinen kiinnostus kohdistuu siihen, miten ihmiset arjen toiminnassaan orientoituvat erilaisiin kategorioihin ja perustelevat toimintaansa niillä. Kategoriat eivät siis ole tiettyjä itsestään selviä rakenteita vaan resursseja, joiden avulla ihmiset pystyvät orientoitumaan eri tilanteisiin ja joita he hyödyntävät erilaisin seurauksin. (Juhila, Jokinen & Suoninen 2012b, 39)

Lähdin analyysissani liikkeelle siitä, että luin aineiston lävitse useamman kerran ja paikansin sieltä kaikki ne kohdat, joissa työntekijät kuvasivat työnsä sisältöjä, ja siirsin ne erilliselle tiedostolle, josta tuli yhteensä 55 sivua pitkä rivivälillä 1,5 ja fontilla Verdana ja fonttikoolla 11. Tämän jälkeen siirryin kategorisoimaan työntekijöiden kuvauksia työstään. Aloitin kategorisoimisen kiinnittämällä huomiota siihen, millä verbeillä työntekijät puhuivat työn tekemisestä, eli mistä toiminnoista he määrittivät työn tekemisen koostuvan. Samalla aloin kiinnittämään huomiota siihen, millaisiin työntekijä-asiakas kategoriapareihin ne liittyivät. Esimerkiksi työntekijää kertoo, että pyrkii puhelussa rohkaisemaan soittajaa. Työntekijä kategorisoituu tällöin vuorovaikutustilanteessa rohkaisijaksi ja soittaja rohkaisua tarvitsevaksi asiakkaaksi.

Saadakseni tarkemmin selville, miten väkivaltatyön sisällöt konstruoituvat työntekijäkategorioissa, kiinnitin huomiota siihen, millaisia piirteitä, ominaisuuksia, motiiveja ja velvollisuuksia työntekijät eri kategorioihin liittivät. Tutkin myös sitä, millaisia selontekoja työntekijöiden haastattelupuheissa ilmeni, eli miten työntekijät perustelivat ja oikeuttivat sitä, miksi työskentelevät tietyllä tavalla tietyssä tilanteessa. Muodostin aluksi 18 erilaista työntekijäkategoriaa, jonka jälkeen yhdistin pienempiä työntekijäkategorioita toisiinsa miettien, mikä laajempi työntekijäkategoria yhdistää niitä. Lopulta työntekijöiden kuvauksista työskentelystään muodostui kahdeksan erilaista työntekijäkategoriaa, jotka yhdistin tulosluvussa pareiksi sen mukaan, mitkä työntekijäkategoriat sopivat parhaiten yhteen työskentelyn sisällön perusteella. Analyysini tekeminen ei edennyt täysin suoraviivaisesti, sillä varsinkin kategoriapareja muodostaessani muodostin pareja monta kertaa uudestaan, ennen kuin olin tyytyväinen tekemääni ryhmittelyyn.

Useammat aineisto-otteet olisivat käyneet kuvamaan useampaakin erilaista työntekijäkategoriaa, eivätkä työntekijäkategoriat ole siten selvärajaisia vaan osittain myös päällekkäisiä. Työntekijät vastasivat myös hyvin laaja-alaisesti esitettyihin tutkimuskysymyksiin ja samassa vastauksessa saattoivat kuvailla useampaa eri työskentelyn muotoa ja työskentelyn sisältöä. Tutkimustulosten selkeyden vuoksi esittelen kuitenkin eri työskentelyn sisältöjä kuvaavat osiot tulosluvun eri alaluvuissa. Kategorisoinnin välissä luin kaikki haastattelut läpi useamman kerran, pyrin näin varmistamaan, että kaikki työskentelyä kuvaavat aineisto-otteet ovat tulleet luokitelluiksi oikein. Ajattelen, että jäsenkategoria-analyysin avulla pystyin löytämään eri työntekijäkategoriat ja analysoimaan tutkimuksestani melko tarkasti sitä, miten niissä näkyivät puhelimessa tehtävän lähisuhdeväkivaltatyön sisällöt ja erityispiirteet. Seuraavassa tulososio avaakin tarkemmin sitä, miten olen jäsenkategoria-analyysin avulla löytänyt eri työntekijäkategoriat ja miten näiden kategorioiden muodostumisessa ovat näkyneet puhelintyön erityispiirteet.

5 Erilaiset työntekijäkategoriat työntekijöiden haastattelupuheessa

Analysoin seuraavissa tulosluvuissa sitä, miten työntekijät kuvaavat tekemäänsä väkivaltatyötä puhelimessa. Esimerkiksi millaisista osa-alueista työ koostuu, millaisia vastuita ja odotuksia työskentelyyn liittyy ja miten työntekijät työtään kuvatessaan samalla kategorisoivat itseään työntekijöinä. Yhtä puhelua ei toteuteta vain yhdestä kategoriasta käsin, vaan vuorovaikutuksessa rakentuvat erilaiset työntekijäkategoriat riippuvat asiakkaan tilanteesta ja tarpeista, jotka voivat vaihdella keskustelun aikana. Myös asiakas (kategoriaparin toinen osapuoli) asettuu tällöin erilaisiin kategorioihin. Kaikki työntekijäkategoriat eivät myöskään aktivoidu kaikissa puheluissa, sillä soittajien toiveet ja tarpeet vaihtelevat, jolloin työskentelyn sisältökin on erilaista. Tarkastelemani työntekijäkategoriat ovat: *kartoittaja ja turvallisuuden varmistaja, tukija ja tunteiden käsittelijä, palveluohjaaja ja tiedonantaja sekä rohkaisija ja jäsentäjä.*

5.1 Kartoittaja ja turvallisuuden varmistaja

Työskentely asiakkaan kanssa alkaa, kun työntekijä vastaa puhelimeen, työntekijöillä ei ole mitään etukäteistietoa soittajista tai heidän tilanteestaan. Työntekijät puhuvat haastatteluissa siitä, kuinka puhelun alussa työskentelyssä on keskeistä selvittää, mikä on asiakkaan tämänhetkinen tilanne ja mitä asiakas toivoo puhelulta. Toinen keskeinen asia puhelun alussa on selvittää, onko asiakas turvassa. Jos työntekijälle tulee epäilys, että keskustelu vaarantaa soittajan tai tämän lasten turvallisuuden kyseisessä tilanteessa, joutuu työntekijä mahdollisesti rajamaan keskustelua varmistaakseen soittajan turvallisuuden. Puhelun alkuvaiheen työskentelyn kuvauksista muodostuikin analyysini tuloksena kartoittajakategoria ja turvallisuuden varmistaja -kategoria.

Työntekijöiden haastatteluista käy ilmi, että vaikka työskentely Nollalinjalla on rajattu väkivaltatyöhön, ovat soittajien tilanteet aina yksiköllisiä ja tilanteet erilaisia. Ennen alla olevaa aineisto-otetta työntekijä ja haastattelija ovat keskustelleet siitä, mistä elementeistä ja osa-alueista puhelimitse tehtävä väkivaltatyö koostuu.

> Ja jotenkin se tärkee, että kun se soitto tulee, niin jotenkin se intensiivinen kuuntelu siinä, et mitä se soittaja haluu tai tarvii tai miten tätä lähetään viemään tätä puheluu eteenpäin, kun soittajathan soittaa hyvin erilaisissa tilanteissa hyvin erilaisissa tunteissa, hyvin. Osa haluu selkeitä neuvoja, palveluohjausta, osa haluu kuunteluu. Osa ei oikein itekkään tiiä mitä ne haluu. Osa haluu vaan purkaa sitä tunnetta, ja tavallaan vaatii sitä pientä maadotusta ja rauhottelua, ja.. Tosi monimuotoisia, monenlaisia. Et jotenkin mä aattelen,

> et yks tärkee elementti on tavallaan siinä, että kun se puhelu alkaa, et ensin tehä se, et okei, mikä tää soittajan tarve, tai mikä tätä soittajaa palvelis?

Työntekijä tuo yllä olevassa aineisto-otteessa esiin, että puhelun alussa on tärkeää *kuunnella* soittajaa *intensiivisesti.* Työntekijä perustelee eli tarjoaa selontekoa sille, miksi soittajaa pitää kuunnella intensiivisesti. Intensiivisen kuuntelemisen avulla työntekijä saa tietoa siitä, mitä soittaja haluaa ja tarvitsee, tai miten työntekijän kannattaa lähteä viemään keskustelua eteenpäin. Tämä on olennaista työskentelyn kannalta, koska soittajat ovat yhteydessä hyvin erilaisista tunnetiloista ja hyvin erilaisista tilanteista. Työntekijä tuottaa erilaisia soittajakategorioita: on soittajia, jotka tarvitsevat neuvoa, soittajia, jotka haluavat kuuntelua tai soittajia, jotka eivät tiedä itsekään mitä haluavat. Jokaisen soittajakategorian näistä voidaan ajatella luovan erilaisia odotuksia työntekijälle ja vaativan erilaisen työskentelyotteen omaksumista myöhemmin keskustelussa, eli erilaisiin työntekijäkategorioihin asettumista.

Soittajan tilanteen ja tarpeen selvittämisen kuuntelemisen voidaan ajatella olevan myös kartoittajakategoriaan liitetty toiminto ja velvollisuus. Aineisto-otteesta on luettavissa, että soittajan tarpeet määrittävät puhelinkeskustelun suuntaa. Työskentelyn voidaan ajatella vaikeutuvan, jos työntekijä ei onnistu kartoittamisen avulla saamaan itselleen käsitystä siitä, mitä soittaja toivoo tai tarvitsee. Auttavan puhelintyön vaikuttavuuden arvioinnista tehdyssä tutkimuksessa käykin ilmi, että puhelun hyödyllisyyden kannalta on keskeistä, että työntekijä ymmärtää, mikä ongelma saa asiakkaan soittamaan. Jos työntekijä ei saa kiinni asiakaan ongelmasta, vaikeuttaa tämä keskustelua ja voi johtaa asiakkaan kokemukseen siitä, että työntekijä ei kykene auttamaan. (Grossmann 2019 ym., 112–113.)

Asiakkaan tilanteen kartoittamiseen liittyy olennaisesti kuuntelemisen lisäksi myös tilanteen aktiivinen selvittäminen kysymällä asiakkaalta tämän tilanteesta.

> Aineisto-ote 1. Niin sit mä lähden kartottaa sitä, että, hän saattaa jo heti kertoo, mistä on kyse, mut jossei oikeen osaa tai muuta, niin että minkälaisessa parisuhteessa elät, tai mistä sä oot huolissaan.

> Aineisto-ote 2. Sit se on sitä nykyhetken kartoittamista, et mikä se kokonaiskuva nyt sitte oikeen on. Et onks tää ollu kertatapahtuma, vai onks sitä väkivaltaa ollu kauan, ja mikä se elämäntilanne muutoin on, ja ketä kaikkii se asia koskee. Et onks siel tosiaan niitä lapsia, ja onks minkälaista turvaverkkoo, ja mitä on nyt just tapahtu, ja siitä sit lähtee.

Ensimmäisessä aineisto-otteessa työntekijä nostaa esiin sen, että jos soittaja aluksi ei osaa kertoa, miksi hän soittaa, lähtee työntekijä aktiivisemmin *kartoittamaan* tilannetta kysymällä kysymyksiä

soittajan elämäntilanteesta ja huolenaiheista. Työntekijän aktiivisuus kartoittajakategoriassa riippuu siis soittajan aktiivisuudesta kartoitettavana osapuolena. Esimerkiksi, jos soittaja ei oikein osaa kertoa tilanteestaan, työntekijä ottaa aktiivisempaa roolia vuorovaikutustilanteessa kartoittajana. Toisaalta, jos soittaja kertoo tilanteesta itse aktiivisesti, on työntekijä enemmän kuuntelijan roolissa vuorovaikutustilanteessa.

Toisessa aineisto-otteessa nousee esille puhelinauttamisen aikaorientaatio eli nykyhetki. Kartoitus keskittyy nykyhetkeen ja siitä kokonaiskuvan luomiseen. Kysymykset väkivallan jatkuvuudesta, elämäntilanteesta, ihmissuhteista, mahdollisesta turvaverkosta ja siitä, mitä on tapahtunut, auttavat osaltaan työntekijää selvittämään, millainen tilanne on ja sitä kautta, millaista apua soittaja tarvitsee. Näihin kysymyksiin annettujen vastausten voidaan ajatella ohjaavan myös keskustelun suuntaa tietynlaiseksi ja asettavan erilaisia vaatimuksia työskentelylle samalla tavoin kuin aikaisemmin määritellyt soittajan toiveet puhelun sisällölle. Työskentelyn tapahtuminen väkivaltaspesifissä organisaatiossa voidaankin nähdä ohjaavan sitä, millaisia asioita kartoitetaan, kuten aineisto-otteen kysymyksistä käy ilmi.

Auttavassa puhelimessa tapahtuvan työskentelyn erityispiirre on se, että työskentely on kertaluontoista, mikä muokkaa myös työntekijän työskentelyn sisältöä kartoittajakategoriassa.

> Et siis tavallaan se on hyvä, et me tosi nopeesti siirrytään siihen asiaan, mutta ehkä liittyy siihen kertaluontoseen auttamiseen ja semmoseen, et aika nopeesti myös pitää itse hahmottaa, et mikä se tilanne on ja mitä se ihminen tarvii, tai mikä hänet saa soittamaan. Et meil ei, kun ei ole sitä jatkuvuutta, että voitas jotenki pala palalta lähestyä niitä asioita.

Yllä olevassa aineisto-otteessa työntekijä kategorisoi Nollalinjan väkivaltatyön kertaluontoiseksi auttamiseksi ja luo siten erontekoa työskentelymuotoihin, joissa työskentely on jatkuvaa. Työntekijä määrittää kertaluontoisen työskentelyn hyväksi puoleksi sen, että työskentelyssä siirrytään ”asiaan” pian. ”Asia” voidaan haastattelun kontekstissa määrittää niiksi syiksi, jotka saivat soittajan soittamaan lähisuhdeväkivallan kysymyksiin keskittyneeseen auttavaan puhelimeen. Se, että keskustelussa siirrytään asiaan nopeasti, asettaa työntekijälle myös velvollisuuksia. Työntekijä määrittää yllä olevassa aineisto-otteessa velvollisuudekseen kyvyn *hahmottaa* asiakkaan tilanne *nopeasti*, koska hän käyttää verbiä *pitää*. Velvollisuus syntyy siitä, että auttaminen on kertaluontoista, minkä takia työntekijä ei voi lähestyä asiakkaan asioita ”pala kerrallaan”. Työntekijä tuottaakin erontekoa niihin auttamisorganisaatioihin, joissa työskentely on jatkuvaa, mikä mahdollistaa

asiakkaan tilanteen lähestymisen rauhallisemmin vaiheittain. Kartoittajakategorian piirteeksi tuleekin määriteltyä nopeus.

Puhelinauttamisen erityispiirteeksi voidaan kartoitustilanteessa tunnistaa myös se, että työntekijä ei voi tietää tai nähdä, mistä tilanteesta soittaja soittaa. Kaikissa haastatteluissa onkin maininta siitä, kuinka työntekijät pyrkivät puhelun alussa kartoittamaan soittajan tilannetta myös siitä näkökulmasta, onko soittajan turvallista soittaa ja kuinka rauhassa hän voi puhua. Voidaan ajatella, että kun työntekijä on kartoittajakategoriaan liitettävien toimintojen, kuten kyselemisen ja kuuntelemisen kautta saanut luoduksi kuvan siitä, millainen puhelu on kyseessä ja millainen soittajan tämänhetkinen tilanne on, pitää työntekijän tehdä päätös siitä, miten keskustelua jatketaan vai jatketaanko sitä.

Työntekijäkategorian voidaan ajatella tällöin vaihtuvan kartoittajasta turvallisuuden varmistaja -kategoriaan. Soittajan turvallisuuden varmistamiseen liittyvän työskentelyn sisällöllinen kuvaus painottuukin erityisesti puhelun alkuun, kun työntekijä pyrkii tekemään arvioita siitä, onko puhelua turvallista käydä soittajan sen hetkisessä tilanteessa. Turvallisuuden varmistamiseen liittyy olennaisesti myös soittajan ja puhelun rajaaminen, jos työntekijä arvioi tilanteen olevan sellainen, että keskustelun käyminen kyseisellä hetkellä on vaarallista soittajalle.

> Ja myös soittajan ympäristön äänien kuuleminen ja merkityksen miettiminen, että on ollu tilanteita, missä istuu sillankaiteella aikomuksenaan hypätä. Ja on ajanu autolla. Siihen tulee kans sit semmonen olo, että onko turvallista, et sitten me usein ohjataankin, että onks sulla paikkaa, mihin pysähtyä nyt. Että liikenteessä jos on vaikka kiihtyneessä mielentilassa, niin se huomiokyky ei oo paras mahdollinen, jos se kertoo, mitä mies teki edellisiltana hänelle. Et niitä semmosia, et me joudutaan vähän silleen olemaan eri lailla siinä tilanteessa ku sillon, ku ihminen on tässä meidän huoneessa, et me varmaan tiedetään, et se on tällä hetkellä ainaki turvassa. Samoin toi muut ihmiset, että kuuluuks siellä muitten perheenjäsenten ääniä, onko tekijä siellä lähellä.

Yllä olevassa aineisto-otteessa haastattelija ja työntekijä ovat keskustelleet siitä, mitä erityispiirteitä työskentelyn tapahtuminen auttavassa puhelimessa tuo vuorovaikutukseen. Työntekijä kertoo, että pyrkii kuuntelemaan soittajan taustalta kuuluvia ääniä, joiden avulla hän voi tehdä arvioita siitä, onko keskustelun jatkaminen turvallista. Soittaja voi olla itse vaaraksi itselleen tai soittajan ympäristö voi aiheuttaa riskin soittajan turvallisuudelle. Työntekijä nostaa esiin esimerkiksi sen, että jos soittaja soittaa autoa ajaessaan, voi tilanne olla soittajalle vaarallinen, koska soittajan huomiokyky ei ole tällöin paras mahdollinen. Tällöin työntekijä *ohjaa* soittajaa esimerkiksi pysähtymään pyrkien näin varmistamaan soittajan turvallisuuden. Ohjaaminen voidaankin määrittää yhdeksi turvallisuuden varmistaja -kategorian toiminnoksi. Työntekijä pyrkii myös kuuntelemaan, kuuluko taustalta muiden

perheenjäsenten ääniä, ja onko esimerkiksi väkivallan tekijä lähellä. Nämä voidaan kaikki luokitella tekijöiksi, jotka voivat joko lisätä asiakkaan turvallisuutta tilanteessa tai vähentää sitä. Työntekijä tuo esiin sen, että puhelinkeskustelussa hän ei voi olla samalla tavalla varma siitä, onko soittaja tilanteessa turvassa, kuin jos soittaja olisi samassa tilassa työntekijän kanssa, tuottaen näin erontekoa palveluihin, joissa työntekijä ja asiakas ovat samassa tilassa.

Se, millainen tilanne soittajalla on, määrittäkin sitä, voiko keskustelua jatkaa vai pitääkö puhelu esimerkiksi keskeyttää turvallisuuteen liittyvien syiden takia, mikä tulee esiin myös seuraavassa aineisto-otteessa hyvin.

> Niin. Kyl mä uskon, et varsinkin niissä, mitkä on ihan tilanne on päällä, niin kyl mä sen yleensä niin kuin sanon, et nyt ei, et tilanne on sellanen, et sä et saa multa apua. Et… laitat puhelimen kiinni, ja soitat yks yks kahteen, ja sit mä vielä kysyn, et ymmärsiksä. Et sano mulle, mitä sun pitää tehdä. Kyl mä uskon, et niissä tilanteissa ihmiset sitten soittaa.

Ennen yllä olevaa aineisto-otetta haastattelija ja työntekijä ovat keskustelleet siitä, miten erilaiset kriisitilanteet näkyvät puheluissa sekä siitä, ajatteleeko työntekijä, että jos hän ohjeistaa soittajaa olemaan yhteydessä hätäkeskukseen, niin tämä soittaa hätäkeskukseen. Työntekijä kertoo, että on tilanteita, joissa hän joutuu *sanomaan* asiakkaalle, että tämä ei saa häneltä apua. Työntekijä kuvaa sanovansa asiakkaalle, ”et laitat puhelimen kiinni” ja ”soitat yks yks kahteen”. Ohjeistamisen ja käskemisen voidaankin ajatella olevan turvallisuuden varmistajan -kategoriaan kuuluvia toimintoja. Tiukan ohjeistamisen ja käskemisen voidaan ajatella olevan normista poikkeavia toimintoja auttavassa puhelimessa, jolloin teko edellyttää selonteon antamista. (kts. alaluku 5.2).

Työntekijä tarjoaakin selontekoa sille, miksi hän joutuu rajaamaan puhelua hyvin voimakkaasti. Työntekijä kertoo ohjeistavansa asiakasta laittamaan puhelimen kiinni ja soittamaan hätäkeskukseen sellaisissa tilanteissa, joissa ”tilanne on päällä” ja työntekijä ei voi auttaa. Ohjeistus soittaa hätäkeskukseen viittaa siihen, että tilanteet ovat sellaisia, jossa työntekijä arvioi soittajan olevan välittömässä vaarassa ja tarvitsevan konkreettista apua. Väkivaltatyön kontekstissa voidaan olettaa, että hätäkeskukseen pitää soittaa esimerkiksi tilanteissa, joissa tarvitaan esimerkiksi poliisin tai terveydenhuollon välitöntä apua. Työntekijä perustelee ja oikeuttaa soittajan käskemisen, koska sen avulla on tarkoitus varmistaa soittajan turvallisuus. Tämän voidaan ajatella olevan myös työntekijän moraalinen velvollisuus väkivaltatyöntekijänä, sillä väkivaltatyön lähtökohta on asiakkaiden turvallisuudessa (esim. Sullivan 2011, 355). Puhelinauttamisen erityispiirteenä voidaan pitää sitä, että työntekijä voi ohjeistaa ja painottaa sen tärkeyttä, että soittaja on yhteydessä hätäkeskukseen, mutta

työntekijä ei voi tietää, tekeekö soittaja niin puhelun päätyttyä. Aineisto-otteesta käykin ilmi, kuinka työntekijä pyrkii sitouttamaan soittajaa soittamaan hätäkeskukseen pyytämällä häntä vielä toistamaan, mitä pitää tehdä. Työntekijät rajaavat keskustelua myös silloin, jos on syytä epäillä, että soittaminen saattaa vaarantaa lasten turvallisuutta.

> Jos lapseton kuulemassa, niin keskustelun kuulemisesta on mielestäni lapsille haittaa, eikä keskustelua voi sillon jatkaa silleen.

Useissa haastatteluissa tuotiin esiin, että työntekijät pyrkivät varmistamaan, että soittohetkellä keskustelua ei ole kuulemassa lapsia. Työntekijä toteaa yllä olevassa aineisto-otteessa, että hänen mielestään keskustelua ei voida jatkaa, jos keskustelua ovat kuulemassa lapset. Työntekijä tarjoaa selonteossa tälle perustelua nostamalla esiin, että uskoo keskustelun kuulemisesta olevan haittaa lapsille, minkä takia hän *rajaa* puhelua. Tämä näkemys tulee esiin myös muissa työntekijöiden haastatteluissa. Näkemys haitallisuudesta perustuu väkivaltatyön kontekstissa tietoon siitä, että lapsen altistuminen väkivallalle on lapselle vahingollista, vaikkei väkivaltaa suoraan lapseen kohdistuisikaan (esim. Olofsson 2011). Tällöin turvallisuuden varmistaja -kategoriaan kietoutuu vastuu toimia tilanteessa oletetun lapsen edun mukaisesti. Rajaamisen voidaankin liittää yhdeksi turvallisuuden varmistaja -kategorian toiminnoksi.

Turvallisuuden varmistaja -kategoriaan liittyy olennaisesti myös pyrkimys varmistaa asiakkaan turvallisuus puhelinkeskustelun jälkeen. Tähän liittyy keskustelu asiakkaan kanssa siitä, miten tämä voi pyrkiä varmistamaan omaa turvallisuuttaan tilanteissa, joissa on uhka siitä, että väkivalta toistuu. Turvallisuuden varmistamiseen liittyi myös turvasuunnitelman tekeminen. Puhelimessa asiakkaan kanssa ei täytetä konkreettisesti joitain lomakkeita, vaan pyritään käymään asiaa keskustellen läpi.

> No, se on varmasti ihan siis sitä ennakointia, et jos se väkivalta on niin kuin toistuvaa, niin mietitään sitä, että miten, onko jotain merkkejä, missä soittaja voi ennakoida sitä tilannetta, ja mahdollisesti toimia sit jo ennakkoon, ennen kuin se eskaloituu sitten pahemmaks, mutta sitten tietysti ihan tämmösiä niin kuin peruskäytännön neuvoja, et jos pariskunta asuu yhdessä, niin että puhelin ladattuna, puhelin mukana. Mahdollisesti sitten jo, on jo joku henkiinjäämispakkaus pakattuna valmiina, mietittynä, et voiko laittaa esimerkiks omat ja lasten vaatteet sillä lailla, et pääsee nopeesti lähtemään. Ei sulje itteensä vessaan, ei mene keittiöön. Miettii, onko, jos asuu jossain omakotitalossa tai rivitalossa, että kumpi on parempi poistumisreitti, ulko-ovi vai takaovi? Siis ihan tämmöisiä ihan perusasioita, ja sitten jos on eronneesta pariskunnasta kyse, niin.. Et ei päästä sisälle, ja turvalukot ja mahdollisesti naapureitten sen verran kertominen, että voi olla tämmöinen uhkaava tilanne, ja siis ihan tämmösiä perusasioita.

Ennen yllä olevaa aineisto-otetta haastattelija on kysynyt työntekijältä, millaisia asioita hän konkreettisesti käy soittajan kanssa lävitse tilanteissa, joissa on pelko väkivallan uusiutumisesta. Työntekijä tuo esiin sen, että hän *miettii* soittajan kanssa yhdessä, miten tämä voi ennakoida väkivaltaisia tilanteita. Työntekijä pyrkii näin auttamaan soittajaa tunnistamaan niitä merkkejä, jotka voivat ennakoida väkivaltaa, jotta soittaja voisi toimia ennakoidusti. Työntekijä myös antaa soittajalle konkreettisia neuvoja, joiden avulla asiakas voi parantaa turvallisuuttaan, kuten että puhelin on ladattuna ja vaatteet helposti saatavilla. *Neuvomisen* voidaan ajatella olevan myös turvallisuuden varmistaja -kategorian liittyvä toiminto. Neuvoja antamalla työntekijä voi antaa tietoa siitä, miten soittaja voi parantaa turvallisuuttaan. Toisaalta aineisto-otteessa työntekijä käyttää verbiä *miettii.* Työntekijä ei siis tee asiakkaalle turvasuunnitelmaa valmiiksi. Aineisto-otteesta voidaan tulkita, että työntekijä pyrkii saamaan asiakkaan itse miettimään, millaiset tilanteet voivat ennakoida väkivaltaa, ja antaa neuvoja siitä, mitä hän voi ottaa huomioon pyrkiessään varmistamaan turvallisuuttaan näissä tilanteissa. Neuvojen antamisen voidaankin nähdä siirtävän työntekijän seuraavassa alaluvussa käsiteltävään tiedonantajakategoriaan.

Yhteenvetona voidaan todeta, että kartoittajakategoriassa työntekijän tehtävänä on selvittää se, mikä sai asiakkaan soittamaan ja mitä asiakas toivoo puhelulta, sekä pyrkiä selvittämään, millaisesta tilanteesta asiakas soittaa. Turvallisuuden varmistaja -kategoriassa työntekijän tehtävänä taas on varmistaa asiakkaan ja tämän lasten turvallisuus. Tähän liittyy olennaisesti sen varmistaminen, että soittohetki on asiakkaalle ja tämän lapsille turvallinen, ja puhelinkeskustelun rajaaminen, jos näin ei ole. Turvallisuuden varmistamiseen liittyy myös se työskentely, jolla pyritään varmistamaan asiakkaan turvallisuus jatkossa, eli esimerkiksi turvasuunnitelman miettiminen. Kartoittajakategorian erityispiirre puhelimessa tapahtuvassa väkivaltatyössä on se, että asiakkaan kokonaistilanteen kartoituksen tulee tapahtua melko nopeasti, koska koko työskentely tapahtuu yhdessä puhelinkeskustelussa. Turvallisuuden varmistaja -kategoriassa puhelinauttamisen erikoispiirteenä voidaan pitää sitä, että työntekijä saattoi joutua rajaamaan keskustelua, koska soittohetki ei ollut asiakkaalle tai tämän lapsille turvallinen. Kasvokkain työskenneltäessä voidaan olla varmoja siitä, että asiakas on fyysisesti turvassa esimerkiksi asiakastapaamisen ajan.

5.2 Tukija ja tunteiden käsittelijä

Kuvatessaan tekemäänsä väkivaltatyötä työntekijät painottavat erityisesti soittajan tukena olemista puhelinkeskustelun aikana. Tukena olemiseen liittyy soittajan omien ajatustuen vahvistaminen ja näkyväksi tuominen sekä soittajien voimavarojen ja selviytymiskeinojen vahvistaminen. Näistä

työskentelyn sisältökuvauksista muodostin tukijakategorian. Lähisuhdeväkivaltaan liittyy myös paljon erilaisia tunteita. Määrittäessään työskentelyä soittajien kanssa työntekijät toivat esiin soittajien tunteet, joita käsiteltiin monella eri tavalla puheluiden aikana. Tunteisiin liittyvän työskentelyn kuvauksista muodostuikin toinen tämän alaluvun työntekijäkategorioista eli tunteiden käsittelijä -kategoria.

> Niin puhelintyössä huomaa välillä, että nyt pitäs olla kuuntelevat korvat, eikä puhuva suu. Et se on semmonen mitä joutuu aina välillä itelleen muistuttamaan, että et soittaja vaatii enemm- tai haluaa varmasti enemmän niitä kuuntelevia korvia kummiskin, kuin sitä ohjaust eteenpäin. Et monet soittajat kummiskin mun mielestä aika hyvin kyllä tietää, mistä he voi apua hakea. Että se on enemmän sitä, että kun ei oo siitä asiata uskaltaneet, kehdanneet, halunneet puhua, niin on helpompi puhua äänelle, kuin istua vastapäät.

Työntekijöiden haastatteluissa korostuu soittajien kuuntelun merkitys kaikissa työntekijäkategorioissa, ei vain tukijakategoriassa. Nostan kuitenkin kuuntelun vielä erikseen esiin tukijakategoriassa, koska kuunteleminen liittyi olennaisesti siihen työskentelyyn, millä työntekijä pyrki tukemaan soittajaa puhelun aikana. Yllä olevassa aineisto-otteessa työntekijä kertoo huomaavansa välillä, että ”nyt pitäis olla kuuntelevat korvat, eikä puhuva suu”. Työntekijä painottaa kuuntelun tärkeyttä, kertomalla että useasti soittajat toivovat enemmän kuuntelua kuin varsinaista palveluohjausta, ja heillä saattaakin olla tiedossa se, mistä voisivat apua hakea. Avun hakemisen esteenä ovat kuitenkin olleet se, ettei soittaja ole halunnut, uskaltanut tai kehdannut puhua asiasta, jolloin mahdollisuus puhua asiasta matalammalla kynnyksellä ”puhua äänelle”, saattoi olla soittajalle todella tärkeää. *Kuunteleminen* voidaankin määrittää tukijakategoriaan liittyväksi toiminnoksi.

Soittajan tukena olemiseen liittyi olennaisesti myös se, että työntekijä pyrkii olemaan soittajan tukena tämän pohtiessa sitä, miten haluaa toimia tilanteessaan.

> Pyrimme tietysti luomaan toivoa, lohtua, tukea, rohkaisua, vaikka me nyt ei sillä tavalla sanota, et mitä suoraan täytyy tehdä, täytyykö lähteä vai jäädä, mutta kuitenki sellasta tietynlaista, ku ihmisillä monesti on omia pohdintoja, niin siinä tukena olemaan, että minne päin he ovat lähössä, ja sitä rohkasua sillä tavalla siinä puhelun aikana. Ja sitte ihmisen voimavarojen ja vahvuuksien, selviytymiskeinojen etsimistä ja vahvistamistahan se on hyvin pitkälle se puhelintyö.

Ennen yllä olevaa aineisto-otetta työntekijä ja haastattelija ovat keskustelleet siitä, millaista puhelinauttaminen on Nollalinjalla. Työntekijä kertoo, kuinka soittajia pyritään tukemaan heidän tilanteissaan. Aineisto-otteessa nousee myös esille se, että työntekijät eivät ota suoraan kantaa siihen,

mitä soittajan täyttyy tehdä tai kannattavatko työntekijät soittajien lähtemistä tai jäämistä. Aineisto-otteen kontekstin huomioon ottaen voidaan olettaa, että tällä tarkoitetaan sitä, että työntekijät eivät ota suoraan kantaa siihen, pitääkö soittajien jäädä suhteeseen vai lähteä siitä. Työntekijä tuo esiin aineisto-otteessa, että sen sijaan työntekijät pyrkivät olemaan soittajan omien pohdintojen *tukena* siinä, mihin suuntaan soittaja on ajatuksissaan lähdössä ja *rohkaisemaan* soittajaa siinä. Soittaja kategorisoituu tuettavaksi, mutta toisaalta soittaja on myös selkeästi itse vastuussa omista päätöksistään. Aineisto-otteesta syntyykin kuva siitä, että työntekijä pyrkii kunnioittamaan soittajan ajatuksia sekä päätöksiä.

Työntekijä määrittää myös, että puhelintyössä keskeistä on soittajan voimavarojen, vahvuuksien ja selviytymiskeinojen *etsiminen* ja *vahvistaminen.* Nämä verbit voidaan nähdä tukijakategorian keskeisinä toimintoina. Aineisto-otteesta muodostuu kuva, että tukijakategoriassa keskeistä on vahvistaa soittajan käsitystä omasta pystyvyydestään ja siitä, että hän pystyy itse vaikuttamaan omaa tilanneeseensa. Työntekijä ei siis tukijakategoriassa kerro soittajalle, mitä tämän pitää tehdä. Haastatteluissa työntekijät tuovatkin esille, että turvallisuuteen liittyvät tilanteet ovat ainoita, joissa työntekijä suoraan oheisti tai käski soittajaa toimimaan tietyllä tavalla (kts. luku 5.1). Vaikka työntekijät eivät sano soittajalle suoraan, miten tämän pitäisi toimia, pyrkivät työntekijät saamaan soittajat pohtimaan omaa tilannettaan.

> No ehkä niitä elementtejä, mitä siinä vuorovaikutuksessa sitten tulee läpi, mitä paljon käyttää, niin tietysti heijastava kuuntelu. Ne tarkentavat kysymykset, ja kuulinko oikein ku sanoit näin, ja mitä ehkä käyttää sillain työkalunakin, että sieltä nostaa niitä kohtia ja sanottaa, ja mitä sit… ehkä sit soittajakin alkaa omassa mielessään sitten eri tavalla kuunnella, et niin, näinhän mä muuten sanoinkin ja näinkö mä ajattelinkin. Et sillä lailla haastaa pohtimaan niitä asioita.

Ennen yllä olevaa aineisto-otetta työntekijä ja haastattelija ovat keskustelleet vuorovaikutuksesta puhelimessa. Työntekijä kertoo aineisto-otteessa, että yksi keskeinen työskentelyn elementti on *heijastava kuuntelu*, jonka avulla työntekijä pyrkii tarkentavien kysymysten avulla ja soittajien puheesta tekemiensä yhteenvetojen pohjalta *nostamaan* ja *sanoittamaan* soittajalle tämän ajatuksia. Työskentelyn tarkoitus on saada soittaja kiinnittämään huomiota siihen, miten hän jostain asiasta sanoi ja mitä hän sitä kautta mahdollisesti asiasta ajatellee, ja näin *haastaa* soittajaa pohtimaan asioita. Tästäkin aineisto-otteesta voidaan lukea, että työskentelyn keskiössä ovat soittajan omat ajatukset, joita työntekijä pyrki selkeyttämään soittajalle heijastavan kuuntelun avulla. Tukijakategorian toiminnoiksi voidaankin määrittää siten myös heijastava kuuntelu. Seuraavasta aineisto-otteesta voi

nähdä, kuinka tukijan työntekijäkategoriassa työskentelyn keskiössä on myös soittajan hyvinvoinnin tukeminen.

> Mutta et semmonen teema, mikä ehkä eniten puheluissa toistuu niin on tavallaan se, että kuinka pidät huolen omasta jaksamisesta. Ja se on ehkä se semmonen kantava, mikä useimmiten puheluissa tulee jo tavalla tai toisella esille

Yllä olevassa aineisto-otteessa työntekijä tuo esiin, kuinka soittajien kanssa käydyissä keskusteluissa toistuvana teemana on soittajan jaksaminen ja se, miten soittaja pitää siitä huolta. Lähisuhdeväkivallan kohteeksi joutuminen vahingoittaa ihmistä monella tavalla sekä heikentää ihmisen voimavaroja ja itsetuntoa (esim. Matheson ym. 2015). Tämän takia voidaankin nähdä erittäin tärkeänä, että väkivaltatyössä pyritään löytämään tapoja, joilla ihminen pystyy huolehtimaan omasta jaksamisestaan. Työntekijä voikin tukea soittajaa tämän tilanteessa auttamalla soittajaa löytämään niitä tapoja, joilla hän voi huolehtia itsestään. Tätä voidaan pitää myös tukijakategorian liittyvän työskentelyn motiivina.

Haastatteluissa nousivat esiin soittajien monenlaiset tunteet, joita lähisuhdeväkivallan kohteeksi joutuminen aiheutti. Työntekijät ovat soittajien tukena heidän erilaisissa tunnetiloissaan, mutta halusin nostaa tunteiden käsittelyyn liittyvän työskentelyn vielä erikseen, koska siihen liittyvää työskentelyn kuvausta oli paljon työntekijöiden haastattelupuheessa. Tarkastelenkin seuraavaksi tunteiden käsittelijä -kategoriaa. Keskeisempiä tunteita, jotka nousivat esiin haastatteluissa, olivat häpeä ja syyllisyys, joita soittajat kokevat usein tilanteestaan. Työntekijät pyrkivät hälventämään soittajan häpeää ja syyllisyyttä tuomalla keskusteluissa esille sitä, kenelle vastuu väkivallasta kuuluu.

> Aineisto-ote 1. Mut tietysti näkyväks yritän tähän tehä niin kuin, no vastuukysymys on varmaan kans semmonen yks tärkeimmistä, mikä nousee, et se et tavallaan se väkivalta on aina sen tekijän vastuulla, ja se, että kun monella on se, et jos mä teen niin tai näin, niin sit se tilanne ei varmaan toistu. Et paljon sitä ehkä pyöritellään, käsitellään. Käydään läpi, et tavallaan se vastuu siitä väkivallasta siirtyy sinne tekijälle. Et sen saa omasta mielestään myös ainakin osittain. Se on ehkä se vaikein tehtävä, kun monet soittajat kuitenkin hakee sitä syyllisyyttä itestään. Et sen avaaminen
>
> Aineisto-ote 2. Et se syyllisyys ja häpeä pitää olla ja kuuluu olla siellä tekijän puolella. Et se on hänen valintansa. Hän voi valita jonkin muun käytösmallin kuin lyömisen. Mutta jos hän valitsee sen väkivallan, niin silloin se on hänen puolellaan se syyllisyys ja häpeä. Et sen ymmärtäminen.

Ennen yllä olevaa ensimmäistä aineisto-otetta haastattelija ja työntekijä ovat jutelleet siitä, mitä asioita työntekijä pyrkii käymään soittajien kanssa läpi puhelinkeskustelun aikana. Työntekijä kertoo,

että käy soittajien kanssa läpi sitä, että vastuu väkivallasta kuuluu aina sen tekijälle. Työntekijä tuo aineisto-otteessa esiin, että soittajat saattavat usein selittää toisen henkilön väkivaltaista käytöstä heitä kohtaan sillä, kuinka he tekevät asioita tai jättävät tekemättä. Työntekijän tehtävänä on purkaa näitä väkivaltaa oikeuttavia selontekoja *pyörittelemällä* ja *käsittelemällä* asiaa soittajan kanssa niin, että soittajalle syntyy ymmärrys siitä, että häneen kohdistuvaa väkivaltaa ei voi oikeuttaa, ja että vastuu väkivallasta kuuluu täysin sen tekijälle. Siirtämällä vastuun väkivallasta sen kohteeksi joutuneelta soittajalta tekijälle työntekijä pyrkii myös poistamaan syyllisyyttä ja häpeää soittajalta, mikä liittääkin ”vastuun siirron” olennaisesti tunteiden käsittelijä -kategorian toimintoihin. Tämä tulee näkyväksi erityisesti toisessa aineisto-otteessa, jossa työntekijä tuo esiin, että syyllisyys ja häpeä kuuluvat tekijälle, koska hän tekee päätöksen väkivallan käyttämisestä. Siirtämällä vastuun väkivaltaisesta teosta sen kohteeksi joutuvalta sen tekijälle työntekijät pyrkivät siis siirtämään myös syyllisyyden ja häpeän pois väkivallan kokijalta.

Puhelintyön erityispiirteenä voidaan pitää sitä, että palvelu on anonyymi. Työntekijät toivat esiin haastatteluissa, että mahdollisuus anonyymina pysymiseen madalsi osalla soittajalla kynnystä puhua asioistaan.

> No kyllä mä ajattelen, et ihmiset jotenkin uskaltaa rohkeemmin kertoa sitä omaa asiaansa, kun he tietää, että se kuulija ei yhtään tiedä, et kuka se on, ei osaa yhdistää mihinkään. Kun kuitenkin paljon kuulee sitä, että ihmiset soittaa pienemmältä paikkakunnalta ja he eivät hakeudu avun piiriin, koska siellä terveyskeskuksessa on joku tuttu ihminen tai on joku kollega tai mitä tahansa, et on pienet piiri, niin tässä juuri ei oo sitte ollenkaan sitä, että tänne ei tarvitse kertoa. Ja kun se häpeä kuitenkin on siinä suuri ja se syyllisyys, niin kyllä mä luulen, että se on iso helpotus kertoa niistä omista kokemuksistaan sitten ilman sitä nimeä tai sitä pelkoa paljastumisesta.

Ennen yllä oleva aineisto-otetta työntekijä ja haastattelija ovat keskustelleet siitä, mitä mahdollisia merkityksiä sillä on soittajalle, että hän voi soittaa anonyymina. Työntekijä rakentaa erontekoa ei-anonyymeihin palveluihin tuomalla esiin, että soittajat uskaltavat kertoa rohkeammin omista asioistaan, kun tietävät, että työntekijä ei yhtään tiedä, kuka soittaja on. Aineisto-otteen perustella voidaan tulkita, että soittajat kertovat rohkeammin asioistaan verrattuna ei-anonyymeihin palveluihin. Esimerkiksi pienemmillä paikkakunnilla avun hakemista saattaa vaikeuttaa se, että ihmiset pelkäävät, että hakiessaan apua he kohtaavat jonkun tuttunsa tai kollegaansa. Työntekijä kertoo, kuinka juuri soittajan erilaiset tunteet, kuten häpeä, syyllisyys ja pelko, voivat toimia avun hakemisen esteenä muista palveluista (kts. Husso 2003). Työntekijä tuo myös esiin sen, että soittajalle voi olla ”iso helpotus” kertoa kokemuksistaan ilman nimeä ja pelkoa siitä, että joku saa tietää soittajan kokeneen

väkivaltaa. Aineisto-otteesta voidaan päätellä, että soittajan tunteet, kuten häpeä, syyllisyys ja pelko, voivat estää avun hakemisen muualta, vaikka soittaja kokisikin kaipaavansa apua.

Nollalinjan ja puhelinauttamisen erityispiirteisiin voidaan katsoa kuuluvan sen, että soittaja voi olla yhteydessä, milloin tahansa haluaa. Tämä mahdollistaa sen, että soittajat saattavat olla yhteydessä hyvin erilaisissa tunnetiloissa, sillä soittajalla on mahdollisuus olla välittömästi yhteydessä, kun soittaja kokee tarvetta keskustella tilanteestaan tai hänelle tapahtuneesta väkivallasta tai sen uhasta. Tämä näkyy myös siinä, miten erilaiset tunteet tulevat esiin puheluissa.

> Sitten tietysti välillä, kun ollaan aika tunnekuohuissa, niin sitä rauhottamista, maadottamista, tähän hetkeen tuomista. Koska välillä mennään muistoissa aika kauaskin ja aika syvälle ja hyvin kipeisiinkin asioihin, et sitten taas myös se turvallisuuden luominen ja sen ylläpitäminen siinä tilanteessa, että kuinka se puhuminen on turvallista, tai pidetään se riittävästi niin kuin, et se mieli ei lähe myöskään liikaa niihin liian kipeisiin asioihin. Et saa purkaa, mut se tehdään turvallisesti täällä.

Kuten aikaisemmassa alaluvussa (5.1) kävi ilmi, soittajat saattavat olla Nollalinjalle yhteydessä hyvin erilaisissa tunnetiloissa. Työntekijän tehtävänä on kohdata nämä tunteet ja auttaa soittajaa myös tunteiden käsittelyssä ja hallinnassa. Yllä olevassa aineisto-otteessa työntekijä tuo esiin, että soittajat saattavalla olla välillä puheluissa aika ”tunnekuohuissa”, jolloin työntekijän tehtävänä on tunteiden käsittelijä -kategoriassa *rauhoittaa, maadoittaa* ja *tuoda tähän hetkeen* soittajia. Nämä toiminnot voidaankin ymmärtää tunteiden käsittelijä -kategorian liitettäviksi toiminnoiksi. Soittaja kategorisoituu tällöin rauhoittelua tarvitsevaksi henkilöksi. Aineisto-otteesta muodostuu kuva siitä, miten vahvoja tunteita lähisuhdeväkivallan kohteeksi joutuminen saattaa aiheuttaa. Työntekijä tuo aineisto-otteessa esiin, että soittajan kanssa keskusteltaessa saattaa soittaja mennä muistoissa aika kauaskin ja aika syvälle kipeisiin asioihin. Työntekijä kertookin aineisto-otteessa, että puheluiden aikana soittaja saa ”purkaa” mieltään painavia asioita. Työntekijän vastuulla on tällöin tunteiden käsittelijä -kategoriassa pitää huolta siitä, että keskustelu säilyy turvallisena soittajalle. Auttamisen tapahtuessa kertaluontoisesti pitää työntekijöiden myös kiinnittää erityisesti huomiota siihen, kuinka syvällä soittajan mahdollisesti traumaattisissa muistoissa voidaan mennä.

> Jotenkin sillä lailla, et sanon sen, että ne asiat varmaan vaikuttaa tähän sun oloon ja nykyhetkeen ja että niistä ois hyvä ehkä sitte jossain käydä puhumassa ja sitä voidaan miettiä, että mikä se paikka sitten olis, että missä niitä kävis purkaan, mutta en lähe sillä tavalla jotain lapsuuden traumoja tai muuta kauheesti kyselemään, koska siinä voi sitte osua johonki sellaiseenkin asiaan, mistä se ei halua ees puhua se soittaja, tai johonkin sellaiseen liian vaikeeseen sillä hetkellä, et voi pahentaa sitä sen ihmisen oloa. Jotenkin

> silleen mä sen näen, kun tää ei kuitenkaan oo terapialuonteista, ja sitte kun periaatteessa tää on vaan tää yks puhelu, niin en halua jättää sitä jonnekin pulaan sinne.

Ennen yllä olevaa aineisto-otetta haastattelija ja työntekijä ovat keskustelleet siitä, miten työntekijä joutuu joskus rajamaan puhelua ja omaa työskentelyään. Työntekijä kertoo, että ei hirveästi kysele soittajalta tämän menneisyydestä. Aineisto-otteessa työntekijä tarjoaa selontekoa sille, miksei käsittele soittajien kanssa vanhoja asioita, kuten erilaisia lapsuuden traumoja. Työntekijä perustelee tämän rajauksen tekemistä sillä, että kysellessään vanhoista tapahtumista tai asioista, joista soittaja ei välttämättä halua puhua, työntekijä voi tulla vahingossa pahentaneeksi soittajan oloa. Työntekijä pyrkii siis varmistamaan puhelinkeskustelun turvallisuuden soittajalle myös henkisellä- ja tunnetasolla. Työntekijä tekee erontekoa terapialuonteiseen työskentelyyn toteamalla, että puhelintyö ”ei kuitenkaan oo terapialuontoista” ja että työskentely koostuu pääosin yhdestä puhelusta. Yleensä terapiatyöhön on liitetty ajatus jatkuvuudesta ja mahdollisuudesta käydä asioita läpi hyvin syvällisesti. Puhelintyössä avun kertaluontoisuus luo myös työntekijälle vastuun tunteiden käsittelijä -kategoriassa huolehtia siitä, että puhelun päätyttyä soittaja ei jää ”pulaan” keskustelusta heränneiden tunteiden kanssa, koska niiden käsittelyä ei voida jatkaa myöhemmin.

Yhteenvetona voidaan sanoa, että tukijakategoriassa työntekijän tehtävänä on olla soittajan tukena tämän pohtiessa sitä, mitä haluaa tehdä ja auttaa soittajaa kirkastemaan mielessään eri vaihtoehtoja. Tukena olemiseen liittyi olennaisesti soittajan voimaverojen etsiminen ja vahvistaminen puhelinkeskustelun aikana. Tunteiden käsittelijä -kategoriassa työntekijän tehtävänä on rauhoitella soittajaa, auttaa tätä käsittelemään erilaisia tunteita ja lievittää erityisesti soittajan häpeän ja syyllisyyden kokemusta siirtämällä soittajan kanssa keskustelemalla vastuun lähisuhdeväkivallasta soittajalta sen tekijälle. Anonyymina oleminen ja keskustelun rajautuminen yhteen puheluun näkyvät tunteiden käsittelijä -kategoriassa puhelinauttamiseen liitettävänä erityispiirteenä. Mahdollisuus puhua asioistaan anonyymina saattoi vähentää avun hakemiseen liittyvää häpeää ja pelkoa ja toisaalta taas avun kertaluontoisuus vaikutti siihen, miten syvällisesti asioita voitiin käsitellä soittajan kanssa niin, että keskustelu säilyi turvallisena soittajalle.

5.3 Palveluohjaaja ja tiedonantaja

Työntekijöiden haastatteluista kävi ilmi, että työskentelyyn kuului olennaisesti myös soittajien palveluohjausta muiden palveluiden piiriin sekä tiedon tarjoaminen lähisuhdeväkivallasta. Kuvaukset palveluohjauksesta ja tiedon antamiseen liittyvästä työskentelystä muodostavatkin analyysini

tuloksena seuraavat työntekijäkategoriat: palveluohjaaja ja tiedonantaja. Tarkastelen näistä ensimmäisenä palveluohjaajakategoriaa ja siihen liittyvää työskentelyä.

> Onhan sit tietysti ihan konkreettiset neuvot ja palveluohjaus tietysti eteenpäin, ja puhelinnumeroitten antaminen tai turvakotien, sen toiminnan tavallaan esitteleminen, ja miten se käytännössä se toimii, ja siis niin kuin ihan tämmöisiä niin kuin fakta- ja konkreettisia asioita. Et onhan niitä tietysti vaikka kuinka paljon, että jos ihminen kertoo, mistä hän on kotoisin, niin voi hakea ihan suoraan niin kuin palvelun tarjoajia ja puhelinnumeroita ja tämmöstä.

Ennen yllä olevaa aineisto-otetta haastattelija on tiedustellut työntekijältä, miten Nollalinja voi auttaa soittajaa. Työntekijä määrittää kyseisessä aineisto-otteessa ”konkreettiset” asiat, jolla asiakasta voidaan puhelimen välityksellä auttaa. Työntekijä määrittää siten konkreettisiksi auttamistavoiksi erilaisten neuvojen antamisen ja palveluohjauksen eteenpäin. Työntekijä kertoo, että *esittelee* myös turvakotien toiminnan sisältöjä, ja jos soittaja kertoo, mistä hän on kotoisin, voi työntekijä myös hakea soittajille suoraan tietoa palveluntarjoajista. Palveluohjaajakategoriassa työntekijä on aktiivisessa roolissa, *ohjaa* asiakasta, *hakee* tälle tietoa sekä *esittelee* eri palveluiden toimintaa. Nämä verbit voidaan ymmärtää myös palveluohjaajakategorian toiminnoiksi. Soittaja kategorisoituu tällöin ohjattavaksi. Palveluohjaajakategoriassa korostuukin työntekijään asema väkivaltatyön ammattilaisena. Ammattilaisella on kulttuuristen odotusten mukaan jotain sellaista tietoa, jota asiakkaaksi kategorisoituvalla soittajalla ei ole. Palveluohjaajakategoriassa työntekijän velvollisuudeksi voidaankin määrittää se, että työntekijä osaa kertoa soittajalle, millaisia väkivaltatyön palveluita on olemassa, ja hän osaa myös vastata soittajien kysymyksiin palveluiden sisällöistä. Palveluohjauksen voidaankin ajatella olevan keskeinen osa puhelintyöskentelyn sisältöä, sillä soittaja saa matalla kynnyksellä tietoa tarjolla olevista palveluista (Macy 2010,1150).

Palveluohjaajan ja ohjattavan -kategoriaparin tyypillistä vuorovaikutusta haastoivat tilanteet, jossa soittaja on jo ollut palveluiden piirissä, mutta oli tyytymätön saamansa apuun.

> No yks, mikä toistuvasti nousee aika usein on se, että se palvelu, olemassa oleva palveluverkosto ei ehkä, asiakkaat monesti kokee, et he ei saa apua, vaikka he ovat (apujen) piirissä. Se on itelle semmoinen aika turhauttava tilanne, että kuinka mä pyrin kuulemaan sitä soittajaa niin, että hän kokee tulleensa kuulluksi, vaikka hän niissä muissa palveluissa ehkä kokee, et hän ei saa apua. Et kuinka hän nyt kokis sen meiän palvelun kuitenki. Ja sit kuitenkin, kun paljon myös tehdään sitä eteenpäinohjausta, niin se on välillä turhauttavaa, kun ollaan jo apujen parissa, et ei oo ehkä semmoista uutta paikkaa esittää, et no, ootko tämmöistä miettiny, vaan et sit tavallaan luottais siihen vuorovaikutukseen ja siihen, että se kuulluksi tuleminen tuo sen tunteen, että tulee autetuks.

Ennen yllä olevaa aineisto-otetta työntekijä ja soittaja ovat keskustelleet auttamistyön sisällöistä puhelimessa. Työntekijä on nostanut esiin hänelle haasteelliset tilanteet, joissa soittaja on jo avun piirissä, mutta ei koe saavansa apua. Työntekijä tuo esiin, kuinka tällainen saattaa olla hankala tilanne, koska työntekijällä ei näissä tilanteissa ole välttämättä esittää mitään uutta paikkaa soittajalle, eikä hän näin voi ohjata soittajaa mihinkään, vaikka soittaja kokisikin tarvitsevansa apua. Sen, että työntekijä ei välttämättä pysty ohjaamaan soittajaa tai esittelemään tälle mitään uutta paikkaa, voidaan ajatella olevan poikkeus palveluohjaajakategorian odotettuihin toimintoihin. Tähän liittyy myös työntekijää haastava tieto siitä, että soittaja ei ole kokenut saavansa apua aikaisemmin palveluista, joten työntekijä joutuu eri tavalla miettimään sitä, miten soittaja tulee kuulluksi puhelun aikana.

Palveluohjaukseen liittyi myös sen tosiasian tunnistaminen, että kukaan työntekijä ei voi tietää kaikkea, jolloin soittajaa pitää osata ohjata hakemaan oikeasta paikasta lisätietoa.

> Annetaan myös tietoa avun väylistä, eli minne päin vois suunnata ajatuksia. Heillä on monesti myös niitä taloudellisia murheita ja kysymyksiä siitä, että miten talo ja miten lapset ja mitä tapahtuu sit, jos päättää lähtee erilleen. Ja miten jos toinen vainoaa ja näin, niin semmosia asioita pohditaan sitte yhessä oman tietämyksemme mukaan, mutta me ei mitään lakitietäjiä olla, että siinä sitten me ohjataan muuanne, et me rajataan sitte, sanotaan ihan selvästi sit ihmisille, että tässä meillä ei tietämistä valitettavasti oo enempää, että ohjataan sitten muuanne kysymään, ja etsitään tietysti mahollisuuksien mukaan jo sit ihan numeroita sieltä oman kunnan palveluista.

Yllä olevasta aineisto-otteesta käy ilmi myös se, että soittajien kysymykset eivät aina liity tarpeeseen saada tietoa tarjolla olevista väkivaltatyön palveluista tai väkivallasta ilmiönä, vaan kysymykset koskevat ihmisen tilannetta myös laaja-alaisemmin, ja esimerkiksi sitä, miten talo- ja lasten huoltajuusasiat järjestyvät, jos pariskunta eroaa. Aineisto-otteesta nouseekin esille se, miten moninaiset käytännön seikat saattavat vaikeuttaa esimerkiksi väkivaltaisesta parisuhteesta lähtemistä (kts. esim. Kaitila 2017; Liang 2009).

Työntekijä kertoo aineisto-otteessa, että *pohtii* soittajan kanssa näitä asioita yhdessä sen mukaan, mikä työntekijän tietämys aiheesta on. Pohtia-verbin voidaan ajatella liittyvän siihen, että soittajalle ei voida antaa varmuudella jotain tietoa, eli tietoa esimerkiksi siitä, miten taloasiat järjestyvät. Työntekijä voi kuitenkin auttaa asiakasta tunnistamaan tilanteeseen mahdollisesti vaikuttavia seikkoja pohtimalla tilannetta yhdessä asiakkaan kanssa. Työntekijä ja asiakas ovat niin sanotusti ”samalla tasolla”, eli työntekijä ei suoraan kerro asiakkaalle, mitä tulee tapahtumaan, vaan työntekijä ja asiakas yhdessä muodostavat käsitystä tilanteesta.

Palveluohjaajakategoriaan liittyy kuitenkin velvollisuus tunnistaa myös ne tilanteet, jossa asiakas tarvitsee sellaista tietoa, jota työntekijällä ei ole, ja osata auttaa soittajaa löytämään ne tiedonlähteet, jossa soittajaa osataan neuvoa kyseistä asiasta. Työntekijän pitää tällöin osata *ohjata* asiakasta hakemaan apua muualta ja *rajata* keskustelua kertomalla soittajalle, että hänellä ei ole tarkempaa tietoa asiasta. Työntekijä perusteleekin rajaamista toteamalla, että työntekijät eivät ole ”lakitietäjiä”.

Edellisestä kappaleesta nousi esiin tiedon merkitys puhelintyössä. Erilainen tiedon antamiseen liittyvä työskentelyn kuvaus siirsikin työntekijän seuraavaksi tarkastelemaani työntekijäkategoriaan eli tiedonantajakategoriaan. Tiedonantajakategoriaan kuului muun muassa tiedon antaminen siihen liittyen, mitkä kaikki asiat ovat lähisuhdeväkivaltaa, miten lähisuhdeväkivalta tyypillisesti toistuu suhteessa, ja mitä vaikutuksia lähisuhdeväkivallan kohteeksi joutumisella on ihmiseen. Seuraavassa aineisto-otteessa työntekijä kertoo, kuinka tärkeää on saada soittaja ymmärtämään, mitkä kaikki asiat ovat väkivaltaa, ja missä menee rajaa väkivallan ja normaalin riitelyn välillä.

> Et niin kuin tavallaan sen väkivallan ihan oikeesti ymmärtäminen, että mitkä kaikki on väkivaltaa. Kaikissa parisuhteissa riidellään. Et se ois kummallista, jos ei riideltäis, ja oltais asioista eri mieltä, mutta se, että milloin se muuttuu se riitely väkivallaks, on se sitten ihan fyysistä väkivaltaa tai henkistä, siis nöyryytystä tai aliarvioimista tai mitä tahansa, niin sen rajan ymmärtäminen, että milloin se on normaalia parisuhderiitaa, tai parisuhdeongelmia, ja milloin se on ihan oikeesti väkivaltaa. Et se on varmaan semmonen, niin kuin sen ymmärryksen luominen tavallaan sille soittajalle.

Ennen yllä olevaa aineisto-otetta haastattelija ja työntekijä ovat keskustelleet siitä, mitä asioita työntekijä pitää olennaisena väkivaltailmiön ymmärtämisessä soittajan kannalta. Työntekijä kertoo ensimmäisessä aineisto-otteessa, kuinka pyrkii *luomaan* ymmärrystä soittajalle siitä, mitkä kaikki asiat ovat väkivaltaa. Tämän voidaan ajatella viittaavaan siihen, että soittajilla voi olla joskus vaikeusia tunnistaa heille tapahtuneita asioita väkivallaksi, jolloin työntekijä voi auttaa heitä tässä. Työntekijä tuo esiin aineisto-otteessa, että kaikissa parisuhteissa riidellään, mutta keskeistä on erottaa se, missä ilanteissa riitely muuttuu väkivallaksi: henkiseksi, fyysiseksi tai muun mutoiseksi. *Ymmärryksen luominen* voidaan liittää yhdeksi tiedonantajakategorian toiminnoksi, koska työntekijä tuo esiin aineisto-otteessa pyrkivänsä tekemään rajantekoa sen suhteen, mikä on normaalia pariskunnan riitelyä tai normaali parisuhdeongelma, ja milloin kyseessä on väkivaltaa. Voidaan ajatella, että tähän rajantekoon liittyy tiedon antaminen siitä, millaiset asiat menevät väkivallan puolelle ja mitkä eivät.

Seuraavassa aineisto-otteessa työntekijä tuo esiin, miten teoriatieto väkivallasta pyritään kytkemään soittajan omaan kokemukseen lähisuhdeväkivallasta.

> Mut et tietysti sitte väkivallan sitä kehää me hahmotellaan usein puhelimessa, että millasia vaiheit, ihan semmost tietoo, että mitä väkivalta on ja miten se ehkä teoreettisesti näyttäytyy ja toistuu.
>
> Se on varmaan siihen, et miten se toistuu siinä suhteessa, että aika paljonhan puhutaan siit turvallisuudesta, niin siitä ennakoitavuudesta, että pystyykö ihminen jotenkin varautumaan siihen, että saattaa tapahtua jotain, pystyyks hän alkaa huomaan niitä ennakoivia merkkejä, että hän osaa hakeutua turvaan. Mut et toki, et alkaa huomaan sitä jännitteen jotenkin kasvua ja sitä, et tapahtuuks ne aivan yllättäen, vai onko siinä jotain kaavaa. Ja mitä sitten tapahtuu, onko se ihminen pahoillaan, yrittääkö se lepytellä ja luvata muuttua, ja yritetäänkö jotain, ja sitte taas ehkä ollaan… et sitä, miten se siin heiän tilanteessa ja suhteessa näyttäytyy.

Ennen yllä olevaa aineisto-otetta haastattelija ja työntekijä ovat jutelleet siitä, mitkä ovat olennaisia seikkoja lähisuhdeväkivallan ilmiön ymmärtämisessä, ja työntekijä on nostanut esiin, että yksi tärkeä asia on teoriatieto väkivallasta. Työntekijä kertoo *hahmottelevansa* väkivallan kehää puhelimessa (kts. Walker 2017) ja antavansa ”ihan semmost tietoo” soittajalle siitä, mitä väkivalta on, ja miten se teoreettisesti näyttäytyy ja toistuu. *Puhuessaan* soittajan kanssa väkivallan toistuvuudesta pyrkii työntekijä lisäämään soittajan turvallisuutta kiinnittämällä soittajan huomiota siihen, pystyykö tämä jotenkin ennakoiman väkivaltaa vai tapahtuvatko tilanteet yllättäen. (kts. luku 5.1.) Työntekijä käy soittajan kanssa myös läpi sitä, mitä väkivaltaisen tapahtuman jälkeen tapahtuu, esimerkiksi yrittääkö tekijä lepytellä tai luvata, ettei väkivalta toistu enää. Aineisto-otteesta syntyy kuva siitä, että soittaja ja työntekijä pyrkivät yhdessä muodostamaan käsitystä siitä, miten väkivalta soittajan suhteessa ilmenee ja toistuu. Tiedonantajakategoriassa työntekijä ei siis vain pelkästään anna tietoa soittajalle eikä soittaja ole vain tiedonannon kohde. Työntekijä tuo esille myös sen, että teoriatiedon tarjoaminen soittajalle ei ole itseisarvo, vaan tietoa väkivallasta tarjotaan, jotta soittaja voi itse havahtua huomaamaan, onko hänen kokemassaan lähisuhdeväkivallassa jotain tiettyjä kaavoja tai toistuvuutta. Työntekijät pyrkivät antamaan soittajalle myös erilaista tietoa siitä, miten lähisuhdeväkivallan aiheuttama kriisi ja trauma voivat vaikuttaa ihmiseen.

> Sitten me pyritään käymään keskustelua kriisin ja trauman aiheuttamista oireista, et mikä on normaalia oireilua ja reaktioita sellasessa epänormaalissa tilanteessa, mitä väkivaltatilanteet sille ihmiselle on.

Yllä olevassa aineisto-otteessa työntekijä kertoo käyvänsä soittajan kanssa keskustelua kriisin ja trauman aiheuttamista oireista ja siitä, mikä on normaalia siinä epänormaalissa tilanteessa, mitä väkivaltatilanteet ihmiselle ovat. Aineisto-otteen perustella voidaan olettaa, että soittajien on tärkeä saada tietoa siitä, mitä kuuluu niin sanotusti ”normaaliin” oireiluun ja reaktioihin. Voidaan olettaa, että tämä liittyy siihen, että soittajille saattaa tulla hyvin monenlaisia seurauksia väkivallasta ja että väkivallan kohteeksi joutuminen saattaa vaikuttaa hyvin eri tavalla ihmisiin, jolloin on tärkeä saada tietää, että omat reaktiot ja oireilu ovat normaaleja (kts. Sullivan 2018, 26).

Työntekijät puhuvat haastatteluissa siitä, että puhelinkeskusteluissa saattaa tulla esiin myös soittajien erilaiset pelot liittyen avun hakemiseen ja sen seurauksiin. Näitä pelkoja pyrittiin lieventämään antamalla tietoa palveluiden toimintaperiaatteista. Erityisesti lastensuojelu ja sieltä avun hakeminen saattoi pelottaa soittajaa, kuten alla olevassa aineisto-otteessa.

> Hyvinhän monesti sitä sanoo, että viekö ne lapset pois, ja häntä pelottaa se kovasti niin siinä lähen sitten kertomaan lastensuojelusta sen, mitä tiedän, että yhteistyöni puitteista, että se pyrkii kuitenki vanhemmuuden tukemiseen ja perheen yhtenäisyyden säilyttämiseen mahdollisuuksien mukaan ja varhasen vuorovaikutuksen, tämmöisten asioitten tukemiseen. Ja se, että se ei oo enssijainen muuten kun sillon tietysti, jos lapsi on ite uhattuna kovasti ja näin.

Ennen yllä olevaa aineisto-otetta haastattelija ja työntekijä ovat keskustelleet siitä, millaisia keskusteluja lastensuojeluun liittyen käydään ja mitä siitä kysytään, jos lastensuojelu tulee puhelun aikana esiin. Aineisto-otteessa käy ilmi soittajien pelko lasten poisviemisestä, jos väkivalta tulee lastensuojelun tietoon. Työntekijä pyrkii hälventämään näitä pelkoja kertomalla lastensuojelun toimintaperiaatteista. Voidaan päätellä, että tiedon antamisen tarkoitus on rohkaista soittajaa hakemaan apua myös lastensuojelusta tai muista palveluista ilman, että soittajan pitää pelätä avun hakemisen seurauksia, ja madaltaa näin avunhakemisen kynnystä muissa palveluissa. Tarkastelen avun hakemiseen rohkaisua vielä tarkemmin seuraavassa kappaleessani.

Yhteenvetona voidaan sanoa, että palveluohjaajakategoriassa työntekijän tehtävänä on kertoa soittajalle, mitä palveluita tällä on mahdollista saada tilanteessaan sekä esitellä ja kertoa näiden palveluiden sisällöistä. Palveluohjauksen voidaan ajatella olevan yksi puhelintyön keskeisimpiä sisältöjä. Tiedonantajakategoriassa työntekijän keskeisenä tehtävänä on antaa soittajalle teoriatietoa lähisuhdeväkivallasta kytkettynä soittajan elämäntilanteeseen niin, että soittaja saa uusia keinoja käsitellä ja jäsentää kokemaansa. Tiedonantajakategorian puhelintyön erikoispiirteenä voidaan pitää sitä, että työntekijällä on myös mahdollisuus antaa soittajille tietoa heitä pelottavista avun muodoista,

kuten lastensuojelusta, ja sitä kautta rohkaista soittajia hakemaan apua myös ei-anonyymeista palveluista.

5.4 Rohkaisija ja jäsentäjä

Viimeisenä työntekijäkategoriaparina tarkastelen rohkaisija- ja jäsentäjäkategorioita. Kuten alaluvussa 5.2 käy ilmi, pyritään puhelinkeskusteluissa olemaan soittajan tukena hyvin monella eri tavalla. Soittajan rohkaiseminen voidaan ymmärtää yhdeksi tavaksi olla soittajan tukena, mutta halusin nostaa rohkaisijakategorian yhtenä työntekijäkategoriana vielä erikseen esiin, koska rohkaisun merkitys nousi esiin useasti haastatteluissa. Viimeisenä analyysissani käsittelen jäsentäjäkategoriaa. Tähän kategoriaan työntekijä orientoituu erityisesti puhelinkeskusteluiden lopuksi. Jäsentäjäkategoriaan liittyvään työskentelysisältöjen kuvaukseen liittyi tavoite selkeyttää soittajan tilannetta sekä soittajalle itselleen että työntekijälle, sekä puhelinkeskustelun lopussa keskustelun kokoaminen yhteen.

Positiivisen palautteen antamisen voitiin ajatella olevan hyvin keskeinen osa työskentelyn sisältöä rohkaisijakategoriassa.

> No tietysti aina se, että kun ne lähtee asiasta puhumaan, et tavallaan sitä positiivista palautetta siitä, ja myös sen,, kun näissähän monesti edetään hyvin pienin askelin eteenpäin, et jotenkin sitä tietenkin näkyväks tekemistä. Et tavallaan jo se, et kun lähtee soittamaan, hakee apuu, niin on jo ottanut tavallaan aika ison askeleen. Et sen monesti yrittää tuoda näkyväks, et sä oot lähteny niin kuin oikeeseen suuntaan. Sä oot tehny ison teon, kun sä lähet soittamaan. Et se jo kertoo siitä, et sä oot omassa päässä miettiny sitä asiaa niin paljon, et sä oon niin kuin jo aika pitkällä kuitenkin sen asian kanssa. Et ehkä se semmoinen voimaannuttaminen, positiivinen palaute, mitä se sit, miten sen sit sanottaakaan, mutta et sen näkyväks tekeminen.

Ennen yllä olevaa aineisto-otetta haastelija on kysynyt soittajalta, millaisia asioita työntekijä pyrkii ottamaan soittajan kanssa esille puhelinkeskusteluiden aikana. Työntekijä kertoo, kuinka antaa keskusteluissa soittajalle *positiivista palautetta* siitä, että tämä on lähtenyt asiasta puhumaan. Työntekijä tuo esiin sen, että hän ymmärtää, että soittajalle avun hakeminen ei ole välttämättä helppoa. Työntekijä kertoo, että ”näissähän monesti edetään hyvin pienin askelin eteenpäin”. Kontekstin huomioon ottaen voidaan olettaa, että työntekijä viittaa sillä lähisuhdeväkivaltaan avun hakemista. Lähisuhdeväkivaltaan avun hakeminen sanoitetaan näin prosessina. Työntekijä kuvailee, kuinka pykii tekemään *näkyväksi* soittajalle, että hän on lähtenyt oikeaan suuntaan ja tehnyt jo paljon oman tilanteensa parantamisen eteen: soittaja on siis ottanut ”ison askeleen”.

Aineisto-ote ilmentää, miten positiivisen palautteen avulla työntekijä pyrkii vakuuttamaan soittajaa siitä, että hän on lähtenyt ”oikeaan suuntaan” kun on hakenut apua ja soittanut. Työntekijä kertoo, kuinka sanoittaa soittajalle sitä, että tämä on jo tehnyt todella paljon oman tilanteensa parantamiseksi. Aineisto-otteesta voidaan tulkita, että työntekijä pyrkii positiivista palautetta antamalla, auttamaan soittajaa huomaamaan sen, että tämä pystyy tekemään asioita, joilla parantaa omaa tilannettaan. Tämän voidaan ajatella tuottavan voimaantumisen kokemusta (kts. Kulkarni, Bell & Rhodes 2019, 93). Positiivisen palautteen antaminen voidaan liittää rohkaisijakategorian toiminnoksi.

Seuraavassa aineisto-otteessa toinen työntekijä tuo vielä esiin positiivisen palautteen merkityksen soittajan rohkaisemisessa avun piirin. Positiivinen palaute tai vahvistus voivat myös liittyä siihen, että työntekijä pyrkii vahvistamaan soittajan käsitystä siitä, että tämä on oikeutettu apuun, ja sitä kautta rohkaisemaan soittajaa avun hakemisessa.

> Niin, kyllä mä ajattelen, että se palautteen antaminen, juuri se, että jatkossakin sitten rohkenis sitä apua hakea ja ylipäänsä tietysti positiivista palautetta senkin takia, että ihmiset kun soittaa, niin he on usein jotenkin hyvinmaahan potkittuja, että eivät useinkaan koe toimivansa oikein tai eivät saa sitä positiivista palautetta, niin ihan senkin takia jo semmosta positiivista vahvistusta sitten, mutta ihan myöskin sitte se, että tavallaan mäkin ammattilaisena koen, että sun on tärkee hakee apua ja sun tilanne on semmonen, että sä oot siihen varmastikin oikeutettu - sillä tavalla, sillä ajatuksella myöskin sitä palautetta. Ja vaikkei palveluitakaan, mutta ylipäänsä se, että puhuu siitä asiasta, niin se on usein iso asia.

Ennen yllä olevaa aineisto-otetta haastattelija on kysynyt työntekijältä, minkä merkityksen tämä ajattelee olevan palautteen antamisesta soittajalle. Työntekijä tuo aineisto-otteessa esiin, että sitä palautetta antamalla pyritään *rohkaisemaan* soittajaa hakemaan apua jatkossakin. Viime kappaleessa rohkaisua ja positiivista palautetta käsiteltiin voimaantumisen näkökulmasta. Tämän näkökulman voidaan nähdä säilyvän myös tässä aineisto-otteessa. Työntekijä käyttää aineisto-otteessa maahan potkitut -kielikuvaa puhuessaan osasta soittajia. Tämä luo vahvaa mielikuvaa siitä, miten lähisuhdeväkivalta voi vaikuttaa ihmiseen. Työntekijä tuo esiin, että osalla soittajista saattaakin olla kokemus siitä, että he eivät tee mitään oikein. Aineisto-otteen perustella voidaan tulkita, että tämän takia soittajille on tärkeä antaa positiivista palautetta avun hakemisesta, jotta heille syntyy käsitys siitä, että se ovat toimineet oikein (kts. Matheson ym. 2015).

Työntekijä pyrkii myös palautetta antamalla vahvistamaan soittajan ajatusta siitä, että tämän on tärkeä hakea apua. Työntekijä kertoo korostavansa avun hakemisen tärkeyttä tuomalla esiin soittajalle, että

hän ammattilaisenakin *kokee,* että soittajan on tärkeä hakea apua ja että hän olisi siihen varmasti oikeutettukin. Tuodessaan näkemyksensä esiin erityisesti ammattilaiskategoriasta käsin työntekijän voidaan ajatella pienentävän soittajan kynnystä hakea apua muualta. Ammattilaisella usein odotetaan olevan jotain sellaista tietoa, mitä esimerkiksi asiakkaalla ei ole. Useissa sosiaali- ja terveyspalveluissa eri alojen ammattilaiset arvioivat, kuuluuko asiakas palvelun kohderyhmään tai onko hän oikeutettu tiettyihin palveluihin. Se, että työntekijä antaa arvion, että soittaja on oikeutettu saamaan apua väkivaltatyöntekijänkategoriasta käsin, voi rohkaista soittajaa hakemaan apua myös muualta. Tämä voi helpottaa avun hakemista, koska soittaja on saanut jo ammattilaiselta vahvistuksen siitä, että hänen kannattaa hakea apua tilanteeseensa. Lähisuhdeväkivallan kohteeksi joutuneiden voi olla joskus vaikea tunnistaa tapahtumia väkivallaksi, tai he saattavat pelätä, että heidän kokemuksiaan ei uskota tai niitä vähätellään, jos he hakevat apua (esim. Kaittila 2017). Voidaan ajatella, että korostaessaan ammattilaisen arviotaan palveluiden tarpeesta työntekijä pyrkii purkamaan soittajalta näitä pelkoja ja sitä kautta rohkaisemaan soittajaa hakemaan apua myös muualta. Työntekijä korostaa myös, että vaikka soittaja ei hakeutuisikaan palveluiden piiriin, on tärkeä rohkaista soittajaa myös vain puhumaan kokemuksistaan. Pelkän tapahtumista puhumisenkin voidaan siis nähdä auttavan soittajaa.

Rohkaisuun voidaan ajatella liittyvän myös toivo. Työntekijät nostivatkin haastatteluissa esiin, että erityisesti keskustelun lopussa työntekijät pyrkivät tuomaan keskusteluun myös erilaisia toivon elementtejä.

> Sitten jotenkin siinä loppuvaiheessa aattelen, että – usein pyrin jotenkin niihin suunnitelmiin ja semmoseen tavallaan näköaloihin eteenpäin ja semmoseen sitte sitä keskustelua viemään, että mitä ne toiveet on sillä soittajalla tavallaan, että mikä muuttuis tai mihinkä suuntaan tästä tilanne lähtis etenemään ja mitä toisaalta minä näen ja kuulen siinä, että on jo ehkä kenties jotain edistysaskeleita tai muuta, semmosta pientä toivonpilkahdusta siihen loppuun.

Yllä olevassa aineisto-otteessa työntekijä tuo esiin, kuinka hän puhelun loppuvaiheessa pyrkii tekemään erilaisia suunnitelmia soittajan kanssa ja keskittymällä ”näköaloihin etteenpäin”. Työntekijä kertoo, että yrittää puhelinkeskustelun lopuksi viedä keskustelun suuntaa siihen, mitä toiveita soittajalla on siitä, että asiat muuttuisivat, ja mihin suuntaan tilanne lähtisi etenemään. Työntekijä pyrkii myös tuomaan keskustelun lopussa myös esille myös ne edistysaskeleet, joita soittaja on ottanut. Työntekijä liittää aineisto-otteessa edistysaskeleiden näkyväksi tuomisen myös tavoiksi luoda ”toivonpilkahdusta” loppuun. Toivon luominen nähdään siis tärkeäksi osaksi työskentelyä. Työntekijän käyttämä ilmaus ”toivonpilkahdus” antaa viitteitä siihen, että soittajat

saattavat olla välillä melko toivottomia, jolloin jo pienenkin toivonpilkahduksen luominen lopussa voi olla todella iso asia. Toivon luomisen voidaan ajatella olevan myös rohkaisijakategoriaan liitettävä toiminto. Toivoa luomalla työntekijä voikin rohkaista soittajaa uskomaan siihen, että asiat voivat muuttua.

Puhelinkeskustelun lopussa korostuu myös jäsentäjäkategoria, vaikka jäsentäjänkategoriaan liittävää työskentelyä tehtiin toki myös muussa vaiheessa puhelinkeskustelua. Seuraavassa aineisto-otteessa tule esille se, miten jäsentäjänkategoriassa pyritään auttamaan soittaja hahmottamaan omaa tilannettaan selkeämmin.

> Aineisto-ote 1. Mutta et ite usein huomaan, että teen jotenkin vähä semmosta, itelleni kirjaan ylös ja karttaa, että mitkä asiat ehkä liittyy toisiinsa, ja sillä tavalla yrittää ehkä sitten pitää sitä semmosta loogisuutta kuitenkin siinä tarinassa sitten, että auttaa tavallaan sitä soittajaakin jäsentämään semmosta sekamelskaa, mikä siellä päässä voi olla, semmosta rakennetta siihen ja loogisuutta ja semmosia yhteenvetoja ja täntyyppistä itselleni, mutta myöskin sitte sille soittajalle.

> Aineisto-ote 2. Mutta tän työn tekijänä edelleen uskon, et jo pelkästään se, et asiasta puhutaan, niin se auttaa. Et jo se niin kuin auttaa sitä jäsennystä eri tavalla siellä omassa mielessä tapahtumaan.

Ennen yllä olevaa ensimmäistä aineisto-otetta työntekijä on keskustellut haastattelijan kanssa siitä, miten eri tavoin tekee työtään puhelimessa. Työntekijä kertoo tekevänsä eräänlaista ajatuskarttaa puhelinkeskusteluiden aikana, jonka avulla hän pyrkii hahmottamaan sitä, mitkä asiat liittyvät toisiinsa. Tämä auttaa työntekijää pitämään ”senmmost loogisuutta” siinä tarinassa. Työntekijän tavoitteeksi jäsentäjän kategoriassa määrittyykin auttaa soittajaa *jäsentämään* omia ajatuksiaan, ”sekamelskaa” mitä pään sisällä voi olla. Syntyy kuva siitä, että soittajilla saattaa olla joskus vaikeuksia muodostaa kokonaiskäsitystä tapahtuneesta (väkivallasta), jolloin myös tapahtumien kertominen loogisen etenevän tarinan muodossa voi olla haastavaa. Soittajan puheen jäsentämisen ja erilaisten yhteenvetojen avulla loogisemmaksi tekemisen voidaankin ajatella helpottavan työntekijän työskentelyä. Työntekijä kertoo myös, että erilaiset yhteenvedot ynnä muut ovat myös soittajaa varten. Toisessa aineisto-otteessa työntekijä nostaakin esiin, kuinka uskoo, että pelkästään (väkivallasta) puhuminen auttaa, koska se auttaa jäsennyksen tapahtumista mielessä. Aineisto-otteista syntyy kuva siitä, että soittaessaan Nollalinjalle soittajien ajatukset saattavat olla hyvin hajanaisia ja sekaisin, jolloin pelkästään se, että asioista keskustellaan, auttaa soittajaa, sillä se jäsentää soittajan ajatuksia.

Jäsentäjäkategoriaan liittyvän työskentelyn sisältöön liittyi analyysini tuloksena olennaisesti myös kokoaminen, minkä merkitys työskentelyyn tulee esiin seuraavassa aineisto-otteessa.

> Et sit myös välillä on hyvä palata kokoomaan sitä, että mä oon nyt kuullut tän näin, ja mun mielest täältä ne ydinkohdat mitä sä oot sanonu on tälleen, et oonks mä kuullu sua oikein ja onks tää nyt, puhutaanko me nyt samasta asiasta.

Edellä olevassa aineisto-otteessa työntekijä kuvaa, että pyrkii puhelinkeskusteluissa *kokoamaan* sitä, miten hän on asiakkaan tilanteen kuullut ja miten työntekijä on asiakkaan kertomuksesta ydinkohdat ymmärtänyt. Työntekijän kuvaksesta rakentuu kuva siitä, että jäsentäjäkategoriassa työskentelyn motiivi on varmistaa, että työntekijä ja asiakas ovat ymmärtäneet keskustelun samalla tavalla ja puhuvat samasta asiasta. Tämän voidaan ajatella olevan myös jäsentäjäkategoriaan liitettävä velvollisuus, sillä työntekijän on hyvin vaikea auttaa asiakasta, jos työntekijä ja asiakas puhuvat eri asiasta. Työntekijä kertoo tiedustelevansa soittajalta, ”et oonks mä kuullu sua oikein”. Asiakkaalle siirtyy tällöin valta määrittää, vastaako työntekijän tarjoama yhteenveto asiakkaan näkemystä tilanteesta, ja tarjoaa samalla mahdollisuuden korjata työntekijän ajatusta tilanteestaan eli niin sanotusti hylätä työntekijän tekemä jäsennys.

Jäsennys liittyi olennaisesti myös puhelinkeskustelun lopussa tehtävään yhteenvetoon, jonka tarkoitus oli vetää käyty puhelinkeskustelu yhteen ja varmistaa, että soittajalla on tieto siitä, miten toimia puhelunkeskustelun päätyttyä, jos on esimerkiksi puhuttu hakeutumisesta muiden palveluiden piiriin.

> Mut sit et se loppu on selkee, et tuodaan tähään päivään, tähän hetkeen. Ehkä käydään läpi se puhelu. Ehkä tehdään siinä se semmonen yhteenveto. Et me ollaan nyt puhuttu näistä asioista, tai nyt me ollaan mietitty tämmösiä vaihtoehtoja sulle jatkoon.

Työntekijä nostaa aineisto-otteessa esiin, että puhelinkeskustelun loppu on selkeä. Jäsentäjäkategoriaan kuuluu puhelinkeskusttelun päätteeksi tehtävä yhteenveto, jossa soittajan kanssa käydään läpi puhelu, eli mistä asioista soittajan kanssa on puhuttu ja millaisia vaihtoehtoja soittajan kanssa on mietitty jatkoa varten. Lopussa tehtävän yhteenvedon tarkoituksena voidaan ajatella olevan puhelun lopettaminen sellaiseen tilanteeseen, että soittaja tietää, mitä tekee seuraavaksi tai mitä vaihtoehtoja hänellä on.

Yhteenvetona voidaan sanoa, että rohkaisijan kategoriassa näkyy puhelintyön luonne matalan kynnyksen palveluna. Soittajat voivat olla yhteydessä Nollalinjalle matalalla kynnyksellä, ja

työntekijöiden tehtävänä on kannustaa soittajia hakemaan apua tarvittaessa myös muualta ja vahvistaa soittajan ajatusta siitä, että tämä on oikeutettu apuun. Rohkaisijakategoriassa keskeistä on myös toivon luominen soittajille siitä, että asiat voivat muuttua. Jäsentäjäkategoriassa keskeistä on auttaa soittajaa jäsentämään ajatuksiaan ja myös varmistaa, että puhelinkeskustelun ajan työntekijä ja soittaja puhuivat samasta asiasta. Jäsentäjäkategoria aktivoitui myös erityisesti puhelun loppupuolella, jolloin soittajan kanssa tehtiin yhteenvetoa keskustelusta. Pyrkien päättämään keskustelu hallitusti ja sillä tavoin, että soittajalla oli tietoa siitä, mitä hän voi tehdä seuraavaksi tai mitä vaihtoehtoja hänellä on.

Kooten yhteen kaikki erilaiset työntekijäkategoriat voidaan sanoa, että auttavassa puhelimessa tapahtuva työskentely on monipuolista ja työntekijöiltä vaaditaan kykyä vastata hyvin erilaisten soittajien tarpeisiin ja toivomuksiin. Keskeisinä työntekijäkategorioina voidaan nostaa esiin tukija- ja tiedonantajakategoriat, sillä työskentelyssä liikuttiin usein eri tavalla soittajan tukena olemisesta soittajan neuvomisen välillä. Puhelintyön erityispiirteistä erityisesti näkyviin tulivat anonyymius, soittajan mahdollisuus soittaa mistä tilanteesta ja paikasta tahansa sekä puhelinauttamisen kertaluontoisuus. Avaan vielä tarkemmin tutkimukseni tuloksia seuraavassa johtopäätösluvussa.

6 Johtopäätökset

Tutkimukseni tarkoitus oli selvittää, millaisia työntekijäkategorioita työntekijät tuottavat haastattelupuheessaan kuvatessaan auttavassa puhelimessa tehtävää väkivaltatyötä, erityisesti lähisuhdeväkivaltaa kokevien kanssa tehtävää väkivaltatyötä. Tutkin myös sitä, miten auttavassa puhelimessa tehtävän väkivaltatyön erityispiirteet vaikuttivat näiden työntekijäkategorioiden muodostumiseen. Tarkastelin näitä kysymyksiä jäsenkategoria-analyysia hyödyntäen. Jäsenkategoria-analyysi oli hyvin tuottoisa analyysimenetelmä, ja yhtenä tutkimuksen haastavimpana osana olikin tiivistää tutkimustulokseni siten, että keskeiset työskentelyn sisällön kuvaukset nousisivat esiin eri työntekijäkategorioissa ja mitään olennaista ei jäisi pois. Pyrin olemaan hyvin huolellinen siinä, mitkä aineisto-otteista valitsin, jotta yksittäinen aineisto-ote tiivistäisi mahdollisimman hyvin eri haastatteluissa kyseiseen aiheeseen liittyneitä teemoja, mutta toki kaikkia työskentelyn sisällön nyansseja ei ollut mahdollista eritellä yhdessä tutkimuksessa.

Ajattelen kuitenkin, että onnistuin melko hyvin tiivistämään keskeiset työskentelyjen sisältöjen kuvaukset ja auttavassa puhelimessa tapahtuvan työskentelyn erityispiirteet tutkimuksen työntekijäkategorioihin. Työskentelyn sisällönkuvausten perusteella oli myös välillä haastavaa muodostaa erillisiä työntekijäkategorioita, koska usein työskentelyä kuvaavat aineisto-otteet olisivat voineet mennä useammankin kategorian alle. Teinkin tutkijana aina valintoja sen suhteen, minkä kategorian alle ne sijoitin. Yhdistin myös tutkimusta tehdessäni useampia pienempiä työntekijäkategorioita niiden työskentelyn sisältöjä yleisesti kuvaavien työntekijäkategorian alle, mikä oli tutkimustulosteni esittämisen selkeyden vuoksi tehty valinta. Tutkimuksessani työntekijäkategoriat muodostuivat työntekijöiden haastattelupuheen perustella, mutta tein valintoja sen suhteen, mitä aineisto-otteita käytin, mikä tietenkin vaikutti siiten, miten eri työntekijäkategorioissa näkyivät kyseisen kategorian keskeiset työskentelyn sisällöt. Tutkimustuloksinani sain kahdeksan erilaista työntekijäkategoriaa, jotka yhdistin neljäksi työntekijäkategoriapariksi: *kartoittaja ja turvallisuuden varmistaja, tukija ja tunteiden käsittelijä, palveluohjaaja ja tiedonantaja, rohkaisija ja jäsentäjä.* Ennakko-oletusteni mukaisesti näiden kategorioiden tuottamiseen työntekijöiden puheessa vaikuttivat olennaisesti puhelinauttamisen erityispiirteet, joista keskeisimmät olivat soittajan anonyymiys, soittajan mahdollisuus soittaa mistä paikasta ja tilanteesta tahansa ja avun kertaluonteisuus.

Nollalinjalla työskentelyn keskiössä on soittajan sen hetkinen tilanne ja se, mihin soittaja juuri nyt kaipaa apua. Puhelinauttamisessa korostuu soittajan ja tämän mahdollisten lasten turvallisuuden

varmistaminen, sillä työntekijä ei voi tietää, millaisesta tilanteesta soittaja soittaa. Varsinaisessa työskentelyssä soittajien kanssa keskeistä on tutkimukseni mukaan palveluohjaus ja neuvonta sekä soittajan tukeminen ja kuunteleminen. Työntekijät korostivat haastatteluissa erityisesti tukena olemisen ja kuuntelemisen merkitystä. Tähän liittyi soittajien erilaisten tunteiden käsittely ja niihin vastaaminen. Tunteista puheluissa nousi esiin erityisesti häpeä ja syyllisyys, joiden käsittelemistä voidaan ajatella helpottavan soittajan mahdollisuus pysyä anonyymina keskustelun aikana. Keskusteluissa käsiteltiin myös paljon sitä, että vastuu väkivallasta kuuluu sen tekijälle, ei väkivallan kokijalle. Työntekijöiden työhön kuuluu myös soittajien ohjaaminen muiden palveluiden piiriin ja näistä palveluista kertominen sekä tiedon tarjoaminen väkivallasta ilmiönä, niin että soittaja pystyi paremmin jäsentämään omaa tilannettaan ja tekemään päätöksiä siitä, miten haluaa toimia. Työntekijät pyrkivät myös rohkaisemaan soittajia ja tuomaan esiin näiden voimavaroja sekä kannustavat soittajia rohkaisun kautta hakemaan tarvittaessa apua jatkossakin tai hakemaan apua sellaisista palveluista, joissa oli mahdollisuus myös pidempiaikaiseen tuen saamiseen. Tein tutkimukseni työntekijäkategorioista myös kokoavan taulukon (liite 2), joka löytyy liitteenä tutkimukseni lopusta.

Tutkimustuloksiani on mielenkiintoista verrata Nollalinjan toiminnasta tehtyyn raporttiin, jossa Nollalinjasta saadun avun kokemuksia on arvioitu soittajien antaminen kommenttien perusteella. Kommenteissa tarkasteltiin sitä, kuinka soittaja puhelun aikana ilmaisi saamaansa apua. Väkivaltaa kokeneista soittajista noin kolme neljästä (72 %) koki puhelun auttaneen heitä. Joka viidennessä puhelussa (20 %) soittaja koki puhelun auttaneen jonkin verran. Keskeiseksi auttavaksi tekijäksi soittajat nostivat puheluissa sen, että olivat tulleet kuulluiksi. Muiksi auttaviksi tekijöiksi nostettiin neuvojen ja tiedon saaminen sekä kokemus ymmärretyksi tulemisesta. Välittöminä vaikutuksina puhelusta saadusta avusta nousivat esiin muutokset henkisessä hyvinvoinnissa. Tällä tarkoitettiin esimerkiksi soittajan rauhoittumista tai ajatusten jäsentymistä. Puhelinkeskustelun avulla myös käsitys väkivallan esiintymisestä vahvistui. (Hietamäki ym. 2020, 72–73.) Soittajien kokemukset avun saamisesta vastasivat melko hyvin tutkimustulokseni keskeisiä työskentelyn sisältöjä eri työntekijäkategorioissa.

Jessica Grossmann, Rachel Shor, Karen Schaefer ja Lauren Bennett Cattaneo (2019) ovat tutkimuksessaan “Development of a tool to assess client-centered practice on a domestic violence hotline” kehittäneet arviointityökalua, jonka avulla voidaan arvioida asiakaslähtöisiä käytäntöjä lähisuhdeväkivaltaa kokeneille tarkoitetussa auttavissa puhelimissa. Tutkimuksessa on tutkittu sitä, miten soittaja reagoi auttavassa puhelimessa tapahtuvan työskentelyn keskeisiin sisältöihin ja

vaiheisiin ja miten soittajan reagointi kertoo siitä, saako soittaja apua keskustelusta vai ei. Kyseisessä tutkimuksessa puhelimessa tehtävän auttamistyön nähtiin koostuvan kahdesta eri osiosta, kuuntelusta ja toimimisesta, vaikka luonnollisesti esimerkiksi kuunteleminen sisältyy koko keskustelun ajan vuorovaikutukseen. Puhelun alussa tapahtuvan kuunteluvaiheen tarkoituksena oli asiakkaan ongelman määrittely, asiakkaan turvallisuuden varmistaminen ja tuen tarjoaminen. Työskentelyn toisessa vaiheessa, toimimisessa, oli tarkoitus käydä läpi, mitä vaihtoehtoja asiakkaalla on, ja auttaa asiakasta muodostamaan suunnitelma siitä, miten hän toimii tilanteessaan. Kyseisen tutkimuksen määrittelemät keskeiset puhelintyön sisällöt vastaavat melko hyvin omassa tutkielmassani työntekijöiden tekemää kuvausta työnsä keskeisestä sisällöstä.

Marianna Colvin, Jana Pruett, Stepehn Young, Michael Holosko (2019) ovat artikkelissaan "An Exploratory Case Study of a Sexual Assault Telephone Hotline: Training and Practice Implications" tutkineet seksuaaliväkivallan kohteeksi joutuneille tarkoitetun auttavan puhelimen toimintaa. Tutkimuksessa nousi esiin auttavan puhelimen luonne kriisityön palveluna. Noin puolessa puheluista (n=383) soittajat olivat joutuneet seksuaaliväkivallan kohteeksi viimeisen 72 tunnin aikana ennen soittoa. Toisaalta mielenkiintoinen havainto oli myös se, että seuraavaksi suurin soittajaryhmä olivat soittajat, jotka yli soittivat kolmen vuoden jälkeen tapahtumasta. Tutkimuksessa kävikin ilmi, että työntekijän pitikin pystyä kohtamaan soittaja sekä kriisitilanteessa että tilanteissa, jossa tapahtuneesta väkivallasta aiheutui soittajalle pidempiaikaista haittaa. Myös Nollalinjalle soitetuista puheluista käy ilmi, että osa puheluista koski kauempana menneisyydessä tapahtunutta väkivaltaa (Hietamäki ym. 2020, 65). Tämä tuli esiin myös Nollalinjan työntekijöiden haastatteluissa.

Colvinin ja hänen kollegojensa tutkimuksesta selvisi myös, että keskeinen tuki, mitä soittajat toivoivat saavansa puheluista, oli tiedon saaminen, empatiaa ja tuki sen hetkiseen tilanteeseen. Toiveet tuen muodoista vastasivatkin melko hyvin omassa tutkimuksessani esiintyviä keskeisiä työskentelyn sisältöjä. Kyseissä tutkimuksessa nousi myös esille se, että puhelun anonyymi luonne voi rohkaista soittajaa hakemaan apua tilanteeseensa huolimatta seksuaaliväkivallan kohteeksi joutumisen aiheuttamasta häpeästä, syyllisyydestä ja itsesyytöksistä. Tämä vahvisti myös omassa tutkimuksessani esiin noussutta havaintoa siitä, että mahdollisuus anonyymina pysymiseen saattoi helpottaa avun hakemista varsinkin silloin kun soittaja syyllisti itseään tilanteesta tai häpesi tapahtumia.

Rebecca Macy, Mary Giattina, Tamara Sangster, Carmen Crosby ja Natalie Johns Montijo (2009) ovat tutkimuksessaan "Domestic violence and sexual assault services: Inside the black box" tutkineet

sekä lähisuhdeväkivallan uhreille että seksuaaliväkivallan uhreille tarkoitettujen palveluiden tärkeimpiä muotoja. Tutkimuksessa nousi esille, että keskeistä auttavassa puhelimessa työskentelyssä oli auttaa soittajia välittömässä kriisitilanteessa sekä lisätä soittajien tietämystä lähisuhdeväkivallan dynamiikasta ja tarjolla olevista palveluista. Oleellista oli myös kertoa väkivallan kohteeksi joutumisen aiheuttaman trauman seurauksista. Työskentelyn hyödyllisyyden varmistamisessa tärkeää oli ei-tuomitseva, aktiivinen ja tukeva kuuntelu sekä soittajan oman päätöskyvyn vahvistaminen. Tutkimuksessa nousi esiin myös työskentelyn tavoite auttaa soittajaa selkeyttämään ja tunnistamaan omia tunteitaan. Myös soittajien omien voimavarojen keskittyminen puhelussa sekä soittajien turvallisuuden varmistaminen nähtiin hyvin olennaisena työskentelyssä (Macy ym. 2009, 363, 367). Kyseisessä tutkimuksessa auttavan puhelimen työn keskeisiksi avun muodoiksi nostetut asiat mukailivatkin melko hyvin omassa tutkimuksessani työntekijöiden haastattelupuheessa esiin nousseita työskentelyn keskeisiä elementtejä.

Aikaisemman tutkimustiedon perusteella voidaankin sanoa, että omassa tutkimuksessani esiin nousseet työntekijäkategoriat jäsensivät melko hyvin sitä, mistä työskentely auttavassa puhelimessa muodostuu vahvistaen aikaisemmassa tutkimuksessa esiin noussutta tietoa. Aikaisempi tutkimustieto toi myös esiin sen, että ympäri vuorokauden päivystävä auttava puhelin voidaan ymmärtää yhdeksi kriisityön palveluksi, joita lähisuhdeväkävallan kohteeksi joutuville pitää olla tarjolla. Myös omassa tutkimuksessani näkyi puhelinauttamisen luonne päivystys- ja kriisityönä. Voidaankin ajatella, että auttavan puhelimen työntekijät orientoituvat työskentelyyn kriisityöntekijä- ja päivystäjäkategorioista käsin ja vuorovaikutuksessa soittajien kanssa rakentuvat taas erilaiset tutkimuksessani esiin nousseet työntekijäkategoriat, kuten rohkaisija- tai palveluohjaajakategoria. (kts. Zimmerman 1998, 90–91.)

Mielenkiintoinen havainto oli myös se, että omassa tutkimuksessani esiin nousseissa työntekijäkategorioissa oli joitain samantyylisiä kategorioita, kuin mitä Anna Mikkolan (2012) pro gradu -tutkielmassa ”Psykiatrian poliklinikan sosiaalityöntekijöiden tekemä hoitosuhdetyö, kategoriat hoitosuhdetyötä jäsentämässä” muodostui. Omassa tutkimuksessani esiintyi esimerkiksi työntekijäkategoria *tunteiden käsittelijä* ja Mikkolan tutkimuksessa esiintyi *tunteiden tuoja* työntekijäkategoria. Voidaankin ajatella, että jotkut työntekijäkategoriat eivät ole spesifejä vain väkivaltatyössä, vaan näkyvät myös muissa organisaatioissa, joissa kohdataan ja autetaan ihmisiä heidän elämänsä erilaisissa ongelmissa ja haasteissa.

Tutkimustulokseni työntekijäkategorioita ei voida yleistää koskemaan muissa auttavissa puhelimissa mahdollisesti esiintyviä työntekijäkategorioita, koska olen tutkinut vain yhden organisaation työntekijöiden käsityksiä työnsä sisällöstä. Tutkimukseni yleistettävyyden vuoksi olisi voinut olla hyvä tutkia erilaisissa auttavissa puhelimissa tehtävän väkivaltatyön sisältöjä ja vertailla mahdollisesti niissä nousevia eroja. Tätä voidaan pitää myös yhtenä jatkotutkimusaiheena tutkimukselleni. Tutkimustulosteni voidaan kuitenkin ajatella vahvistavan aikaisempaa tutkimustietoa siitä, mitkä seikat ovat keskeisiä, kun tehdään väkivaltatyötä auttavassa puhelimessa. Omassa tutkimuksessani tarkastelin auttavassa puhelimessa tehtävää väkivaltatyötä vain työntekijöiden näkökulmasta, joten tärkeä jatkotutkimusaihe olisikin tutkia tarkemmin sitä, miten soittajat kokevat työskentelyn. Mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe on myös se, miten erilaiset työntekijäkategoriat ja asiakaskategoriat aktivoituvat luonnollisissa keskustelutilanteissa soittajan ja työntekijän kanssa ja vastaavatko luonnollisessa vuorovaikutuksessa aktivoituvat kategoriat omassa tutkimuksessani esitettyjä kategorioita. Puheluiden kuuntelemiseen ja nauhoittamisen esteeksi voivatkin kuitenkin muodostua erilaiset tutkimuseettiset syyt.

Tässä tutkimuksessa ajattelen onnistuneeni analysoimaan johdonmukaisesti työntekijöiden haastatteluita ja tavoittamaan tuloksiini auttavan puhelimen työskentelyn keskeiset sisällöt työntekijöiden kuvausten mukaisesti. Koin saavani tutkimusta tehdessä todella paljon uutta tietoa lähisuhdeväkivallasta ilmiönä ja väkivaltatyöstä yleisesti sekä erityisesti tietenkin auttavassa puhelimessa tehtävästä väkivaltatyöstä. Opin paljon myös tutkimuksen tekemisestä. Pro gradu - prosessini olikin raskas, mutta antoisa kokemus.

Lähdeluettelo

Baker, Carolyn (2002) Ethnomethodological analyses of interviews. Teoksessa Jay Gubrium & James Holstein. Handbook of interview research. Sage, Thousad Oaks, 777–795.

Bennett, Larry & Riger, Stephanie & Schewe, Paul & Howard, April, & Wasco, Sharon (2004) Effectiveness of hotline, advocacy, counseling, and shelter services for victims of domestic violence: A statewide evaluation. Journal of interpersonal violence 19(7), 815–829.

Bildjuschkin, Katriina & Ewalds, Helena & Hietamäki, Johanna & Kettunen, Hanna & Koivula, Tanja & Mäkelä, Jukka & Nipuli, Suvi & October, Martta & Peltola, Joonas & Siukola, Reetta. (2020). Väkivaltakäsitteiden sanasto. Työpaperi 1/2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Campbell, Jacquelyn (2002) Health consequences of intimate partner violence. The Lancet 13(359),1331–1336.

Christine Mäkinen (2020) Nollalinjan näkymättömät auttajat. Kriisipäivystäjän moniulotteinen työ näkyväksi. Opinnäytetyö, ylempi AMK. Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Coker, Ann & Davis, Keith & Arias, Ilena & Desai, Sujata & Sanderson, Maureen & Brandt, Heather & Smith, Paige. (2002). Physical and mental health effects of intimate partner violence for men and women. American Journal of Preventive Medicine 23 (4), 260−268.

Colvin, Marianna; Pruett, Jana; Young Stephen, Holosko Michael (2017). An Exploratory Case Study of a Sexual Assault Telephone Hotline: Training and Practice Implications. Violence Against Women 23(8), 973–992.

Danielsson Petri, Näsi Matti (2020) Suomalaiset väkivallan ja omaisuusrikosten kohteena 2019 – Kansallisen rikosuhritutkimuksen tuloksia. Katsauksia 43/2020. Helsinki: Helsingin yliopisto, Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti. Saatavilla: http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-0677-3 Viitattu 3.4.2021.

Edwards, Derek (1991) Categories are for Talking: On the Cognitive and Discursive Bases of Categorization. Theory and Psychology 1(4), 515–542.

Ensi- ja turvakotien liitto (2021) Näin me autamme. Saatavilla: https://ensijaturvakotienliitto.fi/tietoa-liitosta/nain-me-autamme/ Viitattu 3.4.2021

Eskonen, Inkeri (2005) Perheväkivalta lasten kertomana. Miten ja mitä lapset kertovat terapeuttisissa ryhmissä perheväkivallasta? Acata Universitatis Tamperensis 1107. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

European Fundamental Rights Agency (FRA) / Euroopan unionin perusoikeusvirasto (2014) Violence Against Women. An EU-wide survey. Main results. Luxemburg: Publications Office of the European Union. Saatavilla: http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2014-vaw-survey-main-results_en.pdf Viitattu 6.6.2020.

Ewalds, Helena & Karjalainen, Riina & Peltonen, Joonas (2019) Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuositukset. Ohjaus nro 5/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-335-9 Viitattu 3.2.2020.

Flinck, Aune (2006) Parisuhdeväkivalta naisen ja miehen kokemana. Rikottu lemmenmarja. Acata Universitatis Tamperensis 1169. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Grossmann, Jessica & Shor, Rachel & Schaefer, Karen & Bennett Cattaneo, Lauren (2019). Development of a tool to assess client-centered practice on a domestic violence hotline. Journal of Social Work 19(1), 102–120.

Hakulinen, Tuovi & Riihonen, Riikka & Laajasalo, Taina (2019) Lapsi parisuhdeväkivallan todistajana. Teoksessa Ulla Korpilahti, Hanna Kettunen, Nuotio Erika, Jokela Satu & Nummi, Vuokko & Lillsunde Pirjo (toim.) Väkivallaton lapsuus: toimenpidesuunnitelma lapsiin kohdistuvan väkivallan ehkäisystä 2020−2025. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:27. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, 211–212. Saatavilla: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4123-6 Viitattu 3.2.2021.

Hearn, Jeff (1998). The violences of men: How men talk about and how agencies respond to men's violence to women. London: Sage.

Heimonen, Päivi (2019) Järjestöt, muutos ja johtajuus: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnan ja johtajuuden rakentuminen yhteiskunnallisten muutosten keskellä. Tampereen yliopiston väitöskirjat 119. Tampere: PunaMusta – Yliopistopaino.

Heiskanen, Markku & Ruuskanen, Elina (2010). Tuhansien iskujen maa. Miesten kokema väkivalta Suomessa. Raportti 66. Helsinki: Yhdistyneiden Kansakuntien yhteydessä toimiva Euroopan Kriminaalipolitiikan Instituutti (HEUNI).

Heritage, John (1996) Harold Garfinkel ja etnometodologia. Suom. Ilkka Arminen & Outi Paloposki & Anssi Peräkylä & Sanna Vehviläinen & Soile Veijola. Jyväskylä: Gummerus.

Herriatge, John (1997) Conservation analysis and Institutional Talk. Analyzing data. Teoksessa David Silverman (toim.) Qualitative analysis Issues of Theory and Methody. London: Sage Publications, 222–245.

Hietamäki, Johanna & Kaipanen, Saana & Seppälä, Terhi & Ewalds, Helena (2020) Nollalinjan puhelinpalvelu auttaa lähisuhdeväkivaltaa kokevia. Tulokset, arviointi ja suositukset. Raportti 10/2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-545-2 Viitattu 3.2.2021.

Hietamäki & Paukkunen (2021) Lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden auttavat puhelimet: kartoittava kirjallisuuskatsaus. Julkaisematon käsikirjoitus.

Holma, Juha & Partanen Terhi (2008) Lähisuhdeväkivalta tutkimuskohteena. Teoksessa Eija Sevón & Marianne Notko (toim.) Perhesuhteet puntarissa. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 274–291.

Honkatukia, Päivi (2011). Uhrit rikosprosessissa. Haavoittuvuus, palvelut ja kohtelu. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimuksia 252. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Saatavilla: http://hdl.handle.net/10138/152425 Viitattu 9.12.2020.

Hughes, Judy (2020) Women's advocates and shelter residents: Describing experiences of working and living in domestic violence shelters. Journal of Interpersonal Violence 35(15–16), 3034–3053.

Husso, Marita (2003) Parisuhdeväkivalta: Lyötyjen aika ja tila. Tampere: Vastapaino.

Husso, Marita & Tuija, Virki (2008) Sukupuolittunut luottamus ja väkivalta parisuhteessa. Teoksessa Eija Sevón & Marianne Notko (toim) Perhesuhteet puntarissa. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 259–273.

Husso, Marita (2014) Väkivallan kohtaamisen käytännöt ja kehittämisprojektien sudenkuopat. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 261–283.

Husso, Marita & Mänttäri-van Der Kuip, Maija & Mäntysaari, Mikko & Kotiranta, Tuija (2015). Väkivaltatyö Itä-Suomessa-Väistö-hankkeen arviointi. Työpaperi 30/2015. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-554-7 Viitattu 9.2.2020.

Husso, Marita & Virkki, Tuija & Notko, Marianne & Hirvonen, Helena & Eilola, Jari (2017) Interpersonal violence: differences and connections. London: Routledge.

Hyvärinen, Salla & Hautamäki, Jari (2013) Katkaise väkivalta: Lähisuhde- ja perheväkivaltarikoksesta epäillyn ohjaaminen esitutkinnasta väkivaltaa katkaisevaan palveluun. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-922-0 Viitattu 5.4.2021.

Jayyusi Lena (1984) Categorization and the Moral Order. New York: Routledge.

Jayyusi Lena (1991) Values and moral judgement: communicative paraxis as a moral order. Teoksessa Grahm Button (toim.) Ethnomethodology and the Human Sciences. Cambridge University Press, 196–226.

Jokinen, Arja (2012) Kategoriat, instituutiot ja sosiaalisen järjestyksen tuottaminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Kategoriat, kulttuuri & moraali: johdatus kategoria-analyysiin. Tampere: Vastapaino, 227–266.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2012) Kategoriat, kulttuuri & moraali: johdatus kategoria-analyysiin. Tampere: Vastapaino.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2016) Diskurssianalyysi: teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2004a). Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti 12(2), 155–183.

Juhila, Kirsi (2004b) Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 20–32.

Juhila, Kirsi & Jokinen, Arja & Suoninen Eero (2012a) Kategoria-analyysin teesit. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Kategoriat, kulttuuri & moraali: johdatus kategoria-analyysiin. Tampere: Vastapaino, 45–88.

Juhila, Kirsi & Jokinen, Arja & Eeron Suoninen (2012b) Kategoria-analyysin juuret. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Kategoriat, kulttuuri & moraali: johdatus kategoria-analyysiin. Tampere: Vastapaino, 17–44.

Juhila, Kirsi (2018) Aika, paikka ja sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

Kaittila, Anniina (2017) Parisuhdeväkivaltaa kokeneet naiset avun hakijoina. Teoksessa Johannna, Niemi, Heini Kainulainen & Päivi Honkatukia (toim.) Sukupuolistunut väkivalta. Oikeudellinen ja sosiaalinen ongelma. Tampere: Vastapaino, 89–103.

Keiski, Pia (2018). Perheväkivaltaa käyttäneen naisen minuus: Realistinen synteesi perheväkivaltakäyttäytymisen vähenemiseen tähtäävän intervention vaikutuksista. Acta Universitatis Tamperensis 2362. Tampere: Tampere University Press

Keskinen, Suvi (2005) Perheammattilaiset ja väkivaltatyön ristiriidat. sukupuoli, valta ja kielelliset käytännöt. Acata Universitatis Tamperensis 1169. Tampere: Tampere University Press.

Krug, Etienne & Dahlberg, Linda & Mercy, James & Zwi, Anthony & Lozano, Rafael (2005) Väkivalta ja terveys maailmassa -WHO:n raportti Helsinki: Lääkärin sosiaalinen vastuu ry Terveyden edistämisen keskus ry. Saatavilla: https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/full_fi.pdf Viitattu 6.10.2020.

Kulkarni, Shanti & Bell, Holly & Rhodes, Diane (2012). Back to basics: essential qualities of services for survivors of intimate partner violence. Violence Against Women 18(1), 85–101.

Kuula, Arja (2013) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. (3.painos) Tampere: Vastapaino.

Kuusela, Pekka (2002) Sosiaalipsykologian maailmahypoteesit. Tieteenalan historia ja sosiaalisen kontruktionismin muodot. Helsinki: Unipress.

Laine, Terhi (2005) Turvakotityön käytännöt, asiantuntijuus ja sukupuolen merkitykset. Väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Laine, Terhi (2006). Työntekijäidentiteetit turvakodissa - etäisyyttä, kumppanuutta ja tulkintaa. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti 14(2), 139–152.

Lattu, Emmi (2016). Naisten tekemä väkivalta. Acta Universitatis Tamperensis 2176. Tampere: Tampere University Press.

Lee, John (1991) Language and Culture: The Linguistic Analysis of culture. Teoksessa Grahm Button (toim.) Ethnomethodology and the Human Sciences. Cambridge University Press, 196–226.

Lehti, Martti (2020) Henkirikoskatsaus 2020. Helsinki: Helsingin yliopisto, Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti. http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-0674-2 Viitattu 8.1.2020.

Lepper, Georgia (2000) Categories in Text and Talk. A Practical Inroduction to Categorization Analysis. London: Sage Publications.

Liang, Belle & Goodman, Lisa & Tummala-Narra, Pratyusha & Weintraub, Sarah (2005). A theoretical framework for understanding help-seeking processes among survivors of intimate partner violence. American Journal of Community Psychology 36(1), 71–84.

Lindqvist, Raija (2009). Parisuhdeväkivallan kohtaaminen maaseudun sosiaalityössä. Jyväskylä studies in education, psychology and social recearch No. 354. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Logan, T.K & Walker, Robert (2018). Advocate safety planning training, feedback, and personal challenges. Journal of Family Violence *33*(3), 213–225.

Macy, Rebecca & Giattina, Mary & Sangster, Tamara & Crosby, Carmen & Montijo, Natalie Johns (2009). Domestic violence and sexual assault services: Inside the black box. Aggression and Violent Behavior 14 (5), 359–373.

Macy, Rebecca & Giattina, Mary & Montijo, Natalie & Ermentrout, Dania (2010). Domestic Violence and Sexual Assault Agency Directors' Perspectives on Services That Help Survivors. Violence Against Women 16(10), 1138–1161.

Matheson, Flora & Daoud, Nihaya & Hamilton-Wright, Sarah & Borenstein, Heidi & Pedersen Cheryl & O'Campo Patricia (2015) Where did she go? The transformation of self-esteem, self-identity, and mental well-being among women who have experienced intimate partner violence. Women's Health Issues 25(5), 561–569.

Mikkola, Anna (2012) Psykiatrian poliklinikan sosiaalityöntekijöiden tekemä hoitosuhdetyö - kategoriat hoitotyötä jäsentämässä. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

Monika-Naiset liitto ry (2021) Maksuton auttava puhelin. Saatavilla: https://monikanaiset.fi/maksuton-auttava-puhelin/ Viitattu: 2.4.2021.

Naisten linja (2021) Tukipalvelut. Saatavilla https://naistenlinja.fi/palvelut Viitattu 20.4.2021.

Nietola, Vuokko (2011) Väkivaltatyö asiantuntijayhteistyönä. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia 30. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavilla: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-139-7 Viitattu 3.8.2020.

Niklander, Elisa; Marianne, Notko, & Marita Husso (2019) Lähisuhdeväkivaltaan puuttuminen ja ammattilaisten koulutus sosiaali- ja terveydenhuollossa ja poliisissa: EPRAS-hankkeen arviointi. Saatavilla: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-369-4 Viitattu: 1.2.2021.

Nikander, Pirjo (2002). Age in action. Membership work and stage of life categories in talk. Helsinki: Academia scientiarum Fennica.

Nikander, Pirjo (2010) Jäsenkategoria-analyysi ja kulttuuriset jäsennykset. Teoksessa Johanna, Ruusuvuori, Pirjon, Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere. Vastapaino, 242–268.

Nikupeteri, Anna., & Laitinen, Merja. (2017) Vaino väkivaltana ja yhteiskunnallisammatillisena kysymyksenä. Teoksessa Merja Laitinen & Jaana Kinnunen & Riitta Hannus (toim.) Varjosta valoon. Eron jälkeisen vainon tunnistaminen, katkaisu ja uhrien selviytymisen tukeminen. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu, 41, 19–41.

Nipuli, Suvi (2020) Lähisuhdeväkivaltaan puuttumisen ja ehkäisyn prosessit: Lähisuhdeväkivaltatyön hyvät käytännöt rakenteisiin. Raportteja ja muistioita 2019:55. Helsinki:Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavilla: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4121-2 Viitattu 4.2.2021.

Nollalinja (2021) Tietoa Nollalinjasta. Saatavilla: https://www.nollalinja.fi/tietoa-nollalinjasta/ Viitattu 3.4.2021.

Notko Marianne (2011) Väkivalta, vallankäyttö ja vahingoittuminen naisten perhesuhteissa. Jyväskylä studies in education, psychology and social recearch No. 406. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Nyqvist, Leo (2001) Väkivaltainen parisuhde, asiakkuus ja muutos: Prosessinarviointi parisuhdeväkivallasta ja turvakotien selviytymistä tukevasta asiakastyöstä. Väitöskirja. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.

Ojuri, Auli (2004) Väkivalta naisen elämän varjona: tutkimus parisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten elämänkulusta ja selviytymisestä. Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 24. Rovaniemi: Lapin yliopisto

Ojuri, Auli & Laitinen, Merja (2015) Turvakoti työnä. Selvitys Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistysten turvakotityön sisällöistä ja vaikutuksista. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.

Olofsson Niclas & Lingqvist Kent & Gådin Katja & Bråmäck, Lennart & Danielsson Ingela (2011) Physical and psychological symptoms and learning difficulties in children of women exposed and non-exposed to violence: a population-based study. International Journal of Public Health 56 (1), 89–96.

Oram, Sian & Khalifeh, Hind & Howard, Loise (2017). Violence against women and mental health. The Lancet Psychiatry 4(2), 159–170.

Piispa, Minna (2004) Väkivalta ja parisuhde: nuorten naisten kokeman parisuhdeväkivallan määrittely surveytutkimuksessa. Väitöskirja. Helsinki: Tilastokeskus.

Piispa, Minna, Heiskanen, Markku, Kääriäinen, Juha & Sirén, Reino (2006) Naisiin kohdistunut väkivalta 2005. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 225. Yhdistyneiden kansakuntien yhteydessä toimiva Euroopan Kriminaalipolitiikan Instituutti (HEUNI) Publication Series No. 51.Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Piispa, Minna., & Lappinen, Laura (2014) MARAK moniammatillista apua väkivallan uhrille-Arviointiraportti. Työpaperi 21/ 2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-240-9 Viitattu 9.9.2020.

Piispa, Minna & Heiskanen, Markku (2017) Sukupuoli ja väkivalta tilastoissa. Teoksessa Niemi Johanna & Kainulainen Heini & Honkatukia Päivi (toim.) Sukupuolistunut väkivalta. Oikeudellinen ja sosiaalinen ongelma. Tampere: Vastapaino, 68–86.

Pohjoisvirta, Riita (2011) Väkivallan riskien arviointi ja turvasuunnitelma. Teoksessa Riitta Hannus & Sirkku Mehtola & Luru Natunen & Auli Ojuri (toim.) Veitsen terällä. Naiseus ja parisuhdeväkivalta. Ensi- ja turvakotien liiton raportti, 13. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.

Raiskauskriisikeskus Tukinainen (2021) Seksuaalisen väkivallan uhri. Saatavilla: https://tukinainen.fi/ Viitattu 2.4.2021.

Rikosuhripäivystys (Riku) (2021). Saatavilla: https://www.riku.fi/. Viitattu 5.4.2021.

Ronkainen, Suvi (2008) Kenen ongelma väkivalta on? Suomalainen hyvinvointivaltio ja väkivallan toimijuus. Yhteiskuntapolitiikka 73 (4) 388–401.

Ronkainen, Suvi (2017) Mitä väkivalta on? Teoksessa Johannna Niemi, Heini Kainulainen & Päivi Honkatukia. Sukupuolistunut väkivalta. Oikeudellinen ja sosiaalinen ongelma. Tampere: Vastapaino, 19–35.

Ruuskanen, Elina (2020) Naisiin kohdistuvan väkivallan torjuntaohjelma vuosille 2020–2023. Oikeusministeriön julkaisuja, Mietintöjä ja lausuntoja 2020:15. Helsinki: Oikeusministeriö.

Ruusuvuori, Johanna (2001) Harvey Sacks. Arkielämän metodit ja keskustelunanalyysi. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Tampere: Vastapaino, 383–405.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006) 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html Viitattu 1.4.2021.

Sacks, Harvey (1992) Lectures on conversation. Volume 1. Toimittanut Gail Jefferson. Cambridge. Blackvell Publishers.

Siltala, Heli & Holma, Juha & Hallman-Keiskoski, Maria. (2014). Henkisen, fyysisen ja seksuaalisen lähisuhdeväkivallan vaikutukset psykososiaaliseen hyvinvointiin. Psykologia, 49(2), 113–120.

Siukola, Reetta (2014) Miten puutun lähisuhdeväkivaltaan? Esimerkkinä päihde- ja mielenterveystyö. Opas 34/2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-178-5 Viitattu 4.3.2021.

Silverman, David (1998) Harveys Sacks. Social Science & Conversation analysis. London: Polity Press.

Sosiaalihuoltolaki (1310/ 2014) Finlex. Saatavilla: https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301 Viitattu 3.4.2021.

Sullivan, Cris M (2011). Evaluating domestic violence support service programs: Waste of time, necessary evil, or opportunity for growth? Aggression and Violent Behavior 16 (4), 354–360.

Sullivan, Cris (2018). Understanding how domestic violence support services promote survivor well-being: A conceptual model. Journal of family violence, 33(2), 123–131.

Suomen Mielenterveysseura ry (2021) Kriisipuhelin -keskusteluapua. Saatavilla: https://mieli.fi/fi/tukea-ja-apua/kriisipuhelin-keskusteluapua-numerossa-09-2525-0111 Viitattu 6.4.2021.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Rikos- ja pakkokeinotilasto. Helsinki: Tilastokeskus Saantavilla: http://www.stat.fi/til/rpk/2019/15/rpk_2019_15_2020-06-02_tie_001_fi.html Viitattu: 1.1.2021.

Suoninen, Eero (2001) Harold Garnfinkel. Etnometodologia ja sosiaaliset järkeilytavat. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Tampere: Vastapaino, 365–382.

Säävälä, Hannu & Pohjoisvirta, Riitta & Keinäen, Eero & Salonen, Santtu (2006) Mies varikolle. Apua lähisuhdeväkivaltaan. Oulu: Oulun Ensi- ja turvakoti.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) (2020a) Lapset, nuoret ja perheet. Väkivallan muodot. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla: https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/hyvinvointi-ja-terveys/vakivallan-ehkaisy/vakivallan-muodot Viitattu 30.1.2021.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) (2020b) Turvakotipalvelut. Helsinki:Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla: https://thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/valtion-sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityispalvelut/turvakotipalvelut Viitattu 2.2.2021.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) (2020c) Nollalinja-tutkimus – Puhelimitse tehtävä lähisuhdeväkivaltatyö. Saatavilla: https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/nollalinja-tutkimus-puhelimitse-tehtava-lahisuhdevakivaltatyo Viitattu 5.5.2020

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) (2021) Lapset nuoret ja perheet. Seri - seksuaaliväkivallan uhrin tukikeskukset. https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/hyvinvointi-ja-terveys/vakivallan-ehkaisy/seksuaalivakivalta/seri-seksuaalivakivallan-uhrin-tukikeskukset Viitattu 20.4.2020

Thompson, Monica (2009) Life after rape: A chance to speak? Sexual and Relationship Therapy 15(4), 325–343.

Turvakotilaki (1354/2014) Finlex. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141354Viitattu 2.2.2020.

Välimaa, Outi (2011) Kategoriat ongelman selontekona. Pitkäikaistyöttömyydestä neuvotteleminen ja sen rakentuminen haastattelupuheessa. Acta Universitatis Tamperensis 1589. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Walker, Leonore (2017) The battered woman syndrome (4. painos.) New York: Springer Publishing Company

Wasco, Sharon & Campbell, Rebecca & Howard, April & Mason, Gillian & Staggs, Susan & Schewe, Paul & Riger, Stephanie. (2004). A statewide evaluation of services provided to rape survivors. Journal of Interpersonal Violence, 19(2), 252–263.

West, Candace & Fenstermarker, Sarah (2002). Accountability in action: the accomplishment of gender, race and class in a meeting of the University of California Board of Regents. Discourse & Society13(4), 537–563.

Westwood, Tania & Wendt, Sarah & Seymour, Kate (2020) Women's perceptions of safety after domestic violence: Exploring experiences of a safety contact program. Affilia - Journal of Women and Social Work 35(2), 260–273.

Zimmerman, Don (1998) Identity, Context and Interaction. Teoksessa Anataki Charles & Sue Widdicomble (toim.) Indentities in Talk. London: Sage, 87–106.

Liite 1 Tutkimuskysymykset

Haastattelukysymykset, joihin annettuja vastauksia olen hyödyntänyt analyysissani. Tutkimuskysymykset laatinut Johanna Hietamäki 2019.

Nollalinjan työntekijöiden haastattelujen teemoja

Työntekijän kokemuksia ja näkökulmia:

1. Millaista on auttamistyö Nollalinjassa?

2. Mistä koostuu työn keskeisimmät elementit elementeiksi puhelimessa keskustellen tehtävässä väkivaltatyössä (ensisijaisesti uhrin kanssa)?
    a. Millaisista elementeistä (osa-alueista) puhelut koostuvat?
    b. Onko erityisiä asioita, joita pyrit ottamaan esille keskustelussa?

3. Miten Nollalinja auttaa / vaikuttaa (ensisijaisesti uhrin näkökulmasta)?
    a. Missä avun saaminen ja vaikutus näkyy?
    b. Miten auttaminen ja vaikutus tapahtuu?
    c. Voiko olla kielteisiä seurauksia / vaikutuksia?

4. Mitä erityistä tuo se, että keskustelu tapahtuu puhelimitse
    a. vuorovaikutukseen
    b. väkivaltatyöhön
    c. mahdollisuudet ja haasteet

5. Mitkä asiat ovat oleellisia lähisuhdeväkivaltailmiön ymmärtämisessä?

6. Miten soittajaan (ensisijaisesti väkivallan uhriin) liittyvät asiat näkyvät puheluissa vai näkyvätkö?
    Esimerkiksi:
    a. sukupuoli
    b. väkivallan vakavuus, kriisitilanne
    c. soittajan tunteet (esim. häpeä)

Liite 2 Työntekijäkategoriat

Työntekijäkategoria	Työntekijäkategorian työskentelyn keskeinen tavoite	Kategoriasidonnaiset toiminnot	Puhelinauttamiseen liittyvät erityispiirteet
Kartoittaja	Selvittää, mikä on asiakkaan tilanne, miksi asiakas soittaa juuri nyt ja mitä toiveita ja tarpeita hänellä on keskustelulle.	hahmottaminen, kuunteleminen, kysyminen, kartoittaminen,	Työntekijän pitää kyetä hahmottamana asiakkaan tilanne nopeasti, koska auttaminen on kertaluontoista. Kartoitus keskittyy nykyhetkeen.
Turvallisuuden varmistaja	Varmistaa asiakkaan ja tämän lasten turvallisuus soittohetkellä.	ohjaaminen, käskeminen rajaaminen, neuvominen	Työntekijä ei voi tietää, mistä tilanteesta asiakas soittaa, jolloin turvallisuuteen pitää kiinnittää erityisesti huomiota.
Tukija	Kuunnella soittajaa ja tukea soittajaa tämän miettiessä, mitä haluaa tehdä ja auttaa soittajaa selkeyttämään tätä itselleen. Nostaa keskustelussa esiin soittajan voimavaroja.	kuunteleminen, tukena oleminen, soittajan voimavarojen etsiminen ja vahvistaminen, heijastava kuuntelu.	Anonyymius voi helpottaa omista asioista keskustelemisesta.
Tunteiden käsittelijä	Auttaa soittajaa käsittelemään erilaisia tunteitaan sekä tarvittaessa rauhoitella soittaja. Pyrkiä auttamaan väkivallan kokijaa näkemään, että vastuu väkivallasta kuuluu tekijälle.	rauhoittaminen, maadoittaminen, tähän hetkeen tuominen, vastuun siirto väkivallasta väkivallan kokijalta sen tekijälle.	Monenlaiset tunteet ja pelot voivat vaikeuttaa avun hakemista, jolloin mahdollisuus pysyä anonyyminä voi helpottaa asioista puhumista. Työntekijä joutuu säätelemään keskustelun syvyyttä siten, että soittaja ei jää pulaan vaikeiden tunteiden kanssa keskustelun päätyttyä, koska asioihin ei voida palata.
Palveluohjaaja	Soittajan ohjaaminen tämän tarvitsemien palveluiden piiriin, sekä eri palveluiden esitteleminen.	ohjaaminen, esitteleminen, hakeminen.	Palveluohjauksen voidaan nähdä olevan puhelintyön keskeinen ominaisuus, sillä puhelimesta apua saa vain kertaluontoisesti.
Tiedonantaja	Soittajalle teoriatiedon antaminen lähisuhdeväkivallasta ja sen vaikutuksista	tiedon antaminen väkivallasta ja sen vaikutuksista,	Työntekijällä on mahdollisuus kertoa soittajille eri palveluiden

	ihmiseen kytkettynä soittajan elämäntilanteeseen.	ymmärryksen luominen siitä, mikä kaikki on väkivaltaa.	toimintaperiaatteista, jos soittajaa pelottavat avun hakemisen seuraukset.
Rohkaisija	Rohkaista soittajaa hakemaan apua ja vahvistaa soittajan ajatusta siitä, että hän on oikeutettu apuun. Rohkaisijan kategoriassa keskeistä on myös toivon luominen soittajille siitä, että asiat voivat muuttua.	toivon luominen, positiivisen palautteen antaminen, rohkaiseminen.	Auttavassa puhelimessa avun hakemisen kynnyksen voidaan ajatella olevan matala, jolloin apua voivat hakea ihmiset, jotka eivät ole varmoja, kuuluvatko he avun piiriin.
Jäsentäjä	Soittajan auttaminen jäsentämään omia ajatuksiaan. Keskustelun päättäminen hallitusti, niin, että soittajalla on tieto siitä, mitä tekee puhelun päätyttyä.	kokoaminen jäsentäminen, yhteenvedon tekeminen	Koska työskentely ei ole jatkuvaa eikä puheluun voida palata, on tärkeää, että soittajalla on tieto siitä, mitä vaihtoehtoja hänellä on.