

VÄKIVALLAN KOKIJAN TOIMIJUUS NOLLALINJAN TYÖNTEKIJÖIDEN KUVAAMANA

Amanda Ahola ja Oona Pajunen
Maisterintutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden ja
filosofian laitos
Humanistis-
yhteiskuntatieteellinen
tiedekunta
Jyväskylän yliopisto
Syksy 2022

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Tekijät Amanda Ahola ja Oona Pajunen	
Työn nimi Väkivallan kokijan toimijuus Nollalinjan työntekijöiden kuvaamana	
Oppiaine Sosiaalityö	Työn tyyppi Pro gradu -tutkielma
Aika Syksy 2022	Sivumäärä 74 sivua + liitteet 5 sivua
Ohjaajat Satu Ranta-Tyrkkö, Johanna Hietamäki	
Tiivistelmä <p>Tämän maisterintutkielman tarkoituksena on tutkia Nollalinjan auttavassa puhelimesta väkivallan kokijoiden toimijuuden muodostumista sekä selvittää toimijuutta mahdollistavia että rajaavia tekijöitä. Nollalinja tarjoaa apua ja tukea kaikille lähisuhdeväkivallan kokijoille ja erityisesti naisille, jotka ovat kokeneet väkivaltaa tai sen uhkaa läheisissä suhteissa. Nollalinja perustettiin vuonna 2016 johtuen Istanbulin sopimuksesta, jonka Suomi ratifioi vuonna 2015. Tavoitteenamme on tuottaa tietoa lähisuhdeväkivaltailmiöstä erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille, sillä he kohtaavat työssään toistuvasti lähisuhdeväkivaltaa kokeneita.</p> <p>Aineisto koostuu kahdeksan Nollalinjan työntekijän haastattelusta. Teoreettisena viitekehyksenä toimii sosiaalinen konstruktionismi ja ymmärrys vuorovaikutuksen jäsentymisestä. Tutkielmamme on laadullinen tutkimus ja analyysissa hyödynnämme Jyrki Jyrkämän (2008) viitekehystä toimijuuden modaliteeteista, joita ovat: voida, kyetä, haluta, täytyä, osata ja tuntea. Koodasimme aineistoa näiden kuuden toimijuuden modaliteetin avulla, minkä pohjalta tulokset syntyivät. Työntekijöiden puheissa kokijoiden toimijuus muodostuu viidestä eri osallistujaroolista, joita ovat <i>määrittäjä, varmistelija, vastauksen hakija, ilmaisija ja oivaltaja</i>. Toimijuuden osallistujarooleja mahdollistetaan sekä rajataan auttavassa puhelimesta kahden eri teeman avulla. Ensimmäinen on <i>auttava puhelin kokijan ymmärryksen ja autonomian lisääjänä</i> ja toinen on <i>auttava puhelin kokijan edun ja turvallisuuden varmistajana</i>.</p> <p>Tutkielmamme perusteella lähisuhdeväkivallan kokijoiden toimijuus on moninaista ja siihen vaikuttavat myös eri kontekstuaaliset tekijät. Nollalinjassa kokijan toimijuutta mahdollistetaan ja rajataan kokijan ymmärryksen, autonomisuuden lisäämisen takia sekä edun ja turvallisuuden varmistamiseksi. Lähisuhdeväkivallan kokijoilta odotetaan aktiivista toimijuutta avun hakemisessa ja sen saamisessa haavoittavasta ja vaikeasta elämäntilanteesta huolimatta. Kaiken kaikkiaan tutkielmamme tuottaa tietoa puhelinauttamistyöstä lähisuhdeväkivallan kontekstissa sekä lisää tietoisuutta Nollalinjasta yhteiskunnassamme.</p>	
Asiasanat: lähisuhdeväkivalta, Nollalinja, auttava puhelin, väkivallan kokija, toimijuus, osallistujaroolit	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	

UNIVERSITY OF JYVÄSKYLÄ

Faculty Faculty of Humanities and Social Sciences	Department Department of social sciences and philosophy
Authors Amanda Ahola ja Oona Pajunen	
Name of thesis The agency of violence victims described by Nollalinja's employees	
Subject Social work	Type of thesis Master's Thesis
Time Autumn 2022	Pages 74 pages + attachments 5 pages
Supervisors Satu Ranta-Tyrkkö, Johanna Hietamäki	
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this study is to find out how the agency of violence victims is formed at the nationwide helpline Nollalinja. In addition, we're examining factors that enable and limit agency of violence victims while seeking help from Nollalinja. Nollalinja provides help and support for all those who have experienced domestic violence and especially women who have experienced intimate partner violence or the threat of it. Nollalinja was established in 2016 due to the Istanbul convention of violence against women, which Finland ratified in 2015. In this study, we examine how the agency of violence victims is formed by the employees at Nollalinja. The aim of this study is to provide information of violence especially for social and healthcare professionals as they are faced with violence victims repeatedly in their line of work.</p> <p>The data consists of eight interviews conducted with the employees of Nollalinja. The theoretical framework of our study rests on social constructionism and the understanding of the formation of interaction. The study is qualitative, and the methodology used for this study is based on the modalities of agency by Jyrki Jyrkämä (2008) which are: <i>ability, capability, desire, need, knowing and feeling</i>. The interviews were coded using these six modalities which formed our results. Our first result consists of five different roles of agency: <i>definer, ensurer, answer seeker, expresser and realizer</i>. These roles of agency are enabled and limited at the helpline Nollalinja through two different perspectives. The first one is <i>the helpline as the adder of understanding and autonomy</i> and the latter is <i>the helpline as the ensurer of the victims benefit and security</i>.</p> <p>According to the study, the agency of domestic violence victims is complex and different contextualised factors affect the formation of agency. Victims agency is enabled and limited while adding the victims understanding and autonomy and ensuring the benefit and security of the victims at Nollalinja. Active agency is expected from domestic violence victims while they're seeking and receiving help despite being in a vulnerable situation. Our study provides information on helpline work in a domestic violence context as well as more information about Nollalinja in our society.</p>	
Key words: domestic violence, Nollalinja, helpline, violence victim, agency, roles of agency	
Contained at University of Jyväskylä	

KUVIOT

KUVIO 1 Lähisuhdeväkivallan seuraukset väkivallan kokijalle.	14
KUVIO 2 Kuvaus tutkimusprosessin kulusta.....	34
KUVIO 3 Väkivallan kokijan toimijuuden osallistujaroolit.....	36
KUVIO 4 Toimijuuden osallistujaroolit auttavan puhelimen mahdollistamana ja rajaamana.	54
KUVIO 5 Tutkimusprosessi väkivallan kokijan toimijuuden tarkastelussa.	56

TAULUKOT

TAULUKKO 1 Esimerkki teoriaohjaavasta sisällönanalyysin tekemisestä.	32
TAULUKKO 2 Väkivallan kokijan toimijuuden osallistujaroolit Nollalinjassa.	45

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	LÄHISUHDEVÄKIVALTA.....	5
	2.1 Väkivallan määrittely ja ilmenemismuodot	5
	2.2 Lähisuhdeväkivallan yleisyys	6
	2.3 Kansainväliset sopimukset & lainsäädäntö	7
3	LÄHISUHDEVÄKIVALLAN SEURAUKSET	11
	3.1 Fyysiset ja henkiset seuraukset	11
	3.2 Sosiaaliset seuraukset	13
4	VÄKIVALTATYÖ YHTEISKUNNASSA	15
	4.1 Väkivaltatyö palvelujärjestelmässä	15
	4.2 Puhelinauttamistyö.....	17
	4.3 Nollalinja	19
5	SOSIAALINEN KONSTRUKTIONISMI JA TOIMIJUUS.....	22
	5.1 Sosiaalinen konstruktionismi ja vuorovaikutus	22
	5.2 Toimijuus teoreettisena käsitteenä	23
	5.3 Toimijuus väkivaltatutkimuksessa.....	24
	5.4 Toimijuuden modaliteetit	25
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	28
	6.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	28
	6.2 Tutkimusaineisto.....	29
	6.3 Aineiston analyysi.....	30
	6.4 Tutkimusetiikka	34
7	VÄKIVALLAN KOKIJOIDEN TOIMIJUUDEN OSALLISTUJAROOLIT	36
	7.1 Määrittäjä.....	37
	7.2 Varmistelijä	39
	7.3 Vastauksen hakija.....	40
	7.4 Ilmaisija.....	41
	7.5 Oivaltaja.....	43
	7.6 Yhteenvedo toimijuuden osallistujarooleista	45
8	VÄKIVALLAN KOKIJOIDEN TOIMIJUUDEN MAHDOLLISTAMINEN JA RAJAAMINEN	47

8.1	Auttava puhelin kokijan ymmärryksen ja autonomian lisääjänä	47
8.2	Auttava puhelin kokijan edun ja turvallisuuden varmistajana	49
8.3	Yhteenveto toimijuuden mahdollistamisesta ja rajaamisesta.....	52
8.4	Tutkimustulosten yhteys	53
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	55
9.1	Tuloksien yhteenveto ja johtopäätökset	55
9.2	Pohdinta ja jatkotutkimusehdotukset	61
	LÄHTEET	66

LIITTEET

LIITE 1. Aikuisille suunnattuja väkivaltatyön palveluita

LIITE 2. Haastattelurunko

1 JOHDANTO

“Se ei ole yleisenä asiana ollut erityinen yhteiskunnallinen huoli, jokin sellainen, jota pyritään tietoisesti estämään, vaan pikemminkin asia, johon on totuttu. Se kuuluu suomalaisuuteen – kuten surkea viinapäämme.” (Ronkainen 2006, 536.)

Suvi Ronkainen (2006) viittaa yllä olevassa lainauksessa väkivaltaan osana suomalaista kulttuuria. Maailman terveysjärjestö WHO:n terveysraportissa Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi ja Lozano (2002, 5) määrittelevät väkivallan tarkoittavan tahallista toimintaa, jossa itseen, toiseen ihmiseen tai laajempaan ryhmään kohdistuu vallankäyttöä. Väkipalta voi ilmetä muodoltaan esimerkiksi fyysisenä, henkisenä tai seksuaalisena väärintoimimisena. Ihmisten välillä tapahtuva väkipalta jaetaan kahteen kategoriaan; perheen tai parisuhteen sisällä tapahtuvaan väkivaltaan sekä kodin ulkopuolella tapahtuvaan väkivaltaan, joka voi ilmetä niin toisilleen tuttujen kuin tuntemattomienkin ihmisten välillä. (Krug ym. 2002, 5–6.) Lähisuhdeväkivallasta puhutaan sen tapahtuessa perheen, suvun tai parisuhteen sisällä (Essel, Rantanen & Rossinen 2017, 49).

Suomessa lähisuhdeväkivalta nähdään kansanterveydellisenä huolenaiheena (Siltala 2021, 58). Valtaosa 16–64-vuotiaista suomalaisista on kohdannut elämänsä aikana lähisuhdeväkivaltaa jossain muodossa (Siltala ym. 2022, 83). Lähisuhdeväkivallan tunnistaminen ja ehkäiseminen sekä siihen puuttuminen kuuluvat kuntien palveluihin. Kuntien lisäksi väkivaltatyötä tekevät järjestöt ja väkivaltaan erikoistuneet valtion rahoittamat palvelut. Yksi valtion rahoittamista lähisuhdeväkivaltatyön palveluista on Nollalinjan auttava puhelin. (Nipuli 2020, 14, 64.) Nollalinja tarjoaa apua lähisuhdeväkivaltaa kohdanneille ja heidän läheisilleen sekä konsultaatiotukea ammattilaisille, jotka kohtaavat lähisuhdeväkivallan osapuolia työssään (Hietämäki, Kaipanen, Seppälä & Ewalds 2020, 12).

Nollalinja auttaa lähisuhdeväkivaltaa kohdanneita naisia, sillä sen perustaminen liittyy keskeisesti Suomen allekirjoittamaan Istanbulin sopimukseen (Hietämäki ym. 2020, 12). Istanbulin sopimus on Euroopan neuvoston yleissopimus, jonka pyrkimyksenä on ehkäistä ja torjua erityisesti naisiin kohdistuvaa väkivaltaa ja perheväkivaltaa. Suomessa valtiolliset naisiin kohdistuvan väkivallan torjuntatoimet

ovat olleet vähäisiä verrattuna moniin muihin eurooppalaisiin maihin. Suomessa naisten kohtaamaan väkivaltaan on puututtu enemmän valtion ulkopuolelta tulevan painostuksen takia kuin valtiollisten päättäjätahojen toimesta. Istanbulin sopimus ratifioitiin Suomessa 1.8.2015, mikä velvoitti Suomea tarkastelemaan väkivallan vastaisia toimiaan ja toteuttamaan sopimuksen mukaisia velvoitteita. (Nousiainen & Pentikäinen, 2017, 51, 55–56, 59.) Tämän seurauksena Nollalinja aloitti toimintansa 19.12.2016 ensimmäisenä ympärivuorokautisesti toimivana lähisuhdeväkivallan auttavana puhelimenä Suomessa (Hietämäki ym. 2020, 12).

Tässä maisterintutkielmassa tarkastelemme lähisuhdeväkivallan kokijoiden toimijuuden muodostumista sekä sitä mahdollistavia ja rajaavia tekijöitä Nollalinjan puheluissa. Olemme opiskelleet yliopistossa väkivaltatutkimuksen opintoja sekä molemmat meistä ovat kirjoittaneet kandidaatintutkielmat väkivaltatutkimukseen liittyvistä aiheista. Sosiaalityön opiskelijoina koemme merkitykselliseksi kirjoittaa pro gradu -tutkielman lähisuhdeväkivaltaa koskevasta aiheesta, koska tulevana sosiaalihuollon ammattilaisina, meidän tulee pystyä tunnistamaan lähisuhdeväkivaltaa ja auttamamaan väkivallan eri osapuolia. Eri ammattilaiset, kuten sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät, poliisi sekä kasvatusalalla työskentelevät ovat merkittävässä roolissa lähisuhdeväkivallan tunnistamisessa sekä sen katkaisemisessa (Husso ym. 2021, 357). Tutkimusaiheemme on yhteiskunnallisesti merkittävä, sillä se tuottaa lisää tietoa lähisuhdeväkivallasta ilmiönä niin sosiaalityön ammattilaisille kuin aiheen tutkimuksellekin.

Aiheemme on ajankohtainen, koska Covid-19 pandemia on synnyttänyt uudenlaisen uhan lähisuhdeväkivaltaa kokeville sekä sen auttamistyölle. Lähisuhdeväkivalta on kasvanut Covid-19 pandemian aikana ympäri maailmaa eri tutkimusten mukaan (ks. Cambell 2020; Hamadani ym. 2020), mikä on samalla lisännyt tarvetta väkivaltatyön palveluille entisestään (Birchall ym. 2021, 56). Pandemiasta johtuneet rajoitustoimenpiteet ovat asettaneet tukalaan tilanteeseen lähisuhdeväkivaltaisissa suhteissa eläviä ihmisiä. Pandemian aikana kontrolloinnin nähdään kasvaneen ja se on näyttäytynyt siten, ettei väkivallan kokija pysty hakeutumaan avun piiriin yhtä helposti kuin aiemmin. (Hietämäki, Peltonen & Haapakangas 2020, 70.) Koronapandemian alussa Nollalinjaan soittaneiden määrä väheni, mutta pandemian alun jälkeen soitot ovat lisääntyneet entisestään (Hietämäki ym. 2021, 6).

Tutkielman käsitteellisten valintojen sekä tutkimusaiheen suhteen olemme tehneet seuraavia rajauksia. Väkivaltaa kohdanneista henkilöistä käytetään tutkimuksissa eri nimityksiä, esimerkiksi väkivallan kokija tai uhri, sekä kansainvälisissä tutkimuksissa usein myös *survivor* eli selviytyjä. Käytämme tässä tutkielmassa nimitystä ”väkivallan kokija”, koska kyseistä termiä on käytetty myös aiemmassa Nollalinjaa koskevassa raportissa (Hietämäki ym. 2020). ”Uhri”-

nimityksen nähdään usein viittaavan heikkoon yksilöön, joka on toiminnan kohteena, eikä kykene itse vaikuttamaan omaan tilanteeseensa. Siksi "uhri"-käsitteen käyttöä ei nähdä ongelmattomana ja sitä tulee hyödyntää harkiten. (Åberg 2017, 10.) Lisäksi Nollalinjaan yhteydessä olleesta henkilöstä käytetään nimitystä "soittaja" eikä esimerkiksi "asiakas".

Aineistomme koostuu Nollalinjan työntekijöiden haastatteluista (N=8), jotka ovat alun perin kerätty osana Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen toteuttamaa hanketta "Nollalinja-tutkimus - Puhelimitse tehtävä lähisuhdeväkivaltatyö" (THL 2021). Tästä syystä tämän tutkielman näkökulma rajautuu tarkastelemaan työntekijöiden näkemyksiä ja heidän tuottamaansa puhetta väkivallan kokijoista. Tutkielmamme on laadullinen tutkimus, jossa toteutamme analyysin teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Siinä hyödynnämme teoriaa toimijuuden modaliteeteista. Jyrki Jyrkämä (2008) on käyttänyt tutkimuksessaan viitekehystä toimijuuden modaliteeteista, joita ovat *voida, kyetä, osata, haluta, täytyä ja tuntea*. Modaliteetit nähdään toisistaan irrallaan olevina ja niiden avulla voidaan tutkia toimijuutta ja toiminnan rakentumista tilannesidonnaisesti. (Jyrkämä 2008, 195–196.) Tutkielmamme asettuu sosiaalisen konstruktionismin ja vuorovaikutuksen viitekehyksiin.

Aiempaa tutkimuskirjallisuutta toimijuudesta väkivaltakontekstissa on tehty jonkin verran. Muun muassa Suvi Ronkainen (2006; 2008) on tutkinut sekä yhteiskunnan että väkivallan kokijan toimijuutta, ja Maija Jäppinen (2015) on väitöskirjassaan tarkastellut toimijuutta ja toimijapositioneja venäläisissä väkivaltatyön kriisikeskuksissa. Käsittelemme luvussa 6 tarkemmin tutkimuksen toteutusta ja aiempaa kirjallisuutta toimijuudesta.

Tutkielmassa käsittelemme luvussa kaksi lähisuhdeväkivaltaa ja luvussa kolme sen seurauksia. Luvussa neljä tarkastelemme väkivaltatyötä yhteiskunnassa ja tarkemmin Nollalinjaa. Viidennessä luvussa kirjoitamme tutkielman teoreettisesta viitekehystä sekä toimijuudesta. Luvussa kuusi käymme läpi tutkimuksen toteutuksen. Luvuissa seitsemän ja kahdeksan käsittelemme tutkielman tuloksia tutkimuskysymyskohtaisesti. Tuloksemme havainnollistavat väkivaltaa kokeneiden toimijuuden muodostuvan viidestä eri osallistujaroolista auttavassa puhelimesa. Luvussa yhdeksän esittelemme johtopäätökset ja pohdinnan.

Tutkielman tekeminen parityönä on vaatinut meiltä kirjoittajina suunnittelua ja työnjakoa. Syksyllä 2021 teimme pääsääntöisesti yhdessä tutkielmaa, mutta suurempi työvastuu luvuista kaksi ja neljä kuului meistä Oonalle. Syksyn aikana rakensimme muut tutkielman taustoitteukset yhdessä. Alkukevällä 2022 aloitimme aineiston analysoimisen ja kevään aikana kirjoitimme tulosluvut ja pohdinnan yhdessä. Molemmat meistä ovat lukeneet tutkielman aikana kansainvälisiä artikkeleita, mutta Amanda on meistä tarkastellut laajemmin englanninkielistä kirjallisuutta ja

kirjoittanut englanninkielisen tiivistelmän. Tutkielmamme viimeistely on ollut enemmän Oonan vastuulla syksyllä 2022.

2 LÄHISUHDEVÄKIVALTA

Tässä luvussa tarkastelemme lähisuhdeväkivallan määrittelyä, ilmenemistä ja yleisyyttä sekä lähisuhdeväkivaltaa koskettavia kansainvälisiä sopimuksia ja kansallista lainsäädäntöä.

2.1 Väkivallan määrittely ja ilmenemismuodot

Väkivallan määrittelyä voidaan lähestyä monesta eri näkökulmasta. Väki­valta toimintana nähdään tahallisesti toteutettuna ja se jaotellaan kolmeen eri tasoon, joita ovat ihmisen itseensä kohdistama väkivalta, ihmisten välillä tapahtuva väkivalta ja yhteisöllinen väkivalta. Väki­vallassa tulee voiman- ja vallankäyttö nähdä laajemmin muunakin kuin fyysisenä pahoinpitelynä. Väki­valta käsittää myös henkisen ja seksuaalisen vallankäytön, toisen laiminlyönnin sekä itsetuhoisen toiminnan. (Krug ym. 2002, 5–6.) Väki­valtaan nähdään kuuluvan myös ihmisten välisistä valtasuhteista johtuvat uhkailut, pelottelut sekä itse teot (Bildjuschkin ym. 2020, 5). Ronkainen (2017) on kritisoinut näkemystä, että väki­valta olisi yhtä kuin valta. Hänen mukaansa väki­valta on pikemminkin keino saada valtaa sosiaalisessa kontekstissa. (Ronkainen 2017, 22.) Husson (2003, 46) mukaan väki­valta on tapa tuottaa valtaa suhteissa. Tiety­nlainen arvokonteksti liittyy myös väki­valtaan, sillä sen ajatellaan olevan yleisesti jotain pahaa, kuten toisen koskemattomuuden rikkomista tai muuta väärin­toimimista (Ronkainen 2017, 19).

Väki­vallan tapahtumista voidaan tarkastella eri ilmenemismuotojen avulla. Fyysinen väki­valta tarkoittaa toisen koskemattomuuden rikkomista ruumiillisella tavalla ja erityisesti tahallisesti toteutettuna. Henkinen väki­valta liittyy taas ihmisen psyykkiseen loukkaamiseen. Toisen ihmisen asettaminen alisteiseen asemaan sekä kontrolloiminen ovat esimerkkejä henkisestä väki­vallasta. Myös vaino kuuluu osaksi

henkistä väkivaltaa ja se tarkoittaa toiseen ihmiseen tai isompaan joukkoon suunnattua tarkkailua, seuraamista ja uhkailua, joiden tarkoituksena on synnyttää erityisesti pelon tunteita vainon kohteessa tai kohteissa. Seksuaalinen väkivalta tarkoittaa toisen koskemattomuuden tahallista rikkomista seksuaalisesti. Seksuaalinen väkivalta voi kohdistua niin aikuiseen kuin lapseen. Taloudellinen väkivalta keskittyy nimensä mukaisesti taloudellisiin tekijöihin. Siinä toisen ihmisen omien taloudellisten valintojen itsemääräämisoikeutta vahingoitetaan. (Bildjuschkin ym. 2020, 9.)

Lähisuhdeväkivalta on yksi ihmisten välisen väkivallan muodoista (Krug ym. 2002, 6). Bildjuschkin ym. (2020) täsmentävät Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen väkivaltakäsitteiden sanasto -julkaisussa lähisuhdeväkivallan tarkoittavan väkivaltatilannetta, jossa ihmiset ovat toisilleen läheisiä. Lähisuhdeväkivallan piiriin kuuluvat tämänhetkiset ja entiset parisuhdekumppanit, lapset sekä muut läheisiksi ihmisiksi määrittyvät henkilöt. Lähisuhdeväkivallan voi jaotella erikseen parisuhdeväkivaltaan, jossa tämänhetkiseen tai edelliseen parisuhdekumppaniin kohdistuu väkivaltaa, sekä perheväkivaltaan, jossa väkivalta osoitetaan johonkin perheenjäseneseen. Vaikka väkivalta ei suoranaisesti koskettaisi kuin yhtä perheenjäsentä, nähdään perheessä tapahtuvan väkivallan vahingoittavan kuitenkin kaikkia perheenjäseniä. (Bildjuschkin ym. 2020, 7.)

Ilmenemismuotoja tarkasteltaessa on hyvä ymmärtää, että väkivallan ilmeneminen ja siihen liittyvät merkitykset voivat olla eriäviä riippuen sukupuolesta. Tätä kutsutaan sukupuolittuneeksi väkivallaksi. Lähisuhteissa tapahtuva väkivalta, seksuaalinen väkivalta sekä muu häirintä nähdään yleisinä naisiin kohdistuvan väkivallan ilmenemismuotoina. Miehet kohtaavat yleisemmin vieraan tai tutun miehen aiheuttamaa väkivaltaa yleisellä paikalla. (Bildjuschkin ym. 2020, 7–9.) Piispa ja Heiskanen (2017, 84) toteavat yhteiskunnassamme vallitsevan yleinen käsitys siitä, että naisiin kohdistuu väkivaltaa enemmän kotipiirissä ja miehiin taas enemmän julkisilla paikoilla.

2.2 Lähisuhdeväkivallan yleisyys

Tuore suomalaisen väestöpohjaan perustuva tutkimus osoittaa, että suomalaisista 16–64-vuotiaista yhteensä 75 prosenttia on kokenut elämänsä aikana ainakin kerran joko psyykkistä, fyysistä tai seksuaalista lähisuhdeväkivaltaa (Siltala ym. 2022, 83). Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen lähisuhdeväkivaltaa koskevassa tilastoraportissa October (2021) tarkastelee vuoden 2019 tilastoja viranomaisen tietoon tulleesta lähisuhdeväkivallasta. Tässä yhteydessä on muistettava, että iso osa lähisuhdeväkivaltarikoksista jää kuitenkin kantautumatta viranomaisten tietoon.

Suomessa 2019 viranomaisen tietoon tulleita lähisuhdeväkivaltarikosten kokijoita oli 10 600, joista 75 prosenttia oli yli 18-vuotiaita. Täysi-ikäisistä lähisuhdeväkivallan kokijoista 76,8 prosenttia oli naisia. Lisäksi lähisuhdeväkivaltaa kokeneita lapsia oli 24,6 prosenttia ja 0,3 prosentin kohdalla kokijan iästä ei ollut tietoa. (October 2021, 3–4.)

Vuonna 2019 Suomessa viranomaisen tietoon tulleista aikuisten kohtaamista lähisuhdeväkivaltarikoksista puolet tapahtuivat nykyisten avio- tai avopuolisoiden kesken (October 2021, 4). Vuonna 2022 Valtioneuvoston selvityksessä osoitettiin, että naiset ovat kohdanneet parisuhdeväkivaltaa elämässään miehiä merkitsevästi enemmän. Selvityksen mukaan parisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten osuus on 48 prosenttia, kun miehillä vastaava osuus on 39 prosenttia. (Siltala ym. 2022, 83.)

Euroopan unionin perusoikeusviraston (FRA – European Union Agency For Fundamental Rights) julkaisemassa raportissa vuonna 2014 käsitellään naisiin kohdistuvaa väkivaltaa sekä sukupuolittunutta väkivaltaa EU:n jäsenmaiden alueilla. Tutkimuksessa haastateltiin yhteensä 42 000 naista 28:sta eri jäsenmaasta. Suomessa lähes joka kolmas nainen oli kokenut fyysistä tai seksuaalista väkivaltaa parisuhteissaan ja 47 prosenttia naisista fyysistä tai seksuaalista väkivaltaa ylipäänsä kenen tahansa tekemänä sen jälkeen, kun he olivat täyttäneet 15 vuotta. Suomi sijoittuu väkivaltaisimpien EU-maiden joukkoon parisuhdeväkivaltaa tutkittaessa (FRA 2014, 28).

Samansuuntaisia tuloksia raportoi Tilastokeskuksen (2022) tutkimus, johon osallistuneista naisista joka kolmas ja miehistä joka kuudes oli kokenut parisuhteessaan fyysistä väkivaltaa tai sillä uhkailua. Henkinen väkivalta näyttäytyi tätäkin yleisempänä parisuhdeväkivallan muotona, sillä naisista sitä oli parisuhteessaan kokenut 49 prosenttia ja miehistä 42 prosenttia. (Tilastokeskus 2022, 6, 21.) Suomessa henkirikoskatsauksen mukaan suuri määrä henkirikoksista tapahtuu perheenjäsenten, parisuhdekumppanien tai tuttavien välillä. Vuosien 2010-2018 aikana miehiä surmattiin 42 ja naisia 134 nykyisen tai entisen parisuhdekumppanin toimesta. Näissä kaikissa tapauksissa tekijä ja uhri olivat keskenään eri sukupuolta. Tuntemattoman ihmisen surmaamia miesuhreja kyseisellä otannalla oli 87 kun taas naisuhreja 24. Muun tuttavien surmaamia miehiä kyseisellä otannalla oli 346 ja naisia 38. (Lehti 2020, 14, 27–28.)

2.3 Kansainväliset sopimukset & lainsäädäntö

Kansainväliset sopimukset sekä valtakunnalliset lainsäädännölliset tekijät pyrkivät ennaltaehkäisemään lähisuhdeväkivaltaa ja tarvittaessa puuttumaan siihen. Vuonna 1979 astui voimaan YK:n sopimus CEDAW, jonka ydinajatuksena oli puuttua naisiin

kohdistuvaan syrjintään ja erityisesti turvata jokaiselle naiselle ihmisoikeuksien toteutuminen. YK:n toinen julistus vuodelta 1993 käsitteli samaa aihetta, mutta siinä tunnistettiin naisiin kohdistuvan väkivallan olevan jo yhteiskunnallinen ongelma. (Nipuli 2020, 15–16.)

Euroopan neuvoston yleissopimuksen eli Istanbulin sopimuksen tavoitteena on turvata naisten tasavertainen kohtelu ja näin ollen poistaa naisiin ja perheisiin kohdistuvaa väkivaltaa (Euroopan neuvoston yleissopimus 2011, 4). Istanbulin sopimuksen toteuttaminen edellyttää sopimukseen sitoutuneita maita ehkäisemään väkivaltaa, auttamaan väkivallan kokijoita, väkivallan tekijöiden asettamista rikosvastuuseen heidän aiheuttamista väkivallanteoista sekä sovittamaan kansallisesti sopimuksen vaatimia toimeenpanoja. Istanbulin sopimus astui Suomessa virallisesti voimaan 1.8.2015. (Nousiainen & Pentikäinen, 2017, 51, 55–56, 59.) Väkivallan vastaista kansallista toimintaa toteutetaan Suomessa alueellisesti sekä valtiohallinnossa (Nipuli 2020, 16).

Istanbulin sopimuksen 24 artiklassa säädetään auttavien puhelimien järjestämisestä siten, että ne toimivat valtakunnallisesti, maksuttomasti sekä ympäri vuorokauden. Auttavan puhelimen tulee toimia yleissopimuksen asettamien toimintasäännösten mukaisesti. (Euroopan neuvoston yleissopimus 2011, 11.) Istanbulin sopimuksen myötä Nollalinja perustettiin ja se aloitti toimintansa 2016 vuoden lopussa (Hietämäki ym. 2020, 3). Euroopan neuvoston yleissopimus on ensimmäinen oikeudellisesti sitova Euroopan alueella toimiva sopimus, joka velvoittaa valtiotasolla huolehtimaan väkivallan ehkäisystä, väkivallalta suojelemisesta ja väkivallanteoista seuraavista rangaistuksista. Yleissopimuksen rinnalle perustettiin kansainvälinen asiantuntijaryhmä, jonka tehtävänä on tarkastaa Istanbulin sopimuksen määräysten toteuttamista sopimukseen sitoutuneissa maissa. (Ulkoministeriö 2013, 1.)

Euroopan neuvoston naisiin kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan torjunnan asiantuntijaryhmä tunnetaan nimeltä GREVIO ja se on julkaissut raportin Suomelle annetuista huomautuksista. Raportin mukaan Suomessa pyrkimykset lisätä tietoisuutta väkivallasta Istanbulin sopimuksen mukaisesti eivät ole olleet koko maata kattavia. Lisäksi raportissa mainitaan kampanjoista, joiden tehtävänä on ollut lisätä väkivaltaa koskevaa tietoisuutta. Näistä GREVIO teki kuitenkin myös huomautuksen, sillä kampanjoiden sisällöt eivät sisältäneet riittävästi tietoa eri väkivallan muodoista. Suomesta nähdään puuttuneen pitkäaikaisia ja kestäviä yrityksiä tiedottaa väkivallasta. GREVIO on erikseen kirjannut, että kasvatuksesta ja opetuksesta vastaavia työntekijöitä sekä väkivaltatyön rinnalla työskenteleviä ammattilaisia olisi hyvä kouluttaa tunnistamaan ja puuttumaan väkivaltaan. Naisiin kohdistuvaan väkivaltaan puuttuminen on tehokkainta hyödynnettäessä väkivaltaan erikoistuneita

asiantuntijapalveluita sekä muuta moniammatillista toimintaa. (Grevio 2019, 20–22, 28.)

Suomessa NAPE (naisiin kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan torjunnan toimikunta) on laatinut vuosien 2018–2021 ajaksi toimintasuunnitelman, joka pyrkii toteuttamaan Istanbulin sopimuksen edellyttämien toimeenpanojen yhteensovittamista. Toimeenpanosuunnitelma laaditaan neljän vuoden ajaksi kerrallaan ja se koostuu useista eri toimenpiteistä, jotka NAPE ja muut järjestöt ovat suunnitelleet Istanbulin sopimuksen velvoittamien kriteerien mukaisesti. (STM 2017, 11–13.)

Lainsäädännön näkökulmasta nähdään, että perustuslaki (731/1999) suojelee ihmistä viime kädessä (Nipuli 2020, 18). Ihmisen perusoikeuksista säädetään perustuslaissa (731/1999) luvussa 2, jossa 6 § käsittelee ihmisen oikeutta yhdenvertaiseen kohteluun ja 7 § määrittelee jokaiselle ihmiselle oikeuden elämään, turvallisuuteen sekä henkilökohtaiseen vapauteen. Kaikilla on oikeus omaan koskemattomuuteen, eikä ihmisen vapautta tai koskemattomuutta saa riistää. Lain tulee myös turvata niiden henkilöiden oikeudet, joiden vapautta on rikottu. (Perustuslaki 731/1999.) Suomessa lainsäädännöllisiä muutoksia lähisuhdeväkivallan suhteen nähdään tapahtuneen hitaasti verrattuna toisiin Pohjoismaihin. Suomessa raiskaus avioliiton sisällä tuli kriminalisoitavaksi vasta vuonna 1994, kun taas Ruotsissa samainen teko kriminalisoitiin jo vuonna 1962. Lähisuhteessa tapahtuva lievä pahoinpitely ja sen tunnustaminen rikoksena sekä sen asettaminen virallisen syytteen alaiseksi tapahtuivat Suomessa vasta vuonna 2011, kun Ruotsissa tämä tehtiin jo 1982. (Niklander, Notko & Husso 2019, 15.)

Rikoslain (39/1889) useammassa luvussa säädetään väkivallasta ja sen tuomittavuudesta. Esimerkiksi rikoslain (39/1889) 21. luvussa säädetään henkeen ja terveyteen kohdistuvista rikoksista sekä 25. luvussa säädetään ihmisen vapauten kohdistuvista rikoksista. Rikoslaki käsittelee lähisuhdeväkivaltaa eri tavoin kuin tuntemattomien ihmisten välistä väkivaltaa. Rikoslaisissa on kuitenkin pääpainona fyysinen väkivalta, joka nähdään pääsääntöisesti aina rikoksena. Lähisuhdeväkivallan tekijä saattaa syyllistyä fyysisen väkivallan lisäksi myös muihin vahingontekoihin, kuten omaisuuden rikkomiseen, laittomiin uhkauksiin, kotirauhan häiritsemiseen, vapaudenriistoon, seksuaalirikoksiin ja vakavimmissa tapauksissa henkirikokseen tai sen yrittämiseen. (Kainulainen & Niemi 2017, 116–117.)

Rikoslain (39/1889) 20. luku erittelee seksuaalirikoksia ja niiden rikosnimikkeitä, joita ovat raiskaus, törkeä raiskaus, seksuaaliseen tekoon pakottaminen, seksuaalinen hyväksikäyttö sekä seksuaalinen ahdistelu. Rikoslain (39/1889) 21. luku käsittelee eri asteiset pahoinpitelyrikokset sekä kuolemaan johtaneet rikokset, kun taas 25. luku käsittelee vapaudenriiston, toisen pakottamisen ja vainoamisen. Vuonna 2014 vainoaminen kriminalisoitiin (RL 25, 7§) ja sen nähdään olleen merkityksellinen

uudistus rikoslain kehityksessä (Nipuli 2020, 17). Fagerlund (2016, 77) on kuitenkin huomauttanut, että lähisuhdeväkivallan tunnistaminen rikoksena ja väkivallan tekojen kriminalisointi johtavat pikemmin väkivallan tekijän rankaisuun, kuin lähisuhdeväkivallasta seuranneiden ongelmien auttamiseen.

Vuonna 2015 voimaan tulleessa uudessa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) huomioitiin ensimmäisen kerran lähisuhdeväkivalta ja sen synnyttämät avuntarpeet, joihin kunnilla on velvollisuus vastata sosiaalipalveluilla (Niklander, Notko & Husso 2019, 15; Nipuli 2020, 18). Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 11 §:ssä kirjataan ihmisten tuen tarpeista ja heille järjestettävistä sosiaalipalveluista. Sosiaalipalveluiden on järjestettävä tukea niille, jotka ovat kokeneet lähisuhde- ja perheväkivaltaa tai muunlaista väkivaltaa. (SHL 3, 11§, 14§.) Edellä mainitusta huolimatta, lainsäädäntö ei velvoita sosiaalipalveluita tarjoavien tahojen hallitsevan erikoisosaamista väkivaltatyöstä (Nipuli 2020, 18).

Olemme edellä tarkastelleet lähisuhdeväkivaltaa koskevia kansainvälisiä sopimuksia sekä lainsäädäntöä pääsääntöisesti yli 18-vuotiaiden näkökulmasta. Emme ole keskittyneet lapsiin kohdistuvaa väkivaltaa koskeviin kansainvälisiin sopimuksiin tai kotimaiseen säätelyyn, sillä Nollalinja on tarkoitettu pääasiallisesti nuorille ja aikuisille. Perustelemme tätä valintaa sillä, että aiheemme rajautuu tutkimaan lähinnä aikuisten lähisuhdeväkivaltakokemuksia eikä niinkään lasten. Tällä rajauksella emme väheksy lapsiin kohdistuvaa väkivaltaa koskevia sopimuksia tai lainsäädäntöä, ja tiedostamme niiden tärkeyden lasten edun ja hyvinvoinnin turvaamisessa.

3 LÄHISUHDEVÄKIVALLAN SEURAUKSET

Tässä luvussa tarkastelemme lähisuhdeväkivallan seurauksia. Väkivallan aiheuttamat seuraukset ovat vahingollisia – esimerkiksi fyysisiä vammoja tai psyykkisiä haittoja (Krug ym. 2002, 5–6). Lähisuhdeväkivallan seurausten tunnistaminen auttaa ymmärtämään väkivallan kokijaa sekä hänen tilannettaan. Tutkielmamme keskittyy väkivallan kokijaan, minkä takia emme sen laajemmin tarkastele lähisuhdeväkivallan aiheuttamia yhteiskunnallisia kustannuksia. Luvun loppuun olemme koonneet lähisuhdeväkivallan seurauksista kuvion (Kuvio 1), joka perustuu tässä luvussa käytettyihin lähteisiin.

3.1 Fyysiset ja henkiset seuraukset

Lähisuhdeväkivallan on tutkitusti todettu aiheuttavan naisille sekä miehille vakavia fyysisiä ja psyykkisiä seurauksia (Coker ym. 2002, 260). Väkivaltaa kokeneet kuvailevatkin väkivallasta aiheutunutta tuskaa fyysisenä kipuna sekä psyykkisenä kärsimyksenä (Husso 2003, 204–205). Fyysiset väkivallan seuraukset voivat vaikuttaa väkivallan kokijan toimintakykyyn tilapäisinä tai pitkäaikaisina haittoina. Fyysisestä väkivallasta syntyneet vammat voivat olla esimerkiksi lieviä mustelmia, ihon punoitusta, haavoja, murtumia ja pahimmassa tapauksessa väkivalta voi aiheuttaa ihmiselle pysyvän vammautumisen tai jopa kuoleman. (Hintikka 2017, 26–27.) Miller ja McCaw (2019) erittelevät tutkimuskatsauksessaan lähisuhdeväkivallasta aiheutuneita fyysisiä vammoja, joita ovat, muun muassa venähdykset, mustelmat, haavat, murtumat, rintakehän ja vatsan alueen vammat sekä aivovauriot. Lisäksi tutkimuskatsauksessa todetaan, että lähisuhdeväkivaltaan liittyvällä akuutilla ja kroonistuneella stressillä on osaltaan vaikutusta muiden sairauksien syntymiseen, esimerkkinä eri autoimmuunisairaudet ja syövät. Lisäksi stressi voi aiheuttaa

somaattisia oireita, kuten sydämen tykytyksiä, toistuvaa päänsärkyä ja unettomuutta. Ihmiset eivät kuitenkaan välttämättä osaa yhdistää näitä oireita lähisuhdeväkivallasta johtuvaan stressiin. (Miller & McCaw 2019, 851, 853–854.)

Tutkimusten mukaan lähisuhdeväkivallasta johtuvia henkisiä seurauksia ovat muun muassa eri mielenterveyden häiriöt, kuten masennus, ahdistuneisuus ja traumaperäinen stressihäiriö (PTSD) (Trevillion ym. 2012; Campbell 2002). Bacchus kollegoineen (2018) ovat käyneet läpi systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessaan yhteensä 35 tutkimusartikkelia, joissa on tarkasteltu lähisuhdeväkivallan seurauksia. Kolmessatoista tutkimusartikkelissa havaittiin lähisuhdeväkivallan ja masennusoireiden välinen yhteys. (Bacchus ym. 2018, 12.) Tutkimusten mukaan lähisuhdeväkivaltaa kokeneet naiset kertoivat todennäköisemmin masennukseen tai ahdistuneisuuteen liittyvistä oireista kuin naiset, jotka eivät olleet kokeneet lähisuhdeväkivaltaa (Bonomi ym. 2006, 461; Costa & Gomes 2018, 359).

Heiskasen ja Ruuskasen (2010) tutkimuksen mukaan yleisimmät psyykkiset seuraukset naisilla ovat vihan, pelon sekä haavoittuvuuden tuntemukset. Miehillä taas yleisimpiä psyykkisiä seurauksia ovat järkytyksen, vihan ja masentuneisuuden kokemukset. (Heiskanen & Ruuskanen 2010, 24.) Hietämäki kollegoineen (2020, 67–68) raportoivat Nollalinjaan soittaneiden kärsivän muun muassa toivottomuuden, uupumuksen, pelon, häpeän, vihan ja syyllisyyden tunteista. Husson (2003) mukaan useampi väkivaltaa kokeneista naisista kertoi psyykkisen kärsimyksen ja henkisen tuskan tuntuneen vahingoittavammalta kuin fyysisten vammojen seuraukset. Masennus lamaannuttaa väkivallan kokijaa sekä hankaloittaa hänen selviytymistään omista arjen rutiineista, joita ovat muun muassa sängystä ylös pääseminen, hygieniasta huolehtiminen tai ruoan laittaminen. (Husso 2003, 204–205, 207.) Lähisuhdeväkivaltaa kokeneet kärsivät myös itsetuntoon liittyvistä haasteista (Costa & Gomes 2018, 360). Nollalinjaan soittaneet ovat kertoneet kärsineensä, esimerkiksi itsetunnon heikentymisestä sekä itsetuhoisista ajatuksista ja käyttäytymisestä (Hietämäki ym. 2020, 67–68).

Lähisuhdeväkivaltaa kohdanneita miehiä on tutkittu melko vähän, vaikka itse lähisuhdeväkivallasta on tehty tutkimusta jo useamman vuosikymmenen ajan. Hines ja Douglas (2010) tarkastelivat yhdysvaltalaisessa tutkimuksessaan lähisuhdeväkivaltaa kokeneita miehiä, joita osallistui tutkimukseen yhteensä 302. Lähes neljäsosalla lähisuhdeväkivaltaa kokeneista miehistä oli diagnosoitu jokin mielenterveyteen liittyvä häiriö, esimerkiksi ahdistuneisuus- tai masentuneisuushäiriö tai post-traumaattinen stressireaktio. Tutkimuksen mukaan melkein puolet mielenterveyshäiriön diagnoosin saaneista miehistä kärsi mielenterveyden ongelmista nimenomaan väkivaltaisen suhteen takia. (Hines & Douglas 2010, 9, 13.)

3.2 Sosiaaliset seuraukset

Lähisuhdeväkivallan seuraukset vaikuttavat kokijan toimintamahdollisuuksiin. Pelko väkivallan jatkumisesta estää väkivaltaisesta suhteesta lähtemistä tai avun piiriin hakeutumista. Pelko väkivallan jatkumisesta voi estää avun piiriin hakeutumisen, vaikka väkivaltainen suhde olisi jo päättynyt. (Husso ym. 2021, 352.) Lisäksi väkivallan kokija voi pelätä lastensa menettämistä sekä kantaa huolta taloudellisesta toimeentulosta, mikäli irtautuu väkivaltaisesta suhteesta. Mitä pidempään väkivaltaisessa suhteessa eletään, sitä vaikeammaksi avun hakeminen ja suhteesta lähteminen muodostuvat. (Essel ym. 2017, 50–51.) Chon, Shamrovan, Hanin ja Levchenkon (2020, 4565) mukaan väkivallan kokijan on haastavaa olla vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa, mikä edelleen hankaloittaa avun hakemista.

Kaysen ym. (2007) puolestaan tutkivat lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten alkoholinkäyttöä. Tutkimus vahvistaa, että lähisuhdeväkivaltaa kokeneet naiset käyttävät alkoholia selviytyäkseen väkivallasta aiheutuneiden traumaoireidensa kanssa. (Kaysen ym. 2007, 1279–1281.) Samansuuntaisia tuloksia on saatu myös aiemmissa tutkimuksissa (kts. Campbell 2002; Coker 2002). Myös Miller ja McCaw (2019, 853) määrittelevät tutkimuskatsauksessaan päihteidenkäytön olevan yksi lähisuhdeväkivallan seurauksista. Toisaalta Bacchusin ym. (2018) tekemässä systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa todettiin, ettei alkoholinkäytöllä ja lähisuhdeväkivallalla nähdä selvää yhteyttä. Tutkimuksissa käytettävien alkoholinkäyttöä mittaavien mittareiden huomautettiin olevan paikoin epäjohdonmukaisia. Bacchus ym. (2018) vahvistivat kuitenkin muutaman tutkimuksen havainneen huumeiden ja väkivallan välisen yhteyden. (Bacchus ym. 2018, 15, 17.)

Bonomin ym. (2006, 461) tutkimuksessa lähisuhdeväkivaltaa hiljattain kokeneet naiset raportoivat todennäköisemmin luottamuksen puutteesta yhteisönsä sekä vähäisestä aktiivisuudesta eri vapaaehtoisjärjestöjen toimintaan verrattuna muihin naisiin. Miesten kokemaa lähisuhdeväkivaltaa koskeneessa tutkimuksessa kerrottiin väkivallan synnyttäneen eristäytymisen kokemuksia ja heikentyneitä toimintamahdollisuuksia olla yhteydessä muihin ihmisiin ja auttamistahoihin (Morgan & Wells 2016, 409, 412).

Lähisuhdeväkivalta voi vaikuttaa välillisesti myös väkivallan kokijoiden talouteen ja työssä käymiseen (kts. Meisel, Chandler & Rienzi 2003; Adams ym. 2013). Adams ym. (2013) havaitsivat naisten viimeisen kolmen vuoden aikana kokeman lähisuhdeväkivallan vaikuttaneen negatiivisesti väkivallan kokijan taloudelliseen tilanteeseen ja työssä pysymiseen. Lähisuhdeväkivallan vaikutukset väkivallan

kokijan taulouteen voivat olla niin välittömiä kuin pidempiaikaisiakin. (Adams ym. 2013, 1361.)

Siltala, Holma ja Hallman-Keiskoski (2014) osoittavat kriittisyyttä lähisuhdeväkivallan psykososiaalisia seurauksia koskettavalle tutkimukselle. Lähisuhdeväkivaltailmiön tutkimuksessa hyödynnetään laajalti erilaisia käsitteitä ja tutkimusmetodeja, mikä aiheuttaa haasteita ilmiön kokonaisvaltaiselle ymmärtämiselle. Aiempi tutkimustyö on suuntautunut hyvin rajatulle kentälle. Tutkimuksissa on tunnistettu masennuksen oireet ja traumaperäinen stressihäiriö lähisuhdeväkivallasta johtuneiksi seurauksiksi, mutta muita väkivallasta aiheutuneita psykososiaalisia seurauksia ei ole kyetty tunnistamaan tutkimuksissa. Mikäli lähisuhdeväkivaltaa ja sen seurauksien tutkimusta halutaan saada todenmukaisemmaksi ja kokonaisvaltaisemmaksi, tarvitaan laajempaan väestöön kohdistuvaa tutkimusta, missä eri sukupuolten tulee olla edustettuna. (Siltala ym. 2014, 114–115.)

Fyysiset seuraukset	Henkiset seuraukset	Sosiaaliset seuraukset
<ul style="list-style-type: none">• Murtumia, mustelmia, haavoja, päänsärky, rintakehän ja vatsan alueen vammat sekä aivovauriot• Kroonistuneesta stressistä syntyneet autoimmuunisairaudet tai syövät• Pysyvä vammautuminen tai kuolema	<ul style="list-style-type: none">• Masennus, ahdistus, traumaperäinen stressihäiriö (PTSD) ja itsetuhoisuus• Häpeän, vihan, pelon, syyllisyyden, toivottomuuden ja uupumuksen tunteet• Unihäiriöt• Itsetunto-ongelmat	<ul style="list-style-type: none">• Avun hakemisen haasteet• Taloudellisen toimeentulon ja työssä pärjäämisen haasteet• Väkivaltaisesta suhteesta lähtemiseen liittyvät haasteet• Alkoholin- tai muiden päihteidenkäyttö• Yksinäisyys ja sosiaalinen eristäytyminen

KUVIO 1 Lähisuhdeväkivallan seuraukset väkivallan kokijalle.

4 VÄKIVALTATYÖ YHTEISKUNNASSA

Tässä luvussa tarkastelemme väkivaltatyötä yhteiskunnassa ja avun hakemisen moninaisuutta. Väkivaltatyöllä tarkoitetaan työskentelyä, joka sisältää väkivaltaa ehkäisevää työskentelyä, itse kriisityöskentelyä ja pidempiaikaisen avun tarjoamista (Ewalds, Karjalainen & Peltonen 2019, 3). Väkivallan kokijan tilannetta tulisi ymmärtää kokonaisvaltaisesti, jotta hän saisi yhtäaikaaisesti kaikkiin tuen tarpeisiin apua, mitä hänelle on aiheutunut lähisuhdeväkivallasta. (Piispa & October 2017, 304.) Käsittelemme puhelinauttamistyötä väkivaltatyön muotona alaluvussa 4.2 ja luvun lopussa kirjoitamme Nollalinjan auttavasta puhelimesta.

4.1 Väkivaltatyö palvelujärjestelmässä

Kyllönen-Saarnio ja Nurmi (2005) ovat kirjoittaneet jo 2000-luvun alussa, kuinka Suomessa valtio ja kunnat ovat olleet vastuussa väkivallan ehkäisytyöstä. Väkivaltatyötä toteuttaneet järjestöt ovat kuitenkin olleet tärkeässä roolissa palveluntuottajina kuntien rinnalla. (Kyllönen-Saarnio & Nurmi 2005, 17.) Ehkäisevä väkivaltatyö kuuluu kuntien vastuulle edelleen, mutta kuntien tulee tarjota myös itse tukipalveluita väkivallan eri osapuolille heidän iästensä riippumatta (Nipuli 2020, 64). Väkivaltatyötä ja lähisuhdeväkivaltaan puuttumista kosketti lainsäädännöllinen muutos vuonna 2014 sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), kun sosiaalipalveluille asetettiin vastuu järjestää lähisuhde- ja perheväkivaltatilanteisiin tukea erinäisillä palveluilla (Niklander ym. 2019, 15).

Suomessa lähisuhdeväkivaltatyötä toteutetaan kunta- ja aluesektorilla poikkihallinnollisesti (Nipuli 2020, 64). Nyqvist (2001) on jakanut väitöskirjassaan väkivaltatyön auttamis- ja interventiopaikat palvelujärjestelmässämme kolmeen kenttään, joita ovat psykososiaaliset avunpalvelut, terveydenhuollon palvelut sekä oikeudellinen palvelukenttä. (Nyqvist 2001, 153.) Psykososiaalisiin palveluihin

kuuluvat muun muassa turvakodin tarjoama kriisi- ja avotyöskentely, kunnan sosiaalitoimen palvelut ja lastensuojelu, perheneuvola, kirkon järjestämä perheasiainneuvottelukeskus, päihdepalvelut sekä muut yksilöille, perheille tai ryhmille tarkoitettut palvelut. Yksilö-, perhe- ja ryhmäpalveluita toteuttavat niin kolmas sektori ja yksityinen sektori. Terveystieteiden kenttä kattaa eri psykiatriset avo- ja osastopalvelut, neuvolat, terveysasema- ja päivystyskäynnit ja sairaalahoidon. Oikeudellinen palvelukenttä sisältää poliisin ja oikeuslaitoksen tuottamat avunpalvelut väkivaltatapauksissa. (Nyqvist 2001, 153–155.)

Väkivaltatyö jakautuu joko *yleistä palvelua tarjoaviin* organisaatioihin tai *väkivaltaspesifeihin* organisaatioihin. Yleistä palvelua tarjoavissa organisaatioissa työskennellään väkivaltaan liittyvien asioiden kanssa, mutta näissä palveluissa väkivalta edustaa yhtä ongelmaa muiden ongelmien vierellä. Esimerkiksi oikeuslaitos ja poliisi tarjoavat apua rikosoikeudellisissa asioissa, terveydenhuollossa autetaan väkivallasta aiheutuneiden fyysisten vammojen kanssa ja mielenterveystyö tarjoaa tukea väkivallasta aiheutuneisiin henkisiin seurauksiin. Sosiaalihuolto tarjoaa kiireellistä apua väkivaltatilanteissa sekä muuta tukea lähisuhdeväkivaltakokemusten käsittelyssä. (Keskinen 2005, 92–93.) Sosiaali- ja terveydenhuolto edustavat peruspalveluita, joiden tehtävänä on tunnistaa väkivallan kokijoita, tarjota lääkärinhoitoa sekä tukea ja ohjata väkivallan kokijoita muihin palveluihin (Kyllönen-Saarnio & Nurmi 2005, 17).

Kunnissa viranomaiset hyödyntävät yhtenä työvälineenä moniammatillista riskinarviointimenetelmää, joka tunnetaan myös nimeltä MARAK. Menetelmässä tavoitteena on tunnistaa lähisuhdeväkivallan kokijoita ja puuttua lähisuhdeväkivaltaan siten, etteivät väkivaltaiset kokemukset toistuisi enää uudelleen. Menetelmässä aluksi tunnistetaan lähisuhdeväkivaltaa kokenut henkilö ja tehdään hänen kanssaan riskinarviointilomake. Lomakkeen avulla arvioidaan, onko väkivaltaa tapahtunut sekä sen mahdollista uusiutumista. Mikäli nähdään riski väkivallan uusiutumiselle, etenee tapauksen arviointi ja käsittely MARAK-työryhmälle. Työryhmässä kartoitetaan kokijan elämäntilannetta ja saadun tiedon pohjalta ja tehdään tarvittaessa turvasuunnitelma. (Piispa & Lappinen 2014, 8.) Monet ammattilaiset työskentelevät eri vaiheissa väkivaltaa kohdanneiden kanssa ja kukin ammattilainen näkee tietyn osan työskentelystä. Ammattilaisilta vaaditaan yhteistyökykyä ja tietämystä muiden toimijoiden työtehtävistä sujuvan moniammatillisen yhteistyön toteutumiseksi. (Notko ym. 2022, 20.)

Väkivaltaspesifit organisaatiot ovat taas suoraan väkivaltatyöhön erikoistuneita palveluja, kuten turvakodit (Keskinen 2005, 92–93). Kyllönen-Saarnio & Nurmi (2005) nimittävät näitä väkivaltatyön erikoistuneita palveluita erityispalveluiksi, joiden tehtävänä on auttaa väkivallan kokijoita, sen tekijöitä sekä muita väkivallan osapuolia, kuten lapsia. Erityispalvelut voivat spesifioitua tietyn kohderyhmän auttamistyöhön.

Väkivaltatyön erityispalveluita ovat turvakotien ja niiden avopalveluiden lisäksi muut terapeutit ryhmät sekä matalan kynnyksen palvelut. (Kyllönen-Saarnio & Nurmi 2005, 17.) Nipuli (2020, 64) toteaa tuoreessa selvityksessä, että sosiaali- ja terveydenhuollon sekä järjestöjen tuottamien palveluiden rinnalla toimivat valtion alaisuuteen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon erityispalvelut, joista Nollalinjan auttava puhelin ja turvakotipalvelut ovat esimerkkejä.

Suomessa turvakotipalveluista säädetään turvakotilaissa (1354/2014) ja se varmistaa lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokeneelle turvalliset turvakotipalvelut. Turvakodin on tarjottava ympärivuorokauden akuuttiin hätään keskittyvää työskentelyä, taattava turvallinen asumispaikka turvakotiin tulevalle sekä mahdollistaa keskusteluapua. Vuonna 2015 voimaan astuneessa turvakotipalveluita koskevassa laissa tehtiin uudistuksia, sillä jokaiselle turvapaikkaa tarvitsevalle haluttiin varmistaa pääsy turvakotiin. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on vastuussa turvakotipalveluiden järjestämisestä ja ne ovat täysin valtion rahoittamia. Suomessa turvakotien palveluntuottajina toimii useita eri toimijoita. (Ewalds ym. 3, 5–6.) Suomessa jokaisessa maakunnassa sijaitsee vähintään yksi turvakoti. (Peltonen & Kaipainen 2021, 4.)

Lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden avun hakemisen reitit näyttäytyvät moninaisina tämän alaluvun perusteella. Selkeytyksen vuoksi avun hakemisen voi jakaa sen joko virallisiin tai epävirallisiin tahoihin. Virallisia avuntarjoajia ovat terveydenalan ammattilaiset, poliisit, juridiset sekä kirkolliset tahot, erilaiset perhekeskukset, turvakodit, kriisikeskukset sekä muut väkivallan kokijoille keskitetyt palvelut. Epävirallisia avuntarjoajia ovat taas perhe, ystävät, naapurit tai työkollegat. (Ansara & Hindin 2010, 1013.) Lisäksi väkivaltaa kokeneen sukupuoli sekä väkivallan seuraukset vaikuttavat avun hakemiseen. Naiset hakevat apua herkemmin kuin miehet ja apua haetaan todennäköisemmin, kun kokija kärsii useista eri väkivallan seurauksista (Cho ym. 2020, 4573). Olemme vielä koonneet suomalaisista väkivaltatyöhön erikoistuneista toimijoista liitteen (Liite 1), joka löytyy tutkielman liitteistä.

4.2 Puhelinauttamistyö

Väkivaltatyössä auttavat puhelimet tarjoavat apua niin lähisuhdeväkivaltaa kuin muunlaista väkivaltaa kohdanneille (Hietämäki ym. 2020, 22). Auttavaan puhelimeen soittavalla henkilöllä on oikeus anonymisyyteen, eli puhelussa ei tarvitse kertoa henkilötietoja. Soittaja voi soittaa ilman aiemmin varattua aikaa sekä puhelunkesto määräytyy soittajasta itsestään. (Hietämäki & Paukkunen 2021a, 334.) Väkivaltatyön palveluissa auttava puhelin tarjoaa erityisesti väkivaltaa kokeneelle tietoa

väkivallasta ja sen ilmenemisestä (Bennett ym. 2004, 826). Tutkimusta lähisuhdeväkivaltaa kokeneille suunnatuista auttavista puhelimista ovat tehneet Hietämäki ja Paukkunen (2021a) kartoittavassa kirjallisuuskatsauksessa. Katsauksessa käytiin läpi tutkittua tietoa puhelinauttamistyöstä. Kirjallisuuskatsauksen mukaan auttavan puhelimen kohderyhmät ovat jaoteltu sukupuolen mukaan joko pelkästään naisille tai miehille tarkoitettuihin, eri seksuaalivähemmistöille suunnattuihin, pari- tai perheväkivaltaa kokeneille kohdistettuihin, seksuaalisen väkivallan uhreille sekä ikääntyneille tarkoitettuihin. (Hietämäki & Paukkunen 2021a, 335–441.)

Colvin ym. (2017) mukaan auttava puhelin tarjoaa erityisesti tietoa, tukea sekä empatiaa väkivaltaa kokeneelle. Lisäksi anonymisyys nähdään tukevan väkivallan kokijan halua hakea apua tilanteeseensa auttavassa puhelimessa. (Colvin ym. 2017, 984.) Kulkarni, Bell ja McDaniel Rhodes (2012) selvittivät tutkimuksessaan keskeisiä lähisuhdeväkivaltatyön piirteitä haastatteleamalla auttavan puhelimen työntekijöitä ja lähisuhdeväkivallan kokijoita. Tutkimuksessa empaattinen ja kunnioittava kohtelu, asiakkaan yksilöllinen auttaminen, väkivallan kokijan voimaantumisen tukeminen sekä eettinen ja luottamuksellinen työskentely olivat keskeisiä piirteitä lähisuhdeväkivaltatyön palveluissa. (Kulkarni ym. 2012, 91–93.) Väkivallasta selviytyminen edellyttääkin väkivallan kokijan omien kykyjen ja toiminnan tukemista (Kjällman & Rossinen 2017, 153).

Väkivallan kokijan selviytymistä tukiessa on huomioitava hänen turvallisuutensa. Kokijan kanssa työskentelyssä arvioidaan väkivallan tapahtumisen riskiä ja samalla väkivallan kokijalle luodaan oma turvasuunnitelma. Suunnitelma laaditaan yhdessä kokijan kanssa uhkaavan tilanteen varalle. (Pohjoisvirta 2011, 133, 139.) Piispa ja Lappinen (2014, 8) mainitsevat, turvasuunnitelman tavoitteina olevan väkivallan kokijan turvallisuuden lisääminen sekä väkivallan tapahtumisen vähentäminen.

Väkivaltatyön auttavia puhelimia on erilaisia Suomessa ja niiden sisältö määrittynyt pitkälti niille suunnattujen kohderyhmien mukaisesti. Puhelimitse tehtävän auttamistyön ohella tarjotaan nykyään myös chat-palvelua. (Hietämäki ym. 2020, 22.) Nollalinja ei ole ainoa Suomessa toimiva lähisuhdeväkivaltatyön auttava puhelin, esimerkiksi muita auttavia puhelimia ovat Naisten Linja, Monika naiset, raiskauskriisikeskus Tukinainen ja Suvanto-linja (Hietämäki ym. 2020, 12). Kokoamassamme liitteessä (Liite 1) on myös eriteltyä edellä mainittujen auttavien puhelinten sisältöjä.

Naisten linjan saamassa palautteessa on korostunut keskustelutuen merkitys ja erityisesti keskustelun luottamuksellisuus ja anonymisyys. Soittajat ovat keskusteluissa päässeet sanoittamaan tilanteitaan, ja negatiiviset tunteet, kuten ahdistus sekä huono olo ovat helpottuneet keskusteluiden ansiosta. Lisäksi soittajien

kuulluksi tulemista ja heidän saamaa jatko-ohjausta puheluissa on pidetty hyvänä asiana. (Naisten linja 2019.) Samansuuntaista palautetta on raportoinut myös Nollalinjan auttava puhelin, sillä moni sinne soittaneesta on kertonut tulleen kuulluksi. Nollalinjan raportissa todetaan, että useampi kuin joka kolmas Nollalinjaan soittaneesta on kyennyt rauhoittumaan puhelun aikana. (Hietamäki ym. 2020, 86.) Nollalinjan auttavassa puhelimesta keskeiseksi ymmärretään soittajan kuunteleminen, väkivallasta tietoisuuden kasvattaminen sekä tiedon tarjoaminen avun tai tuen mahdollisuuksista. Jokainen puhelu nähdään olevan yksilöllinen, ja puhelut keskittyvät pitkälti soittajien kertomaan. (Hietamäki ym. 2020, 14–15; Nollalinja 2021.)

4.3 Nollalinja

Nollalinjan valtakunnallinen auttava puhelin on tarkoitettu kaikille lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokeneille, heidän läheisilleen sekä ammattilaisille. Nollalinja on erityisesti suunnattu auttamaan lähisuhdeväkivaltaa kokeneita naisia. Palvelun tausta kytkeytyy alun perin Euroopan neuvoston yleissopimukseen eli Istanbulin sopimukseen, josta olemme kirjoittaneet tutkielmamme alkupuolella. Istanbulin sopimuksen ratifiointin jälkeen eri järjestöt tekivät toimeenpanosuunnitelman ympäri vuorokauden avoinna olevasta auttavasta puhelimesta sosiaali- ja terveysministeriön pyytämänä väkivaltatyön kentällä vuoden 2015 aikana. Auttavan puhelimen rahoituksesta vastaa oikeusministeriö. Rahoitusvastuun selvittämisen jälkeen alkoi Nollalinjan suunnittelutyö ja toiminnan toteutus. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) oli vastuussa Nollalinjan suunnittelutyöstä vuodesta 2016 eteenpäin, ja itse suunnittelussa hyödynnettiin eri järjestöjen näkemyksiä. Nollalinja aloitti toimintansa 19.12.2016. (Hietamäki ym. 2020, 12–14.)

Suomessa Nollalinjan toiminnasta ja sen järjestämisestä on vastuussa edelleen THL, mutta Nollalinjan palveluntuottajana toimii kansalaisjärjestö Tampereen Setlementti ry, joka on uskonnollisesti ja poliittisesti sitoutumaton taho. Kyseinen palveluntuottaja tarjoaa lähisuhdeväkivaltaan liittyviä palveluita ja Nollalinja on yksi lähisuhdeväkivallan tukimuoto Setlementissä. Tampereen Setlementti ry on vastuussa Nollalinjan palvelun laadullisesta toteutuksesta ja siitä on erikseen sovittu THL:n kanssa. Nollalinjan työntekijät ovat palkallisessa työsuhteessa ja he ovat pääsääntöisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisia, mutta ennen kaikkea työntekijöillä on osaamista ja tietämystä, esimerkiksi kriisityöstä tai lähisuhdeväkivallasta.

THL toteutti tarkemman selvityksen Nollalinjan alkuvuosista ja sen toiminnasta ajalla 01/2017–06/2019 (Hietämäki ym. 2020). Selvityksessä tarkasteltiin ensinnäkin Nollalinjaan tehtyjen soittojen määriä, toiseksi sen tunnettavuutta sekä tavoittamista Suomessa ja kolmanneksi kartoitettiin Nollalinjan internetsivustoihin liittyvää käyttöä. Yhteensä 22 600 soittoa tehtiin Nollalinjaan näiden alkuvuosien aikana ja niistä pystyttiin vastaamaan 16 000 (72 %) puheluun. (Hietämäki 2020, 3–4, 56, 58.) Nollalinjaan voi soittaa milloin tahansa ympäri vuorokauden maksuttomasti ja siellä työskentelevien päivystäjien kanssa voi puhua suomea, ruotsia ja englantia. Lisäksi puhelintulkkausta on lisätty useammalle eri kielelle, sekä vuoden 2021 maaliskuusta alkaen Nollalinja tarjoaa chat -palvelua arkisin. (Hietämäki ym. 2020, 14–15; Nollalinja 2021.)

Vuonna 2018 Nollalinjassa saatiin avattua toinen puhelinlinja, mikä on saanut vakiinnutettua Nollalinjan vastaamisprosentin noin 70 prosentin kohdalle. Nollalinjaa koskevan raportin mukaan 61 prosenttia puheluista keskittyi lähisuhdeväkivaltaan sekä naisten kokemaan väkivaltaan. Väkivaltaa koskevista puheluista noin puolessa tapauksissa selvisi, että väkivallan tekijällä tai kokijalla on alaikäisiä lapsia. (Hietämäki ym. 2020, 3–4, 56, 58.) Puheluiden soittajat ovat pääosin väkivallan kohteena olleita henkilöitä, mutta soittajia ovat myös väkivaltaa kokeneiden omaiset sekä pieni osa tehdyistä puheluista on muita ammattilaisia, itse väkivallan tekijöitä tai muita ihmisiä. Tulokset osoittavat, että puheluissa ilmenee väkivallan kohteena olevan nainen noin 83 prosenttia puheluista ja miesten prosenttiosuus väkivallan kohteena olevista on 13 prosenttia. (Hietämäki ym. 2020, 53–54.)

Soittajat löytävät Nollalinjan monien eri väylien kautta. Nollalinjan raportin mukaan yli puolet soittajista toivat esiin löytäneensä Nollalinjan erityisesti internetin avulla, mutta myös soittajat kertoivat saaneensa tietoa Nollalinjasta heidän omaisiltaan ja ystäviltään. Lisäksi muut toimijat, kuten sosiaali- ja terveystalvet sekä poliisi välittävät tietoa Nollalinjasta. Raportti Nollalinjasta osoittaa, kuinka internetsivut, lehtijutut tai muut tiedotteet myös tukevat tiedon saantia Nollalinjasta valtakunnallisesti. Palvelun mainontaa pidetään merkittävänä tekijänä saavutettavuuden kannalta, sillä esimerkiksi hakusanamainonta oli yksi tärkeimmistä mainonnan keinoista välittää tietoa palvelusta. Muita mainonnan keinoja ovat olleet muun muassa eri mainoskampanjat sekä televisio- ja radiomainokset. (Hietämäki ym. 2020, 81–83.)

Nollalinjan ajatellaan tarjoavan varhaisessa vaiheessa apua, sillä palvelun anonyymisyys ja luottamuksellisuus voi tehdä yhteydenotosta helpomman soittajalle. Palveluohjaus korostuu Nollalinjassa, sillä raportin (Hietämäki ym. 2020) mukaan joka neljästä puhelusta viidestä välitettiin tietoa muista palveluista ja ohjattiin ainakin yhteen muuhun palveluun. Yleisimmät palvelut, joihin soittajia ohjataan, ovat

terveydenhuollon palvelut, turvakodit ja poliisi. Yhtäältä soittajia ohjataan myös kuntien ja eri järjestökenttien palveluihin. Nollalinjan raportin mukaan joka kolmas soittaja haki ensimmäistä kertaa apua tilanteeseensa, mutta kuitenkin noin kaksi kolmesta soittajasta oli hakenut apua muilta tahoilta ennen Nollalinjaan tehtyä yhteydenottoa. Monella soittajalla oli taustaa siis muiden palveluiden käyttämisestä sekä jotkut soittajat olivat myös soittohetkellä parhaillaan asiakkaana toisessa palvelussa. (Hietamäki ym. 2020, 21, 69, 82–83.)

Nollalinjan nähdään erityisesti olevan matalan kynnyksen väkivaltatyön palveluna (Hietamäki ym. 2020, 82–84). Se eroavaa muista väkivaltatyöhön erikoistuneista palveluista (kts. Liite 1.), sillä Nollalinja on Suomessa ainoa ympärivuorokautisesti toimiva väkivaltatyön auttava puhelin ja se tarjoaa apua kaikille lähisuhdeväkivallan kokijoille riippumatta kokijan sukupuolesta, asuinpaikasta tai iästä. Lisäksi Nollalinjan toiminta pohjautuu sosiaali- ja terveydenalan ammattilaisten työskentelyyn, eikä palveluun kuulu vapaaehtoistyötä. Näin ollen, tutkielmamme tarjoaa olennaista tietoa yhdestä keskeisestä lähisuhdeväkivaltatyön palvelusta Suomessa. Olemme aiemmissa luvuissa tarkastelleet aiempaa teoria- ja tutkimustietoa lähisuhdeväkivaltailmiöstä, väkivaltatyöstä ja erityisesti Nollalinjasta lähisuhdeväkivaltatyön auttavasta puhelimesta.

5 SOSIAALINEN KONSTRUKTIONISMI JA TOIMIJUUS

Tässä luvussa tarkastelemme tutkielman teoreettista viitekehystä, toimijuutta teoreettisena käsitteenä sekä kartoitamme väkivaltatyön parissa tehtyä tutkimusta toimijuudesta. Luvun lopussa käsittelemme modaliteettien viitekehystä toimijuudesta, jota hyödynnämme aineiston analysoinnissa.

5.1 Sosiaalinen konstruktionismi ja vuorovaikutus

Sosiaalinen konstruktionismi on keskittynyt ihmisten tekemiin kielellisiin valintoihin, joilla he ovat rakentaneet sosiaalista todellisuutta. Ihmiset jakavat toistensa kanssa merkityksiä ja ylläpitävät niitä. (Suoninen 2014, 29–30.) Berger ja Luckmann (1994, 29–30) totesivat vuosikymmeniä sitten arkielämän olevan ihmisten subjektiivisesti tuottamaa todellisuutta. Ele, liike ja kieli ovat osa laajempaa merkkijärjestelmää. Kieli on alun perin lähtöisin kasvokkain tapahtuvasta vuorovaikutuksesta, jossa ihminen tarkastelee tietoisesti itseään. Kuitenkin ihmisen subjektiivisuus elää kielessä, vaikka sitä tuotettaisiin kasvottomassa vuorovaikutuksessa. (Berger & Luckmann 1994, 29–30, 47–49.)

Vuorovaikutusta ja sen merkitystä on käsitelty myös sosiaalityössä. Vuorovaikutuksesta käytetään käsitettä ”interaktio”, tällöin vuorovaikutusta tapahtuu vähintään kahden osapuolen välillä, jotka ovat toisistaan riippuvaisia. Neuvoteltavuus osapuolien välillä, on osa vuorovaikutusta, ja sen määrä vaihtelee tilanteittain. Neuvottelu vuorovaikutustilanteessa synnyttää tiettyjä suuntaviivoja, jotka osaltaan rakentavat sosiaalista todellisuutta. (Suoninen 2014, 30–32.) Vuorovaikutus sisältää sekä säännönmukaisia että ennalta arvaamattomia piirteitä, joita vuorovaikutuksen osapuolet eivät pysty ennalta tietämään. Tässä tutkielmassa Nollalinjassa työntekijä ja soittaja edustavat vuorovaikutustilanteessa eri osapuolia, jotka rakentavat sosiaalista todellisuutta. Puheluissa nämä osapuolet tulkitsevat

jatkuvasti toistensa kielellisiä ilmauksia. Jokinen (2022) toteaa, että konstruktionistisessa tutkimusperinteessä tarkastellaan ihmisen toimintaa ja siitä muodostuvaa sosiaalista todellisuutta. Tutkielmassa olemme erityisesti kiinnostuneita väkivallan kokijoiden tuottamasta sosiaalisesta todellisuudesta Nollalinjan puheluissa.

5.2 Toimijuus teoreettisena käsitteenä

Toimijuutta on tarkasteltu niin sosiaalitieteiden kuin yhteiskuntatieteidenkin puolella. Käsitteenä se on määritelty yksilön ja yhteiskunnan välistä suhdetta, johon liittyvät toimijat ja rakenteet. (Eteläpelto, Heiskanen & Collin 2011, 18; Ojala, Palmu & Saarinen 2009, 14.) Toimijuutta voi tarkastella kaksijakoisesti: ovatko yksilön toiminta ja valinnat hänen itsensä ohjaamia vai ohjaavatko yksilön ympärillä olevat rakenteet ja lainalaisuudet yksilön toimintaa ja valintoja (Jyrkämä 2008, 191).

Anthony Giddens (1984) on määritellyt toimijuuden tarkoittavan ihmisen kykyä ja pystyvyyttä toimia tai tehdä jotakin. Yksilö toimijana määrittää omaa toimintaansa ja sen suuntaa. Toiminnan lopputulos kertoo siitä, miten yksilö on puuttunut tilanteeseen. (Giddens 1984, 9.) Giddens (1894) ja Ronkainen (2006, 532) ovat molemmat todenneet vallan liittyvän toimijuuteen. Vallankäyttöä voi olla yksilön valinta tehdä jotain tai jättää tekemättä (Giddens 1894, 14).

Toimijuuden tutkimus sisältää siis yksilön, rakenteiden ja yleisten lainalaisuuksien muodostaman suhteen (Jyrkämä 2008, 191). Giddensin (1984) mukaan toimijat ja rakenteet linkittyvät toisiinsa, eikä niitä voida nähdä toisistaan irrallisina. Rakennetta voi tarkastella kaksijakoisesti, sillä rakenteet sisältävät niin sääntöjä ja resursseja kuin sosiaalisia suhteita ja niissä olevia toimintakäytäntöjä. (Giddens 1984, 19, 25.) Toimijuus muodostuu odotuksista, mahdollisuuksista ja tapahtuneesta toiminnasta ympäristössä, jossa ovat läsnä nämä yhteiskunnassa jaetut näkemykset ja normit (Ronkainen 2006, 531–532). Eteläpelto (2011, 18) ja kollegat painottavat näkemystä siitä, että ihmisen toimijuus pohjautuu hänen kykyynsä tehdä valintoja ympäristössä, jossa sosiaaliset, yhteiskunnalliset ja taloudelliset rakenteet vaikuttavat.

Toimijuutta on tarkasteltu myös tilannesidonnaisesta näkökulmasta, johon erityisesti Hitlin ja Elder (2007) ovat kiinnittäneet huomionsa. He ymmärtävät ihmisen toimijuuden olevan ajallista, vaikka toiminta lähtee itse tekijästä. Hitlin ja Elder (2007) tarkastelivat artikkelissaan toimijuutta erilaisina ”lajeina”, jotka liittyivät toimijuuden ajallisuuteen. Näitä lajeja ovat muun muassa identiteettitoimijuus, pragmaattinen toimijuus sekä elämäkaaritoimijuus. (Hitlin & Elder 2007, 170, 175.)

Pragmaattisella toimijuudella tarkoitetaan tilannetta, jossa ihminen on niin sanotusti ”veitsen terällä”. Ihminen kykenee toimimaan nykyhetkessä, vaikka kyseessä olisi rutiineista poikkeava tilanne. Identiteettitoimijuus viittaa rutiininomaiseen tilanteeseen, jossa ihminen toimii sosiaalisesti määriteltyjen rooliodotusten mukaisesti. Elämänkaaritoimijuus on keskittynyt nimensä mukaisesti elämäntilanteeseen, jossa keskeisinä ovat pidempiaikaiset suunnitelmat. Tässä toimijuuden lajissa elämässä tehdyt päätökset liittyvät elämän käännekohtiin ja muutostilanteisiin. Kaiken kaikkiaan yksilöiden toiminta ei tapahdu tyhjiössä. (Hitlin & Elder 2007, 175-177, 182.)

5.3 Toimijuus väkivaltatutkimuksessa

Toimijuutta on tutkittu väkivaltakontekstissa niin kansallisesti kuin kansainvälisestikin. Suomessa Ronkainen (2006; 2008) on käsitellyt väkivaltatutkimuksessa hyvinvointivaltion ja väkivallan kokijan toimijuutta. Osaltaan kansainväliset tutkimukset ovat kiinnittäneet huomiota lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden toimijuuteen (esim. Jagow-France 2009; Jäppinen 2015; Kim, Atteraya & Yoo 2019). Useimmin väkivallan kokijalta vaaditaan osaamista ja kykyä hakea apua, kun taas väkivallan tekijä hakee harvemmin oma-aloitteisesti apua väkivaltaiseen käytökseen. (Ronkainen 2008, 394.)

Venäläinen (2012) tarkasteli kansallisella tasolla väkivaltaa kokeneiden naisten kielenkäyttöä heidän kertoessaan väkivaltaisista kokemuksista. Hänen aineistonsa koostui 19 naisen tarinasta, jotka Venäläinen oli kerännyt omassa pro gradu -tutkielmassa (kts. Venäläinen 2011). Tutkimuksen mukaan väkivallan kokijoiden toimijuus oli kaksijakoinen. Osaltaan naisille kohdistui odotuksia vastuunkantamisesta sekä vahvasta toimijuudesta, jossa korostui identiteetin rakentuminen ”vahvan naisen” edellytyksistä. Toisaalta naiset vastustivat heiltä odotettua vastuullisuutta, sillä he eivät nähneet olevansa syyllisiä väkivallan tapahtumiselle. Aineistosta erottui, miten naiset eivät halunneet näyttäytyä avuttomina väkivallan kokijoina. (Venäläinen 2012, 5-6, 13.) Samansuuntaisia tuloksia havaitsi Jäppinen (2015) väitöskirjassaan, jossa hän tutki venäläisissä kriisikeskuksissa syntyneitä toimijapositioneja. Tulosten mukaan naisten toimijuuden odotettiin olevan aktiivista, määrätietoista ja muutoshakuista. Naisten velvollisuutena oli ratkaista oma tilanne ja sitä pidettiin myös ehtona avun saamiselle kriisikeskuksessa. (Jäppinen 2015, 107-207, 262.)

Yhdysvalloissa Jagow-France (2009) on tutkinut toimijuutta voimaantumisen näkökulmasta. Tutkimus selvitti uraneuvonnan vaikutuksia lähisuhdeväkivallan kokijoihin. Osallistujia (N=6) haastateltiin ennen uraneuvonnan alkamista, sen aikana

ja neuvonnan jälkeen. Teoreettinen viitekehys oli toimijuuden malli, joka sisälsi erilaisia konstruktioita. Näihin konstruktioihin kuului mm. tietoisuus lähisuhdeväkivallasta, sosiaalisista kontakteista sekä ulkoisista resursseista. Tutkimuksen mukaan toimijuus vahvistui, mikäli konstruktiot toteutuivat yksilöiden kohdalla. Esimerkiksi lähisuhdeväkivallan kokijan toimijuus vahvistui, jos hän sai tietoa lähisuhdeväkivallasta ja sen vaikutuksista. Psykoedukationaalisen uraneuvonnan nähtiin vahvistavan osallistujien itseluottamusta, kykyä hallita omaa elämää ja tavoitteitaan. (Jagow-France 2009, 1, 44–67.)

Kim, Atteraya ja Yoo (2019) tarkastelivat nepalilaisten naisten toimijuutta tutkimuksessa, johon osallistui yhteensä 3373 naista. Tutkimus osoitti vahvan toimijuuden vähentävän riskiä altistua lähisuhdeväkivallalle, sillä ihmisen mahdollisuus päätöksentekoon omassa elämässä korreloi negatiivisesti lähisuhdeväkivalta kokemusten kanssa. Ihmisen kyky hakea apua oli myös negatiivisesti yhteydessä lähisuhdeväkivaltaan. Tutkijat esittivät, että ihmisen valta ja kontrolli omasta elämästä voi suojata lähisuhdeväkivallalta. (Kim ym. 2019, 1088, 1092–1998.)

Esittelemämme väkivaltatutkimukset viittaavat siihen, että väkivallan kokijoilta odotetaan vahvaa ja autonomista toimijuutta omassa elämässään (esim. Jagow-France 2009; Venäläinen 2012, Jäppinen 2015; Kim ym. 2019). Lisäksi Ronkainen (2008) on nostanut esiin hyvinvointiyhteiskuntaan kohdistuneen kritiikin väkivallan teemojen sivuuttamisesta. Hyvinvointiyhteiskuntamme haluttomuutta käsitellä väkivalta-aihetta, on selitetty jollain tapaa historiassa tapahtuneiden sotien synnyttämällä traumailla ja niistä kummunneella vaikenemisen kulttuurilla. Tämä auttaa ymmärtämään sitä, miksi väkivaltailmiötä on osaltaan sivuutettu yhteiskunnassamme. (Ronkainen 2008, 392, 394.) Edelleen suomalaisessa yhteiskunnassa vallitsee niin sanottu pärjäämisen kulttuuri, eikä uhrina oleminen ole ihailtavaa (Hannus 2011, 204). Meidän tutkielmamme tuo uudenlaisen näkökulman tarkastella väkivaltaa kokeneiden toimijuutta, sillä tutkimme väkivaltaa kokeneiden toimijuutta lähisuhdeväkivaltatyön auttavassa puhelimessa.

5.4 Toimijuuden modaliteetit

Hyödynnämme tutkielman analyysissä toimijuuden modaliteettien viitekehystä, jota kuvaamme tässä alaluvussa. Alun perin modaliteettiteoriaa jäsensi semiootikko Algirdas Greimasin (1982) pariisilainen koulukunta, jossa puhuttiin aleettisista modaliteeteista (engl. alethic modalities). Näillä tarkoitettiin todellisuudesta syntyviä merkityksiä, jotka liittyvät mahdollisuuteen, mahdottomuuteen, satunnaisuuteen sekä välttämättömyyteen. (Greimas & Courtès 1982, 10–11, 23–24.) Pariisilaisen

koulukunnan modaliteetit olivat *tahtominen, tietäminen, tekeminen, oleminen, täytyminen ja voiminen* (Jyrkämä 2008, 195). Suomessa modaliteettiteoriaa ovat käsitelleet Pekka Sulkunen ja Jukka Törrönen (1997, 83–84) semioottisessa tekstianalyysissään, jossa he syvensivät Greimasin pohdintaa ja hahmottelivat uudelleen modaliteetit *täytyminen, kykeneminen, tietäminen, tahtominen, osaaminen ja uskominen*.

Jyrki Jyrkämä (2007; 2008) jatkoi modaliteettien työstämistä ja uudelleen muokkasi tätä Greimasin ja pariisilaisen koulukunnan modaliteettiteoriaa. Jyrkämä (2007) kehitti viitekehyksen toimijuuden ulottuvuuksista ja nimesi modaliteetit *kykeneminen, osaaminen, haluaminen, täytyminen, voiminen ja tunteminen* (Jyrkämä 2007, 206). Jyrkämä (2007, 196) sovelsi toimijuuden modaliteettien ulottuvuuksia ikääntymisen tutkimuksessa, jossa hän laajensi tarkastelun vanhusten toimintakyvyn tutkimisesta myös vanhusten arkisiin toimintatilanteisiin. Toimijuuden modaliteettien viitekehys analysoi toimijuutta eri tilanteissa, itse toimintaa sekä toimintakykyä (Jyrkämä 2008, 195).

Toimijuuden modaliteetit ovat kaikki omia ulottuvuuksia ja irrallaan toisistaan. *Kykenemisen* -modaliteetissa viitataan konkreettiseen kykenemiseen niin fyysisellä kuin psyykkisellä tavalla, *osaamisella* tarkoitetaan ihmisen elämässä kertyneitä taitoja tai tietoja, jotka kulminoituvat jonkin asian osaamisena. *Haluamisella* viitataan ihmisen tahtomiseen, motivaatioon ja päämäärien saavuttamiseen. *Täytymisen* modaliteetissa ovat erilaiset sosiaaliset ja fyysiset pakot, esteet tai rajoitukset, jotka voivat olla luonteeltaan normatiivisia tai moraalisia. *Voiminen* tarkoittaa eri tilanteissa olevia mahdollisuuksia tai vaihtoehtoja, joita tuottavat ympärillä olevat rakenteet ja tilanteet. Viimeisenä modaliteettina on *tunteminen*, jolla viitataan ihmisen taipumukseen arvottaa asioita sekä tunteiden kytkemistä kohtaamiinsa tilanteisiin. Toimijuus syntyy, rakentuu ja uudelleen muotoutuu modaliteettien keskinäisessä prosessissa. (Jyrkämä 2008, 195.)

Toimijuuden modaliteettien viitekehystä sovellettaessa on huomioitava muutamia asioita. Ensimmäiseksi toimijuus on nähtävä sidottuna tiettyyn aikaan, tilanteeseen ja ympäristöön, koska toimijuus muodostuu aina jossain kontekstissa. Toiseksi toimijuus tulee ymmärtää prosessimaisena, sillä toimijuuden modaliteetit ovat muuttuvia ja ne voivat vaikuttaa toisiinsa. Kolmanneksi toimijuus on luonteeltaan vuorovaikutuksellista. Toimijuus syntyy ja elää vuorovaikutuksessa ihmisten välillä. Neljänneksi toimijuus on nähtävä tapauskohtaisena neuvotteluna ja tulkinnallisena. (Jyrkämä 2008, 196.) Näiden lisäksi Jyrkämä (2007) on käyttänyt modaliteettien ymmärtämisen tukena gerontologian tutkimuksessa hyödynnettyä APC-näkökulmaa, joka erittelee kontekstuaalisia tekijöitä. Näitä ovat ikä, ajankohta, ikäryhmä, paikka ja tila. Esimerkiksi iän myötä ihmiselle on kertynyt osaamista jostain asiasta, mutta iän takia ihminen ei välttämättä pysty tekemään samoja asioita kuin

aiemmin. Kontekstuaaliset tekijät vaikuttavat eri tavoin toimijuuteen ja sen muodostumiseen. (Jyrkämä 2007, 207.)

Vaikka Jyrkämä (2007, 207–208) on käsitellyt kontekstuaalisia tekijöitä ikääntyneiden tutkimuksessa, soveltuvat ne myös meidän tutkielmamme aineistoon. Nollalinjaan soittanut edustaa tiettyä ikäryhmää, hän elää tietyssä ajankohdassa ja kuuluu tiettyyn paikkaan sekä tilaan. Yhtäältä soittajaan vaikuttavat väkivallan kokemukset ja hänen historiansa, jotka ovat läsnä soittajan olemuksessa ja toiminnassa puhelussa. Analyysissä tarkastelemme myös näitä kontekstuaalisia tekijöitä.

Jyrkämä (2008) on itse soveltanut toimijuuden ulottuvuuksien viitekehystä ikääntymisen tutkimuksessa, mutta tätä viitekehystä on hyödynnetty myös muissa tutkimusteemoissa. Katri Aho ja Emmi Backman (2018) hyödynsivät sosiaalityön maisterintutkielmassaan toimijuuden modaliteetteja tutkiessaan romaninaisten toimijuutta (Aho & Backman 2018, 86). Väkivaltatutkimuksen parissa on myös hyödynnetty toimijuuden modaliteettien viitekehystä. Anna Taskinen (2016) tarkasteli maisterintutkielmassaan toimijuuden modaliteettien avulla nuorten toimijuuden rakentumista perheissä, joissa oli ollut päihdeproblematiikkaa sekä lähisuhdeväkivaltaa. Myös Anna Hietanen ja Mari Ojanen (2016) kirjoittivat psykologian ja sosiaalityön yhteisen pro gradu- tutkielman, jossa oli tutkittu parisuhdeväkivaltatyötä tekevien työntekijöiden toimijuutta ja siellä olevia ristiriitoja.

Päädymme soveltamaan Jyrkämän (2007;2008) mallinnusta toimijuuden modaliteeteista tutkielmassamme, koska modaliteetit auttavat erottamaan työntekijöiden puheesta merkityksiä väkivaltaa kokeneiden toimijuudesta. Valitsimme Jyrkämän (2007;2008) mallinnuksen, sillä se soveltui parhaiten aineistomme analysointiin. Jyrkämän (2007;2008) mallintama modaliteettien viitekehys huomioi myös ympäristöä, minkä takia koimme sen sopivan tutkielmaamme. Oman aineistomme kannalta koemme modaliteettien erottelevan toimijuuden rakenteita pienempiin osiin ja kuvaavan toimijuuden moninaisuutta sekä toimijuuden suhdetta vallitsevaan ympäristöön. Ajattelemme toimijuuden modaliteettien tekevän lopulta näkyväksi sellaisen toiminnan, joka jäisi herkästi tunnistamatta.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa kuvaamme tutkimuksen toteutuksen keskeisimmät vaiheet. Tutkielmamme on kvalitatiivinen tutkimus ja esittelemme luvussa tarkemmin tutkimusaineistoa, aineiston analyysiä ja tutkimuseettisiä seikkoja. Lisäksi kuvaamme tutkimustehtävän, tutkimuskysymykset, tulkinnat ja tutkimusta koskevat päätökset, sillä ne vaikuttavat aineiston tarkastelemiseen ja analyysiin (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 15).

6.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tarkastelemme tutkimustehtävässämme lähisuhdeväkivallan kokijan toimijuutta ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Tavoitteenamme on tuottaa tietoa lähisuhdeväkivallan kokijoiden toimijuudesta Nollalinjassa. Tiedostamme sen, ettemme pysty tuottamaan tietoa suoraan lähisuhdeväkivallan kokijoiden näkökulmasta, koska aineisto perustuu Nollalinjan työntekijöiden haastatteluihin. Kuitenkin ammattilaisten haastattelut antavat mahdollisuuden tarkastella lähisuhdeväkivallan kokijoiden elämäntilannetta ja heidän asemaansa väkivaltatyön palvelussa. Lisäksi tarkoituksenamme on lisätä tietoisuutta lähisuhdeväkivallasta sosiaalityön tutkimukselle sekä sosiaali- ja terveydenalan ammattilaisille. Siltalan (2021, 59) väitöskirjassa esiintyy jatkotutkimusehdotus, että jatkossa olisi selvitettävä tehokkaammin väkivaltaan puuttumisen keinoja. Tutkielmassa kartoitamme väkivaltaa kokeneiden avunsaantia ja väkivaltaan puuttumisen keinoja, minkä takia tutkimustehtävämme on perusteltua.

Tutkimuskysymys on kaksiosainen:

- Miten Nollalinjan auttavaan puhelimeen soittaneiden toimijuus muodostuu työntekijöiden puheissa?
- Mitkä tekijät mahdollistavat ja rajaavat väkivallan kokijan toimijuutta Nollalinjan auttavassa puhelimesta?

Ensimmäinen tutkimuskysymyksemme selvittää väkivallan kokijoiden toimijuuden muodostumista matalan kynnyksen väkivaltatyön palvelussa. Haluamme tarkastella ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla väkivallan kokijan toimijuutta ja sen moninaisuutta. Toinen tutkimuskysymys syventyy tutkimaan toimijuutta mahdollistavia sekä sitä rajaavia tekijöitä.

Aloitimme keväällä 2021 yhteistyön Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kanssa ja saimme tutkimuskäyttöön Nollalinjaa koskevan aineiston. Samana syksynä tutkimusaiheemme tarkentui aineistoon perehtymisen jälkeen ja päädyimme tarkastelemaan väkivallan kokijoiden toimijuutta auttavassa puhelimesta. Väkivallan kokijat ovat haavoittuvaisessa asemassa elämäntilanteensa takia. Aiemmin kirjoitetun perusteella yhteiskuntamme odottaa väkivallan kokijoilta vahvaa toimijuutta ja pystyvyyttä hakea apua. Tämä on ristiriitaista tiedostaessamme väkivallan kokijoiden aseman ja tilanteen.

6.2 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineistomme on kerätty osana Terveiden ja Hyvinvoinnin laitoksen tutkimusta *Nollalinja 2019 – Auttaminen lähisuhdeväkivaltatapauksissa puhelimitse tehtävänä työnä*. Tutkimuksessa tutkittiin Nollalinjan toimintamuotoa sekä puhelimitse toteutettavaa auttamistyötä. Tietoa kerättiin Nollalinjan alkuvuosien toiminnasta vuosilta 2017–2018. Tuolloin tutkimuksen alkaessa tehtiin tieteellisen tutkimuksen tietosuojailmoitus, joka kattaa myös meidän tutkielmamme aineiston.

Haastatteluaineisto koostuu siis kahdeksasta teemahaastattelusta, jotka toteutettiin Nollalinjan työntekijöille vuonna 2019. Haastattelut ovat sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisia. Ajallisesti haastattelut kestivät keskimäärin noin 1–1,5 tuntia ja litteroitu aineisto on pituudeltaan yhteensä 199 sivua. Haastattelut toteutti erikoistutkija Johanna Hietämäki, mutta aineiston litteroi ulkopuolinen taho. Tutkimusaineisto on pseudonymisoitu. Haastatteluissa hyödynnettiin haastattelurunkoa (Liite 2), jossa on teemoittain kysymyksiä Nollalinjasta. Haastatteluissa ei kysytty erikseen työntekijöiltä väkivallan kokijoiden toimijuudesta, mikä mahdollistaa meille toimijuuden tutkimisen avoimella lähestymistavalla.

Haastatteluaineiston keräämisen yhteydessä tutkittavilta on kerätty haastattelua koskeva suostumuslomake ja heille jaettiin tutkimukseen liittyvä tiedote. Tutkittavia on informoitu haastatteluissa kerättyjen tietojen mahdollisesta luovutuksesta tutkimuskäyttöön muille tutkijoille. Pro gradu -tutkielman kirjoittajina olemme tehneet aineiston käyttöä koskevan salassapitovelvollisuuden ja vierailevan tutkijan sopimukset Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselle (THL).

6.3 Aineiston analyysi

Laadullisessa tutkimuksessa sisällönanalyysi on yleinen analyysimenetelmä. Sisällönanalyysi sisältää eri analyysimuotoja, joita ovat aineistolähtöinen, teorialähtöinen ja teoriaohjaava. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91, 95.) Sisällönanalyysi syventyy siihen, mitä tietoa aineisto voi tuottaa jostain aiheesta, teemasta tai asiasta. Se soveltuu erilaisten aineistojen, kuten haastattelujen, tekstien sekä kuvien, ääntä tai tekstiä sisältävien nauhoitettujen dokumenttien analysoimiseen. (Vuori 2021.) Teoriaohjaavan analyysin tekeminen ei perustu pelkästään teoriaan, vaan se on enemmän työväline analyysissä. Aiemmin tuotettu tieto ja teoria kuljettavat tutkijaa analyysin tekemisessä. Tässä sisällönanalyysimenetelmässä liikutaan pitkälti aineiston asettamien ehtojen mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97, 100, 117.) Hyödynnämme aineiston analyysin tekemisessä teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä, jonka valintaa perustelemme seuraavaksi.

Teoriaohjaavassa analyysissä käydään keskustelua päättelyn osalta, onko teoriaohjaava enemmän induktiivista eli ”yksittäisestä yleiseen” vai deduktiivista eli ”yleisestä yksittäiseen”. Mikäli tutkija hyödyntää mahdollista teoriaa päättelyssä apunaan melko varhaisessa vaiheessa, liikkuu päättely deduktiivisen päättelyn suuntaan. Toisaalta tutkijan hyödyntäessä päättelyä ohjaavaa teoriaa loppuvaiheessa, on analyysi enemmän induktiivista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95, 100.)

Pohdimme myös teorialähtöistä sisällönanalyysiä, sillä hyödynnämme toimijuuden modaaliteettien viitekehystä. Teorialähtöinen sisällönanalyysi etenee tukeutuen teoreettiseen kehykseen, joka perustuu aikaisempaan tietoon. Teorialähtöinen analyysi testaa valittua teoriaa uudessa tutkimusympäristössä. Kuitenkin teorialähtöinen analyysi poikkeaa aineistolähtöisestä ja teoriaohjaavasta. Esimerkiksi aineiston hankinnan suhteen ja siinä, miten käsiteltävää ilmiötä tarkastellaan tutkimuksessa. Teorialähtöisessä analyysissä on keskeistä aiempi tieto tutkittavasta ilmiöstä, mikä määrittelee pitkälti aineiston keräämistä ja ilmiön tarkastelutapaa. Tämä eroaa teoriaohjaavan analyysin kanssa, koska siinä aineiston kerääminen sekä tutkittavan ilmiön tarkastelu, ovat irrallaan teoreettisesta kontekstista. Analyysistä raportoitavat tiedot eivät poikkea toisistaan

teoriaohjaavassa tai teorialähtöisessä. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 97–98.) Tutkielmamme aineistoa ei kerätty tietyn teorian suuntaamana sen vuoksi analyysimenetelmäksi soveltuu paremmin teoriaohjaava kuin teorialähtöinen analyysi. Aineistolähtöinen analyysi ei sovellu myöskään tutkielmamme analyysimenetelmäksi, sillä aineisto on kerätty aiemmin. Osaltaan käsitykset ja olettamukset tutkimusaiheesta ohjasivat meitä tarkastelemaan aineistoa tietystä perspektiivistä, minkä takia aineistolähtöinen analyysimenetelmä ei soveltunut tähän tutkimukseen.

Tätä tutkimusaineistoa on aiemmin analysoinut Eerika Nuotio (2021) pro gradu -tutkielmassaan. Hän keskittyi tarkastelemaan Nollalinjan ammattilaisten tuottamia työntekijäkategorioita. Hänen tulokulmansa rajautui työntekijöiden omiin käsityksiin itsestään Nollalinjassa. Aineistoa on analysoitu Harvey Sacksin jäsenkategoria-analyysillä, jonka avulla muodostui eri työntekijäkategoriat työntekijöistä. (Nuotio 2021.) Tulokulmamme eroaa Nuotion tarkastelusta siinä, että keskityimme väkivallan kokijoihin ja tarkemmin kokijoiden toimijuuteen.

Luimme aineiston kokonaan läpi aluksi ja teimme samalla muistiinpanoja. Tämän jälkeen perehdyimme aiempaan kirjallisuuteen ja valitsimme analyysin työvälineeksi teoreettisen viitekehysten toimijuuden modaliteeteista. Annoimme värikoodit jokaiselle modaliteetille ja koodasimme niitä yksi kerrallaan aineistosta. Tämän jälkeen teimme jokaiselle värikoodatulle modaliteetille oman Word-tiedoston, johon siirsimme värikoodatut modaliteetikohdat. Huomasimme analyysin tekemisessä, että modaliteetteja oli välillä päällekkäin. Koodaus on yksi työväline toteuttaa sisällönanalyysiä laadullisessa tutkimuksessa, sillä tutkija pyrkii tunnistamaan ja nimeämään aineistosta tutkimuksen kannalta olennaisia sisällöllisiä elementtejä. Teoria tai teoreettinen kehys ohjaa tutkijaa aineiston koodaamisessa. (Vuori 2021.)

Koodauksen jälkeen muodostimme jokaisesta haastattelusta taulukon, johon keräsimme jokaisen värikoodatun modaliteetikohdan. Listasimme taulukkoon aluksi alkuperäiset ilmaukset eli värikoodatut kohdat ja kirjasimme siihen värikoodatun modaliteetin. Loimme jokaisesta alkuperäisestä ilmauksesta vielä pelkistetyn version, jotta alkuperäisen ilmaisun sisältö saatiin tiivistettyyn muotoon. Värikoodatut modaliteetit toimivat yläluokkina alkuperäisille ja pelkistetyille ilmauksille. Tämän jälkeen meillä oli jokaisesta haastattelusta tehty taulukot, johon oli koottu modaliteetit, alkuperäiset ja pelkistetyt ilmaisut. Näistä muodostimme neljä eri alaluokkaa, jotka edustivat toimijuutta kuvaavia osallistujarooleja.

Alun perin alaluokiksi muodostuivat määrittäjä, varmistelija, ilmaisija ja oivaltaja. Tutkimusprosessin edetessä huomasimme aineistosta erottuvan vielä viidennen osallistujaroolin: vastauksen hakijan. Lopulta päädyimme muodostamaan viisi alaluokkaa osallistujarooleista, jotka olivat *määrittäjä*, *varmistelija*, *vastauksen hakija*, *ilmaisija* ja *oivaltaja*. Modaliteetit auttoivat erottamaan aineistosta toimijuuden

osallistujaroolit. Taulukko 1 sisältää esimerkkejä tekemästämme ryhmittelystä (Taulukko 1). Törrösen (2010) mukaan osallistujarooleja analysoitaessa kiinnitetään huomiota siihen, millaisia merkityksiä tuotetaan tarinan avulla ja miten se näkyy toiminnan tasolla. Osallistujarooleihin liittyvä analyysi keskittyy toiminnan arvioimiseen. (Törrönen 2010, 185, 196.) Valitsemamme alaluokat edustivat omia osallistujarooleja, jotka nimesimme niiden luonnetta ja sisältöä kuvaavilla nimillä. Törrönen (2010, 206) toteaa, miten erilaisia subjektiasemia tuotetaan vuorovaikutuksen yhteydessä ja kuvailevan puheen avulla kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Tämä toteutuu tutkimusprosessissamme, sillä ammattilaisten kerronta konstruoi subjektiasemia, joista muodostui toimijuuden osallistujaroolit.

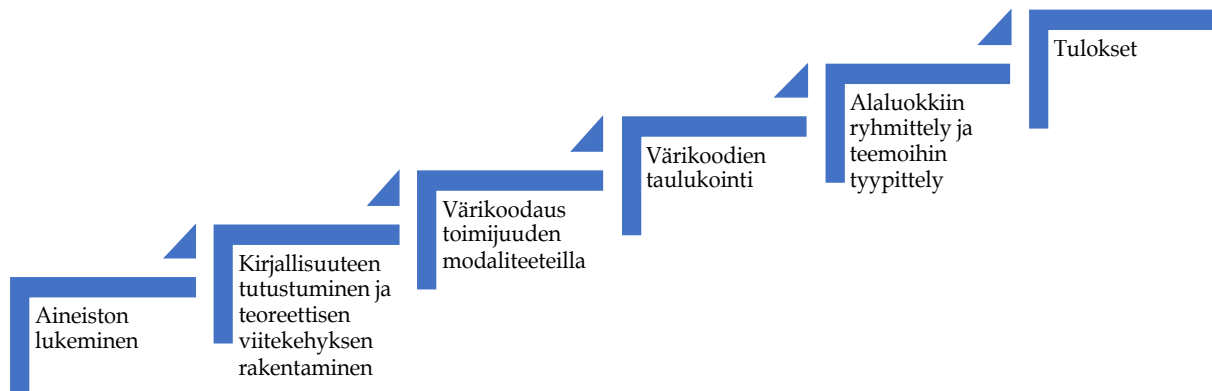
Ryhmittelyn jälkeen etsimme alaluokkien sisältämiä yhtäläisyyksiä vielä tyypittelyllä. Tyypittelyn avulla tunnistetaan jo aiemmin löydetyistä ryhmistä samankaltaisia piirteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Teimme jokaiselle osallistujaroolille oman Word-tiedoston, johon kokosimme tyypittelystä muodostuneita keskeisiä teemoja. Pidimme kirjaa, miten monessa haastattelussa esiintyi kukin teema. Tämä auttoi hahmottamaan aineistosta nousseiden keskeisten teemojen kattavuutta sekä määrää. Näistä analyysivaiheista syntyivät ensimmäisen tutkimuskysymyksemme tulokset.

TAULUKKO 1 Esimerkki teoriaohjaavasta sisällönanalyysin tekemisestä.

Yläluokka: Modaliteetit	Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka: Osallistujarooli
voida	"ihminen voi soittaa juuri mistä tahansa, vaikka sieltä sängyn pohjalta, missä mielen tilassa vaan"	Soittaja voi soittaa mistä tahansa paikasta ja olotilasta Nollalinjaan.	Määrittäjä
haluta, voida	"Hän puhuu mistä hän haluaa puhua. Et aina se sisältö tulee niin kuin, et mistä hän haluaa puhumisen, niin se tulee sieltä soittajalta täysin."	Puhelussa keskustelun sisällön määrittää soittaja täysin itse.	Määrittäjä
voida, haluta	"soittaja saattaa kysyä, että onko kyseessä väkivalta lainkaan, vai onko sellainen käytös normaalia ... että liiottelenko minä tätä minun tilannetta, että onko tämä sinusta väkivaltaa?"	Väkivallan kokija hakee varmistusta ajatuksilleen Nollalinjasta.	Varmistelijä
voida, haluta, tuntea	"Moni varmistaaki, eihän tätä nyt kirjata minnekään, ku ne niin	Moni soittajista varmistelee, ettei puhelusta kirjata	Varmistelijä

	pelkää viranomaisten kirjausprosesseja	tietoja, koska he pelkäävät viranomaisten toimintaa.	
haluta	"joskus ihmiset toivoo, että meiltä sais heti nopean vastauksen johonki esimerkiks lakiasiaan."	Soittajat toivovat välillä nopeata vastausta esitettyyn kysymykseen.	Vastauksen hakija
voida, haluta	"soittajan kysymykset on hyvin moninaisia, ja esimerkiks, että mitä minun tulis tehdä tai sanoa sille ihmiselle, laitanko minä nyt sille sen tekstiviestin vaiko en..."	Soittajat voivat kysyä suoria kysymyksiä ja hakea niiden avulla vastauksia tilanteeseensa.	Vastauksen hakija
voida, kyetä, osata, tuntea	"et ihmiset jotenki uskaltaa rohkeemmin kertoa sitä omaa asiaansa, kun he tietää, että se kuulija ei yhtään tiedä, et kuka se on, ei osaa yhdistää mihinkään."	Soittaja kykenee kertomaan vapaammin tilanteestaan voidessaan olla anonyymi.	Ilmaisija
tuntea	"monellahan on se tunne, että olis pitäny tietää, tai että mä oon ollu tyhmä ja paljon niitä tunteita käy läpi, niin myös sen tuominen, et et sä ois voinu sitä tietää"	Väkivallan kokijat tuovat esiin puhelussa pettymystään itsestään. Työntekijä tukee toiminnallaan kokijaa puhelussa.	Ilmaisija
voida, kyetä	"hänelle oli siis syntyny se ratkasu, jonka määki mielessäni ajattelin, et ihan hyvä juttu, et hän oli sen ite hoksannu sieltä."	Puhelussa väkivallan kokija teki itse oivalluksen tilanteestaan työskentelyn tukemana.	Oivalentaja
kyetä, tuntea	"Mut et ku se soittaa Nollalinjaan, ja siel on ihminen, joka kuuntelee sitä, ja se eka kerranki, jos se kertoo siitä tilanteesta, et miten iso juttu se on, se on hirveen iso juttu. Siihen tervehtymisen suuntaan."	Väkivallan kokijalle on merkittävä asia jo, että hän soittaa Nollalinjaan sekä mahdollisuus tulla kuulluksi.	Oivalentaja

Tutkielmamme toinen tutkimuskysymys selvitti toimijuuden mahdollistavia sekä sitä rajaavia tekijöitä. Toisen tutkimuskysymyksen analyysiprosessi eteni samoin kuin ensimmäisen tutkimuskysymyksen kohdalla, mutta jatkoimme vielä analyysiä osallistujaroolien hahmottamisen jälkeen. Kun alaluokat oli nimetty osallistujarooleilla, kävimme jokaisen osallistujaroolin läpi etsien niistä toimijuutta mahdollistavia sekä rajaavia tekijöitä. Teimme erilliset Word-tiedostot mahdollistaville ja rajaaville tekijöille, minkä jälkeen muodostimme niistä eri teemoja. Huomasimme, että teemat voivat edustaa samanaikaisesti toimijuutta mahdollistavia sekä sitä rajaavia tekijöitä. Lopulta hahmotimme aineistosta kaksi eri teemaa: *auttava puhelin kokijan ymmärryksen ja autonomian lisääjänä* sekä *auttava puhelin kokijan edun ja turvallisuuden varmistajana*. Kuviossa (kuvio 2) on kuvattu koko tutkimusprosessin kulkua. Käsittelemme vielä pohdinnassa molempien tutkimuskysymysten tuloksia sekä niiden yhteyttä toisiinsa.



KUVIO 2 Kuvaus tutkimusprosessin kulusta.

6.4 Tutkimusetiikka

Tutkimuseettiset käytännöt ja kysymykset olivat tarkastelussa jo aiemmin tutkimusaineistomme keruuvaiheessa. Aineistoa koskevia tutkimuseettisiä tekijöitä on kuitenkin tärkeää pohtia tutkielmamme kannalta. Tutkimuksen ja etiikan välinen suhde näyttäytyy kaksijakoisena. Toisaalta tutkimuksesta saadut tulokset ovat väistämättä yhteydessä eettisiin päätelmiin, mutta osaltaan tutkimuksen toteuttaminen eettisesti ohjaa tutkijaa erinäisten valintojen tekemisessä. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 125.)

Noudatamme Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) eettisiä periaatteita tutkimuksen teossa. Tutkittaville on tiedotettu tutkimuksessa kerättyjen tietojen

luovutuksesta tutkimuskäyttöön toiselle tutkijalle. Mikäli tutkimus nähdään tuottavan tärkeää tietoa, on perusteltua luovuttaa aineisto tutkimuskäyttöön toiselle tutkijalle. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK 2019) on todennut tutkimusaineistojen luovuttamisen muille tutkijoille vähentävän ylimääräistä aineistonkeruuta sekä säilyttävän suojan pienille väestöryhmille, joihin kohdistuu tutkimusta. Kunnioitamme tutkittavien oikeutta ja ihmisarvoa tutkimusta tehdessä, sillä ihmistieteessä lähtökohtana on luoda tutkittavien ja tutkijoiden välille keskinäinen luottamus. (TENK 2019, 8, 13). Vaikka tutkittavat ja me tutkijoina emme ole tavanneet toisiamme, luottamuksen ja kunnioituksen turvaaminen tutkimusprosessin ajan on ensisijaista.

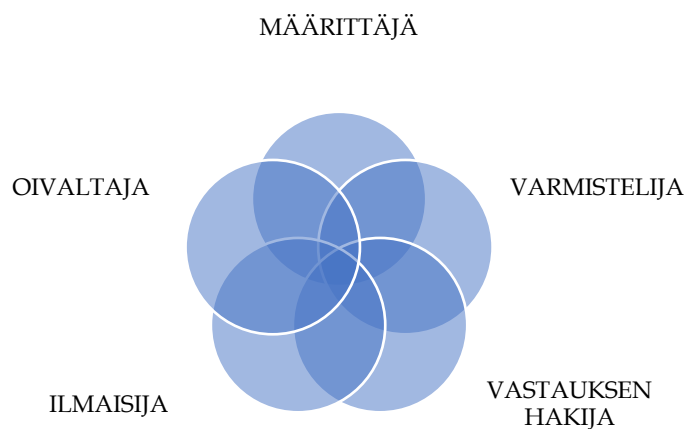
Hyödyntämämme tutkimusaineiston on kerännyt tutkija, joka on Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitokselta (THL) vastannut Nollalinjan toiminnasta. Tutkimuseettisesti on hyvä tiedostaa tutkijan rooli ja asema tutkimuskohteen kannalta. Haastatteluvaiheessa on tiedostettu, että tutkijan asema voi vaikuttaa haastateltavien vastaamiseen. Tutkijan asema oli selkeästi esillä kaikille tutkimuksen osapuolille haastatteluissa ja tutkittavia kannustettiin kertomaan avoimesti näkemyksiään Nollalinjasta. Tutkimushaastattelijan asemaa ja hänen suhdettansa tutkimuskohteeseen ei voida sivuuttaa. Haastatteluihin osallistuminen on ollut vapaaehtoista, eikä tutkimuksesta jättäytymisestä ole aiheutunut Nollalinjan työntekijöille seurauksia.

Noudatamme aineistohallinnassa tutkimuseettisiä toimintatapoja. Olemme tehneet THL:n kanssa sopimuksen aineistoa koskevasta vaitiolovelvollisuudesta, ja aineisto on ladattu erillisille tietokoneille. Tietokoneelle ovat ainoastaan meidän käytössämme ja niihin sisäänkirjautuminen edellyttää erillistä salasanaa. Lisäksi aineistosta tehdyt kirjalliset muistiinpanot säilytetään lukollisessa kaapissa. Työskentelymme toteutuu pääsääntöisesti yksityisissä neuvottelutiloissa.

Tulosten raportoinnissa huomioimme muutamia eettisiä seikkoja muun muassa haastateltavien anonymiteetin suojaaminen sekä heidän työn sensitiivisyyden turvaaminen. Kukaan tutkittavista ei ole tunnistettavissa tuloksia raportoitaessa. Ymmärrämme haastateltavien kertomuksien olevan sensitiivisiä, mikä edellyttää meiltä herkkyyttä aineistonkäytön suhteen. Lisäksi meidän aiempi työkokemuksemme, opinnot ja mediassa esillä ollut lähisuhdeväkivaltaa koskeva sisältö muodostavat viitekehyksen, joka vaikuttaa ennakkokäsityksiimme tutkimusaiheesta. Tutkimusprosessi edellyttää meiltä jatkuvaa reflektointia asenteitamme ja näkemyksiämme kohtaan.

7 VÄKIVALLAN KOKIJOIDEN TOIMIJUUDEN OSALLISTUJAROOLIT

Tässä luvussa vastaamme ensimmäiseen tutkimuskysymykseen, joka selvittää väkivallan kokijoiden toimijuuden muodostumista Nollalinjassa. Työntekijöiden puheet konstruoivat toimijuuden viittä eri osallistujaroolia, jotka ovat *määrittäjä, varmistelija, vastauksen hakija, ilmaisija ja oivaltaja* (Kuvio 3). Vaikka loimme työntekijöiden puheista viisi erillistä toimijuuden osallistujaroolia, ei niitä voida pitää toisistaan täysin irrallisina. Osallistujaroolit läpäisevät toisiaan (kts. kuvio 3), eli osallistujaroolit esiintyvät yksinään tai yhdessä väkivallan kokijan toiminnassa. Lisäksi kaikki osallistujaroolit eivät esiinny jokaisen väkivallan kokijan kohdalla, vaan osallistujaroolit ovat osia toimijuuden muodostumisesta. Jyrkämän (2007, 207) mukaan toimijuuden modaaliteetit tapahtuvat suhteessa erilaisiin kontekstuaalisiin tekijöihin, sillä esimerkiksi ajankohta tai tiettyyn sukupolveen kuuluminen vaikuttavat toimijuuteen. Tästä syystä pohdimme myös osallistujarooliin liittyviä kontekstuaalisia tekijöitä ja kirjoitamme niistä jokaisessa osallistujaroolissa.



KUVIO 3 Väkivallan kokijan toimijuuden osallistujaroolit.

7.1 Määrittäjä

Väkivallan kokijan toimijuus muodostuu määrittäjän osallistujaroolista työntekijöiden puheissa. Toimijuuden muodostumista kuvataan kahdella tavalla määrittäjän osallistujaroolissa. Ensimmäiseksi väkivallan kokija itse määrittää olosuhteet, joista soittaa Nollalinjaan. Kokija voi soittaa ajasta, paikasta tai olotilasta riippumatta Nollalinjaan. Lisäksi väkivallan kokija määrittää puhelun jälkeistä toimintaa, eikä auttavan puhelimen työntekijät tiedä väkivallan kokijan jatkosta. Toiseksi väkivallan kokija määrittää auttavassa puhelimesta puhelun sisältöä ja rakennetta, sillä kokija päättää puhelussa kertomastaan ja puhelun kulusta.

Väkivallan kokija määrittää olosuhteet, joista soittaa. Jokaisessa työntekijän haastattelussa tuli esiin, miten kokija määrittää olosuhteen, josta soittaa Nollalinjaan. Väkivaltaa kohdannut soittaa auttavaan puhelimeen hänelle sopivana ajankohtana, minkä takia kokija on toimija päättäessään yhteydenoton hetken. Pohdimme määrittäjän osallistujaroolia myös toiselta kantilta. Kokijan yhteydenotto Nollalinjaan johtuu oikeastaan väkivallan tekijästä ja väkivallan kokemuksista. Vaikka väkivaltaa kohdanneet päättävät olosuhteet yhteydenotoille, ei voida yksiselitteisesti ajatella olosuhteiden olevan suotuisia silloinkaan kokijoille. Väkivaltaiset kokemukset, väkivallan tekijä tai esimerkiksi yhteiskunnallinen asenneilmapiiri lähisuhdeväkivallan kokijoita kohtaan ovat kontekstuaalisia tekijöitä, jotka vaikuttavat kokijan toimijuuden muodostumiseen.

Jokaisessa haastattelussa oli maininta väkivallan kokijan soitosta Nollalinjaan joko kesken riita- tai kriisitilanteen tai sen jälkeen. Väkivallan kokijat saattoivat olla shokissa ja soittivat Nollalinjaan akuutista kriisitilanteesta, jolloin työntekijät arvioivat soittohetken turvallisuutta eri osapuolten kohdalla. Työntekijät rajasivat tarvittaessa kokijan soittoa, mistä kirjoitamme tarkemmin toisessa tulosluvussamme. Työntekijät kuvailivat kriisi- ja riitatilanteita moninaisesti. Viidessä haastattelussa, eli hieman yli puolissa haastatteluista oli mainittuna, että soitto Nollalinjaan tehtiin autosta joko riidan tai muun tunnetilan keskeltä. Akuutista kriisitilanteesta olisi hyvä soittaa suoraan hätäkeskukseen tai poliisille, eikä välttämättä Nollalinjaan.

”on soitettu ja sanottu, että mies on tossa keittiössä puukko kädessä, ja mä oon täällä vessassa, mitä teen?” (Nollalinjan työntekijä 2)

Kaikista haastatteluista löytyi myös maininta siitä, kuinka väkivallan kokijat soittivat erilaisista olo- ja tunnetiloista Nollalinjaan. Työntekijät kuvailivat puheissaan väkivallan kokijan soittavan Nollalinjaan, esimerkiksi sängynpohjalta tai ahdistuksen keskeltä. Nollalinja on auki ympärivuorokauden, mikä mahdollistaa väkivallan

kokijalle tilan päättää soiton ajankohdan. Seuraavassa sitaatti yhden työntekijän haastattelusta.

”ihminen voi soittaa juuri mistä tahansa, vaikka sieltä sängyn pohjalta, missä mielentilassa vaan” (Nollalinjan työntekijä 1)

Väkivallan kokija määrittää puhelun työskentelyä, sisältöä ja rakennetta. Kaikissa haastatteluissa toistui väkivallan kokijoiden määrittävän auttavassa puhelimesta puhelun työskentelyä, sisältöä ja rakennetta. Työntekijät kertoivat puhelun rakenteen määrittävän soittajan ehdoin ja sen etenevän myös soittajan tahdissa. Kokijan toiveita ja tarpeita pyritään kartoittamaan puheluissa. Työntekijät kuvailivat puheissaan, miten väkivallan kokijat itse päättävät kertomastaan. Puhelussa tapahtuva työskentely riippuu siitä, mitä väkivallan kokija tuottaa soittohetkellä. Puhelun sisältöön vaikuttavat myös väkivallan kokijan oma tilanne ja hänen vastaanottokykynsä puheluhetkellä. Kokijan omaa tilannetta värittävät väkivaltaiset kokemukset, jotka voivat vaikuttaa kokijan kykyyn ilmaista tai halun kertoa tilanteestaan. Väkivaltaiset kokemukset ovat kontekstuaalisia tekijöitä.

”meillä tietysti se soittajan kertomus on aina tosi, ja siitä me lähetään, että aina uskotaan soittajaan” (Nollalinjan työntekijä 4)

”et se niin tavallaan lähtee siitä soittajan tarpeesta, soittajan tilanteesta, ja reagoida tavallaan siihen ja olla siinä hänen tukenansa hänen tarpeensa mukaan...” (Nollalinjan työntekijä 5)

Väkivallan kokijoiden mahdollisuus anonyymisyyteen puhelimesta vaikuttaa toimijuuden muodostumiseen, koska kokijat päättävät, kertovatko omia henkilötietojaan työntekijöille. Aineistomme perusteella lähes jokainen työntekijä ilmaisi, että väkivallan kokijat voivat halutessaan pysyä anonyymeinä. Nollalinjan työntekijät eivät kerää soittajista tietoja, eikä sieltä tehdä muille tahoille mitään ilmoituksia. Kokijalla on vahva autonomia puhelussa, mikä edustaa toimijuutta.

”sit semmost palveluu, mikskä tää on tarkotettu, että ollaan anonyymejä, ja me ei kerätä mitään tietoja eikä oikeastaan ilmotella mihinkään” (Nollalinjan työntekijä 3)

Auttavassa puhelimesta väkivallan kokija voi katkaista halutessaan puhelun kesken työskentelyn. Puolet työntekijöistä kertoi, kuinka väkivallan kokijat saattavat lopettaa puhelun kesken keskustelun. Viidessä haastattelussa työntekijät mainitsivat, ettei väkivallan kokijoiden tilanteesta tule tietoa työntekijöille puhelun loputtua. Soittajat eivät ole tilivelvollisia Nollalinjalle ja se on keskeistä myös toimijuuden muodostumisen kannalta.

”soittaja määrittelee sen, et mistä se soittaja, kauanko hän halua puhuu ja mistä hän puhuu” (Nollalinjan työntekijä 4)

7.2 Varmistelijä

Työntekijöiden puheista erottui väkivallan kokijoiden varmistelu avun hakemisen oikeutuksesta sekä siitä, että onko heidän kokemansa väkivaltaa. Avun hakemisen oikeutukseen liittyi sukupuolten välinen ero toimijuuden muodostumisessa, sillä sukupuolen merkitys korostui havainnoissamme. Yhtäältä kokijat varmistelivat työskentelyn luottamuksellisuutta.

Väkivallan kokija varmistelee avun hakemisen oikeutusta ja tilannettaan. Väkivallan kokijat varmistelevat avun hakemisen oikeutta ammattilaisilta sekä siitä, ovatko he kokeneet väkivaltaa. Työntekijöiden puheista välittyi väkivallan kokijoiden epävarmuus soittoa kohtaan ja erityisesti varmistelu siitä, onko Nollalinja palveluna tarkoitettu heille. Kuudessa haastattelussa mainittiin soittajan varmistelusta hakea apua Nollalinjasta. Yhdessä haastattelussa työntekijä kuvasi, kuinka soittaja puhelun alussa jo empi sitä, onko soittanut oikeaan numeroon.

Yleistä varmistelua väkivallan tapahtumisesta mainittiin viidessä haastattelussa, mikä on mielenkiintoinen havainto aineistosta. Oletamme väkivallan kokijoiden tietävän soittaessaan Nollalinjaan, että palvelu on lähisuhdeväkivaltatyön auttava puhelin. Tulos on yllättävä, sillä soittajat kyseenalaistavat ja väheksyvät kokemaansa. Toisaalta tulos on samansuuntainen aiemman kirjallisuuden kanssa, sillä lähisuhdeväkivaltaa kokeneet naiset vähättelevät kokemuksiaan sekä saattavat kertoa kyynisesti väkivallan tapahtumisesta (Hannus 2011, 205). Yhteydenotto Nollalinjaan tapahtuu tietyn kynnyksen ylittyessä, eikä ainoastaan hetken mielijohteesta parisuhderiidan jälkeen. Tähän tulokseen voi myös liittyä väkivallan kokijan oma epävarmuus ja itsetunnon puute, mitkä taas johtuvat lähisuhdeväkivallasta (esim. Matheson ym. 2015, 564).

Yhtenä erityisenä huomiona havaitsimme, miten vähän yli puolet työntekijöistä kertoi erityisesti miesten varmistelevan ja kyseenalaistavan oikeuttaan hakea apua tai soittaa Nollalinjaan. Työntekijät kuvasivat miesten kyselevän, saavatko he soittaa Nollalinjaan sukupuolensa takia. Lisäksi miehet olivat epävarmoja siitä, että he olivat miehinä kokeneet väkivaltaa. Työntekijöiden puheista ei taas tullut ilmi, että naiset olisivat ilmaisseet samanlaista epävarmuutta kuin miehet. Tämä voi johtua siitä, ettei yhteiskunnassa keskustella miesten kohtaamasta lähisuhdeväkivallasta samassa mittakaavassa, kuin naisten kohtaamasta. Tutkimustuloksemme kertovat sukupuolten välisestä erosta väkivallan kokijoiden toimijuuden muodostumisesta.

Ansaran ja Hindinin (2010, 1017) mukaan miesten kohtaamasta lähisuhdeväkivallasta tarvittaisiin lisää tutkimusta, jotta sen luonteesta tiedettäisiin paremmin. Julkisen keskustelun rajautuminen pelkästään naisiin väkivallan kokijoina estää tunnistamasta osaltaan miesten kokema väkivaltaa.

Yhteiskunnalliset asenteet ja oletukset miesten maskuliinisuudesta ja vahvemmudesta, haastaa miehiä itseään tunnistaa lähisuhdeväkivaltaa. Koemme, että miesten kokemasta lähisuhdeväkivallasta tulisi käydä enemmän julkista keskustelua, jotta sitä tunnistettaisiin paremmin.

”useimmiten ku mies soittaa, niin hän soittaa vähän, saattaa soittaa, voiks hän soittaa ... miten mulle voi tapahtua, ja onks hän nyt ihan nynny, ku hän on väkivallan uhri...” (Nollalinjan työntekijä 9)

Kokijat varmistelivat myös sitä, ettei Nollalinjasta lähde tietoa muille tahoille. Yli puolet työntekijöistä ilmaisi väkivallan kokijan varmistelleen palvelun luottamuksellisuutta, sillä kokijat toivat esiin epävarmuutta ja pelkoa muita viranomaisia kohtaan. Työntekijät kertoivat väkivallan kokijoiden varmistelevan sitä, ettei puhelusta tehdä kirjauksia, merkintöjä tai ilmoituksia muualle. Oikeus anonyymisyyteen ja luottamuksellinen työskentely vahvistivat väkivallan kokijoiden toimijuuden roolia auttavassa puhelimesta.

”tosi usein sanotaan, että onhan tää anonyymi, ja eihän tästä mee merkintöjä mihinkään. ...” (Nollalinjan työntekijä 3)

Varmistelu voi siis liittyä omaan tilanteeseen, oikeuteen soittaa tai anonyymisyyden varmisteluun. Kontekstuaalisia tekijöitä tässä ovat kokijan sukupuoli sekä yhteiskunnalliset näkemykset lähisuhdeväkivallan kokemisesta. Väkivaltaisten kokemusten tai avun hakemisen kyseenalaistaminen viestivät väkivallan kokijoiden kokemista epäonnistumisen, häpeän tai syyllisyyden tuntemuksista, jotka taas kantautuvat yhteiskunnan asenteista, tietynlaisesta ”pärjäämiseen kulttuurista” sekä lähiväkivallan seurauksista.

7.3 Vastauksen hakija

Alun perin hahmotimme vastauksen hakemisen osaksi varmistelijan osallistujaroolia, mutta tutkimusprosessin loppuvaiheessa huomasimme vastauksen hakemisen muodostavan oman osallistujaroolin. Vastauksen hakijan osallistujaroolissa kokija hakee työntekijältä vastausta tai ratkaisua suoraan kysymykseen. Vastauksen hakija eroaa varmistelijasta, sillä tässä osallistujaroolissa kokija ei varmistele mitään.

Väkivallan kokija hakee vastauksia ja ratkaisuja. Lähes kaikissa haastatteluissa ammattilaiset kertoivat väkivallan kokijoiden esittävän suoria kysymyksiä siitä, miten heidän tulisi toimia tilanteessaan. Väkivallan kokijat odottivat nopeita vastauksia ja ratkaisuja kysymyksiinsä. Esimerkiksi yksi työntekijä kertoi, että häneltä on kysytty

suoraa kysymystä lakiasiaan liittyen. Lisäksi kriisitilanteissa kokijat kysyvät Nollalinjasta suoria kysymyksiä sen hetkiseen tilanteeseen.

”Jos se on ihan akuutti tilanne, koska silloin vaan, et nyt tehdään näin ja näin ja näin, ja yleensä ne kyllä sitte suoraan kysyykin, et mitä mä teen.” (Työntekijä 8)

Kuudesta haastattelusta erottui se, miten Nollalinjasta haetaan riidan keskellä ulkopuoliselta vastausta tai ratkaisua riitaan. Muutamat työntekijät kuvasivat tarkasti, kuinka pariskunta saattaa soittaa Nollalinjaan ja vaatii työntekijää ottamaan kantaa käynnissä olevaan riitaan. Tilanteessa ikään kuin haetaan ulkopuolista tuomaria, joka asettuu jonkun puolelle ja antaa puhelussa ratkaisun. Koemme, että auttavassa puhelimesta ihmisten toimijuus muodostuu osaltaan vaatimusten ja odotusten kautta.

”pariskunta soittaa ja usein sitte sen riidan keskeltä ... ja siihen toivotaan sen kolmannen osapuolen tuovan ratkaisun. Että ratkaisua toivotaan sitten täältä meidän taholta.” (Työntekijä 1)

Periaatteessa suorien kysymysten esittäminen on osoitus toimijuudesta, mutta se näyttäytyy myös vastuun siirtämisenä ammattilaiselle. Nollalinjaan soitetaan tiedon saamiseksi, mutta työskentely ei voi perustua ainoastaan työntekijän antamiin vastauksiin. Toisaalta kysymysten esittäminen voi synnyttää keskustelun alun mahdollisista väkivaltaisista kokemuksista kokijan ja työntekijän välillä. Jotta kokija voi esittää kysymyksiä, hänen on täytynyt tehdä mielessään jo jonkinlaista ajatustyötä. Väkivaltaiset kokemukset vaikuttavat kokijan kykyyn kertoa avoimesti tilanteestaan, minkä takia väkivaltakokemukset ovat jo itsessään kontekstuaalinen tekijä.

7.4 Ilmaisija

Työntekijöiden puheista hahmottui ilmaisijan osallistujarooli toimijuuden muodostumisessa. Tässä osallistujaroolissa väkivallan kokija kykenee ilmaisemaan itseään sekä kuvaamaan omia tunne- ja olotiloja auttavassa puhelimesta. Näistä tekijöistä muodostuu neljäs osallistujarooli.

”semmonen rehellisyys ja aitous ajattelin, ja avoimuus, siinä tulee puhelimitse eri tavalla kuin että jos ois joku vastaanottoaika kasvotusten.” (Työntekijä 1)

Väkivallan kokija kykenee puhumaan rohkeammin puhelimesta. Melkein jokainen työntekijä kertoi väkivallan kokijoiden kykenevän puhumaan vapaammin ja rohkeammin auttavassa puhelimesta, kun he olivat anonyymejä sekä kasvottomassa vuorovaikutuksessa. Useampi ammattilainen kuvaili kokijan kertovan rehellisemmin ja avoimemmin omasta tilanteestaan, koska kokijoita ei voinut tunnistaa. Työntekijät kokivat väkivallan kokijalle olevan helpompaa puhua pelkälle äänelle, kuin istua

kasvokkain vastaanotolla. Hannuksen (2011, 209) mukaan työntekijöitä sitovasta vaitiolovelvollisuudesta on tärkeää kertoa väkivallan kokijoille, sillä se mahdollistaa luottamuksellisen ja turvallisen suhteen muodostumisen. Nollalinjan raportin (Hietämäki ym. 2020, 83) mukaan joka kolmas palveluun soittaneesta oli ensimmäistä kertaa hakemassa apua väkivaltaisiin kokemuksiinsa. Väkivallan kokija ei ole pystynyt tai kyennyt ilmaisemaan itseään välttämättä väkivaltaisessa suhteessa, minkä takia Nollalinjaan soittaminen ja siellä omasta tilanteesta kertominen on vahvaa toisin toimimista.

”voi olla helpompi sille ihmiselle puhua asioistaan, kun on anonyymi, eikä tuu asiakasrekistereihin tietoja eikä näin nonverbaalia viestintää” (Työntekijä 7)

Väkivallan kokija kykenee ilmaisemaan ja purkamaan eri tuntemuksia. Kaikki työntekijät kuvailivat väkivallan kokijoiden ilmaisevan eri tunteita ja purkavan oloansa työntekijöille. Kokijat voivat puhelussa itkeä hysteerisesti ja osoittaa toivottomuuttaan sekä turhautumistaan, mutta he kykenevät myös rauhoittumaan puheluiden aikana. Kyky sanoittaa ja purkaa omaa oloa on osoitus toimijuudesta.

”se tunnetila pläjähtää sieltä tavallaan tähän, hän tuo sen tunnemaailmansa siihen kokonaan.” (Työntekijä 5)

Tarkemmin ottaen väkivallan kokijat ilmaisivat itseään ja muita tahoja kohtaan erilaisia tuntemuksia. Jokainen työntekijä kertoi väkivallan kokijoiden ilmaisevan yksityiskohtaisemmin tuntemuksia itseään, väkivallan tekijään tai muita tahoja kohtaan. Lähes kaikki työntekijät kertoivat, miten väkivallan kokijat ilmaisivat muun muassa syyllisyyttä, häpeää, vihaa ja huonoutta itseään kohtaan puheluissa. Hieman yli puolet työntekijöistä kuvaili kokijan kohdistavan väkivallan tekijää kohtaan erilaisia tuntemuksia, kuten vihaa, empatiaa ja välittämistä. Tekijää kohdistuva välittäminen ilmeni kokijoiden halutessa suojella väkivallan tekijöitä mahdollisilta seurauksilta.

Väkivallan kokijat kohdistivat eri tuntemuksia lisäksi muihin tahoihin, joita olivat viranomaiset, muut auttajat ja itse Nollalinja. Yli puolet työntekijöistä toi esiin, että väkivallan kokijat kertoivat pettymyksestään muita viranomaisia kohtaan. Kokijat ilmaisivat työntekijöille, ettei heitä ole kuultu muiden auttajantahojen piirissä. Pettymyksen lisäksi neljä työntekijää kertoi kokijoiden ilmaisevan pelkoa viranomaisia kohtaan, esimerkiksi lastensuojelua ja heidän toimintaansa pelättiin. Pelko lastensuojelua kohtaan vaikeuttaa avun hakemista lastensuojelusta. Nollalinjassa työntekijät pyrkivät avaamaan lastensuojelun toimintaa ja näin rohkaisemaan kokijoita hakemaan apua sieltä.

”väkivallast ei oo puhuttu, niin sehän on luottamuskyky myöskin, et ei uskalla puhua. Pelkää jotain, et hänt tuomitaan tai lastensuojelu vie lapset tai milloin mitään.” (Työntekijä 2)

Lähes kaikki Nollalinjan työntekijät kertoivat väkivallan kokijoiden ilmaiseen kiitollisuutta Nollalinjaa kohtaan. Kokijat sanoittivat kuulluksi tulemisen kokemustaan työntekijöille ja kertoivat, miten Nollalinja palveluna oli ollut läsnä heitä varten. Nollalinjan arviointiraportin (Hietämäki ym. 2020, 72) mukaan palveluun soittaneet ovat kertoneet kuulluksi tulemisen kokemuksen lisäksi muutoksesta myös psyykkisessä voinnissa, kuten olon rauhoittumisesta. Kiitollisuuden lisäksi puolet työntekijöistä kertoi kokijoiden ilmaiseen pettymystä Nollalinjaa kohtaan, mikä tuli esiin kokijan vihan purkauksena auttavassa puhelimesta.

”onhan niit joskus tullu tänne niit kiitossoittoja, tai sitten myöhemmin soittanu, et nyt tää on helpottunu” (Työntekijä 9)

Kokijan kokema väkivalta, väkivallan tekijä sekä yhteiskunnallinen ilmapiiri vaikuttavat ihmisen kykyyn purkaa tuntemuksia tuntemattomalle ihmiselle auttavassa puhelimesta. Nollalinja voidaan kokea turvallisena paikkana kertoa rehellisesti omasta tilanteesta ilman muun yhteiskunnan läsnäoloa. Vaikka edelleen väkivaltaiset kokemukset koetaan häpeällisenä ja niiden vaikuttavan avun hakemiseen, voi tiettyyn sukupolveen tai sukupuoleen kuulumisen vaikuttaa soittajan yhteydenottoon (ks. Hietämäki ym. 2020, 54) ja puhelussa avautumiseen. Yhtäältä muihin auttajatahoihin kohdistuvat pelot tai pettymyksen tunteet saattavat liittyä soittajan aikaisempiin kokemuksiin yhteistyöstä viranomaisten kanssa.

7.5 Oivaltaja

Viides osallistujarooli koostuu kokijan oivaltamisesta ja sen rakentumisesta auttavassa puhelimesta. Työntekijät tuottivat puhetta väkivallan kokijoiden omien oivallusten merkityksestä. Väkivallan kokijoiden oivaltaminen jakaantuu tiedostamattomaan ja tiedostettuun oivaltamisen prosessiin.

Väkivallan kokija ajattelee ja oivaltaa itse: tiedostamaton & tietoinen oivallus. Kaikista haastatteluista hahmottui väkivallan kokijan omat oivallukset ja havahtumiset suhteessa omaan elämään. Työntekijöiden kertoman perusteella jaoinme oivaltamisen kahteen ryhmään, jotka ovat tiedostamaton oivaltamisen ryhmä ja tietoinen oivaltamisen ryhmä. Tiedostamattomalla oivaltamisella tarkoitamme oivaltamista, jota väkivallan kokija ei siinä hetkessä tunnista oivaltamiseksi. Työntekijät ymmärsivät kokijoiden ottaneen jo askeleen johonkin suuntaan, kun he uskalsivat soittaa Nollalinjaan. Työntekijät sanoittivat väkivallan kokijoille heidän rohkeuttaan ja kykyä hakea apua. Nollalinjaan soittamista ei välttämättä aluksi koeta vielä askeleena tervehtymisen suuntaan tai havahtumisena omaan tilanteeseen.

Koemme väkivallan kokijan jo oivaltaneen jotain soittaessaan Nollalinjaan, mikä rakentaa kokijan toimijuutta auttavassa puhelimesta. Työntekijät kertoivat myös, miten väkivallan kokijat saattavat kyetä pohtimaan tilannettaan, vaikka he eivät vielä täysin tiedosta tilannettaan. Työntekijöiden puheet konstruoivat sitä, miten kokijat olivat aloittaneet prosessin tiedostamattomasta oivaltamisesta.

”tavallaan jo se, et kun lähtee soittamaan, hakee apuu, niin on jo ottanut tavallaan aika ison askeleen ... Et se jo kertoo siitä, et sä oot omassa päässä miettiny sitä asiaa...”
(Työntekijä 4)

Tietoisella oivaltamisella tarkoitamme oivaltamista, jossa väkivallan kokija sanoittaa työntekijälle ymmärtäneensä tilannettaan uudesta näkökulmasta. Kokija kykenee tunnistamaan elämäntilannettaan ja paikoin pystyy myös pohtimaan tulevaisuuden näkymiä. Työntekijät kertoivat, kuinka jotkut väkivallan kokijat kykenevät puheluissa sanoittamaan omaa havahtumistaan. Työntekijöiden mukaan kokijat voivat puheluiden aikana tehdä konkreettisia oivalluksia, joita he eivät ole huomanneet ennen puhelua. Jotkut väkivallan kokijat saattavat soittaa Nollalinjaan uudelleen kertoakseen, miten ovat toimineet edellisen puhelun jälkeen.

”et sille soittajalle siin vuorovaikutustilanteessa Nollalinjan kanssa vahvistuu, et tää väkivalta on väärin, mun ei tarvi tätä hyväksyä. Sen kuulee siin vuorovaikutustilanteessa, koska siin tapahtuu siinä uhrissa oivaltamista tähän suuntaan.” (Työntekijä 5)

”ihminen on soittanu joskus puoli vuotta sitten ja sit sen jälkeen alkanu järjestää elämänsä ja soittaa sitä, että kun sai täältä sen avun.” (Työntekijä 8)

Väkivallan kokijan oma ajattelu ja toiminta korostuvat tässä osallistujaroolissa, koska kokija itse tuottaa oivaltamista tiedostamattomasti ja tietoisesti. Tiedostamattomassa oivaltamisessa on osana myös työntekijöiden toiminta, sillä työntekijät sanoittavat kokijoille heidän toimintaansa oivaltajina. Tietoinen oivaltaminen osoittaa väkivallan kokijan ajatteluprosessissa tapahtuneen jotain, sillä kokija kykenee näkemään väkivallan tapahtumisen ja sen vääryyden. Tämäkään osallistujarooli ei toteudu niin sanotussa tyhjiössä, sillä oivaltaminen linkittyy kokijan silloiseen elämäntilanteeseen. Kokija on voinut elää vuosia väkivaltaisessa suhteessa ennen kuin on kertonut ääneen tilanteestaan. Jotta oivaltaminen on ikään kuin mahdollista, pitää väkivallan kokijan olla valmis kohtaamaan väkivaltaisten kokemusten tuomia traumoja sekä vastaanottamaan apua. Jälleen väkivaltaiset kokemukset kontekstuaalisina tekijöinä vaikuttavat toimijuuden muodostumiseen.

7.6 Yhteenveto toimijuuden osallistujarooleista

Olemme vastanneet tässä luvussa ensimmäiseen tutkimuskysymykseen. Työntekijät konstruoivat puheissaan väkivallan kokijoiden toimijuuden muodostuvan viidestä eri toimijuuden osallistujaroolista: määrittäjästä, varmistelijasta, vastauksen hakijasta, ilmaisijasta ja oivaltajasta. Osallistujaroolit muodostuivat toimijuuden modaliteettien viitekehyksen avulla ja ne yhdessä rakentavat väkivallan kokijan toimijuuden auttavassa puhelimesta. Jokainen osallistujarooli sisältää pääteeman tai -teemat, jotka taas kertovat osallistujaroolin sisällöstä. (Taulukko 2.) Kokija voi asettua samanaikaisesti kaikkiin toimijuuden osallistujaroleihin tai vain yhteen niistä. Osallistujaroolit eivät ole suhteessa toisiinsa hierarkkisessa järjestyksessä, vaan kaikki toimijuuden osallistujaroolit voivat rakentaa väkivallan kokijan toimijuutta.

Törrönen (2010, 205) on kirjoittanut osallistujaroolien kuvaavan ja jäsentävän toimintaa. Ensimmäinen tutkimuskysymyksemme on kytkeytynyt tilannekohtaisen toimijuuden muodostumiseen, sillä nämä toimijuuden osallistujaroolit kertovat väkivallan kokijoiden toiminnasta Nollalinjassa. Olemme jokaisen osallistujaroolin kohdalla vielä erikseen pohtineet kontekstuaalisia tekijöitä, jotka ovat yhteydessä kuhunkin toimijuuden osallistujarooliin.

TAULUKKO 2 Väkivallan kokijan toimijuuden osallistujaroolit Nollalinjassa.

Osallistujarooli	Pääteema	Sisältö
Määrittäjä	<i>Väkivallan kokija määrittää olosuhteet, joista soittaa.</i> <i>Väkivallan kokija määrittää puhelun työskentelyä, sisältöä ja rakennetta</i>	<ul style="list-style-type: none"> - soiton ajankohta: shokkitilanteesta, autosta, eri tunne- tai olotilasta - puhelu etenee soittajan ehdoilla - toiveet, tarpeet & kertoma keskiössä - oikeus anonymisyyteen - työskentelyn kesto
Varmistelijä	<i>Väkivallan kokija varmistele avun hakemisen oikeutusta ja tilannettaan.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - avun hakemisen ja väkivaltaisten kokemusten kyseenalaistaminen Nollalinjassa, erityisesti miehet - palvelun luottamuksellisuuden varmistelu

Vastauksen hakija	<i>Väkivallan kokija hakee vastauksia ja ratkaisuja.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - suorat kysymykset ja niihin vastauksien hakeminen - ratkaisun odottaminen omaan tilanteeseen, mm. riitaan
Ilmaisija	<p><i>Väkivallan kokija kykenee puhumaan rohkeammin puhelimessa.</i></p> <p><i>Väkivallan kokija kykenee ilmaisemaan ja purkamaan eri tunteita.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - anonyymiys ja kasvoton vuorovaikutus - syyllisyyden, vihan, ja häpeän ilmaiseminen itseä kohtaan - empatian, välittämisen ja vihan ilmaiseminen tekijää kohtaan - pettymyksen ja pelon ilmaiseminen muita viranomaisia kohtaan ja kiitollisuuden osoittaminen Nollalinjaan
Oivaltaja	<i>Väkivallan kokija ajattelee ja oivaltaa itse: tiedostamaton & tietoinen oivallus.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - tiedostamaton: ei itse tunnusteta, mm. soitto Nollalinjaan tai kyky pohtia omaa tilannetta - tietoinen: havahtumisen tunnistaminen ja sanoittaminen

8 VÄKIVALLAN KOKIJOIDEN TOIMIJUUDEN MAHDOLLISTAMINEN JA RAJAAMINEN

Tässä luvussa vastaamme toiseen tutkimuskysymykseemme, joka selvittää väkivallan kokijoiden toimijuutta mahdollistavia ja rajaavia tekijöitä. Tarkasteltaessa toimijuuden osallistujarooleja havaitsimme tekijöitä, jotka mahdollistavat ja rajaavat niitä. Loimme kaksi teemaa, joissa molemmissa on piirteitä toimijuuden mahdollistamisesta sekä sen rajaamisesta. Teemat ovat *auttava puhelin kokijan ymmärryksen ja autonomian lisääjänä* sekä *auttava puhelin kokijan edun ja turvallisuuden varmistajana*. Käsittelemme teemoja alaluvuittain. Sen jälkeen kokoamme yhteen vielä ensimmäisen ja toisen tutkimuskysymyksen tulokset ja pohdimme niiden välistä suhdetta.

8.1 Auttava puhelin kokijan ymmärryksen ja autonomian lisääjänä

Jokaisen haastateltavan puheista löytyi tekijöitä, jotka mahdollistavat ja rajaavat väkivallan kokijan toimijuutta auttavassa puhelimesta. Keskeiseksi havainnoksi erottui työntekijöiden puheista, miten Nollalinjan palvelu- ja toimintamuoto mahdollistaa väkivallan kokijan toimijuutta auttavassa puhelimesta.

Jokaisessa haastattelussa toistui väkivallan kokijoiden toiveiden, tarpeiden ja ajatusten kuuntelu ja niiden esiin tuonti, mikä mahdollisti väkivallan kokijoiden toimijuutta. Työskentelyssä korostui kokijoiden oma ääni ja sen esiin nouseminen, mikä ei ole tavanomaista väkivallan kokijoiden arjessa. Ammattilaisten puheet konstruoivat, että väkivallan kokijalla on tila ja valta vaikuttaa toimintaansa auttavassa puhelimesta. Toimijuuden osallistujaroolit ovat mahdollisia, koska työskentely perustuu kokijan omiin päätöksiin ja vaikutusmahdollisuuksiin. Puheluissa väkivallan kokijat päättävät yhteydenotonajan, puhelun sisällön sekä

identiteettinsä, jotka sisältyvät määrittäjän osallistujarooliin. Nollalinja palveluna ei velvoita soittajia mihinkään, vaan soittajat määrittävät toimijuutensa palvelussa.

”meillä on vaan se, mitä se ihminen siinä puhelimesta kertoo ... saadaan se siivu ja informaatio, mikä siinä puhelimesta tulee ja mitä se ihminen pystyy siinä välittämään, niin sen perusteella.” (Työntekijä 1)

Yllä olevassa lainauksessa työntekijä kuvailee Nollalinjassa työskentelyn perustuvan kokijan kertomaan tietoon, eikä työskentelyssä ole käytössä muita tietoja väkivallan kokijoista. Väkivallan kokijoilla on valtaa suhteessa työntekijöihin. Alla olevista lainauksista välittyy kokijan itsemääräämisoikeus ja päätävältä suhteessa palveluun. Koska palvelussa ei dokumentoida väkivallan kokijoista mitään, saavat väkivallan kokijat olla autonomisia toimijoita puheluissa. Kirjoitimme aiemmin siitä, miten kokijat varmistelevat oikeuttaan soittaa Nollalinjaan sekä palvelun luottamuksellisuutta. Varmistelijan osallistujarooli linkittyy tähän, sillä toimijuus mahdollistuu varmistelusta huolimatta. Lisäksi puhelun päätyttyä väkivallan kokijan ei tarvitse ilmoittaa toiminnastaan Nollalinjaan ja näin hänellä on vastuu omasta toiminnastaan.

”Me voidaan aina kehottaa hakeutumaan ja kehottaa soittamaan meille ja näin, mut et se jää tavallaan ihmisen itse oman harkinnan varaan, että tekeekö mitään” (Työntekijä 3)

”me ei voida tavallaan tietää, mitä se ihminen sitten jatkossa tekee.” (Työntekijä 3)

Havaitsimme, että väkivallan kokijan valta Nollalinjassa voi olla myös toimijuutta rajaavaa. Kokija voi jättää kertomatta keskeisiä asioita, jotka voivat olla tärkeitä hänen voimaantumisen kannalta. Oivaltaja osallistujaroolia rajaa se, ettei kokija välttämättä kerro kaikkia olennaisia tietoja Nollalinjan ammattilaiselle puhelussa. Tällöin työskentelystä voi puuttua tietoja, jotka auttaisivat kokijaa oivaltamaan asioita.

Toisaalta Nollalinjassa työntekijät toiminnallaan mahdollistavat kokijoiden toimijuutta, sillä kuusi työntekijää kertoi suuntaavansa kokijaa pohtimaan omaa tilannettaan itsenäisesti. Työntekijät herättelevät kokijoita erilaisilla kysymyksillä ja asettavat kokijoiden ajatukset sekä näkemykset keskiöön, sillä työntekijät eivät pääsääntöisesti anna suoria vastauksia. Vastauksen hakijan osallistujaroolissa tuli esiin, miten kokijat saattavat hakea suoria vastauksia tilanteisiinsa. Ammattilaisten toiminta olla antamatta aina suoria vastauksia mahdollistaa kokijoiden omaa ajattelua, mutta samalla myös rajaa kokijan tahtoa saada vastaus. Kuitenkin itsenäinen ajattelu edesauttaa oivaltajan osallistujaroolin syntymistä. Itsenäinen ajattelu ja havahtuminen tukee kokijoita pidemmällä aikavälillä väkivallasta irtautumisen suhteen.

”... mä tietosesti myös otan sitä puheeks ja yritän häntä saada sitä miettimään ja ymmärtämään siitä ihan omasta näkövinkkelistään, et miten sä itse näät...” (Työntekijä 5)

Palvelussa työskentely tapahtuu ainoastaan kasvottomassa vuorovaikutuksessa, mikä mahdollistaa palvelun anonyymiyden ja luottamuksellisuuden. Kaikissa haastatteluissa mainittiin useampaan kertaan kokijoiden oikeudesta olla anonyymejä puheluissa ja heidän kyvyistänsä kertoa tilanteistaan syvällisemmin kasvottomassa vuorovaikutuksessa. Kasvoton vuorovaikutus ja anonyymiyys näyttävät mahdollistavan määrittäjän ja ilmaisijan toimijuuden osallistujaroolit.

”ei oo siitä asiasta uskaltaneet, kehdanneet, halunneet puhua, niin.... on helpompi puhua äänelle, kuin istua vastapäätä.” (Työntekijä 2)

Tulosten perusteella Nollalinjassa tapahtuva vuorovaikutus ei sido väkivallan kokijoita vankkoihin asiakasrooleihin, vaan kasvoton vuorovaikutus ennemmin tarjoaa kokijoille tilan määrittellä omaa rooliaan palvelussa. Jos pohtii perinteistä sosiaalityön asiakastyötä, asiakkailla ei ole oikeastaan edes mahdollisuutta työskennellä anonyymisti. Sosiaalihuollon asiakastyössä asiakas saattaa asettua tiettyyn rooliin kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa, mikä voi vaikuttaa asiakkaan haluun tai kykyyn kertoa tilanteestaan.

”ihmiset saattaa ehkä yksityiskohtaisemminkin kertoa niitä asioita ja jotenkin silleen pienemmällä suodattimella, kun ollaan puhelimesta kuin jos oltais näin, niin sieltä saattaa tulla aika kovaakin tekstiä.” (Työntekijä 8)

Tästä huolimatta pohdimme kasvotonta vuorovaikutusta ja anonyymiyttä toimijuuden rajaamisen näkökulmasta. Mikäli väkivallan kokija ei kerro henkilötietojaan, kuten asuinpaikkaansa, kokijaa ei voida auttaa yksityiskohtaisilla tai konkreettisilla neuvoilla tai tiedoilla avuntarjoajista. Palveluita koskevien tietojen saaminen jää rajalliseksi ja samalla kokijan toiminta jää rajalliseksi puhelun loputtua.

8.2 Auttava puhelin kokijan edun ja turvallisuuden varmistajana

Nollalinjan ammattilaisten puheista erottui toiseksi teemaksi väkivallan kokijan ja muiden osapuolten edun ja turvallisuuden varmistaminen auttavassa puhelimesta. Väkivallan kokijoiden sekä muiden osapuolien turvallisuutta kartoitetaan puheluissa. Muita osapuolia voivat olla esimerkiksi soittohetkellä soittajan kanssa olevat lapset, itse väkivallan tekijä tai muut ulkopuoliset henkilöt. Hieman yli puolet Nollalinjan ammattilaisista kertoi rajaavansa selkeästi väkivallan kokijoita akuutissa hätätilanteessa. Hätätilanteissa työntekijät kertoivat ohjeistavansa kokijoita lopettamaan Nollalinjan puhelun ja soittamaan suoraan hätäkeskukseen. Väkivallan

kokijan toimijuudelle ei annettu tilaa kokijan ollessa hätätilanteessa, vaan työntekijä asetti raamit tällaisissa tilanteissa. Tässä määrittäjän osallistujaroolin muodostumiselle asetetaan raamit, mitkä vaikuttavat kokijan toimijuuteen. Kuitenkin kokija tekee hätätilanteessa itse päätöksen yhteydenotosta muihin avuntarjoajiin, koska Nollalinjan työntekijöillä ei ole tiedossa soittajien henkilötietoja.

”Ja sitten me aina silloin tällön sanotaan, että nyt kuulostaa siltä, että sun on ihan pakko soittaa 112:een, et me päätetään tää puhelu nyt, koska sun on soitettava sinne...”
(Työntekijä 9)

Ajattelemme yhteydenoton Nollalinjaan olevan osoitus kokijan toimijuudesta, vaikka kyseessä olisi hätätilanne. Määrittäjän osallistujarooli muodostuu jo siinä vaiheessa, kun kokija tekee valinnan soittaa auttavaan puhelimeen. Loppujen lopuksi väkivaltaa kohdanneen päätös soittaa johonkin avuntarjoajaan hätätilanteessa on parempi vaihtoehto, kuin olla ottamatta yhteyttä mihinkään. Vaikka turvallisuuden takia väkivallan kokijaa rajataan, samanaikaisesti Nollalinjan palvelumuoto mahdollistaa kokijan toimijuuden muodostumista.

Turvallisuuden kartoittamiseen soittohetkellä liittyy myös muut puhelun ulkopuolella olevat osapuolet. Kolme työntekijää kertoi rajanneensa kokijaa, mikäli lapsia oli läsnä soittohetkellä. Kokijan toimijuutta rajattiin esimerkiksi pyytämällä kokijaa soittamaan uudestaan silloin, kun lapset eivät olisi paikalla tai siirtymään eri huoneeseen puhumaan puhelua. Väkivallasta puhuminen ei ole itse väkivallan kokijan tai hänen lapsiansa edun mukaista, mikäli lapset kuulevat keskustelua väkivaltaisista kokemuksista. Väkivallalle altistumisella on melkein yhtä vahingolliset seuraukset, kuin väkivallan kokemisella. Väkivallan todistaminen ja sille altistuminen voi aiheuttaa lapselle erilaista traumaperäistä oireilua. (Oranen 2012, 224.)

Kuten totesimme 7 tulosluvussa, väkivallan tekijä vaikuttaa väkivallan teoilla myös kokijan mahdollisuuteen soittaa Nollalinjaan. Kokijalla voi olla harvassa ne hetket soittaa, milloin tekijä ei ole paikalla. Kokija ei siis välttämättä soita omasta tahdostaan lasten kuullen Nollalinjaan. Toisaalta perheväkivalta on voinut vaikuttaa siihen, ettei kokija ajattele väkivallasta puhumisen enää vaikuttavan perheen lapsiin. Pohdimme lasten asemaa väkivaltaisessa perheessä. Vaikka lapset eivät kuulisi Nollalinjan puhelua, he elävät lähisuhdeväkivaltaisessa ympäristössä. Varmasti Nollalinjan ammattilaiset tiedostavat tämän ja puhelimesta pyrkivät toiminnallaan suojelemaan väkivallan kokijaa ja hänen lapsiaan rajatessaan kokijan toimijuutta.

”kun ihminen soittaa ja ne lapset on siinä – vaikkei olis akuutti tilanne – niin ei vaan voi puhua lasten kuullen, niin se on kans semmonen, mitä joutuu monesti sanoon, ja siitä ihmiset ehkä vähän loukkaantuu, vaikka tarkoitus on molempia suojella, sekä lapsia että sitä soittajaa.” (Työntekijä 8)

Vastaajista viisi ilmaisi rajanneensa puheluissa kokijaa tai muita puhelun osapuolia, jos puhelu soitettiin autosta keskeltä liikenteestä. Puheluita saatetaan soittaa autosta, mikä on turvallisuusriski itse autossa oleville ja muille liikenteessä oleville ihmisille. Autossa soittaja voi olla hermostuneessa tilassa tai autossa esimerkiksi on riitelevä pariskunta, minkä takia keskustelua puhelussa on rajattava. Tällöin työntekijät kertoivat pyytäneensä soittajaa pysäyttämään auton ja soittamaan uudelleen muualta.

”monet soittajat saattaa soittaa vaikka autosta tai jostain muusta, et sit lähetään ihan siitä et hei, onks tää tilanne riittävän turvallinen, pitäiskö sun pysäyttää” (Työntekijä 4)

Ammattilaisten kertoma rajaus on turvallisuusriskin takia perusteltua, mutta tarkastelimme tilannetta toisesta näkökulmasta. Väkivallan kokijalle voi olla ainoa turvallinen paikka soittaa autosta Nollalinjaan ja siellä keskustella väkivaltaisista kokemuksista. Kokijalle koti ei välttämättä ole turvallinen tai edes mahdollinen tila puhua. Erityisesti koronapandemian aikana kotiin jääminen tarjosi tilaisuuden seurata kotona toisen toimintaa, mikä myös tuki kontrollin kasvamista (Husso ym. 2021, 352). Määrittäjän osallistujarooli muodostuu kokijan saadessa soittaa hänen päättämästään paikasta ja ajasta, mikä on kuitenkin toimijuutta auttavassa puhelimessa.

Väkivallan kokijan toimijuutta rajataan myös tilanteissa, joissa keskustelun jatkumisen ei nähdä olevan hyödyllistä kokijalle. Puolet vastaajista sanoitti rajaavansa väkivallan kokijoita tilanteissa, joissa kokijoiden puheet pitkittyvät ja keskusteltavat aiheet poukkoilevat eri suuntiin. Kokijat saattavat haluta keskustella laajemmin vanhemmista asioista ja siihen Nollalinjassa tarjotaan tilaa puheluissa, mutta työntekijät eivät lähde kokijan menneisyyttä sen tarkemmin käsittelemään.

Määrittäjän lisäksi tässä nousee esiin myös ilmaisijan osallistujarooli, sillä kokemusten ja tuntemusten ilmaisemista rajataan. Traumaattisista kokemuksista kärsivän ihmisen puhe voi herkästi rönsyillä aiheesta toiseen, mistä syystä työntekijän on tärkeää asettaa rajoja työskentelyssä. Erityisesti on tärkeää perustella väkivaltaa kohdanneelle rajaamisen syitä, jotta asiakas ymmärtää myös rajaamisen merkityksen. Rajojen asettaminen väkivaltatyössä nähdään viestivän ennen kaikkea turvallisuudesta ja luottamuksellisuudesta. (Hannus 2011, 209.)

Yksi työntekijöistä kuvaili ihmisten tarvetta kiertää samaa kehää uudelleen, eli saman asian läpikäyntiä uudelleen. Työntekijä pohti haastattelussa sitä, onko saman asian käsittely uudesta näkökulmasta kokijoiden edun mukaista vai, tulisiko soittajaa rajata puheluissa. Eritoten kaksi työntekijää mainitsi, etteivät he Nollalinjassa tarjoa terapeutteja suhteita väkivallan kokijoille. Osa kokijoista haluaa puhua syvällisemmin menneistä asioista, mutta työntekijät kertoivat, etteivät tee

päällekkäistä terapiatyötä. Sen sijaan työntekijät ohjasivat väkivallan kokijoita muihin hoitotahoihin, joissa kokijat saivat syvempää terapiatyöskentelyä.

”se joskus rönsyilee ja syrjähtää ihmisillä sitte kuitenkin, ku hyö pääsee sitä purkamaan ja vuodattamaan, niin se sitte saattaa olla, et siinä joudutaan sit vähän sillä tavalla rajaamaan.” (Työntekijä 7)

Tässä määrittäjän ja ilmaisijan osallistujaroleja rajataan, mutta niitä myös mahdollistetaan samanaikaisesti. Ammattilaiset antavat kokijoille tilaa puhua ja ilmaista omia tuntemuksiaan, mikä mahdollistaa kokijoiden toimijuuden muodostumista ja sekä palveluun soittaminen riippuu täysin kokijasta itsestään. Toisaalta puhelussa rajataan, kun keskustelun ei nähdä olevan kokijan edun mukaista. Tässä huomaa sen, miten työntekijöiden kertomasta erottui toimijuuden mahdollistamisen ja sen rajaamisen välillä ilmenevä tasapainottelu.

8.3 Yhteenveto toimijuuden mahdollistamisesta ja rajaamisesta

Olemme vastanneet toiseen tutkimuskysymykseen, joka selvitti väkivallan kokijoiden toimijuuden mahdollistavia ja sitä rajaavia tekijöitä auttavassa puhelimesta. Ammattilaiset tuottivat kertomallaan erilaisia merkityksiä väkivallan kokijoiden kanssa tehdystä työskentelystä. Näistä merkityksenannoista erottui toimijuuden eri osallistujaroolit. Hahmotimme vielä kaksi teemaa, jotka liittyivät väkivallan kokijan toimijuuden osallistujaroolien mahdollistamiseen ja rajaamiseen.

Ensimmäiseksi teemaksi tarkentui *auttava puhelimen kokijan ymmärtämisen ja autonomian lisääjänä*. Nollalinjan palvelu- ja toimintamuoto asettuu lähtökohdaksi kokijan toimijuuden mahdollistamiselle. Lisäksi kokijan toiveiden ja tarpeiden asettuminen keskiöön, kokijan itsemääräämisoikeuden korostuminen sekä kasvottomassa vuorovaikutuksessa syntyvä luottamuksellinen ja syvälinen keskustelu, ovat tekijöitä, jotka mahdollistavat kokijan toimijuutta. Kun kokijat hakevat suoria vastauksia työntekijöiltä, pystyvät työntekijät rajaamisellaan myös mahdollistamaan oivaltamisen prosessia. Vastauksen hakijan ja oivaltajan osallistujaroolit nivoutuvat tässä toisiinsa. Huomasimme myös, miten kokijoiden toimijuutta rajaa anonyymisyys sekä heidän itsensä tekemät valinnat, esimerkiksi mistä asioista he haluavat kertoa työntekijöille. Tietyistä palveluista ja avuntarjoajista ei välttämättä osata kertoa kokijoille, kun ei tiedetä kokijan asuinpaikkaa. Puhelun loputtua kokijalle jää itselleen vastuu hakea apua. Nollalinjan työntekijöiden toiminta riippuu pitkälti kokijoiden toiminnasta puheluissa.

Toiseksi teemaksi hahmottui *auttava puhelin kokijan edun ja turvallisuuden varmistajana*. Väkivallan kokijan ollessa soittohetkellä hätätilanteessa tai autossa, lasten ollessa paikalla puhelun aikana tai kokijan kerronnan laajempi rönsyily, ovat

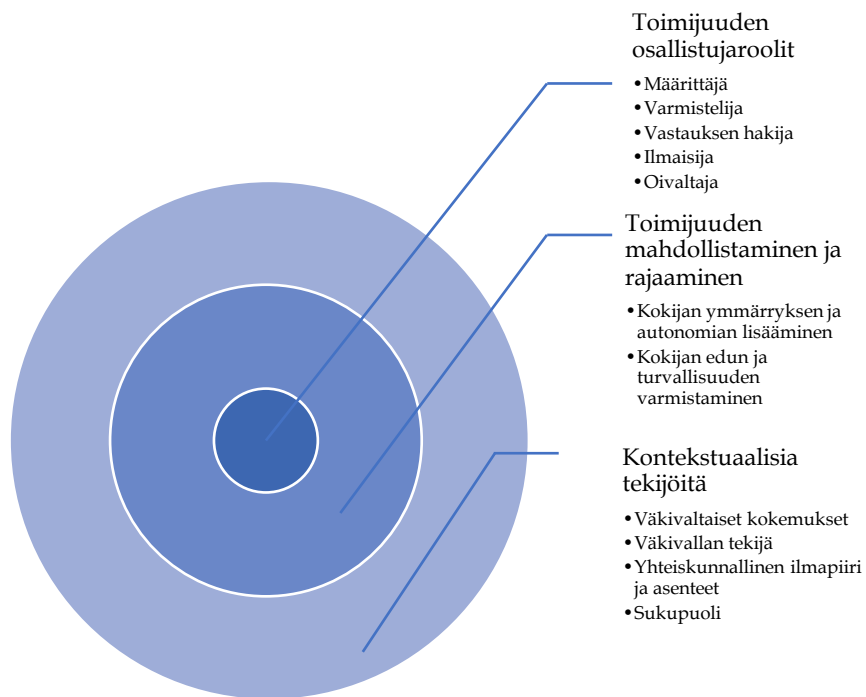
tekijöitä, joiden takia kokijan toimijuutta joudutaan rajaamaan edun ja turvallisuuden varmistamiseksi. Toisaalta kokija osoittaa toimijuuttaan, vaikka hän soittaa hätätilanteesta, lasten kuullessa tai autosta. Kokija on tehnyt valinnan toimia toisin, eli hakea apua tilanteeseensa. Lisäksi kokijan kyky purkaa omaa tilannettaan ja kertoa syvemmin itsestään kertoo myös toimijuudesta, vaikka keskustelua rajattaisiin puhelun aikana.

8.4 Tutkimustulosten yhteys

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen tulokset toimijuuden eri osallistujaroleista tukevat tutkielmamme toisen tutkimuskysymyksen tuloksia. Auttavassa puhelimesta mahdollistetaan ja rajataan toimijuutta sekä kokijan ymmärryksen ja autonomian lisäämisen näkökulmasta että kokijan edun ja turvallisuuden varmistamisen näkökulmasta. Auttava puhelin kokijan ymmärryksen ja autonomian lisääjänä sisältää kaikkia eri toimijuuden osallistujaroleja ja auttava puhelin kokijan edun ja turvallisuuden varmistajana sisältää määrittäjän ja ilmaisijan osallistujaroleja.

Kaiken kaikkiaan tuloksemme osoittavat, etteivät toimijuuden osallistujaroolit synny tai elä tyhjiössä, vaan niitä mahdollistetaan ja rajataan samanaikaisesti auttavassa puhelimesta. Lisäksi osallistujaroleihin kiinnittyvät olennaisesti muut kontekstuaaliset tekijät, joista kirjoitimme edellisessä tulosluvussa. Teimme kuvion (Kuvio 4), joka kytkee saadut tulokset yhteen. Olemme eritelleet kuviossa toimijuuden osallistujaroolit, niihin liittyvät mahdollistamisen ja rajaamisen piirteet sekä kontekstuaaliset tekijät, jotka voivat vaikuttaa toimijuuden osallistujaroolien muodostumiseen.

Väkivaltaiset kokemukset ja väkivallan tekijä vaikuttavat Nollalinjaan soittavaan ja hänen toimintakykyynsä. Lisäksi yhteiskunnallinen ilmapiiri ja asenteet vallitsevat yhteiskunnassamme, minkä takia ne ovat myös läsnä kokijan soittaessa Nollalinjaan. Vaikka nykyään yhteiskunnassamme kannustetaan hakemaan apua väkivaltaan, osoittavat tilastot edelleen toista. Tuoreen rekisteri- ja väestötutkimuksen (Siltala ym. 2022, 84) mukaan poliisille rikosilmoituksen tekeminen jää edelleen vähäiseksi verrattuna niiden ihmisten määrään, jotka kärsivät väkivallasta seuranneista fyysisistä vammoista. Erotimme vielä sukupuolen kontekstuaaliseksi tekijäksi, koska se erottui aineistostamme erityisesti varmistelijan osallistujaroolissa. Sukupuolen rooli on erottunut myös Nollalinjassa, sillä usein puhelut ovat käsitelleet tilanteita, joissa naiset ovat olleet väkivallan kokijoita (ks. Hietämäki ym. 2020, 54).



KUVIO 4 Toimijuuden osallistujaroolit auttavan puhelimen mahdollistamana ja rajaamana.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän maisterintutkielman tavoitteena oli selvittää, miten Nollalinjan työntekijät kuvaavat lähisuhdeväkivallan kokijoiden toimijuutta lähisuhdeväkivaltatyön auttavassa puhelimesta sekä mitkä tekijät mahdollistavat tai rajaavat sitä. Tässä luvussa kokoamme tutkielmamme keskeiset tulokset yhteen ja pohdimme niistä syntyneitä johtopäätöksiä. Lopuksi kirjoitamme tämän tutkimuksen heikkouksista ja vahvuuksista sekä esitämme jatkotutkimusehdotuksia.

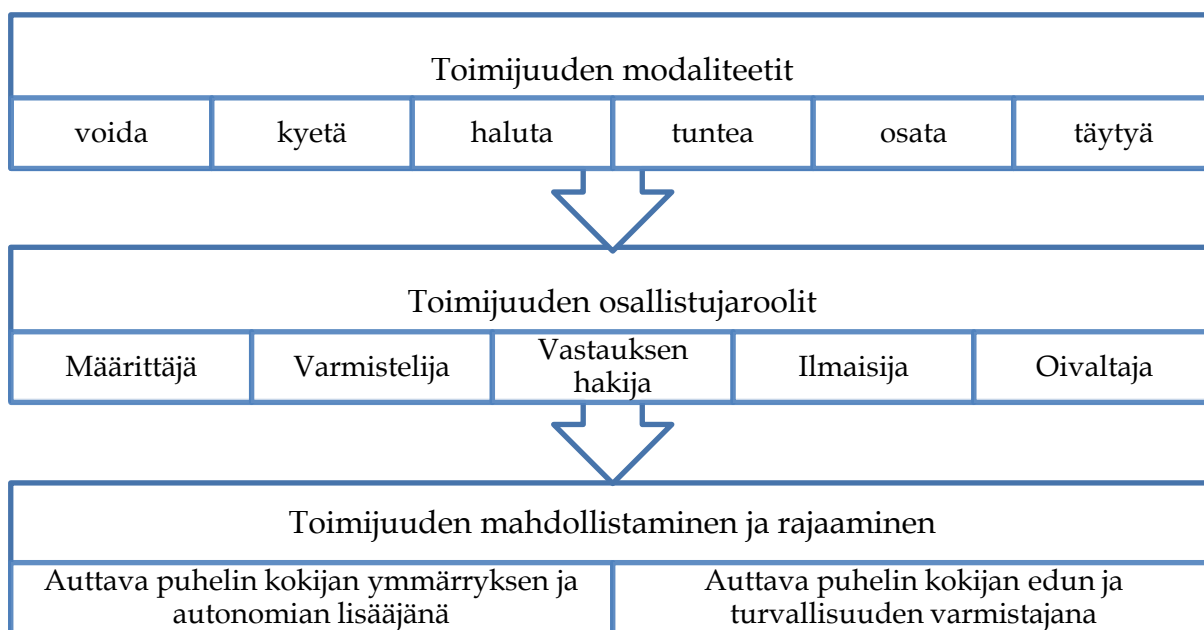
9.1 Tuloksien yhteenveto ja johtopäätökset

Ensimmäinen tutkimuskysymys selvitti, miten Nollalinjaan soittaneiden toimijuus muodostuu työntekijöiden puheissa. Toinen tutkimuskysymys puolestaan selvitti tekijöitä, jotka mahdollistavat tai rajaavat väkivallan kokijoiden toimijuutta auttavassa puhelimesta. Tutkielmamme teoreettinen viitekehys kiinnittyi sosiaaliseen konstruktionismiin ja vuorovaikutukseen, sillä tarkastelukohteena olivat työntekijöiden tuottamat merkitykset puheessaan.

Hyödynsimme työntekijöiden puheiden tutkimisessa viitekehystä toimijuuden modaaliteeteista (Jyrkämä 2008). Modaaliteetteja olivat voiminen, kykeneminen, haluaminen, tunteminen, osaaminen ja täytyminen. Niiden avulla erotimme aineistosta viisi eri osallistujaroolia (Törrönen 2010), jotka rakentavat väkivallan kokijoiden toimijuutta Nollalinjassa. Toimijuuden osallistujaroleiksi hahmottuivat *määrittäjä, varmistelija, vastauksen hakija, ilmaisija ja oivaltaja*. Väkivallan kokija ei asetu välttämättä jokaiseen toimijuuden osallistujarooliin, sillä osallistujaroolit ovat työntekijöiden puheista muodostuneita kuvauksia. Useampi osallistujarooli voi siis edustaa kokijan toimijuutta.

Huomasimme myös, että osallistujaroleja mahdollistetaan ja rajataan auttavassa puhelimesta. Havaitimme kaksi eri teemaa, joissa molemmissa

mahdollistetaan ja rajataan väkivallan kokijan toimijuutta. Nimesimme teemat *auttava puhelin kokijan ymmärryksen ja autonomian lisääjänä* sekä *auttava puhelin kokijan edun ja turvallisuuden varmistajana*. Tutkielmasta saatujen tulosten ohella erotimme kontekstuaalisia tekijöitä, jotka vaikuttavat kokijoiden toimijuuden osallistujarooleihin auttavassa puhelimesta. Kontekstuaalisia tekijöitä olivat muun muassa väkivaltaiset kokemukset, väkivallan tekijä, yhteiskunnallinen ilmapiiri ja sukupuoli. Nämä tekijät ovat läsnä väkivallan kokijoiden soittaessa Nollalinjan auttavaan puhelimeen. Kuviossa (kuvio 5) hahmotimme toimijuuden modaliteettien ja tulostemme yhteyttä toisiinsa.



KUVIO 5 Tutkimusprosessi väkivallan kokijan toimijuuden tarkastelussa.

Määrittäjän osallistujaroolissa väkivallan kokija määrittäi yhteydenoton olosuhteet sekä työskentelyä, sisältöä ja rakennetta. Kaikki työntekijät tuottivat puhetta kokijoiden vallasta päättää yhteydenoton ajankohdan. Kokija pystyy valitsemaan hänelle sopivan hetken soittaa Nollalinjaan, mikä mahdollistaa kokijan soittaa tietystä ajasta, paikasta sekä oloilasta. Yhteydenoton hetki saattoi olla shokki- tai kriisitilanne, riidan keskellä tai sen jälkeen tai kokijan ollessa esimerkiksi ahdistunut. Yhtäältä kokijan yhteydenottoon vaikuttaa itsessään väkivalta, sen tekijä ja yhteiskunnallinen ilmapiiri.

Jokainen työntekijä mainitsi kokijoiden erilaisista olo- ja tunnetiloista, joista kokijat soittivat Nollalinjaan. Tässä konkretisoituu väkivallan kokijan toimijuus, sillä kokija tekee päätöksen yhteydenotosta sekä käynnistää itse toiminnan palvelussa. Lisäksi puhelussa tapahtuvaa työskentelyä, sen sisältöä ja koko rakennetta määrittävät kokijan toiminta ja hänen toiveensa sekä tarpeensa. Ammattilaiset

sanoittivat, kuinka puhelun rakenne jäsentyy soittajan ehdoin. Tällöin puhelun sisältö perustuu kokijan kerrontaan, johon työntekijä mukautuu. Kokijan ei tarvitse kertoa henkilötietojaan auttavassa puhelimesta, mikä ylläpitää kokijan omaa autonomiaa. Kokijan autonomia näyttäytyy siinä, että kokija voi halutessaan lopettaa puhelun. Puolet työntekijöistä kertoivat kokijoiden mahdollisuudesta katkaista puhelun kesken keskustelun. Aineiston perusteella määrittäjän osallistujarooli näyttäytyy yhtenä yleisimpänä toimijuuden osallistujaroolina, sillä kaikissa haastatteluissa toistui useampaan otteeseen tämä osallistujarooli.

Toisena toimijuuden osallistujaroolina oli varmistelija, joka sisällöllisesti erosi määrittäjän osallistujaroolista. Tässä kokijan toimijuus muodostui avun hakemisen oikeutuksen sekä tilanteensa varmisteluista. Työntekijät kertoivat, miten Nollalinjaan soittanut väkivallan kokija varmistelee oikeuttaan avun hakemiselle. Yli puolet työntekijöistä kertoi kokijoiden varmistelevan palvelun luottamuksellisuutta. Tämän lisäksi hieman yli puolet työntekijöistä sanoitti kokijoiden varmistelevan ja kyseenalaistavan kokemuksiaan väkivallan tapahtumisesta. Tulos näyttäytyy yllättävänä, koska kyseessä on lähisuhdeväkivaltatyön palvelu ja soittajilla on tieto siitä jo soittaessaan Nollalinjaan. Toisaalta on ymmärrettävää, että väkivallan kokijat epäröivät tilannettaan ja kokemuksiaan, koska lähisuhdeväkivalta vaikuttaa kokijoiden mielenterveyteen, itsetuntoon ja identiteettiin. Pohdimme sitä, voisiko yhteiskunnallisella ilmapiirillä olla vaikutusta väkivallan kyseenalaistamiseen ja avun hakemiseen, koska lähisuhdeväkivalta koetaan edelleen stigmana.

Matheson yhdessä kollegoidensa (2015, 564) kanssa toteavatkin lähisuhdeväkivallan rikkovan ihmisen itsetuntoa ja identiteettiä ja synnyttävän kokijassa epävarmuutta. Lähisuhdeväkivaltaa kohdannut ei kykene välttämättä uskomaan itseensä eikä hän pysty luottamaan omiin ajatuksiinsa, minkä takia avun hakeminen voi olla haastavaa. Yhtäältä kokijat saattavat toivoa vahvistusta työntekijöiltä heidän ajatuksilleen väkivallan tapahtumisesta. Toisaalta kokijat voivat toivoa jopa olevansa väärässä väkivallan suhteen.

Yhtenä merkityksellisenä huomiona teimme, että varmistelijan osallistujarooliin kuului sukupuoleen liittyvä merkitys. Hieman yli puolet ammattilaisista kertoi miesten varmistelevan oikeuttaan soittaa ja hakea apua Nollalinjasta. Miehet liittivät epävarmuutta siihen, saavatko he soittaa sukupuolensa takia Nollalinjaan sekä sitä että ovat miehinä kokeneet lähisuhdeväkivaltaa. Samansuuntaisia tuloksia on aiemmin havaittu, sillä Morganin ja Wellsin (2016) tutkimuksessa todettiin miesten liittävän kielteisiä kokemuksia lähisuhdeväkivallan kokemiseen miehinä. Miehet kokivat, että vallitsevat yhteiskunnalliset odotukset rajoittivat heidän selviytymistensä. Tutkimuksessa jotkut kokivat, ettei yhteiskunta kykene käsittämään miesten joutumista lähisuhdeväkivallan kohteiksi. (Morgan & Wells 2016, 414.) Tutkielmamme tuloksien perusteella toteamme, että lähisuhdeväkivallan kokemukset

tunnistetaan herkemmin naisten kohdalla, eikä miehiä nähdä lähisuhdeväkivallan kohteena yhteiskunnassa.

Seuraavaksi osallistujarooliksi hahmottui vastauksen hakija. Tämä erottui oikeastaan varmistelijan osallistujaroolista, sillä huomasimme rooliin kuuluvan selkeiden vastauksien ja ratkaisujen hakemisen. Lähes kaikissa haastatteluisa työntekijät sanoittivat kokijoiden kysyvän suoria kysymyksiä esimerkiksi, miten heidän tulisi toimia. Työntekijät mainitsivat siitä, miten Nollalinjaan saatettiin soittaa kesken riidan vaatien siihen ratkaisua tai ulkopuolista tuomaria. Vastauksien hakeminen vaatii ihmiseltä aktiivista toimintaa sekä omaa halua mahdolliselle muutokselle. Toisaalta vastauksen tai ratkaisun hakeminen Nollalinjasta voi nähdä myös vastuun siirtämisenä ammattilaisille, sillä ulkopuoliselta taholta odotettiin kannanottoa. Itsessään väkivalta ja siihen liittyvät kokemukset vaikuttavat tämän osallistujaroolin muodostumiseen.

Ilmaisijan osallistujarooli muodostui kokijan kyvystä puhua rohkeammin puhelussa sekä ilmaista erilaisia tuntemuksia. Lähes kaikki työntekijät tuottivat puheissaan, että kokijat pystyvät kertomaan avoimemmin ja rohkeammin. Työntekijät perustelivat tämän johtuvan kasvottomasta vuorovaikutuksesta sekä anonyymiydestä. Tämä tulos ei varsinaisesti yllättänyt meitä, koska kasvottomassa vuorovaikutuksessa voi olla itselle sopivassa tilassa, eikä silloin tarvitse asettua tiettyyn asiakasrooliin.

Ilmaisijan osallistujaroolissa erotimme kokijan kykenevän ilmaisemaan ja purkamaan tunteitaan Nollalinjan työntekijälle. Tunteet saattoivat liikkua toivottomuudesta ja surullisuudesta kiitollisuuden tunteeseen. Väkivaltatyössä väkivaltaa kokeneet pitävät tärkeinä kuulluksi tulemisen kokemusta ja kunnioittavaa kohtelua (esim. Kulkarni ym. 2012, 91). Aineistossa kiitollisuutta osoitettiin Nollalinjan työntekijöitä kohtaan, sillä kokijat ilmaisivat tullessa kuulluksi puheluissa. Nollalinjan arviointiraportissa (Hietämäki ym. 2020, 72) nousi esiin myös väkivaltaa kohdanneiden kiitollisuus kuulluksi tulemisesta. Kaikki työntekijät kertoivat kokijan tunteiden ilmaisun kohdistuvan kokijaan itseensä, tekijää tai muita tahoja kohtaan. Melkein jokainen työntekijä mainitsi kokijan kertovan myös syyllisyydestä, häpeästä tai omasta huonommuuden tunteesta itseään kohtaan.

Väkivaltaa kokeneiden tiedetään kokevan usein syyllisyyttä ja epäonnistumisen tunteita sekä pettymyksen suuntautuvan omaan kykenemättömyyteen väkivaltaisessa suhteessa (kts. Husso & Virkki 2008, 270). Tunteiden sanoittaminen ja olotilan purkaminen ei tuntunut meistä alkuun toimijuuden osoituksena. Lopulta tajusimme tunteiden ilmaisun olevan vahvaakin toisin toimimista, sillä tunteiden ilmaisussa väkivallan kokija on uskaltanut olla haavoittuvainen. Muihin tahoihin, kuten eri viranomaisiin kokijat kohdistivat pettymystä sekä pelkoa. Puolet työntekijöistä mainitsi pelon kohdistumisesta viranomaisia kohtaan, kuten

lastensuojeluun. Pohdimme sitä, että yhteiskunnassa vallitsee edelleen tietynlainen stigma viranomaisten toimintaa kohtaan. Pelko viranomaisia kohtaan johtaa siihen, ettei apua haeta silloin, kun se olisi ajankohtaista. Tähän osallistujarooliin liittyvät väkivaltaiset kokemukset, väkivallan tekijä ja yhteiskunnallisen ilmapiiri.

Viimeiseksi osallistujarooliksi muodostimme oivaltajan. Kaikki työntekijät konstruoivat väkivallan kokijoiden omien oivallusten muodostumista ja niiden merkitystä. Jaoin oivaltajan osallistujaroolin kahteen ryhmään, joita olivat tiedostamaton ja tietoinen oivallus. Nämä oivaltamisen ryhmät muodostuvat prosessissa, sillä tiedostamaton ja tietoinen oivaltaminen kehittyvät asteittain.

Tiedostamaton oivaltaminen muodostui kokijan oivaltamisesta, jota kokija ei tunnistanut siinä hetkessä. Nollalinjaan soittaminen ja uskallus kertoa väkivaltaisista kokemuksista olivat jo osoituksia tiedostamattomasta oivaltamisesta, sillä kokija oli tietyllä tapaa rikkonut vaikenemisen kulttuuria. Kokija ei välttämättä itse nähnyt sitä havahtumisena, mutta työntekijät pyrkivät sanoittamaan sitä kokijalle. Meille välittyi työntekijöiden puheista se, miten oivaltamisen prosessi oli käynnistynyt, vaikka se oli vielä tiedostamatonta. Oivaltaminen ilmeni myös tietoisena tapahtumana, sillä kokijat kertoivat työntekijöille ymmärtävänsä tai tunnistavansa uusia asioita omasta elämäntilanteestaan. Työntekijät mainitsivat kokijoiden kykenevän tekemään konkreettisia oivalluksia puheluiden aikana. Väkivaltaiset kokemukset vaikuttavat ihmiseen, minkä takia väkivallan tapahtumista tai avun hakemista voi olla haastavaa itse oivaltaa. Yhdessä nämä ryhmät muodostivat oivaltajan osallistujaroolin.

Toinen tutkimuskysymys selvitti, mitkä tekijät mahdollistavat ja rajaavat kokijan toimijuutta auttavassa puhelimesta. Muodostimme kaksi teemaa, jotka erottuivat toimijuuden osallistujaroleista. Teemat ovat *auttava puhelin kokijan ymmärryksen ja autonomian lisääjänä* sekä *auttava puhelin kokijan edun ja turoallisuuden varmistajana*. Molemmissa teemoissa on tekijöitä, jotka mahdollistavat ja rajaavat väkivallan kokijan toimijuutta.

Auttava puhelin kokijan ymmärryksen ja autonomian lisääjänä teemassa kokijan toiveet ja tarpeet, hänen valtansa määrittää yhteydenoton ajankohtaa ja sisältöä, työntekijän pyrkimys suunnata kokijaa itsenäiseen ajatteluun sekä kasvoton vuorovaikutus ja anonyymiyys mahdollistavat väkivallan kokijan toimijuutta auttavassa puhelimesta. Kuitenkin kokijan päättäessä kertomastaan mahdolliset oivallukset saattavat jäädä kokijan kohdalla rajallisiksi, koska oivaltamiseen tarvittavat tiedot voivat jäädä kertomatta. Kokijan anonyymiyys voi rajata pois mahdollisuuden saada yksityiskohtaista tietoa avuntarjoajista. Kokijan toiminta jää rajalliseksi puhelun jälkeen, sillä hän ei ole saanut anonyymiyden takia tietoa paikallisista palveluista. Työntekijät pystyvät tarjoamaan ainoastaan valtakunnallista tietoa ja kertomaan yleisistä toimintatavoista, jos soittajat eivät kerro esimerkiksi

asuinpaikkaansa. Tässä teemassa kaikki viisi toimijuuden osallistujaroolia erottuivat, sillä niitä mahdollistettiin tai rajattiin auttavassa puhelimesta.

Auttava puhelin kokijan edun ja turvallisuuden varmistajana teemassa kokijan ja muiden osapuolten turvallisuutta kartoitetaan soittohetkellä työntekijöiden toimesta sekä kokijan edun toteutumisesta huolehditaan. Aineistomme mukaan väkivallan kokija saattaa soittaa keskeltä hätätilannetta, lasten ollessa paikalla tai autoa ajaessa. Yhdysvaltalaisessa tutkimuksessa Grossmann, Shor, Schaefer ja Bennett Cattaneo (2019) tarkastelivat aiempaa kirjallisuutta ja lähisuhdeväkivaltatyön auttavan puhelimen työntekijöiden puheita. He tarkensivat niiden perusteella, että lähisuhdeväkivaltatyössä käytetään asiakaslähtöistä työvälinettä, jonka yhtenä kohtana oli turvallisuuden kartoittaminen. (Grossmann ym. 2019, 113.) Kokijat saattavat soittaa tilanteista, jotka eivät ole turvallisia heille itselleen tai muille ihmisille. Tällaisissa tilanteissa Nollalinjan työntekijä joutuu rajaamaan kokijan toimijuutta turvallisuuteen vedoten. Hannus (2011, 213) toteaa turvallisuuden varmistamisen olevan tärkeintä työskennellessä väkivaltaa kohdanneen kanssa. Lisäksi Nollalinjassa väkivallan kokijan puhetta joudutaan rajaamaan tilanteissa, joissa kokijan kerronnan ei nähdä olevan enää hyödyllistä hänelle itselleen. Esimerkiksi kokijan puhe voi pitkittyä tai kiertää samaa kehää uudelleen. Puolet työntekijöistä kertoi rajaavansa väkivallan kokijaa, jos hänen puheensa pitkittyy. Tämä rajaaminen liittyy siihen, että Nollalinjan auttavassa puhelimesta kokijoiden toimijuutta rajataan heidän edun toteutumisen varmistamiseksi.

Huomasimme, että kokijoiden turvallisuuden kartoittamiseen ja edun varmistamiseen sisältyvät myös kokijoiden toimijuuden mahdollistamista. Vaikka kokija soittaa Nollalinjaan hätätilanteesta tai muusta vastaavasta hetkestä, osoittaa kokija vahvaa toimijuutta yhteydenotollaan. Esimerkiksi autosta soittaminen voi olla kokijalle ainoa turvallinen paikka puhua puhelimesta. Nollalinja palveluna mahdollistaa kokijan toimijuutta, sillä kokija saa valita itse soiton ajankohdan. Yhtäältä Nollalinja mahdollistaa kokijalle tilan puhua ja jakaa kokemuksistaan, vaikka hänen puheensa rönsyilisi. Kokija on saattanut puhua ensimmäistä kertaa väkivaltaisista kokemuksistaan jollekin ulkopuoliselle taholle, minkä takia on tärkeää mahdollistaa hänelle kuulluksi tuleminen kokemus auttavassa puhelimesta. Tässä teemassa määrittäjän ja ilmaisijan osallistujaroolit erottuivat siinä, miten niitä rajattiin sekä mahdollistettiin.

Kaiken kaikkiaan olemme löytäneet molempiin tutkimuskysymyksiin vastaukset, jotka tukevat tutkimustehtäväämme. Väkivallan kokijan toimijuus muodostuu moninaisesti viidestä eri osallistujaroolista, joita taas mahdollistavat sekä rajaavat tietyt tekijät auttavassa puhelimesta. Tutkielman loppuvaiheessa tunnistimme, että väkivallan kokijan toimijuuden osallistujarooliin liittyy kontekstuaalisia tekijöitä. Ne ovat läsnä kokijan toimijuuden muodostumisessa, mikä

tukee näkemystä siitä, ettei toimijuus synny tyhjiössä. Keskeisiä kontekstuaalisia tekijöitä olivat väkivaltaiset kokemukset, itse väkivallan tekijä, yhteiskunnallinen ilmapiiri ja asenteet sekä sukupuoli. Nämä tekijät auttavat ymmärtämään sitä, miten toimijuuden osallistujaroolit muodostuvat ja elävät yhteydessä muuhun ympäristöön.

Näiden tulosten rinnalla, on tärkeää tarkastella Nuotion (2021) pro gradu -tutkielman tuottamia tuloksia, sillä olemme analysoineet samaa aineistoa eri tulokulmista. Nuotion (2021) tutkielma konstruoi työntekijöitä edustavia työntekijäkategorioita, joita olivat kartoittaja ja turvallisuuden varmistaja, tukija ja tunteiden käsittelijä, palveluohjaaja ja tiedonantaja sekä rohkaisija ja jäsentäjä. Tutkielmassa on todettu, että auttavaan puhelimeen soittavien näkökulma työskentelystä voi olla kuitenkin toisenlaista. (Nuotio 2021.) Näin ollen tämän tutkielman tulokset ja Nuotion tutkielman tulokset täydentävät toisiaan ja tarjoavat yhdessä tietoa niin työntekijöiden sekä väkivallan kokijoiden rooleista Nollalinjan auttavassa puhelimesta. Hyödyntämämme aineisto konstruoi erilaisia osallistujaroleja, joihin väkivallan kokijat asettuvat. Tämä on mielenkiintoista, sillä sama aineisto voi tuottaa erilaisista tulokulmista toisiaan täydentävää tietoa.

9.2 Pohdinta ja jatkotutkimusehdotukset

Ihmisen toimijuuden tarkastelu kuuluu sosiaalityön käytäntöihin, sillä sosiaalityö käsittää ihmisen ja ympäristön välisen vuorovaikutuksen (Parsell, Eggins, Marston 2017, 239). Tuloksemme syntyivät työntekijöiden tuottamista konstruktioista. Tuloksemme kertovat ympäristön ja ihmisen välisestä vuorovaikutuksesta sekä siinä syntyvistä merkityksistä. Vaikka olemme tarkastelleet väkivallan kokijan toimijuutta Nollalinjan auttavassa puhelimesta, tuloksiamme voi soveltaa myös sosiaalityön käytännön työhön. Sosiaalityössä kohdataan erilaisia kriisejä, kuten perheväkivaltaa tai läheisen menetyksestä aiheutunutta surua (Hong Chui & Ford 2012, 80). Tutkielmamme tulokset väkivallan kokijan toimijuudesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä lähisuhdeväkivaltatyön palvelussa tarjoavat ennen kaikkea sosiaalityön käytännön työhön ja sen tutkimukselle keskeistä tietoa väkivaltaa kohdanneen elämäntilanteesta.

Aineistomme mukaan väkivallan kokijan toimijuuden osallistujaroolit ovat moninaisia sekä niitä mahdollistavat ja rajaavat tekijät riippuvat palvelusta, jossa ihminen asioi. Tutkielmamme pohjalta toteamme, että Nollalinjassa väkivallan kokijoille asettuu aktiivinen rooli avun hakemisessa ja sen saamisessa. Jotta auttavasta puhelimesta saa apua, tulee kokijan ottaa itsenäisesti yhteyttä Nollalinjaan. Lisäksi kokija on vastuussa siitä, mitä kertoo tai jättää kertomatta. Kokijan pitää itse ilmaista, oivaltaa, hakea varmistusta tai vastausta Nollalinjasta, jotta avun saamisen prosessi

käynnistyy. Auttavassa puhelimessa tai muissa palveluissa tuetaan ihmistä, mutta lopulta avun saaminen edellyttää ihmiseltä itseltään toimintaa kohti muutosta.

Tulokset osoittavat soittajien olevan aktiivisia toimijoita auttavassa puhelimessa, vaikka sen ulkopuolella heidän toimijuutensa on toisenlaista. Väkivaltaa kokeneen toimijuus puhelun ulkopuolella on rikottua sekä he elävät alistettuina parisuhteessaan. Venäläinen (2012, 13) on todennut lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten asettuvan sekä vastuullisen että avuttoman uhrin toimijuuden positioihin. Meidän tutkielma osaltaan tukee Venäläisen (2012) tuloksia, sillä toimijuuden osallistujaroolit sisälsivät aktiivisen ja autonomisen toimijan luonnetta. Samansuuntaisia havaintoja on Jäppinen (2015) todennut väitöskirjassaan. Tutkimuksessa väkivaltaa kokeneille naisille asettui aktiivisen toimijuuden positio, sillä kokijoilta edellytettiin päämäärätietoista sekä ratkaisukeskeistä toimintaa. (Jäppinen 2015, 262.) Tutkielmastamme saadut tulokset kokijan asettumisesta aktiiviseksi toimijaksi tulisi huomioida sosiaalityössä, sillä näin ymmärrettäisiin paremmin väkivallan kokijoita ja heihin kohdistuvaa painetta aktiivisesta toimijasta. Sosiaalityössä asiakkailta pitäisi kysyä matalalla kynnyksellä väkivallasta, sillä näin kokijan ei tarvitsisi täysin kantaa itse vastuuta väkivallan kertomisesta.

Tutkielmamme tulosten ja Jäppisen (2015) väitöskirjan välillä havaitsimme eron siinä, miten väkivaltaa kokeneiden tunne- ja olotilojen ilmaiseminen erosi toisistaan. Tulostemme perusteella kokijalle annettiin lupa ilmaista omia positiivisia tai negatiivisia tunne- ja olotiloja. Kun taas Jäppinen (2015, 262) totesi väitöskirjassaan, miten väkivallan kokijan näkeminen aktiivisena toimijana heikensi kokijan tilaa jakaa kokemuksistaan, esimerkiksi peloista tai heikkouksista. Tulosten eroavaisuuteen voi vaikuttaa esimerkiksi kulttuurilliset piirteet tai palvelumuotojen erilaisuus.

Sosiaalityön palveluissa tulisi luoda mahdollisuus ihmiselle jakaa erilaisia tunne- ja olotiloja ilman, että ihminen joutuisi pelkäämään mahdollisia seurauksia. Mitä enemmän ihminen pystyy avoimesti kertomaan, sen paremmin häntä pystytään myös auttamaan. Tuloksemme osoittivat kokijoiden kykenevän puhumaan rohkeammin ja avoimemmin kokemuksistaan kasvottomassa vuorovaikutuksessa sekä anonyymisti, mikä kertoo luottamuksellisuuden merkityksestä palvelussa. Vaikka sosiaalityön palvelut eivät ole anonyymejä, voidaan sosiaalityössä panostaa luottamuksellisuuteen ja näin auttamaan aidosti väkivallan kokijoita sosiaalityön kentällä.

Tutkielmastamme erottui väkivaltaa kokeneiden pelot viranomaisia kohtaan sekä palvelun luottamuksellisuuden tärkeyden. Toteamme saatujen tulosten pohjalta, että väkivaltaisista kokemuksista pidetään edelleen yhteiskunnassamme stigmaa. Se estää pahimmillaan avun hakemista virallisilta tahoilta. Yhtäältä väkivaltaa kohdanneet eivät välttämättä halua väkivallan tapahtumisen tulevan julki, koska se käynnistää eri prosesseja järjestelmissä, kuten poliisille tutkintapyynnön tekemisen ja

sosiaalihuollossa asiakkuuden aloittamisen selvityksen. Husso kollegoineen (2021) ovat todenneet väkivallan dokumentoimisen olevan merkityksellistä, koska dokumentoimatta jättäminen aiheuttaa pitkäaikaisia seurauksia. Tietojen kirjaamisella järjestelmiin tuotetaan lopulta todellisuutta ihmisten tilanteista nykyaikana. (Husso ym. 2021, 356.)

Tutkielmassa yllätyimme muutamista eri seikoista. Yhtenä yllättävänä piirteenä oli Nollalinjaan soittaneiden rajaaminen hätätilanteissa, sillä työntekijät rajasivat väkivallan kokijoita ja pyysivät heitä soittamaan hätäkeskukseen. Soittajan ollessa hätätilanteessa, on ensisijaista ohjata hänet hätäkeskuksen suuntaan, eikä jäädä keskustelemaan Nollalinjassa. Ymmärsimme työntekijöiden rajaamisen olevan keino turvata soittajaa, sillä akuutissa hätätilanteessa Nollalinja ei ole oikea avuntarjoaja. Toisena yllättävänä piirteenä erottui, kuinka puheluissa vastuutetaan soittajia itsenäiseen ajatteluun. Työntekijät pyrkivät saamaan soittajia pohtimaan ja sanoittamaan ajatuksia, mikä tuki aktiivisen roolin muodostumista. Kuten tuloksistamme selvisi työntekijät yrittävät tarjota soittajille mahdollisuuden omiin oivalluksiin. Tähän liittyy keskeisesti väkivaltaa kohdanneen voimaantumisen tukeminen. Väkivaltatyössä ymmärryksen lisääminen väkivaltaa kohdanneiden oikeuksista ja heidän omista kyvyistään rakentaa kokijan toimintakykyä (Kulkarni ym. 2012, 93). Lähisuhdeväkivaltatyössä tähdätään, esimerkiksi väkivaltaa kohdanneen itsetunnon tukemiseen ja hänen voimaannuttamiseensa (ks. Jäppinen 2015, 158).

Tutkielmamme sisälsi sekä vahvuuksia että heikkouksia, joita on syytä myös tarkastella. Valitsemamme näkökulma tarkastella suomalaisessa lähisuhdeväkivaltatyön auttavassa puhelimesta väkivaltaa kohdanneita tuotti uudenlaista tietoa itse Nollalinjan palvelusta sekä väkivallan kokijoiden avun hakemisesta. Aineistomme on tämän tutkielman vahvuus, koska Suomessa ei ole aiemmin tehty tutkimusta lähisuhdeväkivaltatyön auttavista puhelimesta lukuun ottamatta Eerika Nuotion (2021) pro gradu -tutkielmaa. Yhtäältä valitsemamme tutkimusmenetelmä hyödyntää analyysissä toimijuuden modaliteettien viitekehystä lisäksi tutkielmasta saatujen tuloksien luotettavuutta, sillä analyysimme oli tarkka ja jäsennelty. Toisaalta rajattu näkökulma voi sivuuttaa jotain olennaista tietoa, mutta pääasiassa valitsemamme näkökulma ja analyysimenetelmä ovat tuottaneet aineistostamme luotettavia tuloksia.

Lisäksi tutkielmamme yhtenä vahvuutena oli parityöskentely, joka velvoitti meitä molempia pohtimaan ja refleктоimaan havaintojamme. Tekemistämme havainnoista syntyi keskustelua, joka rikastutti tutkielmaamme. Välillä parityöskentely oli myös haastavaa, koska piti yhteen sovittaa aikataulumme ja työskentelytapojamme. Lopulta tutkielman tekeminen yhdessä opetti meille molemmille uudenlaista työskentelyä sekä yhteisöllistä kirjoittamista.

Tutkielmamme heikkouksena näemme tutkimusaineiston otosmäärän, sillä tutkittavia oli vain kahdeksan. Lisäksi aineiston takia emme voineet tutkia suoraan väkivallan kokijoiden näkemyksiä, mikä on yksi heikkous tutkielmassamme. Tutkimusetiikan kannalta aineistoa olisi voinut tarkastella myös muilla laadullisen analyysin menetelmillä kuin valitsemallamme teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Esimerkiksi diskurssianalyysi olisi voinut tuottaa vielä enemmän pohdintaa saaduista tuloksista. Seuraavaksi esitämme vielä muutamia eri jatkotutkimusehdotuksia, jotka ovat syntyneet tutkielmamme pohjalta.

Väkivaltatutkimuksessa tiedetään, että apua haetaan useimmiten vasta väkivallan jatkuttua pitkään (Husso ym. 2021, 357). Esimerkiksi Helsingissä on kehitetty terveyskeskuksissa käytettävä PAKE-lomake, jota hyödynnetään työvälineenä väkivallan ja sen vammojen dokumentoinnissa sekä puheeksi ottamisessa. Tiedon välittyminen eri asiantuntijoiden välillä on parantunut PAKE-lomakkeen avulla. (Hackenberg 2022, 6.) Esitämme jatkotutkimusehdotuksen siitä, että väkivaltatutkimusta pitäisi laajentaa tarkastelemaan ammattilaisten keinoja ja menetelmiä puuttua väkivaltaan. Tulostemme mukaan väkivallan kokijalla on vastuu avun hakemisesta, mikä voi johtua myös osaltaan muiden palveluiden heikosta väkivaltaan puuttumisesta. Eri alan ammattilaiset tarvitsevat tukea ja koulutusta väkivallan puuttumiseen jo opintojen sekä myös työelämän aikana.

Piispa ja October (2017) ovat todenneet sosiaali- ja terveydenhuollon- ja maakuntauudistuksen aiheuttavan haasteen väkivaltaan liittyvän MARAK-toimintamallin käytölle. Maakuntauudistukseen tulee sisältyä jatkossakin väkivaltaa koskevia seulontoja sekä siihen liittyviä selvitystöitä, jotta ihmisten tasavertainen kohtelu toteutuisi valtakunnallisesti. (Piispa & October 2017, 311.) Vuonna 2023 Suomessa sote- palvelut ja pelastustoimi siirtyvät hyvinvointialueille, mikä on laaja uudistus ja se vaikuttaa julkisen sektorin väkivaltatyön palveluiden järjestämiseen. Yhteiskuntamme on murrosvaiheessa, eikä väkivaltaan puuttuminen saa unohtua tai jäädä piiloon palvelurakenteiden muuttuessa. Tätä laajaa palvelurakennemuutosta ja siellä olevia väkivaltatyön palveluita olisi tärkeää tutkia jo muutoksen alkuvaiheessa sekä seuraavien lähivuosien aikana, sillä palvelurakenteissa tapahtuvat muutokset horjuttavat väistämättä myös väkivaltatyön palveluita.

Yhtäältä olisi mielenkiintoista jatkaa lähisuhdeväkivaltatutkimuksessa toimijuuden tarkastelua väkivallan kokijoiden kohdalla. Tutkielmamme tarjosi pienen raapaisun tästä aihepiiristä, mutta sitä voisi jatkaa vielä esimerkiksi turvakotiasiakkaiden keskuudessa. Lisäksi väkivallan kokijoiden moninaisuuteen tulisi kiinnittää entisestään huomiota, koska naisten lisäksi lähisuhdeväkivaltaa kokevat miehet ja muihin vähemmistöryhmiin kuuluvat ihmiset.

Lähisuhdeväkivallasta on julkaistu ajankohtaista tietoa kansallisella tasolla (esim. Hackenberg 2022; Siltala ym. 2022). Tuoreessa kansallisessa väestöpohjaisessa tutkimuksessa (Siltala ym. 2022, 75) osoitettiin, että lähisuhdeväkivaltaa kohdanneet hyödyntävät enemmän sosiaali-, terveys- ja oikeuspalveluita kuin ei-lähisuhdeväkivaltaa kokeneet väestössämme. Hackenbergin (2022) mukaan myös lähisuhdeväkivaltaa kokeneet käyttävät runsaasti eri terveydenhuollon palveluita, sillä etenkin päivystyskäynnit korostuvat heidän kohdallaan muun muassa fyysisten ja psyykkisten oireiluiden vuoksi. Lähisuhdeväkivallasta aiheutuneiden vammojen takia päivystykseen hakeutuneet ovat suuremmassa riskissä joutua uudelleen väkivallan kohteeksi tai, esimerkiksi henkirikoksen uhriksi. (Hackenberg 2022, 6, 10.) Vuosittain naisten kohtaamasta fyysisestä väkivallasta lähisuhteissa aiheutuu yhteiskunnallemme lisäkustannuksia noin 150 miljoonan euron verran (Siltala ym. 2022, 84–85). On perusteltua kysyä, onko yhteiskunnallamme varaa näin mittaviin kustannuksiin?

Tänä syksynä julkaistussa väitöskirjassa Sisko Piippo (2022, 147–148) on pohtinut tämänhetkistä väkivaltatyön opetusta sosiaalityön tutkinto-ohjelmissa ja sen riittävyttä. Siltala kollegoidensa (2022) kanssa laativat väestöpohjaa koskettaneessa tutkimuksessa erinäisiä suosituksia lähisuhdeväkivaltaan puuttumisesta. Yksi suosituksista koskee sitä, että kaikissa sosiaali-, terveydenhuollon- ja oikeudellisten alojen peruskoulutuksissa tulisi jatkossa olla opetusta väkivaltatyöstä, jotta väkivaltaan osattaisiin puuttua tulevaisuudessa entistä paremmin. (Siltala ym. 2022, 93.) Tulevina sosiaalihuollon asiantuntijoina toivomme kyseisen suosituksen toteutuvan, sillä tämänhetkinen opetus väkivaltatyöstä sosiaalityön tutkinto-ohjelmassa jää vähäiseksi.

Ronkainen (2008, 397) on jo 2000-luvun lopussa puhunut yhteiskuntamme heikkoudesta tunnistaa väkivallan kokijoille asetettua vastuuta koko väkivallan tapahtumisesta, sillä toimijuutta on edellytetty väkivaltaa kohdanneilta ja muilta auttavilta järjestöiltä ennemmin kuin julkiselta taholta. Aloitimme tutkielman Suvi Ronkaisen (2006) lainauksella, jossa hän rinnasti väkivallan ja alkoholinkäytön suomalaisuuteen kuuluvina piirteinä. Päätämme tutkielman näkemykseen siitä, että yhteiskuntamme tulee huolehtia yhdenvertaisesta avun tarjoamisesta jokaiselle väkivaltaa kohdanneelle henkilölle iästä, sukupuolesta tai asuinpaikasta riippumatta, eikä hiljaa hyväksyä väkivaltaa suomalaisuuteen kuuluvaksi asiaksi.

LÄHTEET

- Adams, A., Tolman, R., Bybee, D., Sullivan, C. & Kennedy, A. (2013). The impact of intimate partner violence on low-income women's economic well-being: The mediating role of job stability. *Violence Against Women*, 18 (12), 1345–1367.
- Aho, K. & Backman, E. (2018). Toimijuus romaninaisten arjen kuvauksissa. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Ahola, T. & Ahola, M. (2016). Väkivallasta turvallisuuteen. Helsinki: Lyhytterapiainstituutti Oy.
- Bacchus, L. J., Ranganathan, M., Watts, C. & Devries, K. (2018). Recent intimate partner violence against women and health: a systematic review and meta-analysis of cohort studies. *BMJ Open*, 8, 1–20.
- Bennett, L., Riger, S., Schewe, P., Howard, A. & Wasco, S. (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.
- Berger, P. & Luckmann, T. (1994). Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen – Tiedonsosiologinen tutkielma. Suom. Vesa Raiskila. Helsinki: Gaudeamus.
- Bildjuschkin, K., Ewalds, H., Hietamäki, J., Kettunen, H., Koivula, T., Mäkelä, J., Nipuli, S., October, M., Peltonen, J. & Siukola, R. (2020). Väkivaltakäsitteiden sanasto. Työpaperi 1/2020. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus.
- Birchall, J., McCarthy, L., Samuel, M. & Davidge, S. (2021). The Domestic Abuse Report 2021. The Annual Audit. Bristol: Women's Aid.
- Bonomi, A., Thompson, R., Anderson, M., Reid, R., Carrell, D., Dimer, J. & Rivara, F. (2006). Intimate partner violence and women's physical, mental and social functioning. *American Journal of Preventive Medicine*, 30(6), 458–466.
- Cambell, A. M. (2020). An increasing risk of family violence during the Covid-19 pandemic: Strengthening community collaborations to save lives. *Forensic Science International: Reports* 2: 100089.
- Campbell, J. (2002). Health consequences of intimate partner violence. *The Lancet* 359, 1331–1336.
- Cho, H., Shamrova, D., Han, J.-B. & Levchenko, P. (2020). Patterns on intimate partner violence victimization and survivors' help-seeking. *Journal of interpersonal violence*, 35(21-22), 4558–4582.
- Coker, A., Davis, K., Arias, I., Desai, S., Sanderson, M., Brandt, H. & Smith, P. (2002). Physical and mental health effects of intimate partner violence for men and women. *American Journal of Preventive Medicine* 23(4), 260–268.
- Colvin, M., Pruett, J., Young, S. & Holosko, M. (2017). An exploratory case study of a sexual assault telephone hotline: training and practice implications. *Violence Against Women*, 23(8), 973–992.
- Costa, E. & Gomes, S. (2018). Social support and Self-esteem moderate the relation between intimate partner violence and depression and anxiety symptoms. *Journal of Family Violence*, 33, 355–368.

- Danielsson P. & Näsi M. (2020). Suomalaiset väkivallan ja omaisuusrikosten kohteena 2019 – Kansallisen rikosuhritutkimuksen tuloksia. Katsauksia 43/2020. Helsinki: Helsingin yliopisto, Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti. Saatavilla: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/319010/Katsauksia_43_Danielsson_Näsi_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y. Viitattu 12.10.2021.
- Doyal, L. & Gough, I. (1991.) A theory of human need. Macmillan Press.
- Ensi- ja turvakotienliitto (2022). Turvakodit ja väkivallan ehkäisy. Saatavilla <https://ensijaturvakotienliitto.fi/tietoa-liitosta/nain-me-autamme/turvakodit-muu-vakivaltatyo/>, luettu 18.1.2022.
- Essel, S. Rantanen, T. Rossinen, J. (2017). Väkivaltarikokset. Teoksessa: Åberg, L. & Kjällman, P. (2017). Rikoksen uhrin käsikirja (3., uudistettu painos.). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Eteläpelto, A., Heiskanen, T. & Collin, K. (2011). Vallan ja toimijuuden monisäikeisyys. Teoksessa A. Eteläpelto, T. Heiskanen & K. Collin (toim.), Valta ja toimijuus aikuiskasvatuksessa. Aikuiskasvatuksen 49. vuosikirja. Vantaa: Kansanvalistusseura.
- Euroopan neuvoston yleissopimus (2011). Euroopan neuvoston yleissopimus naisiin kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan ehkäisemisestä ja torjumisesta. Istanbul, 11. Council of Europe Treaty Series – No. 210.
- Ewalds, H., Karjalainen, R. & Peltonen, J. (2019). Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuositukset. Ohjaus nro 5/2019. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Faden, R. R. Beauchamp, T. L & King, N. M. P. (1986). A history of informed consent. Oxford University Press.
- Fagerlund, M. (2016). Lähisuhdeväkivalta poliisin perheväkivaltatehtävillä. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 123. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu.
- FRA (European Union Agency for Fundamental Rights) (2014). Violence against women: an EU- wide survey. Main results. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Giddens, A. (1984). The constitution of society: Outline of the theory of structuration. Polity Press.
- Greimas, A. J. and J. Courtés (1982). Semiotics and language: An analytical dictionary. Bloomington, Ind.: Indiana University Press.
- GREVIO (2019). Baseline Evaluation Report Finland. GREVIO/Inf(2019)9.
- Grossmann, J., Shor, R., Schaefer, K. & Bennett Cattaneo, L. (2019). Development of a tool to assess client-centered practice on a domestic violence hotline. Journal of Social Work 19(1), 102–120.
- Günther, K. & Hasanen, K. Tutkimuksen Kulku. Teoksessa J. Vuori (toim.), Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja 2021. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus>. Viitattu 03.11.2021
- Hackenberg, E. (2022). Trauma-informed care for injuries after intimate partner violence. Väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto, lääketieteellinen tiedekunta.

- Hamadani, J. D., Hasan, M. I., Baldi, A. J., Hossain, S. J. & Shiraji, S. (2020). Immediate impact of stay-at-home orders to control COVID-19 transmission on socioeconomic conditions, food insecurity, mental health, and intimate partner violence in Bangladeshi women and their families: an interrupted time series. *Lancet* 8(11), 1380–1389.
- Heiskanen, M. & Ruuskanen, E. (2010). Tuhansien iskujen maa - Miesten kokema väkivalta Suomessa. Julkaisusarja No. 66. Helsinki: Yhdistyneiden Kansakuntien yhteydessä toimiva Euroopan Kriminaalipolitiikan Instituutti (Heuni).
- Hietämäki, J., Kaipainen, S., Seppälä, T. & Ewalds, H. (2020). Nollalinjan puhelinalue auttaa lähisuhdeväkivaltaa kokevia: Tulokset, arviointi ja suositukset. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
- Hietämäki, J., Peltonen, J. & Haapakangas, K. (2020). Turvallisuus ja lähisuhdeväkivalta. Teoksessa L. Kestilä, V. Härmä & P. Rissanen (toim.), Covid-19-epidemian vaikutukset hyvinvointiin, palvelujärjestelmään ja kansantalouteen. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 64–72.
- Hietämäki, J., Kaittila, A., Tuominen, J., Vuorenmaa, M., Husso, M., Peltonen J. & Karhinen-Soppi, A. (2021). Lähisuhdeväkivalta koronapandemian aikana vauvaperheiden vanhemmilla ja Nollalinjan auttavan puhelimen keskusteluissa. Tutkimuksesta tiiviisti 2/2021. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Hietämäki, J. & Paukkunen, T. (2021a). Lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden auttavat puhelimet: Kartoittava kirjallisuuskatsaus. *Yhteiskuntapolitiikka*, 86(3), 334–343.
- Hietämäki, J. & Paukkunen, T. (2021b): Lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden auttavat puhelimet. Kartoittava kirjallisuuskatsaus. Liitteet. Saatavilla: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142697/YP2103_Hietam%E4ki&Paukkunen_liitetaulukot_1-2.pdf?sequence=8
- Hietanen, A. & Ojanen, M. (2016). Parisuhdeväkivalta työtä tekevien työntekijöiden toimijuus ja toimijuuden ristiriidat. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Hintikka, S. (2017). Uhrin traumaattinen kriisi. Teoksessa L. Åberg. (toim.), *Rikoksen uhrin käsikirja*. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Hitlin, S. & Elder, G. H. Jr. (2007). Time, Self, and the Curiously Abstract Concept of Agency. *Sociological Theory* 25(2), 170–191. Saatavilla <https://onlinelibrary-wiley-com.ezproxy.jyu.fi/doi/epdf/10.1111/j.1467-9558.2007.00303.x>, luettu 28.10.2021.
- Holma, J. & Partanen, T. (2008). Lähisuhdeväkivalta tutkimuskohteena. Teoksessa E. Sevón & M. Notko (toim.), *Perhesuhteet puntarissa*. Tampere: Tammer-paino.
- Hong Chui, W. & Ford, D. (2012). Crisis intervention as Common Practice. Teoksessa P. Stepney & D. Ford (toim.), *Social Work Models, Methods and Theories – A Framework for Practice*, 2. Painos. Russel House.
- Husso, M., Hyväri, E., Kaittila, A., Hietämäki, J., Karhinen-Soppi, A., Kekkonen, O. & Tuominen, J. (2021). Korona, koti ja kontrolli: väkivalta työntekijöiden

- näkemyksiä lähisuhdeväkivallan kohteina olleiden avun saamisen haasteista korona-aikana. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 58, 349–360.
- Husso, M. (2003). *Parisuhdeväkivalta - Lyötyjen aika ja tila*. Tampere: Vastapaino.
- Husso, M. & Virkki, T. (2008). Sukupuolittunut luottamus ja väkivalta parisuhteissa. Teoksessa E. Sevón & M. Notko (toim.), *Perhesuhteet puntarissa*. Tampere: Tammer-paino.
- Jagow-France, Desiree A. (2009.) *Domestic violence survivors experience of psycho-educational career group: A qualitative study*. Theses and Dissertations. Saatavilla: <https://commons.und.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1530&context=theses>, luettu 11.05.2022.
- Jokinen, A. (2022). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat. Teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Saatavilla: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-nakokulmat/>, luettu 17.8.2022.
- Jyrkämä, J. (2008). Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä - hahmottelua teoreettis-metodologiseksi viitekehyykseksi. *Gerontologia* 4/2008, 190-203.
- Jyrkämä, J. (2007). Toimijuus ja toimintatilanteet - aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen. Teoksessa M. Seppänen, A. Karisto & T. Kröger (toim.), *Vanhuus ja sosiaalityö - sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä*. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Kaysen, D., Dillworth, T., Simpson, T., Waldrop, A., Larimer, M. & Resick, P. (2007). Domestic violence and alcohol use: Trauma-related symptoms and motives for drinking. *Addictive Behaviors* 32, 1272–1283.
- Keskinen, S. (2005). *Perheammattilaiset ja väkivaltatyön ristiriidat – sukupuoli, valta ja kielelliset käytännöt*. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Kim, H. J., Atteraya, M. S. & Yoo, H. Y. (2019). Women’s agency freedom through empowerment against domestic violence: Evidence from Nepal. *International social work*, 62(3), 1088–1103.
- Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., Zwi, A. B. & Lozano, R. (2002). *World report on violence and health*. Geneva: World Health Organization. Saatavilla: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42495/9241545615_eng.pdf;jsessionid=4CA94CA9F777C14A6A63C6F28430E147?sequence=1, luettu 11.10.2021.
- Kulkarni, S. J., Bell, H. & Rhodes, D. M. (2012). Back to Basics: Essential Qualities of Services for Survivors of Intimate partner violence. *Violence against women* 18(1), 85–101.
- Kyllönen-Saarnio, E. & Nurmi, R. (2005). *Maahanmuuttajanaiset ja väkivalta - Opas sosiaali- ja terveysalan auttamistyöhön*. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2005:15. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Kääriäinen, J. (2006). Väkivalta ja apuun turvautuminen. Teoksessa Piispa, & Heiskanen, M. Kääriäinen, J. & Siren, R. (toim.), *Naisiin kohdistunut väkivalta 2005*. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 225. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. 103–122.

- Lehti, M. (2020): Henkirikoskatsaus 2020. Helsinki: Helsingin yliopisto, Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti. Saatavilla: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/319479/Katsauksia_41_Lehti_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, luettu 2.11.2021.
- Lidman, S. (2021) Onko reitti selvä? Naisiin kohdistuva väkivalta ja ihmisoikeusvelvoitteiden toteutuminen kunnissa –Amnestyn seurantatutkimus. Helsinki: Amnesty International, Suomen osasto.
- Madhok, S., Phillips, A. & Wilson, K. (2013). Gender, agency and coercion. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Matheson, F. I., Daoud, N., Hamilton-Wright, S., Borenstein, H., Pedersen, C. & O'Campo, P. (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.
- Meisel, J., Chandler, D. & Rienzi, B. (2003). Domestic violence prevalence and effects on employment in two California TANF populations. *Violence Against Women*, 9, 1191–1212.
- Miller, E. & McCaw, B. (2019). Intimate Partner Violence. Review Article. *The New England Journal of Medicine*, 380(9), 850–857.
- Monika-Naiset liitto ry, Kriisikeskus Monika (2022). Saatavilla <https://monikanaiset.fi/kriisikeskus-monika/>, luettu 18.1.2022.
- Mäkeläinen, T. Husso, M. Mäntysaari, M. Notko, M. Virkki, T. (2012): Tukitoimenpiteet lähisuhdeväkivaltaa kokeneille naisille. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:11. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavilla <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72735/URN%3aNBN%3afi-fe201504226594.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, luettu 20.4.2022.
- Naisten linja (2019). Naisten linja Suomessa ry – Kvinnolinjen i Finland rf. VUOSIKERTOMUS 2019. Saatavilla <https://docplayer.fi/211514218-Vuosikertomus-2019-naisten-puolella-vakivaltaa-vastaan-nyt-ja-aina.html>, luettu 24.1.2022.
- Naturnen, L. Ojuri, A. Ojari, A. Hannus, R. & Mehtola, S. (2011). Veitsen terällä: Naiseus ja parisuhdeväkivalta. Ensi- ja turvakotien liitto.
- Niemi-Kiesiläinen, J. (2004). Rikosprosessi ja parisuhdeväkivalta. Helsinki: Talentum Media
- Nietola, V. (2011). Väkivaltatyö asiantuntijayhteistyönä. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia 30. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavilla: [HYPs://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/140422/A_30_ISBN_9789524931397.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/140422/A_30_ISBN_9789524931397.pdf?sequence=1&isAllowed=y), luettu 18.1.2022.
- Niklander, E., Notko, M. & Husso, M. (2019). Lähisuhdeväkivaltaan puuttuminen ja ammattilaisten koulutus sosiaali- ja terveydenhuollossa ja poliisissa. EPRAS-hankkeen arviointi. Raportti 13/2019. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL).
- Nipuli, S. (2020). THL. Lähisuhdeväkivaltaan puuttumisen ja ehkäisyn prosessit. Lähisuhdeväkivaltatyön hyvät käytännöt rakenteisiin. Sosiaali- ja

- terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:55. Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Nollalinja (2021). Tietoa Nollalinjasta. Saatavilla: < <https://nollalinja.fi/tietoa-nollalinjasta/>>, viitattu 11.10.2021.
- Notko, M., Husso, M., Piippo, S., Fagerlund, M. & Houtsonen, J. (2022). Intervening in domestic violence: interprofessional collaboration among social and health care professionals and the police. *Journal of Interprofessional Care*, 36(1), 15–23.
- Nousiainen, K. & Pentikäinen, M. (2017). Naisiin kohdistuva väkivalta ihmisoikeuskysymyksenä. Teoksessa J. Niemi, H. Kainulainen & P. Honkatukia (toim.), *Sukupuolistunut väkivalta - Oikeudellinen ja sosiaalinen ongelma*. Tallinna: Vastapaino.
- Nuotio, E. (2021). "Turvallisuuden varmistaja ja tunteiden käsittelijä" – Nollalinjan auttavan puhelimen työntekijöiden haastattelupuheessaan tuottamat työntekijäkategoriat. Pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Nyqvist, L. (2001). Väkivaltainen parisuhde, asiakkuus ja muutos. Prosessinarviointi parisuhdeväkivallasta ja turvakotien selviytymistä tukevasta asiakastyöstä. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 28. Väitöskirja, Turun yliopisto, Sosiaalipolitiikan laitos. Turku: Painosalama Oy.
- October, M. (2021). Lähisuhdeväkivalta 2019. Viranomaisten tietoon tulleen lähisuhdeväkivallan määrä kasvussa. Tilastoraportti 3/2021. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/141028/Lähisuhdeväkivalta_2019..pdf?sequence=1&isAllowed=. Viitattu 12.10.2021.
- Ojala, H., Palmu, T. & Saarinen, J. (2009). Paikalla pysyvää ja liikkeessä olevaa – Feministisiä avauksia toimijuuteen ja sukupuoleen. Teoksessa H. Ojala, T. Palmu & J. Saarinen (toim.), *Sukupuoli ja toimijuus koulutuksessa*. Tampere: Vastapaino.
- Ojuri, A. (2011). Yksilöllinen ja yhteiskunnallinen ongelma. Teoksessa R. Hannus, S. Mehtola, L. Natunen & A. Ojuri (toim.), *Veitsen terällä: Naiseus- ja parisuhdeväkivalta*. Ensi- ja turvakotien liiton raportti 13. Hämeenlinna: Ensi- ja turvakotien liitto.
- Oranen, M. (2012). Lapsi ja perheväkivalta. Teoksessa A. Söderholm & S. Kivitielä-Kallio (toim.), *Lapsen kaltoinkohtelu*. Helsinki: Duodecim, 217–238.
- Parsell, C., Eggins, E. & Marston, G. (2017). Human Agency and Social Work Research: A Systematic Search and Synthesis of Social Work Literature. *British Journal of Social Work* 47, 238–255.
- Peltonen, J. & Kaipainen, S. (2021). Turvakotipalvelut 2020 – Turvakotien asiakasmäärät laskivat. Tilastoraportti 17/2021. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Saatavilla: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142646/Tilastoraportti%2020%2028.5.2021_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y, luettu 4.2.2022.
- Piippo, S. (2022). Lähisuhdeväkivallan kohtaamisen rakenteet, käytännöt ja toimijuus sosiaalityössä. Väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, 282. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

- Piispa, M. (2011). Parisuhdeväkivallan todellisuus. Teoksessa R. Hannus, S. Mehtola, R. Natunen & A. Ojuri (toim.), *Veitsen terällä: Naiseus- ja parisuhdeväkivalta. Ensi- ja turvakotien liitto.*
- Piispa, M. & Lappinen, L. (2014). MARAK – moniammatillista apua väkivallan uhrille. Arviointiraportti. Työpaperi 21/2014. Tampere: Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos (THL).
- Piispa, M. & October, M. (2017). Vaikuttava työkalu toistuvaan parisuhdeväkivaltaan puuttumiseen. *Yhteiskuntapolitiikka* 82(3), 304–312.
- Piispa, M. & Heiskanen, M. (2017). Sukupuoli ja väkivalta tilastoissa. Teoksessa J. Niemi, H. Kainulainen & P. Honkatukia (toim.), *Sukupuolistunut väkivalta - Oikeudellinen ja sosiaalinen ongelma.* Tallinna: Vastapaino.
- Potter, L., Morris, R., Hegarty, K., García-Moreno, C. & Feder, G. (2021). Categories and health impacts of intimate partner violence in the World Health Organization multi-country study on women's health and domestic violence. *International Journal of Epidemiology*, 50 (2), 652–662.
- Raiskauskriisikeskus Tukinainen (2022). Saatavilla <https://tukinainen.fi/>, luettu 18.1.2022.
- Raz, J. (1986). *The morality of freedom.* Oxford of University Press.
- Rikoslaki (39/1889).
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=rikoslaki>
- Rikosuhripäivystys (2022). Rikosuhripäivystys yhteystiedot. Saatavilla: <https://www.riku.fi/palvelut/rikosuhripaivystys-116-006/>, luettu 24.1.2022
- Ronkainen, S. (2006). Haavoittunut kansakunta ja väkivallan toimijuus. Teoksessa M. Lohiniva-Kerkelä (toim.), *Väkivalta - Seuraamukset ja haavoittuvuus Terttu Utraisen juhla- ja muistokirja.* Helsinki: Talentum.
- Ronkainen, S. (2008). Kenen ongelma väkivalta on? *Suomalainen hyvinvointivaltio ja väkivallan toimijuus. Yhteiskuntapolitiikka* 73(4), 388–401.
- Ronkainen, S. (2017). Mitä on väkivalta? Teoksessa J. Niemi, H. Kainulainen & P. Honkatukia (toim.), *Sukupuolistunut väkivalta - Oikeudellinen ja sosiaalinen ongelma.* Tallinna: Vastapaino.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (2010). Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi.* Tampere: Vastapaino.
- Setlementti Tampere ry, Väkivalta- ja kriisityö (2022). Saatavilla: <https://www.setlementtitampere.fi/vakivaltatyo>, luettu 18.1.2022.
- Siltala, H. (2021). Family Violence as a Public Health Problem – Effects and Costs in Finnish Health Care. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.
- Siltala, H., Hisasue, T., Hietämäki, J., Saari, J., Laajasalo, T., October, M., Laitinen, H.-M. & Raitanen, J. (2022). Lähisuhdeväkivallasta aiheutuva palveluiden käyttö ja kustannukset: Terveys-, sosiaali- ja oikeuspalveluissa. Helsinki: Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:52.
- Siltala, H., Holma, J. & Hallman-Keiskoski, M. (2014). Henkisen, fyysisen ja seksuaalisen lähisuhdeväkivallan vaikutukset psykososiaaliseen hyvinvointiin. *Psykologia* 49 (02), 113–120.

- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014).
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>
- Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) (2017). Istanbulin sopimuksen toimeenpanosuunnitelma 2018–2021. Naisiin kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan torjunnan toimikunta. Julkaisuja 2017:16. Helsinki.
- Sulkunen, P. & Törrönen, J. (1997). Arvot ja modaalisuus sosiaalisen todellisuuden rakentamisessa. Teoksessa P. Sulkunen & J. Törrönen (toim.), Semioottisen sosiologian näkökulmia - Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys. Tampere: Gaudeamus.
- Suomen perustuslaki (731/1999).
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perustuslaki>
- Suomen virallinen tilasto (SVT) (2020). Rikos- ja pakkokeinotilasto [verkkójulkaisu]. ISSN=2342–9151. 15 2019. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavilla:
https://www.stat.fi/til/rpk/2019/15/rpk_2019_15_2020-06-02_tie_001_fi.html, viitattu 12.10.2021.
- Suoninen, E. (2014). Päivittäinen vuorovaikutus. Teoksessa E. Suoninen, A-M. Pirttilä-Backman, A. R. Lahikainen & M. Ahokas (toim.), Arjen sosiaalipsykologia. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Taskinen, A. (2016). Nuoren toimijuus vanhempien päihdeongelman ja lähisuhdeväkivallan läheisyydessä. Modaliteettianalyysi nuorten kirjoituksista Varjomaaailma -internetsivustolla. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- TENK, Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019). Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarvointi Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Saatavilla:
https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf, luettu 12.4.2022.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2021). Nollalinja-tutkimus – Puhelimitse tehtävä lähisuhdeväkivaltatyö. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/nollalinja-tutkimus-puhelimitse-tehtava-lahisuhdevakivaltatyo>, luettu 10.9.2022.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2022). Saatavilla:
<https://thl.fi/fi/web/vakivalta/vakivallan-muodot/lahisuhdevakivalta>, luettu 21.3.2022.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2022). Saatavilla:
<https://thl.fi/fi/web/vakivalta/apua-ja-palveluja/>, luettu 3.2.2022.
- Tilastokeskus (2022). Parisuhdeväkivallan kokemukset yleisiä Suomessa. Sukupuolistunut väkivalta ja lähisuhdeväkivalta Suomessa 2021 -tutkimuksen ennakkotuloksia. Saatavilla:
https://tilastokeskus.fi/static/media/uploads/sukupuolistunut_vakivalta_tee_masivu/parisuhdevakivallan_kokemukset_yleisia_suomessa.pdf, luettu 13.8.2022.

- Trevillion, K., Oram, S., Feder, G. & Howard, L. M. (2012). Experiences of Domestic Violence and Mental Disorders: A Systematic Review and Meta-Analysis. *PLoS ONE*, 7(12), 1-12.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Törrönen, J. (2010). Identiteettien ja subjektiasemien analyysi haastatteluaineistossa. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino.
- Ulkoministeriö (2013). Naisiin kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan ehkäisemisestä ja torjumisesta tehdyn Euroopan neuvoston yleissopimuksen voimaansaattamista valmistelleen työryhmän mietintö. Saatavilla: https://um.fi/documents/35732/48132/istanbulin_sopimuksen_ratifiointia_kasitelleen_tyoryhman_mietinto.pdf/0e50e737-2e19-eaec-b44a-2fed64278f1f?t=1559941144041, luettu 20.10.2021.
- Venäläinen, S. (2011). *Sukupuolen rakentuminen väkivaltakertomuksissa*. Pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto.
- Venäläinen, S. (2012). Viaton uhri vai vahva nainen? Väkivallan uhreina olleiden naisten sukupuolistunut identiteetti väkivaltakertomuksissa. *Naistutkimus* 2, 5-15.
- Vuori, J. *Laadullinen sisällönanalyysi*. Teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2021.
- Åberg, L. & Kjällman, P. (2017). *Esipuhe*. Teoksessa: Åberg, L. & Kjällman, P. (2017). *Rikoksen uhrin käsikirja* (3., uudistettu painos.). Jyväskylä: PS-kustannus.

LIITTEET

LIITE 1. AIKUISILLE SUUNNATTUJA VÄKIVALTATYÖN PALVELUITA

Palveluntarjoaja	Palvelu	Kohderyhmä	Sisältö	Tavoitettavuus
Ensi- ja turvakotien liitto	ensijaturvakotienliitto.fi, nettiturvakoti.fi Valtakunnallisia jäsenyhdistyksiä	Perheväkivallan kaikille osapuolille	Tukea ja apua lähisuhdeväkivallan avo-, verkko- ja turvakotipalveluissa	- Turvakotijaksot - Yksilötapaamiset - Vertaisryhmät - Puhelin- ja verkkoneuvonta - Nettiturvakoti
Setlementti Tampere ry	perhevakivalta.fi, seksuaalivakivalta.fi, didar.fi Väkivalta- ja kriisityön yksikkö, toimipiste Tampereella	Perhe- seksuaali- ja kunniaväkivallan eri osapuolille, heidän läheisille ja ammattilaisille	Lyhytaikaista kriisityötä ja keskusteluapua	Perheväkivaltaklinikka - Yksilö-, pari-, ryhmä- ja perhetyö Välitä! Seksuaaliväkivaltatyö - Kriisiapu - Ryhmätoiminta - Traumainfo Didar - Yksilö- ja perhetyö
Raiskauskriisikeskus Tukinainen ry	tukinainen.fi Valtakunnallinen, muutamia toimipisteitä Suomessa	Seksuaaliväkivallan kokijoille ja heidän läheisilleen sukupuolesta riippumatta	Terapeuttista ja juridista tukea seksuaaliväkivaltaa kokeneille	- Kriisikäynnit - Kriisiryhmät Helsingissä, Jyväskylässä ja Rovaniemellä - Seksuaalineuvonta

				<ul style="list-style-type: none"> - Puhelimitse kriisi- ja juristipäivystys
Naisten Linja ry	naistenlinja.fi Valtakunnallinen, toimipiste Helsingissä	Väkivaltaa kokeneille tai sitä pelkääville naisille ja tytöille sekä heidän läheisilleen. Digitaalista tai verkkohäirintää kokeneille	Tukea ja keskusteluapua sekä tietoisuuden lisäämistä väkivallasta	<ul style="list-style-type: none"> - Tuki- ja neuvontapuhelin ja chat-palvelu - Turvaverkko puhelin- ja chat-palvelu - Tukiryhmät verkossa ja kasvokkain Helsingissä
Monika-Naiset liitto ry	monikanaiset.fi Valtakunnallinen, kriisikeskus Monikan ja turvakoti Monan toimipisteet Helsingissä	Väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneille maahanmuuttajataustaisille naisille ja heidän lapsilleen	Psykososiaalista tukea ja kriisityötä	<ul style="list-style-type: none"> - Puhelinneuvonta - Kasvokkain, puhelimitse tai verkossa keskusteluapua - Vertaistukiryhmät - Kriisi- ja keskusteluapua turvakodissa
Suvanto ry	suvantory.fi Valtakunnallinen, toimipiste Helsingissä	Ikääntyneille väkivallan ja kaltoinkohtelun kaikille osapuolille	Keskusteluapua ja neuvontaa	<ul style="list-style-type: none"> - Yksilöllistä keskusteluapua - Vertaistukiryhmät - Puhelinpalvelu
Miessakit ry	miessakit.fi	Väkivaltaa kokeneille miehille sekä väkivallan tekijöille	Keskusteluapua	Väkivaltaa kokeneet miehet -toiminta

	Valtakunnallinen, toimipisteet Helsingissä ja Kuopiossa			<ul style="list-style-type: none"> - Kasvokkain, puhelimitse ja verkossa yksilötapaamiset - Vertaisryhmät <p>Lyömätön Linja</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kasvokkain ja verkossa yksilö-, pari- & ryhmätapaamiset
Rikosuhripäivystys (RIKU)	riku.fi Valtakunnallinen, 31 toimipistettä Suomessa	Rikoksen uhreille, heidän läheisilleen, rikosasian todistaneille ja muille ammattilaisille	Ohjausta, neuvontaa ja keskusteluapua rikosprosessin eri vaiheisiin	<ul style="list-style-type: none"> - Työskentely kasvokkain, puhelimitse tai verkossa - Rikosuhripäivystys ja juristin puhelinneuvonta - Tukihenkilö rikosprosessin aikana
Mieli ry	mieli.fi Valtakunnallinen, useita toimipisteitä Suomessa	Kaikille kriisin kohdanneille tai heidän läheiselleen	Keskusteluapua kriiseihin ja haastaviin elämäntilanteisiin	<ul style="list-style-type: none"> - Kriisipuhelin 24/7 - Yksilötapaamiset kasvokkain tai verkossa - Vertaistukiryhmät

Nollalinja	nollalinja.fi Valtakunnallinen	Lähisuhdeväkivaltaa kokeneille, heidän läheisilleen ja muille ammattilaisille	Ohjausta, neuvontaa ja kriisiapua	- Puhelinpalvelu 24/7 - Chat-palvelu
-------------------	-----------------------------------	--	--------------------------------------	---

LIITE 2. HAASTATTELURUNKO

1. Millaista on auttamistyö Nollalinjassa?
2. Mistä koostuu työn keskeisimmät elementit puhelimesta 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 tai vaikuttaa (ensisijaisesti uhrin näkökulmasta)?
 - a. Missä avun saaminen ja vaikutus näkyy?
 - b. Miten auttaminen ja vaikutus tapahtuu?
 - c. Voiko olla kielteisiä seurauksia tai 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)
 - d. mahdolliset erityistilanteet (esim. useampi keskustelija, soittajan roolit uhrina ja tekijänä)
7. Toimiiko Nollalinja parhaalla mahdollisella tavalla? Miten kuvaa, tätä lisää?
8. Työntekijän näkökulma
 - a. Mitä Nollalinjassa työskentely edellyttää työntekijältä?
 - b. Miten työssä tulevat esille työntekijän tunteet?
 - c. Mitkä asiat mahdollisesti kuormittavat ja vähentävät työn kuormitusta?
 - d. Miten kokee jaksamisen?
 - e. Missä ovat vahvuudet ja missä kokee kehittymisen tarvetta?
 - f. Toiveita ja ehdotuksia työskentelyn kehittämiseksi, koulutukseksi jne.?
9. Muu aihe?