

Sini Tverin 1800391

Sara Fager 2003799

KÄYTTÄJÄYMMÄRRYKSEN KERÄÄMINEN TUOTTEISTAMISTA VARTEN

Vera -menetelmän käyttäjäymmärrys

Opinnäytetyö

Muotoilija AMK

Palvelumuotoilu

2021



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Muotoilija (AMK)
Tekijä/Tekijät	Sara Fager / Sini Tverin
Työn nimi	Käyttäjätietojen kerääminen tuotteistamista varten – Vera -menetelmän käyttäjätietojen kerääminen
Toimeksiantaja	Sara Fager / Sini Tverin
Vuosi	Marraskuu 2021
Sivut	86 sivua, liitteitä 6 sivua
Työn ohjaaja(t)	Sanna Haapanen

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä käyttäjätietoa menetelmästä, joka on kehitetty väkivaltaa kokeneille naisille väkivallan tunnistamiseen, sekä siitä aiheutuneiden tunteiden käsittelyyn ja omien voimavarojen löytämiseen ja vahvistamiseen. Menetelmään kuuluu tunnekortit ja opaskirja, ja se on yhdistelmä edukatiivista ja luovaa toiminnallista menetelmää. Menetelmä on kehitetty alun perin väkivaltatyöntekijöiden ja heidän asiakkaidensa käyttöön.

Käyttäjätietoa kerättiin Veran kehittämistä ja tuotteistamista varten. Käyttäjätietoa kerättiin kahdelta tärkeältä kohde- ja käyttäjäryhmältä: väkivaltatyöntekijöiltä ja väkivaltaa kokeneilta naisilta. Tutkimusmenetelmiksi valikoituivat teemahaastattelu, työpaja ja luotaintutkimus. Teemahaastattelun aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä ja työpajan sekä luotaintutkimuksen aineistot analysoitiin samankaltaisuuskaavioilla. Teoriaosassa käsitellään naiseen kohdistuvaa väkivaltaa, palvelumuotoilua ja sen prosessia sekä käyttäjätietojen keräämistä. Opinnäytetyön painotus on produktiivinen ja sen kehyksenä on käytetty palvelumuotoilun tuplatimantin prosessia.

Käyttäjätiedon keräämisen tavoitteena oli selvittää mitä erilaisia tarpeita, kokemuksia, tunteita, huomioita, toiveita ja muutoksia tai kehitysehdotuksia kohderyhmät tuovat esiin ja miten tai millä tavalla tunnekortteja ja opaskirjaa tulisi kehittää, jotta ne vastaisivat paremmin käyttäjien tarpeisiin.

Opinnäytetyön tuloksena Verasta tehtiin ja siitä saatiin lukuisia huomioita, lisä- kehitys- ja muutosehdotuksia sekä erilaista palautetta, jonka perusteella teimme Veraan erilaisia lisäyksiä kuten uusia tunnekortteja uusilla aiheilla. Myös opaskirjan lisätään tehtäviä ja joitain osioita, kuten pelkotikkaita tullaan muuttamaan. Kehitysprosessin jatkuessa tulemme edelleen tekemään muutoksia ja lisäyksiä. Palvelumuotoilulle tyypillisesti pyrimme vertailemaan ja yhdistelemään aikaisempaa teoretistä tietoa tutkimusmenetelmien avulla Verasta saatuun käyttäjätietoon johtopäätösten muodostamiseksi.

Asiasanat: palvelumuotoilu, käyttäjäkeskeinen suunnittelu, käyttäjäkeskeisyys, käyttäjätutkimus, käyttäjätietojen kerääminen, naiseen kohdistuva väkivalta, väkivaltatyöntekijät, luovat menetelmät, toiminnalliset menetelmät

Degree	Bachelor of Culture and Arts
Author (authors)	Sara Fager / Sini Tverin
Thesis title	Gathering user understanding for productization - User understanding of Vera
Commissioned by	Sara Fager / Sini Tverin
Time	November 2021
Pages	86 pages, 6 pages of appendices
Supervisor	Sanna Haapanen

ABSTRACT

The objective of the thesis was to gather user understanding about a method that was developed for women who have been subjected to violence. The method was named Vera and it is a combination of an educational approach and a creative functional method. Vera consists of emotion cards and a guidebook. It was originally designed to be used in violence prevention work by professionals and their clients.

User data was collected for Vera's development and productization from two main user groups: professionals working in violence prevention and women who have been subjected to violence. The research methods selected were a thematic interview, a workshop, and a design probe. The data from the thematic interview was analysed with content analysis and the data from the workshop and the design probe were analysed using affinity diagrams. The emphasis of the thesis is productive and as its framework it uses the double diamond process of service design. The theoretical part includes topics such as violence against women, service design and its process and user understanding.

The objective of collecting the user information was to find out what different needs, experiences, feelings, comments, wishes and suggestions for changes or improvements the user groups bring out and how or in what way the emotion cards and the guidebook should be developed to better meet user needs.

As a result of the thesis, numerous comments, additions, development and change proposals were given and received about Vera, as well as various feedback, based on which we made various additions to Vera. For example, several new emotion cards with new topics were designed and some of the sections of the guidebook will be changed. As the development process continues, there will be more changes and new additions. Like generally in service design the aim was to compare and combine previous theoretical and research information with the obtained user information to form conclusions.

Keywords: service design, user-centered design, user-centeredness, user research, user understanding, violence against women, violence prevention work, creative methods, functional methods

SISÄLLYS

1	ESIPUHE.....	8
2	JOHDANTO.....	9
3	TUTKIMUSASETELMA.....	12
3.1	Yhteistyökumppanit.....	13
3.2	Opinnäytetyön aikataulu.....	14
3.3	Kohderyhmät.....	15
3.4	Tutkimuksen viitekehys ja käsitekartta.....	15
3.5	Tutkimuskysymykset.....	18
3.6	Tekijät ja työnjako.....	18
3.6.1	Sini kertoo Sarasta.....	19
3.6.2	Sara kertoo Sinistä.....	19
4	AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET.....	20
4.1	Tukea väkivaltaa kohdanneille naisille – tunnekortit ja opaskirja.....	20
4.2	Lähisuhdeväkivaltatyön ja -palveluiden kehittämispisteitä.....	21
4.3	Kuvakortit tunnetyöskentelyn apuna äitiys- ja neuvolatyössä.....	22
5	NAISIIN KOHDISTUVA VÄKIVALTA.....	23
5.1	Väkivallan sukupuolittuneisuus.....	24
5.2	Väkivallan muodot.....	25
5.3	Miesten naiseen kohdistama parisuhdeväkivalta ilmiönä.....	29
5.4	Väkivallan seuraukset sen kokijalle.....	32
5.5	Väkivallan aiheuttamat tunteet.....	34
6	VÄKIVALTATYÖ.....	34
6.1	Väkivaltaa kokeneen auttaminen ja väkivallasta selviytyminen.....	35
6.2	Luovat toiminnalliset menetelmät.....	37
6.3	Toiminnalliset menetelmät väkivaltatyössä.....	38
7	PALVELUMUOTOILU.....	38

7.1	Palvelumuotoiluprosessi	39
7.2	Juha Tuulaniemen palvelumuotoiluprosessi	40
7.3	Tuplatimantti	41
7.4	Käyttäjäymmärrys	43
8	TUTKIMUSMENETELMÄT	45
8.1	Työpaja	45
8.2	Työpajan kulku	45
8.3	Teemahaastattelu	47
8.4	Teemahaastattelun kulku	48
8.5	Luotaintutkimus	49
8.6	Luotaintutkimuksen kulku	49
8.7	Sisällönanalyysi	50
8.8	Samankaltaisuuskaavio	52
9	TULOKSET	52
9.1	Työpaja	53
9.2	Teemahaastattelu	60
9.2.1	Opaskirjan ja tunnekorttien käyttö asiakastapaamisissa	62
9.2.2	Kenelle opaskirjasta ja tunnekorteista on hyötyä	63
9.2.3	Tunnekorttien kuvitus	64
9.3	Luotaintutkimus	66
10	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS	70
11	JOHTOPÄÄTÖKSET	72
11.1	Symboliikka	73
11.2	Tunteet	74
11.3	Puheeksi ottaminen, vuorovaikutus ja voimavarat	79
11.4	Selviytymisprosessin ja luovan prosessin vaiheet	81
11.5	Monikulttuurillisuus ja monimuotoisuus	82

11.6 Opaskirjan muutokset.....	83
11.7 Veran käyttöön opastava koulutus.....	85
12 POHDINTA.....	86
LÄHTEET.....	87

KUVALUETTELO

TAULUKKOLUETTELO

LIITTEET

Liite 1. Sisällönanalyysi, Käyttö

Liite 2. Sisällönanalyysi, Käyttäjät

Liite 3. Sisällönanalyysi, Aiheet

Liite 4. Sisällönanalyysi, Muoto

Liite 5. Esimerkkejä opaskirjasta

Liite 6. Esimerkkejä tunnekorteista

KÄSITELUETTELO

Naisiin kohdistuva väkivalta - Violence against women

Naisiin kohdistuva väkivalta on väkivaltaa, joka kohdistuu naisiin heidän sukupuolensa takia. Naisiin kohdistuvalla väkivallalla tarkoitetaan esimerkiksi naisiin kohdistuvaa seksuaalista väkivaltaa kuten raiskauksia, sukupuoleen perustuvaa häirintää, naisilla käytävää kauppaa, prostituutioon pakottamista, sukuelinten silpomista, perheen kunniaan perustuvaa väkivaltaa, murhia, pahoinpitelyitä sekä lähisuhteissa tapahtuvaa väkivaltaa. Naisiin kohdistuva väkivallalla uhkailu on myös naisiin kohdistuvaa väkivaltaa. (THL 2019).

Symboliikka - Symbolism

Symboliikalla tarkoitetaan vertauskuvallisuutta sekä merkitysten antamista ja tutkimista (Tieteen termipankki s.a; Koukkunen 2002).

Tuotteistaminen - Productization

Tuotteistamisella tarkoitetaan työprosessia, jossa tuotteesta tai palvelusta kehitetään markkina kelpoinen (Tuotteistaminen s.a).

Tunnekortit – Emotion cards

Tunnekortit ovat erilaisia kuvakortteja, jotka on tarkoitettu erityisesti tunnetyöskentelyyn. Käyttäjälle kuvakortit mahdollistavat syvällisemmän ja laajemman tunteiden läpi käymisen. Kuvien avulla on helpompaa sanoittaa, tunnistaa ja ilmaista tunteita. Korttien kanssa voi työskennellä kahdenkeskisissä tilanteissa tai ryhmätilanteissa. (MIELI s.a.)

Voimavarat - Resources

Voimavarat tarkoittavat asioita, jotka tuovat elämään jaksamista ja tarmoa. Voimavarat antavat uskoa siihen, että kykenee vaikuttamaan oman elämään, silloinkin kun kohtaa elämän vaikeimpia haasteita. (Terveyskylä 2020.)

Väkivaltatyö - Violence prevention work

Väkivaltatyö sisältää erilaista psykososiaalista työtä väkivallan tekijöiden, väkivaltaa kokeneiden ja heidän läheistensä kanssa ja siinä käytetään muun muassa psykoedukatiivisia, kriisi-työn ja psykoterapian menetelmiä. Väkivaltatyöllä on useita tavoitteita, kuten väkivallan ennaltaehkäisy, väkivallan loppuminen, väkivallasta aiheutuneiden haittojen pienentäminen ja voimavarojen löytyminen ja hyvinvoinnin lisääntyminen. (Bechinsky & Kiviniemi 2017.)

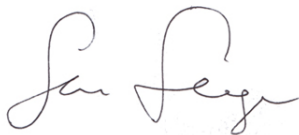
1 ESIPUHE

Opinnäytetyön tekeminen oli tavallista pidempi prosessi aiheen laajuuden takia ja se kesti yhteensä noin vuoden. Veran kehittämisen lopullisena tavoitteena on saada käyttöön menetelmä, josta on väkivaltatyöntekijöille ammatillista hyötyä mutta eritoten haluamme, että Veran avulla väkivaltaa kokeneet naiset saisivat kokemuksilleen uusia ilmaisumuotoja, kokisivat itsensä nähdyksi, kuulluksi ja validoiduiksi. Haluamme, että menetelmästä olisi apua kokemusten käsittelyyn heidän tiellään kohti toipumista. Koetusta väkivallasta puhuminen ei ole helppoa, ja siksi haluammekin kiittää erityisesti niitä kaikkia väkivaltaa kokeneita naisia, jotka ovat kertoneet meille tarinansa, avanneet meille heidän kokemuksiaan, tilanteitaan ja tunteitaan. Kiitämme myös Espoon Lyömätöntä Linjaa ja sieltä eritoten Teija Huovilaa sekä Naisten Linjan kahta osallistujaa Rauni Kortosalmea ja Minna Selänniemeä sekä Tarja Puumalaista Pääkaupunkiseudun turvakodista ja Kaisa Roimolaa Lahden turvakodista. Kiitämme edellä mainittuja henkilöitä yhteistyöstä, ammattitaidon jakamisesta, tuesta ja rakentavasta kritiikistä. Kaikki osallistajat ovat auttaneet meitä saavuttamaan sellaisen ymmärryksen, jonka pohjalta olemme valmiita siirtymään Veran kehittämisen seuraavaan vaiheeseen, eli muutoksien toteuttamiseen. Vera julkaistaan markkinoille todennäköisesti vuoden 2022 aikana, toivottavasti jo ennen vuoden 2022 kesää.

Kiitämme kaikkia tässä työssä mukana olleita ja meitä tukeneita, ja toivomme, että työstämme on hyötyä nyt ja tulevaisuudessa.

Sara Fager 22.11.2021

Sini Tverin 22.11.2021



2 JOHDANTO

Idea opinnäytetyöstä tuli meille toisen opinnäyteyöntekijän, Sara Fagerin aiemmasta projektista Pääkaupungin turvakoti ry:llä, jossa hän oli mukana vuonna 2018. Projekti liittyi naisiin kohdistuvaan väkivaltaan ja heille suunnattuihin palveluihin sekä tukimenetelmiin. Projektista syntyi Sini Mikkolan (2018) opinnäytetyö ja menetelmä, johon kuuluu opaskirja sekä tunnekortit, (ks. liite 5, liite 6), joissa väkivallasta aiheutuneita tunteita käsitellään kuvakorttien ja erilaisten tehtävien avulla. Menetelmä oli kehittämisen jälkeen käytössä kahdessa eri turvakodissa, mutta käyttäjien mukaan tilausta muualle varmasti olisi, mikäli tuotteesta tiedettäisiin ja se olisi suunniteltu laajemmalle kohderyhmälle. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä käyttäjätietoa, jotta menetelmää voisi kehittää edelleen ja viimeistellä eli tuotteistaa valmiiksi tuotteeksi. Opinnäytetyöllä ei ole erillistä toimeksiantajaa ja emme ole saaneet rahoitusta tai muita palkkioita työn toteuttamisesta.

Kehitystyön aikana nimesimme menetelmän ja siitä tuli nimeltään Vera - tunnekortit ja opaskirja väkivaltaa kokeneille naisille väkivallan tunnistamiseen sekä siitä aiheutuneiden tunteiden käsittelyyn ja omien voimavarojen löytämiseen sekä vahvistamiseen. Vera on yhdistelmä edukatiivista ja luovaa toiminnallista menetelmää. Esimerkkinä kuva yhdestä tunnekortista (kuva 1, s. 10) ja opaskirjan kannesta (kuva 2, s. 11).



Kuva 1. Tunnekortti "Syylistäminen" (Fager & Tverin 2020)

Opaskirja on tehty A5 kokoiselle paperille ja sinä on kierretaitto. Tunnekortit on maalattu vesiväreillä ja tuotu sen jälkeen digitaaliseen muotoon painattamista varten ja ne ovat kooltaan 15 x 11 senttimetriä.



Kuvat 2. Vera opaskirjan kansi (Fager 2021)

Opinnäytetyön taustalla on tärkeä aihe; naisiin kohdistuva väkivalta. Naisiin kohdistuva väkivalta on vaiettu asia, mutta Suomessa hyvinkin laaja ilmiö (Kellman 2020). FRA:n eli European Union Agency for Fundamental Rights tekemän tutkimuksen (2014, 19 - 20) mukaan joka kolmas nainen kokee elämänsä aikana fyysistä tai seksuaalista väkivaltaa, suomalaisista naisista 53 prosenttia oli kokenut jonkin muotoista parisuhdeväkivaltaa ja Euroopan maihin verrattuna Suomi naisille EU:n toiseksi väkivaltaisim maa.

Naisiin kohdistuva väkivalta on siis vakava ja yleinen ongelma Suomessa ja toiveemme olisi, että opaskirjan ja tunnekorttien avulla auttajat ja avuntarvitsijat saisivat yhden työkalun lisää vaikean asian käsittelyyn. Opaskirja ja tunnekortit ovat väkivaltatyöntekijöille työväline, joista he hyötyvät asiakkaidensa

kanssa. Niin kuin monessa erityisasiantuntijuutta vaativassa työssä, myös väkivaltatyössä on paljon hiljaiseen tietoon pohjautuvaa osaamista. Yhteiskehitämällä tätä menetelmää väkivaltatyöntekijöiden kanssa voimme jakaa ammattilaisten tietotaitoa ja osaamista menetelmän avulla yhä laajemmalle (Mitä on palvelujen tuotteistaminen? 2020).

Opinnäytetyön lukijan, joka käyttää Veran opaskirjaa tulee huomioida, että suunniteltujen muutoksien toteuttamisen jälkeen tässä opinnäytetyössä mainitut opaskirjan sivunumerot eivät välttämättä enää pidä paikkaansa.

3 TUTKIMUSASETELMA

Opinnäytetyön painotus on produktiivinen. Tarkoituksena on kerätä opaskirjasta ja tunnekorteista sekä niiden käytöstä käyttäjätietoa- ja ymmärrystä, jonka perusteella opaskirja ja tunnekortit voidaan viimeistellä myytäväksi tuotteeksi eli tuotteistaa.

Teoriaosassa käsittelemme naiseen kohdistuvaa väkivaltaa, joka on tässä työssä olennainen osa Veraa sekä käyttäjä- ja asiakasymmärrystä ja koko muotoiluprosessia. Työn tutkimuksellinen osuus käsittää Veran käyttäjätutkimusta, jota on tehty kolmella eri menetelmällä. Lyömättömässä Linjassa on järjestetty työpaja väkivaltaa kokeneille naisille, Naisten Linjan kahden työntekijän kanssa on toteutettu Luotain- tyyppinen tutkimus ja kahta Veraa käyttänyttä turvakodin työntekijää on haastateltu.

Lopullisena, opinnäytetyön jälkeisenä tavoitteena on siis kehittää Veraa niin, että se vastaa paremmin käyttäjien tarpeisiin ja tehdä siitä valmis tuotteistettu versio, jotta työväline saataisiin käyttöön mahdollisimman monelle väkivaltatyötä tekeväälle taholle ja heidän asiakkailleen. Jatkossa pyrimme markkinoimaan tuotetta ammattilaisten käyttöön esimerkiksi järjestöille, sosiaali- ja terveydenhuollolle, terveyden ja hyvinvoinninlaitokselle ja erilaisille mielenterveysyhtiöille tarjoaville palveluille, kuten terapiaa tarjoaville yrityksille, jotta isompi asiakaskunta löytää tuotteen helpommin.

3.1 Yhteistyökumppanit

Veran kehitystyössä on ollut mukana työntekijöitä Pääkaupunkiseudun Turvakoti ry:stä, Lahden Turvakoti ry:stä, Espoon Lyömätön Linja ry:stä sekä Naisten Linja ry:stä.

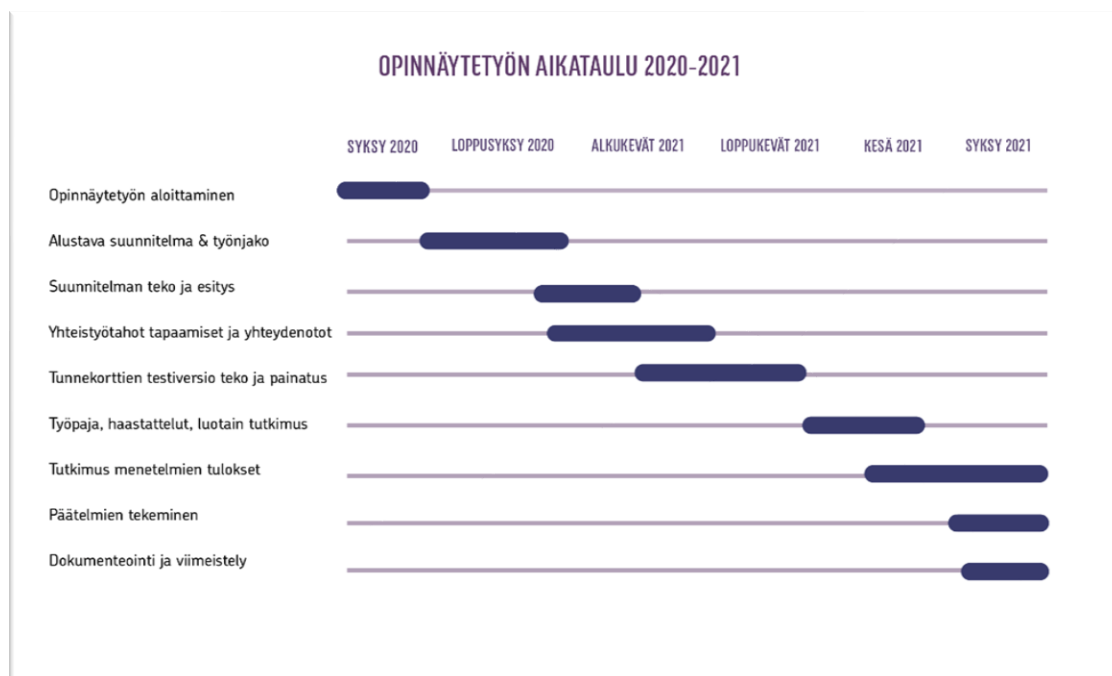
Turvakoti tarjoaa lyhytaikaista turvapaikkaa, suojaa väkivallalta ja apua väkivallan loppumiseksi, ammatillista tukea, kriisiapua sekä neuvontaa ja ohjausta (Turvakodit s.a). Pääkaupunkiseudun turvakoti ry oli mukana Veran luomisessa vuonna 2018 (Mikkola 2018). Tähän opinnäytetyöhön haastateltiin kahta turvakodin työntekijää, jotka olivat käyttäneet Veraa omassa työssään. Toinen näistä työntekijöistä on työskennellyt ja käyttänyt Veraa myös turvakoti Monassa, joka on osa Monika-naiset liitto ry:tä, jonka tarkoitus on auttaa maahanmuuttajataustaisia naisia (Monikanaiset s.a).

Lyömätön Linja on espoolainen yhdistys, joka tarjoaa ensisijaisesti palveluja miehille, jotka ovat käyttäneet, käyttävät tai pelkäävät käyttävänsä väkivaltaa lähisuhteissaan. Lyömätön Linja tarjoaa myös paritapaamisia sekä yksilötapaamisia ja vertaisryhmätoimintaa väkivaltaa kokeneille, eli yleisimmin miehen kumppanille. (Lyömätön Linja s.a.) Lyömätön Linja oli mukana Veran kehitystyössä tarjoamalla meille mahdollisuuden kerätä käyttäjätietoa ja palautetta väkivaltaa kokeneiden naisten vertaisryhmästä. Lisäksi saimme palautetta Verasta ammattilaisilta, jotka työskentelevät väkivaltaa kokeneiden naisten kanssa.

Naisten Linja on vuonna 1999 perustettu yhdistys, jonka ovat perustaneet väkivallan kokijat. Yhdistyksen tarkoituksena on tarjota matalan kynnyksen apua ja auttaa väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneita naisia tarjoamalla erilaisia tukipalveluita. Tarkoituksena on myös tuoda ilmi naisiin kohdistuvaa väkivaltaa yhteiskunnallisena ilmiönä, siihen johtavia asenteita ja rakenteita sekä toimia yhteiskunnallisena vaikuttajana edistämällä naisten tasa-arvoa ja oikeuksia. (Naisten Linja s.a.) Naisten Linjalta kehitysyhteistyöhön osallistui kaksi yhdistyksen henkilöä, joilta saatiin arvokasta ammattilaisnäkökulman palautetta Verasta.

3.2 Opinnäytetyön aikataulu

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön aikataulu, jossa näkyy suurpiirteittäin missä ajanjaksossa olemme mitäkin osaa työstäneet (taulukko 1).



Taulukko 1. Opinnäytetyön aikataulu (Fager & Tverin 2021)

Aloitimme opinnäytetyön aiheen työstämisen syksyllä 2020. Selvitimme mahdollisia yhteistyökumppaneita ja teimme alustavaa suunnitelmaa työn jaossa sekä aiheen rajauksessa. Suunnitelman opinnäytetyöstä teimme ja esitimme marraskuussa 2020. Keväällä 2021 olimme yhteydessä yhteistyötahoihin. Keväällä 2021 suunnittelimme muutaman tunnekortin ja lisäsimme ne pakkaan ja huhtikuussa painatimme koko pakan ja opaskirjan tutkimuksen toteuttamista varten.

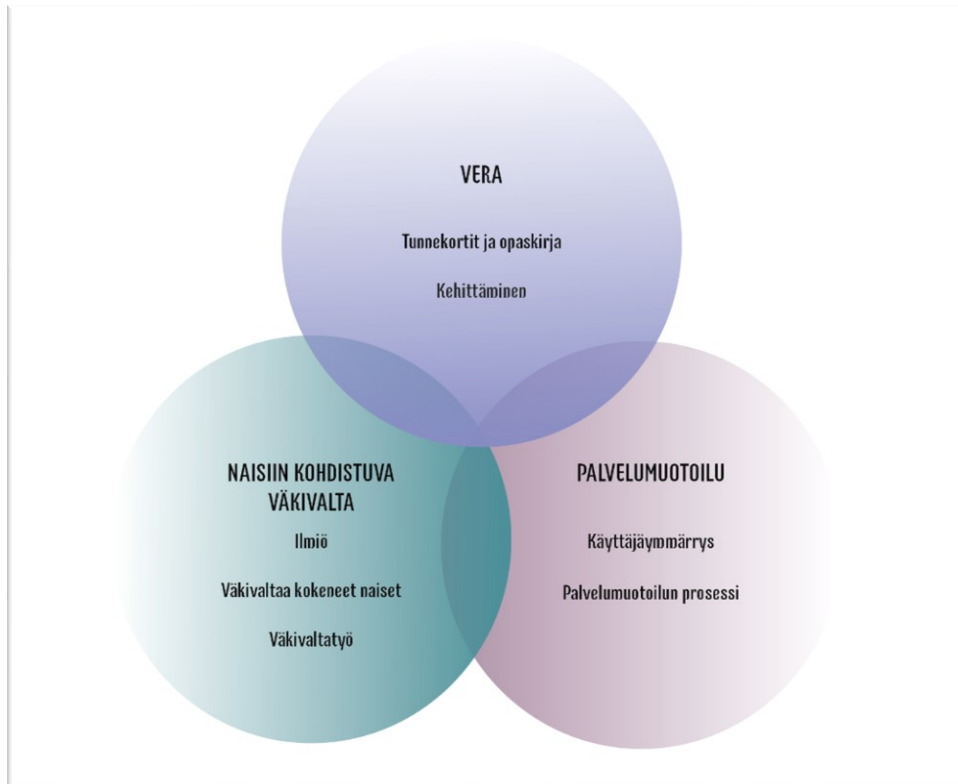
Keväällä 2021 edistimme opinnäytetyön kirjallista ja produktiivista osaa. Työpaja, haastattelut ja luotaintutkimus järjestettiin keväällä ja kesällä 2021. Syksyllä 2021 analysoimme tutkimusmenetelmien tuloksia, teimme johtopäätökset ja viimeistelimme kirjallisen osuuden. Opinnäytetyön laajuuden takia valmistauduimme alusta asti siihen, että työ kestäisi pidemmän ajanjakson, kun normaalisti ja sen vuoksi aloitimme opinnäytetyön suunnittelun ja tekemisen hyvissä ajoin. Opinnäytetyö valmistui suunnitellussa aikataulussa.

3.3 Kohderyhmät

Yhtenä kohderyhmänä ovat aikuisten tai nuorten aikuisten naisten kanssa työskentelevät sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset, jotka työskentelevät esimerkiksi turvakodeissa, järjestöissä, tukipalveluissa, kriisipalveluissa tai mielenlenterveystyön parissa. Toisena kohderyhmänä ovat heidän asiakkaansa, tuotteen loppukäyttäjät, eli väkivaltaa kokeneet naiset. Keskeisimmiksi asiakasryhmiksi muodostuivat siis erilaisissa väkivaltatyön palveluissa työskentelevät ammattilaiset ja heidän asiakkaansa. Esimerkiksi Monika naisista (Monikanaiset s.a) on kerrottu tunnekorttien olevan heidän työssään tarpeellinen työväline.

3.4 Tutkimuksen viitekehys ja käsitekartta

Kuvassa 3 (kuva 3, s. 16) on kuvattu opinnäytetyön viitekehys, jossa kohtaa-
vat kolme laajempaa käsitettä: Vera yleisesti menetelmänä, naisiin kohdistuva väkivalta ilmiönä ja ilmiöön liittyvät Veran kohderyhmät sekä palvelumuotoilun kehys, jonka avulla lähestymme kahta muuta käsitettä tarkoituksenamme ymmärtää, ja sitä kautta kehittää Veraa yhä paremmaksi opinnäytetyön jälkeen tapahtuvaa tuotteistamista varten (Fager & Tverin 2021).



Kuva 3. Teoreettinen viitekehys (Fager & Tverin 2021)

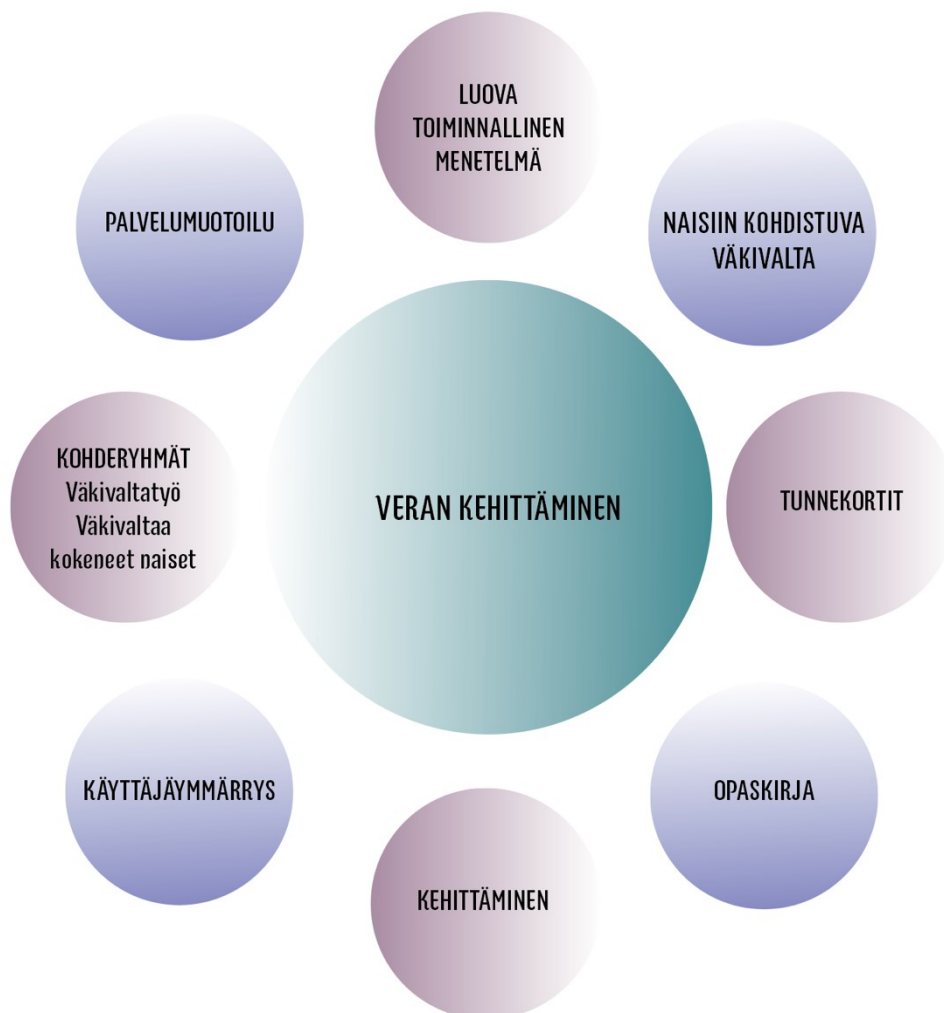
Palvelumuotoilulla on laaja näkökulma kehittämiseen ja suunnitteluongelmien ratkaisemiseen (Miettinen 2011) ja siksi se sopii hyvin sellaiseen kehittämiseen, jossa tarvitaan laajojen kokonaisuuksien, kehyksien ja käsitteiden hallintaa sekä yhdistelmistä onnistuneen lopputuloksen aikaansaamiseksi.

Kehittääksemme Veraa tuotteena, tarvitsee meillä palvelumuotoilun mukaan olla syvällistä ymmärrystä kohderyhmistämme tuotteen käyttäjinä (Miettinen 2011; Tuulaniemi 2011). Siksi tarvitsemme kohderyhmiemme, eli väkivaltatyöntekijöiden ja väkivaltaa kokeneiden naisten syvälliseen ymmärtämiseen palvelumuotoilun menetelmien lisäksi tietoa ja ymmärrystä naisiin kohdistuvasta väkivallasta ilmiönä.

Työssämme ja Verassa korostuu viisi Hyysalon (2009) esittämää käyttäjäkokemuksen puolta, jotka kytkeytyvät toisiinsa: tuotteen rakenne (käyttöliittymä), käyttäjän persoona ja sosiokulttuurillinen konteksti, toiminnallinen ympäristö sekä käyttöön liittyvät merkitykset. Nämä puolet näkyvät työmme viitekehys-

sessä (kuva 3, s. 16), jossa esimerkiksi sosiokulttuurinen konteksti näkyy keskeisenä yhteiskunnallisen ilmiön, eli naisiin kohdistuvan väkivallan kautta ja toiminnallinen ympäristö taas näkyy väkivaltatyön ja sitä tarjoavien tahojen kautta.

Käsitekartassa (kuva 4) on kuvattu työn keskeisimmät käsitteet, jotka liittyvät opinnäytetyöhön ja sen tekemiseen (Fager & Tverin 2021). Käsitteet kytkeytyvät kaikki Veran kehittämiseen, jonka takia käyttäjäymmärrystä ylipäätään pyritään hankkimaan.



Kuva 4. Käsitekartta (Fager & Tverin 2021)

Käsitekartta (kuva 4) sisältää Veran kehittämiseen oleellisen käyttäjäymmärryksen ja kohderyhmät, joita pyritään tulosten perusteella ymmärtämään sekä

palvelumuotoilun, joka toimii työn kehyksenä ja jonka keskeisiin periaatteisiin käyttäjäymmärrys sisältyy. Lisäksi käsittekartassa on käsitteitä Verasta menetelmänä ja käsite ”Naisiin kohdistuva väkivalta”, joka liittyy ilmiönä sekä Veraan menetelmänä että kohderyhmiin.

3.5 Tutkimuskysymykset

Palvelumuotoilu ja palveluiden kehittäminen palvelumuotoilun menetelmin perustuu suurelta osalta asiakas- ja käyttäjäymmärrykseen. Asiakkaan ja käyttäjän ymmärtäminen sekä käyttäjätiedon hankkiminen auttavat muotoilemaan palvelusta sopivan juuri niille kohderyhmille, joille se on tarkoitettu. (Tuulaniemi 2011; Miettinen 2011.)

Tutkimuksemme tarkoitus on kerätä käyttäjäymmärrystä Vera tuotteen käyttäjiltä tai mahdollisilta käyttäjiltä. Veralla on kaksi merkittävää käyttäjäryhmää, jotka ovat väkivaltatyön ammattilaiset ja väkivaltaa kokeneet naiset. Keskitimme näihin kahteen käyttäjäryhmään ja heidän tarpeidensa, toiveidensa ja kokemuksiansa selvittämiseen, jotta voisimme hyödyntää saatua ymmärrystä edelleen Veran kehitys- ja tuotteistamisprosessissa. Tämä tavoite mielessä päädyimme kahteen tutkimuskysymykseen, jotka esittelemme seuraavaksi.

Työn keskeinen tutkimuskysymys on:

1. Miten tai millä tavalla tunnekortteja ja opaskirjaa tulisi kehittää, jotta ne vastaisivat paremmin käyttäjien tarpeisiin?

Työn alakysymys on:

2. Mitä erilaisia tarpeita, kokemuksia, tunteita, huomioita, toiveita ja muutostai kehitysehdotuksia kohderyhmät tuovat esiin?

3.6 Tekijät ja työnjako

Työ tehtiin yhdessä aiheen laajuuden takia. Kummatkin ovat osallistuneet työn jokaiseen vaiheeseen, vaikka välillä toinen onkin ollut jostain työvaiheesta

enemmän vastuussa. Esimerkiksi haastattelut turvakodin työntekijöille suunniteltiin yhdessä, mutta Sara Fager teki itse haastattelut. Tulokset purettiin yhdessä. Espoon Lyömättömässä Linjassa tehty workshop suunniteltiin yhdessä, mutta Sini Tverin toteutti itse workshopin, koska ryhmään ei mielellään oteta ulkopuolisia. Tulokset purettiin yhdessä.

Sara Fager on ollut vastuussa enemmän visuaalisista toteutuksista, kuten esimerkiksi tunnekorttien visuaalisesta puolesta, mutta niiden aiheet ja sanomat suunniteltiin ja iterointia tehtiin yhdessä. Sini Tverin taas on vastannut enemmän työn tutkimuksellisesta osuudesta mutta Sara Fager osallistui myös siihen. Tiimityö sujui hyvin ja työskentelimme yhdessä sekä etänä Teamsin välityksellä että lähityöskentelyinä. Etätyöskentelyssä käytimme työskentelyyn yhteistä Invision -alustaa. Työtä varten Sini Tverin suoritti kesällä 2021 LAB-ammattikorkeakoulussa viiden opintopisteen kurssin, joka käsitteli lähisuhdeväkivaltaa.

3.6.1 Sini kertoo Sarasta

Sara on lahjakas taiteilija ja graafinen suunnittelija, jolla on tekemisen meininki. Ihailen Sarassa hänen heittäytymiskykyään, rohkeuttaan, itsekuria ja itseohjautuvuutta. Sara lähtee tuulta päin ja saa asioita aikaan, eikä pelkää virheitä vaan käyttää niitä hyödykseen ja oppii niistä nopeasti. Saran suorapuheinen ja iloinen tyyli tempaa mukaansa ja hän on aina valmiina auttamaan tiimikaveria.

Sara on taitava visualisoija, joka osaa välittää mitä tahansa upeaan visuaaliseen muotoon. Hän on aina uudistumiskykyinen suunnittelija, joka hyppää tuosta vain uusien aiheiden pariin ja jolle kaikenlainen design on elämäntapa. Työskentely on ollut mukavaa luotettavan ja välittävän tiimikaverin kanssa.

3.6.2 Sara kertoo Sinistä

Sini on loistava palvelumuotoilija, koska hänellä on ihailtavan järjestelmällinen ajattelutapa ja hän on utelias sekä rohkea. Siniä voi hyvin kutsua käveleväksi

kirjastoksi ja hän osaa erinomaisesti yhdistää oppimaansa teoretietoa käytäntöön.

Sinin vastaanottava vuorovaikutus tulee herkkyydestä reagoida ja tulkita ympäristöä, siksi hän on hyvä puhuja sekä kuuntelija! Hänellä on vahva näkemys, hyviä ideoita ja hän on hyvällä tavalla tarkka. Sinin luonteeseen kuuluu se, että hän perehtyy perin pohjin aiheeseen kuin aiheeseen. Hänellä on loistava ongelmanratkaisukyky. Hän on luotettava, reilu ja ystävällinen työpari. Sini on avoin ja ymmärtäväinen.

4 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus kehittää Mikkolan (2018) opinnäytetyösään naisille luomaa menetelmää väkivallan käsittelyyn ja siitä selviytymiseen. Ensin käsittelemme Mikkolan omaa opinnäytetyötä, jonka jälkeen tarkastelemme väkivaltatyön kehittämispisteitä ja kuvakortteja tunnetyöskentelyn apuna.

4.1 Tukea väkivaltaa kohdanneille naisille – tunnekortit ja opaskirja

Mikkolan (2018) menetelmä sisältää opaskirjan, jossa on 18 erilaista voimaannuttavaa tehtävää ja 17 tunnekorttiharjoitusta (ks. liite 5, liite 6). Tunnekortteja oli alun perin yhteensä 70. Mikkola (2018) on kehittänyt menetelmän yhteistyössä ohjaajan, kuvittajan ja Pääkaupunkiseudun Turvakoti ry:n ja siellä työskentelevän sosiaalityöntekijän kanssa. Kuvittajana Mikkolan (2018) kanssa on toiminut Sara Fager. Laajempaan tavoitteena Mikkolalla (2018) on ollut Pääkaupunkiseudun Turvakoti ry:n asiakastyön kehittäminen.

Mikkolan (2018) opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään naisiin kohdistuvaa väkivaltaa ilmiönä sekä väkivallasta selviytymisen prosessia ja siinä auttavien tahojen toimintaperiaatteita, etenkin turvakodin asiakastyötä. Yhdistellessään eri teorian osia Mikkola (2018) toteaa, että koska väkivallan kokeminen on traumaattista ja sillä on monenlaisia vaikutuksia sitä kokeneen elämään, väkivallasta puhuminen ja siitä aiheuttamien tunteiden käsittely olisi todella tärkeää.

Mikkola (2018) tuo myös esille yhdistyksen ja kokemusasiantuntijan näkökulmat siitä, että apu painottuu paljolti kriisityöhön ja akuuttien käytännön asioiden hoitamiseen, eikä tunne-elämän käsittelyyn jää aikaa tai siihen ei ole keinoja. Turvakodin työntekijät toivat Mikkolalle (2018) esiin toiveen, että asiakastyössä vuoropuheluun ja tunteiden käsittelyyn kehitettävä työväline olisi konkreettinen ja rakenteeltaan yksinkertainen.

Mikkolan (2018) työvälineen kehitystyö sisälsi paljon samankaltaisuuksia palvelumuotoilun menetelmien kanssa. Mikkola (2018) kirjoittaa, että hän halusi luoda kehittämistyöhön innostavaa ja osallistavaa näkökulmaa, ja että työväline syntyi etenevässä vuorovaikutusprosessissa Salosen (2013,16) määrittelymallin konstrukttiivisen mallin vaiheita seuraten. Mikkola (2018) on hyödyntänyt kehitystyössä myös iterointia, joka sekin on tärkeä osa palvelumuotoilua.

4.2 Lähisuhdeväkivaltatyön ja -palveluiden kehittämispisteitä

Toivonen (2020) on tutkinut pro gradussaan lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten avun hakemisen sekä saamisen näkemyksiä ja kokemuksia, sekä lähisuhdeväkivaltatyön ja -palveluiden kehittämiskohteita. Kehittämiskohteina naisten kertomuksista nousi esiin kokonaisvaltaisen kohtaamisen tarve, joka koostuu muun muassa kiireettömyydestä, kuuntelemisesta, läsnäolosta, turvallisesta olosta ja konkreettisesta avusta. Nainen tulee siis kohdata ihmisenä ja hänestä tulee tuntua siltä, että häntä arvostetaan, eikä pidetä ongelmallisenä, diagnoosina tai "tapauksena muiden joukossa".

Kehityskohteena nousi esiin myös keskusteluavun tarve ammattilaisen kanssa. Toivosen (2020) aineistosta eräs haastateltu nainen kertoo keskusteluavusta näin: "Ja, mut kyl ehkä, ehkä mä sanoisin, että kuitenkin mä kaipaisin enemmän sitä, et mä käsittelisin niit asioita nyt niin ku jonkun ammattiauttajan kanssa. Joka, jolla olis semmosta, semmosia työkaluja, millä mä pystyisin itte sitä, ja joka sanois, että mikä ois, miten mä saisin tän itsetunnon ja tämmösen paremmaks. (Toivonen 2020, 71.)".

Keskusteluavun tarve saattoi liittyä suoraan tai välillisesti väkivaltaan. Monet Toivosen (2020) aineiston naiset olivat jo hakeneet eri tahoilta keskusteluapua, tahtoivat sellaista tai heille oli ehdotettu sitä. Yhdeksi esteeksi keskusteluavun saamiseksi ovat terveyden- ja sosiaalihuollon sekä muiden auttavien tahojen resurssit, kiire ja jonot. Keskusteluapu olisi tärkeää erityisesti siksi, että väkivaltakokemukset ja väkivaltaongelmat sekä niihin liittyvät traumat vaativat ammattilaisen osaamista ja keinoja käsitellä niitä. (Toivonen 2020.)

4.3 Kuvakortit tunnetyöskentelyn apuna äitiys- ja neuvolatyössä

Broberg & Leivategija (2015) ovat tutkineet opinnäytetyössään terveydenhoitajien kokemuksia Turvallisin mielin vanhemmaksi -kuvakorttien käytöstä äitiys- ja neuvolatyössä tarkoituksenaan tuottaa tietoa kuvakorttien käytöstä, hyödystä ja mahdollisista kehityskohteista. Kuvakortit kehitettiin aiemmin Suomen mielenterveysseuran järjestämän hankkeen yhteydessä ja ne otettiin testikäyttöön 2014. Kortteja on 63 erilaista ja niiden tarkoituksena on helpottaa ongelmien puheeksi ottamista ja käsittelyä sekä tunnetyöskentelyä neuvolaasiakkaiden kanssa. (Broberg & Leivategija 2015.)

Broberg ja Leivategija (2015) teemahaastattelivat neljä terveydenhoitajaa, jotka olivat käyttäneet työssään erilaisia kuvakortteja useamman vuoden ajan. Turvallisin mielin vanhemmaksi -kuvakortteja he olivat ehdineet käyttää noin puolen vuoden ajan. Kortteja on käytetty eniten perhevalmennuksissa mutta myös 2kk-neuvola ryhmäneuvolassa ja yksilötapaamisissa.

Tuloksissaan Broberg ja Leivategija (2015) kertovat, että uudessa ryhmässä kuvakortit toimivat tutustumisen, esittäytymisen ja ryhmäytymisen apuna, ja taas ryhmissä, jossa oli jo tutustuttu, ne toimivat vaikeiden ja arkojenkin aiheiden keskustelun avaajina. Korttien avulla henkilökohtaisistakin asioista puhuminen oli helpompaa ja tunnekokemuksen jakaminen tiivistä ryhmää ja loi luottamusta osapuolien välille.

Korttien käyttäminen koettiin siis hyödylliseksi ja toimivaksi etenkin ryhmissä. Yksilötapaamisissa korttien hyödyllisyys jakoi niitä yksilötapaamisissa käyttäneiden hoitajien mielipiteet. Kortit olivat hoitajien mielestä monipuoliset ja he

pitivät siitä, että kortit olivat valokuvamuotoisia mutta kuvien valitsemiseen saattoi kestää yllättävän kauan, joka saattaa aiheuttaa ajallisia haasteita. (Broberg & Leivategija 2015.)

Kehitysehdotuksissa haastateltavat toivoivat vaihtoehtoista korttisarjaa, jotta työskentelyyn saataisiin lisää vaihtelua. Muuten kuviin kaivattiin yleisesti enemmän aikuisten ihmisten tunnetasoa ilmentäviä kuvia ja tarkemmin esimerkiksi väsyneisiin vanhempiin liittyviä kuvia ja aikuisiin sekä parisuhteeseen liittyviä positiivisia kuvia. Korttien koko jakoi mielipiteitä, toiset kokivat ne liian isoiksi ja toiset sopiviksi. (Broberg & Leivategija 2015.)

5 NAISIIN KOHDISTUVA VÄKIVALTA

“Naisiin kohdistuvassa väkivallassa on kysymys naisten ja miesten epätasaroisesta asemasta yhteiskunnassa” (Rautava & Perttu 2002).

Naisiin kohdistuvaa väkivalta on monimuotoista ja tahoista. Väkivallan tekijä on todennäköisemmin läheinen tai tuttu kuin tuntematon, ja yleensä mies. Naiset voivat joutua väkivallan kohteeksi läheisissä suhteissa kotona mutta myös yleisillä paikoilla tai esimerkiksi koulussa tai työpaikalla. Väkivallan tekijä voi olla kumppani, perheenjäsen, auktoriteetti (esim. opettaja tai viranomainen), tuttu, ystävä tai tuntematon henkilö. (Perttu ym. 2012.)

Väkivallan kohteeksi voi joutua kuka tahansa nainen ja “tyypillinen väkivallan uhri” on vaan myytti ja stereotypia. Naiset voivat joutua väkivallan kohteeksi riippumatta heidän taloudellisesta tai yhteiskunnallisesta asemastaan, iästään, kulttuuristaan, uskonnostaan, koulutuksestaan, ulkonäöstään tai mistään muusta ominaisuudesta. Väkivaltaa kokeneet naiset eivät ole häiriintyneitä, nalkuttavia, liian varmoja tai epävarmoja tai rajattomia, eikä väkivalta johdu sitä kokeneen ominaisuuksista. (Cory & McAndless-Davis 2016; Perttu ym. 2012.)

Lähisuhdeväkivalta taas on yläkäsite, joka sisältää esimerkiksi seurustelu-, parisuhde-, perhe- ja kunniaväkivallan sekä ikäänntyneisiin ja vammaisiin kohdistuvan väkivallan (Lähisuhdeväkivalta s.a THL). Lähisuhdeväkivaltaa voi tapahtua myös ystävyysuhteissa (Väkivallan tunnistaminen s.a).

Lähisuhdeväkivallalla siis tarkoitetaan väkivaltaa, joka tapahtuu ihmisten läheisissä suhteissa. (Lähisuhdeväkivalta s.a. Rikoksantorjunta).

5.1 Väkivallan sukupuolittuneisuus

Vuonna 2019 viranomaisten tietoon tulleissa lähisuhdeväkivaltarikoksissa 77 prosentissa uhrina oli nainen ja epäillyistä tekijöistä 78 prosenttia oli miehiä (Sukupuolittuneen väkivallan yleisyys s.a).

Oikeusministeriön rikoksantorjuntaneuvoston mukaan lähisuhdeväkivalta aiheuttaa naisille keskimäärin vakavampia vammoja kuin miehille, ja varsinkin vakavassa ja toistuvassa lähisuhdeväkivallassa kokija on yleensä nainen ja tekijä mies. Naiset myös kuolevat lähisuhdeväkivallan seurauksena useammin kuin miehet (Lähisuhdeväkivalta s.a Rikoksantorjunta). Suomessa kuolee väkivaltaisesti noin 16 - 30 naista vuodessa ja tapetuista naisista 60 prosenttia kuolee entisen tai nykyisen kumppanin surmaamana. (Naisiin kohdistuva väkivalta s.a RIKU). Henkirikoskatsauksen mukaan (Lehti 2020, 29) Suomessa toiseksi yleisin henkirikos on tappo, jossa tapetaan nainen ja tekijä on entinen tai nykyinen kumppani.

Sukupuolen lisäksi tiettyihin erityisryhmiin tai vähemmistöihin kuulumisen kuten vammaisuus (Naisiin kohdistuva väkivalta s.a; Lähisuhdeväkivalta s.a. THL; Piispa 2013; Rautava & Perttu 2002), ikäänntyminen (Luoma ym. 2018; Lähisuhdeväkivalta s.a. THL) tai maahanmuuttajuus (Naisiin kohdistuva väkivalta s.a; Lähisuhdeväkivalta s.a. THL) nostaa lähisuhdeväkivallan kohteeksi joutumisen riskiä entisestään.

GREVION (Group of Experts on Action against Violence against Women and Domestic Violence) tekemässä Baseline Evaluation Report Finland (2019) raportissa on kartoitettu, miten Suomella menee Istanbulin sopimuksen toteuttamisen saralla. Edistysaskeleita on tehty uhrien auttamiseksi mutta Suomi saa

kritiikkiä siitä, ettei ota tarpeeksi huomioon väkivallan sukupuolistuneisuutta eli nimenomaan naisiin kohdistuvaa väkivaltaa ja siihen liittyvää sukupuolten epätasa-arvoa sekä valta- ja muuta dynamiikkaa. Myös terveydenhuollon ja viranomaisten, kuten poliisin lähestymistavoissa on vielä paljon kehitettävää ja rahoitus asian tiimoilta tulisi saada kuntoon. Naisille koti on edelleen se vaarallisin paikka. (GREVIO 2019.)

5.2 Väkivallan muodot

Väkivallan ilmenemismuotoja ovat esimerkiksi fyysinen, henkinen, seksuaalinen, taloudellinen, uskonnollinen väkivalta ja vaino (Väkivallan monet muodot s.a). Usein väkivallaksi tunnustetaan vain sellainen fyysinen väkivalta, josta jää selviä jälkiä tai vammoja mutta väkivalta voi olla myös hienovaraista ja kaikki toistuva vallankäyttö, toisen tahallaan satuttaminen ja laiminlyöminen on väkivaltaa (Tunnista väkivalta s.a). Nykyisin väkivallanmuotoihin lasketaan myös digitaalinen väkivalta, joka näyttää olevan kasvussa (Hakkarainen 2019). Eri väkivallan muodot esiintyvät yleensä yhdessä (Rautava & Perttu 2002; Perttu ym. 2012). Väkivaltaan sisältyy turvattomuuden, pelon ja häpeän kokemuksia ja siksi iso osa lähisuhdeväkivallasta jää piiloon (Lähisuhdeväkivalta s.a).

Taulukoissa 2 ja 3 (taulukko 2, s. 26, taulukko 3, s. 27) esitellään väkivallan muotoja. Taulukot on koottu eri lähteistä ja niissä jaotellaan eri väkivallan muotoja (Mitä on digitaalinen väkivalta s.a; Väkivallan syklisyys ja muodot s.a; Rautava & Perttu 2002; Perttu ym. 2012; Cory & McAndless-Davis 2016; Toimintamalli 2018, 9; Hill 2020). Väkivallan muodoissa esiintyy kuitenkin päällekkäisyyttä ja joskus muotoja voi olla vaikeaa erotella toisistaan (Rautava & Perttu 2002; Perttu ym. 2012; Cory & McAndless-Davis 2016; Hill 2020). Jaottelu vaihtelee myös lähteestä riippuen. Suomessa esimerkiksi puhutaan usein henkisestä väkivallasta niin, että termi kattaa myös emotionaalisen, intellektuaalisen, sosiaalisen ja verbaalisen väkivallan (katso esimerkiksi Väkivallan tunnistaminen s.a; Väkivallan syklisyys ja muodot s.a; Toimintamalli 2018).



VALTA JA KONTROLLOINTI

HENKINEN JA PSYKKINEN VÄKIVALTA

*Kaikissa väkivallan muodoissa on mukana myös henkisen väkivallan aspekti

HENKINEN JA PSYKKINEN VÄKIVALTA voi olla esimerkiksi

Raivoamista ja huutamista
 Syyttelyä, mitätöintiä, halventamista, nöryyttämistä, alentamista, alistamista
 Pelon ilmapiiriä, uhkaa, kiristämistä, piinaamista, uhkailua, vihjailua
 Mustasukkaisuutta ja kontrollointia
 Tappouhkauksia
 Itsemurhauhkauksia
 Mykkäkoulua, manipulointia ja pelien pelaaminen (mind games)
 Väsyttämistä, lannistamista tai harhauttamista
 Todellisuuden, totuuden tai tapahtumien vääristämistä
 Täydellisyyden vaatimista
 Erilaisia ja alati vaihtuvia sääntöjä, jotka eivät koske tekijää samalla tavalla
 Uhrin tai hyvän tyypin esittämistä tai tapahtumien vääristelyä muille,
 jotta heidät saa omalle puolelleen, epäilemään toista tai käännettyä toista vastaan
 Toisen vastuuttamista omista asioistaan kuten terveydestä,
 laskujen maksusta tai tapaamisien muistamisesta
 Eri viranomaisten tai instituutioiden kuten, poliisin, lastensuojelun tai oikeusjärjestelmän manipulointi ja käyttäminen väkivallan välineenä

SOSIAALINEN VÄKIVALTA voi olla esimerkiksi

Eristämistä ja menemisien ja tekemisien rajoittamista,
 kontrollointia tai valvomista
 Muiden edessä nolaamista
 Kieltäytymistä viettämästä aikaa muiden kanssa,
 kuten esimerkiksi perheen ja ystävien
 Mustasukkaisuutta
 Muiden kanssa kommunikoinnin ja sosiaalisen kanssakäymisen
 kontrollointia tai valvomista
 Toisen perheen tai ystävien haukkumista ja perusteetonta kritisointia
 Työn teon tai opiskelun estämistä
 Edellä mainituilla uhkailua

VERBAALINEN VÄKIVALTA voi olla esimerkiksi

Huutamista tai kiljuntaa
 Kiroilua
 Sarkasmia ja loukkaavia vitsejä tai huumoria
 Syyttelyä, mitätöintiä, halventamista, alentamista
 Haukkumista
 Mykkäkoulua, puhumisesta kieltäytymistä tai
 puhumiselle kohtuuttomien ehtojen asettamista
 Sanallisia uhkauksia
 Edellä mainituilla uhkailua

INTELLEKTUAALINEN VÄKIVALTA voi olla esimerkiksi

Manipulatiivisten pelien pelaamista (mind games) tai tahallaan hämmentämistä
 Ajatuksien, mielihiteiden ja ideoiden mitätöintiä, haukkumista tai kysenalaistamista
 Tiedon manipulointia tai todellisuuden vääristämistä
 Toisen hulluksi, mielentervysongelmaiseksi tai manipulatiiviseksi
 väittämistä tai siitä vihjailua
 Todisteiden vaatimista tapahtumista, faktoista tai jostain mitä ei tapahtunut
 Tyhmäksi tai vähemmän älykkääksi nimitelyä tai vihjaamista
 Toisen työn tai koulutuksen väheksymistä
 Toisten edessä käytöksen tai puheen korjaamista
 Itseen älykkäämpänä ja kyvykkäämpänä pitämistä

EMOTIAALINEN VÄKIVALTA voi olla esimerkiksi

Kiusaamista tai kiusoittelua
 Toisen laittamista tilanteisiin mihin ei ole ratkaisua tai mistä ei ole
 ulospääsyä (no-win situation)
 Pelottelua tai uhaavaa puhetyyliä
 Mustasukkaisuutta
 Tunnetilojen äkillistä vaihtelua esimerkiksi rakkaudesta vihaan
 Ennustamatonta käytöstä tai äkillistä mielen muuttamista (giving mixed messages)
 Vetäytymistä, tuesta ja hellyydestä pidättäytymistä
 Syyllistämistä
 Liiallista kilpailuhenkisyttä
 Tunteiden mitätöintiä, halveksimista, kieltämistä tai uskottelua,
 että tietää paremmin toisen tunteet kun hän itse
 Itsemurhalla uhkailua

Taulukko 2. Valta ja kontrolli, henkisen ja psyykkisen väkivallan muodot (Fager & Tverin 2021)

VALTA JA KONTROLLI

<p>LEMMIKKIEN, ESINEIDEN JA MATERIAN KÄYTTÄMINEN VÄKIVALLAN VÄLINEENÄ voi olla esimerkiksi</p> <p>Seinien, ovien tai huonekalujen lyömistä tai potkimista Esineiden heittäminen, rikkomista tai rakkaiden tai tärkeiden esineiden tuhoamista Auton tai muun omaisuuden vahingoittamista Lemmikkien vahingoittamista tai tappamista Lemmikkien hoidon laiminlyöntiä Edellä mainituilla uhkailua</p>	<p>VAINO voi olla esimerkiksi</p> <p>Seuraaminen, valvonta tai tarkkailu jatkuvat lähestymisyrietykset Muiden kautta asioiden selvittely Ajan kuluessa toistuvat puhelut ja viestit Vainoon kuuluu lähes aina digitaalinen väkivalta Omaisuuden tai maineen vahingoittaminen</p>
<p>SEKSUAALINEN VÄKIVALTA voi olla esimerkiksi</p> <p>Pettämistä Raiskaus, seksiin tai seksuaalisiin tekoihin painostaminen tai seksillä kiristäminen Ahdistelua, ei toivottu kosketelua Ulkonäön, seksuaalisuuden tai "suorutumisen" epäasiallinen kommentointi tai nimittely Seksuaalilellymään, ehkäisyyn tai lasten saannin kontrolloiminen Sukupuolinten silpominen Pornon käyttö tai sen katsomiseen pakottaminen tai siihen osallistumiseen pakottaminen tai painostaminen Intiimien asioiden kuvaaminen ja materiaalin julkaiseminen ilman lupaa Edellä mainituilla uhkailua</p>	<p>FYYSINEN VÄKIVALTA voi olla esimerkiksi</p> <p>Uhkaavia eleitä Holtittomasti ajamista tai hurjastelua Tavaroilla heittäminen tai nesteiden, ruuan tai muun päälle kaatamista Liikkumisen estämistä, lukitseminen, kahlitsemistä Tönnöttämistä, tartuttamista, puristamista, ravistelua, kiinnipitämistä, vaatteista repimistä Tukistamista, hiuksista vetämistä, raapimista, puremista, sylkemistä, nipistämistä Lyömistä, läpsimistä Aseilla tai esineillä uhkailua Teräaseella lyömistä, ampumista Potkimista Kurstamista Polttamista Kovakouraista käsittelyä tai hoidotta jättämistä Edellä mainituilla uhkaamista</p>
<p>LASTEN KÄYTTÖ VÄKIVALLAN VÄLINEENÄ voi olla esimerkiksi</p> <p>Lasten tai huoltajuuden viemisellä uhkailua Lasten vieminen ilman lupaa tai sopimusta, lasten kaappaaminen Lapsille valehtelua tai lasten manipulointia Lasten käyttämistä oman edun tavoitteluun Lasten vahingoittamista Elastusmaksuista kieltäytymistä Hoitovastuusta kieltäytymistä Vierailuiden ja sopimusten noudattamista jättämistä tai niiden jatkuvaa muuttamista Lasten vierailuiden ja vaihtojen käyttäminen väkivallan toteuttamiseen Lapsien värvaamistä mukaan väkivallan toteuttamiseen Vanhemmuuden haukkumista ja mitätöintiä (huono äiti) Lasten edessä väkivaltaisesti käyttäytyminen Edellä mainituilla uhkailua</p>	<p>KEMIALLINEN VÄKIVALTA voi olla esimerkiksi toisen</p> <p>Kontrollointia tai vahingoittamista lääkkeillä, päihteillä tai muilla kemikaaleilla tai sillä uhkailua</p> <p>KULTTUURILLINEN, USKONNOLLINEN JA KUNNIAAN LIITTYVÄ VÄKIVALTA voi olla esimerkiksi</p> <p>Uskonnollisilla tai kulttuurillisilla säännöillä kiristämistä, uhkailua tai pelottelua tai erilaista rajoittamista niihin vedoten Toisen uskonnon tai kulttuurin haukkumista tai halveksimistä Pakottamista tai painostamista uskonnon harjoittamiseen Uskonnon tai kulttuurin avulla manipulointia Pakottaminen avioliittoon</p>
<p>DIGITAALINEN VÄKIVALTA voi olla esimerkiksi sellaista, että toinen</p> <p>Rajoittaa tai kontrolloi teknologisten laitteiden tai tilien käyttöä tai sisältöä Lukee viestejäsi salaa tai murtautuu laitteillesi tai tileillesi (esim. vakoiluohjelmat) Suuttuu, jos puheluihin tai viesteihin ei vastata heti, häiriköi Julkaisee teknologian avulla yksityistä sisältöä tai yksityisasiota Esiintyy sinuna ja luo tilejä nimelläsi tai lähettää viestejä muille tai julkaisee asioita "sinuna" Kuvaa salaa painostaa kuvien ottamiseen tai kuvaamiseen Lähettää sinulle epäsopevaa tai ei toivottua materiaalia Seuraa liikkumistasi teknologian avulla Edellä mainituilla uhkailua</p>	<p>TALOUDELLINEN VÄKIVALTA voi olla esimerkiksi</p> <p>Yhteisten tai toisen rahan käytön valvomista, rajoittamista, estämistä tai kontrollointia Yhteisten tai toisen varojen holtitonta käyttöä tai toisen omaisuuden käyttämistä ilman lupaa Vaatimista käyttämään omaisuutta johonkin, johon ei halua Velan ottaminen toisen nimiin Kieltäytyminen tai haluttomuus osallistua yhteisiin kuluihin Taloudellisilla asioilla kiristämistä, uhkailua painostamista tai syyllistämistä Edellä mainituilla uhkailua</p>

Taulukko 3. Valta ja kontrolli, väkivallan muodot (Fager & Tverin 2021)

Väkivallan syy ei koskaan ole sen kohteeksi joutuneessa osapuolella, vaan syy on aina tekijässä. Väkivallan tekijä haluaa murentaa toisen osapuolen itsetuntoa ja -luottamusta (Väkivallan tunnistaminen s.a). Väkivallan tarkoituksena on kontrolloida ja hallita väkivallan kohteeksi joutunutta (Tunnista väkivalta s.a). Kontrolli on sellaista käytöstä, jonka tavoitteena on säädellä, ohjaila ja hallita toisen mielipiteitä, käsityksiä, ajatuksia, tunteita, käytöstä ja tekemisiä ja sitä kautta toisen elämää (Perttu 2013).

Väkivalta usein hiipii suhteeseen vähitellen ja se pahenee tai muuttuu vakavammaksi ajan myötä (Väkivallan syklisyys ja muodot s.a; Rautava & Perttu 2002; Perttu ym. 2012). Väkivaltaisessa suhteessa saattavat toistua tietynlaiset paremmat ja huonommat vaiheet. Vaiheiden toistumista kutsutaan väkivallan kierteenksi. (Tunnista väkivalta s.a; Väkivallan syklisyys ja muodot s.a; Rautava & Perttu 2002; Cory & McAndless-Davis 2016.)

Väkivaltaa saattaa esiintyä usein, kerran kuukaudessa tai kerran vuodessa (Rautava & Perttu 2002). Väkivalta ei aina pahene fyysisellä tasolla, vaan se saattaa muuttaa muotoaan tai toisen hallitsemiseen saattaa riittää ajan kuluessa yhä vähäisempi väkivaltainen käytös, sillä yleensä riittää, että toinen tietää, mihin väkivallan tekijä pystyy (Rautava & Perttu 2002; Perttu ym. 2012).

Väkivallan kierteen jaksottaisuus aiheuttaa sen, että väkivallan kokijan elämässä vaihtelevat väkivallan, eli äärimmäisen stressin, sekä helpotuksen ja rauhan tunteet. Tätä kutsutaan jaksottaiseksi vahvistamiseksi, ja sen yhdessä vallan epätasapainon kanssa on todettu synnyttävän vahvoja emotionaalisia sidosvaikutuksia. (Rautava & Perttu 2002.)

Joskus väkivallan kierrettä on vaikea tunnistaa, koska kierteen hyvätkin vaiheet saattavat tuntua oudoilta, painostavilta tai henkisesti väkivaltaisilta. Väkivallantekijä vaikuttaa arvaamattomalta ja hänen käyttäytymisensä näyttää ennustamattomalta; yhtenä päivänä hän on ihana ja huomioiva, toisena julma ja pahantahtoinen. Väkivallan tekijän hyvään tuuleen, ystävällisyyteen tai osallistumiseen saattaa liittyä esimerkiksi ehtoja ja painostusta tai väkivallan tekijä voi käyttäytyä hyvin vain manipuloidakseen kohdettaan, hallitakseen tilannetta, saavuttaakseen jotain tai saadakseen haluaansa. Tällaista käytöstä voidaan kutsua "manipulatiiviseksi ystävällisyydeksi" (manipulative kindness). (Cory & McAndless-Davis 2016.)

5.3 Miesten naisiin kohdistama parisuhdeväkivalta ilmiönä

Miesten naisiin kohdistama parisuhdeväkivalta on uniikki ja monimutkainen ilmiö. Pahimmillaan sitä kutsutaan intiimiterroriksi. Väkivallantekijä käyttää hyväkseen kumppaninsa rakkautta, välittämistä, luottamusta sekä pelkoa ja käyttää kumppaninsa intiimeimpiä asioita, kuten unelmia, toiveita, vahvuuksia, heikkouksia, salaisuuksia ja häpeän aiheita strategisena pohjana toteuttaakseen väkivaltaa ja kontrollia mahdollisimman tehokkaasti. (Hill 2020.)

Väkivallan tekijöiden käyttämät taktiikat ovat yllättävän samankaltaisia keskenään. Tekijät käyttävät siis samankaltaisia keinoja sosioekonomisesta asemasta, yhteiskuntaluokasta, kulttuurista ja iästä riippumatta. Keinot ovat samoja, joita kohdistetaan tai käytetään murtamaan, hallitsemaan, kiduttamaan ja kontrolloimaan esimerkiksi vankeja ja kulttien uhreja. Näitä keinoja ovat muun muassa eristäminen, havainnointien ja käsitysten monopolisointi, aiheutettu väsymys tai heikkous (esimerkiksi unenpuute), ahdistuksen ja epätoivon ruokkiminen, palkinnon ja rangaistuksen vuorottelu, kaikkivoipaisuuden osoittaminen, nöyryyttäminen (häpäiseminen ja mitätöinti) sekä erilaisten vaatimusten ja sääntöjen asettaminen ja niiden jatkuva muuttuminen. Toisen henkiseen nujertamiseen ei siis tarvita fyysistä väkivaltaa, pelkästään tieto tai uhka fyysisestä väkivallasta riittää. (Hill 2020.)

Monet väkivaltaa kokeneet naiset kertovat henkisen väkivallan olleen pahempaa ja psyykkisesti tuhoisampaa kun fyysisen väkivallan, etenkin, kun henkistä väkivaltaa on lähes mahdotonta näyttää toteen tai todistaa, jopa itselleen. Fyysinen väkivalta on rikos, josta jää usein näkyvät jäljet mutta ei ole suoranaisesti laitonta kertoa kumppanilleen, että tämä on sääliittävä, liian herkkä, arvoton, manipuloida muita häntä vastaan tai yrittää vaikuttaa tämän todellisuustajuun väittämällä loputtomiin jotain tapahtuneen, mitä ei oikeasti tapahtunut tai väittää, että jotain mitä tapahtui, ei oikeasti tapahtunut. Mikäli väkivalta on myös fyysistä, siihen kuuluu aina myös henkinen väkivalta, sillä fyysistä väkivaltaa ei ole olemassa ilman henkistä. (Hill 2020.)

Väkivallan tekijä uskoo, että nainen on vastuussa hänen hyvinvoinnistaan ja tunteistaan ja siksi tekijällä on pakottava tarve kontrolloida naista. (Perttu ym.

2012). Väkivallantekijä nöyryyttää, halventaa ja mitätöi naista ja tekojen jälkeen puolustelee, vähättelee tai kieltää tapahtuneen sekä useimmiten väittää itse olevansa uhri ja väkivallan johtuneen naisen käyttäytymisestä (Hill 2020; Perttu 2002).

Väkivallan tekijä uskoo, että hänen tarpeensa, oikeutensa ja tunteensa ovat parisuhteen keskiö ja että niitä ei saa ohittaa, olla huomioimatta eikä vahingossakaan loukata tai siitä koituu naiselle seurauksia. Väkivallantekijät kokevat ansaitsevansa olla keskiössä ja oikeudekseen kosta tai asettaa parisuhteen toiselle osapuolelle seurauksia ja rangaistuksia, mikäli hän rikkoo edellä mainittuja "sääntöjä". Nainen ei aina edes tiedä, että häntä rangaistaan jostain, mitä hän on väkivallan tekijän mielestä tehnyt tai jättänyt tekemättä. Säännöt ovat alati vaihtuvat ja ne ovat erilaiset väkivallan tekijälle ja naiselle niin, että ne ovat aina väkivallan tekijän eduksi. (Cory & McAndless-Davis 2016.)

Naiset, joihin kumppani kohdistaa väkivaltaa elävät yleensä hämmennyksen ja sekasorron tilassa, koska normaalit syy- ja seuraussuhteet eivät päde väkivaltaisessa suhteessa. Välillä näyttää siltä, että kumppani on vihdoinkin ymmärtänyt ja lopettanut käyttäytymästä kylmästi ja satuttavasti. Nainen näkee taas ne asiat, joita kumppanissaan rakastaa ja kumppani saa naisen tuntemaan itsensä rakastetuksi ja erityiseksi sekä osoittaa välittävänsä ja huolehtivansa, kunnes silmän räpäyksessä yhtäkkiä kumppanin katse muuttuu taas kovaksi, kylmäksi tai jopa halveksivaksi, ja siitä suunta on taas alaspäin. Toisena hetkenä kumppani rakastaa ja toisena vihaa, joka aiheuttaa naiselle voimakasta hämmennystä ja tunteiden vuoristorataa. (Cory & McAndless-Davis 2016.)

Parisuhteen valtaa ja kontrollia voi olla vaikeaa tunnistaa, koska tekijä usein naamioi ne naisen mielenterveysongelmiksi tai parisuhdeongelmiksi ja suhteessa esiintyvä henkinen väkivalta, manipulointi ja väkivallan tekijän erilaiset vähättely-, kieltämis- ja rationalisointitaktiikat jäävät yleensä näkymättömiksi ulkopuolisille (Rautava & Perttu 2002). Samalla nainen yrittää saada parisuhdetta toiminaan pyrkimällä ymmärtämään, mukautumaan ja ratkaisemalla tilannetta (Rautava & Perttu 2002) ja luonnollisesti haluaa

luottaa ja ajatella rakastamastaan kumppanistaan hyvää (Väkivallan syklisyys ja muodot s.a).

Monet väkivallantekijät ovat ulkopuolisten silmin kilttejä, hurmaavia, älykkäitä ja lämpimiä, sillä he osaavat antaa itsestään itsevarman ja luotettavan vaikutelman. Moni ajatteleekin heidän olevan ”hyviä tyyppejä”, joiden ei voi uskoa tekevän pahaa ja moni asettuu siksi puolustamaan tekijää. Tekijän väkivalta tapahtuu vain parisuhteessa ja yleensä kotona, jossa hän saattaa olla aivan erilainen ihminen, kuin muiden seurassa. Tekijään verrattuna nainen, johon on kohdistettu väkivaltaa, saattaa vaikuttaa epätasapainoiselta, epävarmalta, irrationaaliselta sekä kiihtyneeltä, ja siksi muut ihmiset uskovat helposti väkivallan tekijän versiota tapahtumista. Tällainen kaksijakoisuus saa naisen kyseenalaistamaan omia tunteitaan ja todellisuudenkuvaansa, eikä hän enää tiedä, mikä on totta ja mikä ei. (Perttu ym. 2012).

Ympäristön ja yhteiskunnan stereotypit esimerkiksi suhteeseen jäämisestä tai ”molemmipuolisesta riidasta” usein pahentavat tilannetta. Ympäriällä olevat ihmiset ammattilaisista läheisiin saattavat vähätellä, aliarvioida tai jopa kieltää väkivallan ja ajatella naisen liioittelevan, kuvittelevan tai jopa valehtelevan. Suhteesta irrottautumisen suurimpana esteenä saattaa siis olla se, ettei ympäristö näe eikä usko millaista väkivaltaa naiseen kohdistetaan. Naisen oma todellisuuskuva ja hänen identiteettinsä saattaa hälvetä ja hän saattaa alkaa uskoa väkivallan tekijän oikeuteksiin ja tarjoamaan käsitykseen itsestään sekä sisäistää väkivallan syyt itsestään johtuviksi. Näin naisen todellisuus vääristyy, oikean ja väärän rajat muuttuvat häilyviksi ja väkivallan tekijän on yhä helpompaa toteuttaa valtaa ja kontrollia. (Rautava & Perttu 2002.)

Väkivallan tekijä saattaa siis hyvinkin onnistua manipuloimaan myös yhteiskunnan tarjoamia tukitoimia tai viranomaisia, kuten hoitohenkilökuntaa, lastensuojelua tai poliisia, jolloin hänen valtansa kasvaa. Tekijä lähettää tällä naiselle viestiä siitä, että hän on voimakkaampi, kuin mitkään yhteiskunnan apukeinot, että hän voi hallita kaikkea ja kukaan ei voi auttaa (kaikkivoipaisuus), jolloin nainen jää yksin ja tilanne tuntuu täysin toivotonmalta. (Hill 2020.)

Naisten Linjan verkkosivuilla kerrotaankin, että: "Parisuhdeväkivallan tavoitteena on murentaa niitä voimavaroja ja resursseja, jotka mahdollistaisivat suhteesta lähtemisen" (Väkivallan syklisyys ja muodot s.a).

5.4 Väkivallan seuraukset sen kokijalle

Koettu väkivalta on traumaattinen tapahtuma ja sillä on monia seurauksia väkivaltaa kokeneen terveyteen, käyttäytymiseen, ajatteluun, reaktioihin ja tunteisiin. Väkivalta aiheuttaa psyykkisen trauman. Trauma on henkinen tai ruumiillinen vaurio ja se voi johtua akuutista, yksittäisestä tai toistuvasta ja kertautuvasta kokemuksesta. Lähisuhdeväkivalta ja etenkin parisuhdeväkivalta aiheuttaa usein kumulatiivisen eli toistuvan trauman. (Perttu & Rautava 2002.)

Läheisen ihmisen käyttämä väkivalta on kaikkein traumatisoivinta, sillä sen tekee ihminen, jonka kuuluisi rakastaa, huolehtia ja tuoda turvaa. Vielä vahingoittavampaa on se, jos väkivaltaan sisältyy kontrollia ja toivon ja epätoivon vaihtelua. Traumaattisiin tapahtumiin ei totu vaan ne aiheuttavat aina emotionaalisen kriisin, ja väkivaltaa kokeva tottuu käyttämään erilaisia suojautumis- ja selviytymiskeinoja. Traumaattinen tapahtuma aiheuttaa akuutteja stressi reaktioita sekä pitkän aikavälin oireita, joista käytetään yleensä nimitystä traumaperäinen stressihäiriö eli PTSD (posttraumatic stress disorder). PTSD on lääketieteellinen diagnoosi, joka annetaan, mikäli oireet ovat pitkäaikaisia ja vakavia. (Rautava & Perttu 2002; Perttu 2013.)

Tapahtuman jälkeen väkivaltaa kokenut voi olla esimerkiksi liiallisen rauhallinen ja rationaalinen, jopa välinpitämätön, tunteeton tai täysin lamaantunut tai kiihtynyt, yliaktiivinen, vihamielinen tai esimerkiksi sekava (esim. nauraa tai ei ymmärrä puhetta). Ihminen voi myös kieltää tapahtuneen, tuntea voimakasta ahdistusta, paniikintunnetta tai tuntea epätodellisuuden tunnetta. Hänellä voi olla muistikatkoja, muuttunut käsitys ajasta ja hänen kykynsä ajatella ja toimia voi olla heikentynyt. (Rautava & Perttu 2002.)

Akuutteihin oireisiin voi kuulua myös esimerkiksi supermuisti tai erilaisia fyysisiä oireita, kuten motorista levottomuutta, kipuja, pahoinvointia tai pala kurkussa. Edellä mainitut reaktiot ovat normaaleja ja kestävät muutamia päiviä. (Perttu 2013). Väkivallan pitkäaikaisia oireita esitellään taulukossa 4. Taulukko on koottu useammista eri lähteistä (Perttu ym. 2012; Rautava & Perttu 2002; Oikeus turvalliseen elämään 2014).

<p>EMOTIONAALISET & AJATELUUN LIITTYVÄT</p> <p>Pelokkuus, Arkuus Ylivirtittyneisyys Ristiriitaiset tunteet Tunnetilojen nopea vaihtelu Levottomuus, ahdistuneisuus Loukussa olemisen tunne Ärtynisyys, kärsimättömyys Vihanpurkaukset Vahingoittamisen pelko Masennus, toivottomuus Avuttomuuden tunteet Riippuvuuden tunteet</p> <p>Tunne lopullisesta vahingoittumisesta tai tuhoutumisesta (ei tulevaisuutta) Keskittymisvaikeudet Kiinnostuksen puute Kyvyttömyys nauttia, tunteettomuus</p> <p>Tunne minuuden menetyksestä "jäätynyt minuus"</p> <p>Nukahtamis- ja univaikeudet, unettomuus, painajaiset Seksuaalisuus ongelmat, läheisyysongelmat Leimautumisen tunne Erilaisuuden tunne Sisäinen ja ulkoinen yksinäisyys</p> <p>Eristyneisyys, jota väkivallan tekijä saattaa toimillaan vahvistaa</p> <p>Alkoholin- ja/tai lääkkeiden väärinkäyttö/riippuvuus</p> <p>Itsetuhoiset tai itsemurha-ajatukset ja/tai yritykset</p> <p>Tunne-elämän loppuun palaminen Psyykinen sairastuminen/romahtaminen Takaumat (flash-back) Muistiongelmat Arvomaailman muutokset</p>	<p>KÄYTTÄYTYMISEEN & PERSOONALLISUUDEN PIIRTEISIIN LIITTYVÄT</p> <p>Vähäinen sosiaalinen elämä (ei harrastuksia, aina kiire kotiin, kotiin menemisen pitkittäminen) Lamaantunut, alistuva käyttäytyminen Muuttaa päätöksistään, unohtaa sovittuja aikoja Vetäytyminen ja eristyneisyys Välttäminen (paikkoja, tilanteita ym.)</p> <p>Heikentyneet taidot toimia vanhempana tai huolehtia lapsista, lapsien heitteille jättäminen</p> <p>Väkivaltaa lapsia kohtaan</p>
	<p>FYYSISET OIREET JA SAIRAUDET</p> <p>Erilaiset vammat ja niistä aiheutuvat oireet ja seuraukset</p> <p>Kivut ja säryt, joille ei löydy tutkimuksista selitystä (esim.vatsa, pää)</p> <p>Kohonnut verenpaine</p> <p>Vatsahaava</p> <p>Suolisto- ja ruuansulatusongelmat</p> <p>Kuukautishäiriöt</p> <p>Rintakivut, kivut sydämen alueella, rytmihäiriöt, infarkti</p> <p>Hengitysvaikeudet, astmaattiset oireet</p> <p>Syömishäiriöt: ruokahalun menetys, painon menetys, anoreksia, ylensyöminen, äärimmäinen lihavuus, bulimia</p> <p>Kuulon heikkeneminen tai menetys (lyönneistä korville)</p> <p>Väsytys, uupuneisuus</p>

Taulukko 4. Väkivallan pitkäaikaiset oireet (Fager & Tverin 2021)

Pitkällä aikavälillä väkivalta vaikuttaa kokijan turvallisuudentunteeseen, identiteettiin, itsetuntoon ja jaksamiseen. Toistuva traumatisoituminen aiheuttaa erilaisia oireita ja muutoksia trauman kokeneen toimintakykyyn. Vaikutukset voivat näkyä kognitiivisissa toiminnoissa, tunne-elämässä, persoonallisuuden

piirteissä, sosiaalisissa suhteissa, käyttäytymisessä, mielenterveydessä ja fyysisessä terveydentilassa. (Rautava & Perttu 2002.)

Suomessa sosiaali- ja terveysalalla lähisuhdeväkivalta ja sen aiheuttamat seuraukset tunnustetaan edelleen huonosti (katso esimerkiksi Rautava & Perttu 2002; GREVIO 2019; Kivelä 2020).

5.5 Väkivallan aiheuttamat tunteet

Väkivalta aiheuttaa sitä kokeneelle monenlaisia tunteita, joista yleisempiä ovat syyllisyyden ja häpeän tunteet, pelko sekä tunteet nöyryytyksestä, loukatuksi ja alistetuksi tulemisesta. Vaikka väkivallan kokija tuntisi voimakkaitakin syyllisyyden ja häpeän tunteita, se ei missään nimessä tarkoita hänen olleen syyllinen väkivaltaan. Muita tavallisia tunnereaktioita tai tunteita ovat esimerkiksi avuttomuuden, toivottomuuden, epätoivon, kelpaamattomuuden, surun, rai-von, vihan ja inhon tunteet. (Perttu ym. 2012.)

Väkivaltaa kokenut tuntee usein ristiriitaisia tunteita eli myös rakkautta, toivoa väkivallan loppumisesta ja lojaalisuutta, eikä näitä tunteita tule kieltää. Väki-valtaa kokenut voi kokea myös leimaantumisen ja ihmisarvon menettämisen tunteita tai kokea itsensä irralliseksi tai mihinkään kuulumattomaksi. Väkivalta uhkaa kokijan riippumattomuuden ja oman elämän hallinnan tunnetta. Jännitys ja stressi uuvuttavat, ja ylivoimaiselta tuntuva tilanne voi johtaa toivotto-muuteen. Masennus sekä itsetuhoiset ajatukset tai käyttäytyminen ovat yleisiä varsinkin pitkittynyttä väkivaltaa kokeneille, ja ne lisäävät usein tekijän mah-dollisuuksia väkivallan käyttöön, koska silloin kokijaa on yhä helpompi kontrol-loida ja syyllistää. (Rautava & Perttu 2002.)

6 VÄKIVALTATYÖ

Koulutettujen ammattilaisten toteuttama väkivaltatyö poikkeaa muusta autta-mistyöstä siten, että työntekijä ei voi olla puolueeton osapuoli tai pyrkiä selitte-lemään väkivaltaista käyttäytymistä, vaan hänen on otettava kantaa siihen, että väkivalta ei ole hyväksyttävää missään tilanteessa. Turvallisuusnäkö-kulma on tärkein väkivaltatyön aspekti, joka tarkoittaa sitä, että asiakkaiden

turvallisuus menee aina etusijalle. Työssä on otettava huomioon myös väkivaltaa kokeneen mahdollinen kriisitilanne. Väkivaltatyöhön liittyy vaikeita vaitiolovelvollisuuskysymyksiä ja työ voi olla henkisesti raskasta, jolloin työyhteisön tuki ja muut tukitoimet, kuten työnohjaus nousevat tärkeään rooliin. (Rautava & Perttu 2002.)

Sellaisen väkivallan kohtaaminen, jolle ei näe mitään selkeää omien uskomusten mukaista selitystä voi olla hankalaa ammattilaisellekin. Jos väkivallantekijä on mukava, kohtelias, hyvässä sosioekonomisessa asemassa, älykäs ja ilmaisee itseään hyvin puhumalla, on helppo ajatella, että ehkä syy tai vika onkin toisessa osapuolella. Työntekijän omat arvot, uskomukset ja ajatusmallit vaikuttavat hänen suhtautumiseensa väkivaltaan, ja väkivaltatyöntekijän on käytävä jatkuvasti läpi omaa suhtautumistaan väkivaltaan ja sen tekijöihin ja koki-joihin. Edellä mainituista syistä pari- tai perheterapia saattaa olla jopa vahingollista, kun suhteessa on väkivaltaa, eikä niitä suositella silloin auttamis- tai tukimuodoiksi. (Rautava & Perttu 2002.)

6.1 Väkivaltaa kokeneen auttaminen ja väkivallasta selviytyminen

Väkivaltaa kokeneen auttaminen vaatii ammattilaisilta ymmärrystä sekä kärsivällisyyttä, ja auttamisen muodot vaihtelevat kriisiavusta pitkäaikaiseen tukeen. Auttamistyössä tulisi huomioida trauma ja sen aiheuttamat oireet sekä kaksoistraumatisoituminen- ja uhriutuminen. Kaksoistraumatisoitumisella ja -uhriutumisella tarkoitetaan väkivaltaa kokeneen uudelleen traumatisoitumista tai uhriutumista eri yhteiskunnan palveluissa tai läheisten toimesta, mikäli väkivaltaa kokenutta syyllistetään, rankaistetaan tai asetetaan vastuuseen kokemastaan väkivallasta. Yhteiskunnan naisia syrjivät asenteet vahvistavat usein tekijän vallankäytön ja kontrollin vaikutuksia, kun väkivallan kokija yrittää hakea apua eri yhteiskunnan eri palvelujärjestelmistä tai läheisiltä. (Rautava & Perttu 2002.)

Väkivaltaa kokeneen tukemiseen on olemassa erilaisia auttamisen muotoja ja menetelmiä, ja osa niistä tarjoaa käytännön apua, kun taas toiset ovat yksilö- ja toiset ryhmämuotoisia menetelmiä, kuten yksilötapaamisia, yksilöterapiaa tai vertaisryhmiä. (Rautava & Perttu 2002.)

Väkivaltaa kokeneen auttamisessa ja tukemisessa kaksi tärkeintä tavoitetta ovat itsenäisyys ja voimaantuminen. Selviytymisprosessi on usein pitkä, ja koska väkivaltaa kokeneet naiset yleensä aliarvioivat, epäilevät ja väheksyvät kokemaansa väkivaltaa, auttajan tärkein työ on validoida naisen kokemuksia ja niistä aiheutuneita tunteita. Auttamissuhteen tulisi perustua tasa-arvoisuuteen ja väkivaltaa kokenut nainen tulisi nähdä oman tilanteensa asiantuntijana, kykenevänä toimimaan ja tekemään itseään koskevia päätöksiä. Ammatillaisen tulisi etsiä erilaisia keinoja, ratkaisuja ja vaihtoehtoja yhdessä väkivaltaa kokeneen naisen kanssa. (Rautava & Perttu 2002.)

Perttu käyttää teoksessa Naisiin kohdistuva pari- ja lähisuhdeväkivalta Brownin (1997) esittämää väkivallasta selviytymisen prosessia, joka on jaettu viiteen vaiheeseen (Rautava & Perttu 2002, Brown 1997 mukaan, 90 - 91). Esi-tietoisuuden vaiheessa väkivallan traumaattiset seurausvaikutukset hallitsevat. Ongelma saatetaan kieltää tai olla haluttomia sen tunnistamiseen ja käsittelyyn. Väkivallan kokijasta saattaa tuntua, ettei tilanteelle voi tehdä mitään ja hän voi syyllistää itseään ja hyväksyä tekijän käsitykset ja selitykset itsestään ja tilanteesta yleisesti.

Tietoisuuden vaiheessa tunnistetaan ja ymmärretään tilannetta paremmin mutta koetaan ristiriitaisuutta ja konkreettisten muutosten tekeminen on hankalaa. Tässä vaiheessa otetaan pieniä askelia, etsitään tietoa ja tukea, punnitaan vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia. Valmistautumisen vaiheessa ollaan valmiita toimimaan, suunnitellaan muutoksia ja otetaan konkreettisia askeleita ja irtiottoja (esimerkiksi erillään olo). Toiminnan vaiheessa otetaan konkreettisia askelia ja toimeenpannaan muutoksia. Päätösten ja muutoksen jatkuvuudesta huolehtimisen vaiheessa pitää vastustaa periksi antamista ja tekijän mahdollista henkistä väkivaltaa ja manipulointia. Tapahtumia ja kokemuksia käsitellään ja uudet käsitykset vahvistuvat. Tässä vaiheessa katsotaan ja suunnitellaan tulevaisuutta.

Vaiheet on esitetty tiivistetysti ja ne eivät etene aina suoraviivaisesti vaiheesta toiseen. Vaiheet voivat edetä eri järjestyksessä, vaiheissa voi mennä edestakaisin, palata edelliseen vaiheeseen tai tietyssä vaiheessa voi pitäytyä pitkäänkin. Väkivaltaa kokenut voi palata missä tahansa vaiheessa väkivaltaiseen suhteeseen ja esimerkiksi katkaista kontaktin avuntarjoajaan, mutta tätä ei tulisi nähdä epäonnistumisena, vaan osana prosessia, joka vie aina prosessia eteenpäin lähemmäs viimeistä vaihetta. (Rautava & Perttu 2002.)

6.2 Luovat toiminnalliset menetelmät

Sosiaali- ja terveysalalla luovilla toiminnallisilla menetelmillä tarkoitetaan yleensä esimerkiksi erilaisia eläinavusteisia menetelmiä sekä ympäristöön, musiikkiin, tanssiin, kuvallisuuteen, kirjallisuuteen, draamaan tai aisteihin perustuvia menetelmiä, joiden tarkoituksena on edistää vuorovaikusta, osallisuutta ja voimaantumista (katso esimerkiksi Luovat menetelmät vahvistavat osallisuutta s.a; Korhonen s.a; Nietosvuori 2008; Salo-Chydenius 2017; Karkkulainen ym. 2019).

Luovien toiminnallisten menetelmien yhtenä tarkoituksena on mahdollistaa vuorovaikutusta, vuoropuhelua ja ymmärrystä sekä auttaa sanoittamaan sellaisia kokemuksia, ajatuksia ja tunteita, jotka ovat sanattomia, niistä on vaikeaa puhua tai ne eivät ole koottuja tai jäsenneiltyjä (Salo-Chydenius 2017). Ruususen (2005, 54) mielestä erilaisilla ilmaisullisilla menetelmillä (johon luetaan erilaisia luovia menetelmiä) voi olla vuorovaikutusta parantavia, voimaannuttavia sekä itsetuntemusta ja itsetuntoa lisääviä vaikutuksia, ja niiden avulla voi tutustua ja tutkia omia tunteita, omaa identiteettiä, erilaisia vaihtoehtoja elämässä sekä kuvata omia kokemuksia. Luovien toiminnallisten menetelmien avulla tuetaan ihmistä löytämään itse elämänsä ongelmakohtia, omia vahvuuksiaan, voimavarojaan ja itselleen parhaita ratkaisuja sillä tausta-ajatuksella, että ihminen on itse oman elämänsä paras asiantuntija (Korhonen s.a).

Luovissa toiminnallisissa menetelmissä edetään kokemusten ja niiden reflektoinnin kautta ja tärkeämpää on itse prosessi kuin lopputulos. Ohjatussa luovassa prosessissa voidaan määritellä vaiheet, jotka ovat: virittäytyminen,

etäännyttäminen, sanoittaminen, jakaminen, palaute ja hyväksyntä. (Luovat menetelmät vahvistavat osallisuutta s.a.)

Luovien toiminnallisten tyyllisissä menetelmissä asiakastuntemus on keskeisessä roolissa ja asiakas on kohdattava yksilönä. Ohjaajan tulee tuntea asiakkaan historiaa, toiveita ja mieltymyksiä ja ottaa huomioon asiakkaan toimintakyky ja voimavarat. (Karkkulainen ym. 2019.)

Verassa on mukana edukatiivinen lähestymistapa, mutta määrittelemme itse Veran luovaksi toiminnalliseksi menetelmäksi, sillä Verassa hyödynnetään esimerkiksi kuvataidetta, luovaa kirjoittamista, erilaisia tehtäviä, symboliikkaa ja reflektointia. Verassa yhdistyvät siis luovuus ja toiminta. Edukatiivisella lähestymistavalla taas viittamme opaskirjan väkivaltaa koskeviin teksteihin, joiden tarkoituksena on antaa tietoa ja opastusta.

6.3 Toiminnalliset menetelmät väkivaltatyössä

Toiminnalliset menetelmät sopivat myös väkivaltatyöhön, sillä niiden avulla voi olla helpompaa kertoa asioista, joista voi olla vaikeaa puhua ja niitä voi toteuttaa sekä yksilö että ryhmätyöskentelynä. Väkivaltatyössä käytettäviin toiminnallisiin menetelmiin soveltuu hyvin myös erilaisten symbolien käyttäminen. (Pyykkö 2002.)

Airi Pyykkö kirjoittaa teoksessa Naisiin kohdistuva pari- ja lähisuhdeväkivalta (2002, 148) toiminnallisista menetelmistä väkivaltatyössä seuraavasti: "Tavoitteena väkivaltaa kokeneiden kanssa on käydä läpi traumaattiset tapahtumat sekä tunteiden että ajattelun kannalta, ja etsiä selviytymisteitä nykyhetkessä ja tulevaisuudessa. Toiminnallisten menetelmien etuna on mahdollisuus nopeasti ja dramaattisesti päästä yhteyteen keskeisten asioiden kanssa." (Pyykkö 2002.)

7 PALVELUMUOTOILU

Tuulaniemi (2011, 58) kuvailee palvelumuotoilun väljästi: se on yhteisesti jaettu ajattelu ja toimintatapa, jonka avulla eri osaamisalat pystyvät kehittämään

palveluita yhteistyössä. Palvelumuotoilu on prosessi ja työkaluvalikoima sekä kehikko palveluiden kehittämiseen. (Tuulaniemi 2011, 58.)

Palvelumuotoilun keskiössä on palveluiden käyttäjä eli asiakas, sekä asiakasrajapinnassa toimivat asiakaspalvelijat. Asiakas ja asiakaspalvelija muodostavat yhdessä palvelukokemuksen. Palvelukokemuksen rakentumiseen vaikuttaa palveluntuottajan ja asiakkaan vuorovaikutus. Palvelumuotoilun ydin on ymmärtää palveluun osallistuvien osapuolien tarpeita, odotuksia, motivaatiotekijöitä sekä arvoja, ja tutustua näihin syvällisesti. (Tuulaniemi 2011, 71.)

Palvelumuotoilu mittaa palvelun kannattavuutta proaktiivisilla metodeilla eli ennakoiden. Asiakastutkimuksella ennakoidaan asiakkaan tarpeet ja kuunnellaan asiakasta. Palvelumuotoilussa painotetaan ihmisen toiminnan tutkimusta ja havainnointia, usein arjesta ja toiminnasta nousevat esiin todelliset tekijät, tiedostetut ja tiedostamattomat. (Tuulaniemi 2011, 71.)

Asiakaskokemus tarkoittaa asiakkaan kokemuksia laajasti palvelusta ja yrityksestä; mainonta, muut kontaktit ennen palvelua, asiakaspalvelun laatu, ominaisuudet, käytettävyys, luotettavuus ja niin edelleen. Asiakaskokemus jaetaan kolmeen osaan: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Toiminta sisältää palvelun perusosat, kuten saavutettavuuden, käytettävyyden ja tehokkuuden. Tunnetaso tarkoittaa tuntemuksia, joita syntyy palvelua käytettäessä, kiinnostuneisuus, tunnelma, tyyli ja helppous. Merkitystaso liittyy asiakkaan luomiin mielikuviin, kuten unelmiin, kulttuurisiin koodeihin, identiteettiin ja omaan elämäntapaan. Ymmärtämällä asiakaskokemuksia pystytään tarjoamaan tarpeita vastaavia palveluita. (Tuulaniemi 2011, 74.)

7.1 Palvelumuotoiluprosessi

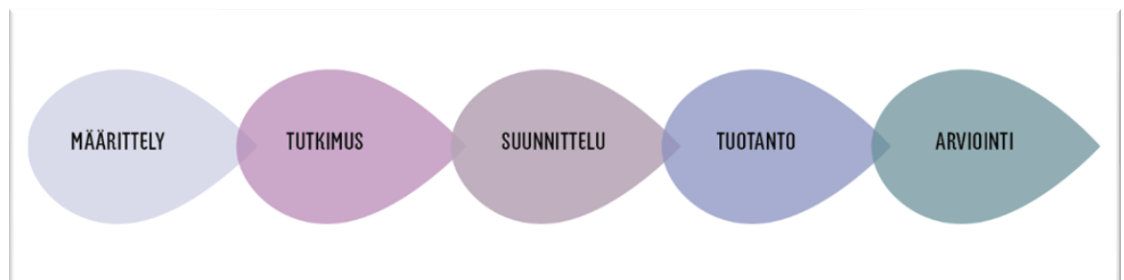
Palvelumuotoilun opinnoissa olemme saaneet tutustua erilaisiin palvelumuotoilun prosessimenetelmiin. Yhteistä niillä on systemaattinen ja jatkuva tapa kehittää palvelua. Palvelumuotoilun prosesseja voidaan muokata asiakkaiden tarpeiden mukaan, ja ne ovat joustavia luoville ratkaisuille. Iteratiivisessa muotoiluprosessissa virheiden ja väärin ratkaisujen

havainnoiminen ja niiden korjaaminen on mahdollista kehittämissivaiheessa. Palvelumuotoilussa hyödynnetään usein iteratiivisia menetelmiä, eli toistetaan kehittämistä niin pitkään kuin on tarve. (Tuulaniemi 2011).

Palvelumuotoilun prosesseissa olennaisina osina ovatkin luova-ajattelu, empatia (käyttäjiä ja heidän tarpeitaan kohtaan) ja yhteissuunnittelu käyttäjien kanssa. (Miettinen 2011.) Seuraavaksi käymme läpi kaksi eri palvelumuotoilun prosessia. Ensimmäinen on Juha Tuulaniemen (2011) kehittämä palvelumuotoilun prosessi ja toinen on niin sanottu tuplatimantti, jota olemme hyödyntäneet omassa opinnäytetyössämme.

7.2 Juha Tuulaniemen palvelumuotoiluprosessi

Tuulaniemen (2011, 126) mukaan palvelumuotoiluprosessi on prosessi, joka noudattaa luovan ongelmanratkaisun periaatteita. Kuvassa 5 on kuvattuna palvelumuotoilun prosessin pääpiirteet. Ne koostuvat määrittelystä, tutkimuksesta, suunnittelusta, tuotannosta ja arvioinnista (Tuulaniemi 2011, 128).



Kuva 5. Tuulaniemen (2011, 128) palvelumuotoiluprosessi (Fager 2021)

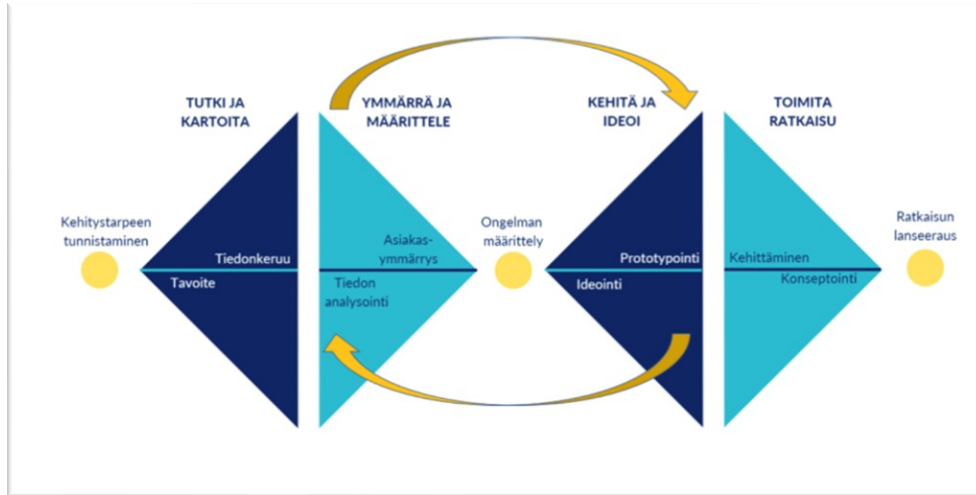
Prosessi alkaa määrittelemällä ongelmat ja pohtimalla suunnitteluprosessin tavoitteita. Tutkimusvaiheessa Tuulaniemi (2011, 128) painottaa käyttäjätymmärrystä. Haastatteluilla, keskusteluilla ja asiakastutkimuksella selvitetään, mitä ja missä kehitetään, millaisia resursseja on ja mitkä ovat käyttäjätarpeet. Tutkimuksen keskipisteenä ovat asiakkaat ja asiakasymmärrys. Tutkimus on kohderyhmien odotusten, tarpeiden ja tavoitteiden selvittämistä. Tutkimuksista kerätty ja analysoitu tieto ohjaavat suunnittelua. (Tuulaniemi 2011, 125.)

Suunnitteluvaiheessa ideointi ja konseptointi tähtäävät luomaan erilaisia ratkaisuja eli prototyyppisiä ongelmiaan, joita voidaan pikatestata asiakkaan kanssa. Tavoitteena on jalostaa ideat palvelukonseptiksi. (Tuulaniemi 2011, 128.) Tuotantovaiheessa palvelukonsepti viedään markkinoille asiakkaille testattavaksi ja kehitettäväksi. Tuulaniemi (2011, 232) kirjoittaa, että palvelut eivät ole koskaan valmiita, vaan niitä tulee kehittää jatkuvasti. Arviontinvaiheessa prosessin onnistumista arvioidaan, palvelun markkinakelpoisuutta mitataan ja muutetaan saatujen tietojen perusteella (Tuulaniemi 2011, 245).

7.3 Tuplatimantti

Palvelumuotoilun prosessimalleista tunnetuin on varmasti niin sanottu tuplatimantti (the double diamond) ja sen on esitellyt alun perin British Design Council (Palvelumuotoilun prosessin vaiheet s.a). Tuplatimantti on kehitetty kuvaamaan muotoilulle tyypillisiä vaiheita, joissa vaihtelevat laajentamisen ja kaventamisen vaiheet (The double diamond design process s.a). Laajentamisen vaiheissa (divergent) ollaan avoimia, kerätään tietoa ja ideoidaan, kun taas kaventamisen vaiheissa (konvergent) arvioidaan, analysoidaan, jäsenellään ja pyritään löytämään olennainen tai oikea näkökulma (Palvelumuotoilun prosessin vaiheet s.a).

Tuplatimantissa (kuva 6, s. 42) kaksi timanttia, joita ikään kuin hiotaan, edustavat prosessia, jossa on neljä vaihetta: tutki ja kartoita, ymmärrä ja määrittele, kehitä ja ideoi ja lopuksi toimita ratkaisu. Ensin tunnistetaan kehitystarpeet, joiden perusteella lähdetään hankkimaan kehitystarpeeseen liittyvää ja tarpeellista tietoa eri menetelmillä. Kerätty tieto analysoidaan, jonka jälkeen määritellään ongelmat hankittuun tietoon ja tiedosta saatuun ymmärrykseen nojaten. Uuden ymmärryksen ja tiedon perusteella kehitetään ja ideoidaan ratkaisuja, testataan ja kehitetään niitä edelleen, jonka jälkeen viimeiseksi toteutetaan ja esitellään ratkaisut. (The double diamond design process s.a.)



Kuva 6. Palvelumuotoilun tuplatimantti (Ahtola 2020)

Tuplatimantin prosessi on kuvattu lineaarisena mutta palvelumuotoilu on jatkuvaa ja iteratiivista kehittämistä, jolla tarkoitetaan sitä, että prosessia voidaan toistaa kuvan nuolten osoittamalla tavalla. Joskus ideoinnista ja testaamisesta on hyvä palata takaisin aikaisempiin vaiheisiin, kunnes kehitettävät ratkaisut ovat halutunlaisia. Prosessiin kuuluvat timantin vaiheiden toistaminen, käyttäjien osallistaminen ja varhaiset testaukset. (The double diamond design process s.a.)

Opinnäytetyömme käsittelee lähinnä timantin kolmea ensimmäistä vaihetta. Tuplatimantin tutki ja kartoita vaiheessa laajensimme tietoamme (divergent) aiheesta kirjallisuuskatsauksen ja opinnäytetyön suunnitelman avulla sekä keskustelimme yhteistyötahojen kanssa. Perehdyimme Veraan menetelmänä ja teimme hieman myös markkinakartoitusta benchmarkkaamalla muita, mahdollisesti samankaltaisia menetelmiä tai tuotteita. Tavoitteena oli ymmärtää naisiin kohdistuvaa väkivaltaa ilmiönä, väkivaltatyön palveluita ja niihin liittyviä toimijoita ja niissä työskenteleviä ammattilaisia. Tätä kautta meille selkenivät työn tavoitteet ja sitä kautta tutkimuskysymykset. Tavoitteiden ja tutkimuskysymyksen pohjalta suunnittelimme käyttäjätiedon keräämisen. Päädyimme tekemään teemahaastattelun, luotaintutkimuksen ja työpajan, jossa selvitimme käyttäjien ja asiakkaiden kokemuksia, tarpeita, toiveita ja odotuksia.

Ymmärrä ja määrittele vaiheessa kolmella tutkimusmenetelmällä hankitun käyttäjätiedon tulokset analysoitiin. Tavoitteena oli syventää käyttäjäymmärrystä analysoitujen tutkimustuloksien eli saadun käyttäjätiedon avulla, ja sitä kautta saada suuntaa suunnittelulle ja määrittää ratkaistavat asiat tai ongelmat. Tämä vaihe kuvataan timantissa ensimmäisen vaiheen tiedonkeruun jälkeen timantin muodon kaventumisena, eli tiedon määrän vähentymisenä ja tiedon tiivistymisenä (konvergent). Tässä vaiheessa prosessia olennaista on turhan tiedon karsiminen, jotta saadaan selville, mikä on palvelun tai kehitettävän asian kannalta tärkeintä. (The double diamond design process s.a.)

Kehitä ja ideoi -vaiheessa lähdimme kehittämään ja ideoimaan ratkaisuja (divergent). Aikaisemmin hankittu teoretieto ja tutkimuksista kerätty ja analysoitu tieto ohjasivat ratkaisujen suunnittelua. Teoretiedon ja tutkimusten tulosten perusteella kehitettyjä ratkaisuja esitellään opinnäytetyön johtopäätöksissä. Veran kehitysprosessi jatkuu edelleen opinnäytetyön jälkeen, jolloin siirrymme testaamaan kehitettyjä ratkaisuja, eli erilaisia muutoksia ja lisäyksiä, joita Veraan toteutetaan. Kehitä ja ideoi vaiheessa käytetään usein prototyypppejä, joilla parhaimmat ratkaisut ja ideat saadaan käytäntöön testattavaksi ja jatkojalostettavaksi pikaisesti ja kustannustehokkaasti. (The double diamond design process s.a.)

Viimeisessä, tuplatimantin toimita ja ratkaisu vaiheessa käyttäjäymmärryksen perusteella suunnitellut ratkaisut lanseerataan palvelemaan käyttäjien tunnistettuja tarpeita. Viimeisessä vaiheessa on karsittu pois jo kaikki epäoleellinen ja toimimaton, jolloin jäljellä on ratkaisut, jotka toimivat. Tästä alkaa muutosten käyttöönotto arkeen, josta voi alkaa taas uusi prosessi uusine vaiheineen. (The double diamond design process s.a.)

7.4 Käyttäjäymmärrys

Opinnäytetyömme tavoitteena on kerätä käyttäjäymmärrystä, ja siksi avaamme vielä erikseen lisää asiakas- ja käyttäjäymmärryksen käsitteitä, vaikka ne sisältyvät palvelumuotoilun prosessiin ja osaksi niitä käsiteltiin jo edellisessä luvussa.

Tuulaniemen (2011) määrittelemässä palvelumuotoilun prosessissa käyttäjäymmärrys liittyy etenkin prosessin tutkimusvaiheeseen, jota käytiin läpi edellisessä luvussa. Tuulaniemen (2011) mukaan asiakasymmärrys syntyy tutkimalla perusteellisesti asiakkaan todellisuutta ja hän kutsuu tätä prosessia arvonmuodostukseksi; asiakkaan olennaiset arvot ovat selvitettävä. Näitä ovat muun muassa tarpeet, odotukset, tottumukset, tavat, mielipiteet, hinnoittelu ja palvelun ominaisuudet. Ymmärtämällä asiakasta voidaan lähteä rakentamaan uusia palvelukonsepteja. (Tuulaniemi 2011, 65 - 66.)

Satu Miettinen (2011, 13) kirjoittaa Palvelumuotoilua käsittelevässä kirjassaan, että: "Palvelumuotoilu lähtee inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltaisesta ymmärtämisestä". Palvelumuotoilijat pyrkivät siis empatian avulla tunnistamaan asiakkaiden ja käyttäjien piilevätkin tarpeet ja toiveet. Asiakkaat ja käyttäjät osallistetaan kehitystyöhön esimerkiksi keräämällä käyttäjätietoa, palautetta ja kokemuksia eri tavoin, näyttelemällä palvelutilanteita ja testaamalla prototyyppejä. Tätä osallistamista usein toistetaan tai jatketaan eri kehitysvaiheissa ja se vaatii tiivistä työskentelyä asiakkaiden ja käyttäjien kanssa. Tällä tavoin luodaan käyttäjien kanssa yhdessä palvelu, joka sopii hyvin heidän tarpeisiinsa ja toimintaympäristöönsä. (Miettinen 2011.)

Yksi palvelumuotoilijoiden tehtävistä on erilaisten luovien laadullisten menetelmien ja tekniikoiden käyttäminen, joiden avulla tuetaan ideoiden ja ajatusten ilmaisua ja saadaan ymmärrystä ihmisten kokemuksista ja tunteista. Paras tapa käyttää edellä mainitun kaltaisia menetelmiä on kasvokkain, jolloin kiinnostaviin, otollisiin tai yllättäviin tilanteisiin tai tietoon voi reagoida heti ja pyrkiä näin edelleen syventämään käyttäjäymmärrystä. Kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus edistää myös empaattisen ymmärryksen kehittymistä. Käyttäjien osallistamisella kehitystyöhön saadaan erilaisia näkökulmia ja erityisesti erilaisten näkökulmien yhteen tuomisella voi löytyä tietoa, ongelmia, mahdollisuuksia ja ratkaisuja, joita ei välttämättä olisi muuten tullut esiin. Näin käyttäjät ja käyttäjäymmärrys toimivat suunnittelun innoittajina ja ohjaajina. (Vaajakallio & Mattelmäki 2011.)

8 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät ja niiden käyttö.

8.1 Työpaja

Työpajatyöskentelyllä tarkoitetaan tilaisuutta, jossa tietty ryhmä ihmisiä työskentelee yhdessä jonkun aihepiirin tai asian parissa (Työpajatyöskentely 2015).

Työpajoissa käytetään erilaisia menetelmiä riippuen työpajan tavoitteesta. Tavoitteet tulisi määritellä ennen työpajan suunnittelua. Työpajan suunnittelussa päätetään esimerkiksi käytettävät menetelmät ja rytmitys. Hyvin toteutettuna työpaja on kokonaisuus, joka etenee vaiheittain ja siksi suunnittelutyössä olisi hyvä pitää mielessä työpajan tavoitteet. Työpajat ovat hyvä tapa osallistaa asiakkaita ja käyttäjiä suunnittelun ja kehittämistyön eri vaiheisiin, ja hankkia näin syvempää käyttäjäymmärrystä. (Ohjeita työpajojen järjestäjille s.a.)

8.2 Työpajan kulku

Järjestimme työpajan yhteistyössä Espoon Lyömättömän Linjan kanssa, jossa kokoontui vertaistukiryhmä henkistä väkivaltaa kokeneille naisille. Ryhmää ohjasivat yhdistyksessä työskentelevä väkivaltatyön asiantuntija sekä päihde-työnohjaaja. Työpaja toteutettiin 4.5.2021 yhtenä ryhmätapaamiskertana ja se suunniteltiin yhdessä väkivaltatyön asiantuntijan kanssa. Työpajaan osallistui kolme vertaisryhmässä kävijää, ohjaaja ja sosionomiharjoittelija (ohjaaja harjoittelija).

Työpajan tavoitteena oli kerätä käyttäjäymmärrystä nimenomaan Veran loppukäyttäjiltä, eli väkivaltaa kokeneilta naisilta. Halusimme tietää, miltä tunnekorttien tai opaskirjan tehtävien käyttäminen menetelmänä tuntuu loppukäyttäjän näkökulmasta ja halusimme kuulla heidän kehitysehdotuksiaan. Iloksemme saimme palautetta Verasta myös yhdistyksessä työskenteleviltä väkivaltatyön asiantuntijoilta. Saimme palautetta tietysti vertaisryhmän vetäjiltä mutta myös

muilta työntekijöiltä, koska osia Verasta käytettiin työntekijöiden tunnefoorumissa. Foorumista saatua palautetta ei sisällytetty tähän opinnäytetyöhön siksi, että opinnäytetyön laajuus pysyisi ohjeistetussa mittakaavassa, mutta palautetta hyödynnetään muuten Veran kehitystyössä.

Vertaisryhmässä toteutetussa työpajassa käytettiin tunnekortteja ja opaskirjan yhtä tehtävää soveltaen niin, että se sopi ryhmätyöskentelyyn. Ryhmäkerran aluksi kerrottiin, mitä kerran aikana olisi tarkoitus tehdä. Ensin tunnekortteja käytettiin kuulumiskierroksella. Kortit oli levitetty isolle pöydälle jo ennen ryhmän alkamista. Osallistujia kehoitettiin valitsemaan kortti tai kaksi korttia, jotka puhuttelevat heitä juuri sillä hetkellä, tai kuvaavat viikon kuulumisia tai ajatuksia. Korttien valintaan käytettiin noin 5 minuuttia. Sen jälkeen jokainen kertoi vuorollaan kuulumisistaan ja miksi valitsi juuri sen kortin sekä miten se liittyi kuulumisiin, ajatuksiin ja sen hetkisiin tunteisiin. Aloitimme helpommalla ja yksinkertaisemmalla tehtävällä, jotta työskentely korttien kanssa tulisi tutuksi ja työskentely tuntuisi mukavalta ja turvalliselta.

Kuulumiskierroksen jälkeen tehtiin opaskirjasta soveltaen tehtävä hyvä - huono parisuhde (opaskirja s. 29). Hyvä - huono parisuhde tehtävä valittiin, koska se sopi ryhmätyöskentelyyn, ryhmän käsittelemiin aiheisiin ja ryhmän yleisiin tavoitteisiin. Osallistujia kehoitettiin valitsemaan kortti (tai useampia) kuvaamaan hyvää ja huonoa parisuhdetta, ja miten ne hyvät ja huonot asiat tulevat ilmi omassa parisuhteessa. Tukena tehtävässä käytettiin opaskirjan parisuhdetaloja (tyhjät talot paperisina) ja ne jaettiin osallistujille ja kerrottiin, että niitä voi käyttää tukena aiheeseen, jos haluaa. Korttien valintaan käytettiin noin 5 minuuttia, jonka jälkeen jokainen kertoi omista valinnoistaan, mitä asioita kuuluu hyvään ja huonoon parisuhteeseen, miten ne ilmenevät ja mitä ajatuksia ja tunteita aiheista herää. Samalla kun osallistujat kertoivat valinnoistaan ja ajatuksistaan, testaaja esitti välillä lisäkysymyksiä korteista, niiden valitsemisesta ja muista osallistujien esiin tuomista asioista.

Lopuksi esitettiin yleisempiä kysymyksiä kortteihin ja niiden valitsemiseen liittyen. Osa kysymyksistä oli mietitty etukäteen ja osa liittyi testauksen aikana il-

menneisiin asioihin tai huomioihin. Kysyimme esimerkiksi siitä, miltä tunnekorttien käyttäminen tuntui, helpottivatko ne omaa ilmaisua tai toivatko ne uusia näkökulmia tai asioita mieleen. Oliko korteissa sopivia aiheita ja oliko helppo löytää itselleen sopivia tunnekortteja. Onko korttien tyyli samaistuttava? Onko joku aihe tai kortti, mikä puuttuu tai pitäisikö olla enemmän kortteja jostain aiheesta? Lisäksi kysyimme korttien fyysisistä ominaisuuksista, kuten esimerkiksi koosta.

Työpaja dokumentoitiin tekemällä muistiinpanoja, sillä kuvaaminen ja nauhoittaminen vertaisryhmässä on kielletty osallistujien anonymiteetin suojelemiseksi. Työpajan muistiinpanot kirjoitettiin puhtaaksi yhteiselle Invision -alustalle heti työpajan jälkeen, jotta työpajan tapahtumat olisivat tuoreessa muistissa.

8.3 Teemahaastattelu

Valitsimme yhdeksi tutkimusmenetelmäksi teemahaastattelun. Tavoitteena oli tutkia opaskirjan ja tunnekorttien käyttäjien kokemuksia ja tutkimusmenetelmänä teemahaastattelu sopi tähän hyvin, sillä se korostaa ihmisten tulkintoja ja kokemuksia asioista (Tuomi ja Sarajärvi, 2018, 116).

Tuomi ja Sarajärven (2018, 109,116) mukaan metodin etuna on sen puolistrukturoitu rakenne; se sijoittuu avoimen ja strukturoidun haastattelun välille. Teemahaastattelussa ei kysellä mitä tahansa, vaan edetään ennalta asetettujen teemojen mukaisesti, tarkentavien kysymysten avulla. Teemahaastattelun etuna on sen joustavuus; haastattelun aikana voidaan tarkentaa ja syventää vastauksia.

Teemahaastattelua ennen on hyvä perehtyä huolellisesti tutkimusaihetta koskevaan kirjallisuuteen, sen mukaan valita oma näkökulma ja päättää sitten tutkimuksen kannalta keskeiset teemat. Kysymyksiä ja teemoja on harkittava tarkasti, jotta kokonaisuus pysyy tutkittavassa asiassa. Haastateltavat ovat myös osattava valita niin, että heillä on tarvittava tieto tutkimusta varten. Teemahaastattelussa vastaaja saa vapaasti puhua, mutta kuitenkin teemoittelun avulla haastattelua on helppo alkaa analysoimaan. Ennakkoon suunnitellut

teemat ja sisällöt saattavat muuttua keskustelun myötä, haastattelijan on oltava joustava haastattelun jäsentämisessä. (Tietoarkisto s.a.)

8.4 Teemahaastattelun kulku

Aloitimme teemahaastattelun suunnittelun keväällä 2021 pohtimalla haastattelujen teemoja yhdessä Teams -kokouksessa ja kirjasimme ne Invisioniin yhteiselle työskentelyalustalle. Haastatteluissa halusimme tietoa siitä, minkälaista opaskirjaa ja tunnekortteja on käyttää asiakastyössä, joten haastateltavien tulisi olla sellaisia henkilöitä, jotka ovat käyttäneet tai käyttävät opaskirjaa ja tunnekortteja tällä hetkellä työssään. Otimme yhteyttä niihin toimipisteisiin, joissa tiesimme, että opaskirjaa ja tunnekortteja käytetään. Lopulta saimme kaksi henkilöä osallistumaan haastatteluun. Toinen haastateltava oli käyttänyt menetelmää yli kaksi vuotta, ja toinen oli tutustunut menetelmään puolitoista vuotta sitten. Kummatkin haastateltavat työskentelevät naisten kanssa, jotka ovat kokeneet parisuhdeväkivaltaa.

Ensimmäinen haastattelu tehtiin heinäkuussa 2021 ja se kesti yhden tunnin ja 15 minuuttia. Toinen haastattelu tehtiin syyskuussa ja se oli kestoltaan 45 minuuttia pitkä. Haastattelut toteutettiin Teams -alustalla videopuheluin ja ne nauhoitettiin analysointia varten. Teemahaastattelussa keskusteltiin opaskirjan ja tunnekorttien käytettävyydestä asiakastyössä, kuten esimerkiksi: miten ne sopivat naisten kanssa tehtävään väkivaltatyöhön, missä tilanteissa menetelmää voi hyödyntää, minkälaisia reaktioita tunnekorttien kuvitus tai käyttö saa aikaan ja mitkä ovat niitä aiheita, mitä opaskirjaan ja tunnekortteihin tulisi lisätä. Yleisesti keskustelu sujui ja pysyi teemoissa. Teemat olivat: tunnekorttien käytettävyys, korttien aiheet, asiakaskohtaamiset ja palaute.

Videopuhelut katsottiin ja haastattelut litteroitiin, eli kirjoitettiin auki sisälönanalyysejä varten. Litterointiprosessissa mukaan otettiin vain juuri Veraa- eli tunnekortteja ja opaskirjaa koskevat osuudet ja kaikki muu puhe tai juttelu jätettiin pois. Litteroimme vain mitä sanottiin emme taukoja, äänenpainoja tai eleitä. Jätimme pois myös täytesanat kuten "niinku", ellei niillä ollut jotain erillistä merkitystä sisällön kannalta esimerkiksi niin, että ilman "niinku" sanaa

lauseen sisällöltä puuttui merkitys. Samoin toimimme esimerkiksi eleiden kanssa.

8.5 Luotaintutkimus

Luotainmenetelmä perustuu itseraportointiin ja antaa tuleville käyttäjille tilaisuuden arvioida, ilmaista ja kirjata huomionsa, kokemuksensa sekä mielipiteensä kehitettävästä asiasta tietyn ajan jakson aikana omassa rauhassa ilman tutkijoiden läsnäoloa. Luotainmenetelmä voi olla esimerkiksi päiväkirjatyypinen, se voi sisältää tehtäviä tai säännöllisesti vastattavia kysymyksiä esimerkiksi tunnetilasta. Luotaintutkimuksiin saatetaan yhdistää myös haastatteluja. Luotaintutkimukset sopivat erityisen hyvin osaksi asiakasymmärrystutkimuksia ja niiden tarkoituksena on tuottaa syvällistä tietoa käyttäjän näkökulmasta. (Mattelmäki 2006.)

Luotaintutkimukseen osallistui kaksi henkilöä Naisten Linja -yhdistyksestä. Osallistujilla oli yli 20 vuoden kokemus työskentelystä väkivaltaa kokeneiden naisten kanssa ja he ovat muun muassa vetäneet pitkään väkivaltaa kokeneiden naisten vertaisryhmiä.

8.6 Luotaintutkimuksen kulku

Luotaintutkimus toteutettiin niin, että Vera- eli tunnekortit ja opaskirja annettiin osallistujille itsenäisesti tutkittavaksi ja läpi käytäväksi noin kahden kuukauden ajaksi (välissä oli lomakausi). Pyysimme heitä perehtymään tuotteeseen ja kysyimme heidän mielipidettään, huomioitaan sekä muutos- ja kehitysehdotuksiin juuri heidän ammatillisesta näkökulmastaan. Eli jos Veran kaltainen tuote olisi heidän käytettävissään, mitä asioita he huomioisivat siinä, mitä he kokisivat hyväksi tai huonoksi, onko joku tieto vanhentunutta tai paikkaansa pitämättöntä ja miten he voisivat kuvitella käyttävänsä tuotetta. Emme halunneet antaa liian tarkkoja kysymyksiä tai tehtäviä, sillä halusimme olla vaikuttamatta siihen, mihin asioihin tai osioihin he tarttuvat tai mitä asioita he huomioivat. Osallistujilla olisi myös ollut mahdollista käyttää tuotetta luotainjakson aikana, mutta kesäaikana vertaisryhmät ovat tauolla.

Lopuksi järjestimme tapaamisen heinäkuussa 2021 Oodin ryhmätyötilassa, missä luotaintutkimuksen osallistujat kertoivat meille huomioistaan, mielipiteistään sekä muutos- ja kehitysideoistaan. Halusimme ja pyysimme, että he kertovat asioista juuri omasta näkökulmastaan, eli emme juurikaan käyttäneet valmiita kysymyksiä. Muutamia kysymyksiä ja millaisia lisäkysymyksiä halusimme kysyä, oli mietitty etukäteen, mikäli osallistujat kertoisivat huomioistaan lyhyesti tai suppeasti. Esimerkiksi yksi valmiiksi mietitty kysymys liittyi menetelmän nimeen. Nimeä oli ideoitu kesän aikana ja olimme päätyneet alustavasti Veraan, ja halusimme kuulla kohderyhmän mielipiteitä nimestä.

Osallistujat olivat tehneet muistiinpanoja asioista, joita he halusivat tuoda ilmi ja vaikutti siltä, että he olivat tutustuneet tuotteeseen perusteellisesti. He kertoivat avoimesti kaikista huomioistaan ja ideoistaan. Pääsimme esittämään lisäkysymyksiä ja muutosehdotuksia vastauksena heidän kommentteihinsa, joihin saimme edelleen heidän huomionsa ja kommenttinsa, joka toi tapaamiseen myös iterointiprosessin ulottuvuuden. Tätä kautta saimme edelleen yhä syvempää ymmärrystä heidän näkökulmastaan tuotteen mahdollisina käyttäjinä.

Tapaamisesta kirjoitettiin muistiinpanot. Tapaamisen nauhoituksesta kysyttiin mutta vaikutti siltä, että osallistujista muistiinpanot tuntuivat mukavammalta vaihtoehdolta, vaikka he eivät sitä suoraan sanoneet. Muistiinpanot kirjoitettiin puhtaaksi yhteiselle Invision -alustalle tapaamisen jälkeen.

8.7 Sisällönanalyysi

Teemahaastattelun aineiston analyysimenetelmäksi valitsimme aineistolähteesen sisällönanalyysin. Aineistolähtöinen tarkoittaa, että aineisto on lähtökohdana tutkimuksessa ja tavoitteena on luoda tutkimusaineistosta teoreettista kokonaisuutta. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 148.) Sisällönanalyysin avulla tiivistetään aineisto, säilyttäen sen tieto. Selkeästi järjestetystä ja tiivistetystä aineistosta saadaan luotettavia johtopäätöksiä. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 167 - 168).

Tavoitteenamme oli luoda selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä, jotka vastaavat tutkimuskysymykseen. Sisällönanalyysillä voidaan analysoida dokumentteja, esimerkiksi kirjoja, artikkeleita, keskusteluja, haastatteluja ynnä muuta, systemaattisesti ja objektiivisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 159.)

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi jaetaan kolmeen osaan; redusointi, klusterointi ja abstrahointi. Aluksi määritellään analyysiyksikkö tutkimustehtävän tai aineiston perusteella. Analyysiyksikkö voi olla sana tai lause, lausuma tai ajatuskokonaisuus. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 169,170.) Tutkimuksemme analyysiyksikköinä ovat ne lauseet, jotka ilmaisevat kokemusta tunnekorttien ja opaskirjan käytettävyydestä.

Redusoinnissa eli pelkistämässä Tuomi & Sarajärven (2018, 170) mukaan aineisto tiivistetään tai pilkotaan niin, että siitä karsitaan pois tutkimukselle epäolennaiset. Pelkistämisen tavoitteena on tuoda esiin tutkimustehtävää ilmaisevat asiat. Ensimmäisenä poimitaan aineistosta tutkimustehtävää kuvaavat alkuperäisilmaukset, niistä muodostetaan pelkistetyt ilmaukset, jonka jälkeen ne listataan, jolloin kaikki oleellinen data säilyy. Pelkistimme aineiston niin, että tiivistimme sen poistamalla epäolennaiset ilmaukset ja listasimme pelkistetyt ilmaukset allekkain.

Klusteroinnissa eli ryhmittelyssä edellisen vaiheen allekkain listatut pelkistetyt ilmaukset käydään läpi perusteellisesti poimimalla listasta käsitteitä, jotka kuvaavat samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Tämän jälkeen nämä samaa asiaa ilmaisevat käsitteet muodostetaan eri ryhmiksi ja luokiksi. Näin syntyy alaluokkia, ja nämä alaluokat nimetään niitä kuvaavilla käsitteillä. Alaluokista muodostetaan yläluokkia ja yläluokista muodostetaan pääluokkia. Pääluokille annetaan nimi sen mukaan, mitä ilmiötä se kuvaa. Tämän jälkeen muodostetaan vielä yhdistävä luokka, joka juontuu tutkimustehtävästä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 173.) Etsimme haastattelusta erilaisia käyttäjäkokemuksia tunnekortteihin ja opaskirjaan liittyen, ja listasimme pelkistetyt ilmaukset, joista muodostimme ryhmiä ja luokkia (ks. liite 1, liite 2, liite 3, liite 4).

Abstrahoinnissa eli käsitteellistämässä kielelliset ilmaukset liitetään teoreettisiin käsitteisiin, ja lopulta niistä tehdään johtopäätöksiä. Kolmannessa sisällönanalyysin vaiheessa kerätään tutkimuksen kannalta oleellinen tieto, joka yhdistetään teoreettisiin käsitteisiin. Syntyneiden käsitteiden kautta tutkimuksen aineistosta muodostuu kokonaiskuva. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 173 - 174.)

8.8 Samankaltaisuuskaavio

Samankaltaisuuskaavio on muotoilun menetelmä, ikään kuin visuaalinen kartta, jota käytetään esimerkiksi tutkimuksessa saadun käyttäjätiedon tulkitsemiseen. Sen avulla saadaan esiin käyttäjien tarpeet, ongelmat ja mahdollisuudet, ja se auttaa ymmärryksen sekä empatian rakentamisessa. Menetelmässä tutkimuksessa tehtyjä havaintoja, huomioita, muistiinpanoja tai tuloksia ryhmitellään samankaltaisuuden perusteella ja voidaan lopuksi jakaa vielä ydinteemoiksi. Menetelmän avulla pyritään ymmärtämään käyttäjäkuntaa laajemmin kuin vain joidenkin käyttäjien näkökulmasta. (saman-kaltaisuus-kaavio s.a; Miettinen 2011, 75.)

Samankaltaisuuskaavio sopii käytettäväksi etenkin silloin, kun analysoitavaa tietoa on paljon ja tieto on kompleksista (Elmansy s.a).

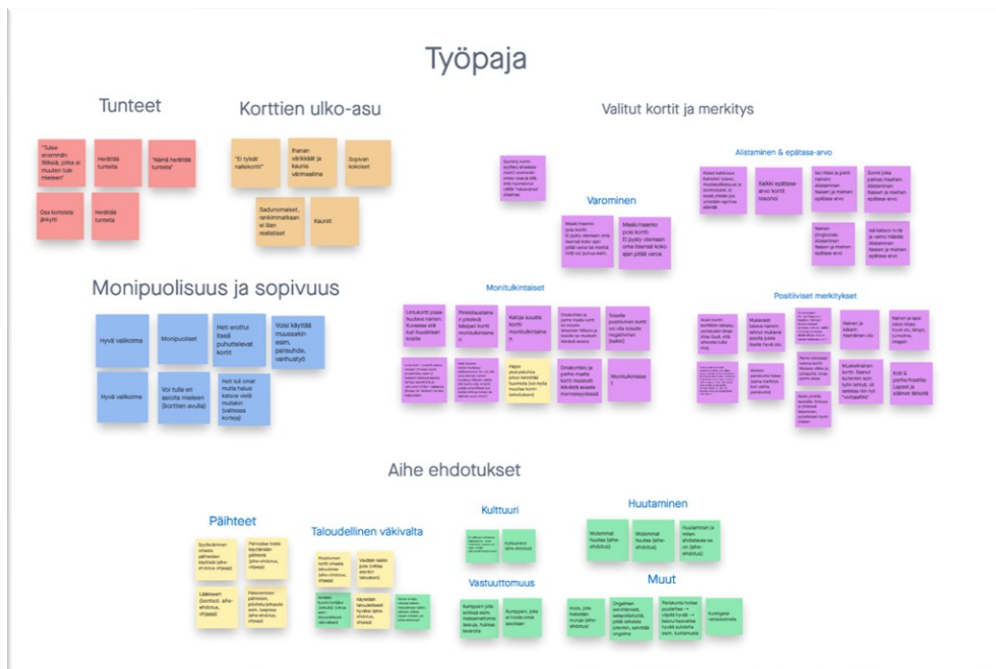
Samankaltaisuuskaaviota käytettiin Espoon Lyömättömässä Linjassa vertaisryhmässä toteutetun workshopin tulosten analysointiin ja Naisten Linjan henkilökunnan kanssa toteutetun luotaintutkimuksen tulosten analysointiin.

9 TULOKSET

Tässä luvussa esitellään ja käydään läpi kolmen valitun tutkimusmenetelmän; teemahaastattelun, työpajan ja luotaintutkimuksen tuloksia.

9.1 Työpaja

Työpajan tulokset analysoitiin samankaltaisuuskaaviolla, joka toteutettiin virtuaalisen Invision -alustan avulla (kuva 7, s. 53). Muistiinpanojen erilaiset huomiot, kommentit, ideat ja aiheet kirjattiin post-it lapuille ja ne laitettiin seinälle, jonka jälkeen niitä lähdettiin ryhmittelemään.



Kuva 7. Työpajan samankaltaisuuskaavio (Fager & Tverin 2021)

Ryhmittelyssä pääryhmiä muodostui viisi: valitut kortit ja merkitys (liila), aiheehdotukset (vihreä), tunteet (pinkki), monipuolisuus ja sopivuus (sininen) sekä korttien ulkoasu (oranssi). Keltaisella merkittiin ohjaajien kommentit, jotta ne erotetaan vertaisryhmän osallistujien kommenteista.

Laajimmat ryhmät olivat aiheehdotukset ja valitut kortit ja niiden merkitys, jotka jaettiin vielä alaryhmiin. Aiheehdotuksista muodostui kuusi alaryhmää: pähteet, taloudellinen väkivalta, huutaminen, vastuuttomuus, kulttuuri ja muut. Korttien ulkoasu ja merkitys ryhmä jaettiin neljään alaryhmään seuraavasti: alistaminen ja epätasa-arvo, varominen, monitulkinnat ja positiiviset merkitykset.

Tunteet pääryhmässä kaikki työpajaan osallistuneet kommentoivat eri tavoin, että tunnekortit herättävät tunteita: “Nämä herättää tunteita” ja “Tulee enemmän fiiliksiä, jotka eivät muuten tule mieleen”. Yhtä osallistujaa osa korteista järkytti.

Korttien ulkoasu pääryhmä sisälsi huomioita liittyen korttien ulkomuotoon. Korteja kommentoitiin kauniiksi, sopivan kokoisiksi, ihanan värikkäiksi kauniilla värimaailmalla ja sadunomaisiksi, niin etteivät rankimmatkaan kortit ole liian realistiset. Yksi kommentti “Ei tylsät nallekortit” viittasi sosiaalialalla yleisesti tunnettuihin, lähinnä lapsille tarkoitettuihin nallekortteihin (Pesäpuu s.a; Broberg & Leivategija 2015).

Monipuolisuus ja sopivuus pääryhmässä tuli esille, että osallistujien mielestä korteissa oli hyvä valikoima, ne ovat monipuoliset, ja että niiden avulla voi tulla eri asioita mieleen. Yksi osallistujista kommentoi, että valitessa kortteja heti erottui itseään puhuttelevat kortit ja toinen osallistuja taas, että heti tuli omat mutta halusi katsoa vielä muitakin. Sosiaali- ja terveysalalla työskentelevä osallistuja sanoi, että kortteja voisi käyttää muuallakin, kuten esimerkiksi muuten parisuhdetta koskien tai vanhustyössä.

Aihe-ehdotuksia (aihe-ehdotuksia pääryhmä) saatiin useita ja ne liittyivät taloudelliseen väkivaltaan, päihteisiin, kulttuurieroihin parisuhteessa, huutamiseen ja kumppanin vastuuttomuuteen. Yksi päihteisiin liittyvä aihe-ehdotus oli esimerkiksi kumppanin syyllistäminen omasta päihteiden käytöstä. Taloudellisen väkivallan aihe-ehdotukset liittyivät enimmäkseen taloudelliseen hyväksikäyttöön, jossa kumppani käyttää toista hyväksi kieltäytymällä maksamasta mitään tai ottamalla esimerkiksi velkaa toisen nimiin. Huutamiseen liittyvät aihe-ehdotukset liittyivät siihen, kuinka ahdistavaa huutaminen on ja tilanteisiin, joissa molemmat osapuolet huutavat. Vastuuttomuuden aihe-ehdotukset koskivat kumppania, joka ei hoida omia asioitaan ja jolla omat asiat ovat sotkussa tai solmussa, jolla on esimerkiksi maksamattomia laskuja ja joka hukkaa tavaroita.

Muita aihe-ehdotuksia, joille ei löytynyt tiettyä alaryhmää olivat kortti, joka kuvaisi kuningatarta valtaistuimella, kortti, joka kuvaisi koiraa tai henkilöä, jolle heitetään muruja, kortti, joka kuvaisi ongelman tai ratkaisemista tai selvittämistä, eräänlaista salapoliisityötä vaikka suurennuslasin avulla sekä kortti, jossa pariskunta hoitaisi puutarhaa, joka symboloisi hyvän viljelyä ja kasvua, sitä, että kasvattaa hyvää suhdetta.

Valitut kortit ja merkitys pääryhmä sisälsi valittuihin kortteihin liitettyjä merkityksiä. Kortti, jossa naisella on irrotettava maski (kuva 8), merkitsi kahdelle osallistujalle sitä, kuinka ei pysty olemaan oma itsensä ja koko ajan pitää varoa tai esimerkiksi miettiä mitä voi puhua (alaryhmä varominen).



Kuva 8. Maski (Fager & Mikkola 2018)

Yhdelle osallistujista alistamista ja epätasa-arvoa kuvastivat kortit, jossa nainen jonglööraa, kortti, jossa on iso mies ja pieni nainen, kortti, jossa sormi painaa naista maahan (kuva 9, s. 56) sekä kortti, jossa isä katsoo televisiota ja

nainen hääää ja hän koki, että etenkin tällaiset kortit resonoivat hänelle (alaryhmä alistaminen ja epätasa-arvo).



Kuva 9. Liiskaava sormi (Fager 2018)

Kortti, jossa kädet ovat kahleissa (kuva 10, s. 57) kuvasti yhdelle osallistujista mustasukkaisuutta, kontrollointia ja toisen elämän rajoittamista (alaryhmä alistaminen ja epätasa-arvo).



Kuva 10. Kädet kahleissa (Fager 2018)

Kaikki työpajaan osallistujat olivat yhtä mieltä siitä, että tunnekortit ovat monitulkintaiset, ja että esimerkiksi toiselle positiivinen kortti voi olla toiselle negatiivinen (alaryhmä monitulkintaiset). Toinen ryhmän ohjaajista toi myös esiin, että korteissa on paljon yksityiskohtia, johon kiinnittää huomiota ja että ne voivat muuttaa kortin tarkoituksen.

Monitulkintaisiksi korteiksi mainittiin esimerkiksi kortti, jossa naisen suusta tulee kaloja (kuva 11, s. 58), kortti, jossa on toisiaan pitelevä käsipari, kortti, jossa on omakotitalo ja perhe maalla sekä kortti, jossa nainen huutaa lintujen keskellä. Edellä mainitut kortit toivat toisille mieleen positiivia miellelyhtymiä, asioita tai tilanteita ja toisille negatiivisia. Kortti, jossa naisen suusta tulee kaloja (kuva 11, s. 58), merkitsi esimerkiksi yhdelle osallistujista sellaista tunnetta, kun voi(si) olla oma itsensä ja toinen hyväksyy, sellaisena kun on, vaikka olisi huono olla, eikä tarvitsisi pelätä omia tunteita, kun tietäisi, ettei

reagoi niihin huonosti. Kortti, jossa on lintuja ja huutava nainen, kuvasti yhdelle osallistujalle toisilleen huutamista ja toiselle osallistujalle se kuvasti sitä, kun menee hermot kumppanin vastuuttomuuteen. (Alaryhmä monitulkintaiset.)



Kuva 11. Kaloja suusta (Fager 2018)

Positiiviset merkitykset alaryhmässä oli kortteja ja niille annettuja positiivisia merkityksiä. Tässä ryhmässä oli kortti, jossa on avain, joka kuvasi sen valinneelle sitä, kun konfliktin ratkaisu onnistuikin ilman riitaa, vaikka oli ajatellut, että siitä aiheesta tulisi riita. Kortti, jossa on lukeva nainen, kuvasi sen valinneelle osallistujalle sitä, kuinka on tehnyt mukavia asioita, joista tulee itselle hyvä olo. Kortti, jossa on tanssiva pari, kuvasi sen valinneelle sitä, kun kumppanin kanssa synkkaa ja on hauskaa, koska kaikkien kanssa ei synkkaa. Kortti, jossa on kiikaroiva nainen, kuvasi sen valinneelle itsenäistä oloa.

Kortti, jossa on vanha pariskunta (kuva 12) ja kortti, jossa on halaava paris-kunta, kuvasivat yhdelle osallistujalle sitä, kun kriisit on selätetty ja eletään rauhallista arkea sekä sitä, kuinka vanhana joutuu auttamaan ja tukeutumaan toiseen. Toinen osallistujista ilmaisi yhtyvän tähän merkityskuvaukseen. Li-säksi edellä mainitut kortit kuvasivat ne valinneelle osallistujalle empaattista suhtautumista toiseen, auttamista ja tukea, joka oli tämän osallistujan hartain toive parisuhteelta.



Kuva 12. Vanha pariskunta (Fager 2018)

Kortti, jossa perhe on "lokoisasti" kotona, kuvasi sen valinneelle sitä, että oli mukava viikko ja mukavaa perhe aikaa. Samoin kortti, jossa nainen ja lapsi lu-kevat kirjaa (kuva 13, s. 60), kuvasi sen valinneelle hyvää oloa, lämmintä tun-nelmaa ja ilmapiiriä.



Kuva 13. Nainen ja lapsi lukemassa kirjaa (Fager 2018)

Kortti, jossa nainen näyttää käsivarren muskeliä, kuvasi yhdelle osallistujalle sitä, kun on saanut tehtyä ison mutta rankan työn vaikka on ollut vaikeaa. Kortti, jossa on toisiaan pitelevä käsipari kuvasi yhdelle osallistujalle iloisuutta, yhdessä tekemistä ja tiimityötä.

9.2 Teemahaastattelu

Haastattelun avulla saimme selvyyttä Veran pitkäaikaisen käytön kokemuksista. Liitteenä on taulukoita, joista on nähtävissä sisällönanalyysin ensimmäisen vaiheen eli pelkistämisen ja ryhmittelyn tuloksia (liitteet 1, 2, 3, 4). Taulukossa 5 (taulukko 5, s. 61) on nähtävissä sisällönanalyysin toisen vaiheen eli abstrahoinnin tulokset, jossa olemme muodostaneet pelkistetyistä ilmauksista ja niiden ryhmistä alaluokan käsitteet, joiden avulla taas muodostimme yläluokat ja yläluokista pääluokan saadaksemme käsityksen haastattelvien olennaisista käyttäjäkokemuksista.

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
Asiantuntijuus Selkeys ja helppokäyttöisyys Käyttö tukikeskusteluissa Opaskirjan aiheet Opaskirjaan tutustuminen Korttien käyttö ilman kirjaa Asioiden ilmaiseminen Uudet näkökulmat Keskustelun avaus Vaikeista aiheista puhuminen Kortteja paljon	OPASKIRJAN JA TUNNEKORTTIEN KÄYTTÖKOKEMUKSET ASIAKASTAPAAMISISSA	KOKEMUKSIA OPASKIRJAN JA TUNNEKORTTIEN KÄYTTÖSTÄ ASIAKASTYÖSSÄ KOKEMUKSIA OPASKIRJAN JA TUNNEKORTTIEN KÄYTTÖSTÄ ASIAKASTYÖSSÄ
Moneen paikkaan sopivat Nais erityisyys rajaa asiakkaita Vertaistukiryhmät Yksilötapaamiset Avopalvelut Turvakodit Asiakassuhteen pituus Nuoret Transukupuolisille sekä miehille omat	KENELLE OPASKIRJASTA JA TUNNEKORTEISTA ON HYÖTYÄ	
Monikulttuurisuus Kuvat ovat helpottava tekijä Laaja kokonaisuus Voimakkaita, puhuttelevia ja oivaltavia Surullisia kuvituksia Aiheisiin lisäyksiä Suosituimmat tunnekortit Opaskirjan tehtävät	TUNNEKORTTIEN KUVITUS	

Taulukko 5. Haastatteluiden käyttäjäkokemukset sisällönanalyysillä kuvattuna (Fager 2021)

Pääluokaksi muodostui “Kokemuksia opaskirjasta ja tunnekorteista asiakastyössä” ja yläluokiksi muodostuivat: opaskirjan ja tunnekorttien käyttö asiakastapaamisissa, kenelle opaskirjasta ja tunnekorteista on hyötyä ja tunnekorttien kuvitus. Seuraavaksi avaamme sisällönanalyysin tuloksia tarkemmin. Haastattelun tuloksissa esitetyt tutkittavien lainaukset ovat sisällönanalyysillä saatuja pelkistettyjä ilmauksia.

9.2.1 Opaskirjan ja tunnekorttien käyttö asiakastapaamisissa

Sisällönanalyysissä yläluokka "Opaskirjan ja tunnekorttien käyttö asiakastapaamisissa" muodostui alakäsitteistä: asiantuntijuus, selkeys ja helppokäyttöisyys, käyttö tukikeskusteluissa, opaskirjan aiheet, opaskirjaan tutustuminen, korttien käyttö ilman kirjaa, asioiden ilmaiseminen, keskustelun tuki ja vaikeista aiheista puhuminen.

Aineistostamme nousi erilaisia kokemuksia opaskirjan ja tunnekorttien käytöstä. Haastateltavat ovat kokeneet opaskirjan ja tunnekorttien olleen asiantunteva ja monipuolinen kokonaisuus, jota on helppo käyttää selkeästi jaoteltujen osioiden vuoksi. Pelkistettyjä ilmauksia olivat esimerkiksi: "On helppo käyttää (opaskirjaa) ja pelkät kortitkin ovat luontevat käyttää", "Osiot helpottaa harjoituksen valintaa", "Tietynlaiseen tapaamiseen tai ryhmään voi valita sopivat kortit" ja "Todella kattava kirja."

Opaskirja antaa varmuutta käyttää kortteja ja tehdä niissä olevia harjoituksia. Menetelmää voi käyttää joustavasti; opaskirjaa ja tunnekortteja käytetään esimerkiksi niin, että käyttää vain toista menetelmää tai hyödyntää pelkästään osaa tunnekorteista. Molemmat haastateltavista totesivat, että opaskirja ja tunnekortit ovat tuoneet työhön erilaisia harjoituksia ja keskustelun aiheita. Pelkistetty ilmaus aiheesta kertoo näin: "Kyl ne aika hyvin on avannut keskustelua".

Haastateltava kertoi käyttäneensä kortteja sekä kirjan harjoituksia tukikeskustelun alussa että asiakasprosessin päätyttyä kuvaamaan nykyhetkeä ja kertomaan siitä korttien avulla. Hän myös kertoi, että saattaa pitää koko asiakastapaamisen opaskirjan ja tunnekorttien pohjalta. Haastateltavat kokivat korttien aiheiden laajuuden sekä opaskirjassa olevan tiedon myönteisenä. Toinen haastateltava suosittelee lukemaan opaskirjan läpi huolellisesti ennen käyttöä. Haastateltavat käyttävät opaskirjaa ja tunnekortteja keskustelun sekä ilmaisun tukena, koska korteilla voi sanoittaa asioita, joita ei muuten osaa ilmaista: "Vaikka ei olisi juuri ihmiskauppa-aihetta, saattaa pystyä ilmaisemaan, että ei esimerkiksi ole pystynyt päättämään omista asioistaan."

Tunnekorttien koettiin olevan hyvä keino ottaa jokin vaikea asia esille. Haastateltava kertoi puheeksi ottamisesti muun muassa näin:

“...mä toisaalta aattelin et myöski, että et onhan ne hyvä et siel on puhuttelevia, et myös se antaa sen sellasen, tavallaan siihen myös tekee selväks asiakkaalle et hän voi kertoa tälläsistäkin, näinkin vaikeista asioista et se ei oo niinku mitään, et noniin et nyt täs vaan pitää mukavia puhua vaan että tääl on näinkin vakavia aiheita, että niist on, sun on lupa se sieltä nostaa ja valita, ja kertoa...jotenki mä nään myös...et se on työntekijän puolesta sellasen puheeksiottamisen yks keino tavallaan että...tästä on turvallista puhua tässä ympäristössä...” (suora lainaus haastattelun litteroidusta tekstistä).

Haastateltavan kommentteista voidaan päätellä, että tunnekortit antavat asiakkaalle luvan puhua vaikeista asioita turvallisesti. Sama haastateltava kertoi, että keskustelevien asiakkaiden kanssa korttien avulla saa enemmän nyansseja ja uusia näkökulmia.

Haastatteluista nousi esiin myös tunnekorttien paljous. Haastateltava koki, että kortteja sen verran paljon, että niiden selaaminen voi viedä liian kauan aikaa, ja ne on levitettävä pöydälle. Molemmat haastateltavat olivat välillä jakaneet kortteja niin, että käyttivät vain osaa korteista. Opaskirjasta kerrottiin sen olevan käytännöllinen sen pienen koon vuoksi. Lisäksi kierretaitto helpottaa esimerkiksi kopiointia, mikäli kirjan tehtäviä haluaa kopioida asiakkaille.

9.2.2 Kenelle opaskirjasta ja tunnekorteista on hyötyä

Yläluokka “Kenelle opaskirjasta ja tunnekorteista on hyötyä” syntyi alakäsitteistä: moneen paikkaan sopivat, turvakodit, nais erityisyys rajaa asiakkaita, vertaistukiryhmät, avopalvelut, asiakassuhteen pituus, nuoret, yksilötapaaminen, transsukupuolisille sekä miehille omat. Haastateltavien mukaan opaskirja ja tunnekortit sopivat moneen paikkaan: “Laaja skaala kenelle voi käyttää”. Erityisesti turvakodin ympäristö, siihen liittyvät asiakastapaamiset ja prosessit mainitaan haastatteluissa sopiviksi opaskirjalle ja tunnekorteille.

Haastateltava oli suositellut opaskirjaa ja tunnekortteja muihin turvakoteihin. Haastattelusta nousee esiin turvakodin asiakasprosessin pituus, joka voi jäädä lyhyeksi. Haastateltavan mukaan Veran avulla aloitettu käsittelyprosessi voi jäädä kesken ja asiakas jää tyhjän päälle, jos prosessi ei toteudu loppuun saakka: ”pitkäjänteinen käyttö asiakkaan kanssa on hankalaa turvakodissa”. Opaskirjan ja tunnekorttien nais erityisyys jakaa mielipiteitä: toisaalta se sopii hyvin esimerkiksi palveluihin, jotka on kohdennettu naisille, mutta esimerkiksi turvakodissa nais erityisyys rajaa käyttöä, sillä asiakkaina on myös miehiä sekä transsukupuolisia. Haastateltava ehdottikin, että transsukupuolisille tulisi kehittää omat tunnekortit ja opaskirja.

Haastattelusta käy ilmi, että toinen haastateltava käyttää opaskirjaa ja tunnekortteja vertaistukiryhmissä sekä yksilötapaamisissa. Toinen haastateltava on käyttänyt ainoastaan yksilötapaamisissa. Haastateltavien mukaan opaskirja ja tunnekortit sopisivat nuorille sekä ikäihmisille: ”Nuoret tykkää tällaisista tehtävistä”. Toinen haastateltava kuitenkin painottaa, että menetelmä ei sovi jokaiselle, etenkin huonosti voivalle tai psyykkisesti sairaalle ja toinen taas sanoi, että aina voi kokeilla, että onko asiakkaan mielestä hyvä tai toimiva menetelmä.

9.2.3 Tunnekorttien kuvitus

Yläkäsite ”tunnekorttien kuvitus” syntyi alakäsitteistä: monikulttuurisuus, kuvat ovat helpottava tekijä, laaja kokonaisuus, voimakkaita, puhuttelevia sekä oivaltavia, surullisia kuvituksia, aiheisiin lisäyksiä, suosituimmat tunnekortit ja opaskirjan tehtävät.

Haastateltavat kummatkin toivat esille tunnekorttien kuvissa esiintyvien hahmojen homogeenisyyden. Korteissa haastateltavien mukaan ei olla tuotu esille monikulttuurisuutta: ”kortit voisivat olla kulttuurisesti monipuolisemmat”. Haastateltavat kokivat, että kuvituksessa ei ole huomioitu erilaisia ihonvärejä: ”siellä (tunnekorteissa) ihmiset ovat samanvärisiä”. Toinen haastateltava mainitsee myös, että kielimuuria ei synny, sillä läsnä on usein tulkki ja lisäksi kuvitusmaailma ei ole sidonnainen kieleen.

Haastateltavien ajatukset kuvituksesta olivat pääsääntöisesti positiivisia: kuvia on laajasti ja kuvallisuus koettiin helpottavana tekijänä. Erityisesti kuvat, missä oli tunne kuvattuna, olivat haastateltavan mukaan hyviä. Myös se seikka, että kortit olivat voimakkaita ja puhuttelevia koettiin positiivisena asiana. Haastateltavien mukaan asiakkaat ovat oivaltaneet tunnekorttien kautta erilaisia asioita.

Tunnekortit koettiin olevan oivaltavia ja kuvitukseltaan onnistuneita. Haastateltava kertoi tunnekorttien kuvien kokemuksesta muun muassa näin: *“Näis on tosi paljon sellassii oivalluksia näis kuvissa. Nää on visuaalisesti mun mielestä todella hienoja ja näistä on onnistuttu niinku saamaan kokemus tavallaan niinku kuvaksi.”* (suora lainaus haastattelun litteroidusta tekstistä).

Haastateltavilta kysyttiin, mitä ehdotuksia heillä on tunnekorttien aiheisiin. Vastauksena oli; vanhempien huolta lapsesta, vanhemmuus, ihmiskauppa - aihe, lapsi aseena, huoltajuusriidat sekä mielenterveysongelmat, kuten itsetuhoisuus ja masennus. Toinen haastateltava koki, että surullisia kortteja on paljon, ja että korttien aiheet saattoivat ihmetyttää asiakasta. Haastateltavan pelkistetty ilmaus korttien aiheista: “asiakas oli miettiny, että näinkin pahoja tilanteita voi olla korttien perusteella”.

Nostetuimmat tunnekortit ovat nainen joogaamassa (kuva 14, s. 66), vaaleanpunainen kukka, nainen lootusasennossa, kiikaroiva nainen, kädet, jotka pitävät kiinni toisistaan ja piikkilangat. Haastateltavien mukaan tulevaisuudesta keskustellessa nostettiin usein toiveikkuutta ja voimaantumista kuvaavia kortteja, kun taas menneisyydestä keskustellessa nostettiin synkempiä kortteja. Nainen joogaamassa -kortista molemmat haastateltavat mainitsivat, että se on suosittu.



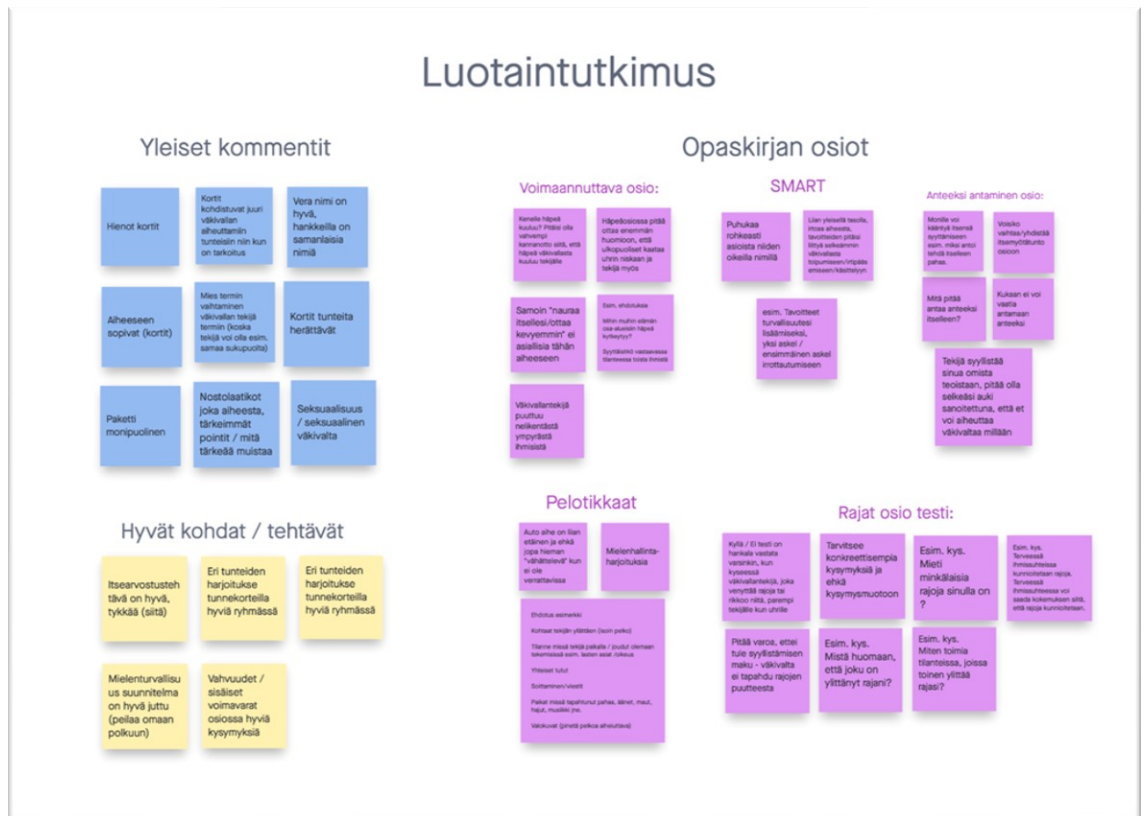
Kuva 14. Joogaava nainen (Fager 2018)

Opaskirjan tehtävistä nostettiin esille muutamia tehtäviä: “omat rajat” tehtävä koettiin olevan olennainen turvakodissa. Hyvänä ja ajankohtaisena miellettiin myös “unelmat ja haaveet” tehtävä. Toinen haastateltavista kertoi käyttäneensä paljon “menneisyys-nykyhetki-tulevaisuus” tehtävää, jossa asiakas valitsee kortit kuvaamaan näitä ajankohtia elämässään.

Tulosten yhteenvetona voimme todeta, että kokemukset opaskirjan ja tunnekorttien käytöstä ovat myönteisiä. Voimme myös todeta, että opaskirja ja tunnekortit voisivat olla aktiivisemmassa käytössä. Opaskirjan tieto aiheesta koetaan kattavana ja tunnekorttien aiheet monipuolisina ja oivaltavina. Kehitystarpeista nousivat esille tunnekorttien määrä, kulttuurinen homogeenisyys, tunnekorttien aiheet sekä nais erityisyys.

9.3 Luotaintutkimus

Luotaintutkimuksen tulokset purettiin samalla tavalla samankaltaisuuskaavion avulla kuin työpajan tulokset (kuva 15, s. 67). Muistiinpanojen erilaiset huomiot, kommentit, ideat ja aiheet kirjattiin post-it lapuille ja ne laitettiin Invisoniin seinälle, jonka jälkeen niitä lähdettiin ryhmittelemään.



Kuva 15. Luotaintutkimuksen samankaltaisuuskaavio (Fager & Tverin 2021)

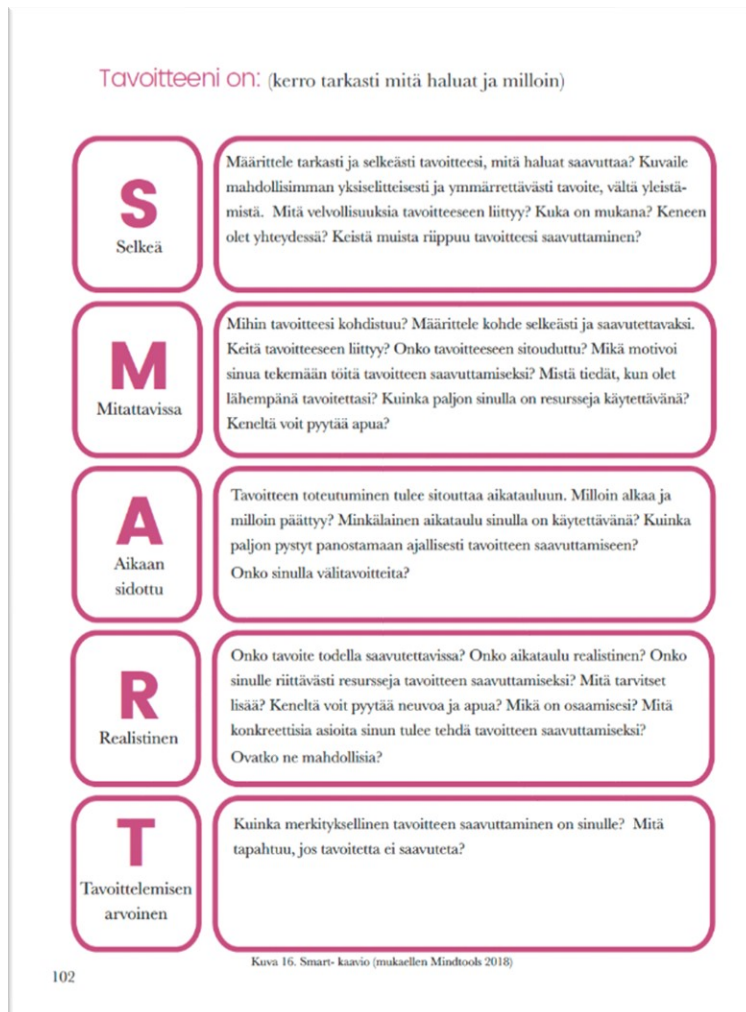
Luokittelussa pääryhmiä muodostui kolme: opaskirjan osiot (liila), yleiset kommentit (sininen) sekä hyvät kohdat ja tehtävät (keltainen). Laajin pääryhmä, joka oli opaskirjan osiot, jaettiin vielä alaryhmiin: voimaannuttava osio, SMART, anteeksi antaminen osio, rajat osion testi ja pelotikkaat.

Yleiset kommentit ryhmä sisälsi sellaiset huomiot, jotka olivat joko yksittäisiä tai eivät koskeneet mitään tiettyä osiota tai kohtaa. Ryhmässä oli huomioita, joissa kortteja keuhuttiin hienoiksi ja aiheeseen sopiviksi ja sanottiin, että ne herättävät tunteita ja kohdistuvat juuri väkivallan aiheuttamiin tunteisiin, niin kun on tarkoitus. Pakettia kommentoitiin monipuoliseksi ja ehdotettiin, että joka opaskirjan luvussa voisi olla nostolaatikat, jossa olisi tärkeimmät asiat, jotka tulisi muistaa. Lisäksi ehdotettiin, että opaskirjassa "mies" termi korvattaisiin "väkivallan tekijä" termillä, sillä tekijä voi myös olla esimerkiksi samaa sukupuolta. Aihe-ehdotuksena annettiin seksuaalisuus tai seksuaalinen väkivalta.

Hyvät kohdat ja tehtävät osiossa oli positiivisia kommentteja, jotka koskivat jostain tiettyä osiota tai tehtävää. Mielen turvallisuussuunnitelma oli (toisen) osallistujan mielestä hyvä tehtävä ja sai hänet peilaamaan hänen omaan polkuunsa väkivallasta selviytymisestä. Itsearvostustehtävä koettiin hyväksi, samoin vahvuudet ja sisäiset voimavarat osiossa koettiin, että siinä on hyviä kysymyksiä. Molemmat osallistujat olivat sitä mieltä, että opaskirjan eri tunteiden harjoitukset (opaskirjan sivut 49 - 69) voisivat olla hyviä (vertais)ryhmässä.

Opaskirjan osiot ryhmä sisälsi sellaisia huomioita ja kehitysehdotuksia, jotka liittyivät suoraan johonkin opaskirja osioon. Voimaantumisen osion (opaskirjan sivu 58) häpeäkohdasta nousi esille, että tässä osiossa tulisi ottaa enemmän huomioon väkivaltaa kokeneen häpeän tunteet ja se, että väkivallan tekijä ja muu sosiaalinen ympäristö kaataa usein häpeän väkivaltaa kokeneen niskaan eli toivottiin vahvempaa kannanottoa siitä, että häpeä kuuluu tekijälle, ei väkivaltaa kokeneelle. Muita häpeäosioon liittyviä kommentteja olivat ne, että häpeäkohdassa opaskirjaa olevassa nelikentästä (opaskirjan sivu 60) puuttuu väkivallantekijä kokonaan ja se, että "nauraa itselleen ja ottaa asiat kevyemmin" eivät ole asiallisia neuvoja tähän aiheeseen liittyen.

Voimaantumisen luvun SMART osioon (kuva 16, s. 69) liittyvissä huomioissa nousi esiin osallistujan kommentti tai kehoitus: "Puhukaa rohkeasti asioista niiden oikeilla nimillä" ja tähän kommenttiin liittyvät huomiot siitä, että osio on liian yleisellä tasolla, irtoaa aiheesta ja että tavoitteiden tulisi liittyä selkeämmin väkivallasta toipumiseen, sen käsittelyyn tai siitä irti pääsemiseen esimerkiksi niin, että osio voisi olla alkuperäisen sijaan "Tavoitteet turvallisuuden lisäämiseksi" tai että osiossa otettaisiin askel kerrallaan irrottautumiseen.



Kuva 16. Smart kaavio (Fager & Mikkola 2018)

Kaikki tunteet ovat sallittuja luvun Pelkotikkaista (kuva 21, s. 84) todettiin, että auto ja ajaminen -aihe on liian etäinen ja ehkä jopa hieman “vähättelevä”, kun ei ole verrattavissa väkivaltakokemuksiin. Osioon ehdotettiin aiheeksi väkivallan kokemuksiin liittyvien pelkojen listaamista pienemmästä pelosta suurimpaan niin, että vähiten pelkoa aiheuttavana olisi esimerkiksi valokuvien katselu (missä väkivallantekijä) ja suurimpana pelkoa aiheuttavana asiana esimerkiksi väkivallan tekijän kohtaaminen yllättäen. Lisäksi tähän osioon ehdotettiin mielenhallintaharjoituksia.

Anteeksi antamisen osiossa (opaskirjan sivu 76) tuli esille anteeksi antamisen käsitteen mahdollisia ongelmakohtia kuten se, että itselleen anteeksi antaminen voi kääntyä itsensä syyllistämiseen esimerkiksi niin, että väkivaltaa koke-

nut miettii, miksi antoi tehdä itselleen pahaa. Tämä tuli esiin myös tutkimukseen osallistuneen suorassa kysymyksessä osiosta: "Mitä pitää antaa anteeksi itselleen"? Edellä mainitun sijaan olisi ehkä parempi puhua tai yhdistää tämä aihe itsemyötätuntoon. Muita huomioita anteeksiannon osiosta oli se, että kukaan ei voi vaatia väkivaltaa kokenutta antamaan anteeksi ja se, että väkivallan tekijä syyllistää omista teoistaan sitä, johon kohdistaa väkivaltaa, jonka takia pitäisi olla selkeästi sanoitettuna, että se, johon kohdistetaan väkivaltaa ei voi aiheuttaa sitä mitenkään.

Rajat osioon liittyvät huomiot keskittyivät omat rajat tehtävään (opaskirjan sivu 44). Testistä kerrottiin, että siihen voi olla vaikeaa (väkivaltaa kokeneen) vastata varsinkin, kun väkivallan tekijä venyttää rajoja tai rikkoo niitä, ja että testi tarvitsee olla konkreettisempi ja ehkä kysymysmuodossa. Testin kysymykset voisivat olla esimerkiksi seuraavanlaisia: "Mistä huomaan, että joku on ylittänyt rajani?" tai "Mieti, minkälaisia rajoja sinulla on?" tai "Miten toimia tilanteissa, joissa joku ylittää rajasi?". Yleisesti osiossa pitää varoa, ettei siitä tule syyllistämisen maku, koska väkivalta ei johdu rajojen puutteesta.

10 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta tutkittaessa ei ole olemassa yhtenäisiä ohjeita. Luotettavuutta arvioidaan kokonaisuuden ja tutkimusprosessin johdonmukaisuuden kautta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 228). Luotettavuuden kriteerit laadullisessa tutkimuksessa voivat olla esimerkiksi: uskottavuus, vastaavuus, siirrettävyys, luotettavuus, tutkimustilanteen arviointi, varmuus, riippuvuus ja vakiintuneisuus (Tuomi & Sarajärvi 2018, 220, 221). Luotettavuutta arvioidaan myös tutkimuksen viitekehukseen peilaten, eli tutkittavasta ilmiöstä aikaisemmin tiedettyyn (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109).

Laadullinen tutkimus on tutkijoiden tietyissä puitteissa ja tietyillä aineilla tehty rakennelma ja sitä arvioitaessa pitää huomioida, että joku toinen saattaisi tehdä samoissa puitteissa ja samoista aineista hieman erinäköisen kokonaisuuden. Hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaisesti olemme pyrkineet myös opinnäytetyön etenemisen raportointiin ja dokumentointiin (Saaranen-Kauppinen ym. 2009.).

Työn etenemisen dokumentointi ja raportointi on tapahtunut myös oppilaitoksen määrittelemän opinnäytetyön tekemisen prosessin mukaan. Valitettavasti osaa tutkimusmenetelmien dokumentoinnista emme voi osallistujien yksityisyyden suojelemiseksi esittää tässä työssä. Olemme huomioineet myös muiden tutkijoiden työn ja saavutukset ja kunnioitamme niitä viittaamalla asianmukaisella tavalla heidän julkaisuihinsa (TENK s.a).

Kaikkiin kolmeen valittuun tutkimusmenetelmään ja niiden luotettavuuteen vaikuttavat laadullisen tutkimuksen yleiset heikkoudet, kuten edellä mainittu tutkijoiden subjektiivisuus eli esimerkiksi tutkijoiden omat asenteet, arvot ja kokemukset (Vilkkä 2021). Niin kun laadullisella tutkimuksella yleensä, pyrimme tutkittavien syvälliseen ymmärtämiseen ja laadulliselle tutkimukselle tyypillisesti tutkimusotoksemme ovat pieniä, eli tutkimukseen osallistuneiden määrä on vähäinen ja aineistot verrattavissa suppeita, joten niistä ei voi tehdä liian vankkoja tai laajoja johtopäätöksiä (Vilkkä 2021). Tutkimuksessamme on esimerkiksi mukana kaksi Veran tärkeintä käyttäjäryhmää mutta muut mahdolliset käyttäjäryhmät, kuten terapeutit puuttuvat. Lisää käyttäjätutkimusta siis tarvitaan.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaiheen teoriaa voidaan käyttää apuna tutkimuksen suunnittelussa ja tulkintojen tekemisessä tulosten analyysivaiheessa (Saaranen-Kauppinen ym. 2009). Ennen tutkimusmenetelmien toteuttamista tutustuimme huolellisesti sekä Veraan että taustalla olevaan ilmiöön, eli naiseen kohdistuvaan väkivaltaan. Lisäksi ennen jokaisen menetelmän toteuttamista tutustuimme itse menetelmiin ja tutkimusympäristöihin. Kaikkien kolmen tutkimuksen toteutus valmisteltiin huolellisesti. Kysymysten asetteluun kiinnitettiin huomiota niin, että niiden asettelu olisi tarkoituksenmukainen, eli joko tarpeeksi avoin, että kysymys ei johdattele tietynlaiseen vastaukseen tai tarvittaessa suora, niin että vastaaja tietää kysymyksen tarkoituksen, kuten esimerkiksi kysyttäessä siitä, onko kortit sopivan kokoiset. Kysymysten asettelu ja niiden mahdollinen johdattelevuus vaikuttavat olennaisesti tutkimuksen luotettavuuteen (Saaranen-Kauppinen ym. 2009; Vilkkä 2021).

Tutkimuksen aran aiheen takia etenkin työpajaan osallistuneiden tutkittavien anonymiteetin ja yksityisyyden suojelemiseen sekä tutkimuksen toteuttamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota (Saaranen-Kauppinen ym. 2009). Työpajaan osallistuneiden kanssa tehtiin sopimukset tutkimukseen osallistumista koskien. Sopimuksessa kerrottiin myös heidän yksityisyyden suojelemisesta. Työpajan toteutus suunniteltiin väkivaltatyön ammattilaisen kanssa ja sen aikana paikalla olivat vertaisryhmän ohjaaja ja ohjaajaharjoittelija.

Työpajan ja luotaintutkimuksen kohdalla luotettavuuteen vaikuttaa se, että itse tutkimustilanteita ei nauhoitettu, eikä äänitetty. Kattavien muistiinpanojen tekeminen ja kuunteleminen samaan aikaan voi olla hankalaa, eikä tilanteeseen voi palata enää jälkeenpäin samalla tavalla kuin nauhoittaessa (Vilka 2021). Muistiinpanojen luotettavuutta pyrittiin parantamaan sillä, että muistiinpanot kirjoitettiin puhtaaksi heti tutkimustilanteiden jälkeen, niin, että tapahtumat olivat vielä tuoreessa muistissa.

Haastattelut nauhoitettiin ja haastateltavat valittiin harkiten niin, että heillä oli kokemusta opaskirjasta ja tunnekorttien käytöstä asiakastyössä. Haastattelun osalta haasteelliseksi osoittautui sisältöanalyysin ensimmäinen vaiheen redusointi, eli pelkistäminen, jolloin aineistosta karsitaan kaikki epäoleellinen pois. Esimerkiksi yhdessä lausahduksessa voi löytyä monta pelkistettyä ilmausta. Haasteellista oli saada kaikki ilmaukset kirjattua niin, ettei tieto katoa. Tässä kuitenkin auttoi haastatteluiden litterointi eli puhtaaksikirjoitus, jonne oli mahdollisuus aina palata.

Koronan takia iso osa työstä on tehty erilaisten etätyöskentelymenetelmien, kuten Teamsin ja Invisionin avulla. Koronaepidemian alkuvaiheessa etätyöskentely tuntui hieman vieraalta mutta opinnäytetyön toteuttamisen aikaan se oli jo tuttua, joten emme katso sen vaikuttaneen työn luotettavuuteen merkittävästi.

11 JOHTOPÄÄTÖKSET

Sekä Mikkolan (2018) että Toivosen (2020) töistä tulee esille, että väkivallasta puhuminen ja siitä aiheutuvien tunteiden käsittely ammattilaisten kanssa on

tärkeää, ja että väkivallan kokijat toivovat ammattilaiselta keskustelua ja läsnä olevaa sekä hyväksyvää kohtaamista. Saman käsityksen saimme niiltä väkivaltatyön ammattilaisilta, joiden kanssa työskentelimme tämän projektin parissa. Broberg & Leivategija (2015) taas kertoivat kuvakortteja koskevaan tutkimukseen osallistuvien toiveista. He toivoivat jotain uutta korttisarjaa, jossa olisi aikuisille sopivia ja aikuisten tunteiden ilmentäviä kuvia, joissa aiheina olisi esimerkiksi vanhemmuuteen ja parisuhteeseen liittyviä kuvia. Veralla halusimme vastata näihin käyttäjätarpeisiin ja esimerkiksi lisäämällä toivotunlaisia kortteja, jotta voisimme saada Veralle uusia käyttäjäryhmiä.

Broberg & Leivategija (2015) havaitsivat tutkimuksessaan myös samanlaisia asioita kuvakorteista kuin me: kuvakortit toimivat hyvin vaikeiden ja arkojen aiheiden keskustelun avaajina, mutta korttien valintaan voi kulua aikaa.

Jokaisesta tutkimusmenetelmästä ja tutkimukseen osallistuvilta tahoilta, eli erilaisilta käyttäjäryhmiltä, saatiin sekä samansuuntaista tietoa että eriävää, eri näkökulmista aihetta tarkastelevaa tietoa, joka oli tarkoituskin. Seuraavaksi käymme läpi erilaisia huomioita, joita teimme siitä, mitä erilaisia tarpeita kokemuksia, tunteita, huomioita, toiveita ja muutos- ja kehitysehdotuksia kohderyhmät toivat esiin sekä lisäyksiä ja muutoksia, joita tunnekortteihin ja opaskirjaan tullaan tekemään tulosten perusteella.

11.1 Symboliikka

Pyykkö (2002) kirjoittaa, että symboliikan käyttäminen sopii väkivaltatyöhön ja me teimme samanlaisia huomioita. Symboliikka auttaa luovan prosessin etäännyttämisvaiheessa ja sen kautta voi sanoittaa erilaisia kokemuksia, ajatuksia ja tunteita, joilla ei ole vielä sanoja, juuri niin kun Salo-Chydenius (2017) ja Pyykkö (2002) kertovat luovista ja toiminnallisista menetelmistä.

Korttien symboliikka ja symboliikan merkitys tuli mielestämme hyvin esille esimerkiksi siinä, että työpajan osallistujien mielestä tunnekortit ovat monitukintaiset, ja että eri ihmisille niistä tuli erilaisia miellelyhtymiä ja siinä, kuinka yksi osallistujista sanoi, että korttien avulla “tulee enemmän fiiliksiä, jotka eivät

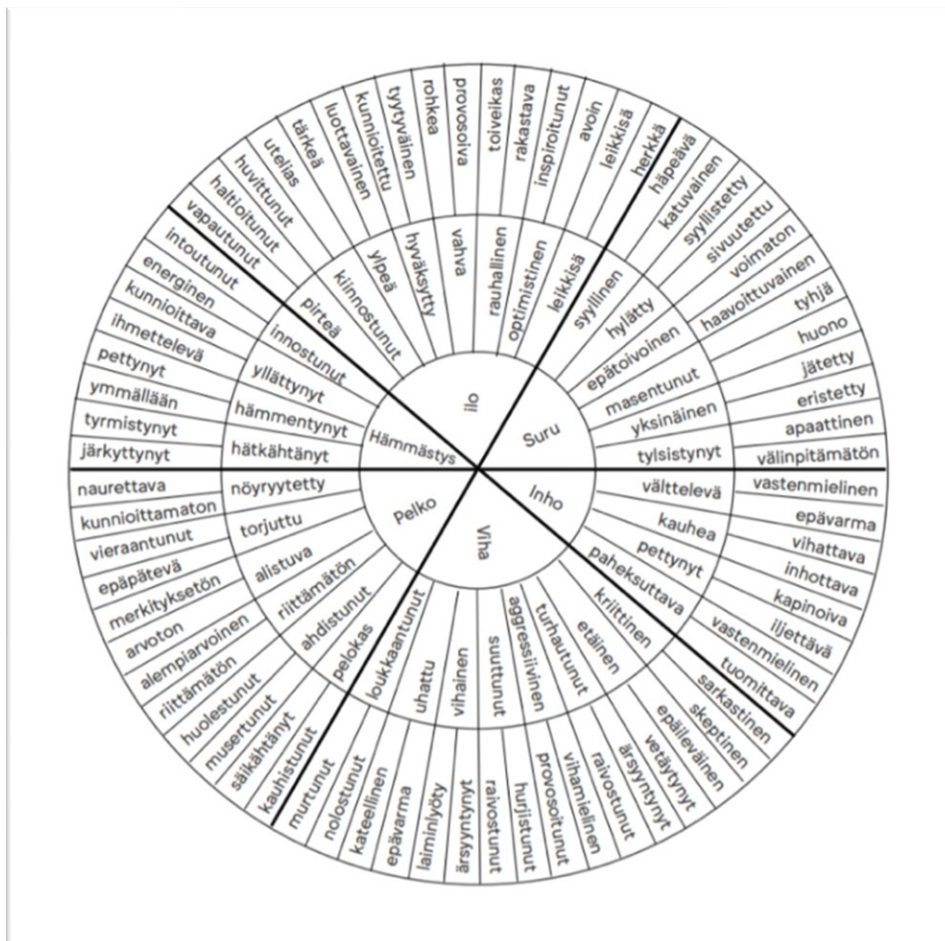
muuten tule mieleen”. Lisäksi työpajan osallistujat liittivät tunnekortteihin yleisesti omia merkityksiä ja kokemuksiaan. Esimerkiksi kortti, jossa oli avaimen kuva, symboloi yhdelle osallistujalle sitä, kun konfliktin ratkaisu onnistuikin ilman riitaa tai kortti, jossa naisen suusta tulee kaloja, symboloi yhdelle osallistujalle sitä, kun voisi olla oma itsensä, eikä tarvitsisi jatkuvasti varoa. Myös aihe-ehdotuksissa näkyi symboliikkaa ja esimerkiksi yksi aihe ehdotus oli kortti, joka kuvaisi koiraa tai henkilöä, jolle heitetään muruja. Haastattelun tuloksissa symboliikkaa kuvasti hyvin esimerkiksi se, kuinka toinen haastateltavista kertoi, että tulevaisuutta kuvaamaan (opaskirjan tunnekortti tehtävä: menneisyys-nykyhetki-tulevaisuus, opaskirjan sivulla 91) valitaan usein kortteja, jotka kuvastavat kukkaan puhkeamista ja se, että sama haastateltava kertoi, että kuvallisuus on helpottava tekijä esimerkiksi siksi, että kuvallisuus ei ole sidoksissa kieleen.

11.2 Tunteet

Kaikkien kolmen tutkimusmenetelmän tuloksissa tuli esille tunnekorttien herättämät tunteet. Työpajassa kaikki osallistujat olivat sitä mieltä, että kortit herättivät tunteita. Luotaintutkimuksessa osallistujat kertoivat, että sen lisäksi, että tunnekortit herättävät tunteita, kortit kohdistuvat juuri väkivallan herättämiin tunteisiin, niin kun on tarkoitus. Luotaintutkimuksen osallistujat myös sanoivat, että opaskirjan eri tunteisiin keskittyvät osiot (joissa on myös tunnekorttiharjoituksia) olisivat hyviä ryhmässä työskennellessä. Haastatteluissa toinen haastateltava oli sitä mieltä, että kortit, missä on tunne kuvitettuna ovat hyviä ja toinen haastateltava sanoi, että tunnekorteissa on voimakkaita kuvia. Lisäksi haastatteluissa aihe-ehdotuksiksi annettiin masentuneisuus, huono-olo ja itsetuhoisuus.

Väkivaltatyössä väkivallasta aiheutuneet tunteet ja niiden käsittely ovat tärkeässä osassa. Joskus väkivallan kohteen voi myös olla hankalaa nimetä tai tunnistaa omia tunteitaan, joko trauman tai oman minuuden kadottamisen tai molempien syiden takia. Edellä mainituista syistä tunnekortteihin lisätään tulosten perusteella kolme korttia, jotka liittyvät tiettyihin väkivallasta aiheutuneisiin tunteisiin, kuten masentuneisuuteen, toivottomuuden, arvottomuuden, näkymättömyyden, syyllisyyden, yksinäisyyden, kuulumattomuuden ja itseinhon

tunteisiin (kuva 17, s. 76, kuva 18, s. 77, kuva 19, s. 78). Lisäksi opaskirjaan lisätään osio tunteiden tunnistamisesta, johon lisätään tunneympyrä, jossa listataan erilaisia tunteita (taulukko 6).



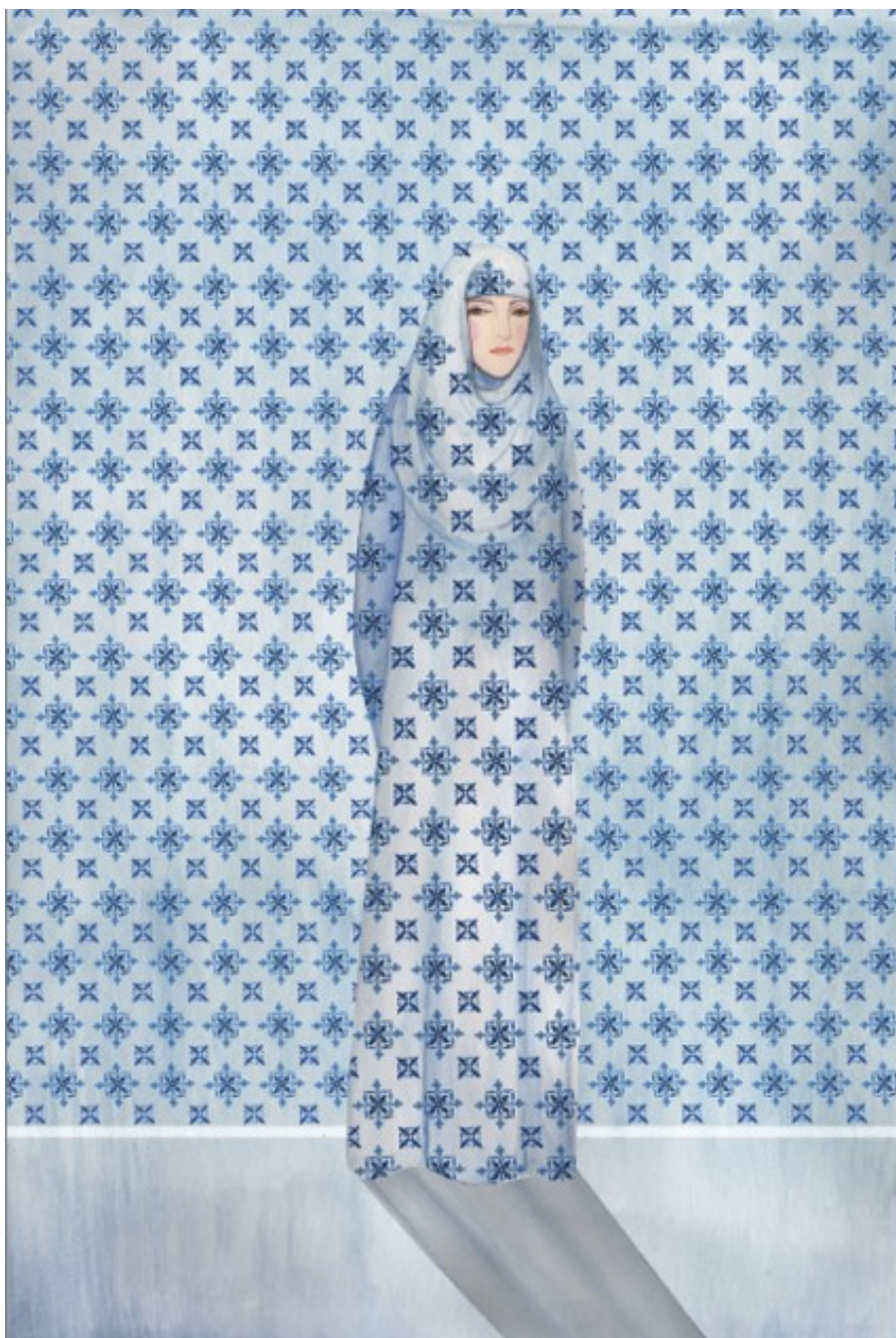
Taulukko 6. Esimerkki tunneympyrästä, jossa tunnesanoja (Lumme 2019, Isomäki & Uusitalo 2017 mukaan).

Tunneympyrästä muokataan Veran tarpeisiin sopiva ja visuaalisesti miellyttävämpi, mutta esimerkistä saa käsityksen siitä, minkä tyylinen ympyrä voisi olla. Kaikissa uusissa ja tulevilla tunnekorteissa hyödynnetään edelleen symboliikkaa aiheiden kuvauksessa, niin, että kortit ovat tulkittavissa monin eri tavoin. Siksi tunnekortit eivät käsittele esimerkiksi suoraan itsetuhoisuutta kuvalla viiltelystä tai vaikka lääkkeiden väärinkäytöstä.



Kuva 17. Sohvan pohjalla (Fager 2021)

Kortti, jossa nainen on sohvan pohjalla (kuva 17), voi kuvata esimerkiksi väkivallan aiheuttamaa uupumuksen tunnetta, itsensä heitteille jättämisen tai sivuuttamisen tunnetta tai esimerkiksi kumppanin tai omaa alkoholin väärinkäyttöä tai kumppanin vastuuttomuutta. Sekä päihteiden väärinkäyttö että kumppanin vastuuttomuus nousivat esille työpajan aihe-ehdotuksissa. Näkymätön nainen -kortti (kuva 18, s. 77) voi tarkoittaa jollekin tunnetta, kun kukaan ei usko väkivallan tapahtuneen, sivuutetuksi tulemisen, näkymättömyyden tai yksinäisyyden tunnetta tai vaikkapa arvottomuuden tunnetta.



Kuva 18. Näkymätön nainen (Fager & Tverin 2021)

Kortti, jossa peilissä näkyy hirviö (kuva 19, s. 78) voi tarkoittaa jollekin esimerkiksi vääristynyttä kehokuvaa tai itseinhoa ja joku muu voi ymmärtää kortin niin, että kortissa nainen pohtii, onko itse väkivaltainen, ongelmainen osapuoli tai niin hirveä kuin väkivallantekijä väittää. Tarkoitus on siis luoda tunnekortteja, jotka olisivat mahdollisimman monipuolisia ja monikäyttöisiä menettämättä kuitenkaan fokustaan nais erityisyydestä sekä väkivallan kokemuksista.



Kuva 19. Peilikuvana hirviö (Fager 2021)

Väkivaltaa kokenut kokee usein paljon ristiriitaisia tunteita ja parisuhteessa sekä tekijässä on yleensä myös hyviä puolia, ja siksi on tärkeää, että tunnekorteissa löytyy myös näitä kuvaavia kortteja. Mielestämme työpajassa valitut ja positiivisen merkityksen saaneet kortit kertoivat meille ainakin sen, että työpajan osallistujat löysivät kortteista myös parisuhteen hyviä puolia kuvaavia kortteja.

Tunnekortteihin on suunnitteilla myös muita lisäyksiä tulosten perusteella. Luotaintutkimuksen tuloksissa yhtenä aihe-ehdotuksena oli seksuaalisuus ja seksuaalinen väkivalta. Seksuaalinen väkivalta on yksi oleellinen väkivallan

muoto, eli siihen aiheeseen liittyvä kortti on suunnitteilla. Huoli lapsista, lasten käyttäminen väkivallan välineenä ja huoltajuusriidat tulivat esille haastattelun tuloksista ja kirjallisuudesta, joten niihin liittyvä kortti on jo tekeillä. Väkivaltaan liittyvä hämmennys ja väkivaltaa kokeneen halu selvittää ja ratkaista tilanne tuli esille sekä kirjallisuudesta että työpajan tuloksista yhtenä aihe-ehdotuksena kortista, joka kuvaisi ongelman ratkaisemista, selvittämistä tai eräänlaista salapoliisityötä. Tähän aiheeseen sopivaa korttia ei mielestämme löytynyt, joten sellainen suunnitellaan ja lisätään kortteihin.

Työpajan osallistujien tarinoissa, joita emme voi yksityisyyden suojelemisen takia enempää avata, näkyi myös kirjallisuudesta esiintyvä väkivallan tekijän ja hänen lähipiirinsä väkivallan vähättely ja kääntäminen väkivaltaa kokeneen syyksi. Lisäksi tämä tulee esille luotaintutkimuksen tulosten opaskirjaa koskevan ryhmän voimaannuttamisen ja anteeksi antamisen alaryhmissä, jossa tuli esille, että osioissa pitäisi olla vahvemmat kannanotot siitä, että häpeä kuuluu tekijälle ja siitä, että kokija ei ole aiheuttanut väkivaltaa, vaikka tekijä ja muut syyllistäisivätkin siitä kokijaa. Näiden tulosten perusteella lisätään tunnekortteihin kortti, joka kuvaisi sellaista hämmennyksen tunnetta, että onko itse syyllinen vai ei tai tunnetta siitä, mikä on oikein ja mikä väärin tai tunnetta siitä, kun muut syyllistävät sinua asioista, jotka eivät ole sinun syyksi tai sitä tunnetta, kun väkivallan tekijä käyttäytyy muiden kanssa eri tavalla, kun sinun kanssasi. Tätä varten suunnitellaan korttia, jossa nainen on ”väärinpäin” maailmassa.

Aihe-ehdotusten perusteella saatetaan vielä kehittää muitakin kortteja kehitysprosessin jatkuessa.

11.3 Puheeksi ottaminen, vuorovaikutus ja voimavarat

Väkivaltatyössä keskeistä on myös väkivaltaa kokeneen omien voimavarojen löytäminen ja tukeminen. Haastattelun tuloksista tuli esille, että toisen haastateltavan kollegan asiakkaalla oli ollut vaikeuksia löytää omia voimavaroja kuvaavaa tunnekorttia siitä kysyttäessä. Näiden tulosten perusteella tunnekortteihin lisätään sisäisiä voimavaroja kuvaava kortti (kuva 20, s. 80). Suunnitteilla on myös toinen voimavara kortti ”nainen metsässä”.



Kuva 20. Sisäiset voimavarat (Fager 2021)

Tulosten perusteella näyttää siltä, että Vera kokonaisuudessaan, sekä opas-kirjan tehtävät että tunnekortit toimivat puheeksi oton, keskustelun ja vuorovai-
kutuksen mahdollistajina, helpottajina ja tukena. Työpajan tuloksissa tämän
puolesta puhuu yhden osallistujan kommentti siitä, että korttien avulla voi tulla
eri asioita mieleen, sekä se, että osallistujille erottuivat nopeasti itseään puhut-
televat kortit ja yleensäkin he löysivät itseään puhuttelevia kortteja ja yhdistivät
niille erilaisia merkityksiä. Haastattelussa toinen osallistujista kommentoi ni-
menomaan sitä, että Vera on puheeksioton väline, joka helpottaa keskustelua.

Vera oli tuonut työhön erilaisia tehtäviä ja keskustelunaiheita, ja keskustelevan asiakkaan kanssa menetelmä oli tuonut uusia näkökulmia sekä nyansseja ja toimii tukena, jos jostain syystä oli vaikeaa keskustella.

11.4 Selviytymisprosessin ja luovan prosessin vaiheet

Väkivallasta selviytymisprosessissa korostuu voimaantuminen ja itsensä uudelleen löytäminen. Opaskirjassa on jo nyt huomioitu väkivallasta selviytymisen prosessin vaiheita sen eri osioissa, kuten esimerkiksi väkivallan tunnistamisen osiossa (opaskirjan sivut 24 - 47) tai tavoitteiden asettamisen osiossa (opaskirjan sivut 98 - 103). Opaskirjasta saatiin myös haastattelussa palautetta, että se on asiantunteva kokonaisuus, siinä on monipuolisesti tehtäviä, paljon tietoa ja se on kattava.

Joidenkin tulosten perusteella voidaan myös varovaisesti päätellä, että tunnekorteissa on tarpeeksi erilaisia ja sopivia aiheita, niin, että niitä on riittävästi symboloimaan ja kuvaamaan erilaisia prosessin vaiheita eri ihmisille. Esimerkiksi haastattelussa tuli ilmi, että korttien aiheiden laajuus koettiin hyväksi. Lisäksi haastattelun tuloksissa näkyi, että tulevaisuutta kuvaamaan valitut kortit symboloivat hyvin prosessin viimeisiä vaiheita (kukkaan puhkeaminen). Työpajassakin tunnekortteja kuvailtiin monipuolisiksi ja kaksi osallistujista sanoi, että niissä on hyvä valikoima. Myös se, että kaksi osallistujaa sanoivat työpajassa, että löysivät heti itseään puhuttelevat kortit, kertoo siitä, että he ovat löytäneet valikoimasta kortteja, jotka sopivat juuri heidän yksilölliseen tilanteeseensa ja siihen vaiheeseen prosessia, jossa he olivat sillä hetkellä. Se, että työpajassa annettiin korteille myös itseä koskevia positiivisia merkityksiä, kuten itsenäinen olo (kortti, jossa nainen kiikaroi) ja mukavien asioiden tekeminen, josta tulee hyvä olo (kortti, jossa lukeva nainen) kuvasi mielestämme sitä, että myös viimeisiin prosessiin vaiheisiin löytyy ainakin joitakin sopivia kortteja. Harkitsemme kuitenkin työpajan aihe-ehdotuksissa esille tulleen "kuningatara valtaistuimella" toteutusta liittyen selviytymisprosessin viimeiseen vaiheeseen.

Huomasimme myös, että työpajassa toteutui ainakin osaltaan ohjatun luovan prosessin vaiheet: virittäytyminen, etäännyttäminen, sanoittaminen, jakaminen, palaute ja hyväksyntä (Luovat menetelmät vahvistavat osallisuutta s.a). Ensin valittiin kortit ja pohdittiin (virittäytyminen) ja korttien avulla etäännyttiin, sen jälkeen sanoitettiin ja jaettiin muille osallistujille ja saatiin muilta palautetta. Yksi työpajan osallistujien kuvaus korteista kuvasi mielestämme hyvin etäännyttämisen vaihetta. Osallistuja kuvasi tunnekortteja sadunomaisiksi, niin etteivät rankimmatkaan kortit ole liian realistiset. Tunnekorttien avulla väkivaltaa kokeneen on siis mahdollista käsitellä omia tunteitaan ja kokemuksiaan tavallaan siirtämällä niitä hieman kauemmas itsestään tunnekorttien maailmaan ja tapahtumiin mutta silti samaistumalla niihin.

11.5 Monikulttuurillisuus ja monimuotoisuus

Jo ennen oman kehitysprosessimme alkua käyttäjiltä oli tullut palautetta Verasta, että se on kulttuurillisesti ja naiskäsitykseltään hieman yksipuolinen. Työpajassa ja luotaintutkimuksen tuloksissa kulttuurillisuus ei tullut esille muuten, kun työpajasta saaduissa aihe-ehdotuksissa, jossa toivottiin parisuhteen kulttuurieroja koskevaa korttia. Haastattelusta kysyimme tätä asiaa suoraan ja molemmat haastattelijat vastasivat, että kortit voisivat olla kulttuurillisesti monipuolisemmat ja toinen haastateltavista sanoi, että ne olisivat silloin myös vielä helpommin lähestyttävämmät. Toinen haastateltavista koki hyväksi myös sen, että kuvallisuus ei ole sidoksissa kieleen.

Kirjallisuudesta tiedämme myös, että väkivaltaa kohdistuu kaikenlaisiin naisiin, kaiken kokoisiin ja myös maahanmuuttajiin ja vammaisiin. Näiden syiden takia kortteihin lisätään erilaisia naisia, eri kulttuureista, eri ihonväreillä sekä kortti, jossa vammaisuus tulee esille. Uusia kortteja on jo tehty tällä periaatteella (kuva 18, s. 77, kuva 20, s. 80) mutta tämän lisäksi joitain jo olemassa olevien korttien naishahmoista tullaan hieman muuttamaan moninaisuuden saavuttamiseksi.

11.6 Opaskirjan muutokset

Tässä luvussa käymme läpi opaskirjaan tulevia muutoksia ja lisäyksiä pois lukien johtopäätöksiä tunteet osiossa mainitun tunneympyrän.

Luotaintutkimuksesta saatiin eritoten erinomaisia huomioita ja kehitysehdotuksia opaskirjaa koskien pääryhmässä opaskirjan osiot. Opaskirjaan toteutetaan, siitä korjataan tai muutetaan lähes kaikki luotaintutkimuksen tuloksissa esiin nousseet asiat. Esimerkiksi opaskirjan anteeksi antamisen osion teksti kirjoitetaan uudelleen huomioiden sitä koskevat kommentit. Kaikkia opaskirjaa koskevia tuloksia on turha kirjoittaa tähän uudelleen, vaan käsittelemme tässä ne muutamat muutokset ja lisäykset, jotka ovat jo edenneet muutokseen tai lisäykseen.

Opaskirjan pelkotikkaat (kuva 21, s. 84) ja niiden aihe muutetaan niin, että pelkotikkaat koskevat suoraan väkivallasta toipumisen pelkoja. Esimerkiksi pelkotikkaiden alimmalla tasolla voisi olla valokuvat tai vanhat viestit (niiden katselu ja tekijän ja yhteisten hyvien ja huonojen muistojen aktivoituminen). Seuraavalla askelmalla voisi olla paikat, äänet, maut, hajut ja musiikki, mihin liittyy huonoja muistoja, kuten esimerkiksi väkivallan tapahtuma. Tästä seuraavalla askelmalla voisi olla törmäminen yhteisiin tuttuihin, siitä seuraavalla tekijältä tulevat puhelut tai viestit. Seuraavaksi askelmaksi voisi tulla esimerkiksi tilanteet, jossa tekijä on paikalla ja joudut kohtaamaan hänet (esimerkiksi oikeus, lasten asiat ym.) siitä seuraavaksi askelmaksi tulisi tekijän kohtaaminen yllättäen, joka voisi olla pelkotikkaiden ylin askel, eli eniten pelkoa herättävä asia.

Pelkotikkaat

Askel	Tilanne	Pelkokerroin
12	Kaistan vaihto ja liittymästä poistuminen, ruuhkassa moottoritieellä	10
11	Kaistan vaihto ruuhkassa keskustassa	9
10	Keskustassa ajaminen	8
9	Kaistan vaihtaminen	7
8	Pimeällä ja liukkaalla ajaminen	6
7	Liikennecyöpyrässä ajaminen	5
6	Parkkeeraus ja peruuttaminen	4
5	Ajaminen taajamassa, missä on vilkas liikenne; kävelijöitä sekä pyöräilijöitä	3
4	Ajaminen omassa tutussa ympäristössä	3
3	Ajaminen rauhallisella tiellä itsenäisesti	2
2	Ajaminen rauhallisessa taajamassa, kokeneen kuskin kanssa	1
1	Ajaminen hiljaisella tiellä, kokeneen kuskin kanssa	0

Kuva 7. Pelkotikkaat (mukaellen AnxietyBC 2018)

Kuva 21. Pelkotikkaat (Fager & Mikkola 2018)

Väkivaltatyön yksi aspekti väkivaltaa kokeneen kannalta on väkivallan tekijän vääristyneiden käsitysten korjaaminen ja "korvaaminen" todenmukaisimmilla käsityksillä, sekä oman itsen, omien käsitysten ja arvon löytäminen. Tämän perusteella lisätään opaskirjaan omia ominaisuuksia koskeva tehtävä ja mallia tähän otetaan tehtävästä, jonka alun perin on esittänyt Susan Forward, ja

jonka löytää esimerkiksi hänen kirjastaan *Men who hate women and the women who love them - when loving hurts and you don't know why* (Forward & Torres 2002). Tehtävässä kirjataan ominaisuuksia, joita väkivallan tekijä on sanonut, ja joita itse katsoo olevansa kahdelle eri paperille erillisillä liimattavilla lapuilla. Papereiden otsikoita ovat "What he says I am" ja "What I really Am".

Muokkaamme Forwardin (Forward & Torres 2002) luoman tehtävän opaskirjaan sopivaksi seuraavasti: tehtävässä opaskirjan sivulla on kaksi saraketta. Toiseen sarakkeeseen pyydetään kirjaamaan yhdellä värillä negatiivisia asioita, joita väkivallan tekijä on sanonut sinusta, kuten esimerkiksi huora, nalkuttaja, valehtelija, liian herkkä ja niin edelleen. Toiseen sarakkeeseen pyydetään kirjaamaan toisella värillä positiivisia tai neutraaleita asioita, joita oikeasti on, kuten esimerkiksi luotettava, uskollinen, ymmärtäväinen, kiltti ja niin edelleen. Tehtävänannossa painotetaan, että tehtävän tekemiseen, varsinkin omien ominaisuuksien kirjaamiseen voi mennä aikaa, ja aikaa sen tekemiseen kannattaa ottaa, sillä se voi olla tuntua aluksi hankalalta. Ominaisuuksia voi kirjata lisää prosessin edetessä ja ajan kuluessa. Todellisia ominaisuuksia voi kysyä esimerkiksi joiltain, jotka ovat tunteneet tehtävän tekijän pitkään, ja joilta kokee saavansa todenmukaista palautetta itsestään. Kysytyjen ominaisuuksien paikkaansa pitävyyttä kannattaa kuitenkin miettiä itse ennen niiden kirjaamista, sillä tehtävän tarkoitus on nimenomaan muodostaa kuva omasta itsestä itselleen ja verrata sitä väkivallan tekijän syöttämään kuvaan.

11.7 Veran käyttöön opastava koulutus

Jokaisen tutkimusmenetelmän tuloksissa oli mainittu jotain Veran laajuudesta ja monipuolisuudesta. Haastattelun tuloksissa oli nähtävissä myös, että haastateltavat olivat joko miettineet käyttöä koskevia asioita, kuten korttien jakamista tai aika ei ollut riittänyt koko pakettiin perehtymiseen ja sitä haluttaisiin käyttää monipuolisemmin, kun mitä se nyt oli käytössä. Näistä syistä johtuen Veraan kehitetään myytävä koulutuspaketti, jossa käyttäjille kerrotaan menetelmästä, sen mahdollisuuksista ja käyttäjiä opastetaan menetelmän käyttöön.

12 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen oli aikaa vievää, ajoittain haastavaa mutta myös antoisaa ja opettavaista. Tämän aiheen parissa työskentely on osoittanut meille sen, kuinka tärkeää asiakas- ja käyttäjäymmärrys on, ja kuinka käyttäjien syvällinen ymmärtäminen on avain toimivan tuotteen tai palvelun kehittämiseen. Naisiin kohdistuva väkivalta on ilmiönä sellainen, että ilman sekä syvää teoriapohjaista väkivallan dynamiikan ymmärrystä että ammattilaisten ja väkivaltaa kokeneiden naisten kuuntelemista ja ymmärtämistä, Veran kaltaisen tuotteen kehittäminen käytettäväksi menetelmäksi olisi mahdotonta. Lisäksi naisiin kohdistuva väkivalta on samalla haastava, vakava, herkkä ja yhteiskunnallisesti jollain tasoilla kielletty ja kartettava aihe, johon sisältyy paljon ennakkoluuloja, stereotyyppioita ja väärää tietoa. Käyttäjätiedon kerääminen kohderyhmältä, jolla on traumaattisia kokemuksia, on vaatinut asiaan perehtymistä, valmistautumista ja tietynlaista herkkyyttä. Palvelumuotoilussa korostetun empatian merkitys korostui tämän työn aikana.

Veraan tehtävien muutoksien toteuttamisen jälkeen olisi mielenkiintoista tehdä lisää käyttäjätutkimusta varsinkin sellaisilla käyttäjäryhmillä, joilla sitä ei ole vielä tehty, kuten terapeuteilla mutta myös samoilla käyttäjäryhmillä, jotta voisimme varmistaa muutosten sopivuuden, käytettävyyden ja toimivuuden. Naisten Linjalta luotaintutkimukseen osallistuneet henkilöt lupautuivat jo alustavasti antamaan palautetta opaskirjan tulevista muutoksista. Vera tuotteen iteratiivinen kehittäminen jatkuu siis edelleen tämän työn jälkeen. Lisäksi tekeillä ovat Veran brändäys, verkkosivut ja markkinointisuunnitelma, eli Veran tuotteistaminen.

Eriyisen ilahduttavaa oli, että Espoon Lyömätön Linja on ilmaissut meille kiinnostustaan lähteä kehittämään kanssamme samankaltaista pakettia (eli tunnekortit ja opaskirjan) väkivallan tekijöille. Tämä projekti on vielä alustavassa suunnitteluvaiheessa.

LÄHTEET

- Ahtola, H. 2020. Arter. Palvelumuotoiluprosessi ja sen vaiheet. Verkkosivut. Saatavissa: <https://www.arter.fi/palvelumuotoiluprosessi-ja-sen-vaiheet/> [viitattu 10.9.2021].
- Bechinsky, K. & Kiviniemi, A. 2017. Pariskuntien kanssa tehtävä väkivaltatyö. Perheväkivaltaklinikka, väkivaltafoorumi. Setlementti Tampere ry. Powerpoint esitys. Saatavissa: https://ensijaturvakotienliitto.fi/lahdenensijaturvakoti/wp-content/uploads/sites/23/2017/09/Setlementti_Pariskuntien_kanssa_teht%C3%A4v%C3%A4_v%C3%A4kivaltaty%C3%B6.pdf?x85895 [viitattu 30.10.2021].
- Broberg, H., Leivategija, T. 2015. Kuvakortit tunteista puhumisen tukena terveydenhoitajan työssä äitiys- ja lastenneuvolassa. Opinnäytetyö. Metropolia. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/96584/Broberg_Heli-Leivategija_Terje.pdf?sequence=1 [viitattu 27.10.2020].
- Cory, J. & McAndless-Davis, K. 2016 When Love Hurts: a Womans Guide To Understanding Abuse In Relationships. New York: Berkley.
- Elmansy, R. s.a. Using the Affinity Diagram oo Organize Ideas. Designorate. Verkkosivut. Saatavavissa: <https://www.designorate.com/using-the-affinity-diagram/> [viitattu 12.10.2021].
- FRA. 2014. Violence against women: an EU-wide survey. European Union Agency for Fundamental Rights. Saatavissa: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2014-vaw-survey-at-a-glance-oct14_en.pdf [viitattu 27.10.2020].
- Forward, S. & Torres, J. 2002. Men Who Hate Women and the Women Who Love Them - When Loving Hurts and You Don't Know Why. United States: Bantam.
- GREVIO. 2019. GREVIO's (Baseline) Evaluation Report on legislative and other measures giving effect to the provisions of the Council of Europe Convention on Preventing and Combating Violence against Women and Domestic Violence (Istanbul Convention) FINLAND. Saatavissa: <https://rm.coe.int/grevio-report-on-finland/168097129d> [viitattu 31.8.2021].
- Hakkarainen, L. Digitaalinen väkivalta parisuhteessa ja sen jälkeen. Opas väkivallan kokijalle, ammattilaiselle ja läheiselle. Helsinki: Naisten Linja.
- Hill, J. 2020. See What You Made Me Do. Power Control and Domestic Abuse. C. London: Hurst & Co.

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä - Tieto, tutkimus, menetelmät. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu. Saatavissa: <https://aalto-doc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/11826/isbn9789515583017.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 28.10.2021].

Karkkulainen, M., Ala-Vannesluoma, T., Airaksinen, R., Varonen, H., Kastu, R. & Sipi, S. 2019. Toimii! Hoitajan opas toiminnallisiin menetelmiin. Helsinki: Edita.

Kellman, T. 2020. Naisiin kohdistuva lähisuhdeväkivalta ja rikosuhripäivystys. Opinnäytetyö. Poliisiammattikorkeakoulu. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/334884/ON_Kellman.pdf?sequence=2&isAllowed=y [viitattu 27.10.2020].

Kivelä, S. 2020. The Documentation of Family Violence in Healthcare and the Associations of Violence on Well-Being. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/118932> [viitattu 29.10.2021].

Korhonen, K. Toiminnalliset menetelmät. Sosionomin Blogi. Verkkosivut. Saatavissa: <https://toiminnallisetohjausmenetelmat.wordpress.com/toiminnalliset-menetelmat/> [viitattu 29.10.2021].

Koukkunen, K. 2002. Sivistyssanakirja: nykysuomen opas. Symboliikka. Helsinki: WSOY.

Lehti, M. 2020. Henkirikoskatsaus. Helsingin yliopisto. Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/319479/Katsaus-41_Lehti_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 30.10.2021].

Lumme, A. 2019. Vieraskynä: Tunneretro - arvokas lisä tiimin työkalupakkiin. Tunneympyrä. Blogi-kirjoitus. Verkkosivut. Saatavissa: <https://koodarikuis-kaaja.fi/blogi/vieraskyna-tunneretro-arvokas-lisa-tiimin-tyokalupakkiin/> [viitattu 29.10.2021].

Luoma, M-L., Tiilikallio, P. & Helakallio, P. 2018. Kotona asuviin ikääntyneisiin kohdistuva kaltoinkohtelu ja väkivalta. Duodecim. Saatavissa: <https://www.duodecimlehti.fi/duo14508nostaa> [viitattu 31.8.2021].

Luovat menetelmät vahvistavat osallisuutta. s.a. THL. Verkkosivut. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/uudista-asiakastyota-luovasti-ja-leikkisasti/luovat-menetelmat-vahvistavat-osallisuutta> [viitattu 22.10.2021].

Lyömätön Linja. s.a. Verkkosivut. Saatavissa: <https://www.lyomatonlinja.fi/> [viitattu 3.4.2021].

Lähisuhdeväkivalta. s.a. Rikoksantorjunta. Oikeusministeriön rikoksantorjunta-neuvoston verkkosivut. Saatavissa: <https://rikoksantorjunta.fi/lahisuhdevakivalta> [viitattu 27.20.2020].

Lähisuhdeväkivalta. s.a. THL. Verkkosivut. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/hyvinvointi-ja-terveys/vakivallan-ehkaisy/lahisuhdevakivalta> [viitattu 31.8.2021].

Mattelmäki, T. 2006. Muotoiluluotaimet. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

MIELI s.a. Mielenterveys voimaksi – kuvakortit. Suomen Mielenterveys ry. Verkkosivut. Saatavissa: <https://mieli.fi/fi/julisteet-ja-kortit/mielenterveys-voimaksi-kuvakortit> [viitattu 26.11.2020].

Miettinen, S. 2010. Palvelumuotoilun työkalut. Diasarja. Saatavissa: <https://www.slideshare.net/samietti/palvelumuotoilun-tykalut> [viitattu 23.11.2020].

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Mikkola, S. 2018. Tukea väkivaltaa kohdanneille naisille; Tunnekortit ja opaskirja väkivallan tunnistamiseen ja siitä irti pääsemiseen. Opinnäytetyö Yhteisöpedagogi. XAMK.

Mitä on digitaalinen väkivalta? s.a. Naisten Linja. Verkkosivut. Saatavissa: <https://naistenlinja.fi/digitaalinen-vakivalta/> [viitattu 19.10.2021].

Mitä on palvelujen tuotteistaminen? 2020. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. Verkkosivut. Saatavissa: http://palveluntuotteistaminen.fi/?page_id=7 [viitattu 29.10.2020].

Monikanaiset. s.a. Monika-naiset liitto ry. Verkkosivut. Saatavissa: <https://monikanaiset.fi/> [viitattu 26.10.2021].

Naisiin kohdistuva väkivalta. s.a. RIKU. Rikosuhripäivystys. Verkkosivut. Saatavissa: <https://www.riku.fi/naisiin-kohdistuva-vakivalta/> [viitattu 27.10.2020].

Naisten Linja s.a. Verkkosivut. Saatavissa: <https://naistenlinja.fi/naisten-linja-suomessa-ry> [viitattu 26.8.2021].

Nietosvuori, L. 2008. Luovat ja toiminnalliset menetelmät sosionomin työssä. Teoksessa Viinamäki, L. (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja 2/2008. Saatavissa: http://www.oamk.fi/kirjasto/elektroniset_aineistot/ekirjat/14_puheenvuoroa_sosionomien_AMK_ase_masta.pdf [viitattu 18.10.2021].

Ohjeita työpajojen järjestäjälle. s.a. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. Verkkosivut. Saatavissa: http://palveluntuotteistaminen.fi/WP-DEV/?page_id=127 [viitattu 10.10.2021].

Opas turvalliseen elämään: Opas lähisuhdeväkivaltaa kokeneille naisille. 2014. Painettu opas. Daphne III ohjelmaa. Julkaistu osana WOMPOWER-hanketta.

Palvelumuotoilun prosessin vaiheet. s.a. Palvelumuotoilu Palo. Blogikirjoitus. Saatavissa: [Palvelumuotoilun prosessin vaiheet — Palvelumuotoilu Palo Oy - Paremmat palvelun Palo!](#) [viitattu 8.10.2021].

Perttu, S., Mononen-Mikkilä, P., Rauhala, R. & Särkkälä, P. 2012. Päänavaus selviytymiseen. Väkivaltaa kokeneiden naisten käsikirja. Naisten Kulttuuriyhdistys.

Perttu, S. 2013. Lähisuhdeväkivalta: Traumareaktiot ja traumatisoituminen. Rutiiniksi koulutus. Diasarja. Saatavissa: <https://blogs.helsinki.fi/rutiiniksi/files/2014/02/Traumareaktiot-ja-traumatisoituminen.pdf> [viitattu 7.9.2021].

Pesäpuu s.a. Nallekortit. Toiminnalliset välineet. Verkkokauppa. Saatavissa: <https://verkkokauppa.pesapuu.fi/product/1/nallekortit> [viitattu 23.10.2021].

Piispa, M. 2013. Uskalla olla, uskalla puhua. Vammainen nainen ja väkivalta. THL Opas. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110395/THL_OPA2013_028_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 31.8.2021].

Pyykkö, A. 2002. Toiminnalliset menetelmät. Teoksessa Rautava, M. & Perttu, S. (toim.) Naisiin kohdistuva pari- ja lähisuhdeväkivalta: Käsikirja perus- ja täydennyskoulutukseen. Helsinki: Stakes, 148 - 151.

Rautava, M. & Perttu, S. 2002. Naisiin kohdistuva pari- ja lähisuhdeväkivalta: Käsikirja perus- ja täydennyskoulutukseen. Helsinki: Stakes.

Ruusunen, T. 2005. Ilmaisulliset menetelmät – siltoja itseen ja toisiin. Teoksessa Ranne, K. & Sankari, A. & Rouhiainen-Valo, T. & Ruusunen, T. (toim.) Sosiaalipedagoginen ammatillisuus – Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi. Sarja D. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu, 54 - 61.

Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A., Kuula, A., Rissanen, R. & Karvinen, I. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto - KvaliMOTV - kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston julkaisuja. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf> [viitattu 29.10.2021].

Saman-kaltaisuus-kaavio. s.a. Socialup: Design Thinking For Social Enterprises. Verkkosivut. Saatavissa: <http://toolkit.designthinking-socialup.eu/fi/saman-kaltaisuus-kaavio> [viitattu 12.10.2021].

Salo-Chydenius, S. 2017. Toiminnalliset ja luovat menetelmät. Päihdelinkki. Verkkosivut. Saatavissa: <https://paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/paihde-tyon-menetelmat-ja-koulutus/toiminnalliset-ja-luovat-menetelmat> [viitattu 22.10.2021].

Sukupuolistuneen väkivallan yleisyys. s.a. THL. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Verkkosivut. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sukupuolten-tasa-arvo/tasa->

[arvon-tila/vakivalta-ja-hairinta/sukupuolistuneen-vakivallan-yleisyys](#) [viitattu 27.10.2020].

Terveyskylä. 2020. Mistä on kyse, kun puhutaan voimavaroista? Verkkosivut. Saatavissa: <https://www.terveyskyla.fi/kuntoutumistalo/kuntoutujalle/oma-hyvinvointi/opas-omien-voimavarojen-tunnistamiseen-ja-vahvistamiseen/mista-on-kyse-kun-puhutaan-voimavaroista> [viitattu 28.10.2021].

The double diamond design process. s.a. Design methods for developing services - an introduction to service design and a selection of service design tools. Design Council. Saatavissa: <https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/Design%20methods%20for%20developing%20services.pdf> [viitattu 30.10.21].

THL. 2019. Väkivaltakäsitteiden sanasto. PDF- tiedosto. Saatavissa: [Väkivaltakäsitteiden sanasto \(julkari.fi\)](#) [viitattu 29.10.2021].

THL. s.a. Koronaepidemian vaikutukset lähisuhdeväkivallan kokemuksiin ja palveluiden käyttöön (KOVÄ). Tutkimukset ja Hankkeet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Verkkosivut. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/koronaepidemian-vaikutukset-lahisuhdevakivallan-kokemuksiin-ja-palveluiden-kayttoon-kova-> [viitattu 27.10.2020].

Tieteen termipankki. s.a. Symboliikka. Verkkosivut. Saatavissa: <https://tieteen-termipankki.fi/wiki/Kirjallisuudentutkimus:symboliikka> [viitattu 28.10.2021].

Tietoarkisto. s.a. Haastattelut. Verkkosivut. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut> [viitattu 13.10.2021].

Toimintamalli. 2018. Toimintamalli lähisuhde- ja perheväkivallan vastaiseen työhön Etelä-Karjalan alueella. Eksote. Saatavissa: <https://www.eksote.fi/sosiaalipalvelut/sosiaalipaivystys/Documents/TOIMINTAMALLI%20%202018.pdf> [viitattu 18.10.2021].

Toivonen, E. 2020. Lähisuhdeväkivaltapalvelut asiakkuuden peilissä. Pro Gradu. Turun yliopisto. Saatavissa: https://www.finna.fi/Record/utupub_masters.10024_149657 [viitattu 9.11.2020].

Tunnista väkivalta. s.a. Ensi- ja turvakotienliitto. Verkkosivut. Saatavissa: <https://ensijaturvakotienliitto.fi/tukea-ammattilaiselle/perhe-ja-lahisuhdevakivalta/tunnista-vakivalta/> [viitattu 12.10.2020].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki. Ekirja. Saatavissa: [https://www.nextory.fi/kirja/laadullinen-tutkimus-ja-sisällönanalyysi-uudistettu-laitos-10054826/?utm_source=Google&utm_medium=Paid&utm_cam-](https://www.nextory.fi/kirja/laadullinen-tutkimus-ja-sisallönanalyysi-uudistettu-laitos-10054826/?utm_source=Google&utm_medium=Paid&utm_cam-)

[paign=&utm_content=&gclid=CjwKCAjwh5qLBhA-LEiwAioods2GKGGG9FGva-ky6jsxUJpnoqGoeE-vELWb2WXdpNFa67w75bE1_jahoC6acQAvD_BwE](https://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Tuotteistaminen/Tuotteistaminen) [viitattu 13.10.2021].

Tuotteistaminen. s.a. KAMK - University of Applied Sciences. Verkkosivut. Saatavissa: <https://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Tuotteistaminen/Tuotteistaminen> [viitattu 1.11.2021].

Turvakodit. s.a. THL. Verkkosivut. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/valtion-sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityispalvelut/turvakotipalvelut/turvakodit> [viitattu 26.8.2021].

Tutkimuseettinen Neuvottelukunta (TENK). s.a. Hyvä tieteellinen käytäntö. Saatavissa: [yväv + '4ieteellinen käytäntö \(HTK\) | Tutkimuseettinen neuvottelukunta \(tenk.fi\)](https://www.tenk.fi/yvavc+4ieteellinen%20kaytant%20(HTK)%20|%20Tutkimuseettinen%20neuvottelukunta%20(tenk.fi)) [viitattu 29.10.2021].

Työpajatyöskentely. 2015. Finto: Suomalainen asiasanasto- ja ontologiapalvelu. Verkkosivut. Saatavissa: <https://finto.fi/keko/fi/page/p79> [viitattu 10.10.2021].

Vaajakallio, K. & Mattelmäki, T. 2011. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 77-93.

Vilkkä, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.227174> [viitattu 29.10.2021].

Väkivallan monet muodot. s.a. Nettiturvakoti. Verkkosivut. Saatavissa: <https://nettiturvakoti.fi/tunnista-vakivalta/vakivallan-monet-kasvot/#uskonnollinen-vakivalta> [viitattu 26.8.2021].

Väkivallan syklisyys ja muodot. s.a. Naisten Linja. Verkkosivut. Saatavissa: <https://naistenlinja.fi/vakivallan-syklisyys-ja-muodot> [viitattu 30.10.2021].

Väkivallan tunnistaminen. s.a. Nuorten sote. Helsingin Kaupunki. Verkkosivut. Saatavissa: <https://www.hel.fi/nuoret/fi/ihmissuhteet/lahisuhdevakivalta/vakivallan-tunnistaminen> [viitattu 29.10.2020].

YTHS. s.a. Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö. Tunnetaidot. Verkkosivut. Saatavissa: <https://www.yths.fi/terveystieto/mielenterveys/tunnetaidot/> [viitattu 23.11.2020].

KUVALUETTELO

Kuva 1. Syyllistäminen. Fager, S. & Tverin, S. 2020. Vera tunnekortit.

Kuva 2. Vera opaskirjan kansi. Fager, S. 2021. Vera opaskirja ja tunnekortit.

Kuva 3. Teoreettinen viitekehys. Fager, S. & Tverin, S. 2021.

Kuva 4. Käsitekartta. Fager, S. & Tverin, S. 2021.

Kuva 5. Fager, S. 2021. Tuulaniemen palvelumuotoilun prosessi Tuulaniemi 2011, 128.

Kuva 6. Kuvakaappaus. Palvelumuotoilun tuplatimantti. Ahtola, H. 2020. <https://www.artter.fi/palvelumuotoiluprosessi-ja-sen-vaiheet/> [viitattu 10.9.2021].

Kuva 7. Työpajan samankaltaisuuskaavio. Fager, S. & Tverin, S. 2021.

Kuva 8. Liiskaava sormi. Fager, S. 2018. Vera tunnekortit.

Kuva 9. Kädet kahleissa. Fager, S. 2018. Vera tunnekortit.

Kuva 10. Kaloja suussa. Fager, S. 2018. Vera tunnekortit.

Kuva 11. Maski. Fager, S. & Mikkola, S. 2018. Vera tunnekortit.

Kuva 12. Vanha pariskunta. Fager, S. 2018. Vera tunnekortit.

Kuva 13. Nainen ja lapsi lukemassa kirjaa. Fager, S. 2018. Vera tunnekortit.

Kuva 14. Joogaava nainen. Fager, S. 2018. Vera tunnekortit.

Kuva 15. Luontaintutkimuksen samankaltaisuuskaavio Fager, S. & Tverin, S. 2021.

Kuva 16. Smart kaavio. Fager, S. & Mikkola, S. 2018. Vera opaskirja ja tunnekortit, 102.

Kuva 17. Sohvan pohjalla. Fager, S. 2021. Vera tunnekortit.

Kuva 18. Näkymätön nainen. Fager, S. & Tverin, S. 2021. Vera tunnekortit.

Kuva 119. Peilikuvana hirviö. Fager, S. 2021. Vera tunnekortit.

Kuva 20. Sisäiset voimavarat. Fager, S. 2021. Vera tunnekortit.

Kuva 21. Pelkotikkaat. Fager, S. & Mikkola, S. 2018. Vera opas-kirja ja tunnekortit, 52.

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Opinnäytetyön aikataulu. Fager, S. & Tverin, S. 29.10.2021.

Taulukko 2. Valta ja kontrolli, henkisen ja psyykkisen väkivallan muodot. Fager, S. & Tverin, S. 2021. Mitä on digitaalinen väkivalta s.a; Perttu ym. 2012; Cory & McAndless-Davis 2016; Toimintamalli 2018, 9; Hill 2020).

Taulukko 3. Valta ja kontrolli, väkivallan muodot. Fager, S. & Tverin, S. 2021. Mitä on digitaalinen väkivalta s.a; Perttu ym. 2012; Cory & McAndless-Davis 2016; Toimintamalli 2018, 9; Hill 2020).

Taulukko 4. Väkivallan pitkäaikaiset oireet. Fager, S. & Tverin, S. 2021. Mitä on digitaalinen väkivalta s.a; Perttu ym. 2012; Cory & McAndless-Davis 2016; Toimintamalli 2018, 9; Hill 2020.

Taulukko 5. Haastatteluiden käyttäjäkokemukset sisällönanalyysillä kuvattuna. Fager, S. 2021.

Taulukko 6. Kuvakaappaus tunneympyrästä, jossa tunnesanoja. Lumme, A. 2019, Isomäki & Uusitalo 2017, mukaan. Blogi-kirjoitus. Verkkosivut. Saatavissa: <https://koodarikuiskaaja.fi/blogi/vieraskyna-tunneretro-arvokas-lisa-tiimin-tyokalupakkiin/> [viitattu 29.10.2021].

PELKISTETTY ILMAUS	RYHMÄ / ALALUOKKA	YLÄKÄSITE
<ul style="list-style-type: none"> Opaskirja tekee korteista helpommin lähestyttävemmän Ilman opaskirjaa korttien käyttö voisi olla yksipuolista Opas antaa varmuutta käyttää kortteja Käyttää opaskirjaa apukeinona millä valitsee harjoituksia Käyttää opaskirjaa kun käyttää kortteja, ovat pari Osiot helpottaa harjoituksen valintaa (Hyvä kun osioissa kuvattu vähän, jos asiakas miettii sellaisia teemoja niin voi valita sellaisia harjoituksia) On tuonut työhön erilaisia harjoituksia ja keskustelunaiheita joihin voi liittää kortit (opaskirja) joita ei olisi varmaan keksinyt jos olisi vaan kortit. 	<p>OPASKIRJA TUKEE KORTTIEN KÄYTTÖÄ:</p> <p>OPASKIRJAN SELKEÄ RAKENNE HELPOTTAA KÄYTTÖÄ.</p> <p>OPASKIRJAN HYÖTY KORTTEJA KÄYTTÄESSÄ.</p>	<p>KÄYTTÖ</p> <p>KÄYTTÖ</p>
<ul style="list-style-type: none"> Korttien aiheiden laajuus koettu hyväksi Opaskirjassa paljon tietoa aiheesta Asiantunteva kokonaisuus Selkeä ja yksinkertainen kirja Monipuoliset tehtävät opaskirjassa Tietynlaiseen tapaamiseen tai ryhmään voi valita sopivat kortit Todella kattava kirja 	<p>MONIPUOLISUUS JA ASIAANTUNTEVUUS:</p> <p>KORTTIEN AIHEIDEN LAAJUUS</p> <p>MONIPUOLINEN JA ASIAANTUNTEVA KOKONAISUUS</p> <p>OPASKIRJA SELKEÄ JA HELPPOKÄYTTÖINEN</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Haluaisi käyttää niin, että tukikeskustelun alussa valitaan kortti kuvaamaan nykyhetkeä ja kerrotaan siitä Käyttänyt myös asiakastapaamisen lopetukseen esim. joku harjoitus Esimerkiksi aloittanut asiakastapaamisen niillä On saattanut tehdä pelkäämistä niitä (asiakastapaamisessa) ja esitellyt menetelmän Ottanut tukikeskusteluihin aiheita (opaskirjasta) Työskentelyssä korostaa, että ajattele itseäsi, omasta näkökulmasta valitse kortti 	<p>KÄYTTÖ ASIAKASTAPAAMISISSA:</p> <p>KÄYTTÖ ASIAKASTAPAAMISISSA TUKIKESKUSTELUN ALUSSA</p> <p>KÄYTTÖ ASIAKASTAPAAMISEN PÄÄTTYESSÄ</p> <p>OTTANUT AIHEITA KESKUSTELUIHIN KIRJASTA</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Asiakailta ei ole tullut huonoa palautetta Lukenut läpi opaskirjan ennen (käyttämistä?) Voisin rohkeammin käyttää ja enemmän tutustua On helppo käyttää (opaskirja) Pelkät kortitkin on luontevat käyttää Voi käyttää helpolla, että valitaan kortti ja kerrotaan siitä kortista Vaikka ei olisi juuri ihmiskauppa-aihetta, saattaa pystyä ilmaisemaan, että ei esimerkiksi ole pystynyt päättämään omista asioistaan. 	<p>KÄYTTÖ YLEISESTI:</p> <p>ASIAKKAIDEN PALAUTE</p> <p>OPASKIRJAAN TUTUSTUMINEN</p> <p>HELPPOKÄYTTÖINEN</p> <p>KORTIT ILMAN KIRJAA</p> <p>AUTTAA ILMAISEMAAN ASIOITA</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Keskustelevan asiakkaan kanssa tuo uusia näkökulmia Toimii tukena jos vaikea keskustella Toimii tukena jos vaikea keskustella Kortit ovat työntekijän puolesta puheeksiottamisen keino (vievät aiheeseen) Opaskirjassa helppoja keskustelunaloituksia (asiakkaan kanssa) Kyl ne aika hyvin on avannut keskustelua (tehtävät) Kortit antavat asiakkaalle "luvan" "merkin" että täällä voi puhua vaikeistakin asioista turvallisesti Helpottaa keskustelua 	<p>KESKUSTELU:</p> <p>UUDET NÄKÖKULMAT</p> <p>KESKUSTELUISSA TUKEA JA HELPOTUS</p> <p>KEINO OTTAA JOKIN ASIA PUHEEKSI</p> <p>VAIKEISTA AIHEISTA PUHUMINEN</p>	

PELKISTETTY ILMAUS	RYHMÄ / ALALUOKKA	YLÄKÄSITE
<ul style="list-style-type: none"> • Onhan se totta, että siellä ihmiset on saman värisiä. • Ei koe kielimuuria käyttöesteksi koska paikalla on usein tulkki • Kortit voisivat olla kulttuurillisesti monipuolisemmat • Voisi olla vielä helpommin lähestyttävä jollekin, joka vaikka käyttää huntua (jos enemmän eri kulttuurillisia) • Kortit voisivat olla moninaisemmat • Kukaan asiakkaista ei ole maininnut siitä samanvärisyydestä 	<p>KULTTUURI:</p> <p>KUVIEN IHMISET HOMOGEENISIÄ</p> <p>EI KIELIMUURI</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Naiseryitys sopii Monaan • On suositellun lahteen käytettäväksi • Moneen paikkaan sopivat • Naiseryitys vähän rajaa turvakodissa käyttöä • Voisi kuvitella, että lahdessa avopuolen palvelut olisivat kiinnostuneita (käyttämään opaskirjaa) • Pitkäjänteinen käyttö asiakkaan kanssa hankalaa turvakodissa • Sopii hyvin turvakotityöskentelyyn (sekä kortit & opaskirja) • Haluaisi kokeilla vertaisryhmässä käyttöä, se kiinnostaisi 	<p>MINNE:</p> <p>MONNEEN PAKKAAN SOPIVAT</p> <p>NAISERYITYS RAJAA ASIAKKAITA</p> <p>VERTAISTUKIRYHMIIN SOPIVA</p> <p>SOPII AVOPALVELUIHIN SEKÄ TURVAKOTIEN</p>	<p>KÄYTTÄJÄT</p> <p>KÄYTTÄJÄT</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Jos ei käytä syynä voi olla esimerkiksi lyhyt asiakkuus • Ei Korttien käyttöä huonosti voivalle, psyykkisesti sairaalle, ei suositusta tuoteen käyttöön • Yksilötapaaminen • Jos ei käytä tuotetta, liittyy asiakasprosessiin (ei kulttuurin) • Aina voi kokeilla onko asiakkaan mielestä hyvä tai toimiva menetelmä • Sopii nuorille, tykkää tällaisista tehtävistä • Asiakas jää tyhjän päälle, jos prosessi ei toteudu loppuun saakka • Sopii nuorille, tykkää tällaisista tehtävistä • Sopii myös ikäihmille • Transsukupuolisille voisi olla oma • Vertairyhmillä • Käyttänyt yksilötöissä • Laaja skaala kenelle voi käyttää • Yksi kollega kommentoi "ainii, nää on niiku naisille tarkoitettu" 	<p>KENELLE:</p> <p>ASIAKUUSSUHTEEN PITUUS</p> <p>NUORET</p> <p>YKSILÖTAPAAMINEN</p> <p>VERTAISTUKIRYHMIIN</p> <p>VOISI KEHITTÄÄ TRANSKUPUOLISILLE SEKÄ MIEHILLE OMAT</p>	

PELKISTETTY ILMAUS	RYHMA / ALALUOKKA	YLAKASITE
<ul style="list-style-type: none"> Kuvitusmaailma ei ole sidonnainen kieleen kortteihin missä tunne kuvitettuna on hyvä Kuvia on laajasti Kuvallisuus on helpottava tekijä Voimakkaista kuvia (hyvällä tavalla) Puhuttelevia kortteja (myös kollegat sanoneet) kortit ovat oivaltavia 1 asiakas oli miettinyt että näinkin pahoja tilanteita voi olla korttien perusteella Paljon surullisia kortteja Asiakas oli kehumut kollegalle että korkeissa on puhuttelevia aiheita 	<p>KUVITUS:</p> <p>HELPOTTAVA TEKIJÄ</p> <p>LAAJA</p> <p>VOIMAKKAITA JA PUHUTTELEVIA</p> <p>OIVALTAVIA</p> <p>PALJON SURULLISIA KUVITUKSIA</p>	<p>AIHEET</p> <p>AIHEET</p>
<ul style="list-style-type: none"> Vanhempien huolta lapsesta (korttiaihe) Korteissa voisi olla ihmiskauppa aihe (turvakotityössä tulee vastaan) Lasta käytetään aseena (korttiaihe) Mielenterveyskortissa aihe esim. masentuneisuus Huoltajuuteen ja huoltajuuksiiin liittyvät asiat kuormittavia (korttiaihe) Korteissa voisi olla mielenterveysaihe. Asiakasta itseään voi mietittyä, että miksi on kokoajan sellanen huono olo ja se vie paljon mielestä tilaa niin hän voisi kortteilla sanottaa sen. (turvakotityössä tulee vastaan) Mielenterveyskortissa aiheena esim. itsetuhoisuus Ehkä vanhemmuudesta voisi olla (isää?) 	<p>AIKE-EHDOTUKSET:</p> <p>HUOLI LAPSESTA</p> <p>IHMISKAUPPA</p> <p>LAPSIASEENA</p> <p>MIELENTERVEYS</p> <p>HUOLTAJUUSRIIDAT</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Tulevaisuusosiossa valittu esim. nainen jooga-asennossa jolla siivet Tulevaisuusosiossa valittu esim. Vaalempunanen kukka Tulevaisuusosiossa valittu esim. tähy-illään kiikareilla Lotusento kukassa kortin on valinnut useampi asiakas Menneisyyskorteissa valittu pitelevä käsipari (poikkeus mutta sopi asiakkaan tilanteeseen) Jooga-asana kortin on valinnut useampi asiakas Tehtävässä menneisyyden korteissa synkempiä värejä ja kuvia Piikkilangat valittu nykyhetkeä kuvaamaan (asiakas) 	<p>VALITTUJA KORTEJA:</p> <p>JOOGA-ASANA KORTTI SUOSITUIN</p> <p>KIIKARIT</p> <p>VAALEANPUNAINEN KUKKA</p> <p>PIIKKILANKA</p> <p>KÄDET</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Tulevaisuus (korteissa) kuvastetaan kukkaan puhkeamista Tulevaisuus kortti kuvastaa kukkaanpuhkeamista (asiakas valinnut) Piikkilangat kuvasti sitä että asiat on solmussa (asiakkaalle) Tulevaisuus osassa valittu toiveikkouden ja voimaantumisen ja tulevaisuuden näkymät Menneisyyskorteissa synkempiä värejä Kollega kertonut, ettei joku asiakas ollut osannut valita korttia voimavarehtävässä (kuvaamaan omia vahvuuksia) olivat menneet kortteilla nykyhetkeen Menneisyys-nykyisyys-tulevaisuus menee helposti 45 minuuttia "omat rajat" tehtävä olennainen turvakodissa Hyvä ja ajankohtainen aihe turvakotiin aiheena unelmat ja haaveet On paljon käyttänyt menneisyys-nykyhetki-tulevaisuus (asiakas valitsee kortit kuvaamaan niitä) Käyttää niitä (opaskirjasta) mitä on aikaseminkin käyttänyt Opaskirja tekee korteista vielä helpommin lähestyttävää, (auttaa ymmärtämään mitä kaikkea kortteilla 	<p>VALITTUJEN KORTTIEN MERKITYS:</p> <p>MENNEISYYS</p> <p>TULEVAISUUS</p> <p>NYKYHETKI</p> <p>VOIMAVARAT</p> <p>OMAT RAJAT</p> <p>UNELMAT JA HAAVEET</p>	

PELKISTETTY ILMAUS	RYHMÄ / ALALUOKKA	YLÄKÄSITE
<ul style="list-style-type: none"> • Levittänyt kortit pöydälle ettei tarvitse selata pakkaa läpi yksitellen • Levittänyt kortit pöydälle ettei tarvitse selata pakkaa läpi yksitellen • Voi tulla valinnanvaikeus jos kaikki kortit • Kun jakanut pakkaa, yrittänyt valita tasaisesti kaikenkokoisia • Jos as. paraa kaikki menee aika paljon aikaa • Jos pitää selata pakka voi olla, että pitää käydä vielä uudestaan läpi valintaa varten 	<p>MÄÄRÄ:</p> <p>KORTEJA PALJON</p> <p>VALINNAN VAIKEUS</p> <p>PAKASTA POISTETTU KORTEJA</p>	<p>MUOTO</p> <p>MUOTO</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Kirjasta voi helposti kopioida tehtävän ja antaa asiakkaalle täytettäväksi • Kierrekansio-hyvä ja käytännöllinen • Korteissa selkeämpi jako esim. surulliset kortit ja positiiviset kortit, näkyisi kortin toisella puolella • Pieni niin helppo pitää mukana ja käyttää asiakastapaamisessa (opaskirja) • Ei ole ajatellut tai huomannut että voisi skannata ja printata asiakkaalle tehtäviä • Saa helposti taitettua ja pysyy auki • Levittänyt pöydälle et näkee vaihtoehdot samaan aikaan 	<p>FYYSINEN MUOTO:</p> <p>HELPPO KÄYTTÄÄ</p> <p>KÄYTÄNNÖLLINEN</p> <p>HELPPO KANTAA MUKANA</p> <p>KORTTI ON LEVITETTÄVÄ PÖYDÄLLE</p>	

**ESIMERKKEJÄ
VERA -OPASKIRJASTA
SEKÄ TUNNEKORTEISTA**

Tehtävä

Testaa tieditkö omat rajasi.

Omat rajat

Kyllä/ Ei

1. Minulla on selkeä käsitys omista rajoistani.
2. Ymmärrän mikä minun tulee antaa rajoja.
3. Tiedän, miten toimita tilanteissa, jossa toinen ylittää rajani.
4. Olen yleensä suopeampi.
5. En selkeä tai pyytele anteeksi, jos joudun käyttäytymään joutua.
6. Osaan ilmaista omat rajani toiselle.
7. En ole enää ihmitset ihmetelä ajatukiani, pyrin ymmärtämään omat ajatukset toiselle.
8. Luotan omaan intuitioon ja tiedän milloin voisin joutua rajoitaksi.
9. Aunan tilia malle ja osaan ottaa sitä myös itselleni.
10. En auna mielen määrällä itseni, tiedän itse parhaimmaksi olen ja mikä tarvitaan.
11. Huomaan, jos joku ylittää astantani rajat.
12. Kun rajojeni lähdetään, huomautan siitä häälle.
13. Treen omat päätökseni, enkä auna kaverikkin päättää päätökseni.
14. Tiedän omat arvot ja väänin niiden mukaan.
15. Säilytän omat arvot ja väänin niitä vaikka muuten arvot olivat erilaiset.
16. En auna mielen käyttäytymistä anteeksipyyntöä tai epäsuoraa kieltä.
17. Tiedän loka olen ja mikä luhun ja väänin omien tarpeiden mukaan.
18. Kunniatun omia ja heidän mielipiteiden, jos minulle sanotaan ei, hyväksyn sen.
19. Aunan omun hyväksyntäni omalle ja osaan arvostaa omia jakamistani.

Kyllä vastausko

Ei vastausko

Riina S. Oksanen

Tunnekorttiharjoitus

Valitse kortti, jonka aihe tuo sinulle mielikuvan häpeän tunteesta.

Kerro ohjaajalle/ ryhmällesi tai kirjoita ylös: Miksi kuva tuo mieleen sinulle häpeää? Mitä kuvaan liittyy? Onko ajatuksesi todellisia, vai perustuuko ne johonkin uskomukseen tai olettukseen? Vastaa vielä kysymykseen, mikä tunne häpeän takana on?

Minä itse juttukaverina

Sen sijaan, että ajattelit pöytästäsi, sinun tulisi antaa itsellesi enemmän tunnustusta sisäsiä jolla teet. Kaikki ne käymme jatkuvan keskustelua mielemme itseämme kanssa. Arvioimme oma toimintaamme ja juttulemmen omista kokemuksistamme. Palojärvi (2014) kehottaa kaikkia näistä arvioimaan tapaa, millä antaa itselleen palautetta. Yleisesti ajatellaan, että nainen pärjää, kun on yrittänyt ja hauskasti sisästä. Jos asiasta ei pysty luomaan summittaisten tunteiden, syvyyden tunne kuvaa. Uupumisen ja riittämättömyyden tunteet saattavat olla sinullekin tavallisia. Oletko tyytymätön itsesi tai tunteetko riittämättömyyttä? Pöytäsiä sisästä ja sitä, miten voisit oppella olemaan paras sisästä itsellesi?

Minä ja oma elämäntilanteeni

Mietitkö joskus miksi olet päätenyt tähän tilanteeseen tai tähän ihmissuhteeseen? Miksi et vain lähtenyt pois, silloin kuin aavistit ensimmäisen kerran väkivallan uhan? Miksi et lähtenyt, vaikka tiesit, että suble ei ole sinulle hyväksi? Väkivaltaisessa parisuhteessa on monta asiaa, jotka vaikuttavat siihen että irtautuminen suhteesta on vaikeaa. Jämsänen syyt voivat olla taloudelliset huolet, pelko väkivallan lisääntymisestä ja huoli lapsista. Eseräitä voi olla monia, ja ne ovat sinulle todellisia. (Hannonen, 2001, 76.)

Pysähdy miettimään tilannettasi ja selvemmä itsellesi, mitä on tapahtunut. Tilannearvio helpottaa seurauksien askeleiden ottamista. Usko tulevaisuuteesi, moni väkivallan uhri on päässyt pois suhteesta ja selviytynyt.

