

Erosta Elossa -palvelun kyselyn tulokset



MISSAKIT RY

Miessakit ry Raportteja 1 / 2010
Peter Peitsalo
Miessakit ry
Annankatu 16 B 28 00120 Helsinki

SISÄLLYSLUETTELO

JOHDANTO	1
RAPORTIN TOTEUTUKSESTA JA TULOSTEN KÄSITTELYSTÄ.....	2
KYSELYYN VASTANNEIDEN TAUSTATIETOJA	3
EROSTA ELOSSA -PALVELUN ASIAKKAAKSI HAKEUTUMINEN	4
EROSTA ELOSSA -PALVELUN ASIAKKAANA	6
ASIAKKAUUDEN JÄLKEEN	9
YHTEENVETO JA POHDINTA	10

Johdanto

Tässä raportissa kuvataan Miessakit ry:n ylläpitämän Erosta Elossa -palvelun toimintaa erityisesti asiakasnäkökulmasta ja tarkastellaan asiakkuuteen liittyviä kokemuksia. Raportin keskeisiä teemoja ovat palveluun hakeutuminen, kokemukset asiakkuudesta sekä asiakkuuden vaikutukset miesten tämänhetkiseen elämäntilanteeseen. Myös työntekijän sukupuolen merkitystä kartoitettiin sekä yksilö- että paritapaamisten kontekstissa.

Erosta Elossa -palvelun tarkoituksena on tukea ja opastaa miehiä ero-ongelmien käsittelyssä ja niistä selviämisessä. Palvelussa miehillä on lisäksi mahdollisuus saada henkilökohtaista keskusteluapua, neuvontaa ja vertaistukea kysymyksiin, joita herää parisuhteen uhatessa päättyä, varsinaisessa eroprosessissa ja ajassa eron jälkeen.¹

Palvelu käynnistyi 1.2.2005 RAY:n rahoittamana kolmivuotisena kehitysprojektina ja yhden lisävuoden jälkeen palvelu vakinaistettiin vuoden 2008 lopussa. Kehitysprojektin aikana keskeisessä roolissa olivat toimintamuodon rakentaminen ja sen vaikiinnuttaminen osaksi miehille suunnattua hyvinvointia tukevaa palvelutarjontaa. Tähän mennessä asiakaspalautetta toimintamuodosta on kerätty ainoastaan eroryhmistä ja näissäkin heti ryhmän päättymisen jälkeen. Yksilö- ja paritapaamisista ei sen sijaan ole kerätty lainkaan palautetta. Lisäksi palvelun ajallista vaikuttavuutta ei vielä toistaiseksi ole lainkaan pystytty seuraamaan, mikä on johtunut ensisijaisesti käytettävissä olleiden resurssien rajallisuudesta.

Miessakit ry:n 2010 käynnistyneen strategiakauden yksi painopisteistä on eri toimintojen arvioinnin ja seurannan kehittäminen. Erityinen merkitys arvioinnin kehittämisessä on toiminnan laatu, jossa keskeisiä tekijöitä ovat palvelun käyttäjien kokemukset niin palvelusta itsestä ja sen tavoitettavuudesta kuin myös vaikuttavuudesta. Tämä raportti on osaltaan myös avaus Miessakit ry:n toiminnan uudelleenlaiselle arviointi-, seuranta- ja kehittämistoiminnalle.

¹ Lähde: Miessakit ry:n Internet-sivu

Raportin toteutuksesta ja tulosten käsittelystä

Tässä raportissa esitettävät tiedot on kerätty vuoden 2009 joulukuussa – 2010 tammikuussa Miessakit ry:n Internet-sivuilla olevalla sähköisellä kyselylomakkeella. Tieto kyselylomakkeesta lähetettiin kaikille yksilötapaamisissa olleille asiakkaille, joiden yhteystiedot olivat kyselyn toteutushetkellä työntekijän hallussa. Kyselylomakkeeseen oli myös pääsy Miessakien verkkosivujen kautta, mikä ainakin teorias- sa mahdollisti kyselyyn osallistumisen henkilöille, jotka eivät palvelun asiakkaina ole olleet. Saadut vastaukset ovat kuitenkin keskenään linjassa eikä niissä ole mitään silmiinpistävää, joka herättäisi epäilykset mahdollisesta ”ulkopuolisesta” vastaajasta.

Kysymyksiä lähetettiin yhteensä viidellekymmenelle miehelle ja vastauksia saatiin 17, jolloin vastausprosentiksi muodostui 34. Koska sekä otos että vastausprosentti ovat pieniä, tuloksista ei voida tehdä kovinkaan luotettavia yleistyksiä. Sen sijaan tuloksia voidaan käyttää apuna pohdittaessa miesten eroauttamista ja tähän liittyviä kysymyksiä. Saaduista vastauksista selviää, että kokemukset asiakkuudesta ja Erosta Elossa -palvelusta yleensä olivat lähes poikkeuksetta myönteisiä. Avoimeksi kysymykseksi kuitenkin jää se, kuinka hyvin tämä vastaa myös niiden 66 % kokemuk- sia, jotka kyselyyn syystä tai toisesta eivät vastanneet. Tässä raportissa ei tähän pystytä antamaan vastausta.

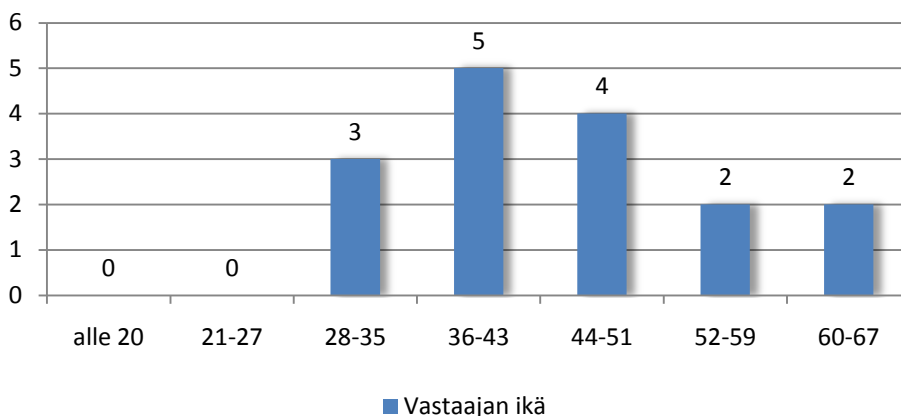
Kyselylomake laadittiin yhteistyössä kirjoittajan ja Erosta Elossa -palvelun työnteki- jän (Jouni Linnankoski) kanssa. Kysymyksissä keskityttiin lähes yksinomaan vastaa- jien mielipiteiden ja kokemusten selvittämiseen, eikä niinkään empiirisesti mitatta- viin muutoksiin, mikä lisää vastausten subjektiivisuutta. Huolimatta aineiston pie- nuudesta ja kysymysten fokusoinnista yksilön kokemuksiin, yhdenmukaisuutta vas- taajien kokemusmaailmassa oli kuitenkin havaittavissa, mikä näkyi esimerkiksi mieli- piteissä liittyen työntekijän sukupuoleen.

Kyselyyn osallistujista yksi osoittautui vastausten perusteella naiseksi. Koska tässä raportissa Erosta Elossa -palvelua halutaan tarkastella ensisijaisesti miesten koke- musten kautta, naisen vastausta ei ole sisällytetty tässä esitettäviin tuloksiin, jolloin vastaajien lopullinen lukumäärä on 16 (N=16). Yleisesti todettakoon kuitenkin, että naispuolisen vastaajan antamat vastaukset olivat linjassa muiden vastausten kanssa. Ilahduttavaa myös oli se, että hän oli kokenut myönteiseksi saamansa avun.

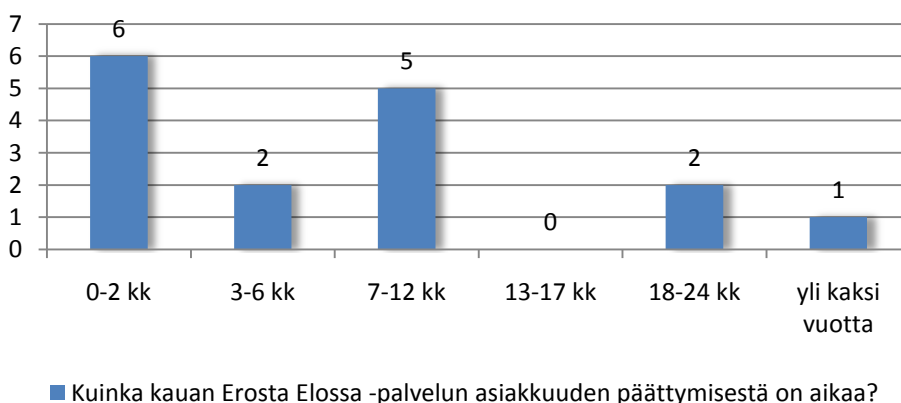
Saadut vastaukset käsiteltiin sisällönanalyysin keinoin. Käytännössä tämä tarkoitti samankaltaisten vastausten ”niputtamista” yhteisen nimittäjän / teeman alle. Hyvä- nä esimerkkinä tästä mainittakoon kysymys *mikä yksilötapaamisissa auttoi*, joissa kaikki keskusteluun ja vuorovaikutukseen viittaavat vastaukset niputettiin keskuste- luavun alle. Vaikka vastausten luokittelu yksinkertaistaakin monimutkaista maail- maa, antaa se myös tässä kohtaa mahdollisuudet pysähtyä pohtimaan, mitä kaikkea keskusteluapuun oikeastaan kuuluu ja kuinka monimuotoisesta työmuodosta loppu- jen lopuksi on kyse.

Kyselyyn vastanneiden taustatietoja

Vastaajista suurin osa oli yli 36-vuotiaita, kun taas yhtään alle 28-vuotiasta ei vastannut kyselyyn. Vastaavan erotyöntekijän mukaan korkeintaan 10 % hänen luonaan käyvistä asiakkaista on alle 28-vuotiaita², mikä ei sinänsä ole yllättävä tieto, sillä kasvotusten tapahtuvalla miestyöllä ei yleensä ole kovinkaan hyvin onnistuttu tavoittamaan nuoria aikuisia. Sen sijaan puhelinpalvelulla, Internetissä tapahtuvalla kohtaamisella ja nuorille erikseen kohdennetuilla palveluilla kyetään melko hyvin tavoittamaan myös nuorempia miehiä.³



Suurimmalla osalla asiakkuus oli päätynyt joko alle kaksi kuukautta tai 7-12 kuukautta ennen kyselyyn osallistumista. Mielenkiintoista tutkimuksen kannalta on se, että Erosta Elossa -palvelun työntekijän mukaan pyyntö osallistua tähän tutkimukseen lähetettiin kolmen viime vuoden aikana yksilötapaamisissa olleille miehille, eikä viimeisen vuoden aikana asiakkaina olleet muodostaneet erityisen suurta yksittäistä ryhmää, vaikka vastauksissa tämä joukko onkin selkeimmin edustettuna. Työntekijän arvion mukaan, asiakkuuden päättymisen ajoittuessa yli kahden vuoden päähän, valittuihin kysymyksiin vastaaminen saattoi olla hyvin vaikeata⁴.



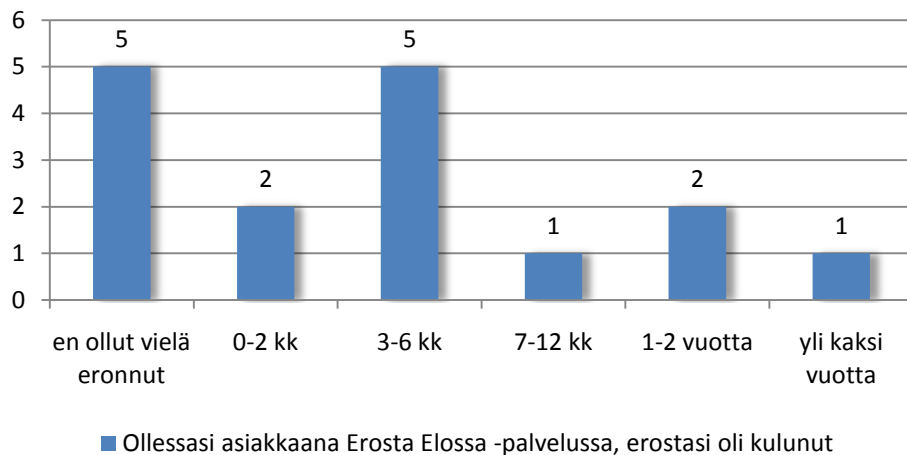
Kyselyyn osallistujista noin joka kolmas (31 %) ei vielä ollut eronnut ja lähes puolella (44 %) erosta oli kulunut alle puoli vuotta. Aineiston pohjalta palvelun ensisijainen kohderyhmä näyttäisi olevan joko erouhan alla olevat tai erokriisin akuuttivai-

² Suullinen tiedonanto 2.2.2010

³ Nyqvist L. 2006, 107; Miessakit ry tilastot 2009. Julkaisematon lähde.; Koiso-Kanttila S. 2009 luento Erityistason Miesosaaja -koulutus.

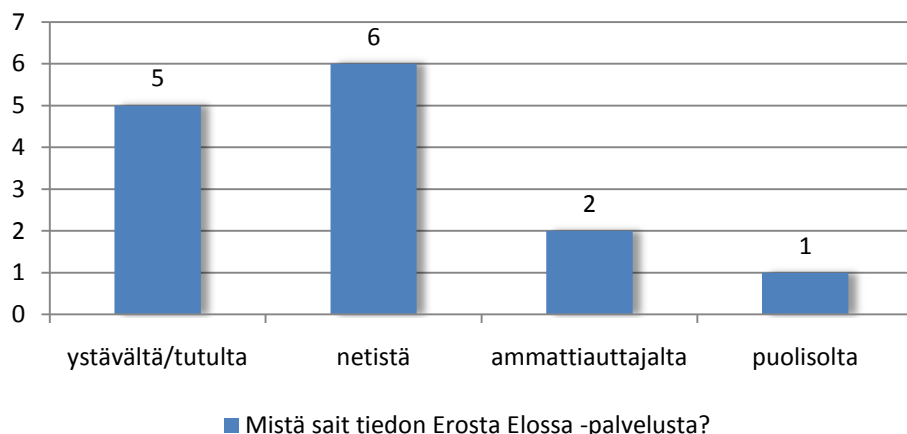
⁴ Vastaavan erotyöntekijän mukaan yksilötyöskentely koostuu 1 – 10 tapaamisesta, mistä johtuen näiden merkitystä ja vaikuttavuutta voi olla vaikea arvioida pitkä ajan kuluttua.

heen jo ylittäneet miehet. Tällöin palvelua käytetään sekä erouhkaan että jo tapahtuneeseen eroon liittyvien teemojen (esim. tunteet ja käytännön kysymykset) työhön. Siihen, missä vaiheessa erokriisiä apua itselle haettiin, ei vastaajan iällä näytännyt olevan merkitystä.



Erosta Elossa -palvelun asiakkaaksi hakeutuminen

Suurin osa oli saanut tiedon Erosta Elossa -palvelusta joko Internetistä tai ystävältään. Hieman yllättävää sen sijaan on, että vain kaksi ilmoitti tietolähteekseen ammattiauttajan. Vastaavan erotyöntekijän mukaan kuitenkin monet miehet ilmoittavat tapaamisissa saaneensa tiedon palvelusta ensisijaisesti ammattiauttajalta⁵, joten on mahdollista, että vastaajien joukkoon valikoitui sattumalta vähän ammattilaisilta tietoa saaneita miehiä.



Avun hakemisen helppous

Palveluun hakeutuminen koettiin yhtä vastausta lukuun ottamatta helpoksi. Saatujen vastausten perusteella avun hakemista helpotti selkeimmin työntekijän tapa kohdata asiakas (n=5). Muita avun hakemista helpottavia tekijöitä olivat saatavilla oleva tieto toiminnasta (n=4), oma motivaatio (n=2) sekä palvelun tavoitettavuus (n=2). Työntekijän tavassa kohdata asiakas merkittäväksi tekijäksi nousi työntekijän ja ensikon-taktin kokeminen empaattiseksi, ymmärtäväksi ja asiantuntevaksi.

⁵ Suullinen tiedonanto 14.1.2010

”lämmiin ja asiantunteva ensimmäinen puhelinkeskustelu”

”Erittäin sympaattinen ja empaattinen kohtelu. Ymmärrys oitis ongelmiini. Osallistuva, ammattitaitoinen, ja tukea sekä apua tarjoava, analysoiva ja ratkaisukeskeinen lähestymistapa - tyrkyttämättä, mutta vaihtoehtoja esittävä keskustelu. Joskus ravistelevakin, mikä ok. Ennen kaikkea tunne luottamuksesta. Tärkeintä ymmärrys asiakkaan ongelmiin.”

Saatavilla oleva tieto toiminnasta mainittiin myös avun hakemista helpottavaksi tekijäksi. Saaduista vastauksista kaksi oli saanut tietoa Internetistä ja ainakin yksi ystävältään/tuttavaltaan. Eryityisesti Internetin merkitystä hyvinvointipalveluiden piiriin hakeutumista helpottavana tekijänä tulisi pohtia aiempaa enemmän. Tätä ovat pohjineet muun muassa Lane & Addis, jotka Addikseen ja Mahalikiin (2003) viitaten toteavat Internetin mahdollistavan miehille anonymiteetin säilyttämisen, joka saattaa sekä vähentää palvelunhakuprosessiin liittyvää leimautumista että lisätä käsitystä ongelman normatiivisuudesta heitä vähemmän uhkaavalla tavalla⁶.

”nettisivujen informatiivisuus”

”Sain taustatietoa toiminnasta”

Palveluun hakeutumista helpotti kahden vastaajan mukaan myös heidän oma motivaationsa. Vaikka oman motivaation mainitseminen tulikin esiin vain kahdessa vastauksessa, voidaan oman motivaation kuitenkin kohtuullisen luotettavasti olettaa olevan huomattavasti yleisemmin avun hakemisen taustalla. Toinen vaihtoehto oman motivaation sijaan, jota myös ajoittain kuulee miesten kertovan, on avun hakemisen pakko; puoliso jättää, jos ei hae apua tai että muita vaihtoehtoja tilanteen ratkaisemiseksi ei enää ole⁷.

”Tsemppi jaksamiseen. Ymmärrys oikeuteni isänä ero prosesissa.”

”Oma halu selvittää ajatuksia.”

Palvelun tavoitettavuus mainittiin myös yhtenä avun hakemista helpottaneena tekijänä. Keskeisintä tässä oli asiakkaan kokemuksen mukaan nopea vastaus sekä ensikontaktin saamisen helppous. Lisäksi palvelun maksuttomuus mainittiin myös palveluun hakeutumista helpottavana tekijänä. Useat sosiaalihuollon ammattilaiset ovat Miessakkien järjestämissä koulutuksissa nostaneet esille, kuinka tärkeitä miehelle on saada mahdollisimman nopeasti itselleen apua, kun päätös avun hakemisesta on tehty.

”Tiedusteluviestiin tuli vastaus, vaikka oli loma-aika”

”helppo yhteydensaanti, maksuttomuus”

Myönteisten, asiakkuutta helpottavien tekijöiden ohella kartoitettiin myös tekijöitä, jotka vaikeuttavat asiakkaaksi hakeutumista. Näihin tekijöihin lukeutui kahden vastaajan mukaan tiedon puute palvelun olemassa olosta. Muita yksittäisiä vastauksia olivat parisuhdekriisin ajoittuminen loma-aikaan, pitkä jonotusaika, erotyöntekijän yhteydenotto asiakkaan työaikana sekä omien voimien puute ja pelko avun saamisen mahdollisuudesta.

⁶ Lane & Addis 2005, 164.

⁷ Kts. lisää miesten vaikeudesta hakea itselleen apua: Nyqvist L. 2006, 124-125

”Ei tiennyt tällaisesta mahdollisuudesta.”

”yhteydenotto työaikana”

”Omien voimien puute. Itseluottamuksen vähäisyys. Oman itsen hukassa oleminen. Pelko (osoittautui turhaksi), voiko saada apua. Pelko välinpitämättömyydestä/kyvystä ssada ja vastaanottaa apua. Yksinäisyys.”

Erosta Elossa -palvelun asiakkaana

Kyselyssä selvitettiin, kuinka hyvin ensitapaaminen vastasi asiakkaan odotuksia. Vastaajat saivat asteikolla 1-10 määritellä kuinka hyvin ensimmäinen tapaaminen vastasi heidän odotuksiaan (1=ei vastannut ollenkaan, 10=vastasi erittäin hyvin). Saatujen vastausten keskiarvo oli 8,4 keskihajonnan ollessa 2,2, mitä voidaan pitää erittäin myönteisenä tuloksena. Yksi kyselyyn osallistuneista ilmoitti, ettei ensitapaaminen vastannut lainkaan odotuksia, mikä luonnollisesti vaikutti sekä keskiarvoon että -hajontaan. Ilman tätä yksittäistä vastausta keskiarvo olisi 8,9 ja keskihajonta 1,0.

Kyselyyn osallistuneista 15 koki saaneensa Erosta Elossa -palvelusta apua/tukea itselleen. Ainoastaan yksi vastaaja koki saaneensa apua/tukea vain jossain määrin. Huolimatta siitä, että otos ja vastausprosentti olivat niin pieniä, ettei varmoja johtopäätöksiä tai yleistyksiä ole mahdollista tehdä, voidaan saatua tulosta kuitenkin pitää erittäin hyvänä palautteena sekä toimintamuodosta että erotyöntekijän ammattitaidosta.

Mikä tapaamisissa auttoi

Erosta Elossa -palvelun yksilötapaamisissa oli kaksi elementtiä, jotka auttoivat asiakasta erokriisin käsittelyssä. Nämä kaksi olivat *keskusteluapu* ja *asiakkaan kokemus toisen ihmisen kohtaamisesta eroteemaa käsiteltäessä*. Erityisesti ensimmäinen näistä kahdesta on sisällöltään hyvin laaja eikä siihen ole helposti löydettävissä selkeää määritelmää. Kyselyn tulosten pohjalta Erosta Elossa -palvelun tarjoama keskusteluapu on mahdollista määritellä sen sisällön kautta näin:

Erosta Elossa palvelun tarjoama keskusteluapu antaa miehelle mahdollisuuden puhua parisuhteensa kriisistä, jäsentää sen hetkistä tilannettaan, saada rohkaisua ja empatiaa sekä kuulla ammattilaisen näkemyksiä tilanteen ratkaisemiseksi.

Suurin osa saaduista vastauksista osoitti, että keskusteluavun saaminen oli se, joka tapaamisissa auttoi. Kuten yllä olevassa määritelmässä lukee, Erosta Elossa -palvelun tarjoama keskusteluapu piti sisällään puhumisen mahdollisuuden, työntekijän substanssiosaamisen, rohkaisun ja empatian saamisen sekä oman tilanteen jäsentämisen mahdollisuuden⁸. Suurimmassa osassa vastauksista korostetaan nimenomaan auttajan ja asiakkaan välisen suhteen dialogisuutta, jossa asiakkaan tilannetta käsitellään yhdessä. Ainoastaan yksi vastaaja nosti esille pelkästään oman puhumisen ja ajatusten jakamisen mahdollisuuden.

⁸ Muun muassa Pusa (2006, 23) mainitsee elämäntilanteen jäsentämisen ja uuden näkökulman saamisen merkityksen osana miehen auttamista erotilanteessa.

"Foorumi missä luottamuksellisesti puhua asioista ja saada ammattitaitoista ja objektiivista näkemystä omaan tilanteeseen."
"Sain keskustella ja jakaa ajatuksiani."

"Sain puhua, minua kuunneltiin ja sain keskustelusta uusia näkökulmia."

"Auttoi jäsentämään omia ajatuksia"

Toinen tapaamisissa auttanut elementti oli asiakkaan kokemus toisen ihmisen kohtaamisesta hänen eroteemansa käsittelyssä. Kokemus itselle merkittävän aiheen käsittelystä toisen ihmisen kanssa on suurella todennäköisyydellä kyseiseen teemaan sitoutunutta emotionaalista stressiä vähentävä ja samalla yksinäisyyden tunnetta lievittävä tekijä. Eräs vastaajista nosti myös esiin miesmäisen kaverillisuuden kokemuksen työntekijän kanssa. Tämä voitaneen tulkita yhteisen kielen löytymisen ja kohdatuksi ja hyväksytyksi tulemisen kokemuksen ainakin jonkinasteisella tavoittamisella⁹.

"Miesmäinen kaverillisuus ammattilaisen kanssa."

"Tunsin etten ollut yksin ajatuksineni."

"asiallinen asenne sekä aito kiinnostus apua tarvitsevan asiaa kohtaan."

Työntekijän sukupuolen merkitys

Kysyttäessä, mitä merkitystä työntekijän sukupuolella oli, saatiin vastauksiksi poikkeuksetta myönteisiä vastauksia. Kaikista eniten vastauksissa nousi esiin miestyöntekijän myönteinen merkitys, joka korostui niin työntekijän samaistumiskykyyn liittyvissä kokemuksissa kuin keskustelua helpottavana tekijänä. Toki vastauksissa myös ilmeni se, että asiantuntijuus oli tärkeintä eikä sukupuolella välttämättä ole niin suurta merkitystä.

"Paljon, olin aikaisemmin ollut vain naisten kanssa tekemisissä, jotka käsittelevät asiaa eri näkökulmasta."

"Ehdoton edellytys. Naiselle ei olisi voinut puhua samalla tavalla..."

Kuten edellisestä lainauksesta tulee esiin, yhteinen näkökulma koettiin usein puhumista helpottavana tekijänä. Kokemukseen yhteisestä näkökulmasta vaikuttivat vastausten mukaan isyys sekä työntekijän ja asiakkaan sama sukupuoli. Työntekijän ollessa samaa sukupuolta kuin asiakas, hänen katsottiin muun muassa kykeneväksi tuomaan kaivattua miesnäkemystä ongelmiin.¹⁰

"Helpotti asioista keskustelemista, koska oli helpompi keskustella perheen isän näkökulmasta."

"Eniten saada mies-mies näkökulmaa asioihin. Tärkeää saada miesnäkemystä ongelmiin. ... Mahdollisuus saada nimenomaan miesnäkökulmaa ongelmiinsa, miehen näkökulmasta ja tajunnasta."

⁹ Mies-miehelle suhteesta hyvinvointipalveluiden asiakastyön ammattilaisten näkökulmasta voit lukea lisää: Peitsalo P. 2009, 8-10

¹⁰ Miesten keskinäisestä vuorovaikutuksesta ja keskustelutavoista voit lukea lisää muun muassa: Peitsalo P. 2006, 34-36

Yhteiseksi koettu näkökulma varmasti vaikutti myös kokemukseen, miestyöntekijän ja asiakkaan kyvystä ymmärtää hyvin toisiaan. Työntekijän ollessa mies, hänen katsottiin kykenevän ymmärtämään miehenä olemista ja tähän liittyviä ongelmia. Tähän liittyi myös erään vastaajan kuvaus keskusteluilmapiiiristä, jossa hänen mielestään oli omakohtaisuuden tuntua.

"Ratkaisevaa se ei ehkä ole, mutta hyvä kuitenkin. Kuitenkin nyt oli jo alkuvaiheessa keskusteluilmapiiirissä omakohtaisuuden tuntua ja tunsin tulevani ymmärretyksi."

"Kyky ymmärtää miehenä olemista ja sen ongelmia (vrt.naispuolinen työntekijä)"

Kolme vastaajaa ilmaisi, ettei työntekijän sukupuolella ollut suurta merkitystä. Näin vastanneet korostivat ensisijaisesti työntekijän ammattitaitoa, vaikka kaksi vastaajista liitti miestyöntekijään myönteisiä merkityksiä. Myönteiseksi asiaksi miestyöntekijän kanssa mainittiin puhumisen helppous.

"Enemmän merkitsi asiantuntevuus, mutta toki oli helpompi puhua ainakin näin alkuun miehelle."

Paritapaamiset

Kyselyssä selvitettiin myös Erosta Elossa -palvelun paritapaamisiin liittyneitä kokemuksia. Tähän osioon osallistui yhdeksän henkilöä, jotka vastasivat asteikolla 1-10, kuinka hyödyllisiä paritapaamiset olivat heidän mielestään olleet. Saatujen vastausten keskiarvo oli 9,1, mikä osoittaa että vastaajat olivat kokeneet tapaamiset erittäin hyödyllisiksi.

Mikä tapaamisissa auttoi

Saatujen vastausten perusteella eniten paritapaamisissa auttoi kolmannen osapuolen läsnäolo sekä keskustelu parisuhteen tilanteesta ja omista näkemyksistä. Parisuhdekysymyksiin erikoistuneen ammattilaisen läsnäololla on mahdollista tukea pariskuntaa oman tilanteensa objektiiviseen tarkasteluun sekä lisätä mahdollisuuksia jakaa ja kuulla kummankin ajatuksia ja näkemyksiä tilanteesta. Tämä puolestaan edistää parisuhdekysymysten rakentavaa käsittelyä.

"Ylipäätään vain on tärkeää olla joku joka kuuntelee ja ymmärtää ja kertoo oman näkemyksensä ajatuksistani. Erosta kun jäi niin yksin."

"Puolison kanssa keskustelun jämähtäessä työntekijä saa sen ohjattua eteenpäin tai uuteen asiaan."

"Kolmannen osapuolen (puolueettoman ja ammattitaitoisen) läsnäololla oli rakentava vaikutus suhteen/eron käsittelyyn"

Kuten ensimmäisessä yllä olevassa lainauksessa todetaan, myös yksinäisyyden kokemuksen lievittyminen mahdollistui myös paritapaamisissa. Kyseinen vastaus antaa viitteitä kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen kokemuksen merkityksestä ei vain kahdenkeskisissä tapaamisissa vaan myös kumppanin ollessa tilanteessa läsnä. Tämä

saattaa liittyä niin miehen kykyyn/mahdollisuuteen tuottaa miesnäkökulmaa kuin palvelujärjestelmän edellytyksiin ottaa miesnäkökulma riittävän hyvin huomioon¹¹.

"Eryityisesti miesnäkökulman julkituominen... ... Eli naisnäkökulma ei välttämättä ole se ainoa ja oikea."

Työntekijän sukupuolen merkitys

Paritapaamisissa työntekijän sukupuolella ei vastausten perusteella ollut samalla tavalla merkitystä kuin mitä yksilötapaamisissa. Toisaalta, työntekijän ollessa mies, osa vastaajista koki keskustelun helpommaksi, sillä he muun muassa tavoittivat työntekijän taustoista tekijöitä, joiden koettiin lisäävän työntekijän kykyä ymmärtää asiakkaan tilannetta paremmin.

"Näistä asioista oli helpompi keskustella myös itse avioeron kokeneen perheenisän kanssa ja hänellä oli hyvä pohja ymmärtää pienten lasten isän tunteita ja haasteita erotilanteessa."

"Keskusteluilmapiirissä oli omakohtaisuutta ja tunsin tulevani ymmärretyksi."

"Paritapaamisissa ei ollut niin suurta merkitystä työntekijän sukupuolella, kuin yksin käydessä."

Asiakkuuden jälkeen

Palveluiden tuottajan – ja miksei myös rahoittajan – näkökulmasta eräs mielenkiintoisimmista kysymyksistä on palveluiden koettu hyöty / niiden vaikuttavuus. Toteutetussa kyselyssä selvitettiin, minkälaisen merkityksen palvelua käyttäneet miehet antavat sille nykyisessä elämäntilanteessaan. Kuten sivulla kaksi todetaan, vaikuttavuuden mittarina käytetään ainoastaan vastaajan omaa tulkintaa palvelun vaikuttavuudesta. Vaikka kyseisiä vastauksia ei voi kovin hyvin yleistää, antavat ne kuitenkin tärkeää tietoa juuri niistä miehistä, jotka Erosta Elossa -palvelun asiakkaina ovat olleet.

Asiakkuuden vaikutus tämänhetkiseen elämäntilanteeseen

Erosta Elossa -palvelun asiakkuus koettiin yhtä vastausta lukuun ottamatta hyvin myönteiseksi ja merkittäväksi tekijäksi vastaajien nykyisessä hyvinvoinnissa. Vastaajat olivat myös valmiita suosittelemaan palvelua toisille erotilanteessa oleville miehille. Merkittävää on, että taustatekijöillä kuten iällä, missä erokriisin vaiheessa mies oli hakeutuessaan palveluun tai kauanko asiakkuudesta vastaushetkellä oli aikaa, ei ollut vaikutusta miesten kokemuksiin palvelun vaikuttavuudesta.

"Erosta Elossa vaikutti positiivisesti elämäntilanteeseeni ja helpotti selvittämään omia tuntemuksia erotilanteessa ja antoi mahdollisuuden jakaa tunteitaan muiden vastaavan tilanteen kokeneiden kanssa. Samalla opin itse käsittelemään avioerotilannetta ehkä jopa vielä paremmin ja tapaamisten myötä omat ajatukset erotilanteesta ja eron vaikutuksista elämään ja huoltajuuteen selkenivät. Ryhmä- ja paritapaamisten ansiosta erotilanne oli helpompi "nollata" ja uuden parisuhteen aloittaminen on ollut varmasti helpompaa myös näiden tapaamisten ansiosta. Olen pystynyt jatkamaan elämää täysillä"

¹¹ Kts. Linnankoski J. 2008, 33, 73 & 79; Pusa 2006, 20-21

eteenpäin ja aloittamaan uuden ihmissuhteen ilman taakkaa aikaisemmasta avioerosta.”

Yleisen myönteisen palautteen lisäksi kaksi vastaajista nosti esiin henkilökohtaisen kasvun ja itsetunnon palautumisen. Linnankosken ja Valtosen mukaan ero aiheuttaa yleensä itsetunnon laskun, joka kuitenkin on väliaikainen ja eroprosessin luonteeseen kuuluva seuraus. Itsetuntoa on mahdollista palauttaa esimerkiksi käymällä keskusteluja aiheesta tai osallistumalla erilaisiin eroryhmiin.¹²

”Tasapainoisempi ja itsellisempi. Tunnistaa eri vaihtoehtoisten ratkaisujen vaikutukset. Hiukan luovuutta omiin elämänvalintoihin. Kykyä ymmärtää eri vaihtoehtojen vaikutuksia. Olen mies!”

”Hyvin suuri merkitys. Olen löytänyt taas itsetuntoni.”

Yhteenveto ja pohdinta

Saatujen tulosten perusteella Erosta Elossa -palvelu vastaa sekä hyvin niihin odotuksiin, joita asiakkailta palvelusta on että laadullisiin tavoitteisiin, joita tämänkaltaisella toiminnalla voidaan olettaa olevan. Palvelun toteuttamisen kannalta merkittävää on niin toimintamuodosta (yksilötapaamiset) kuin työntekijän ammattitaidosta saadut myönteiset palautteet. Oheen on kuvattu asiakasprosessin kautta keskeisimmät esiin nousseet teemat:

Erosta Elossa -palvelun asiakkaaksi hakeutuminen. Palveluun hakeutuminen koetaan lähes poikkeuksetta helpoksi. Helpottavia asioita olivat työntekijän tapa kohdata asiakas, saatavilla oleva tieto, oma motivaatio sekä palvelun tavoitettavuus. Haasteina oli tiedon puute palvelun olemassaolosta.

Erosta Elossa -palvelun asiakkaana. Ensitapaamisella pystytään vastaamaan erittäin hyvin asiakkaiden odotuksiin. Yksilötapaamisen *auttavia elementtejä* ovat mahdollisuus keskusteluapuun ja kokemus toisen ihmisen kohtaamisesta eroteemaa käsiteltäessä. Työntekijän sukupuoli (mies) koetaan myönteiseksi ja paritapaamisiin verrattuna merkittävämmäksi tekijäksi, vaikka toki ammattitaidon merkitystäkin korostettiin.

Asiakkuuden jälkeen. Huolimatta siitä, kauanko asiakkuudesta oli, sen vaikutus koetaan hyvin myönteiseksi ja merkittäväksi tekijäksi omaan tämänhetkiseen elämäntilanteeseen.

Avoimia kysymyksiä jäi erityisesti kaksi. Miksi kyselyyn ei osallistunut ainoatakaan alle 28-vuotiasta, vaikka heitä vastaavan erotyöntekijän mukaan on jonkin verran asiakaskunnassa ja mitä vastaamatta jättäneet 66 % olisivat vastanneet? Kumpakaan kysymykseen ei tämän raportin puitteissa ole mahdollista vastata. Toivottavaa tietenkin on, että syy vastaamattomuudelle ei olisi pettymys palvelun asiakkuuteen.

Yksi tulevaisuuden haasteista liittyy aikaisempaan verrattuna systemaattisempaan ja suunnitellumpaan asiakaspalautteen ja -kokemusten keräämiseen. Tähän suuntaan Miessakit ry:n toimesta ollaan kuitenkin jo menossa ja todettava on, että kuluvan vuoden aikana perusteet uudelleenlaistavalle arvioinnin ja seurannan toteutukselle on jo

¹² Kts. Linnankoski j. & Valttonen M. 2008, 59-60

luotu. Se, missä vaiheessa tämä saadaan otettua käyttöön, on vielä toistaiseksi avoinna.

Tässä kohtaa voitaneen yleisenä arviona todeta, että Miessakit ry:n Erosta Elossa -palvelu on onnistunut tavoitteessaan, eli miesten ero-ongelmien käsittelyssä ja niistä selviämisen tukemisessa. Suuri kysymys lienee, miten saada yhä useampia miehiä avun piiriin sekä eron uhan että erokriisin ollessa päällä? Tällä hetkellä valtakunnallisesti kyetään toteuttamaan puhelin ja sähköpostineuvonnan lisäksi myös miehille suunnattuja eroryhmiä. Ehkä jonakin päivänä myös yksilötyöskentelyä olisi paremmin saatavilla muillekin kuin pääkaupunkiseudun miehille?

LÄHTEET

Lane J.M. & Addis M.E. 2005. Male Gender Role Conflict and Patterns of Help Seeking in Costa Rica and the United States. *Psychology of Men & Masculinity* 2005, Vol. 6, No. 3, 155–168

Linnankoski J. & Valtonen M. 2008. Erosta Elossa – ero-opas miehille. Helsinki: Miessakit ry

Miessakit ry Internet-sivut. http://www.miessakit.fi/fi/erosta_ellosa Luettu: 27.1.2010

Nyqvist L. 2006 Miesten kriisikeskuksen loppuarviointi. Teoksessa: Sanasta miestä: kokemuksia miesten kriisityöstä. Helsinki : Ensi- ja turvakotien liitto. s. 86-171

Peitsalo P. 2006 Miesryhmät – teoista sanoihin. Miesryhmien toimintamalli. Helsinki: Miessakit ry

Peitsalo P. 2009 Miehet hyvinvointipalveluiden ammattilaisina. Helsinki: Miessakit ry. Julkaisu on ladattavissa Miessakit ry:n Internet-sivuilta: http://www.miessakit.fi/easydata/customers/miessakit/files/Liitetiedostot/Miehet_hyvinvointipalveluiden_ammattilaisina.pdf

Pusa A. 2006 Miehen ero. Teoksessa: Sanasta miestä: kokemuksia miesten kriisityöstä. Helsinki : Ensi- ja turvakotien liitto. s. 19-24

Asiakas-kysely

Keräämme oheisella kyselylomakkeella tietoa Erosta Elossa -palvelun asiakkuudesta ja tähän liittyvistä kokemuksista. Vastaaminen tapahtuu nimettömästi, eikä vastaajan henkilötiedot (nimi, sähköposti tms.) välity vastaanottajalle (Miessakit ry). Saatuja tietoja käytetään Erosta Elossa -palvelun kehittämisessä. Lisätietoja kyselystä: Peter Peitsalo 044 751 1331.

1. Ikäsi
2. Kuinka kauan Erosta Elossa -palvelun asiakkuuden päättymisestä on aikaa?
3. Ollessasi asiakkaana Erosta Elossa -palvelussa, erostasi oli kulunut
 - a. Jos erostasi oli yli 2 vuotta, kauanko erostasi on kulunut?
4. Mistä sait tiedon Erosta Elossa -palvelusta?
5. Kenen aloitteesta hakeuduit tapaamiseen?
 - a. Jos vastasit joku muu, täydennä halutessasi
6. Oliko avun hakeminen Erosta Elossa -palvelusta sinulle helppoa?
7. Mitkä asiat helpottivat avun hakemista?
8. Mitkä asiat hankaloittivat avun hakemista?
9. Asteikolla 1-10, kuinka hyvin ensi tapaaminen vastasi odotuksiasi (1 huonosti, 10 erittäin hyvin)?
10. Saitko Erosta Elossa -palvelusta apua/tukea itsellesi?
11. Mikä tapaamisissa auttoi sinua eniten?
12. Mitä merkitystä sinulle oli, että työntekijä oli mies?
13. Miten arvioisit Erosta Elossa -palvelun asiakkuuden vaikutusta tämänhetkiseen elämäntilanteeseesi?
14. Voitko suositella palvelua toisille erotilanteessa oleville miehille?
15. Asteikolla 1-10, kuinka hyödyllisiä paritapaamiset olivat?
16. Mikä paritapaamisissa auttoi sinua/teitä eniten?
17. Mikä merkitys sinulle oli sillä, että työntekijä paritapaamisissa oli mies?