

Anne-Maiju Kaakkurivaara

**YHDEN PÄIVÄN JUTTU**

**ERONEUVO INTERVENTIONA**

**ERON JÄLKEISEEN**

**VANHEMMUUTEEN**

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

2015

## **Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta**

Työn nimi: Yhden päivän juttu. Eroneuvo interventiona eron jälkeiseen vanhemmuuteen.

Tekijä: Anne-Maiju Kaakkurivaara

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -työ\_X\_Sivulaudaturtyö\_\_Lisensiaatintyö\_\_

Sivumäärä: 90 + 1 liite

Vuosi: 2015

### Tiivistelmä:

Tämä tutkimus tarkastelee Eroneuvo-tilaisuuksia asiakkaan näkökulmasta. Eroneuvo on kertaluontoinen vertaisuuden ja ammattilaistuen yhdistävä tilaisuus eroa suunnitteleville ja eronneille vanhemmille. Tutkimuksen tarkoituksena on ollut tarkastella asiakkaan kokemusta Eroneuvo-palvelusta ja selvittää asiakkaan kokema palvelun anti sekä se, kuinka Eroneuvon tavoitteet toteutuvat.

Tutkimusaineistoa varten on haastateltu yhdeksää Eroneuvossa asioinutta. Haastattelut on tehty vähintään viisi kuukautta Eroneuvossa asiointin jälkeen. Aineiston olen analysoinut käyttäen hyväkseni grounded teorian analyysimenetelmää. Asiakkaat sanoittavat Eroneuvoa sen rakenteen ja toimijoiden kautta. Muodostunut malli koostuu asiakkaille merkityksellisistä Eroneuvon osa-alueista: Eroneuvon reunaehdot, vertaisuuden elementit, henkilökohtainen eroprosessi ja Eroneuvon anti. Löydetty ydinkategoria kuvaa tilannetta, jonka toteutuessa asiakkaan kokema positiivinen anti on voimakkaimmillaan.

Eroneuvon asiakkaat sanoittavat tilaisuuden antia muutoksena ajattelu- ja toimintatavoissaan sekä eroneuvon synnyttäminä tuntemuksina. Antia synnyttää Eroneuvosta saatu teoreettinen tieto ja kokemustieto sekä saatu vertaistuki. Puhuttavien annin aiheuttaja on samaistuminen sekä silloin, kun samaistumista on että silloin, kun samaistuminen ei ole syntynyt. Eroneuvon tavoitteiden toteutumista hahmottaa neljä eri Eroneuvon asiakastyyppejä

Tutkimustulosten mukaan kertaluontoinenkin tilaisuus voi merkittäväällä tavalla tukea asiakasta ja synnyttää toivottua yhteisöllisyyttä saman kokeneiden kesken. Tästä huolimatta asiakkaat usein toivovat pidempää palvelukokonaisuutta. Kertaluontoisuus on mahdollista ottaa tilaisuuksia järjestettäessä huomioon siten, että yhteisen kokemuksen syntymistä edesautetaan tilaisuudessa kiinnittämällä huomiota pienryhmien rakenteeseen. Lisäksi Eroneuvossa on hyvä ymmärtää asiakkaiden kaipuu pidempään kokonaisuuteen syventämällä palveluohjausta tai kehittämällä teemallisia Eroneuvoja.

Avainsanat: ero, eropalvelut, Eroneuvo, vanhemmuus, yhteistyövanhemmuus, vertaistuki

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi\_X\_

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi\_X\_

## Sisällys

<b>1 Johdanto .....</b>	<b>1</b>
<b>2 Teoreettinen taustoitus .....</b>	<b>6</b>
2.1 Avioero lapsiperheessä ja eron jälkeinen vanhemmuus.....	6
2.2 Yhteistyövanhemmuus ja sen puuttuminen .....	9
2.3 Vertaisuus ja vertaistuki eroauttamisessa .....	14
2.4 Eroneuvo palvelumuotona .....	20
<b>3 Tutkimuksen toteutus .....</b>	<b>25</b>
3.1 Tutkimuksen tehtävä, tavoite ja tutkimusmetodi .....	25
3.2 Aineiston hankinta ja analyysi .....	28
3.3 Eettiset kysymykset.....	31
<b>4 Asiakkaiden sanoittama Eroneuvo.....</b>	<b>33</b>
4.1 Eroneuvon reunaehdot asiakaskokemuksen tekijänä.....	33
4.1.1 Eroneuvon elementit .....	33
4.1.2 Matala kynnys .....	38
4.2 Vertaisuuden elementit asiakaskokemuksen tekijänä .....	42
4.3 Eroprosessi asiakaskokemuksen tekijänä.....	44
4.3.1 Eroprosessin vaihe ja eteneminen.....	44
4.3.2 Asiakkaan tilanne Eroneuvoon osallistuessa .....	45
4.3.3 Asiakkaan tilanne haastatteluhetkellä.....	49
4.4 Koettu anti asiakaskokemuksen tekijänä .....	53
4.4.1 Muutokset ajattelutavassa ja toiminnassa .....	54
4.4.2 Eroneuvon aiheuttamat tunteet.....	59
4.5 Eroneuvo positiivisena asiakaskokemuksena .....	65
<b>5 Pohdinta .....</b>	<b>72</b>
<b>6 Johtopäätökset .....</b>	<b>81</b>
<b>Lähteet .....</b>	<b>85</b>
<b>Liitteet .....</b>	<b>91</b>

## **Kuviot ja taulukko**

Kuvio 1 Eroneuvon elementit asiakkaan hahmottamana.....	33
Kuvio 2 Matala kynnys asiakkaan sanoittamana.....	39
Kuvio 3 Eroneuvo-vertaisuuden elementit.....	43
Kuvio 4 Henkilökohtainen eroprosessi.....	45
Kuvio 5 Annin osa-alueet.....	53
Kuvio 6 Eroneuvo asiakkaiden sanoittamana.....	66
Taulukko 1 Eroneuvon asiakastyypit.....	70

## 1 Johdanto

Ero on kriisi, joka koskettaa paitsi eroavia puolisoita, myös parin lapsia ja läheisiä. Kriisin aikana ihminen kohtaa monenlaisia tunteita, kysymyksiä ja ongelmia. Ero johtaa täysin totutusta poikkeavaan elämäntilanteeseen, kun tutuksi käynyt kumppani ei enää jaa samaa kotia ja eronneesta tulee yksinhuoltaja tai lapsiaan tapaava etävanhempi. Tässä elämänmuutoksessa ulkopuolinen tuki on tarpeen. Yksi erossa tukeva palveluvaihtoehto on eroa suunniteleville ja eronneille vanhemmille suunnattu Eroneuvo. Eroneuvot ovat kertaluontoisia tilaisuuksia, jotka yhdistävät ammattilaistiedon ja vertaistuen. Kaksituntisen kokoontumisen aikana vanhempia pyritään herättelemään lapsen näkökulman ja vanhempien keskinäisen yhteistyön merkityksen huomioimiseen eron jälkeen. (Lastensuojelukeskusliitto 2009, 11; Hietanen & Lahtiharju 2009, 50; Hietanen 2014.) Eroneuvo käyttää vertaisuutta totutusta poikkeavalla tavalla: vapaaehtoiset vertaistukijat saavat koulutuksen vertaisena toimimiseen ja toimivat yhdessä alan asiantuntijoiden kanssa. Ryhmä kokoontuu vain kerran, eikä pitkäjänteistä työskentelyä tai muiden asiakkaiden tilanteen etenemisen havainnointia ole.

Eroneuvo on pro gradu -työni lähtökohta. Aihe on jatkoa kandidaatin työolleni, joka käsittelee vertaisen ja ammattilaisen tietoa eroauttamisessa ja sitä, kuinka tämä tieto vastaa asiakkaiden tiedontarpeeseen. Pro graduni työstämisen voisi sanoa alkaneen jo ennen kandidaatin työni tekemistä. Kuulin Eroneuvosta ensi kerran syksyllä 2011, jolloin yliopiston opiskelijoita toivottiin tekemään Eroneuvosta opinnäytetöitään tai osallistumaan toimintaan vapaaehtoisena vertaistukijana. Lapsiperheiden eroja monelta kantilta seuranneena kiinnostuin aiheesta. Kävin Eroneuvo-vapaaehtoisen koulutuksen keväällä 2012 ja aloin toimia vapaaehtoisena vertaistukijana Eroneuvossa huhtikuussa 2012. Samalla aloitin pro gradu -työni aineistonkeruun valmistelun jättämällä Eroneuvon asiakkaille haastattelupyynnöjä. Myöhemmin yhteistyö laajeni Helsinkiin Ensi- ja turvakotienliiton Neuvokeskukseen ja eteläsuomalaiseen Eroneuvo-ryhmään, jossa jätettiin haastattelupyynnöjä asiakkaille. Tutkimuskysymykseni muotoutuivat pro gradu -työn työstämisen aikana muotoon

*Millainen on Eroneuvon anti asiakkaalle?*

*Toteutuvatko Eroneuvon tavoitteet?*

*Kuinka Eroneuvon asiakkaat hahmottavat Eroneuvo-tilaisuuden?*

Asiakkaiden sanoittama anti Eroneuvosta auttaa hahmottamaan, kuinka Eroneuvo vaikuttaa asiakkaidensa erossa. Erosta toipuminen, erokriisi ja eron jälkeinen vanhemmuus ovat moniulotteisia asioita. On selvää, että näihin vaikuttaa moni asia eikä Eroneuvo parhaimmillaankaan voi olla ainoa eron jälkeiseen elämään vaikuttava tekijä. Eroneuvon asiakas itsekään tuskin hahmottaa täysin, minkä asian tai asioiden seurausta mikäkin on. Näin ollen Eroneuvon annilla tarkoitan tutkimuksessa asioita ja muutoksia, joita Eroneuvon asiakkaat kokevat osallistumisen aiheuttaneen heille itselleen. Vaikka anti koetaan sanana positiiviseksi, tutkimuksessa anti voi olla myös negatiivinen.

Tilaisuuteen saapuneiden asiakkaiden omat odotukset voivat poiketa Eroneuville asetetuista tavoitteista ja asiakas voi kokea tilaisuuden antoisana itselleen silloinkin, kun Eroneuvon tavoitteita ei ole saavutettu. Tästä syystä tarkastelen Eroneuvon tavoitteiden toteutumista annin lisäksi. Eroneuvon tavoitteena on lapsen suhteen turvaaminen molempiin vanhempiinsa. Tähän pyritään tukemalla vanhempia keskinäiseen yhteistyöhön. Tässä tutkimuksessa ei ole mahdollista tarkastella lasten suhteita molempiin vanhempiinsa: en tapaa lapsia ja haastattelen vanhemmista vain toista. Tästä syystä Eroneuvon tavoitteiden toteutumista tarkastellaan sen perusteella, kuinka vanhemmat puhuvat eron jälkeisestä vanhemmuudestaan. Tämä mukailee Eroneuvon pyrkimystä vaikuttaa lapsen hyvinvointiin toimivan yhteistyövanhemmuuden kautta.

Annin ja tavoitteiden lisäksi haluan selvittää, kuinka asiakkaat hahmottavat Eroneuvon. Eroneuvon toimijoille tilaisuuden rakenne sekä Eroneuvon toimintatavat ja tavoitteet ovat selkeät, mutta kuinka asiakas itse kokee Eroneuvon: mitä tilaisuuden osuuksia he korostavat tai arvostavat, mikä Eroneuvosta jää mainitsematta, mikä koetaan antoisaksi? Kun asiakkaan kokemus Eroneuvosta hahmotetaan, ymmärretään minkä hän kokee merkitykselliseksi Eroneuvossa ja mistä on ollut hänelle hyötyä tai haittaa. Yhtä lailla tietoisuus Eroneuvon annista asiakkaille kuin asiakkaiden tavasta hahmottaa Eroneuvoa auttavat kehittämään Eroneuvoa asiakkaitaan ja tavoitteidensa toteutumista mahdollisimman hyvin huomioivaksi.

Jeong-Yoo Kim ja Hyunju Kim (2002, 31) kirjoittavat avioliittoon yleisesti liitetystä sosiaalisesti hyväksytyyn pariutumistavan ja luonnollisuuden myytistä sekä siitä, kuinka avioero haastaa tätä myyttiä. Avioerot ovat kuitenkin lisääntyneet Euroopan maissa 1960-luvulta alkaen (González & Viitanen 2009, 127). Suomessa päättyy vuosittain eroon yli 13 000 avioliittoa (SVT 2013). Moni ajattelee, että vanhempien tulisi pysyä

yhdessä lasten vuoksi. Tästä syystä eroa harkitseva voi kokea, että pysyessään epätydyttävässä suhteessa hän tekee väärin itseään, suhteesta lähtiessään taas lapsiaan kohtaan. (Hokkanen 2005, 22.) Lapset vaikuttavatkin parisuhteessa erojen määrää vähentävästi (Kiiski 2011, 105; Kontula 2013, 225). Tästä huolimatta 17 300 lapsiperheen avotai avioliitossa olevat vanhemmat muuttivat asumaan erilleen vuonna 2005. Näissä perheissä oli yhteensä 31 000 alaikäistä lasta. (Kaartovaara 2007, 93.)

Suomen korkeat avioerotilastot tekevät eroauttamisesta jatkuvasti ajankohtaisen tutkimusaiheen. Vanhempien keskinäisen yhteistyön toimivuus on yhteydessä vanhempiensa eron kokeneiden lasten hyvinvointiin. Yhteistyön sujuvuus vaikuttaa lapsen toipumiseen vanhempien sekä lapsen hyvinvointiin eron jälkeen. (esim. Makkonen 2009, 176; Broberg & Hakovirta 2009, 123, 136–137.) Taloudellisesta näkökulmasta vaikeudet eron jälkeisessä yhteistyössä maksavat yhteiskunnalle huomattavasti. Juha Hämäläisen (2010) arvion mukaan huoltoriidoista yhteiskunnalle aiheutuvat vuosikustannukset ovat miljoonia euroja muun muassa lastenvalvojan palveluiden, olosuhdeselvityksen, oikeusprosessin ja lastensuojelun kautta. Riitautunut ero ja yhteistyötä vaille jäävä eron jälkeinen vanhemmuus näkyvät sosiaalityön arjessa lastenvalvojien, perheneuvoloiden, lastensuojelun ja koulun sosiaalityössä. Suurin kustannus riitautuneesta voi tulla itselleen lapselle. Erossa lapset ovat Arja Makkosen sanoin vanhempiensa armoilla. Vanhempien henkilökohtaisen erokriisin käsittely vie huomion pois lapsista, mikä vaikeuttaa lasten toiveiden ja tarpeiden huomaamista. (Makkonen 2009, 189–190.) Lasten eron jälkeiseen hyvinvointiin vaikuttaa se, millainen suhde lapsilla on etävanhempaansa, kuinka vanhempien keskinäinen yhteistyö toimii sekä etävanhemman taloudellinen sitoutuminen lapsiinsa (Broberg & Hakovirta 2009, 123, 136–137; Makkonen 2009, 183).

Vaikka Eroneuvo on aikuisten keskinäistä toimintaa, siinä näkökulma pyritään kääntämään lapseen niin, että vanhemmat ymmärtävät yhteistyövanhemmuuden merkityksen eron kokeneille lapsilleen. Silloinkin, kun yhteistyössä toimiminen on Eroneuvon asiakkaille itsestään selvää, voi tilaisuuteen osallistuminen auttaa antamalla vanhemmille keinoja yhteistyöhön ja ymmärrystä entistä puolisoa kohtaan. Onnistuessaan ennaltaehkäisevässä työssään Eroneuvo voi vähentää huoltoriitojen vaikutuksia lapsiin, vähentää yhteiskunnalle huoltoriidoista aiheutuvia kustannuksia ja pienentää sosiaalityön kuormitusta. Tästä syystä tieto Eroneuvon merkityksestä asiakkaille ja sen kyvystä vastata tavoitteisiinsa on tärkeää palvelun toimijoiden ja kehittämisen kannalta. Eroneuvo itsessään on tutkimaton alue, eikä sitä ole tutkittu Neuvo-projektin päättymisen jälkeen.

Avioeroa on tutkittu eri näkökulmista ja Suomessakin on tehty useita eroon liittyviä väitöskirjoja. Arja Hemminkin (2010) väitöskirja käsittelee eroa ja erosta toipumista. Myös Anneli Kimpimäki (2012) on tutkinut kokemuksia erosta ja siitä toipumisesta, mutta hänen näkökulmansa on parisuhteissa, jotka päättyvät toisen puolison uskottomuuteen. Jouko Kiisken (2011) väitöskirja käsittelee avioliiton purkamista, eron kokemista ja erosta selviytymistä. Tiina Hokkanen (2005) taas kiinnittää huomionsa eron jälkeiseen vanhemmuuteen. Kenties lähimmäs omaa tutkimustani sijoittuvat Aino Kääriäisen (2009a; 2009c) Neuvo-projektiin liittyvät tutkimus, joka tarkastelee vanhemmuutta, vertaisuutta ja eropalveluiden kokonaisuutta (Kääriäinen 2009b, 130). Neuvo-projekti on vuonna 2009 päättynyt Lastensuojelun keskusliiton kehittämishanke, jonka näkökulma ja tavoite on lapsen huomioiminen vanhempien erossa. Yksi hankkeen aikana kehitetty palvelumuoto on Eroneuvo. (Koiso-Kanttila 2009, 27. Lastensuojelun keskusliitto 2009, 10–11.)

Eroneuvo alkaa ammattilaisten alustuksella, jossa kerrotaan eron vaiheista ja erovanhemmuudesta sekä eron käytännöistä. Tämän jälkeen koulutetut vertaistukijat keskustelvat asiakkaiden kanssa pienryhmissä. Vertaistukijan tehtävänä on ohjata keskustelua ja kertoa omista kokemuksistaan keskustelun teemoihin liittyen. Tilaisuuden päätteeksi ammattilaiset, vertaistukijat ja asiakkaat keskustelvat yhdessä tilaisuuden aikana nousseista teemoista. Tärkeä osuus Eroneuvossa on palveluohjaus, jossa kerrotaan muista saatavilla olevista eropalveluista. Toimintani Eroneuvon vapaaehtoisena vertaistukijana on tutkimusta tehdessä auttanut ymmärtämään Eroneuvon rakennetta ja sitä, millä keinoin tilaisuudessa pyritään yhteistyövanhemmuuden tukemiseen. Toki on niinkin, että toiminnassa mukana olleena minulla on jo työtä aloittaessani ollut mielikuva siitä, mikä asiakkaille on antoisaa Eroneuvossa ja mikä tähän johtaa. Tämä kokemus ja näkemys voi näkyä tutkimuksessani. Osa informanteistani on ollut samassa Eroneuvotilaisuudessa, johon olen itsekin osallistunut tai jopa vetämässäni pienryhmässä, mikä on voinut vaikuttaa haastattelun kulkuun.

Työssäni tarkoitan ammattilaisella sosiaalityöntekijää tai muuta ammattihenkilöä, joka on työnsä puolesta tekemisissä eroavien tai eronneiden kanssa. Vertaistukijalla tarkoitetaan kirjallisuudessa vastaavansa elämäntilanteessa olevaa tai saman kokonutta ihmistä. Työssäni käytän vertaistukija-termiä Eroneuvon vapaaehtoisesta vertaistukijasta. Vertaisuudella viitataan samankaltaisessa tilanteessa olevien tai saman kokoneiden keski-



näistä tukea ja vertaisella ihmisellä, joka antaa vertaistukea toiselle. Nämä sopivat siis sekä vertaistukijaan että Eroneuvon asiakkaaseen, myös henkilöihin, jotka saavat toisiltaan vertaistukea vailla kummankaan roolia vapaaehtoisena vertaistukijana. Koska Eroneuvo on tarkoitettu tukemaan erityisesti erovanhemmuutta, keskityn tutkimuksessani eroavien ja eronneiden vanhempien tilanteeseen. Eron rajaan vaiheeseen, jossa eroa työstetään joko juuri ennen eroa tai pian sen jälkeen – en siis käsittele aikaa, jolloin eronnut katsoo jo toipuneensa erostaan.

Aloitin työni aihepiirin teoreettisella tarkastelulla. Kirjoitan erosta lapsiperheessä ja eron jälkeisestä vanhemmuudesta sekä yhteistyövanhemmuuden merkityksestä lapsen hyvinvoinnille. Aikaisempi tutkimus osoittaa, kuinka lapsiperheen ero eroaa monin tavoin erosta, jossa ei ole mukana lapsia. Yhteistyövanhemmuuden tärkeys eron jälkeen on havaittu tärkeäksi lapsen hyvinvoinnin jälkeen. Eron ja vanhemmuuden tarkastelun jälkeen kiinnitän huomioni vertaistukeen ja Eroneuvon. Vertaistuki on asiakkaiden arvostama palvelumuoto, jota on tutkittu monesta näkökulmasta. Eron jälkeiseen tilanteeseen vertaistukea on saatavilla eri tavoin. Kerron tarkemmin Eroneuvosta ja sen tavoitteista ja toimintatavoista. Tämän jälkeen kirjoitan tutkimukseni syntymisen prosessista ja etiikasta työssäni. Lopulta kerron tutkimustulokseni. Tässä minulla on apuna asiakkaiden tapa hahmottaa Eroneuvo-tilaisuus.

## 2 Teoreettinen taustoitus

### 2.1 Avioero lapsiperheessä ja eron jälkeinen vanhemmuus

Avioerot yleistyivät Suomessa sen jälkeen, kun lainsäädännön muuttaminen helpotti avioeroa 1980-luvun lopussa (SVT 2013; Antikainen ym. 2009, 197). Vastaava lainsäädännön muutos on tapahtunut myös muissa Euroopan maissa. Syyn ja syyllisen hakemisesta on luovuttu ja tilalle on tullut vapaa mahdollisuus eroon joko puolisoitten yhteisestä sopimuksesta tai vain toisen puolison hakemuksesta. (González & Viitanen 2009, 129; Conzález-Val & Marcén 2012, 245.) Rafael Conzález-Val ja Miriam Marcén (2012, 253) toteavat, että avioeron saamista helpottavat lainmuutokset voivat nostaa avioerojen määrää pysyvästi, mutta nämä eivät kuitenkaan selitä kaikkia muutoksia erojen määrissä. Edelleen ydinperhettä pidetään kuitenkin ihanneperhemuotona ja eroon lapsiperheessä suhtaudutaan kriittisemmin kuin lapsettomien parien eroihin (Castrén 2009a, 37–43; Kiiski 2011, 105).

Ero on kriisi, joka voi kestää pitkäänkin (mm. Kiiski 2011, 155–158; Hemminki 2010, 100; Kimpimäki 2012, 138). Kriisin taustalla ovat emotionaalinen ero puolisoista, puolisuhteen katkeamiseen liittyvä sosiaalisen verkoston uudelleen muotoutuminen sekä eroon liittyvät negatiiviset tunteet kuten häpeä ja syyllisyys (Kiiski 2011, 97). Ero pakottaa yksilön etsimään uuden suunnan elämälleen ja määrittelemään itsensä yksilönä uudestaan (Radford ym. 1997, 286). Kriisiin voi liittyä myös omia erityispiirteitään, kuten puolison uskottomuuden käsittely (Kimpimäki 2012, 137). Bruce Fisherin mukaan erokriisistä selviämiseen liittyy 19 askelta alkaen kieltämisestä ja pelosta ja päättyen seksuaalisuuteen ja vapauteen. Näiden välissä on muun muassa surua, vihaa, irrottautumista ja itsetunnon kehittämistä. Kriisin vaiheita ei välttämättä käydä lineaarisesti ja useita vaiheita on mahdollista käsitellä samanaikaisesti. (Fisher 2007, 11, 38.)

Kiisken (2011, 95–96) tutkimukseen vastanneista reilu puolet koki oman avioeronsa vaikeaksi prosessiksi ja vain alle kymmenen prosenttia arvioi eronsa olleen helppo. Eronneet kuvailevat eroa suurin sanoin: ero on kamalaa, traumaattista, menetys, raivoa ja myrskyisää (Radford ym. 1997, 285). Vaikka suhteellisen moni on kokenut eron vaikeaksi, eronneet kuitenkin katsovat selviytyneensä erosta hyvin – näin arvioi 86 prosenttia Kiisken tutkimukseen vastanneista. Avioeroprosessin vaikeudesta huolimatta ero voidaan kokea myös varsin positiivisena asiana. (Kiiski 2011, 112–113.) Eron työstä-

minen ja tarvittaessa ammattilaisen apuun turvautuminen kriisin kuluessa voivat antaa arvokasta elämäkokemusta (Hemminki 2010, 120). Lopulta eronnut voi olla tyytyväisempi omaan itseensä eronneena kuin aikaisemmin aviossa ollessaan – eron myötä on löytynyt vapaampi, riippumattomampi ja itsenäisempi minä (Radford ym. 1997, 286). Osmo Kontulan (2013, 204) tutkimukseen vastanneista valtaosa ei ole katunut eroaan koskaan.

Avioero lapsiperheessä eroaa lapsettomien erosta monin tavoin. Erotessaan vanhemmat eroavat toisistaan puolisoina, mutta he eivät eroa lapsistaan. Yhteinen vanhemmuus siis jatkuu siitä huolimatta, että vanhempien puolisosuhde lakkaa. (Kiiski 2011, 109; Castrén 2009a, 25; kt. Kääriäinen 2009c, 256.) Siinä kun lapsettomina eroavat voivat halutessaan katkaista yhteydenpidon entiseen puolisoonsa ja tämän sukuun, vanhempina eroavien tulee jatkaa keskinäistä yhteydenpitoaan (Taskinen 2004, 15). Vanhempien haasteeksi tulee myös muiden lapsille tärkeiden ihmissuhteiden säilyttäminen eron jälkeen. Tämä aiheuttaa vanhemmille ristiriidan oman henkilökohtaisen kriisin ja lasten ihmissuhteiden välillä, nykyaikana kun korostetaan lapsen oikeutta läheisiin ihmissuhteisiin, kuten isovanhempiin. (Castrén 2009b, 18, 29–30.)

Ei ole helppoa samaan aikaan käydä läpi omaa erokriisiä ja toimia vastuullisena aikuisena (Taskinen 2004, 15; Palmunen 2009, 65). Vanhemmuuden jakaminen ei ole välttämättä kivutonta ja vanhempi voikin kokea halua pitää vanhemmuuden itsellään ja kieltää toista vanhemmista tapaamasta lapsia. Vaikka eroavat onnistuisivat vanhemmuuden jakamisessa, oma vanhemmuus on luotava uudestaan alkaen arkisten rutiinien sovittamisesta muuttuneeseen tilanteeseen (Kääriäinen 2009a, 69, 82). Vanhemman eroon liittyvät velvollisuudet alkavat jo eroprosessin aikana: erosta on kerrottava lapsille ja vanhempien on sovittava keskenään esimerkiksi siitä, kumman luona lapsi eron jälkeen asuu. (Kiiski 2011, 105.) Erosta kertominen lapselle koetaan erityisen raskaaksi. Lasten reagointitapaa pelätään ja usein lapsen onkin vaikea ymmärtää vanhempiensa ratkaisua. (Kiiski 2012, 176.)

Jos liitossa on syntynyt lapsia, vaikuttaa tämä eroon liittyvien tunteiden kokemiseen ja käsittelyyn. Perheen hajoaminen on pettymys, mikä kuormittaa eroavia (Kiiski 2012, 175–176). Noin kaksi kolmannesta eronneista kokee syyllisyyden tunteita eroonsa liittyen. Eroon liittyvää syyllisyyttä koetaan ennen kaikkea suhteessa lapsiin, puolisoa tai avioliittolupauksen rikkomista kohtaan syyllisyyttä koetaan harvemmin. (Kiiski 2011,

100; Kääriäinen 2009a, 81.) Häpeä ei ole yhtä yleinen eroon liittyvä tunne, kuin syyllisyys. Naisten kohdalla on kuitenkin huomattu häpeän olevan sitä yleisempää, mitä useampi lapsi heillä on. Samankaltainen ilmiö on vihan tunteen kohdalla. Viha entistä puolisoa kohtaan on sen voimakkaampi, mitä enemmän liitossa on lapsia. Naisilla vihan tunne oli vähäisin silloin, kun lapset jäivät asumaan heidän kanssaan ja vastaavasti suurin, mikäli lapset asuvat isänsä kanssa. (Kiiski 2011, 100–102, 111; kt. myös Hemminki 2010, 85; Palmunen 2009, 76.)

Toki tunteisiin vaikuttavat muutkin seikat, kuin suhteen lapset: eroavan rooli jättävänä vai jätettynä vaikuttaa siihen, millaisia eroon liittyvät tunteet ovat ja missä vaiheessa eroa eri tunteita koetaan (Hokkanen 2005, 58). Erovertaisen roolissa olenkin huomannut, kuinka suhteesta lähtevä osapuoli on erotessaan jo usein käsitellyt vahvimmat pettymyksen ja surun tunteensa. Jätetyt osapuolet taas kokevat nämä tunteet eron käydessä toteen – heillä ei luonnollisesti ole ollut mahdollisuutta käsitellä tunteitaan ennen lähtijän eropäätöstä.

Eeroon liittyy usein myös monenlaista huolta ja tulevaisuuden pelkoa, jotka vanhemmilla kytkettyvät lapsiin ja vanhemmuuteen. Eron muuttamat arkielämän rutiinit ja eronneen uusi rooli perheen ainoana aikuisena voi aiheuttaa epävarmuutta omasta selviytymisestä. Toisaalta vanhempi voi olla huolissaan omasta selviytymisestä myös silloin, kun lapset ovat toisen vanhemman luona. Hän voi pohtia esimerkiksi sitä, kuinka selviää ikävästä lapsiin. (Kimpimäki 2012, 92, 99–100.) Eronnut voi kokea epävarmuutta siitä, kuinka lapset selviytyvät erosta tai kuinka eroa voi käsitellä lasten kanssa (Kimpimäki 2012, 143; Kääriäinen 2009a, 81).

Huolta lapsista aiheutuu myös, mikäli lapset joutuvat näkemään vanhemman surun. Surua erosta voi lisätä se, ettei lasten päivittäisessä elämässä ole läsnä enää kuin toinen vanhemmista. (Kimpimäki 2012, 143–144.) Mikäli eronnut kokee lasten kärsineen erosta, tekee tämä erosta selviytymisen hänelle vaikeaksi. Äidit pitävät erokokemusta raskaampana, jos he uskovat lasten kärsineen erosta. (Kiiski 2011, 106–107; Kimpimäki 2012, 145.) Ero voi vaikuttaa eropuolisoiden taloudelliseen tilanteeseen negatiivisesti. Negatiivinen vaikutus on merkittävämpi perheellisillä eroavilla, kuin lapsettomana eroavilla. Tämä koskee erityisesti naisia; miehillä taloudellisen tilanteen heikkeneminen ei ole yhtä merkittävä. (Kiiski 2011, 103–104.)

Vaikka vanhemmuus tuo eroon monia haasteita, voivat lapset myös auttaa erossa selviytymisessä. Vanhemman erokokemusta lapset helpottavat tuomalla elämään sisältöä. Mikäli vanhempi huomaa erosta huolimatta onnistuvansa vanhempana, tuo tämä tyytyväisyyttä elämään. (Kimpimäki 2012, 142.) Kun lasten kärsimys voi vaikeuttaa erosta selviytymistä, kokemus lasten hyvinvoinnista helpottaa naisten erosta selviytymistä. Myös lasten jääminen asumaan eronneen luokse auttaa erosta selviytymistä. (Kiiski 2011, 96, 107.) Vastaavasti lasten asuminen toisen vanhemman luona voi tuntua kipeältä ja aiheuttaa tunteen vanhemmuuden ohenemisesta ja lapsista etäännyttämisestä. Luopuminen arkikokemuksista lasten kanssa voi tuntua kipeältä. Toisaalta lasten kanssa asumaan jäävä voi kokea oman huoltotaakkansa kuluttavana. (Kiiski 2012, 178–179.)

## **2.2 Yhteistyövanhemmuus ja sen puuttuminen**

Lapsiperheen erossa puoliset päättävät epätydyttäväksi kokemansa keskinäisen suhteensa, mutta keskinäistä vanhemmuutta he eivät voi päättää. Eron jälkeisellä vanhemmuudella tarkoitan pro gradu -työssäni vanhemmuutta, johon sisällytän suhteet lapseen ja roolin lasten vanhempana ja kasvattajana eron jälkeen sekä suhteen entiseen puolisoon lasten toisena vanhempana. Kokemus eronjälkeisestä vanhemmuudesta on yksilöllinen ja siihen vaikuttavat esimerkiksi erosta kulunut aika ja eron yllätyksellisyys. Eronneet vanhemmat ovat kokeneet eron jälkeiseen vanhemmuuteen liittyvän esimerkiksi yksinäisyyttä, epävarmuutta ja sukupuoliroolien uudelleen muotoutumista. Toisaalta erovanhemmuuteen voi liittyä myös positiivisia asioita, kuten suhteen paraneminen entiseen puolisoon. Kun yhteiset huolet pariskuntana on voinut jättää, on se vapauttanut resursseja yhteiseen vanhemmuuteen. Nykyisin vanhempia pyritäänkin tukemaan yhteistyövanhemmuuteen, joka edellyttää esimerkiksi toimivaa keskusteluyhteyttä lasten vanhemmilta ja molempien vanhempien tukea esimerkiksi kasvatukseen ja lasten harrastukseen liittyvissä asioissa. (Kääriäinen 2009a, 82–83, 86, 94.) Vanhempien yhteistyössä toimiminen on yleinen ihanne jopa siinä määrin, ettei siihen pyrkimistä välttämättä kyseenalaisteta silloinkaan, kun tulehtuneille väleille on perustellut syyt (Hokkanen 2005, 47).

Yleisen ajattelutavan mukaan vanhempien erolla on moninaisia haitallisia vaikutuksia lapseen aina heidän aikuisikänsä saakka. Samaan on päätynyt moni tutkimus (esim. Makkonen 2009, 186–187; Wallerstein, Lewis & Blakeslee 2007, 302; Johnson, Thorgren & Smith 2001, 268–269). Avioeron ja lasten ongelmien välinen yhteys ei kuiten-

kaan ole kiistaton. Osa tutkijoista on huomauttanut, että lasten ongelmat ovat voineet syntyä myös ennen vanhempien avioeroa (esim. Salo 2009, 115; Parke 2004, 372). Vanhempien kireät välit vaikuttavat kodin ilmapiiriin ja lasten läsnä ollessa riitelemineen on haitallista lapsille yhtä lailla ydinperheessä kuin vanhempien eron jälkeen (Salo 2009, 117). Toisaalta vanhempien eroa ei aina koeta rankaksi tai vaikeita ongelmia aiheuttaviksi. Mennyt vanhempien ero voi tuntua haikealta, mutta käsitellyltä asialta. Erosta kohtuullisen kivuttomasti selvinneet lapset ovat saaneet tukea vanhemmiltaan ja suhteet heihin ovat säilyneet. Lapsilla on usein myös lämpimiä muistoja ajalta ennen eroa, jolloin vanhempien välinen suhde oli vielä kunnossa ja perhe teki yhdessä mukavia asioita. (Makkonen 2009, 187.) Lapsilla on vahvat tunnesiteet entiseen ydinperheeseensä, jossa he myös kokevat olonsa turvallisimmaksi. (Chrenková 2012, 58.) Saatavilla olevan tiedon ristiriitaisuus vanhempien eron vaikutuksesta lapsen hyvinvointiin vaikeuttaa asiantuntijoiden mahdollisuuksia ohjata vanhempia eron jälkeen. Yhtenäistä näkökulmaa eronneiden vanhempien kanssa työskentelevillä asiantuntijoilla ei ole. (Palmunen 2009, 72–73.)

Makkonen (2009, 176, 181) huomauttaa, että lapsen erosta toipumisen tapoja voi löytyä myös itse lapsesta sekä hänen harrastuksistaan ja lähiverkostostaan, kuten sisaruksista ja ystäväistä. Lapsen erosta selviytymistä taas voivat estää vanhempien kyvyttömyys yhteistyöhön, lapsen tarpeiden huomiotta jättäminen ja monet muutokset lapsen elämässä (mt. 176). Huomionarvoista on myös se, että vanhempien keskinäinen toimiva yhteistyö helpottaa myös eronneiden vanhempien omaa erosta toipumista (Koskela 2011, 114).

Moni eron jälkeinen menettelytapa mielletään vanhemman oikeudeksi. Lasten ja etävanhemman yhteiset tapaamiset koetaan usein etävanhemman oikeutena. Myös vuoroasumista, jossa lapsi asuu vuorotellen molempien vanhempien luona siten, että hän viettää heidän kodeissaan aikaa kutakuinkin yhtä paljon, on perusteltu vanhempien edun mukaisena. (Smart 2004, 490–491). Lain näkökulmasta kyseessä on kuitenkin lapsen oikeus (8.4.1983/361 2 § 1 mom.). Lapsen etua korostaa myös YK:n lapsen oikeuksia koskeva yleissopimus, jonka kolmannen artiklan mukaan sosiaalihuollon on kaikissa lapsiin kohdistuvissa toimituksissa otettava huomioon ennen kaikkea lapsen etu (Suomen Unicef ea, 7). Risto Karttunen (2010, 57) huomauttaa, että vanhempien kyky yhteistyöhön edistää lapsen hyväksi toimimista ja toisaalta puutteet vanhempien keskinäisessä kommunikoinnissa aiheuttavat helposti väärinkäsityksiä ja uusia konflikteja. Lapsen

näkökulmaan tukiessa riittävää voi olla jo lasten ja heidän asemansa ja tilanteensa puheeksi ottaminen eron yhteydessä (Makkonen 2009, 191).

Sirpa Salo (2009, 116–118) on tutkimuksessaan havainnut, että vanhempien riitaisat välit vaikuttavat vahvasti lasten hyvinvointiin. Negatiivisen vaikutuksen merkitys on sitä suurempi, mitä pidempää vanhempien välit ovat tulehtuneet ja mitä useammin lapset joutuvat todistamaan vanhempiansa riitelyä. Vanhempien riitely aiheuttaa lapsille mielipahaa ja he toivovatkin vanhempiansa tulevan keskenään toimeen ja pystyvän keskustelemaan riitelemättä (Linnavuori 2009, 156). Hannariikka Linnavuoren (2009, 155) tutkimuksen mukaan riidat usein tasoittuvatkin ajan kanssa. Mitä yhteistyökykyisempiä vanhemmat ovat, sen paremmat edellytykset lapsella on tulla huomioituksi ja kuulluksi eron jälkeisinä vuosina (Karttunen 2010, 61). Eron kokeneiden lasten ja heidän vanhempiansa kannalta on lohdullista se, kuinka Mari Bronbergin ja Mia Hakovirran (2009, 133) tutkimuksessa 70 prosenttia eronneista vanhemmista pitää yhteistyötä ja keskusteluyhteyttä lasten toisen vanhemman kanssa toimivana.

Hokkasen väitöstutkimuksessa ehjä erovanhemmuus näyttäytyy me-henkisyytenä. Hokkanen kuvaa lasten olevan tällöin vanhempien yhteinen projekti ja lasten hyvinvoinnin olevan molempien päämääränä. Lapsista huolehditaan sovussa, mutta entisen puolison omaa aikaa ja uutta elämää kunnioittaen. Siihen, kuinka lapset viettävät aikaa toisessa kodissaan, vanhemmat eivät halua puuttua, vain isoista kasvatuksellisista linjoista sovi-taan yhdessä molempien vanhempien kesken. (Hokkanen 2005, 88–89.) Bronberg ja Hakovirta (2009, 134, 136) liittävät hyvään eron jälkeiseen vanhemmuuteen etävanhemman sosiaalisen ja taloudellisen sitoutumisen, toteutuneet tapaamiset lapsen ja etävanhemman kesken sekä vanhempien keskinäisen yhteistyön toimivuuden. Carol Smart (2004, 487) puolestaan toteaa tärkeäksi vanhempien herkkyyden lasten tunteille ja toiveille eron jälkeen sekä lapsilähtöisen ja lapsen kannalta joustavan toimintatavan eron käytännöissä. Tällöin vanhemmat huomioivat esimerkiksi lasten kasvamisen myötä muuttuvat tarpeet ja toiveet.

Tässä pro gradu -työssä tarkoitan yhteistyövanhemmuudella Eroneuvossa käytettävää käsitystä vanhemmuuden toimimisesta eron jälkeen. Eroneuvossa yhteistyövanhemmuudella tarkoitetaan vanhempien keskinäistä eron jälkeistä yhteistyötä, jonka päämääränä on lapsen tarpeista ja hyvinvoinnista lähtevät yhteiset toimintatavat. Toisen vanhemman merkitys lapselle ymmärretään ja hyväksytään ja sitä pyritään tukemaan ja

ylläpitämään. Yhteistyövanhemmuuteen kuuluu myös luottamus toisen vanhemman lojaalisuuteen lasta kohtaan ja omien toimintatapojen kriittinen tarkastelu. Eroneuvo myöntää, ettei yhteistyövanhemmuus ole suinkaan helppoa, mutta kannustaa siihen lapsen hyvinvoinnin vuoksi. (Ensi- ja turvakotien liitto ea, 25-26.)

Aina vanhemmat eivät kuitenkaan onnistu sopuisassa erossa. Alison Clarke-Stewart ja Cornelia Brentano (2006, 143) huomauttavat, etteivät parisuhteen aikaiset riidat useinkaan pääty eroon, vaan tyypillisemmin pahenevat sen jälkeen. Riidat kuitenkin muuttavat muotoaan ja koskevat eron jälkeen parisuhteen sijaan lapsia, esimerkiksi lasten tapamisia ja kasvatusta. Riitaisa ero vaikeuttaa myös erovanhemmuutta (Auvinen 2006, 114) ja voi vaarantaa lapsen edun toteutumisen (Valjakka 2002, 58). Toimivaa tapamissopimusta ei aina onnistuta tekemään tai saattamaan käytäntöön tai toinen vanhemmista voi pyrkiä hallitsemaan päätöksentekoa lasten asioista (Kääriäinen 2009a, 67, 69–70). Eroriita voi pitkittyä ja oikeusasteissa eroa on mahdollista puida valituksien ja muutoksen hakujen kautta loputtomasti (Valjakka 2002, 58). Riita vaikeutuu, jos toinen vanhemmista haluaisi jatkaa parisuhdetta, mutta toinen ei (Auvinen 2002, 117).

Vaikka vanhempien välit riitaantuvat usein jo erossa, erimielisyyttä voi syntyä myös eron jälkeen. Vanhempien keskinäiset välit voivat kiristyä esimerkiksi silloin, jos etävanhempi ei tapaa lapsiaan säännöllisesti tai pahoittaa lasten mielen jollain tapaa (Hokkanen 2005, 78). Erimielisyyttä voivat aiheuttaa myös elatusmaksut tai muut rahaan tai omaisuuteen liittyvät seikat. Hokkasen väitöstutkimuksessa haastateltava on riidellyt entisen puolisonsa kanssa taloudellisista asioista, koska hän on ollut pettynyt ositukseen, elatusmaksuihin ja ylijäävien lapsilisien käyttöön sekä kokee jääneensä eron jälkeen taloudellisesti epätasa-arvoiseen asemaan. (Hokkanen 2005, 80–81; kt. Broberg & Hakovirta 2009, 133; Auvinen 2002, 118.) Riitaa voi aiheutua myös lapsista tai lasten kasvatuksesta. Yhteishuoltajuuden valinneet vanhemmat voivat olla eri mieltä siitä, millainen asia on niin merkittävä, että siitä tulisi sopia yhdessä (Hokkanen 2005, 60–61). Maija Auvinen (2002, 117) mainitsee yleisinä eroriitojen taustalla olevina tekijöinä mustasukkaisuuden, uudet parisuhteet, päihdeongelmat, väkivaltaisuuden, psyykkiset ongelmat ja uskonnolliset ristiriidat. Vallankäyttöä riidassa voi pohtia vanhempien päätyneeseen parisuhteeseen liittyvien ristiriitojen kautta. Osa vanhemmista hakee riitojen kautta kosta tai hyvitystä parisuhteeseen ja eroon liittyneisiin ongelmiin. Vaikka avioeroprosessissa ei enää viralliselta taholta haeta syyllistä eroon, vanhemmat saattavat



riidoissaan vedota esimerkiksi toisen osapuolen avioliiton aikaiseen uskottomuuteen. (Auvinen 2002, 119.)

Eron jälkeisessä vanhemmuudessa lapsille vaikeaa on vanhempilähtöinen ajattelu ja lasten ja vanhempien välisen suhteen vääristyminen. Vanhempilähtöisesti ajatellessaan vanhemmat perustelevat ratkaisujaan, esimerkiksi lasten asumisjärjestelyitä, tasapuolisuutta molemmille vanhemmille, ei parhaana lapselle. Huomionarvoista on, että lapset kokevat samankaltaisetkin asumisjärjestelyt onnistuneiksi tai epäonnistuneiksi sen mukaan, ovatko vanhempien perusteet asumiselle ja heidän keskinäinen käyttäytymisensä lapsi- vai vanhempilähtöistä. (Smart 2004 487, 490–491.) Vanhempien välien ollessa kireät, toimivat lapset usein viestinviejinä vanhempiensa välillä. Lapset kokevat roolin usein luonnolliseksi, mutta mikäli vanhemmat ovat riitautuneet keskenään, voi viestinvälittäjänä toimiminen olla lapselle kiusallista. (Linnavuori 2009, 156.) Vanhempi voi myös uskoutua lapselleen erosta, entisestä puolisoaan tai päättyneestä suhteestaan. Tällöin lapsi joutuu kuulemaan vanhempiensa suhteesta tai toisesta vanhemmastaan asioita, joita hän ei ehkä haluaisi kuulla tai jotka ovat jopa hänen kehitykselleen vahingollisia. Vanhempi voi uskoutua lapselleen myös muista asioista, kuin päättyneestä avioliitostaan, esimerkiksi taloudellisista huolistaan. (Hokkanen 2005, 118–119.)

Entisten puolisoitten väliset ristiriidat ilmenevät joskus hyvin äärimmäisinä tekoina. Joskus toinen vanhemmista voi syyttää entistä puolisoaan perättömästi inestistä vain vaikeuttaakseen hänen elämänsä (Hokkanen 2005, 77–78). Riitojen seurauksena lasten lähivanhempi voi myös kieltäytyä luovuttamasta lapsia sovittuun tapaamiseen etävanhemman kanssa. Tämä voi olla lähivanhemman vallankäytön tapa. (Hokkanen 2005, 90; Broberg & Hakovirta 2009, 125.) Tapaamisten estämisen taustalla voi olla pyrkimys vieraannuttaa lapsensa toisesta vanhemmastaan. Näin menetellen vanhempi voi kuitenkin vieraannuttaa lapset itsestään, ei entisestä puolisoaan. Makkosen (2009, 183) haastattelemat lapsuudessaan vanhempien eron kokeneet aikuiset kertoivat toista vanhempaa lapsille moittineen vanhemman tuntuneen lapsia itseensä sitovalta. Tämä johti varhaiseen itsenäistymiseen ja myöhemmin etäisyydenottoon vanhemmasta. On hyvä myös huomata, että laki puuttuu lasten ja etävanhemman sovittujen tapaamisten estämiseen (16.8.1996/619 16 §). Vaikka vieraannuttaminen ei etäännyttäisikään lasta vanhemmistaan, on se vakava uhka lapsen psyykkiselle kehitykselle (Häkkinen-Nyholm 2010).

Myös etävanhempi voi käyttää sovittuja tapaamisia vallan välineenä. Tällöin hän jättää tapaamatta lapsia. (Hokkanen 2005, 90; Broberg & Hakovirta 2009, 125.) Erityisesti pienten lasten kohdalla toisen vanhemman puuttuminen elämästä voi olla erityisen kiipeä asia ja vaikuttaa esimerkiksi parisuhteisiin aikuisiässä. Tapaamisten estäminen tai jättäminen voi myös vaikuttaa negatiivisesti jommankumman vanhemman ja lasten välisiin suhteisiin. Toisaalta lasten tapaamatta jättäminen, joko pakon edessä tai itse valitusti, etäännyttää lapset etävanhemmastaan ja etävanhempi jää helposti lapsille etäiseksi myös heidän kasvettuaan aikuisiksi (Makkonen 2009, 183).

### **2.3 Vertaisuus ja vertaistuki eroauttamisessa**

Vertaisuutta ovat tutkineet muun muassa Irja Mikkonen (2009), Marianne Nylund (2000) ja Helena Palojärvi (2009). Näkökulmat ovat vaihdelleet keskinäisen tuen käsitteellistämisestä tietyn kohderyhmän saamaan vertaistukeen ja sen merkitykseen vertaistuen saajalle. Helpoiten tutkimustietoa löytyy eri sairauksiin tai riippuvuuksiin vastaavasta vertaistuesta (esim. Mikkonen 2009, Ussher ym. 2006, Palojärvi 2009). Erovertaisuutta on tutkittu osana Neuvo-projektia (Kääriäinen 2009c). Suomessa vertaisryhmät yleistyivät 1990-luvulla. Susanna Hyväri pohtii, että tämä voi liittyä paitsi laman innoittamaan taloudelliseen tarpeeseen, myös kansalaisten kylläntymiseen hyvinvointipalveluiden professionalistumista kohtaan. (Hyväri 2005, 216.)

Vertaisuudesta ja vertaisryhmistä käytetään tutkimuskirjallisuudessa eri nimityksiä. Nylund (1996, 193, 195) mainitsee artikkelissaan käsitteet oma-apu- ja itse-apuryhmä, tukiryhmä, vastavuoroisen avun ryhmä ja vertaisryhmä. Englanninkielisessä tutkimuksessa käsitteistö on yhtäläillä kirjava: self-help (group) (oma-apu), peer support/group (vertaistuki), mutual aid (keskinäinen tuki), support group (tukiryhmä) (kt. Mikkonen 2009, 29). Näistä self-help -käsitettä käytetään paljonkin, mutta käsite on sikäli hankala, että sillä voidaan tarkoittaa myös yksilön itseohjautuvaa selviytymistä omista ongelmistaan (esim. Ekers & Lovell 2002). Samankaltainen ongelma on myös vastaavan suomenkielisen käsitteen, oma-apu, kohdalla. Nylund huomauttaa, että käsitteet oma-apu ja oma-apuryhmä tulisi pitää selvyuden vuoksi toisistaan erillään. Hän pitää näitä kuvaavampina käsitteinä vertaisuutta, vertaisryhmää ja vertaistukiryhmää. Oma-apu-käsite onkin jäänyt taka-alalle suomalaisessa tutkimuskäsitteistössä samalla, kun vertaistuki-käsitettä on käytetty yleisemmin. (Nylund 2005, 198; kt. Nylund 1996, 195.) Omassa

tutkimuksessani käytän käsitteitä vertaistuki ja vapaaehtoinen vertaistukija, jotka ovat vakiintuneet Eroneuvossa käytettäviksi.

Hyväri erottaa vertaisuuden ja vertaisryhmän sekä vertaistuen ja vertaistukiryhmän toisistaan. Hänen mukaansa vertaisuus on vertaistukea laajempi käsite ja se voi sisältää myös toimintaa, johon ei sisälly tukea tai avunantoa. Vertaisuutta syntyy vaikkapa saman ikä- tai ammattiryhmän välillä. Sen sijaan vertaistuki on Hyvärin mukaan ”toisten auttamiseen ja tukemiseen tähtääviä vastavuoroisia suhteita, joissa kriittisiä ja kriisiytyneitä elämäntilanteita käsitellään yhdessä”. Vastavuoroisuuden myötä rooli auttajana ja autettavana vaihtuu läpi vertaistuen. (Hyväri 2005, 215, 219.) Nylundin määritelmä on samankaltainen. Hän liittää vertaisuuteen yhteisen ongelman tai samankaltaisen elämäntilanteen, halun jakaa kokemuksia ja näin ratkaista tai lieventää ongelmia yhdessä muiden kanssa. (Nylund 1996, 194.)

Yksilö voi hakea vertaistukea eri lähteistä samaan aikaan. Nylund kuvaa tätä positiiviseksi vertaisriippuvuudeksi. (Nylund 2005, 203–204.) Usein vertaistukea saadaan saman kokeneelta tai samankaltaisessa elämäntilanteessa olevalta läheiseltä ihmiseltä, kuten ystävältä tai sukulaiselta (Hemminki 2010, 85; Virtanen & Isotalus 2009, 231; Nylund 2005, 203). Vertaistukitoiminnasta on hyötyä erityisesti silloin, kun vastaavaa elämäntilannetta tai kokemusta ei ole omaan lähiverkkoon kuuluvilla ihmisillä (Kuuoski 2003, 31). Varsinaisena vertaistukitoimintana vertaisuutta voi syntyä tukihenkilön ja tuettavan välille (Mikkonen 2009, 47). Jo ongelmistaan selvinneellä on tietoa siitä, että vaikeuksista voi toipua (Mead ym 2001, 135). Vertaistukihenkilöitä on tyypillisesti eri sairauksiin keskittyneillä yhdistyksillä, kuten Psoriasisliitolla ja maakunnallisilla syöpäyhdistyksillä (Psoriasisliitto 2015, Syöpäjärjestöt 2015). Myös erossa on mahdollista saada tukea tukihenkilöltä. Miessakit ry tarjoaa vertaistukeen perustuvaa Eetutukihenkilötoimintaa eronneille miehille, Eläkeliitto yli 50-vuotiaana eronneille ja Yhden vanhemman perheiden liitto ry eron jälkeiseen vanhemmuuteen (Miessakit ry 2015a, Eläkeliitto 2015, YVPL 2015a).

Kaikki vertaistuki ei ole kasvokkaista: keskeinen vertaistuen muoto on virtuaaliset ryhmät. Nämä sopivat myös henkilöille joille ei ole tarjolla sopivaa vertaistukiryhmää tai jotka eivät elämäntilanteensa vuoksi voi osallistua sellaiseen. (Munnukka ym, 2005; Nylund 2005, 201.) Internetin vertaistuki on monimuotoista: ryhmiä on suljettuja ja avoimia, nimettömiä tai osallistujan omalla nimellä toimivia. Verkostovertaistuki voi

olla myös vaikkapa vanhempien välistä vertaistukea leikkipuistossa. Verkostolle ominaista on joustava osallistuminen kunkin elämänrytmin ja mahdollisuuksien mukaan. (Nylund 2005, 203.) Eroneuvo asettuu ryhmä- ja verkostomuotoisen vertaistuen välimaastoon. Kyseessä on säännöllisesti kokoontuva ryhmä, jossa vertaistuki on keskeisessä asemassa, mutta ihmiset vaihtuvat tilaisuudesta toiseen. Koska kyseessä on palvelu, joka järjestetään säännöllisin väliajoin ja joissa on ryhmänvetäjä, keskityn työssäni vertaistukiryhmiin verkostomuotoisen vertaistuen sijaan.

Sosiaalinen tuki liitetään läheisesti vertaistukeen ja Mikkonen kuvaakin sosiaalista tukea vertaistuen yläkäsitteeksi (Mikkonen 2009, 34; kt. Nylund 1999, 126). Liisa Hokkanen (2014, 71) puhuu vertaisuudesta asiaan, ominaisuuteen tai elämäntilanteeseen liittyvänä keskinäisenä samuutena. Vertaistuki on hänen mukaansa sosiaalista tukea ja autetuksi tulemistä. Shery Meadin, Davis Hiltonin ja Laurie Curtisin (2001, 135) määrittelemänä vertaisuus on toisen ihmisen tuskan empaattista ymmärtämistä tilanteessa, jonka taustalla on jokin yhteinen kokemus. Yhteinen kokemus synnyttää yksilöiden välille yhteyden, joka antaa tunteen syvästä ymmärryksestä. Yhteisen kokemuksen myötä vertaisuus on tukea, jota ei muualta saa. Vertaistensa kanssa yksilö uskaltaa puhua vaikeista asioista, vitsailla vakavista asioista ja osoittaa tunteensa sellaisina kuin ne ovat. (Ussher ym. 2006, 2569.) Virtuaalisissa vertaisryhmissä uskallus puhua aroista aiheista on tätäkin suurempi: Munnukan ym. tutkimukseen vastanneet äidit kertovat, kuinka virtuaaliryhmissä voi puhua aiheista, ”joita ei välttämättä ikinä pysty käymään läpi edes hiekkalaatikolla”. (Munnukka ym. 2005, 240–241.)

Terttu Munnukka, Irma Kiikkala ja Katri Valkama (2005, 248) liittävät vertaisuuteen paitsi yhteiset kokemukset myös muun muassa tiedon, joka auttaa ymmärtämään elämäntilanteesta selviytymiseen liittyviä asioita. Vertaisen tiedosta puhuttaessa mainitaan usein termi kokemustieto tai kokemusasiatuntijuus. (esim. Nylund 2005, 204; Hyväri 2005, 214, 224; Kuuskoski 2003, 31–32.) Kokemustietoa syntyy, kun ihminen käsittelee kokemiaan elämäntapahtumia (Hyväri 2005, 224). Vertaisen kokemat kriisit ja vaikeudet auttavat häntä arvostamaan vertaistensa elämäntilanteiden yksilöllisyyttä. Koetut tapahtumat eivät siis anna kyvykkyyttä tukea ainoastaan juuri saman kokenutta. (Hokkanen 2003, 89–90). Kokemus voidaan tässä mielessä ymmärtää taitavuudeksi ja kyvykkyydeksi (Hyväri 2005, 224). Vertaisuudessa ammatillisen tiedon tilalla onkin Kääriäisen (2009c, 257) sanoin arkijärki ja auttamisen halu. Hyväri katsoo, että kokemustiedon korostamisen lisäksi tarvittaisiin uudenlaisia näkökulmia vertaissuhteiden tiedon

käsitteellistämiseksi. Tämä auttaisi vertaistuen kehittämisessä ja loisi uutta ymmärrystä vertaistuesta. (Hyväri 2005, 224.)

Kokemustiedon erityisyys verrattuna ammatilliseen tietoon on se, että se voi antaa asiakkaalle luottamusta siihen, että vaikeistakin asioista voi selviytyä (Mykkänen-Hänninen 2007, 27). Muiden vastaavat kokemukset ikään kuin pienentävät omia vaikeuksia ja auttavat osaltaan voimaantumisessa (Wilska-Seemer 2005, 263–264; kt. myös Munnukka ym. 2005, 247). Edelleen vertaisen tarjoama kokemustieto auttaa avun tarvisijaa huomaamaan, ettei hän ole tilanteensa kanssa yksin, eikä hänen ongelmansa ole ainutlaatuinen (Nylund 1999, 126; Munnukka ym. 2005, 245). Eileen Gambrell (1997, 585) esittää vertaistuen moninaiset edut vertaisryhmän jäsenille: vertaisuus tarjoaa tukea, tietoa, yhteisöllisyyden tunnetta ja selviytymiskeinoja.

Vertaistukea saavilla tuentarpeet vaihtelevat elämäntilanteen mukaan. Yhdistävänä tarpeena on tarve tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Muita tarpeita ovat muun muassa tarpeita elämänmuutokseen, saada henkistä tukea tai seuraa tai voittaa häpeän tunne. (Mikkonen 2009, 155–156.) Vertaiselta voidaan toivoa tukea arkipäivän asioihin ja eri valintoihin (Kiviniemi 2008, 81) sekä tietoa siitä, kuinka ongelmista voi selviytyä. Vertaistuen voidaan toivoa täydentävän riittämätöntä ammattilaistukea. (Romakkaniemi 2011, 161.)

Mikkonen käyttää vertaistukiryhmässä koetuista positiivisista vaikutuksista käsitettä eettiset resurssit. Näiksi hän mainitsee esimerkiksi mahdollisuuden tulla kuulluksi ja ymmärretyksi tai jakaa omia kokemuksiaan, kasvaneen turvallisuudentunteen ja rohkeuden olla erilainen, vähentyneen yksinäisyyden, saadun hyvän mielen ja masennuksen ehkäisemisen. (Mikkonen 2009, 156.) Swaminathan (1998, 15287) luettelee omaapuryhmien hyödyksi jäsenten keskinäisen hyväksynnän, tuen ja toveruuden. Tärkeäksi vertaistuksessa koetaan ”saatu ymmärrys, aktivointi ja rohkaisu”. Vertaistukea saaneet hyödyntävät vertaistensa kokemuksia ja tietoa elämässään ja voivat tehdä valintoja näiden pohjalta. (Kiviniemi 2008, 81.) Siihen, kuinka paljon yksilö hyötyy vertaisuudesta, voivat vaikuttaa kunkin yksilölliset piirteet: vertaisuudesta hyötymisessä auttavia piirteitä ovat ulospäin suuntautuneisuus, tunteiden purkaminen ja tiedon etsintä selviytymiskeinoina sekä halu kiinnittyä vertaistukiryhmäläisiin (Swaminathan 1998, 15288).

Vertaistoiminta voi olla yksilöiden välistä tai ryhmä- tai verkostomuotoista. Yksilöiden välinen vertaistuki voi olla spontaania: samankaltaisessa elämäntilanteessa olevien ihmisten kohtaaminen vaikkapa työpaikalla. Ryhmämuotoisessa vertaistuessa jaetaan kokemuksia vertaistukiryhmän jäsenten kesken. Vertaistukiverkostot ovat yhtäläillä useamman ihmisen muodostamia kokonaisuuksia, mutta ne eivät kokoonnu säännöllisesti vaan kunkin osallistujan omien mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi internetissä tai leikkipuistossa. (Nylund 2005, 203.) Mikkonen (2009, 46–50) nimeää vertaisuuden muodot tätä yksilöidymmin vakaavaan sairauteen sairastuneiden ensitiedoksi ja sopeutumisvalmennukseksi, tukihenkilötoiminnaksi sekä vertaistukiryhmiksi ja läheisten tukiryhmiksi. Näistä tukihenkilötoiminta on vertaistukea yksilöltä toiselle ja muut palvelut ovat ryhmämuotoista toimintaa. Mikkosen näkökulma on sairastuneen henkilön sairautensa saamassa vertaistuessa.

Vertaistukiryhmä on joukko saman kokeneita tai samankaltaisessa elämäntilanteessa olevia ihmisiä, joilla ryhmään kuulumisen motiivina on elämäkokemusten jakaminen, tuen ja tiedon saaminen sekä samankaltaisten kokemusten tuoma yhteenkuuluvuuden tunne. (Wilska-Seemer 2005, 256; Mykkänen-Hänninen 2007, 26; Nylund 1996, 194). Hyväri (2005, 215) puolestaan tarkastelee vertaistukiryhmää vastavuoroisten suhteiden kautta. Tarkoituksena on toimia muiden ryhmäläisten tukena käsittelemällä yhdessä kriisiytyneitä elämäntilanteita. Kun osallistujia on monta, myös näkökulmat keskustelun alla olevaan asiaan vaihtelevat keskenään (Munnukka ym. 2005, 242). Jane Ussher, Laura Kirsten, Phyllis Butow ja Mirjana Sandoval (2006, 2568) kuvaavat vertaistukiryhmiä vahvan yhteisöllisiksi ryhmiksi, jotka antavat mahdollisuuden jakaa tunteita ja kokemuksia sekä tunteen välitetyksi tulemisesta.

Vertaisryhmätoiminta on monimuotoista. Ryhmät voivat perustua kokemusten jakamiseen esimerkiksi pitkäaikaissairaudesta, riippuvuudesta, elämäkriisistä tai vanhemmuudesta. Vertaisryhmän teemana voi olla yhteinen sairaus tai elämäntilanne (kt. esim. Mikkonen 2009, Kiviniemi 2008). Nylund (1996, 198) on luokitellut suomalaiset vertaistukiryhmät kahdeksaan eri luokkaan ryhmän jäsenten intressien ja ongelmien perusteella: työttömien ja ylivelkaisten ryhmät, omais- ja läheisryhmät, psykososiaalisten sairauksien ryhmät, riippuvuusryhmät, perhe- ja ihmissuhderyhmät, somaattisten sairauksien ryhmät, naisryhmät ja kohtauspaikat. Tämän luokittelun mukaan Eroneuvo sijoittuu perhe- ja ihmissuhderyhmien osaksi. Eroneuvo ei ole ainoa vertaisuuteen perustuva ryhmämuotoinen erotuki. Eroneuvon lisäksi ryhmämuotoista erotukea voi Suomes-

sa saada Fisherin menetelmään perustuvissa eroseminaareissa ja miesten eroryhmissä (Stolbow 2014, Miessakit ry 2015b). Väestöliiton ylläpitämällä Perheaikaa-internetsivustolla vanhemmat voivat osallistua ammattilaisen ohjaamaan ryhmämuotoiseen chat-keskusteluun. Eeroon liittyviä aihealueita keskustelussa ovat eron abc ja ero lapsen kannalta. (Väestöliitto 2015.) Lapset on huomioitu monessa kaupungissa omin eroryhmin (YVPL 2015b).

Vertaistukiryhmät voivat olla kansalais-, järjestö- tai julkistaustaisia, ja niillä voi olla erilaisia suhteita ammattilaisiin. Ammattilainen voi toimia yhdyshenkilönä ryhmän ulkopuolelle, tiedottaa ryhmästä muille, kertoa ryhmälle keskusteltavasta aiheesta ammattilais tietoa tai olla ryhmän vetäjänä. (Nylund 1999, 117–120, 123.) Vertaistuki voidaan kuitenkin käsittää paitsi ammattilaiden rinnalla toimijaksi, myös tämän kilpailijaksi tai uhkaksi (Hyväri 2005, 214). Hokkanen (2014, 73) onkin huomannut, kuinka ammatillinen ja vertainen auttaminen käsitetään helposti toisilleen vastakkaisina auttamisen muotoina. Tällöin huomioidaan “auttamismuodon itseisarvo ja toisen auttamismuodon puutteet”. Myös Mikkonen (2009, 23) vertailee vertaisuutta ja ammattilaisuutta tästä näkökulmasta. Hänen mukaansa vertainen ymmärtää toisen tarpeita ja voi auttaa tilanteessa, jossa ammattilainen voi auttaa vain yhteisen kokemuksen kautta.

Vertaisryhmän jäsenet toivovat ryhmänvetäjäksi vertaista. Ammattilaisen pelätään olevan vetäjänä liian virallinen ja käyttävän vaikeasti ymmärrettävää viranomaiskieltä. (Mikkonen 2009, 174–175). Vertaistukea saava ei usko saavansa ammattilaiselta vastaavaa ymmärrystä, kuin vastaavan kokemuksen läpikäyneeltä (Nylund 1999, 126). Viranomaistaholla ei uskota olevan riittävästi resursseja vertaistukemiseen, mutta heiltä toivotaan kuitenkin toiminnan rahoitusta taustalla toimien. (Mikkonen 2009, 170–172.) Asiakkaat voivat myös huomauttaa, etteivät ammattilaispalvelut tavoita vastaavaa yhteisöllisyyttä kuin vertaisuus tavoittaa (Munnukka ym. 2005, 246). Ussherin ym. tutkimus poikkeaa tästä näkemyksestä. Heidän mukaansa ryhmän vetäjän taustalla ei ole merkitystä ja vetäjä on tärkeä henkilö riippumatta roolista ammattilaisena tai vertaisena. (Ussher ym. 2006, 2568.) Tässä kohden herää kysymys, onko asiakkaan kulttuuritaustalla tekemistä sen kanssa, kuinka vertaisuuden ja ammattilaisuuden suhteisiin suhtaudutaan.

Vertaisuus yhdistetään varsin usein voimaantumiseen. Käsitettä käyttävät vertaistuen yhteydessä esimerkiksi Munnukka ym. (2005) ja Kati Wilska-Seemer (2005). Munnuk-

ka ym. (2005, 246) kertovat vertaiskeskusteluiden osallistuneiden voimaantumisen olevan uusien näkökulmien, voiman ja selviytymisen tunteiden saamista ja omaehtoisen toiminnan vahvistumista. Ussher ym. (2006, 2527) liittävät vertaistukea saaneiden voimaantumiseen elämänhallinnan tunteen, yksinäisyyden vähenemisen, luottamuksen ongelmista selviytymiseen ja rohkeuden toimia ongelmiensa kanssa vaikkapa lääkärin kanssa asioidessa. Wilska-Seemer kuvaa voimaantumista yksilön sosiaalisesti tai henkiseksi kasvuksi yksilöstä itsestään lähtien. Kuitenkin hän liittää vertaistukiryhmän ja voimaantumisen yhteen. Hänen tutkimuksessaan vertaistukiryhmän aiheuttamaan voimaantumiseen liittyy muun muassa yhteenkuuluvuuden tunne, uudenlainen suhde omaan itseen, toiminta ryhmässä omien tavoitteiden saavuttamiseksi, saatu tieto ja uudet ystävät (Wilska-Seemer 2005, 257, 261).

Nylund kysyy, käsitteleekö tutkimus vain vertaistuen positiivisia puolia (Nylund 2005, 204). Välillä näin tuntuu olevankin, sillä kritiikin löytäminen vertaistutkimuksesta on hyötyjen löytämistä vaikeampaa. Kritiikitöntä vertaistukea kohtaan tutkimus ei kuitenkaan ole. Virtuaaliverkot saavat kritiikkiä hajanaisuutensa vuoksi. Suljettukaan ryhmä ei mahdollista toisten jäsenten aitoa tuntemusta. Saadun tiedon luottamuksellisuus kyseenalaistetaan myös. Nylund kysyy, missä on vertaisverkostossa saadun tiedon kertomisen raja: paljonko ja kenelle tietoa saa jakaa? Nylund pohtii myös vertaistuen eri muotoja käyttävän sitoutumista vertaistoimintaan. (Nylund 2005, 205.) Myös ammattiavun ja vertaistuen keskinäisestä suhteesta käydään keskustelua: karsitaanko ammattilaisapua vertaistuen vuoksi taloudellista säästöä tavoitellen (Hyväri 2005, 217)?

## **2.4 Eroneuvo palvelumuotona**

Eroneuvo yhdistää ammattilaisten ja vertaistukijoiden antaman tuen erityisesti eroavia ja juuri eronneita vanhempia ajatellen, mutta tilaisuuteen ovat tervetulleita myös eroa harkitsevat ja pidemmän aikaa sitten eronneet vanhemmat ja eronneiden tai eroa suunnittelevien läheiset (Hietanen & Lahtiharju 2009, 48, 52). Kertaluontoinen tilaisuus on siis käytännössä avoin kaikille tilaisuuden itselleen hyödylliseksi kokeville. Eroneuvo alkaa ammattilaisten alustuksella, jossa toivotetaan asiakkaat tervetulleeksi sekä kerrotaan erokriisistä, eroprosessista, erovanhemmuudesta sekä vanhempien yhteistyön merkityksestä lapselle. Tämän jälkeen koulutetut vertaistukijat keskustelevat asiakkaiden kanssa asiakkaiden toiveiden tai yhteisen teeman mukaan pienryhmissä ilman ammatti-



laisia. Vertaistukijan tehtävänä on ohjata keskustelua ja kertoa omista kokemuksistaan. Eroneuvon päätteeksi on yhteiskeskustelu, jossa vapaaehtoiset kertovat yleisellä tasolla pienryhmissä käydyistä keskusteluista. Eroneuvon kuuluu vetäjän palveluohjaus muihin eropalveluihin. Asiakkaat saavat esitteitä palveluista sekä Neuvo-projektissa työstehty Vanhemman oppaan. Asiakkaiden poistuttua vetäjät ja vapaaehtoiset pitävät yhdessä purkukeskustelun, jossa käsitellään yhdessä Eroneuvon kulkua ja sen herättämistä tunteita. (Hietanen & Lahtiharju 2009, 51–52.)

Jokaisesta tilaisuudesta kerätään asiakaspalaute käyttäjäkokemusta ja tavoitteiden toteutumista silmällä pitäen. Palautetta käytetään muun muassa vetäjien koulutuksessa ja Eroneuvon kehittämisessä. Palaute on valtakunnallinen, mikä auttaa Eroneuvon seuraamaan toiminnan laatua ja yhdenmukaisuutta eri paikkakuntien kesken. (Hietanen 2014.) Kertaluontoisuus on ainutlaatuinen palvelumuoto sekä vertaistuessa että eroauttamisessa. Toki esimerkiksi lapsen tapaamisista ja eläuksesta sopiminen lastenvalvojan luona voi jäädä yhteen käyntiin, mutta lastenvalvojen palveluiden ja Eroneuvon tavoitteet ja tarkoitus eivät ole yhteneväiset. Toinen Eroneuvon erityispiirre vertaistukemisessa on koulutettujen vertaistukijoiden ja ammattilaisten yhteistyö. Pääsääntöisesti vertaistukiryhmien vertaisuus syntyy asiakkaiden keskinäisestä yhteisöllisyydestä. Uudellinen toimintamalli sekä vertais- että eroauttamisessa tekee Eroneuvosta mielenkiintoisen tutkimuskohteen.

Eroneuvon kehittämisajatuksen taustalla on Lastensuojelun keskusliiton vuosittaisen vaihteen kokeiluluontoinen internetin Kysykää lastensuojelusta -palsta. Palstalla sai esittää lapsiin, vanhemmuuteen, perheeseen ja lastensuojeluun liittyviä kysymyksiä asiantuntijoille. Monet kysymykset liittyivät erovanhemmuuteen ja lapsiperheen eroon. Usein kysymyksen taustalla oli eronneiden vanhempien huonot keskinäiset välit ja pettymykset viranomaisten toimintaan. (Koiso-Kanttila 2009, 24–25; Kokko 2009, 109.) Tarpeeseen vastaavaa palvelua ryhdyttiin kehittämään hanketyönä Neuvo-projektissa, joka sai rahoituksen Raha-automaattiyhdistykseltä. Neuvo-projektin lähtökohta oli lapsen huomioiminen ja tätä kautta hänen hyvinvointinsa ja kasvunsa turvaaminen vanhempien erotessa (Koiso-Kanttila 2009, 27). Tämä näkyy vahvasti Neuvo-projektin ideologiassa. Koiso-Kanttila kertoo projektin arvomaailmaksi lapsen edun ensisijaisuuden, vahvan vanhemmuuden lapsen parhaana turvana ja lapsen tarpeen molempiin vanhempiinsa. Lisäksi arvomaailmassa painottuu vertaisuus ja palveluiden luonne: eronneet tukevat toisiaan; tuesta hyötyvät kaikki eron osapuolet, myös lapset; tukea annetaan

varhaisessa vaiheessa ja palvelut ovat helposti saavutettavia. (Koiso-Kanttila 2009, 38–44.) Näin kehittämishankkeessa on erovanhemmuuden tukemisen lisäksi ollut tärkeänä johdattavana tekijänä vapaaehtoistyön mahdollisuuksien kehittäminen ja vertaisauttamisen hyödyntäminen eroauttamisessa (Hietanen & Lahtiharju 2009, 48).

Neuvo-projektin tavoitteina olivat järjestöjen, kuntien ja muiden palveluntuottajien yhteistoiminnan edistäminen eropalveluja tuottaessa ja yhteen sovittaessa sekä tiedon lisääminen siitä, kuinka perheen hajoaminen ja vanhempien ero vaikuttavat lapseen. (Koiso-Kanttila 2009, 35–36; Kääriäinen 2009b, 138.) Keskeisenä konkreettisena kehittämisen tavoitteena on ollut luoda ryhmämuotoista vertaistukea tukemaan eron jälkeistä vanhemmuutta (Hietanen & Lahtiharju 2009, 54; Mykkänen-Hänninen 2009, 61; Kääriäinen 2009b, 137). Kehitystyötä on tehnyt seitsemän hengen ohjausryhmä (Koiso-Kanttila 2009, 31). Projektityötä on tehty ideariihissä yhdessä keskustellen ja pohjalla on eri lähteistä kerättyä tutkimustietoa (Koiso-Kanttila 2009, 32; Hietanen 2014). Kehitteillä olevien palveluiden asiakaspalaute on ollut tärkeä kehittämisen apu (Kääriäinen 2009b, 135). Neuvo-projektin kehittämistyössä on ollut mukana myös Kuopion yliopiston tutkija Kääriäinen. Hän on kerännyt tietoa asiakkaiden palvelukokonaisuudesta, eri toimijatahojen yhteistyöstä ja kehitettävien palveluiden kriittisistä tekijöistä. (Kääriäinen 2009b, 130.)

Eroneuvo sai projektissa oman kehittämistyöryhmänsä, jossa kehittäjinä oli Neuvon työntekijöiden lisäksi työntekijöitä Helsingin kaupungin perheoikeudellisten asioiden yksiköstä ja perheneuvolasta sekä Helsingin seurakuntayhtymän perheneuvonnasta. Ryhmä loi toimintaidean Eroneuvosta loppuvuonna 2005. Tämän jälkeen kehitettyä toimintamallia testattiin helmikuusta 2006 kesäkuuhun 2007 järjestämällä puolentoista vuoden aikana yhteensä 29 Eroneuvo-tilaisuutta. (Hietanen & Lahtiharju 2009, 48–49.) Projektin aikana pidetyt ensimmäiset Eroneuvot ovat muokanneet tilaisuuksien kulkua vähäisissä määrin nykyiseen muotoonsa (Hietanen 2014). Tällä hetkellä Eroneuvoja pidetään 24 paikkakunnalla (Ensi- ja Turvakotien liitto 2015a).

Eroneuvon tavoitteet ovat syntyneet Neuvo-projektin lähtökohtien, yhteistyövanhemmuuden ja vertaistuen tarjoamisen, myötä. Eroneuvon tavoitteina on lapsen menetysten minimoiminen – mahdollisuus säilyttää ehjä suhde molempiin vanhempiinsa ja tätä myöten vanhempien tukeminen yhteistyöhön eron jälkeen ja ymmärtämään toista vanhempaa eron toisena osapuolena sekä vertaistuen tarjoaminen erotilanteessa (Hietanen

2014). Eroneuvosta on pyritty tekemään matalan kynnyksen palvelu. Asiakkaan kynnystä saapua tilaisuuteen helpotetaan ennakoilmoittautumisen puuttumisella, kertaluontoisuudella ja maksuttomuudella. Tilaisuuksia myös järjestetään säännöllisin väliajoin eri kaupungeissa. Ilmoittautumisvelvoitteen puuttumisella tilaisuuteen tulo on pyritty tekemään helpoksi ja sen ajatellaan korostavan tilaisuuden anonymiteettiä. Ajoittain ilmoittautumisvelvollisuutta on harkittu, koska tämän on arveltu kasvattava kävijämääriä. Anonymiteetin säilyttäminen on kuitenkin tuntunut niin tärkeältä, että asiasta on luovuttu. (Kokko 2009, 115–116.)

Kertaluontoisista tai matalan kynnyksen palveluista on yllättävän vaikea löytää tutkimustietoa. Onko Eroneuvo palveluna niin poikkeuksellisen ainutlaatuinen, ettei kertaluontoisesta avusta tai matalasta kynnyksestä ole tutkimusta? Eroneuvoa ei palveluna ole Neuvo-projektin päätyttyä tutkittu. Kohtuullisen lähelle Eroneuvon ideologiaa sijoittuu mini-interventio, jota käytetään terveydenhuollon päihdetyössä asiakkaille, joiden alkoholinkäytössä havaitaan ongelmakäytön riskejä. Erona mini-interventiolla ja Eroneuvolla on se, että mini-interventio selkeästi kohdennetaan riskiryhmälle, eikä asiakaskunnan niin sanotusti anneta valita itse itseään. Mini-interventio ei myöskään ole välttämättä kertaluontoinen, vaan tapaamisia on yhdestä neljään tilanteen mukaan. (Työterveyslaitos 2015.) Yhteistä palveluissa on haaste motivoida asiakasta, joka ei välttämättä ajattele toimintatapansa kaipaavan muutosta (Aalto 2001, 26).

Eroneuvossa sekä vetäjät eli ammattilaiset että vapaaehtoiset vertaistukijat saavat koulutuksen ryhmässä toimimiseen (Kääriäinen 2009, 140). Eroneuvon vetäjille tarkoitettuun Ensi- ja turvakotien liiton Neuvokeskuksen Eroneuvo-menetelmäkoulutukseen voi osallistua sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, jotka työssään kohtaavat eronneita. Vetäjät työskentelevät esimerkiksi lastenvalvojina tai Ensi- ja turvakodin, perheneuvolan, sovittelutoimiston tai päivähoiton työntekijöinä. (Hietanen & Lahtiharju 2009, 58.) Koulutettujen vertaistukijoiden käyttäminen vertaistukiryhmässä ei ole tyypillisintä vertaistukiryhmätoimintaa, vaan uudenlainen tuen muoto (Kääriäinen 2009b, 151). Vapaaehtoiset vertaistukijat valitaan koulutukseen haastatteleamalla heidät yksilöllisesti. Edellytyksenä vapaaehtoisena vertaistukijana toimimiselle on kohtuullisen tasapainoinen elämäntilanne, pyrkimys yhteistyövanhemmuuteen omassa elämässä sekä kyky kuunnella asiakasta, kertoa omasta erosta ja kunnioittaa muiden erilaisia ratkaisuja ja kokemuksia. Tarkoitus ei ole ottaa kantaa asiakkaiden tilanteeseen vaan olla puolueeton kanssakokija. Vapaa-

ehtoiskoulutus kestää 20 tuntia ja sen aikana käsitellään muun muassa yhteistyövanhemmuutta ja erokokemusten erilaisuutta (Hietanen & Lahtiharju 2009, 55-56).

Eroneuvon lisäksi Neuvo-projektissa kehitettiin Vanhemman neuvo -toiminta, joka vastaa erovanhemmuuden tukemiseen Eroneuvoa pidempänä, kahdeksan kertaa kokoontuvana vertaistukiryhmänä. Näissä ryhmissä vetäjänä on alan ammattilainen. Vertaisuus syntyy asiakkaiden kesken, koulutettua vertaista Vanhemman neuvossa ei ole. (Mykkänen-Hänninen 2009, 61.) Eroneuvon ja Vanhemman neuvon lisäksi neuvoperheeseen kuuluu Neuvokahvila, joka kokoontuu Helsingissä, Oulussa, Kokkolassa, Kauhajoella ja Lappeenrannassa. Neuvokahvilaa pitävät vapaaehtoiset vertaistukijat ja toiminta perustuu vapaamuotoiseen keskusteluun. (Ensi- ja turvakotien liitto 2015b.) Eroneuvoihin sisältyy kehittäjien ja ammattilaisten toive palveluketjusta: asiakas osallistuisi paitsi Eroneuvoon, myös Vanhemman neuvoon, mahdollisesti Neuvokahvilaan ja toimisi aikanaan vapaaehtoisena vertaisena (Hietanen 2014).

### 3 Tutkimuksen toteutus

#### 3.1 Tutkimuksen tehtävä, tavoite ja tutkimusmetodi

Eroneuvon vetäjät tapaavat harvoin Eroneuvon asiakkaita tilaisuuden jälkeen, mistä johtuen palveluntarjoajat eivät tiedä, mitä asiakkaille tapahtuu Eroneuvon jälkeen. Pitkän tähtäimen tietoa siitä, kuinka asiakas on kokenut Eroneuvon konseptina ja mitä Eroneuvo on asiakkaalle antanut, ei ole. Pro gradu -työni vastaa tähän tiedon puutteeseen. Kun ryhdyin valmistelemaan pro gradu -työtäni keräämällä alustavia suostumuksia haastatteluihin, tarkoitukseni oli tutkia Eroneuvon vaikutusta haastateltavieni erosta toipumiseen ja yhteistyövanhemmuuden muotoutumiseen. Työni edetessä ymmärsin kysymyksen hankaluuden. Ongelmista toipuminen ja ihmisten välinen yhteistyö ovat niin monisyisiä asioita, ettei ihminen usein itsekään tiedä, mikä asia on vaikuttanut mihiin ja missä määrin. Työn edetessä tutkimukseni päätyi tarkastelemaan Eroneuvon antia, tavoitteiden toteutumista ja asiakkaiden tapaa hahmottaa Eroneuvo:

*Millainen on Eroneuvon anti asiakkaalle?*

*Toteutuvatko Eroneuvon tavoitteet?*

*Kuinka Eroneuvon asiakkaat hahmottavat Eroneuvo-tilaisuuden?*

Kysymysteni avulla voin selvittää, millainen merkitys Eroneuvolla on asiakkailleen ollut. Kokemus Eroneuvosta ja sen annista auttavat hahmottamaan Eroneuvoa asiakasnäkökulmasta, jota palvelusta ei ole lukuun ottamatta välittömästi tilaisuudesta kerättyä asiakaspalautetta. Kun Eroneuvo asiakaskokemuksena ja Eroneuvon anti tunnetaan, on mahdollista tarkastella Eroneuville asetettujen tavoitteiden toteutumista ja kehittää palvelua edelleen. Onnistuessaan tavoitteissaan Eroneuvo antaa eronneiden vanhempien kanssa työskenteleville välineen kohdata ja tukea eronneita ja heidän vanhemmuuttaan kohtuullisin resurssein.

Käytän tutkimuksessani straussilaista grounded teoriaa (kt. Strauss & Corbin 1991). Olen valinnut suuntauksen, koska se mahdollistaa aineisto- ja teorialähtöisen tutkimuksen yhdistämisen. Eroneuvon tavoitteet ja tuttuus minulle eivät voi olla vaikuttamatta tutkimukseen. Palvelun sisältämät tavoitteet yhteistyövanhemmuuteen ohjaamisessa ja vertaistuen tarjonnassa sisältävät jo itsessään teorialähtöistä ajattelua ja vaikuttavat myös tutkimukseeni ja haastatteluteemoihini. Lisäksi oma kokemukseni vapaaehtoisena

vertaistukijana Eroneuvossa antaa minulle esioletuksen siitä, että juuri vertaistuki vastaa parhaiten Eroneuvoon osallistuvien vanhempien tarpeisiin. Tokikin ymmärrän, että minun on oltava avoin sille mahdollisuudelle, ettei vertaistuki olekaan ”se juttu” Eroneuvossa. Eroneuvokokemukseni lisäksi minulla on aikaisemmin omaksuttua tietämystä aiheeseeni liittyvästä tutkimuksesta. En siis voi sanoa olevani millään tavoin puhdas pöytä aiheelleni. Lisäksi haluan tavalla tai toisella hyödyntää aikaisempaa tutkimusta työssäni.

Leinosen mukaan GT sopii käytettäväksi, mikäli tutkitaan ”uusissa tilanteissa tapahtuvaa toimintaa” tai asioita, joissa ”on suuri määrä ennalta arvaamattomia tekijöitä”. Lisäksi GT on hänen mukaansa hyvä metodi tutkittaessa asioita, joista on vain vähän aikaisempaa tutkimusta tai aikaisemman tutkimuksen rinnalle halutaan uusi näkökulma. (Leinonen 2012, 24.) Kathy Charmazin (2008, 461) mukaan grounded teoria tarjoaa tuoreita näkemyksiä aineiston keräämiseen ja käsittelyyn. Grounded teoria voi myös auttaa luomaan käsitteistöä sellaisille alueille, joille se on yhä muotoutumatta (Kuusisto 2010, 105). Sinänsä hupaisa ominaisuus tutkimusmenetelmälle, jonka suomenkielinen nimitys on yhä muotoutumatta! Marja Martikainen ja Liisa Haverinen (2004, 134) tarkentavat vielä Leinosen ja Charmazin kuvauksia ja kertovat grounded teorian olevan tarkoitettu tutkimukseen, joka tarkastelee ”ihmisten välisen ja sosiaalisen toiminnan ja vuorovaikutustilanteiden tutkimukseen. Se soveltuu myös näihin liittyvien yksilöllisten kokemusten ja merkitysten sekä merkitysrakenteiden kuvaamiseen”.

Pro gradu -työhöni grounded teoria sopii, koska aihe on useammaltakin kannalta ajatellen ennalta tutkimaton. Toki aihetta sivuavaa tutkimusta on saatavilla. Tutkimukseni taustatekijänä oleva ero sekä eron jälkeinen vanhemmuus eivät ole tutkimuskenttänä uutta aluetta (esim. Hemminki 2010, Hokkanen 2005, Kiiski 2011). Myös vertaistukea on tutkittu aikaisemmin eri näkökulmista (esim. Mikkonen 2009, Kotovirta 2009). Eroneuvo on kuitenkin palveluna uudenlainen. Kertaluontoinen ammattilais- ja vertaistuen yhdistävä palvelu eronneille ja eroa vasta suunnitteleville sekä näiden omaisille on ajatustavaltaan poikkeava. Oman lisänsä Eroneuvon ainutlaatuisuuteen vertaistukea tarjoavana eropalveluna tuo palveluun sisältyvä ajatus herätellä tilaisuuksissa käyviä lasten vanhempia yhteistyövanhemmuuteen myös eron jälkeen. Eroneuvo itsessään on palveluna tuore, eikä sitä ole juuri tutkittu. Esimerkiksi tavoitteiden toteutumista asiakkaiden elämässä tunneta. Näin tutkimusaiheen aikaisempi kartoittamattomuus toteutuu. Lisäksi

aiheeni liittyy Martikaisen ja Haverisen kuvaamaan ihmisten väliseen vuorovaikutukseen ja näiden kokemukseen ja merkitykseen yksilölle.

Martikainen ja Haverinen (2004, 136–137) ovat koonneet grounded teoriaa käsittelevästä kirjallisuudesta seitsemän seikkaa, joiden tulisi toteutua, jotta tutkimus täyttäisi grounded teorian ehdot:

1. Tutkimuskohteena ovat yksilölliset kokemukset ja merkitysrakenteet tai sosiaalinen prosessi
2. Tutkimuksen tavoitteena on teorian luominen
3. Aineisto on kerätty teoreettisen otannan periaatteiden mukaisesti
4. Aineiston analysointi on toteutettu jatkuvan vertailun menetelmää käyttäen. Mikäli tutkimuksessa on nojaututtu Straussin ja Corbinin koulukuntaan, aineiston analysointi on tapahtunut avoimen, aksiaalisen ja selektiivisen koodauksen avulla.
5. Analyysin tuloksena määritellään ydinkategoria.
6. Aineiston analysoinnin jälkeen on laadittu substantiaaliset teoriat.
7. Tutkimuksessa on kehitetty formaali teoria.

Martikainen ja Haverinen (2004, 137–142) tarkastelevat neljää suomalaista grounded teoriaan tukeutuvaa väitöstutkimusta pitäen silmällä näiden seitsemän ehdon toteutumista (Patrikainen 1997; Siitonen 1999; Aaltonen 2003; Lattu 2003). Yksikään neljästä tutkimuksesta ei täytä kaikkia seitsemää ehtoa. Moni tutkija käyttääkin grounded teoriaa joustavasti, eivätkä tutkijat ole aina tehneet puhtaan induktiivista tutkimusta. Esimerkiksi Kuusisto (2010, 105) ja Lindqvist (2009, 101) myöntävät, ettei heidän suhteensa tutkittavaan aiheeseen ole niin avoin, kuin puhdas grounded teoria metodina olettaisi – tosin Lindqvist (2009, 88) huomauttaa puhtaimmankin GT:n analyysin olevan deduktiivisempi, kuin yleisesti oletetaan, ja metodin olevan näin hänen mielestään väärinymmärretty.

Kuinka puhtaasti oma tutkimukseni noudattaa grounded teorian periaatteita? Kuten Martikaisen ja Haverisen (2004) tarkkailemat väitöstutkimukset, myöskään oma tutkimukseni ei täytä jokaista heidän esittämäänsä GT-tutkimuksen ehtoa. Aineiston keruussa olen oikaissut grounded teorian periaatteista. Olen tehnyt asiakkaiden haastattelut Pohjois-Suomessa tekemättä haastatteluiden välissä avointa koodausta. Asiakkaiden haastatteluihin avoin koodaus vaikutti vasta Etelä-Suomessa haastatteluja tehdessäni.

Kuitenkin haastatteluita tehdessä syntynyt esiyymmärrys aineiston teemoista on vaikuttanut seuraaviin haastatteluihin, mikä on tavoitteena aineiston keruun ja sen analysoinnin vuorottelussa.

Mikä on tämä teoria, joka tutkimuksessa on luotava? Kuusisto (2010, 105) avaa asiaa kertoessaan GT:n analyysin ja siten koko metodin tavoitteista: ”Tavoitteena on kehittää integroitu käsitteellinen kokonaisuus, joka tarjoaa teoreettisen selityksen tutkimuksen kohteena olevasta sosiaalisesta ilmiöalueesta.” Grounded teoriassa erotetaan toisistaan kaksi teorian tasoa: substantiaallinen ja formaali teoria. Substantiaallinen teoria tarkoittaa aineistokohtaista teoriaa, joka siis keskittyy kerättyyn aineistoon. Formaali teoria on substantiaalista teoriaa laajempi. Siinä aineiston lisäksi tarkastelun kohteena on eri foorumit kuten kerätty aineisto yhdistettynä aikaisempaan tutkimukseen. (Koskela 2007, 98; kt. Siitonen 1999.) Martikaisen ja Haverisen (2004, 136–137) näkemyksen mukaan grounded teoria on täydellinen vasta formaalin teorian myötä. Siitonen (1999, 80–81) kuitenkin esittää, että grounded teoriaa käyttäessä analyysin lopputuloksena voi olla joko substantiaallinen tai formaali teoria tai näiden yhdistelmä. Tässä työssä en ole pyrkinyt formaaliin teoriaan, vaikka kunnianhimoisimpina hetkinä sitä suunnittelinkin. Ymmärsin kuitenkin, että formaali teoria vaatisi pro gradu -työtä ajatellen liian paljon työtunteja ja vaivannäköä.

### **3.2 Aineiston hankinta ja analyysi**

Grounded teoria syntyi 1960-luvulla hyödyntämään sosiologista tutkimusta. Barney G. Glaserin ja Anselm L. Straussin kehittämä metodi oli alkujaan protesti tutkimusperinteelle, joka pyrki nojaamaan aikaisempaan tutkimukseen ja teoriaan. Tämän sijaan GT:a käyttäessä luodaan uusi teoria, joka pohjaa tutkijan keräämään empiiriseen aineistoon. (Glaser & Strauss 1967, 1–6; Charmaz 2008, 462.) Grounded teoriaan sopii monen tyyppinen aineisto, esimerkiksi haastattelut tai etnografiset kenttämuistiinpanot. Usein GT-tutkimuksessa yhdistetään useammanlaista tutkimusaineistoa. Tutkimuksen aihe ja lähestymistapa vaikuttavat siihen, millaista aineistoa tutkimusta varten kannattaa kerätä. (Charmaz 2006, 3, 14.) Charmazin (2001, 678) mukaan haastatteluaineisto sopii GT-tutkimukseen, jossa tavoitellaan yksilön kokemusta jostakin asiasta.

Eroneuvon asiakkaiden käsitys Eroneuvosta ja heidän kokemansa anti on luonnollista selvittää Eroneuvon asiakkaiden itsensä kertomana. Annin selvittämisessä auttaa tutki-



muksen aikaperspektiivi: haastattelut on tehty, kun Eroneuvosta on ehtinyt kulua jo vähintään useampi kuukausi. Tämä auttaa huomaamaan asiakkaiden tilanteen muutokseen ja arvioimaan muutokseen johtaneita syitä. Käytän pro gradu -työssäni teemahaastattelua. Tähän vaikutti yhtäältä monen haastatteluun suostuneen toive siitä, että haastattelu kestäisi suhteellisen lyhyen aikaa. Toisaalta koin teemojen käyttämisen helpottavan haastattelutilannetta itseni kannalta: haastattelu ei olisi liian tarkkaan rajattu, mutta mahdollistaisi kuitenkin keskustelun ohjaamisen haastattelutilanteessa. Teemahaastattelun valintaa tuki myös moni Sirkka Hirsjärven ja Helena Hurmen (2000, 35) mainitsema haastattelua puoltava seikka: tutkin vähän kartoitettua aihetta, joka on arkaluontoinen ja jonka vastaukset voivat olla monitahoisia.

Teemat haastatteluun voi johtaa tutkimalla aikaisempaa tutkimuskirjallisuutta ja teorioita sekä käyttämällä intuitiotaan siitä, mitkä asiat olisi hyvä ottaa esille. Haastattelijan tehtävänä on varmistaa, että kaikki teema-alueet tulevat huomioiduksi haastattelussa. Huomionarvoinen seikka toki on, että teema-alueet korostuvat eri tavoin eri haastattelussa. (Eskola & Vastamäki 2007, 27, 34, 37.) Koska tarkoitukseni on selvittää asiakkaiden näkemystä Eroneuvosta ja heidän kokemaansa antia haastatteluideni teemoina ovat haastateltavan tilanne Eroneuvon osallistuessa ja nykyhetkessä sekä nykytilanteeseen johtaneet seikat yleisesti ja Eroneuvon osallistumisen kannalta. Lisäksi teemoina ovat olleet tokikin Eroneuvon anti sekä muun muassa ammattilaisuus ja vertaisuus sekä niiden yhteistyö Eroneuvossa, sukupuoli ja Eroneuvon kertaluontoisuus.

Koska olen rajannut työni eron kokeneisiin vanhempiin, en haastatellut Eroneuvon osallistuneita eronneiden omaisia tai lapsettomia eronneita. Rajauksen taustalla on Eroneuvon ensisijainen tarkoitus tukea erovanhemmuutta ja kannustaa lasten vanhempia yhteistyövanhemmuuteen eron jälkeen. En kuitenkaan ole tehnyt eroa siinä, ovatko eronneet eläneet avo- vai avioliitossa, koska avo- ja avioparien perhe-elämä ja eroon liittyvät tuntemukset eivät juuri eroa toisistaan. Yhtä lailla Eroneuvon ovat tervetulleita niin avio- kuin avoeronneetkin asiakkaat. Tutkimustani varten olen haastatellut yhdeksän Eroneuvon osallistunutta asiakasta. Haastateltavia valitessa ainoa kriteerini on Eroneuvon osallistumiseni lisäksi ollut haastateltavan vanhemmuus. En siis ole kiinnittänyt huomiota esimerkiksi siihen, montako lasta asiakkaalla on ollut, asiakkaan ikään tai siihen, onko asiakas eronnut vai päättänyt pysyä yhdessä puolisonsa kanssa. Olen kerännyt alustavia haastattelusuostumuksia huhtikuusta 2012 vuoden 2014 syksyyn. Alustavia suostumuksia sain yhteensä 12. Näistä yhteentoista sain yhteyden ja yhdeksän

suostui haastatteluun. Asiakkaiden lisäksi olen haastatellut Eroneuvoa Neuvoprojektissa kehittämässä ollutta, vapaaehtois- ja vertaistoiminnan koordinaattori Päivi Hietasta. Hän työskentelee Ensi- ja turvakotien liiton Neuvokeskuksessa Eroneuvon menetelmä- ja vertaistukikouluttajana ja Eroneuvojen vetäjänä. Päivi Hietasen haastattelu on työssäni yhtenä lähteenä. Olen myös haastatellut Eroneuvon työntekijöitä Pohjois-Suomessa. Nämä haastattelut ovat olleet minulle tukena työtä tehdessäni.

Kaikki informanttini olivat eronneet puolisoistaan joko jo ennen Eroneuvon osallistumistaan tai osallistumisensa jälkeen. Heistä jokaisella oli haastatteluhetkellä alaikäisiä lapsia, joista ainakin osa asui yhä jommankumman vanhempansa luona. Haastateltavistani on sekä lähi- että etävanhempia. Informanttien erokokemukset poikkeavat toisistaan paljon. Suurin osa on osallistunut Eroneuvon eroprosessinsa varhaisessa vaiheessa eron ollessa pian edessä tai juuri takana. Erosta saattoi kuitenkin olla aikaa myös useampi vuosi. Pro gradu -työssäni olen halunnut pitää näkökulman Eroneuvossa, joten en käsittele haastattemieni asiakkaiden erokokemuksia. Tämä valinta liittyy myös asiakkaiden yksityisyyden suojeluun. Eroneuvon asiakaskunta on verrattain pieni ja erokokemuksen liian tarkka käsittely voisi vaarantaa haastateltavan anonymiteetin.

Grounded teoriassa aineisto analysoidaan koodaamalla se useassa eri vaiheessa, strausilaisessa analyysissä näitä on kolme. Prosessin aikana aineisto käsitteellistetään ja käsitteitä ja näiden välisiä suhteita analysoidaan. Lopputuloksena on tarkoitus löytää ydinkategoria, joka mahdollistaa uuden teorian syntymisen. (Leinonen 2012, 115–116; Koskela 2007, 96–97; Strauss & Corbin 1991, 57.) Avoimessa koodauksessa aineistosta etsitään aineistoa kuvaavia käsitteitä tekemällä aineistolle kysymyksiä ja etsimällä siitä samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Nämä käsitteet niputetaan yhteen alakategorioiksi samankaltaisuutensa perusteella. (Strauss & Corbin 1991, 61–63; Leinonen 2012, 117.) Aksiaalisessa koodauksessa työstetään muodostettuja alakategorioita. Ne muotoillaan uudelleen keskittyen alakategorian ja sen yksittäisten kategorioiden suhteisiin. Selektiivisessä koodauksessa syntyneet kategoriat yhdistetään yhdeksi tai useammaksi ydinkategoriaksi ja muodostetaan teoria. (Leinonen 2012, 118, 121.) Teoria kirjoitetaan ydinkategorian ja muiden kategorioiden suhteiden selvityä. (Leinonen 2012, 121–122.)

Analyysini intensiivisin työstämisvaihe vei kolme kuukautta. Tänä aikana järjestin lukuisat käsitteeni ala- ja yläkategorioiksi ja löysin ydinkategorian. Tämä vaati useita hahmotelmia eri kategorioista ja niiden suhteista. Näitä hahmottelin paitsi varsinaisina

työtunteina, myös pikaisina hahmotelmina kotitöiden ohessa, töissä tai jopa yöllä unen jostain syytä keskeydyttyä. Pro gradu -työn sivutuotteena minulla onkin iso pino ruutupaperille, kirjekuoriin ja tulosteiden kääntöpuolelle piirrettyjä hahmotelmia ja ideoita kategorioiden suhteesta toisiinsa. Aikaa vievin analyysivaihe työssäni oli avoin koodaus, jonka aikana kävin jokaisen haastattelun läpi ja merkitsin litterointeihin ehdotukset käsitteistä. Syntyneet ehdotukset jaoin karkeisiin ryhmiin yhtäläisyyksien mukaan. Aksiaalisessa koodauksessa muokkasin tekemiäni ryhmiä. Apuna käytin muistiinpanoja ja miellekarttoja, joilla hahmottelin käsitteiden suhteita toisiinsa. Selektiivinen koodaus tapahtui rinnan aksiaalisen koodauksen kanssa. Järjestin kategorioita yhdeksi kokonaisuudeksi jo varhaisessa vaiheessa analyysiäni, joskin ensimmäiset hahmotelmat näyttivät kovin erilaisilta kuin lopullinen mallini. Ydinkategorian ja Eroneuvon mallin syntyä palasin vielä syntyneisiin kategorioihin, joita muokkasin, syvensin ja testasin. Ydinkategoria ei muuttunut synnyttyään kuin kirjoitusasun ja sanavalintojen kautta. Välillä ydinkategoria kuitenkin sai rinnalleen toisen ydinkategorian, jonka kuitenkin palautin pian osaksi alakategorioita.

### **3.3 Eettiset kysymykset**

Tutkimuksen tekemiseen liitetään poikkeuksetta hyvä tieteellinen käytäntö. Tutkimuseettinen neuvottelukunta on määritellyt yhdeksän keskeistä hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtaa, jotka liittyvät esimerkiksi tutkijan työskentelytapoihin ja tutkimuksen julkaisemiseen. Lähtökohdissa mainitaan esimerkiksi huolellisuuden noudattaminen, muiden tutkijoiden kunnioittaminen esimerkiksi lähdeviitteitä käyttäen, tutkimuslupien hakeminen ja rahoituslähteiden ilmoittaminen. Hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta huolehtimisen katsotaan olevan ennen kaikkea tutkijan itsensä, mutta myös muun tiedeyhteisön vastuulla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.) Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi (2013, 127) huomauttavat kuitenkin, ettei tieteen etiikka saa olla pelkkä tarkastuslista. Etikalla ei vielä takaa hyvän tutkimuksen syntymistä, mutta ollakseen hyvä, tutkimus vaatii tekijältään eettistä valvutuneisuutta koko työskentelyn ajan.

Sosiaalityön tutkimus puuttuu usein arkaluontoisiin asioihin. Tutkimus voi käsitellä ihmisten hyvin henkilökohtaisia, kipeitäkin asioita. Tutkimuksissa korostuvat elämänsa vaikeudet ja käännekohtat, jollainen myös oman tutkimukseni ero on. Tämä tuo tutkimukseen erityistä sensitiivisyyttä ja tutkijan onkin pohdittava tutkimukseensa liittyvää eettisyyttä erityisen tarkoin. (Pohjola 2003, 54, 57–58.) Eroneuvon asiakkaiden haastat-

telut ovat aiheeltaan hyvin henkilökohtaisia ja etiikka onkin merkittävässä osassa työtäni. Eroneuvon osallistuneiden määrä on jo palvelun tuoreuden vuoksi pieni. Pienestä joukosta suostumuksensa antaneiden haastateltavien yksityisyyttä onkin erityisesti suojeltava ja esimerkiksi turhia yksityiskohtia on vältettävä. (kt. Ruusuvuori & Tiittula 2005, 17–18.)

Pertti Alasuutari (2005, 18) huomauttaa, että ihmisiin liittyvät eettiset kysymykset ovat tutkimuksen vakavimpia eettisiä kysymyksiä: näissä epäonnistuminen voi olla vahingollista paitsi tutkimukseen osallistuville, myös tutkimuksen maineelle ja siten ehkä kaikille tuleville tutkimuksille. Tavallisimmillaan ihmisiin liittyvät tutkimuseettiset kysymykset koskevat tutkittavien tunnistettavuutta, johon voi vaikuttaa esimerkiksi salanimiä käyttämällä tai sekoittamalla haastateltujen ominaisuuksia. Yksittäisten tutkittavien liiallinen häivyttäminen kuitenkin voi vaikeuttaa tulkintojen pätevyuden arvioimista. (mt. 20.) Tässä tutkimuksessa olen häivyttänyt haastateltavien tunnistettavuutta vaihtamalla haastateltavieni nimet vuosien 1975–1979 suosituimpiin etunimiin. En paljasta, ketkä haastateltavistani ovat asioineet Pohjois- ja Etelä-Suomessa enkä sitä, missä suhteessa haastateltavia minulla näistä kaupungeista on. Jätän myös kertomatta sen, montako lasta haastateltavilla on: jokaisen kohdalla puhun lapsista huolimatta lasten todellisesta määrästä. Olen myös jossain määrin muokannut haastateltavien puhetta karsimalla tai sekoittamalla selkeimpiä murreilmauksia. Tämän lisäksi pidän näkökulman Eroneuvossa, en asiakkaan henkilökohtaisessa erokokemuksessa, vaikka jossain määrin kunkin haastateltavan kokemuksia tarkastelenkin. Varsinaista Eroneuvon asiakkaiden erokertomusta en kuitenkaan tee.

Olen toiminut Eroneuvon vapaaehtoisena vertaistukijana noin kahden vuoden ajan, vuoden 2014 kevääseen saakka. Osa haastateltavista tietää minun toimineen Eroneuvossa vapaaehtoisena vertaistukijana ja osalle haastatelluista olen ollut pienryhmää ohjaava vertaistukija. Tämä on voinut mutkistaa roolejamme haastattelijana ja haastateltavana. Vertaistukijan roolini Eroneuvossa on voinut saada asiakkaan arkailemaan suoran palautteen antamisessa, etenkin silloin, kun palautteen kohteena on vertaistukijoiden toiminta. Haastateltava voi esimerkiksi valita sanansa siten, että hänen vastauksensa on Pohjolan sanoja lainatakseni ”sosiaalisesti suotava”. (Pohjola 2003, 55.) Tutkimukseni lähtökohta on yhtäkaikki siinä, että saamani palaute on avointa ja rohkeaa.

## 4 Asiakkaiden sanoittama Eroneuvo

### 4.1 Eroneuvon reunaehdot asiakaskokemuksen tekijänä

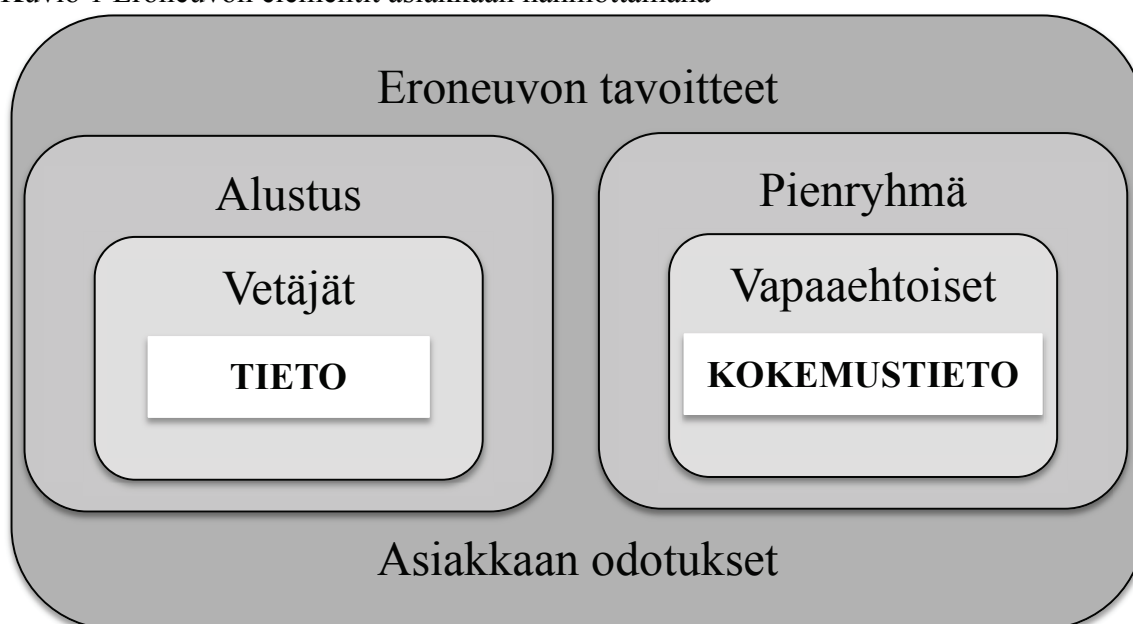
#### 4.1.1 Eroneuvon elementit

Asiakkaat sanoittavat haastatteluissa Eroneuvoa kahdella tapaa: yhtäältä puhutaan vapaaehtoisista, vetäjistä ja muista asiakkaista, toisaalta vapaaehtoisten vetämässä pienryhmässä käydystä keskustelusta ja ammattilaisten pitämästä alustuksesta. Näistä muodostuvat Eroneuvon elementit -kategorian alakategoriat:

ALUSTUS - VETÄJÄT - TIETO  
PIENRYHMÄ - VAPAAEHTOISET - KOKEMUSTIETO

Asiakkaiden itsensä käyttämät termit vaihtelevat. He puhuvat alustuksen lisäksi teoriaosuudesta ja pienryhmän ohella lyhyemmin ryhmistä. Vetäjiä puhutellaan ammattilaisina ja ammattityöntekijöinä, vapaaehtoisia paitsi vapaaehtoisina, myös vertaisina, tuutoreina, vetäjinä ja nevojina. Selkeyden vuoksi käytän tutkimuksessa nimityksiä, jotka ovat vakiintuneet Eroneuvon omaan käyttöön siitäkkin huolimatta, että Eroneuvon vetäjiä ei puhutellut vetäjinä yksikään haastateltavani. Kokonaisuutta voi tarkastella Eroneuvon elementit -kuvioista.

Kuvio 1 Eroneuvon elementit asiakkaan hahmottamana



Kuvio osoittaa asiakkaille merkityksellisimmät elementit Eroneuvossa, nämä ovat kuviossa laatikoiden sisällä. Taustalla olevat tekijät, asiakkaan odotukset ja Eroneuvon ta-

voitteet, taas vaikuttavat asiakkaiden saamaan kokemukseen. Asiakkaille ei kerrota Eroneuvon tavoitteista. Eroneuvon eri vetäjien ja vapaaehtoisten yksilölliset tiedot ja kokemukset vaikuttavat kuhunkin tilaisuuteen omalla tavallaan. Joskus paikalla on vapaaehtoinen, jonka kokemus on hyvin samankaltainen asiakkaan kanssa, joskus yhteisenä kokemuksena on pelkästään ero. Haastattelemani asiakkaat pitivät Eroneuvon rakennetta onnistuneena ja Eroneuvon elementtejä yhteensopivina ja toisiaan tukevina.

*Mielestäni se toimi tosi hyvin, että siinä oli sitä teoriapuolta jota käsiteltiin ja siellä oli näitä konkreettisia tarinoita ja sitten oli sitä keskustelua. Niin minun mielestäni se oli tosi hyvin suunniteltu. (Johanna)*

*Sillä lailla sai siitä ehkä enemmän irti, että oli tavallaan veteraaneja tämän oman asian suhteen ja olivat saaneet siihen sitten näiltä ammattilaisilta ensin tietoa ja taitoa ja sitten kun he kertoivat meille sen. (Mari)*

Johanna sanoittaa Eroneuvoa alustuksen (*teoriapuolta*) ja pienryhmän kautta (*konkreettisia tarinoita ja keskustelua*), Mari vetäjien (*ammattilaiset*) ja vapaaehtoisten (*veteraaneja*) kautta. Molempien puheessa elementit muodostavat Eroneuvon kokonaisuuden. Vetäjien pitämä alustus ja vapaaehtoisten pienryhmä linkittyvät yhteen toisiaan tukien. Mari mainitsee myös vapaaehtoisten saaman koulutuksen palvelun laatuun vaikuttavana elementtinä.

Alustuksesta asiakkaat korostavat annettua tietoa ja ammattilaisten tietämystä. Tieto muistetaan teemoittain, joskin osa asiakkaista sanoo tiedollisen osuuden ”menneen täysin ohi”.

*siinä oli yleistä erosta ja sitten vanhemmuudesta ja vanhemmuudesta eron jälkeen ja ... tai eron käsittelystä ja muuta. (Jani)*

M Miten ammattilaisten alustus, se teoria siinä?  
Mari *Ei jäänyt mieleen. (naurua)*

Alustuksen tai sen tematiikan muistavat parhaiten asiakkaat, joille se on ollut herättelävää tai ennestään tuttu. Jani on tutustunut erotematiikkaan jo ennen Eroneuvon tuloaan ja alustuksen tieto on hänelle tuttua. Hän nimeääkin teemoja, joita alustuksesta muistaa. Mari taas ei koe muistavansa tilaisuuden alustuksen tematiikkaa. Ilmeisesti alustuksessa ei ole tarjottu tietoa, joka olisi vaikuttanut häneen tai hänen arkeensa. Jos alustuksessa kerrottu on tuttua, on erokirjallisuuteen tai aiheeseen liittyvään tutkimustietoon pereh-

tyminen ollut haastateltavalle osa eroprosessia. Alustuksen tuttuus ei kuitenkaan tunnu huonolta asialta.

*No ehkä sellaisena muistutuksena, aina se on hyvä muistuttaa. Ja sitten siinä vaiheessa, kun alkaa niitä sammakoita tulemaan suusta, niin ni ne sanat, jota siellä puhuttiin, niin kyllähän ne muistuttaa, jarruttaa varmaan osittain. (Hanna)*

Lasten näkökulma erossa on Eroneuvon asiakkaille tärkeä asia ja Hanna toteaaakin sen olevan muistutuksen arvoinen. Muistutuksella voi myös Hannan mukaan olla painoarvoa omassa toiminnassa. Kuitenkin erotietouden mukana olo voidaan myös kyseenalaistaa:

*No siinäähän käytiin läpi, että siellä oli juuri se, että miten vanhempien pitäisi käyttäytyä erossa lasten kanssa. Hyviä juttuja, -- sanoisin, että tuollainen Eroneuvo-asia, niin sen pitäisi olla silloin kun se eropäätös on tehty ja se kypsytelty. -- Kun tilanne on rauhoittunut niin vasta sen jälkeen. Siihen asti ei saisi olla minkäänlaista ohjausta tuosta suunnasta, muuta kuin se taloudellisen suunnittelun ohjaus. Kuinka te hoidatte vanhempina nämä lasten elämiseen liittyvät asiat. Ei saisi käydä välttämättä vielä näitä asioita, että kuinka sinä toimit ja miten sinä niinkun. Tietenkin se on hyvä, kun eroa pohtivia on, niin tietää niitä asioista. Mutta se, kun esimerkiksi tässä minun tapauksessa olisi varmaan parempi hedelmä sille, jos se asia ois vasta nyt mahdollista mennä sinne -- että kun se on asettunut se, että no oookoo, ei se minun kanssa ole, niin sitten vasta, että miten teidän tulisi nyt toimia tässä. (Mikko)*

Mikko on kriittinen varhaisen erotietouden jakamista kohtaan. Hänen kokemuksensa on, että riitaisassa erossa tietoutta ei välttämättä käytä lasten hyväksi vaan entistä puolisoa vastaan. Vaikka itse tiedon esiin tuominen voidaan kyseenalaistaa, vetäjien kertomaa tietoa ei kyseenalaisteta, vaan se otetaan sellaisenaan. Kukaan ei väitä vetäjien teorian tietoa vastaan ja sano, ettei jokin asia ole aivan niin, kuin se esitetään. Sen sijaan vertaisuuden mukanaolo tuo alustukseen omanlaistaan vakuuttavuutta, eikä ammattilaisen ja vertaistukijan roolia samassa tilaisuudessa ei kyseenalaisteta. Vaikuttaisi siltä, että uudenlainen tapa toteuttaa vertaisuutta palvelee asiakkaitaan.

*Koska tuota, siis se on hyvä, että joku (ammattilainen) niin kun sanoo näitä, just niin kun näitä että mitä tuntee ja mitä siinä tulee ja näin. Ja kuulee taas sen, että se ihan oikeasti tapahtuu niin. Että ei ole vain niin kun jostain kirjasta, että näin se tapahtuu, mutta sitten siellä on niitä, jotka on kokenut saman. (Sanna)*

Sanna kertoo, kuinka vertaistukijat vahvistavat ammattilaisten esittämää teoriaa omilla kokemuksillaan. Alustuksen tieto ja kokemustieto kohtaavat ja tukevat toisiaan. Alustus

ja vertaisuus voivat tukea toisiaan myös toisella tapaa. Tämän on huomannut Johanna, joka kertoo alustuksen johdattelevan pienryhmäosuuteen auttamalla alkuun keskustelussa.

*Muistan ainakin niitä joitakin teoriaosuuksia, niin ne hyvin johdatteli siihen asiaan. Ja jos niitä teorioita ei olisi käyty, olisi ollut ehkä vaikeampi keskustella. (Johanna)*

Vaikka tietoa onkin saatu, asiakkaat voivat silti jäädä kaipaamaan jotain konkreettisempaa. Eron liittyä paljon erilaisia osa-alueita eivätkä eron kipukynnykset lopu hetkeen, jona eroprosessi on saatu käsiteltyä. Eronnut vanhempi on jatkossakin tekemisissä entisen puolisonsa ja tämän suvun kanssa yhteisten lasten kautta ja esimerkiksi lasten juhlien järjestämisen tapa voi mietityttää. Myös itse eron hetkeen liittyä tematiikkaa, joka aiheuttaa epävarmuutta vanhemmissa. Esimerkiksi se, kuinka erosta puhutaan lapsille, mietityttää monia vanhempia, joilla ero on vielä tuore asia. Hanna ja Jani esittävät teemoja, jotka voisivat hyödyntää erotilanteessa olevia:

*Ehkä niin kun no se, et miten puhutaan lapsille. Mutta se että kuinka tai miten asiat kerrotaan, miten asian esittää ja millä sanoilla. Niin sitä on täytynyt miettiä kyllä. -- Sitten ihan niin kun tällaisiin huoltajuuteen, sitten päätöksentekoon, kuka päättää missä tilanteessa asiat lasten suhteen. No sitten varmaan monille vois olla, kun tuntuu et monet vasta mietti sitä eroa, niin se että miten siitä voi keskustella nykyisen puolisonsa kanssa, miten sitä asiaa voi käsitellä, jos ei esimerkiksi ole tehnyt vielä sitä päätöstä. Onko siinä jotain hyviä tapoja siinäkin. -- Mutta että sinänsä minun mielestä oli ihan hyvä, että on matala kynnyys tulla kuitenkin. Ei oo niin massiivisia odotuksia, että mitä siellä tehdään ja miten paljon ja joutuu taas osallistua. Sinänsä se on ihan hyvä. (Jani)*

*No vois siinä olla enemmänkin porukkaa, mutta vois siinä olla vaikka niin kun teemoittainkin. Siihen liittyä hirveen paljon niin kun vuosien saatossa, miten vaikka tällaisissa vaikeissa tilanteissa, minkälaisia vaikka rippijuhlia järjestämiset. Miten isovanhempien kohtaaminen ja heidän sekoittaminen tai miten heidän - ne on hirveen monimutkaisia sellaisia vyyhtejä. Väkisinkin tällaisiin eroihin ja varsinkin kipeisiin eroihin liittyä sitten, että ehkä isovanhempien suhteet lopahtaa tai muitten lähisukulaisten, niin kun puolisoitten sukulaisten. Ja sitten tietenkin riippuu aikasemmista kipeistä kokemuksista, jotka saattaa sitten laueta tässä sitten tässä erossa. Että paljon on sellaisia teemojakin varmaan, minkä ympärillä voisi piittää niitä keskusteluja. (Hanna)*

Näihin kysymyksiin asiakkaat tarjoavat avuksi teemallisia Eroneuvoja, joissa keskityttäisiin eron liittyviin teemoihin muutoin Eroneuvon toimintamallin säilyttäen. Teema-Eroneuvot toimisivat edelleen matalan kynnyksen palveluna, mutta erona nykyisenkaltaiseen olisi kerrasta toiseen vaihtuva teema. Tämä koetaan ratkaisuna myös mahdolli-



seen samaistumisongelmaan: kenties samasta temasta kiinnostuneet asiakkaat olisivat eron vaiheessa ja erokokemuksessaan riittävän lähellä toisiaan, jotta samaistuminen pääsisi syntymään. Yhtäläillä vaihtuva teema toisi palveluun asiakkaiden toivomaa jatkuvuutta. Teemojen myötä Eroneuvo ei olisi enää puhtaasti kertaluontoinen, vaikka pakollisuutta sitoutua useaan tilaisuuteen ei olisikaan.

*M Mitä sä oisit jääny kaipaamaan tähän lisää?*

*Jani Ehkä, mmm... Mä mietin että ehkä sellaista vähän niin ku pidempikestoisempaa. Tämä on tietysti hyvä että on joku info ja sitten ehkä sellasta että on niin kun vaikka tyylisiin teema, teemakeskustelu jostakin aihealueesta eroon liittyen. Oli se sitten lapset tai huoltajuus tai mitä tahansa.*

*M Meinaatko että tämmönen kertaluontoinen, jossa on teema vai semmonen jatkumo että siinä*

*Jani No siinä vois olla useempi, jossa on eri teemoja. Toki vois sitten tulla siihen mihin haluaa. Mutta siin ois niinku. Sillon ois ihmisillä vähän mielessä se, että tämä on se tilaisuuden teema ja haluaa osallistua juuri (siihen teemaan).*

Alustuksen ja pienryhmäosuuden lisäksi Eroneuvossa tarjotaan asiakkaille kahvia ja purtavaa heti tilaisuuden alussa eräänlaisena tervetuloitovotuksena. Pienryhmäosuuden jälkeen kokoonnutaan yhteen ja keskustellaan tilaisuuden koonnissa pienryhmäkeskusteluiden aiheista yleisellä tasolla. Lisäksi lopetukseen kuuluu lyhyt palveluohjaus. Nämä osuudet eivät korostu aineistossa merkittävästi, mutta nämäkin tulevat mainituiksi. Eräs haastatelluista haluaa mainita erikseen, kuinka kahvin saaminen oli hyvä asia.

*Ja se oli hyvä juttu, että oli kahvit ja pullat oli. -- se laukasee (tunnelmaa) ja sitten jotenkin se on, sitä kokee olleensa vähän enemmän tervetullut ku se on se kahvi siinä valmiina. (Heidi)*

Vastaavasti koonti saa muutaman maininnan. Sanna pohtii, miltä koonti tuntuisi jos samaan tilaisuuteen olisi sattunut tuttu ihminen:

*Toisaalta kiusallista, mutta toisaalta sitten on mukava kuulla ne toisten. Että se on vähän kaksipuoleinen. Mutta ei sitten tietenkään haittaa, ei se haittaakaan. Kuulee sitten ne toisten. Pakkohan siinä on jotakin kertoa sitten. (Sanna)*

Kun informantit mainitsevat kahvituksen ja tilaisuuden koontin, he arvostavat näiden mukana oloa. Tästä huolimatta voi pohtia, miksi nämä jäävät vähälle maininnalle haastateltavieni puheessa? Ovatko vertaisuus ja tarjottu tieto olleet niin merkittäviä Eroneuvon osuuksia, että kahvit ja koonti jäävät näiden varjoon, vai eikö kahvia ja koontia koeta kovin merkitykselliseksi osaksi tilaisuutta? Toisaalta alustus ja pienryhmä ovat

ajalliselta kestoaltaan muita Eroneuvon osuuksia pidempiä. Ehkä näistä jää siksi parempi muistijälki asiakkaalle ja näiden merkitys asiakkaiden mielessä korostuu sen vuoksi yli muiden Eroneuvon osuuksien. Palveluohjauksesta informanttini kertovat kysyttäessä. Moni on kokenut palveluohjauksen lappujen saamiseksi:

*Sitten ne (vetäjät) anto siinä, siinä oli jotakin esitettä. Että ne esitteet on kyllä yleensä semmosia, silloin ku ne saa siinä. Niitä, eihän niitä niin ku, eihän niitä oikeastaan lue. Siinä pitää varmaan olla se asia jo pikkusen kauempana sitten.*  
(Heidi)

Heidi muistaa esitteet, mutta myöntää niiden jääneen lukematta. Osa asiakkaista on kuitenkin osallistunut myös Eroneuvon sisäpalveluun, Vanhemman neuvoon. Tätä pidetään hyvänä jatkumona Eroneuville:

*No se mikä, joo, se mikä kesti sen, noin puoli vuotta (Vanhemman neuvo). Minusta se oli hyvä, hyvä jatkumo sille Eroneuville.* (Mikko)

Mikko arvostaa Vanhemman neuvo -vertaistukiryhmää. Hän ei ole kuitenkaan ohjautunut palveluun Eroneuvosta saamansa tiedon myötä, vaan osallistumispäätöksen synnyttämä tieto on saatu toisaalta. Myös muita eropalveluita käyttäneet asiakkaat ovat löytäneet tuen toista kautta, kuin Eroneuvosta. Vaikuttaa siis siltä, että Eroneuvon palveluohjaus ei saa asiakkaita hakeutumaan toisten palveluiden piiriin toivotulla tavalla. On siis syytä pohtia, kuinka palveluohjausta olisi mahdollista syventää.

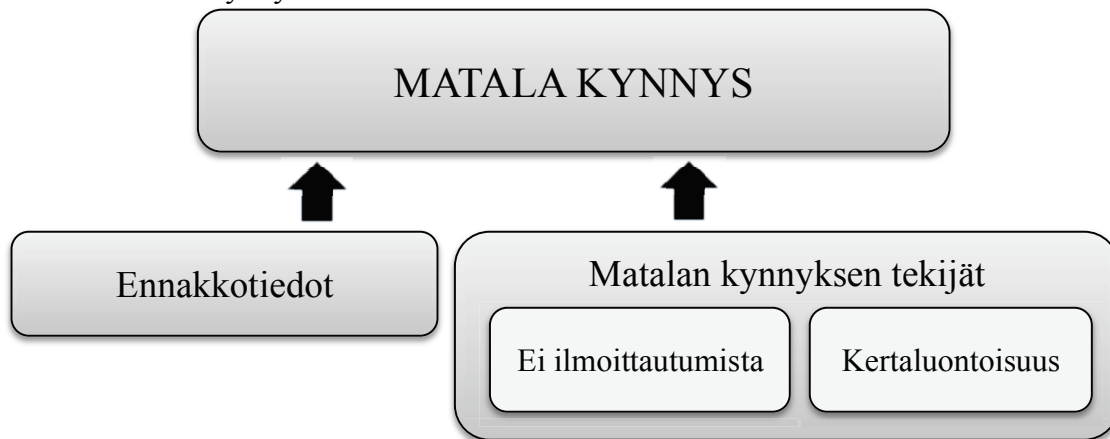
#### 4.1.2 Matala kynnys

Eroneuvo on haluttu tehdä matalan kynnyksen palveluksi ja tätä tuetaan eri tavoin. Matalasta kynnyksestä keskustellaan haastatteluissani eri näkökulmista. Asiakkaiden sanoittamana matalan kynnyksen kategoriaan kuuluvat alakategoriat

MATALAN KYNNYKSEN TEKIJÄT - ILMOITTAUTUMISEN PUUTTUMINEN  
- KERTALUONTOISUUS  
ENNAKKOTIEDOT

Kategorioiden suhteet toisiinsa esitetään matala kynnys -kuviossa:

Kuvio 2 Matala kynnyks asiakkaan sanoittamana



Eroneuvosta kuultuaan asiakkaat punnitsevat osallistumisestaan sen mukaan, mitä he tietävät Eroneuvosta etukäteen. Haastateltavistani moni ei juuri tuntenut Eroneuvon toimintaperiaatteita ennen tilaisuuteen osallistumisestaan. He saattoivat tietää Eroneuvon tarjoavan vertaisuutta ja mainituista odotuksista vertaisuus onkin yleisin toive tilaisuudelle. Myös Eroneuvon kehittämisvaiheen asiakaspalautteita tarkastellut Kääriäinen huomauttaa, etteivät Eroneuvon asiakkaat tiedä, mitä tilaisuudelta odottaisivat. Kääriäinen kuvaa palvelun yllättäneen asiakkaansa: kyseessä ei olekaan ollut puhdas infotilaisuus. (Kääriäinen 2009b, 139.)

Vaikka Eroneuvo on matalan kynnyksen palvelu, ei kynnyks tulla Eroneuvoon suinkaan ole aina matala. Myös Neuvo-projektin projektisihteeri Ilona Kokko (2009, 116) myöntää, ettei Eroneuvoon tulemisen kynnyks ole asiakkaalle niin matala, kuin tilaisuuden järjestäjät toivoisivat, eikä asiakkaita ole saapunut odotetusti. Tähän on haettu apua markkinoinnin ja median keinoin, mutta Eroneuvon asiakasmäärät ovat yhä verrattain pienet. Eroneuvojen toivotaan vakiintuvan osaksi eropalvelujen kokonaisuutta ja asiakkaiden löytävän Eroneuvon tätä myötä. Haastateltavillani päätöstä ottaa osaa tilaisuuteen voi vaikeuttaa ennakkotietojen puute. Ennakkotietoja ovat tieto tilaisuuden kulusta ja tieto muista asiakkaista. Moni asiakas sanoo, ettei Eroneuvoon mennessään tiennyt, mitä palvelulta odottaa. He eivät tienneet, mitä palvelu sisältäisi joten toiveita tilaisuudelle oli vaikea asettaa. Tullessaan asiakkailla oli tietämys vertaistuesta vailla muuta tietoa. Ryhmämuotoisessa tilaisuudessa toisten osallistujien henkilöllisyyttä ei etukäteen voi tietää; tietoa osallistujista tai osallistujien määrästä ei ole edes tilaisuuden vetäjillä. Mahdollisuus nimettömyyteen ja lupa pysyä hiljaa helpottavat osallistumista, mutta kuinka toimia tilanteessa, jossa toisena asiakkaana onkin tuttu ihminen. Eroneuvoon voikin olla jännittävää tulla, koska asiakas ei tiedä ketä tilaisuudessa on paikalla.

*No toisaalta se niin kun ahisti, että kun ei tienny että ketä siellä on. Että jos siellä ois joitakin tuttuja. Et se ois niin kun pahin varmaan, jos siellä ois joitakin tuttuja. (Sanna)*

Sanna pitäisi tuttujen sattumista samaan tilaisuuteen kiusallisena, mutta on kuitenkin rohjennut tulla Eroneuvon. Arkaluontoiset asiat ihmiset haluavat pitää usein omana tietonaan. Tästä syystä asioista voi olla helpompi puhua vieraille ihmisille, kuin tutuille. Omasta erosta ei ehkä halua kertoa naapurille ja naapurin tarinan kuuleminen voi olla yhtä lailla kiusallista. Kun tilaisuuteen tuleminen jännittää etukäteen, asiakas voi kokea Eroneuvon osallistumisen palkitsevana jo senkin vuoksi, että on rohjennut tulla paikalle:

*Siitä jäi ihan todella hyvä mieli pitkäksi aikaa. Siitä että itse uskalsi, rohkeni mennä, kun ei tiennyt että mitä siellä tapahtuu, keitä siellä on, mitä siellä puhutaan. Siitä että uskalsi mennä sinne ja siitä että siellä oli niin mukavia ihmisiä vastassa. (Johanna)*

Vaikka Eroneuvon matala kynnys aiheuttaakin asiakkailleen ylimääräisen jännityselementin, sitä ylläpitäviä ilmoittautumisvelvollisuuden puuttumista ja kertaluontoisuutta myös arvostetaan. Ilmoittautumisvelvollisuuden puuttuminen on helpottanut monen tulemistä paikalle:

*Kyllä se varmaan niin kuin helpompi lähestymistapa on, ei sillain sido mihinkään itseään, että pitäisi joka viikko olla tiettyyn kellonaikaan siellä. Ja sitten tuota on se, että on niin kuin sellainen mahdollisuus, ettei tosiaan yksin tarvitse lähteä mihinkään varaamaan aikaa vaikka. (Mari)*

*Ihan vain radiosta taisin kuulla sinä päivänä. -- Sitten lähin ihan kuuntelemaan että minkälainen se on se. -- ja se oli vielä sellainen päivä, että sitä toivotettiin radiossa, tuli se monta kertaa että aamulla varmaan eka kerta, että on se Eroneuvo ja sitten tuli päivällä, ai niin. Se melkein niin ku pakotti sinne lähtemään se. (naurua) (Heidi)*

Mari kokee helpottavana sen, ettei kertaluontoinen tilaisuus sido asiakastaan pitkäjänteiseen osallistumiseen. Ilmoitusvelvollisuuden puuttuminen on helpottanut niin Maria kuin Heidiäkin – ilmoittautumista ei ehkä muistaisi tai edes ehtisi tehdä. Heidi on kuulut Eroneuvosta ja tehnyt osallistumispäätöksen samana päivänä, jona tilaisuus on pidetty. Selvää on, että Heidin kaltaiset osallistujat jäisivät tilaisuudesta pois, jos etukäteisilmoittautuminen olisi tarpeen. Eroneuvon osallistua uskaltaneet kuitenkin usein huo-

maavat yhden osallistumisen olevan vähän. Etenkin vertaiskeskustelulle toivotaan enemmän aikaa – nyt osa kokee, että tarinat ovat jääneet pinnalliseksi.

*Varmaan sitten vois semmosta syvällisempää keskustelua, että siinä ei ois kerenny. Se vois olla sellainen oma juttunsa. Että siihen ehkä ois enemmän kaivannut siihen. -- Niin, että se oli sillä tavalla sellainen, tavallaan se jäi niin kun pinnalliseksi itseltään. (Hanna)*

*Minusta se niin ku tilaisuuden konsepti toimi siinä ihan hyvin. Että se yleinen juttu ja keskustelua ja kuitenkin jo aika suoraan ja avoimesti puhuttiin niissä pienryhmäkeskusteluissa asioista. Mutta aika lyhytaikaisiakin tietysti oli. -- että mennään kuitenkin aika pintatasolla vielä siinä. Mikä on tuota aika luontevaa, jos on nämä ihmiset juuri 5 minuuttia sitten tavannut. (Jani)*

Sekä Hanna että Jani kokevat keskustelun jääneen pinnalliseksi, mutta myöntävät sen olevan ymmärrettävää ottaen huomioon sen, että keskusteluun osallistuvat ihmiset ovat juuri tavanneet toisensa ja sen, että keskustelulle varattu aika on rajallinen. Lyhyeksi jääneeseen aikaan ehdotetaan avuksi sitä, että Eroneuvo olisi käyntikerroiltaan tai ajalliselta kestoaltaan pidempi kokonaisuus tai mahdollisuutta tavata sama ryhmä uudestaan pidemmän ajan kuluessa.

*Ehkä se voisi olla niin kuin useampipäiväinen, jotenkin että se olisi jaettu, vaikka muutama päivä -- Pidempi kokonaisuus, että siinä voisi tulla jotain kehitystä. (Johanna)*

*Mut se vaan, se oli tavallaan niin ku kertaluontoinen. Että jos ois jonkin ajan kuluttua, tai siis samat tyypit et onko niillä, ja kuulis sen oman tarinan mitä silloin on puhunut. Että hei että, että sul oli silloin tällöinen vaihe ja nyt kerrot vuoden päästä näin. Että mitä tässä on tapahtunut. -- Koska silloinhan sinä niin ku näät sen, mihin olet kehittynyt siinä. (Minna)*

Johannan ja Minnan mielestä pidempi kokonaisuus olisi hyödyllinen, mutta heidän ajatuksensa Eroneuvon pidentämisestä poikkeavat toisistaan. Johannasta Eroneuvo voisi olla muutaman päivän kokonaisuus, jotta se mahdollistaisi osallistujien eroprosessin työstämisen. Minna taas kokee hyödyllisenä samojen osallistujien tapaamisen pidemmän ajan kuluttua. Osallistujien tilanteen päivittyminen toisi omanlaistaan rohkaisua, kun voisi seurata kuinka kunkin eroprosessi kehittyy ajan kuluessa. Jani huomauttaa eroprosessin itsessäänkin olevan pitkä – näin pidempi palvelukokonaisuuskin hyödyttäisi asiakasta:

*Mutta monestikin ihmiset jotka tulee tänne niin voi olla että miettii tai yleensäkin se eroprosessi on aika pitkä. Niin ku vähintäänkin se ero, että saa virallisen*

*päätöksen. Siinäkin itse asiassa kestää se puoli vuotta vähintään. Että ehkä siinä mielessä vois olla semmonen joku vähän pidempi, pidempi kokonaisuus.*  
(Jani)

On mielenkiintoista, kuinka kertaluontoisuus voidaan ennen tilaisuuteen osallistumista kokea palvelun etuna, mutta tilaisuuteen osallistumisen jälkeen puutteena. Voi kysyä, johtuuko pidemmän kokonaisuuden toive siitä, että tilaisuus on onnistunut erityisen hyvin, vai siitä että tilaisuus ei ole tarjonnut sitä mitä asiakas on kaivannut. Jos asiakas kuitenkin uskoo saavansa Eroneuvolta pidemmän kokonaisuuden myötä sen, mitä hän jäi kaipaamaan, eikö tämä yhtä kaikki osoita luottamusta palvelulle? Eroneuvon asiakkaat toivotetaan tervetulleiksi myös tuleviin Eroneuvoihin ja toista käyntiä on usein suunniteltu. Yhtä kaikki, haastateltavat ovat käyneet Eroneuvossa vain kerran. Syynä mainitaan oman arjen kiireisyys tai oman tilanteen selkeneminen:

*Oli ajatuksena käydä uudestaan, mutta sitten on menty tämä koko kesä ja syksy niin vauhdilla, että koko ajatus, että milloin ne alkaa, unohtui.* (Johanna)

*Kuitenkin mä koen, että mä en välttämättä sen, sen tapaista sitten enää tarvinnut. Se vähän sitten jäi.* (Katja)

Uusi käyminen voi kuitenkin yhä olla mielessä ja haastateltava voi olla hyvinkin tietoinen siitä, milloin tilaisuuksia pidetään.

*Ja sitten jäi sellainen kutina, että voisi olla hyvä että pääsisi uudestaankin. Oli nytkin syksyllä, siitä osui jostakin silmiin sellainen ilmoitus ja minä olin että voi että, että nyt voisi kyllä kun, varsinkin sillä lailla kun lasten tilanne on muuttunut.* (Mari)

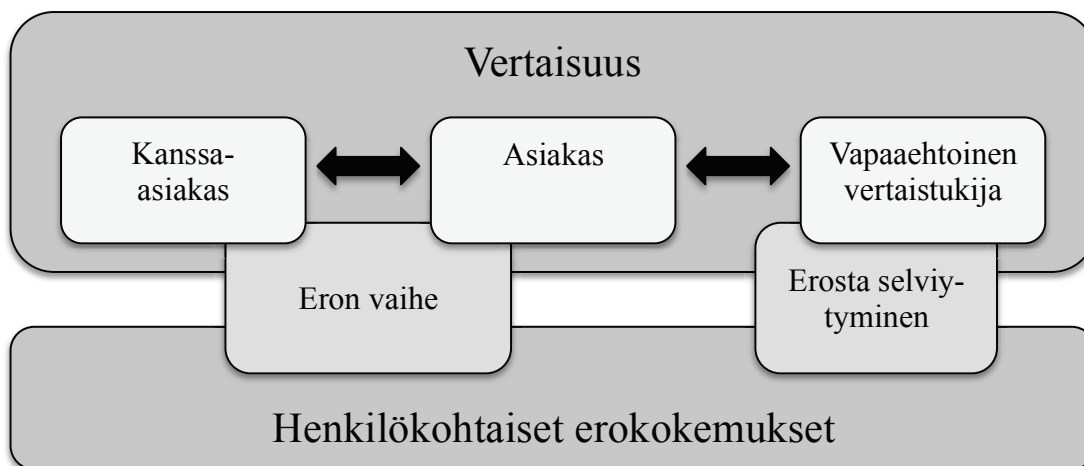
## 4.2 Vertaisuuden elementit asiakaskokemuksen tekijänä

Vertaisuus on hyvin keskeinen elementti Eroneuvossa ja se on asia, josta haastateltavani mielellään puhuvat. Eroneuvo ei toimintamuotona ole tyypillisin vertaisryhmä. Eroneuvojen tärkeinä toimijoina ovat vapaaehtoiset vertaistukijat tuovat vertaisuuteen yhteisen kokemuksen lisäksi selviytymisen mallin. Vertaisuuden elementit -kategorian alakategorioita ovat:

ASIAKAS  
VAPAAEHTOINEN VERTAISTUKIJA  
KANSSA-ASIAKKAAT  
HENKILÖKOHTAINEN EROKOKEMUS  
ERON VAIHE

Kategorioiden keskinäiset suhteet ilmenevät kuvioista Eroneuvo-vertaisuuden elementit:

Kuvio 3 Eroneuvo-vertaisuuden elementit



Kuvio osoittaa vertaisuuden eri tasot asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaille vertaisuus on kaksitasoista: on asiakkaan ja vapaaehtoisten välinen sekä asiakkaiden keskinäinen vertaisuus (kt. Hietanen & Lahtiharju 2009, 55). Näiden roolit ovat erilaisia: vapaaehtoiset ovat erostaan jo selvinneitä ja sen käsitelleitä sekä vertaisuuteensa koulutuksen saaneita. Vapaaehtoinen vertaistukija on asiakkaalle mallina selviytymisestä. Tämän selviytymisen mallin on huomannut myös aikaisempi vertaistutkimus (esim. Mead ym 2001, 135). Eroneuvon asiakkaat taas ovat ainakin lähtökohtaisesti kutakuinkin samassa tilanteessa keskenään ja hakemassa tilaisuudesta tukea. Heidän keskinäiseen vertaisuuteensa vaikuttaa eron vaihe Eroneuvoon osallistuessa. Eron vaiheella tarkoitetaan sitä, missä vaiheessa asiakkaan erokriisin käsittely on. Raamit keskustelun sisällölle muodostuvat asiakkaiden eron vaiheesta ja osallistujien henkilökohtaisista erokokemuksista. Siinä kun eron vaihe on asiakkailla ja vapaaehtoisilla vertaistukijoilla jo lähtökohtaisesti toisistaan eroava, henkilökohtaiset erokokemukset voivat olla hyvinkin samankaltaiset. Erokokemukseen vaikuttavat esimerkiksi eron toteutumisen tapa, eron riittäisyys ja lasten iät.

Vertaisuuteen kuuluvat kokemusten jakaminen ja niistä oppiminen mahdollistavat samaistumisen tunteen, joka syntyessään vahvistaa Eroneuvo-kokemusta positiivisessa mielessä. Pienryhmäkeskustelu ja sen sisältämät vertaisuuden ja samaistumisen elementit korostuvat haastateltavieni puheessa joko siksi että ne ovat olleet Eroneuvo-kokemuksen vaikuttavimmat elementit tai siksi, että niistä on jäänyt jotain puuttumaan.

*Se oli ihan hyvä, kun siellä oli kuitenkin saman ikäisiä. Saman ikäisiä naisia oli ja samanikäisiä lapsia oli. Oli niin kuin samassa tilanteessa tai oli samanikäiset lapset. Että oli ihan samanlaiset ongelmat, samaistui just siihen, siinäkin ajassa mitä siellä oli. (Katja)*

*Että ei pystynyt niin ku silleen vertaa, koska jokaisella oli se asetelma vähän erilainen ja sitten se syykin, että miksi erotaan. (Minna)*

Katja on ollut pienryhmässä, johon osallistuneet naiset ja heidän lapsensa ovat olleet keskenään samanikäisiä. Myös eroon liittyvät ongelmat ovat olleet yhteneväisiä ja konaisuus on mahdollistanut samaistumisen tunteen. Vastaavasti Minna kertoo, kuinka osallistujien tilanteet ovat olleet erilaiset eivätkä näin vertailukelpoiset. Minnan Ero-neuvo-kokemuksessa samaistuminen on jäänyt syntymättä. Samaistumiseen palaan myöhemmin antia käsittelevässä luvussa 4.4.

### **4.3 Eroprosessi asiakaskokemuksen tekijänä**

#### **4.3.1 Eroprosessin vaihe ja eteneminen**

Kategoria henkilökohtainen eroprosessi rakentuu alakategorioista

EROPROSESSIN VAIHE - TILANNE ERONEUVOON OSALLISTUSSA  
- TILANNE HAASTATTELUHETKELLÄ

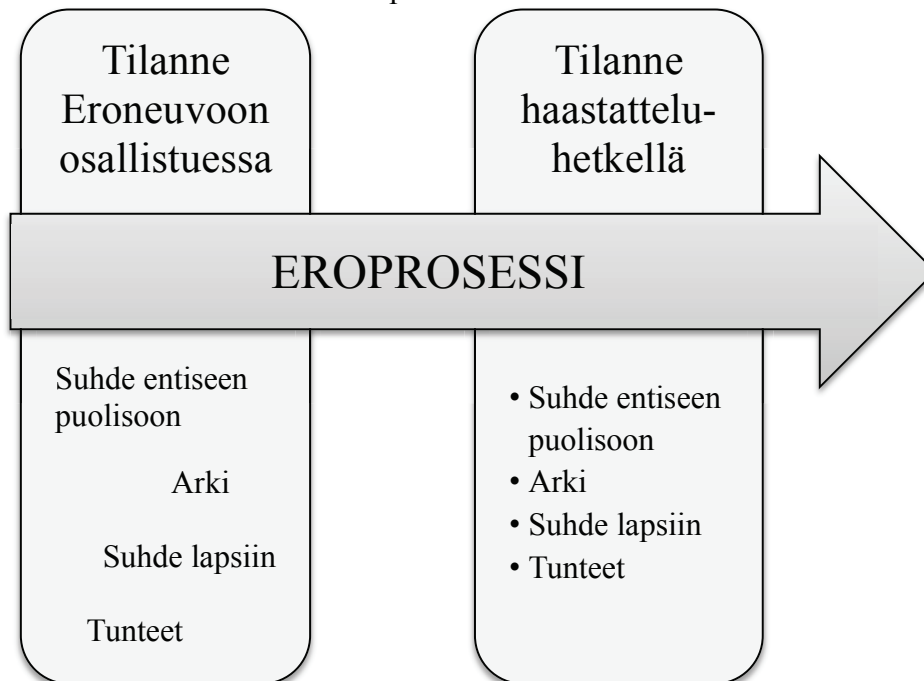
EROPROSESSIN MUUTTUJAT - SUHDE ENTISEEN PUOLISOON  
- SUHDE LAPSIIN  
- TUNTEET  
- ARKI

Eroprosessin vaihe tässä tutkimuksessa tarkoittaa sitä, mikä asiakkaan tilanne on kyseisellä ajallisella hetkellä: mitä asiakkaan elämään kuuluu suhteessa entiseen puolisoon, lapsiin, eroon liittyviin tunteisiin ja arjen muovautumiseen. Alakategoriat tilanne Ero-neuvoon osallistumisen hetkellä ja haastatteluhetkellä ovat ajallisia pisteitä, jotka ovat olleet tarkastelun kohteina haastattelussa. Eroprosessin vaihe ja eron vaihe -kategoriat tarkastelevat siis erosta toipumista eri näkökulmista. Eroprosessin muuttujat -kategoria osoittaa asiat, jotka asiakkaiden sanoittamana muuttuvat eroprosessin kuluessa: suhde entiseen puolisoon ja lapsiin, tunteet sekä arki. Nämä tarkastelevat eroprosessin etenemistä tietyn Eroneuvon asiakkaiden sanoittaman osa-alueen kannalta. Nämä osa-alueet etenevät kukin omaan tahtiinsa ja haastatteluhetkellä näiden käsittely voi olla myös kesken joiltakin osin. Koska eroprosessin eteneminen on lineaarinen tapahtumasarja, olen



tässä esittänyt henkilökohtainen eroprosessi -kategorian lineaarisesti Eroneuvon suhteutettuna: on asiakkaan tilanne Eroneuvon tullessa ja asiakkaan tilanne haastatteluhetkellä.

Kuvio 4 Henkilökohtainen eroprosessi



#### 4.3.2 Asiakkaan tilanne Eroneuvon osallistuessa

Eroneuvon matala kynnykset vaikuttaa asiakkaiden kirjoon. Olen rajannut oman tutkimukseni koskemaan vain Eroneuvossa asioineita vanhempia, mutta haastattelemani asiakkaiden erokokemukset ovat kovin erilaisia keskenään. Eroavaisuuksia on siinä, missä vaiheessa eroa tilaisuuteen on tultu, siinä, kuinka vaikeaksi ero on koettu ja siinä, kuinka sopuisa se on ollut. Eroja on myös siinä, kuinka asiakkaan tilanne on kehittynyt Eroneuvon jälkeen.

Haastateltavistani valtaosa on tullut Eroneuvon eron ollessa hyvin ajankohtainen, joko eron ollessa meneillään tai pian eron jälkeen. Erosta voi kuitenkin olla aikaa myös useampi vuosi.

*Sillon oltiin oikeestaan päätetty, että erotaan. Mutta oikeestaan ei oltu vielä, ei oltu asuttu erillään tai hakemuksia jätetty sillon. (Jani)*

*Ero oli siinä vaiheessa, että oltiin muutettu erilleen ihan pari kuukautta ennen kuin osallistuin Eroneuvoon, se oli hyvin ajankohtaista, hyvin hyvin ajankohtaista. (Johanna)*

*No, olin eronnut exästä jo siinä vaiheessa 4 vuotta sitten. (Mari)*

Lainaukset osoittavat hyvin kirjon asiakkaiden eroprosessissa: Jani on tehnyt eropäätöksen puolisonsa kanssa ja Johanna muuttanut juuri uuteen kotiin eron myötä. Informanteistani pisin aika erosta on Marilla, joka on eronnut neljä vuotta ennen Eroneuvoon osallistumistaan. Periaatteessa Jani, Johanna ja Mari voisivat osallistua samaan Eroneuvo-tilaisuuteen. Voisi kysyä, tarjoaako tämä lähtökohta yhteneväisen kokemusmaailman asiakkaan tilanteessa. Toki huomionarvoista on sekin, että erokriisi etenee jokaisella omaan tahtiinsa. Kuten Fisherin (2007) mallissa todetaan, erokriisistä toipumiseen kuuluu useita vaiheita, joita käsitellään eri järjestyksessä ja osittain samaan aikaan keskenään. Pelkkä erosta kulumisen aika yksin ei siis vielä kerro, missä vaiheessa omaa erokriisiä Eroneuvon asiakas on.

Asiakkaiden näkemykset siitä, missä vaiheessa Eroneuvoon tulisi osallistua, poikkeavat toisistaan paljonkin. Osa sanoo oman kokemuksensa pohjalta, että Eroneuvo olisi paras erovaiheessa oleville, kriisiänsä parhaillaan läpikäyville asiakkaille – kun ero ei ole liian pitkälle käsitelty, Eroneuvo ehtii olla asiakkaalleen hyödyllinen.

*Että ois hirveen hyvä jos tänne jo saataisiin ihmiset ennen sitä eroa. (Jani)*

Haastatelluistani toinen ääriäitä sanoo, että eron tulisi olla kohtuullisen käsitelty ja hyväksytty ennen kuin Eroneuvoon tulee. Tällöin asiakas olisi vastaanottavaisempi ja asiakkaiden eroprosessit olisivat keskenään toisiaan lähempänä kuin tilanteessa, jossa paikalla on hyvin erilaisissa tilanteissa olevia asiakkaita:

*No ehkä nyt kun ajattelee, kun on vuosi kulunut, niin voisi, voisi olla että ihmiset jotka on asiaa käsitellyt, niin vois olla että lähtis niin kun samalta viivalta juttelemaan. Mutta jos toinen on aivan eri prosessissa menossa, niin sitten se ei kyllä (palvele). (Hanna)*

Kuitenkin asiakkaat kokevat, että Eroneuvo sopii myös, kun elämäntilanteessa tulee muutoksia tai eronnut kaipaa yleisempää vertaisuuden tunnetta. Moni mainitseekin lohduttavana tietoisuuden Eroneuvon olemassaolosta. Jos vaikka kokisi tarvetta puhua

erostaan tai tarvitsisi johonkin asiaan erossa tai erovanhemmuudessa näkökulmaa, tietää mistä sitä saisi.

*No kyllä se varmaan, niin sekin helpottava ajatus, että mun mielestä on tosi hienoo että se kumminkin järjestetään. Että tietää että näitä pyörii, jos mulla ihan oikeesti tulee taas se. (Hanna)*

*Ja sitten jäi sellainen kutina, että voisi olla hyvä että pääsisi uudestaankin. Oli nytkin syksyllä, siitä osui jostakin silmiin sellainen ilmoitus ja minä olin että voi että, että nyt voisi kyllä että kun, varsinkin sillä lailla kun lasten tilanne on muuttunut. (Mari)*

Hanna ja Mari pitävät toista käyntiä Eroneuvossa mahdollisena. Hanna tilanteessa jossa eroprosessin läpikäyminen aiheuttaisi pahaa oloa, Mari lasten tilanteen muuttuessa. Moni muukin pitää mahdollisena uutta osallistumista Eroneuvoon tarvittaessa. Vaikuttaa siltä, että Eroneuvon tarjoama mahdollisuus keskustella eroon liittyvistä asioista vertaisten ja alan ammattilaisten kesken riittää monelle asiakkaalle. Eroneuvo on riittänyt jo kerran ja se voi uudessa tilanteessa riittää jälleen kertaluontoisena. Silloinkin, kun asiakas kokee, ettei hän ole suuremmin hyötynyt Eroneuvosta tai se ei ole juuri hänen toimintatapoihinsa vaikuttanut, asiakas puhuu Eroneuvon puolesta ja kokee tärkeänä, että Eroneuvo säilyy osana palvelutarjontaa.

*Mun mielestä tää on hyvä että on tämmönen olemassa. On tärkeätä, että jatkeaan ja ehkä vielä kehitetään myöskin eteenpäin. (Jani)*

Eroneuvoon osallistuessaan moni on ollut keskellä tunnemyllerrystä ja elämäntilanne on tuntunut kaoottiselta. Toisessa ääripäässä ovat asiakkaat, joilla tilanne selkeämpi ja arkielämä on jo löytänyt paikkansa. Ymmärrettävästi tilanteen selvyyteen vaikuttaa paljon se, kuinka paljon erosta on aikaa. Eron ollessa ajankohtainen tilanteeseen tuovat hämmennystä eroon liittyvät tunteet, uudenlainen rooli vanhempana eron jälkeen tai vielä muotoutumatta oleva suhde entiseen puolisoon.

*Että siinä oli ollut muuttohommat, kaikki tällaiset käytännönjärjestelyt justiin takana, takana ennen sitä. Sitten (Eroneuvoon osallistuessa) oli ensimmäinen hetki kun itse pääsi istumaan alas ja rauhoittumaan ja oikeasti puhumaan, miettimään että mitä tässä on nyt tapahtunut. (Johanna)*

*Joo. Arki suju ja meillä se sujui jopa niin kun paremmin mun mielestä kuin mitä silloin yhteiselämässä. Että mä koin lasten kanssa pärjääväni paljon paremmin. Mutta se, siihen erotapahtumaan liittyvät tunteet ja katkeruudet ja semmoset, miten se tapahtu ja siihen liitty sitten paljon ja sen vuoksi se viha. (Hanna)*

Muuttuneessa elämäntilanteessa arki voi siis olla sujuvaa joltain osin, mutta jäsentymättömyyttä toisesta kohtaa. Jos erosta on vuosia, on haastateltavan tilanne selkiytyneempi ja arki toimii jo. Viisi vuotta aikaisemmin eronneen Marin arki on Eroneuvoon osallistuksessa jo löytänyt toimintatapansa. Marilla on uusperhe ja suhde entiseen puolisoonsa toimii.

*Ihan mukavasti siten, että on tämä uusperhe jossa on uusia sisaruslapsia ja nämä isommat lapset. Ihan sopeuduttu kaikki ajan oloon. (Mari)*

Eroneuvoon on moni asiakas tullut avoimin mielin tietämättä, mitä Eroneuvossa tapahtuu. Mikäli odotuksia on ollut, on haluttu saada vertaistukea, kuulla muiden kokemuksista tai saada neuvoja juuri johonkin tiettyyn asiaan tai yleisemmin eroon ja erovanhemmukseen liittyen. Minnan, Janin, Hannan, Johannan ja Marin odotuksissa toistuvat tiedon ja vertaisuuden elementit.

*Että ehkä se oli sitä, että minä hain enemmän tukea siinä ja tietoa tavallaan että miten, miten se arki lähtee niin ku pyörimään ja mitä, ehkä lasten kannalta. - - Että ehkä mä vaan vähän menin sinne kuulostelevaan, että miten muut on junaillu tuota juttua. (Minna)*

*Sitten lähinnä täältä haettiin vähän tukea sille käsittelylle -- sitä, miten nyt sitten käsitellään lasten kanssa ja keskenään asioita. (Jani)*

Minnalle on ollut tärkeää saada näkökulmaa siihen, kuinka lasten asiat ja arki etenevät eron jälkeen. Tukea lasten kanssa toimimiseen erossa hakee myös Jani, joka toivoo tiedon kautta löytävänsä toimintatapoja menettelyyn lasten ja entisen puolison kanssa. Hanna ja Johanna ovat kaivanneet Eroneuvolta vertaistukea, Hanna tunteiden käsitteelyyn ja Johanna yleisemmin:

*Tunnetila oli mulla siinä vaiheessa syvä viha. Ja tuota varmaan niin kun sinne Eroneuvoonkin halusi semmoista vertaistukea jotenkin että, miten niin ku niistä myllerryksistä kukakin on selvinnyt ja varsinkin vihan tunteista, niin. -- että näkis vähän että kuka on selviytynyt ja miten ja missä vaiheessa ja kuinka. (Hanna)*

*No ehkä oli se, tavallaan se vertaistuki, että kuulee niitä muita tapauksia, että mitä muille on käynyt ja voisiko saada itselle jotain, ehkä rohkaisua tai jotain tällaista. Se oli varmaan se suurin syy, miksi tulin, että näkee muita samassa tilanteessa. (Johanna)*

Marilla erosta on jo useampi vuosi aikaa Eroneuvossa asioidessa. Hän kaipaa apua uudenlaiseen elämäntilanteeseen lasten asuessa kaukana:

*Varmaan tämä enemmän, ei ehkä se, mitä täällä eletään tätä perhe-elämää uuden perheen kanssa. Varmaan tällaista että mistä itse saattaisi olla huolissaan äitinä, kun lapset on siellä kaukana. (Mari)*

Vanhempien odotukset Eroneuville liittyvät siis vertaistukeen ja neuvojen ja tuen tarpeeseen. Vanhemmille on tärkeää kuulla, kuinka muissa perheissä on ratkaistu asiateron jälkeen – joko yleisellä tasolla tai tiettyyn ongelmalliseksi koettuun asiaan liittyen. Vastaava on huomattu aikaisemmassa tutkimuksessa (Kiviniemi 2008, 81; Romakkaniemi 2011, 161). Mikäli eronneen lähipiirissä ei ole toisia eronneita, voi ratkaisumalleja eri tilanteisiin eron jälkeen olla tarjolla vähän. Eroneuvo voi olla turvallinen vaihtoehto näiden toimintamallien tarjoamiseen: tilaisuudessa on muitakin eronneita tai eroa tekeviä. Jos Eroneuvosta ei pidä, asiointiin voi jättää yhteen kertaan.

#### 4.3.3 Asiakkaan tilanne haastatteluhetkellä

Haastatteluhetkellä asiakkaan Eroneuvoon osallistumisesta on 5 kk – 1,5 v. Tämä aika on selkiyttänyt tilannetta ainakin jollain osin. Tunteet ovat laantuneet ja mahdollisesti on saatu tapaamiset pyörimään ja päätetty lapsen asumisesta ja huollosta. Uusi arki on syntynyt tai syntymässä. Kukaan ei sano, että tilanne olisi pahentunut vaan kaikki katsovat tilanteen menneen parempaan suuntaan tai ainakin pysyneen ennallaan. Katjalla uusi elämä on jo asettunut uomiinsa, Janin tilanne taas on pysynyt samanlaisena Eroneuvossa käynnin jälkeen:

*Kyllä se on nyt jo se arki löytynyt. (Katja)*

*Se on ollu aika, ehkä samassa. Tilanne on niin ku pysyny suurin piirtein samanlaisena. (Jani)*

Nykytilanteeseensa osa on tyytyväisiä, osalla tilanne on vielä jäsentymätön. Nykytilanteesta kysyttäessä haastateltavat kertovat tilanteestaan mainiten asioita, joihin he ovat tai eivät ole tyytyväisiä tai asioita, jotka korostuvat nykytilanteessa eniten:

*No hirveesti tunteet laantunu. Ja tavallaan löytyny sellainen jollakin tapaa, että nyt on kulunu aikaa, niin elämä menee eteenpäin. Mutta toki niitä semmosia vihan pyrähdyksiä aika ajojin tulee riippuen sitten joistakin tekijöistä siinä omassa elämässä. (Hanna)*

Hanna kuvaa nykytilannettaan tunteiden kautta. Aika on laannuttanut tunteita, vaikka täysin tasainen tunne-elämä ei vielä olekaan. Johannan arki taas on keventynyt ja tuttavapiiri laajentunut eron myötä, mutta täysin jäsentynyt tilanne ei kuitenkaan vielä ole:

*On ihan kaikki auki tällä hetkellä. Elatus ja ihan kaikki ja me ollaan ihan erimielisiä kaikista asioista. -- se on edistystä että tätä asiaa on lähdetty käsittelemään. Et se oli pitkään sellainen mitä odotettiin, että mitä sitten tapahtuu. -- Pikkuhiljaa sai tavallaan sen uuden elämän alulle lasten kanssa ja on niitä yhteisiä juttuja ja on tosi paljon huomannut, että se oman verkosto on vain niin kun laajentunut tän kaiken jälkeen, että on hirveästi tullut uusia ihmisiä, uusia tuttuja lapsiperheitä, kenen kanssa pitää yhteyttä ja sitten on ne vanhat sukulaiset ja tuttavat jotka kanssa pitää yhteyttä ja on käynyt tapaamassa. Silleen tuntuu että on sellainen jalansija, saanut. -- Huomasin, että on puolet huolista tippunut pois ja puolet ihmisistä tullut lisää. (Johanna)*

Haastatteluhetken tilannetta voi hankaloittaa entisten puolisoitten keskinäiset välit, kuten Johannalla ja Mikolla, joilla tulehtuneet välit ovat tilanteen jäsentymättömyyden taustalla.

*Meillä ei ole minkäänlaista yhteydenpitoa enää. En minä pysty sen kanssa pitämään mitään yhteyttä enää. (Mikko)*

Niillä, joilla välit entiseen puolisoon toimivat, on tämä voinut vaatia työtä. Sanna kuvaa välien parantumista eräänlaisena positiivisena luovuttamisena:

*Aluksi se tietenkin, sitä itte ei ois halunnut, niin ku olla tekemisissä ja näin. Niin ku nämä normaalit jutut. Mutta mitä sitäkään tappelee vastaan ku pakko kuitenkin tulla toimeen lasten takia. Vähän niin ku silleen luovuttanut, että ok, mennään nyt... Siis hyvällä, tosi hankala selittää. (Sanna)*

Sannan ajatuksissa näkyy hyvin ristiriita puolisuuden ja vanhemmuuden välillä. Entisen puolison kanssa ei haluaisi olla tekemisissä, mutta lasten isän kanssa kyllä. Lastensa vuoksi Sanna on valinnut yhteydenpidon lasten isään, ei vihanpitoa tai yhteydenpidon katkeamista entiseen puolisoon. Pääsääntöisesti entisen puolison kanssa saadaan sovittua lasten asioista ja tapaamisesta tai entiseen puolisoon pidetään muutoin yhteyttä lasten kuulumisia vaihtaen, olivat välit kunnossa tai eivät. Suurimmalle osalle tämän vertainen yhteydenpito entiseen puolisoon on riittävä.

*Ihan vain ne pakolliset. Ja sitten sanotaan sen jälkeen, niin mä oon pitänyt semmosta niinku, mut se on mun tietoinen valinta, et ei me olla juuri missään väleissä. Et tavallaan tekstiviestillä. Sitten jos on joku ihan pakollinen kiire juttu, niin silloin minä soitan. Mutta harvemmin niitä on tullu. Mutta tota sähkö-*

*postilla ja silleen sitten. Ja niin ku ei oo käyny. Minä kielsin tulemasta meidän uuteen kotiin. (Minna)*

Minna sopii entisen puolisonsa kanssa välttämättömät lapsiin liittyvät asiat. Kokemus menneestä parisuhteesta näkyy rikkoutuneina väleinä. Lapset kuitenkin tapaavat molempia vanhempia, eikä Minnan koe tarvetta olla esteenä lasten ja heidän isänsä suhteessa. Mari taas sanoo olevansa erittäin hyvissä väleissä entisen puolisonsa kanssa. Hänkin korostaa puhevälien luontevuutta ennen kaikkea lasten kohdalla.

*Menee sillä lailla, että ollaan erittäin hyvissä puheväleissä ja pystytään tyyliin ihan kaikesta mikä lapsiin varsinkin liittyy niin puhumaan, ei sillain ole. Tavaltaan pysytty niin kuin, ei ole mitään järkeä alkaa riitelemään. Ollaan vaan lasten eroa ajateltu. (Mari)*

Lasten tarpeiden korostaminen onkin voimakasta informanttien puheessa keskustellessa yhteydenpidosta entiseen puolisoon. Monin paikoin lasten parhaan korostaminen on niin voimakas, että on luultavaa ettei yhteydenpitoa olisi ilman yhteisiä lapsia. Minna myöntää, ettei hän pitäisi entiseen puolisoonsa enää yhteyttä, jos yhteisiä lapsia ei olisi:

*En tiedä onko niin ku siinä mitään kehitystä tapahtunu edelleenkään. En halua olla sillä lailla. Et jos ei olis lapsia, ni en ois varmaan entisen puolison kanssa mitenkään tekemisissä. (Minna)*

Vaikka tilanne voikin olla vielä joltain osin vaikea, itse ero on saatu pääosin käsiteltyä. Moni kuitenkin myöntää eron olevan yhä jossain taka-alalla ja tulevan aina jossakin yhteydessä mieleen. Näistä tunteista puhuvat Hanna ja Katja:

*On, on helpompaa. Mutta sitten tulee niitä päiviä, että ei muuta mietikään, että huomaa että voi ei, kun ei tämä vielääkään ole mennyt ohi. (Hanna)*

*Että tokihan niitä mieltii vieläkin sitten, mutta ne oli semmoisia, pinnalla enää. (Katja)*

Hanna ja Katja puhuvat ajan laannuttamista tunteista, vaikka myöntävätkin eron vielä tulevan ajatuksiin. Haastateltava on kuitenkin voinut tulla tulokseen, että nykyinen tilanne on aikaisempaa parempi. Yhtä lailla haastateltava voi myös nähdä eron tuomat positiiviset asiat, jotka eivät mahdollistuneet parisuhteen aikana, esimerkiksi vapaa-ajan joka tulee siitä, että lapsi on toisen vanhempansa luona.

*Niin nyt mulla on kuitenkin ne päivät, kun lapset on pois, niin mä saan tehdä ihan mitä vaan. Vaikka se saattaa pahalta kuulostaakin, niin silloin mä voin vaikka nukkua. Että sen puolesta on ihan mukava. (Sanna)*

Siihen, että tilanteen koetaan parantuneen Eroneuvossa käymisen jälkeen, katsotaan vaikuttaneen monen asian. Osa on saanut ammattiapua Eroneuvon ulkopuolelta. Ystävyyssuhteet ja sukulaissuhteet ovat auttaneet. Näissä suhteissa on eron jälkeen voinut olla parannusta, esimerkiksi haastateltava on saanut uusia ystäviä.

*Ensinnäkin, kun ollut ammattiapua, työterveyshuollosta olen saanut, olen käynyt siellä puhumassa. Ja ystävät ja... No, ystävät lähinnä ja työkaverit. Niin ku monta asiaa. (Katja)*

*Varmaan se oma avoimuus, että on ollut avoin silleen... uusille asioille, uusille ihmisille. (Johanna)*

Muita erosta toipumiseen vaikuttaneina asioita vanhemmat mainitsevat eroon liittyvän kirjallisuuden, ajan kulumisen, tilanteen selkiytymisen ja sovun löytymisen entisen puolisoja kanssa. Pienetkin edistysaskeleet tulehtuneessa suhteessa entiseen puolisoon koetaan voimauttaviksi: sovuksi on voitu kokea esimerkiksi tapaamis- ja elatussopimusten syntyminen. Eron hyväksyminen osaksi omaa elämää ja tulevaisuuden näkeminen vaolisana on voinut olla auttava tekijä, esimerkiksi itsensä näkeminen uudessa parisuhhteessa.

*Työ, taloudellinen tilanne. Uskaltaa enemmän ehkä luottaa että, et voi olla ihmissuhteita tulossa tai ois tuloillaan, tai vähän niin kun uskaltaa raottaa jo silmälappuja. Ja se, että huomaa että on vielä kiinnostava. Ne on niin hassuja juttuja, mutta se on ihan totta. Ja sitten, sitten tuota se taloudellinen tilanne vaikuttaa niin paljon, että pystyy semmosilla pitää lapset, koska niillä se on ihan älyttömästi merkkää kaikki hankinnat. Niin mulle tuo se tyydytystä, että mä saan niinkun heidät pitää sillä tavalla, että he ei kärsi tästä erosta ja taloudellisesta konkurssista mikä tapahtu. (Hanna)*

Informanttien mainitsemia eron käsittelyyn vaikuttavia tekijöitä on siis useita. Kuten olen todennutkin, ero on monisyinen asia, jonka käsittelyyn ja kulkuun vaikuttaa moni asia. Silloinkin kun Eroneuvon merkitys asiakkaalle on ollut huomattava, hän mainitsee useita muita erosta toipumiseen vaikuttaneita asioita.



#### 4.4 Koettu anti asiakaskokemuksen tekijänä

Vetäjien tutkimustieto ja vertaistukijoiden kokemustieto sekä asiakkaiden ja vertaistukijoiden kertomat kokemukset linkittyvät toisiinsa ja luovat yhdessä annin tunteen. Annin osa-alueina ovat muutos ajattelussa ja toimintatavoissa sekä Eroneuvon tuomat tunteet. Luonnollisesti asiakkaiden kokema anti on yksilöllinen: vaikutusta voi olla molemmilla annin osa-alueilla, vain toisella tai ei kummallakaan. Osa-alueen anti voi olla myös negatiivista tai neutraalia, joka tarkoittaa sitä, ettei asiakas koe Eroneuvolla olleen vaikutusta osa-alueeseen.

Anti-kategorian alakategorioita ovat annin osa-alueet MUUTOKSET AJATTELUTAVASSA JA TOIMINNASSA ja TUNTEMUKSET sekä ANNIN TEKIJÄT. Anti-kategorian ja sen alakategorioiden suhteet ilmenevät annin osa-alueet -kuvioista:

Kuvio 5 Annin osa-alueet



Annin tekijät ovat seikkoja, jotka Eroneuvossa ovat vaikuttaneet annin syntyyn. Annin tekijöiden suhde muutokset ajattelutavassa ja toiminnassa sekä tuntemukset - kategorioihin tulevat esille näitä kategorioita koskevissa alaluvuissa.

#### 4.4.1 Muutokset ajattelutavassa ja toiminnassa

Toiminnan muutoksella tarkoitan niitä muutoksia, joita asiakas kokee tapahtuneen omassa tavassaan toimia arjessa. Eroneuvon jälkeen asiakas on voinut toimia uudella tavalla entisen puolisonsa, tämän suvun tai lasten suhteen. Ajattelutavan muutoksella tarkoitan muutoksia asiakkaan tavassa ajatella eroon liittyvissä asioissa. Ajattelutapa on voinut muuttua siinä, kuinka asiakas suhtautuu entiseen puolisoonsa, toiseen sukupuoleen tai muuttuneeseen elämäntilanteeseen. Kategorian alakategoriat kuvaavat konkreettisesti Eroneuvon annin seurauksia:

YMMÄRRYS TOISTA SUKUPUOLTA KOHTAAN  
 PUOLISOUDEN JA VANHEMMUUDEN EROTTAMINEN TOISISTAAN  
 LAPSEN NÄKÖKULMAN HUOMAAMINEN  
 RIITOJEN VÄHENEMINEN  
 KEINOT KORJATA VÄLEJÄ ENTISEN PUOLISON KANSSA  
 PYRKIMYS YHTEISTYÖHÖN  
 PYRKIMYS YLLÄPITÄÄ LAPSEN SUKULAISUUSSUHTEITA  
 KÄYTÄNNÖT ARKEEN  
 EROON HYVÄKSYMINEEN

Yksi keskeinen ajattelu- ja toimintatavan muutokseen sysäävä tekijä Eroneuvossa on ollut Eroneuvon yhteistyövanhemmuus-tematiikka, jonka sisäistämistä kuvaa Johanna:

*Mutta sitten on tosi vaikea edelleen käsitellä niitä vanhoja, sitä menneisyyttä sen saman ihmisen kanssa. -- Vaikka niitä on itse käsitelty hyvin hyvin paljon ja tuntuu, että alkaa olla sujut sen tilanteen kanssa. Se että miten sitten luo sen yhteyden taas sen vanhan puolisoon uudestaan, kun ei ole sellaista että oltiin samalla aaltopituudella. Tavallaan sitten askel eteenpäin, pois siitä että oltiin puolisoja -- siihen että meillä on yhteinen lapsi ja lapsen asioista puhuttisiin yhdessä, niin se olisi se seuraava askel. (Johanna)*

Johanna on ymmärtänyt vanhemmuuden ja puolisosuhteen erillisyyden, mutta myöntää näiden erottamisen toisistaan pitkäksi prosessiksi. Parhaimmillaan yhteistyövanhemmuus-tematiikka vaikuttaa asiakkaan tapaan suhtautua entiseen puolisoonsa ja toimia tämän kanssa sekä siihen, kuinka entisestä puolisoista puhutaan lapsille. Eroneuvon alustuksessa puolisuuden ja vanhemmuuden erillisyyttä havainnollistetaan kolmiolla, jonka osapuolina ovat vanhemmat ja lapset. Näiden erottaminen toisistaan on voinut olla asi-

akkaalle helpottava ja havainnollistava asia. Lapsen näkökulma on tullut toimintaan mukaan uudella lailla.

*Sanna Ja se kyllä, se oli hyvä juttu koska. Ja just se, kun siellä kerrottiin se, että se on niin kun eri kuin se suhde, että se pitää pitää erillään lasten takia ja muuta.*

*M Onko sillä ollut sitten vaikutusta siihen, että sinä pääsit yli siitä parisuhteesta?*

*Sanna On varmaan joo. On, kyllä sillä varmaan oli merkitystä. Ja just että tajus, että niin ku, että se oli just sitä vanhemmuutta, että en mä voi lapsilta, niin ku lasten kuullen haukkua tai mitään. Eikä siinä ois mitään järkeäkään.*

*Vaikka oli jo aikaisemmin kantanut huolta ja ottanut vastuuta tavallaan siitä, että pyrkii tekemään yhteistyötä sen toisen osapuolen kanssa, niin sen tapah-tuman jälkeen entistä enemmän, ehkä aktiivisemmin otti itse yhteyttä. Että laitanpa sähköpostia, kyselenpä tällaista, haluaisitko tätä ja tätä ja miten me nyt tästä sovittaisiin ja ihan sellaisia käytännön juttuja. (Johanna)*

Sanna ja Johanna ovat Eroneuvon jälkeen kiinnittäneet uudella tavalla huomiota siihen, kuinka toimivat entisen puolisonsa kanssa. Sannalla riitely on jäänyt, hän on kyseenalaistanut riitelyn ja todennut sen turhaksi. Johannan pyrkimykset yhteistyöhön entisen puolison kanssa ovat saaneet uutta pontta ja hän on pyrkinyt tarjoamaan omalta osalta rauhaa. Kuitenkin haastateltavani on voinut samaan aikaan armahtaa itseään: yhteistyös-tä puolet on minun ja puolet toisen vastuulla, yksin en voi tehdä kaikkea.

*Ajattelen, että olen ainakin tehnyt oman osani, että en minä voi tehdä kuin puolet, niin ainakin teen sen ja vähän päälle. (Johanna)*

On huomionarvoista, että Eroneuvossa on asiakkaita, jotka todella kokevat tilaisuuteen osallistumisen vaikuttaneen omaan tapaansa toimia lasten toisen vanhemman kanssa. Eroneuvon mahdollisuudet saavuttaa tavoitteensa turvata lasten suhde molempiin vanhempiinsa eron jälkeen perustuu pääasiassa vanhempien keskinäisen yhteistyön merkityksen korostamiseen. Monella asiakkaalla yhteistyö on toiminut vanhempien kesken jo Eroneuvoon tullessa. Heidän käytökseensä Eroneuvo-kokemus ei ole vaikuttanut, mutta he voivat sanoa Eroneuvon olleen hyvä muistuttaja yhteistyön tärkeydestä osana eron jälkeistä vanhemmuutta. On myös vanhempia, joilla haastatteluhetkellä ei ole mitään yhteistyötä entisen puolisonsa kanssa. Yhtä kaikki jokainen tunnustaa lapsen oikeuden molempiin vanhempiinsa. Yhteydenpidon ja yhteistyön puuttuessa yhteistyövanhemmuus saattaa näyttäytyä sitä kautta, että vanhempi kannustaa lapsiaan pitämään yhteyttä toiseen vanhempaansa.

*Ja velvoitan myös lapsia pitämään yhteyttä äitiinsä, vaikka he eivät haluaisikaan. Velvoitan myöskin käymään siellä äitinsä luona, olemaan yöitä ja tuota, pitämään sillain yhteyttä -- koska se on lapsen etu että se pitää molempiin vanhempiin yhteyttä. (Mikko)*

*Mutta se justiiinsa, että lasten takia tekeminen, ni se ylittää niinku sen oman niinku ylpeyden. (Minna)*

Tutkimukseeni ei ole osallistunut vanhempia, jotka vähättelisivät lasten toisen vanhemman merkitystä tai myöntäisivät jostain syystä estävänsä lasten tapaamiset toisen vanhempansa kesken. Selvää on, että tällaisiakin eroja kuitenkin on. Kysymykseksi jääkin, eikö Eroneuvoon tule vanhempia, jotka eivät ole valmiita yhteistyövanhemmuuteen vai eivätkö he halua osallistua tutkimukseen?

Paitsi yhteistyövanhemmuuteen, myös lasten suhteeseen eronneen vanhemman entisiin sukulaisiin on voinut syntyä erilainen ymmärrys, kuin ennen Eroneuvo-kokemusta. Lasten suhteita kaikkiin sukulaisiinsa pyritään ylläpitämään myös omalta osalta, eikä suhteita jätetä yksin toisen vanhemman vastuulle.

*Ja esimerkiksi se, että kuinka pitää esimerkiksi lapsen puolesta yhteyttä sen toisen vanhemman sukulaisiin niin siihen minä olen yrittänyt tosi paljon että minä olen lähetellyt kortteja ja pitänyt yhteyttä. Että vaikka meidän välit on mitä on, niin minä haluan sille lapselle mahdollisimman laajan piirin. (Johanna)*

Haastattelemani Eroneuvon asiakkaat voivat kokea myös saaneensa konkreettisia välineitä erosta selviämiseen ja arkeensa eron jälkeen. Välineitä voivat olla syntynyt ymmärrys siitä, kuinka jatkaa tästä eteenpäin ja toimii tietyn ongelmalliseksi kokemansa asian suhteen. Konkreettisemmin asiakas on löytänyt tavan esimerkiksi siihen, kuinka puhua erosta läheisilleen ja saanut näin läheisensä avuksi omaan eroprosessiinsa ja eron jälkeiseen vanhemmuuteensa tai kuinka pärjätä ja toimia, kun lapset asuvat toisella paikkakunnalla.

*Johanna Sain sellaisia käytännön konkreettisia välineitä, miten se sanotaan... M arjessa toimimiseen?*

*Johanna Arjessa toimimiseen. Ja sitte ihan suhtautumista että mitä on olla vanhempi ja tavallaan että mitä voi odottaa siltä toiselta vanhemmalta. Ja vaikka se ei meidän kohdalla ehkä sillä hetkellä sujukaan, mutta että miten minä voisi rakentaa sitä siltä sinne suuntaan.*

*Niin että, vähän niin kuin sopeutumisvalmennusta, että sitten on voimia kohdata se arki sitten tässä tilanteessa, missä nyt ollaankin. (Mari)*

Johanna kokee saaneensa välineitä vanhemmuuteensa ja välien korjaamiseen entisen puolison kesken. Marin arjessa on tapahtunut muutos lasten asumisen suhteen ja hän kokee saaneensa apua uudenlaisen tilanteen käsittelyyn. Välineitä asiakkaat saavat alustuksen tematiikasta tai muiden kokemuksista ja selviytymisen mallista. Kuten aikaisempikin vertaistutkimus on todennut, kokemustieto koetaan hyödylliseksi monella tasolla. Muiden kokemus antaa selviytymisen mallia ja voi auttaa huomaamaan erilaisia toimintamalleja, kuten Minna kuvaa:

*Että sitten kuitenkin niin mun mielestä siinä tuli kaksikin semmosta hyvin erilaista tarinaa et miten se arki voi sitten lähteä pyörimään. (Minna)*

Kokemustietonsa myötä vapaaehtoiset ovat antaneet myös suoria neuvoja. Tällöin neuvot ovat toimineet etenkin silloin, kun vapaaehtoisen kokemus on ollut samankaltainen asiakkaan tilanteen kanssa. Marin kanssa samassa Eroneuvossa on ollut vapaaehtoinen, jonka kokemus on ollut samansuuntainen, kuin Marin uusi elämäntilanne. Hän arvostaa vapaaehtoisen kokemuksen kautta antamia neuvoja ja tukea:

*Hänellä oli sitten näitä, tosiaan kauempana oli lapsia. Että sieltä kuuli sitten kyllä hyviä vinkkejä ja hyvää tukea. (Mari)*

On hyvä muistaa, että Eroneuvossa ei vapaaehtoisia rekrytoidessa ajatella, onko vapaaehtoiseksi pyrkivä eronnut mallikkaasti vai ei. Esimerkkinä omaan arkeen voi toimia myös käänteinen esimerkki: noin en halua toimia. Näin on käynyt Hannalle, jolle käänteisenä esimerkkinä on toinen asiakas.

*Mä jotenkin näin niin kun siinä semmosta, mitä mä en halua itteni näkevän, olevan kymmenen vuoden kuluttua. Että oli tavallaan surullista nähdä ne tunteet ja oli se, että niitä ei käsittele silloin. Nimenomaan siitä puhuttiinkin että kun tunteiden käsittely on jäänyt jonkun alle, että sitten ne pulpahtaa kymmenen vuoden kuluttua, joku napsauttaa sen prosessin joka on käytävä. (Hanna)*

Vertaistutkimuskirjallisuuteen perehtyessäni en ole huomannut havaintoa käänteisen esimerkin vaikutuksesta vertaistukea saaneelle. Ehkä asia ei ole tullut ilmi aikaisemmassa tutkimuksessa tai vertaistukiryhmien – joihin tutkimus keskittyy – rakenne poikkeaa Eroneuvosta siinä määrin, ettei käänteistä esimerkkiä ole niissä saatavilla.

Vapaaehtoisten vertaistukijoiden rooli toimii mallina myös laajemmin: Eroneuvossa sukupuolella on väliä. Eroneuvo-kokemus saa osan asiakkaista ymmärtämään vastakkaisista sukupuolta uudella tapaa. Niin nais- kuin miesasiakkaatkin ovat voineet huomata, että toinen sukupuoli ajatteleekin kovin samalla tavoin kuin asiakas itse. Tätä asiakkaat kuvaavat avartavaksi kokemukseksi. Uudenlaisen näkökulman mahdollistaa vastakkaisen sukupuolen mukanaolo pienryhmässä joko vapaaehtoisena vertaistukijana tai toisena asiakkaana. Mies voi huomata, että nainen voi ajatella samalla tavoin kuin mies, nainen taas voi kokea että mies tunteeikin erossa samalla tavoin kuin nainen.

*Mikko Se silleen avasi silmiä, että on niitä myös, ensin ajattelin itte että se mennee kovin siihen miesten... tämmöseen...*

*M Haukkumiseen?*

*Mikko Niin (naurua), miten sen nyt sanoisi. Mutta sitten tuota, sitten huomasi tuota. Ja sitten siihen, sen joka sen eropäätöksen tekee, niin sen syyllistämiseen. Mutta ei se mennytkään niin, että siellä oli myös sitten toisenlaisia, siinä ryhmätyössä. Niin siinähan oli sitten itse asiassa hyvinkin samankaltaisesti ajatteleva nainen itse asiassa, niinku itte.*

*Justiinsa kun tuli sitä näkökulmaa molemmilta kanteilta, sitä miesnäkökulmaa.*  
(Katja)

Mikolle pienryhmäkeskustelu on silmiä avaava samankaltaisesti ajattelevan naisen ansiosta. Katjan pienryhmässä taas on ollut mies, jonka läsnäoloa hän arvostaa. Vastakkaisen sukupuolen mukanaolo pienryhmässä, vapaaehtoisena tai toisena asiakkaana, auttaa myös ymmärtämään entistä puolisoa aikaisempaa paremmin. Tätä tunnetta kuvaa Heidi:

*Sillain että se, miehetkin ajattelee samalla tavalla kuin naisetkin siitä asiasta. Se on yhtä, yhtä vaikeaa niillekin. Niin kyllähän se sitä sitten selvensi varmaan sitä omaa, omaaki, ku että itelläkin on se mies siellä. Että, että ei se sillekään niin helppoa ole.* (Heidi)

Toisen sukupuolen näkökulma auttaa ymmärtämään paitsi yleisesti naisia tai miehiä, myös yksilöidymmin omaa entistä puolisoa. Havainto siitä, että vastakkainen sukupuoli voikin kokea eron samankaltaisesti antaa ymmärrystä toiselle ja suhtautuminen voi muuttua empaattisemmaksi toista kohtaan. Yhtä kaikki Eroneuvo on naisvaltainen palvelu. Sekä Eroneuvon vetäjät, vapaaehtoiset että asiakkaat ovat pääsääntöisin naisia ja sen ovat huomanneet myös asiakkaat:

*Jäi sellanen touchi että siellä ei ehkä ihan hirveesti miespuolisia käy.* (Jani)

*Meilläkin oli se miespuolinen (vapaaehtoinen) siellä, joka on vissiin ainut.*  
(Katja)

Kysymys lieneekin, kuinka miehiä saadaan mukaan toimintaan vapaaehtoisiksi ja työntekijöiksi naisvaltaisella alalla tai kuinka miehet saadaan innostettua asiakkaiksi tilaisuuteen. Informanttini epäilevät Eroneuvon keskustelevan luonteen sopivan parhaiten naisille; keskustelu nähdään naisten juttuna. Miesasiakkaiden houkutteluun asiakkaat ehdottavat miestyöntekijöiden ja -vapaaehtoisten näkyvää läsnäoloa ja miehille suunnattua markkinointia, joka ei korosta keskustelua.

#### 4.4.2 Eroneuvon aiheuttamat tuntemukset

Tuntemuksilla tarkoitan erilaisia Eroneuvon synnyttämiä mielialoja. Yleisin mainittu mieliala on helpotus. Tuntemuksia ovat aikaansaaneet ennen kaikkea kuullut tarinat ja vapaaehtoisten antama selviytymisen malli, mutta myös vetäjien pitämä alustus. Tuntemukset-kategorian alakategoriat ilmaisevat selkeästi Eroneuvon antia. Vaikka kyse on annista, tuntemuksiin kuuluu myös Eroneuvon synnyttämiä negatiivisia mielialoja. Alakategoriat nimeävät pääsääntöisesti annin positiivisen puolen, mutta kunkin tuntemuksen voi kokea myös käänteisenä. Esimerkiksi yhteenkuuluvuuden sijaan kokemus voi olla ulkopuolisuus. Tuntemukset-kategorian alakategorioita ovat:

SISUUNTUMINEN  
HELPOTUS  
LOHTU  
ARMO ITSEÄ KOHTAAN  
LUOTTAMUS SELVIITYMISEEN  
TULEVAISUUDENUSKO  
YHTEENKUULUVUUS  
VÄHEMMYYS  
SYYLLISYYS  
MYÖTÄTUNTO

Eroneuvosta puhuttaessa mainitaan joka kerta saatu tai saamatta jäänyt vertaistuki. Vertaistukea kehutaan lähes kiistatta ja kuultuja tarinoita arvostetaan. Arvostuksen kohteena tarinoissa ovat muiden kokemusten kuuleminen, samaistumisen tunne, vapaaehtoisten tarinoista saatu selviytymisen malli ja näkökulmat jotka poikkeavat omasta aikaisemmasta ajattelutavasta. Vapaaehtoisilta vertaistukijoilta asiakas voi myös kokea saaneensa kertomisen mallin: kun vapaaehtoiset kertovat ensin tarinansa, saa asiakas rohkeutta kertoa oman tarinansa muille. Kertomisen mallista puhuu Minna:

*Että kun tuun asiakkaana niin sitten kun oon ensikertalainen, ni en mä varmaan lähtisi kertomaan sitä omaa tarinaa, jos ei siellä sitten joku muu kertoisi sitä ennen. Että nehän kerto niinku oman tarinansa siellä jokainen, mä muistan. (Minna)*

Minna mainitsee vapaaehtoisten kertomat tarinat näiden omista erokokemuksista. Koska vapaaehtoiset ovat jo toipuneet omasta erostaan, heidän tarinoissaan on mukana tulevaisuus, joka asiakkailla on vielä edessä. Tulevaisuudenusko on yksi merkittävä tuntemus, jonka Eroneuvo voi synnyttää asiakkailleen. Tähän kuuluu luottamus siihen, että tulevaisuudessa voi odottaa hyvältä tuntuva elämä ja usko siihen, että eteen tulevat vaikeudet jaksaa käydä läpi ennen kuin helpompi arki löytyy. Kuultuaan vapaaehtoisten kertomuksia erosta ja nähtyään vapaaehtoisten selvinneen kokemuksistaan, asiakkaat saavat uskoa siihen, että myös he voivat selvittää omasta erostaan. Eri kokemukset ovat voineet saada asiakkaan huomaamaan, että tarinoita ja kokemuksia on monenlaisia, mutta näihin kokemuksiin on kaikkiin kuitenkin löytynyt lopulta ratkaisu. Tämä antaa uskoa siihen, että myös omiin nyt vaikealta tuntuviin asioihin ratkaisu lopulta löytyy. Tulevaisuudenuskoa luo myös teoriaosuuden eron vaiheet -tematiikka: ”joskus olen vielä tuossa, vaikka nyt olen tässä”.

*Mutta se oli, ne oli niin syviä sitten, että näki vähän että kuka on selviytynyt ja miten ja missä vaiheessa ja kuinka. (Hanna)*

*Oli ihana kuulla muiden selviytymistilanteita, että millaisia erilaisia tilanteita voi ihmisellä olla ja kuinka aina kuitenkin löytyy se jokin keino, miten selviytyä eteenpäin. Sellaisia positiivisia iloisia tarinoita oli ihana kuulla. Ehkä niistä niin kuin tuli sellainen tunne, että joku päivä minä olen tuolla puhumassa ja kertomassa omasta. Niin kuin vuosien jälkeen... omasta tilanteesta. (Johanna)*

Hanna ja Johanna puhuvat vapaaehtoisten kokemuksellaan antamasta mallista. Johanna kertoo tarinoiden tuomasta luottamuksen tunteesta: erosta voi toipua niin, että on itsekin joskus valmis auttamaan muita. Hokkasen (2003, 89-90) huomio siitä, kuinka ongelmistaan selviytyneellä on kokemustensa myötä valmius auttaa muitakin kuin täsmälleen saman kokeneita sopii Eroneuvon asiakkaiden kokemukseen. Yhtä kaikki hyvin merkittävä apu Eroneuvossa on samaistumisen tunteen tuoma helpotus. Samaistuessaan muiden kokemuksiin asiakas saa yhteenkuuluvuuden tunnetta, joka helpottaa oloa ja vähentää yksinäisyyden tunnetta omassa nyt vaikealta tuntuvassa tilanteessa. Moni asiakas on huomannut, ettei olekaan yksin omien kokemustensa kautta ja tämä lohduttaa paljon ja antaa voimaa eroprosessiin.



*Ja sillä oli oikeestaan aika paljon samoja piirteitä, kuin siinä mun, minun tuota, minun niissä. Ja jotenki sitten, hän itte oli jo uudestaan kihloissa ja sillä lailla se oli sitten kuitenkin lähteny elämä etteenpäin silleen. (Heidi)*

*No jäihän sieltä se, että ei sitä ole niiden asioiden kanssa sillain yksin. (Mikko)*

Heidin pienryhmää ohjanneen vapaaehtoisen kokemuksissa on samoja piirteitä, kuin Heidn omassa erossa ja tämä on helpottanut samaistumisen tunnetta. Kun vapaaehtoisen tarinaan on kuulunut hyvä tulevaisuus, on tämä ja yhteinen kokemus voimistanut asiakkaan saamaa tulevaisuudenuskkoa. Asiakas kokee lohdullisena myös sen, jos hän huomaa oman erokokemuksensa olevan yhtä vaikea tai helpompi, kuin muiden kokemukset: minähän pääsen sittenkin aika vähällä.

*Ja just kun siellä oli niitä muitakin. Niin näki niin ku, että ei tää munkaan tilanne ole niin kauheaa, kuin se voisi olla. Ku vertas niihin muihin, niin sekin niinku helpotti sitten. Ja sitten just kun siellä oli semmosiakin, joilla oli siitä erosta jo vähän aikaa, niin näki että joo, kyllä tästä selvitään. (Sanna)*

*Kyllä se kuitenkin tuo semmosta, ja semmosta että on niinku muitakin, että muillekin sattuu että ei sitä. Ja toisilla on vielä pahempi vaikka ittelläki saattaa, että on semmonen olo että tämä on ihan mahdoton tilanne. -- Sitä huomasi sieltä ku lähti pois, että tosiaan jollakin saattaa mennä huomommin asiat. Sillä lailla jotenkin se, ainakin sen päivän osalta helpottikin se asia ja. (Heidi)*

Sekä Heidi että Sanna ovat kokeneet, että heidän tilanteensa onkin lopulta helpompi kuin joillakin toisilla. Tämä on lohduttanut vaikealta tuntuvassa tilanteessa. Yhä kokemukseen liittyy tulevaisuudennäkymä, jonka Sanna on huomannut vapaaehtoisten kertomuksessa. Muiden kokemus on saanut uskomaan omaan selviytymiseen.

Samaistumista ei kuitenkaan aina synny. Eroneuvo saakin kritiikkiä tarinoiden heterogeenisyydestä. Muiden kokemukset erosta tai senhetkinen tilanne voivat olla niin erilaiset asiakkaan omien kokemusten kanssa, että samaistumisen tunne jää kokematta. Tällöin Eroneuvo-kokemus voi jäädä kokonaisuudessaan vaisuksi, eikä asiakas koe Eroneuvon itsessään vaikuttaneen hänen omaan eronsa käsittelyyn. Näin on käynyt Janille, jonka tilanne ja eron vaihe olivat erilaiset kuin muilla asiakkailla tai vapaaehtoisilla vertaistukijoilla.

*M Miten sä koet sen, että se anti ois tuossa Eroneuvossa?*

*Jani ... Itselle henkilökohtaisesti?*

*M Mm'm ... tai onko sitä?*

*Jani Niin, mä just mietin sitä että ehkä itselle henkilökohtaisesti sitä ei välttämättä hirveesti ollu. -- Ehkä se mitä ois toivonut oli ehkä se, että se että ois ollu joku joka ois vähän samantyyppisessä tilanteessa tai samassa kohtaa eroa menossa.*

Hankalin tilanne tarinoiden erilaisuudesta syntyy silloin, kun asiakas kokee oman tilanteensa olevan vaikeampi kuin kenelläkään muulla tilaisuudessa olevalla. Tämä voi aiheuttaa sen, että asiakas alkaa puolustella tilannettaan.

*Minna Se mua niin ku hämmästytti siellä Eroneuvossa, että mun niin ku poikes niistä kaikista muista. -- Kaikilla muilla oli, et ne oli kauheen hyvissä väleissä tai jotenkin sillä lailla. Et jotenkin ne oli appivanhempien kanssa ja tota joku otti jotain ja sovitaan niistä ja näistä ostoksista. Ja sit joku kehu, että alkuun ei tavannu lasta ja nyt on ruvennu hirveesti tapaamaan ja on tosi paljon yhteydessä ja silleen ja mulla itellä oli, että aaa. Että mä olin joutunut tosi tarkkaan sopiin, että koska ottaa lasta ja mitä maksaa ja kaikki oli sovittu paperilla. -- Sit kun mä kerroin siellä niin kaikki oli ihan et. Mä tunsin itteni jotenkin kauheen, niin ku kauheen erilaiseksi. Niin ku tässä normierojutuissa.*

*M Saitko sä sitten vertaisuutta siellä? Koit sä saavasi?*

*Minna No. En mä ehkä just sen takia. Tai silleen -- Että en mä niinku ihan, et mä en kokenu että siellä ois yhtään. Että päinvastoin, mä aattelin et apua, et nuo luulee et mä oon ihan kauhee.*

Minnan ero on ollut vaikea, eikä samaan Eroneuvon ole sattunut muita, joiden kokemus olisi Minnan tuntemuksen mukaan ollut yhtä hankala. Tästä johtuen hän on kokenut olonsa ulkopuoliseksi muiden osallistujien kesken ja tuntenut pahaa mieltä. Oman tilanteen vaikeuden tunnetta korostaa alustuksen tematiikka:

*Mun mielestä sieltä, ainakin sieltä asiantuntijapuolelta oisko se sit ollu niin enemmän se pääpaino sit lasten. Että ei ehkä niinkään sitä että itellä ois hyvä olla tai, tai tai niinku. Että ois niinku paremmin eronnu vanhempi jos tulee toimeen entisen puolison kanssa tai jotain muuta vastaavaa. Semmosta, mä olin varmaan niin ku siin ja varmaan. (Minna)*

Mikäli oma ero on ollut kovin erilainen kuin ”eron ihanne”, voi alustus tuntua raskaalta. Ammattilaispuheen voi kokea syyllistävänä, jos asiakas on kokenut omassa tilanteessaan epäonnistumista. On ymmärrettävää, että mikäli asiakas kokee Eroneuvon jälkeenkin oman eronsa erityisen vaikeaksi ja ”vääränlaiseksi”, helpottavaa tunnetta ei koeta. Erossa juurikin lapseen liittyvä syyllisyyden tunne on normaalia (Kiiski 2011, 100; Kääräinen 2009a, 81). Voi pohtia, onko Eroneuvossa koettu syyllisyys yksin Eroneuvon aiheuttamaa, vai jo aikaisemmin koettua, mutta Eroneuvossa korostuvaa tunnetta.

Tällaisessa tilanteessa saatu hyöty voi helpotuksen tunteen lisäksi tai sen sijaan olla sisuuntumista: kyllähän minäkin tästä selviydyn. Teorian sanoma, oman tilanteen vaikeus ja samaistuminen Eroneuvo-vapaaehtoisen persoonaan tai vastareaktio toisen asiakkaan tilanteen vaikeuteen voi aiheuttaa näyttämisen halua tai ylpeyttä omasta itsestä: ”Kyllähän minäkin selviän!” ”Onneksi minä olen käynyt eroani läpi.” Löydetty sisu auttaa käymään läpi vaikeuksia silloinkin, kun samaistuminen on jäänyt saavuttamatta.

*Ehkä se oli persoonana enemmän semmonen vähän niin ku selviytyjätyyppinen, niin se varmaan ehkä jäi mulla. Mutta en tiiä oliko se niin, että minä ehkä enemmän samaistuin itse siihen. Että just, ku se oli kauheen semmonen sporttinen -- Se varmaan oli semmosessa vaiheessa, että se tuntu, että se sai vähän omaa aikaa ja näin. Ja sitten mä ajattelin että joo, näinkö määkin pääsen joskus tuosta suosta ylös. -- Mutta vähän semmosta sparrausta jos mä nyt niin ku sanoisin. Kun me ollaan vähän tämmönen urheiluperhe. Ja kaikki mihin ryhdytään, ni kaikki ruvetaan tekemään kauheen touhulla ja tosissaan. Ehkä siitä jäi semmonen että hei, kyllä mäki vielä kun tämä menee tämä kauhein aika tästä ohi. (Minna)*

*Että mulla itellä helpotus, että onneksi mä olen sitä niin tarponut ja käsitellyt niin paljon. Että jotenkin mulla on siitä luottavainen mieli, sillä lailla ajattelen että mä niin kun selviän tästä ihan varmasti, tosi hyvinkin. (Hanna)*

Vaikka Minna on kokenut Eroneuvossa ulkopuolisuutta tilanteensa vaikeuden vuoksi, on lopputulos hyvä kokemustensa vuoksi tutunoloisen vapaaehtoisen vertaistukijoiden ansiosta. Minna on löytänyt sisun samaistumalla tähän vapaaehtoiseen. Hannan sisukuus on löytynyt toista kautta: toisen asiakkaan vaikea tilanne on toiminut Hannalle käänteisenä esimerkkinä. Sisuuntumiseen voi liittyä armon tunne itseä kohtaan. Verratuaan muiden kokemuksia erosta ja tutkimustiedon sanomaa eron vaiheista asiakas huomaa, että erokokemuksia on monenlaisia ja eron käsittely vie aikaa. Muiden kokemukset osoittavat, että eroon liittyy monenlaisia, myös ei-toivottuja tunteita, kuten vihaa ja katkeruutta. Tämän huomaaminen voi synnyttää armon itseä kohtaan niin, että asiakas suo itselleen luvan erilaisiin tunteisiin ja eron käsittelyyn niin pitkäksi aikaa, kuin on tarpeen.

*Kyllä niistä varmaan, että tavallaan se, että jokaisella on oikeus siihen omaan. Ettei tarvikaan olla samanlaista. Että jokainen, niin ku mä sanoin, niin kukaan ei voi tietää niitä taustoja, et mistä se ero lähtee ja miten niin ku hoidetaan ja kuinka kauan on oltu. Ja et justiinsa tavallaan että miten siinä ne roolit siinä erossa menee. Tavallaan hyväksy sitten, et tämä on meidän juttu ja jokainen ero on varmaan erilainen. (Minna)*

*Justiinsa kun kuuli niitä henkilökohtaisia kokemuksia. Ei niin kun oikeastaan sellaista, ei nyt, miten sen nyt sanoisi... yksittäistä, se oli sellaista yleistä jutte-  
lua ja semmoista, tuntemuksia. Että en ole omien ajatusteni kanssa yksin, että  
kaikilla on ihan samanlaista. Just se tuntee, että muillakin on samat ajatukset  
ja toiset niitä työstää pitempään ja toiset pääsee vähemmällä, että ei ole sel-  
laista aikaa että nyt sinun pitää olla selvä tästä asiasta. (Katja)*

Minna ja Katja ovat ymmärtäneet erokokemusten ovat yksilöllisiä. Minna on päättänyt, että hänellä on oikeus omanlaiseensa vaikeaan eroon. Vaikka Eroneuvossa hän on pe-  
lännyt muiden pitävän häntä kauheana, hän on lopulta huomannut, ettei tilanteen tausto-  
ja tiedä kukaan ulkopuolinen. Katja taas on ymmärtänyt, että eron käsittelyn vaatima  
aika on yksilöllinen. Armahtaessaan itseään asiakas voi kyseenalaistaa Eroneuvossa  
liiallisen eroamisen ihanteen painottamisen ja kysyä, eikö Eroneuvossa voitaisi puhua  
hyväksyvästi myös negatiivisista tunteista.

*Mutta sen niin kun tiedostaa, mutta se hetkittäin, hetkittäin kuitenkin tota sam-  
makot pääsee suusta. Että tavallaan sitten vois tavallaan mennä syvempään  
keskusteluun siitä, että tavallaan ne hetkittäiset sammakot, että miten niitä sit-  
ten käsittelee lasten kanssa -- kun jos itekin on kokenut niin valtavan väärin --  
Niin jotenkin mun on hyväksyttävä itellekin myös että mäkin oon ihan oikeasti  
ihminen ja mä saan nämä kokea, että mä en voi vaan hymyssä suin kulkea ja  
olla jos mulla ihan oikeasti on niin tautinen, repivä tuolla syvällä. Et tavallaan  
senkin keskustelu, että missä määrin mä voin hyväksyä ja millä tavalla mikäkin  
vaikuttaa lapseen, ehkä sitä haluaisin kuulla. Ja, ja sitten, että jos pääsee  
sammakoita. -- Ehkä siihen liittyen sitä pohdintaa. (Hanna)*

Armon tunteeseen kuuluu myös se, että asiakas hyväksyy eronsa osaksi omaa elämään-  
sä. Ero ei ollutkaan kaiken loppu, kenties uuden alku.

*Edelleen näkyy, että on saanut ehkä jotenkin rohkeutta ja jotenkin niitä välinei-  
tä, millä tästä nyt lähdetään jatkamaan. Että ei se maailma lopu, vaikka nyt  
erotaan. (Johanna)*

Ongelmallista vertaisuudessa voi olla asiakkaassa heräävä myötätunto toisen kokemuk-  
sia kohtaan siinä määrin, että asiakas kokee tarvetta auttaa toista sen sijaan, että ottaisi  
itse apua vastaan.

*Mutta sitten oli taas niin, että toisaalta olis voinut jatkaa keskustelua ja tuli  
semmonen olo, että voi että haluais niin kun häntäkin auttaa, mutta ehkä mitä  
oli ite, kun sitten itekin niin haavoilla, niin ei tietenkään pystynyt. (Hanna)*

Auttamisen halu on voinut herätä myös mietintöinä siitä, olisiko haastateltavasta itsestään vielä joskus vapaaehtoiseksi vertaistukijaksi.

*Sillon aattelin että voishan sitä joskus (ryhtyä vapaaehtoiseksi vertaistukijaksi), nyt ei kyllä joua mutta jos joskus joutais. On niin paljon kaikennäköistä. (Heidi)*

Tämä kertoo hyvin Eroneuvon onnistumisesta asiakkaalle. Jos Eroneuvo-kokemus olisi huono eikä asiakas kokisi saaneensa tilaisuudesta itselleen mitään, hän tuskin kokisi vertaisuutta niin tärkeäksi tehtäväksi, että harkitsisi sitä itse.

#### **4.5 Eroneuvo positiivisena asiakaskokemuksena**

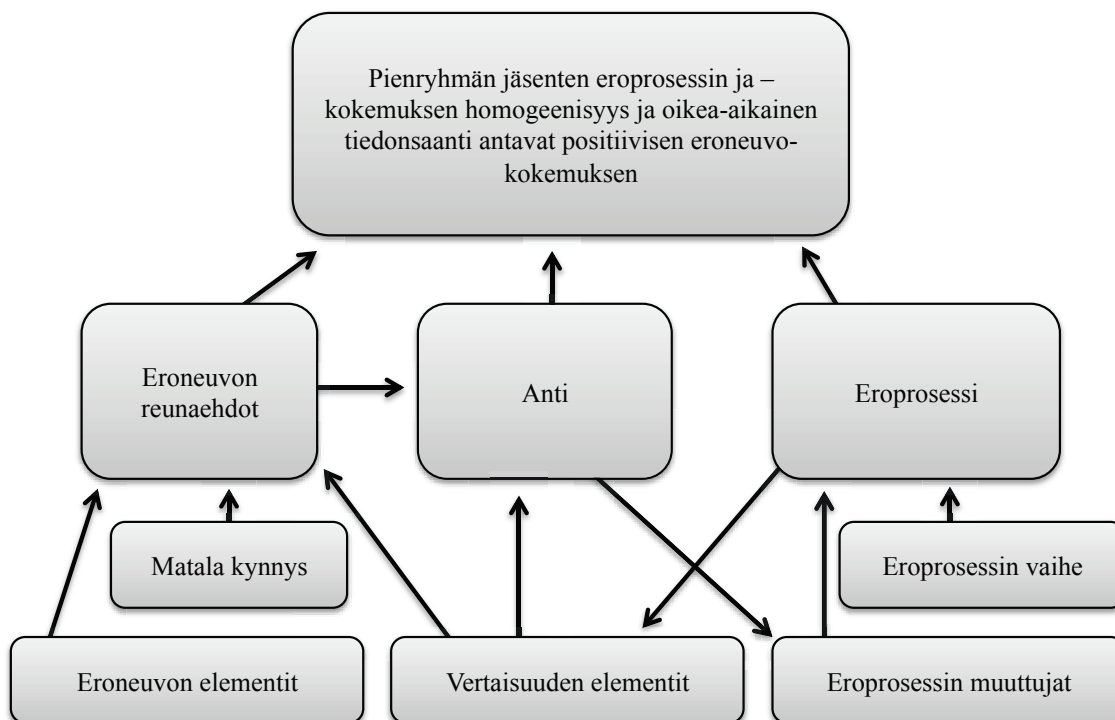
Haastattelujeni perusteella Eroneuvo on palvelu, jota asiakkaat arvostavat. Kaikki haastateltavani sanovat saaneensa jotain Eroneuvosta, vähintäänkin Eroneuvoon lähteminen on ollut positiivinen asia. Ihanteellisimmillaan jokaisen asiakkaan saama annin tunne olisi maksimaalinen, mutta luonnollisesti näin ei ole. Kritiikittömiä informanttini eivät siis ole. Tutkimukseni ydinkategoria kertoo positiivisen Eroneuvo-kokemuksen syntyemisestä:

*Pienryhmän jäsenten eroprosessin ja -kokemuksen riittävä homogeenisyys sekä oikea-aikainen tiedonsaanti antavat positiivisen Eroneuvo-kokemuksen.*

Haastatteluissani informantit palaavat aina antiin, siihen mitä se on, kuinka se syntyy ja mikä sen syntyä estää sekä siihen, mitä annista on seurannut. Eroneuvon pyrkimys on luonnollisesti vaikuttaa asiakkaiden ja sitä kautta lasten tilanteeseen positiivisesti. Tästä syystä ydinkategoria on esitetty positiivisen kautta. Ydinkategoria kuvaa tilannetta, jossa asiakkaan Eroneuvo-kokemus on onnistunein. Huomion kiinnittäminen näihin positiivisen annin tekijöihin auttaa mahdollisimman monta asiakasta saavuttamaan Eroneuvosta mahdollisimman suuren hyödyn.

Asiakkaiden sanoittama Eroneuvo-kokemus osoittaa ydinkategorian suhteen tutkimuksen muihin kategorioihin. Kuvio sisältää aikaisemmin esittämäni alakategorioita kuvaavat mallit. Tässä kategorioiden suhteet on selkeyden vuoksi esitetty yksinkertaisemmassa muodossa pääkategoriat esittäen.

Kuvio 6 Eroneuvo asiakkaiden sanoittamana



Karkeasti sanoen kuvion voi ajatella kuvaavan asiakkaan yksilöllistä Eroneuvo-kokemusta. Eroneuvo-kokemukseen liittyy käyntiä ennakoiva taso, joka Eroneuvon näkökulmasta on tilaisuuteen osallistumisen matala kynnyks ja asiakkaan näkökulmasta eroprosessin vaihe, jossa hän parhaillaan on sekä asiakkaan erokokemukset. Eroneuvon osallistuminen on kokemuksen seuraava taso. Tähän liittyvät vertaisuuden ja Eroneuvon elementit. Eroneuvon rakenne, siellä annettu erotietous ja vertaisuus sekä pienryhmään osallistuvien erokokemukset ja eroprosessin vaihe vaikuttavat Eroneuvon kulkuun ja tapahtumiin. Eroneuvo-kokemuksen kolmas taso on osallistumisen jälkeinen taso. Asiakkaan eroprosessi jatkaa etenemistään, joten eroprosessi on merkityksellinen myös Eroneuvon jälkeen. Anti syntyy Eroneuvossa ja vaikuttaa sen jälkeen, toisilla pidemmän ja toisilla lyhyemmän aikaa. Anti voi vaikuttaa myös eroprosessiin, mikäli asiakkaan ajattelu- tai toimintatapa suhteessa lapsiin, entiseen puolisoon tai arkeen on muuttunut Eroneuvon myötä tai jos Eroneuvo on vaikuttanut asiakkaan tunteiden käsittelyyn.

Positiivista Eroneuvo-kokemusta tavoitellessa suurin haaste on sen matala kynnyks. Vaikka matala kynnyks on hyödyksi Eroneuvolle, se myös aiheuttaa asiakaskunnan heterogeenisyyttä toivottaessaan tilaisuuteen jokaisen joka kokee aiheen koskettavan itseään jollain tapaa. Kertaluontoisena tilaisuutena Eroneuvossa ei päästä pitkäjänteiseen työhön asiakkaiden tilanteessa eikä syntyneitä pettymyksiä päästä käsittelemään ja korjaa-

maan. Siksi hyöty mahdollisimman monen asiakkaan kohdalla on saavutettavissa parhaiten kiinnittämällä huomiota asiakkaiden tilanteiden ja kokemusten samankaltaisuuteen, jotka mahdollistavat yhteisöllisyyden tunteen ja samaistumisen lyhyessäkin ajassa. Samaistuminen tai sen puute on ainoa asia, jonka mainitsee jokainen haastatteleman Eroneuvon asiakas. Myös Kääriäinen on huomannut tämän ja kertoo, kuinka Eroneuvon pienryhmäkeskustelut ovat asiakkaille ”tärkeitä ja välttämättömiä”. Keskustelut ovat antaneet tunteen kohdatuksi ja kuulluksi tulemisesta. (Kääriäinen 2009b, 139, 150.) Vaikka asiakas on voinut arvostaa erilaisia selviytymistarinoita tai sitä, että hän on huomannut oman tilanteensa muiden tilannetta helpommaksi, pienryhmän heterogeenisyyden riskit ovat suuremmat kuin se, että asiakas jäisi vaille erilaisia selviytymistarinoita; kukaan ei mainitse kaivanneensa mukaan lisää erilaisia tarinoita tai harmitelleensa kokemusten yhtäläisyyksiä. Tilaisuuden matalaa kynnystä tuskin halutaan korottaa, joten nämä tekijät on pidettävä mielessä Eroneuvossa ja tehtävä ratkaisut nopeasti tilaisuuden kuluessa.

Eroprosessin vaiheiden yhteneväisyyden suhteen samaistuminen syntyy sen mukaan, onko asiakas harkitsemassa eroa tai jo eronnut ja kuinka hyvin hänen eroprosessiinsa liittyvät muuttujat, suhde entiseen puolisoon ja lapseen, eron jälkeinen arki ja eroon liittyvät tunteet, ovat edistyneet. Asiakkaiden eroprosessien ollessa eri vaiheissa, kokemuksesta hyötyvät eniten prosessinsa alussa olevat. Eroaan jo muita pidempään käsitelleen asiakkaan kokemus taas jää helposti laimeaksi. Erokokemuksen yhtenäisyydessä samaistumisen voimakkuuteen vaikuttavat esimerkiksi lasten iät, eron riittävyys tai sopuisuus, asiakkaan rooli jättäjänä tai jätettynä ja eron äkillisyys. Mitä lähempänä muiden kokemus on omaa, sitä helpompi toisen kokemukseen on samaistua. Myös vapaaehtoisten vertaistukijoiden kokemustieto on hedelmällisimmillään silloin, kun heidän kokemuksensa on samankaltainen asiakkaiden kokemusten kanssa. Tällöin vapaaehtoisen on helpompi olla mallina selviytymisestä ja antaa suoria neuvoja tilanteessa. Kokemusten samankaltaisuus estää myös asiakkaan huonommuuden tunteen syntymisen; oman tilanteen ollessa vaikeampi muiden tilannetta helpotuksen tunne jää saavuttamatta.

Oleellista samaistumisen mahdollistamiseksi on asiakkaiden pienryhmiin jakamisen hetki. Jaossa tulisi kiinnittää huomiota ennen kaikkea siihen, missä vaiheessa eroaan asiakkaat ovat ja miten hankala tai äkillinen ero on. Muita tekijöitä, joihin voi kiinnittää huomiota ovat lasten ja asiakkaiden iät ja se, onko asiakas etä- vai lähivanhempi tai eron jättävä tai jätetty osapuoli. Sen sijaan sukupuoleen ei ole tarvetta kiinnittää huomiota

pienryhmiä muodostaessa; ryhmien jakaminen naisten ja miesten ryhmiin estäisi avar-tuneen ymmärryksen vastakkaista sukupuolta kohtaan. Tilaisuudessa paikalla olevien vapaaehtoisten keskenään erilaiset erokokemukset auttavat asiakkaiden jakautumista pienryhmiksi. Usein asiakkaat kertovat omasta tilanteestaan ennen pienryhmiin jakoa, mutta kertomisen pakkoa tilaisuudessa ei ole. Asiakkaan kertomaa voi käyttää apuna ryhmäjaossa tai hänen voi antaa valita pienryhmänsä itse sen mukaan, mitä vapaaeh-toiset ovat kertoneet omasta kokemuksestaan.

Tilaisuuden kokonaispituus on kaksi tuntia ja sen alussa olevat henkilöesittelyt ovat tiiviitä. Tämä voi aiheuttaa sen, ettei ryhmäjako välttämättä onnistu. Toisaalta Eroneu-von asiakkaiden tilanteet voivat olla keskenään niin erilaiset, ettei pienryhmiä ole mah-dollista muodostaa riittävän homogeenisiksi. Tällaisessa tilanteessa vapaaehtoiset ver-taistukijat ovat avainasemassa. Vapaaehtoisten tulisikin tiedostaa samaistumisen tärkeys sen eri näkökulmista, jotta he voisivat ohjata keskustelua ja tarvittaessa vaikuttaa tilan-teeseen, mikäli joku asiakkaista vaikuttaa jäävän yksin kokemuksensa kanssa. Tämän huomaamiseen ja tällaisessa tilanteessa toimimiseen voi kiinnittää huomiota jo vapaaeh-toisten vertaistukijoiden koulutuksessa.

Kuten vertaistukijoiden kokemustieto, myös alustuksen tematiikka voi herätellä asiakas-ta toimimaan uudella tavalla tai näkemään itsensä tulevaisuudessa erosta selvinneenä. Toisaalta teorian tieto saattaa tuttua asiaa toimia muistuttajana, ei niinkään vaikuttaja-na. Vaikeimmillaan tematiikka on kaukana asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta tai ko-kemuksista, jolloin se voi tuntua syyllistäväältä. Syyllistyminen voi toki olla hyväkin asia, jos se auttaa asiakasta toimimaan toisella tavalla. Toisaalta asiakas voi oikeutetusti kysyä, eikö asiakkaalle voisi sallia myös epätäydellisyyden. Ihanne on ihanne ja jossain ihanteen lähellä on riittävän hyvä ero – mitä se voisi olla?

Näkemykset siitä, milloin tieto on oikeaan aikaan annettua, eroavat. Osa asiakkaista pitää tietoa oikea-aikaisena, kun se saadaan eron ollessa ajankohtainen. Tällöin alustuk-sen tematiikka tai vapaaehtoisen kokemustieto ei vielä ole asiakkaalle itsestään selvää, vaikka joillakin tiedon osa-alueilla asiakkaan ajattelutapa tai eron käytännöt ovatkin toimineet luonnostaan. Toisaalta asiakas voi sanoa, että kun erosta on jo aikaa ja pahin kriisi on ohi, on asiakas vastaanottavaisempi ottamaan vastaan tietoa erosta ja erovan-hemmuudesta ja käyttämään tietoa oikein omassa elämässään.



Haastattelemillani asiakkaila tieto on ollut vaikuttavimmillaan – vaikuttanut omaan ajattelu- tai toimintatapaan – jos se on saavuttanut asiakkaan uutena tietona ja poikennut aikaisemmasta toiminta- tai ajattelutavasta. Tämä on toki mahdollista juuri tai jo aikaa sitten eronneella. Todennäköisimmin tieto on kuitenkin sitä uudempaa, mitä vähemmän aikaa erosta on. Yhtä lailla voi kysyä, pystyykö tieto muokkaamaan asiakkaan toimintatapa, joka on monen vuoden aikana opittu. Toisaalta voi myös kysyä, onko asiakas vastaanottavainen, jos hänen erokriisinsä on pahimmillaan Eroneuvossa käydessä? Pystyykö annettua tietoa hyödyntämään ja olisiko tunteiden laantumista hyötyä, jotta tietoa pystyisi käsittelemään?

Kuinka taas tiedon oikeaan käyttämiseen tulisi suhtautua? Eräällä haastatelluistani on kokemus Eroneuvossa saadusta tiedosta, jota on käytetty entistä puolisoa vastaan riittaisassa erossa. Voiko tätä välttää Eroneuvossa? Tuskin. Eroneuvossa, kuten muussakin kanssakäymisessä ihmisten kanssa on luotettava ihmisten vilpittömyyteen ja hyvään tahtoon. Varmasti on tilanteita joissa asiakas syystä tai toisesta toimii toisin, kuin mihin Eroneuvo-toiminnalla pyritään. Yhden tilaisuuden perusteella on kuitenkin mahdoton tunnistaa näitä asiakkaita muiden joukosta. Tiedon oikea-aikaisuuden kohdalla Eroneuvon järjestäjien onkin vaikea vaikuttaa siihen, että oikea-aikaisuus toimii: erotilanteet ja eroavat itse yksilöinä ovat erilaisia. Palveluohjauksen tehostamisella voi kuitenkin pyrkiä vaikuttamaan siihen, että tietoa olisi yhä asiakkaalle saatavissa, mikäli tieto ei olekaan juuri siinä tilaisuudessa ollut vaikuttavaa.

Entä vajaaksi jäävä Eroneuvo-kokemus? Jos asiakas sanoo, ettei juuri saanut eväitä Eroneuvosta, mutta oli silti hyvä käydä, onko tämä riittävää vai tulisiko Eroneuvon kyetä tarjoamaan vahva elämys jokaiselle asiakkaalleen? Tätä tuskin on realistista saavuttaa jo asiakaskunnan moninaisuuden vuoksi. Esimerkiksi juuri eroamassa olevan tilanteeseen on mahdollista vaikuttaa aivan eri tavalla kuin vuosikymmen aikaisemmin eronneen. Myös asiakkaiden odotukset tilaisuudelta ovat erilaiset.

Kuinka Eroneuvo on onnistunut vaikuttamaan asiakkaisiinsa? Haastateltavissani on erilaisia asiakastyyppejä suhteutettuna siihen, kuinka he haastatteluhetkellä arvostavat yhteistyövanhemmuutta ja toisen vanhemman merkitystä lapselle sekä siihen, kuinka Eroneuvo on vaikuttanut asiakkaiden tapaan toimia yhteistyössä toisen vanhemman kanssa. Asiakastyypit auttavat hahmottamaan, kuinka Eroneuvo onnistuu tavoitteissaan.

Taulukko 1 Eroneuvon asiakastyypit

<p><b>VAIKUTTUNUT</b></p> <p>Eroneuvo muuttaa asiakkaan suhtautumista entiseen puolisoon tai yhteiseen vanhemmuuteen positiivisemmaksi.</p> <p>Yhteistyövanhemmuuden merkitys ymmärretään Eroneuvon jälkeen ja siihen pyritään tai on päästy.</p>	<p><b>MUISTUTETTU</b></p> <p>Asiakkaan suhtautuminen entiseen puolisoon tai yhteiseen vanhemmuuteen ei muutu. Eroneuvo voi toimia muistuttajana yhteisen vanhemmuuden merkityksestä.</p> <p>Asiakkaalla on tietoa erosta ja pyrkimys yhteistyövanhemmuuteen tai jo toimiva yhteistyövanhemmuus jo ennen Eroneuvoa.</p> <p>Vertaistuen merkitys Eroneuvossa korostuu.</p>
<p><b>SYYLLISTYNYT</b></p> <p>Yhteistyövanhemmuuden tai toisen vanhemman merkitys lapselle tiedostetaan jo ennen Eroneuvoa tai sen jälkeen. Eroneuvo on voinut vaikuttaa suhtautumiseen entiseen puolisoon lapsen toisena vanhempana ja syventää ymmärrystä yhteistyövanhemmuuden ja toisen vanhemman merkityksestä.</p> <p>Yhteistyövanhemmuutta ei ole, mutta lapsen oikeus toiseen vanhempansa tunnustetaan.</p> <p>Vertaistuen merkitys Eroneuvossa korostuu.</p>	<p><b>OHITTANUT</b></p> <p>Yhteistyövanhemmuuden merkitystä ei ole sisäistetty eikä toisen vanhemman merkitystä lapselle tunnusteta. Eroneuvo ei ole vaikuttanut vanhemmuuteen. Ei yhteistyövanhemmuutta eikä halua siihen.</p>

Eroneuvon asiakastyyppejä on neljä. Vaikuttunut on Eroneuvon asiakas, jota tilaisuudessa tavoitellaan: Eroneuvo on selkeästi muuttanut asiakkaan suhtautumista entiseen puolisoon ja yhteiseen vanhemmuuteen. Yhteistyövanhemmuus ei välttämättä toimii Eroneuvon jälkeen, mutta siihen on Eroneuvossa asioineella luja pyrkimys. Muistutettu on asiakas, jolle yhteistyövanhemmuus on selvää ja siihen pyritty tai päästy jo ennen Eroneuvon tuloa. Näiden asiakkaiden käytökseen ja suhtautumiseen Eroneuvo ei vaikuta, mutta se voi toimia muistuttajana yhteisen vanhemmuuden tärkeydestä.

Syyllystynyt asiakas ymmärtää yhteistyövanhemmuuden tärkeäksi ja tunnustaa molempien vanhempien merkityksen lapselle. Eroneuvo on voinut syventää tätä ymmärrystä, mutta se ei ole vaikuttanut yhteistyövanhemmuuteen pyrkimisessä. Yhteistyövanhemmuutta ei ole eikä se ole tavoite. Lapsi kuitenkin tapaa molempia vanhempiaan ja näitä suhteita pyritään ylläpitämään. Syyllystynyt voi kokea huonoa omatuntoa yhteistyövanhemmuuden puuttumisesta. Eroneuvon hyötynä syyllystyneelle korostuu vertaistuki ja hyöty on ennen kaikkea asiakkaalle henkilökohtainen. Ohittanut on asiakas, joka ei ole huomioinut Eroneuvon yhteistyövanhemmuustematiikkaa. Yhteistyövanhemmuutta ei

ole eikä toisen vanhemman merkitystä lapselle tunnusteta. Yhteiseen vanhemmuuteen ei ole halua.

Haastateltavistani valtaosa on muistutettuja, noin puolet informanteistani kuuluu tähän ryhmään. Neljännes haastatelluista on vaikuttuneita ja loppu neljännes syyllistyneitä. Ohittanut on ryhmä, jota haastateltavissani ei ole. Tästä syystä ohittaneiden ryhmää on syytä tarkastella potentiaalisissa. Ohittanut voisi olla esimerkiksi lasta toisesta vanhemmasta vieraannuttava vanhempi. Eron jälkeinen vanhemmuus ei aina toimi ja äärimmäisissä tapauksissa lasta pyritään vieraannuttamaan tapaavasta vanhemmasta. On syytä pohtia, eivätkö lasta vieraannuttavat vanhemmat ole kiinnostuneita Eroneuvon kaltaisesta palvelusta, eivätkö he ole kiinnostuneita tutkimukseen osallistumisesta vai eikö heitä vain ole sattunut haastateltavieni joukkoon. Voi toki pohtia, olisiko joku haastateltavistani vanhemmista ilman Eroneuvoa lähimpänä Eroneuvon ohittanut-asiakastyypin – Eroneuvo-kokemus olisi tällöin pehmentänyt asiakkaan näkökantaa. Ohittanut-asiakastyypin voisi sopia myös vanhempi, joka joutuu perustellusta syystä estämään lasten suhteen toiseen vanhempaansa esimerkiksi tämän päihdeongelman vuoksi tai vanhempi, jonka lasten toinen vanhempi ei halua tavata lapsiaan eron jälkeen.

## 5 Pohdinta

Avioerot ovat yleistyneet Suomessa ja Euroopassa. Yleistyneiden erojen myötä eroperheiden lapsia on entistä enemmän. Erojen yleistymisen myötä asenteet eroon ovat lieventyneet. Eronnut ei ole paha ihminen ja eroa pidetään joissakin tapauksissa oikeutettuna, joskus jopa suotavana. Kuitenkin erilaisten perheiden mahdollisuuksia tarkastella arkipuheessa eroperhe koetaan usein ongelmalliseksi kasvualustaksi lapselle. Eronnut voi yhä kuulla ihmettelyä, eikö yhdessä olisi kannattanut pysyä lasten tähden. Eron vaikutuksia lapsiin on tutkittu paljon. Näkemykset lapsen selviämiseen vanhempiensa erosta vaihtelevat tutkimuksissa, mutta vanhempien riitautumisen vaikutuksista haitallisesti lapseen ollaan yhtä mieltä.

Eroneuvon vetäjä on usein lastenvalvoja, mikä on varsin luonnollista – työskenteleehän lastenvalvoja eronneiden vanhempien kanssa. Eronneita vanhempia kohtaa työssään moni muukin sosiaalityöntekijä esimerkiksi lastensuojelussa, koulussa tai perheneuvolassa. Yksi riitautunut ero voi työntekijää näillä kaikilla toiminta-areenoilla. Onkin yllättävää, että ennaltaehkäisevä työ eroperheiden parissa on kovin vähäistä. Konfliktitilanteissa on tarjolla sovittelua, eron käsittelyyn on tarjolla eroseminaareja. Missä ovat eron jälkeistä vanhemmuutta ennaltaehkäisevästi tukevat palvelut? Miksi asioihin ei yritettäisi puuttua jo ennen vaikeaa konfliktia tai sen alkuvaiheessa ennen kuin eroriita pitkittyy ja muuttuu vaikeaksi? Lisäksi on huomionarvoista, että moneen eropalveluun toivotetaan tervetulleeksi asiakkaat, joiden erosta on jo ehtinyt kulua hetki. Näin on esimerkiksi Vanhemman neuvo -ryhmien kohdalla. Eroneuvo sohaisee juuri tätä kohtaa: Eroneuvon on tervetullut jokainen, myös eroa pohtiva joten mahdollisuus vaikuttaa eron jälkeiseen vanhemmuuteen on olemassa.

Eroneuvon asiakkaat hahmottavat Eroneuvon tärkeiksi osiksi vetäjien pitämän alustuksen ja vertaistukijoiden ohjaamat pienryhmät. Muut Eroneuvon osat saavat mainintoja, mutta niiden painoarvo asiakkaiden puheessa jää pieneksi. Lisäksi asiakkaiden sanoittama anti vaikuttaa syntyvän alustuksessa ja pienryhmissä, ei tilaisuuden muissa osuuksissa. Kyseessä voi toki olla se, että alustus ja pienryhmäosuus vievät Eroneuvosta ajallisesti valtaosan. Toki myös haastatteluteemani ovat voineet vaikuttaa siihen, kuinka Eroneuvo hahmottuu haastattelutilanteessa.

Anti saa merkittävän osan informanttien puheessa. Tuloksissa anti on jaettu muutoksiin ajattelu- ja toimintatavoissa sekä tuntemuksiin, joita Eroneuvo on herättänyt. Myös Mikkonen (2009, 186) jäsentelee tutkimuksessaan vertaistukiryhmistä saadun annin ja jakaa sen neljään ryhmään: tieto ja toiminta; turva ja tuki; rohkaisu sekä voimavara. Mikkosen anti sopii osin tutkimukseni asiakkaiden sanoittamaan antiin. Yhteistä tutkimusten tuloksille on saatu tieto ja kokemustieto, saatu tuki, uskallus lähteä kotoa, keskustelu ja kuuntelu, puolensa pitämisen oppiminen ja asiantuntija-apu. Sen sijaan Mikkosen mainitsema toiminnallisuus, kuten yhteiset retket, puuttuu tutkimukseni annista. Tämä on ymmärrettävää, sillä Eroneuvo ei ole toiminnallinen vertaistukiryhmä. Mikkonen mainitsee kuitenkin myös antia, jonka Eroneuvo kyllä voisi mahdollistaa, mutta jota tutkimukseni asiakkaat eivät mainitse: ilo ja nauru; ei tarvitse hävetä; ymmärretyksi tuleminen. Toki vaikkapa ilon ja naurun puuttuminen tutkimuksestani voi johtua siitä, että moni tulee Eroneuvon erokriisin vaikeassa vaiheessa. Silloin ensimmäinen tarve ei liene iloita ja nauraa, ilon aika on myöhemmin.

Tutkimuksessani antia sanoitetaan Mikkosta enemmän helpotuksen kautta: oma kokemus ei olekaan niin ainutlaatuinen kuin on luultu. Munnukka ym. puhuvat vertaiskeskustelujen yhteisöllisyydestä: keskustellessa saadaan ymmärrystä ja hyväksyntää sekä vastauksia kysymyksiin ja jaetaan tunteita ja kokemuksia. Tätä kautta keskustelija voi huomata, ettei oma kokemus olekaan ainutlaatuinen; samankaltaisia kokemuksia on myös muilla. (Munnukka ym. 2005, 245.) Myös Marjo Romakkaniemi (2011, 171) on tehnyt väitöskirjatutkimuksessaan saman havainnon: vertaisryhmät osoittivat jäsenilleen, että on muitakin saman kokeneita.

Wilska-Seemerin (2005, 261) vertaisryhmässä voimaantumisen osa-alueista moni sopii yhteen tutkimukseni antia aiheuttavia tekijöiden tai niiden synnyttämän annin kanssa. Tällaisia ovat yhteenkuuluvuus, uudenlainen suhtautuminen itseen ja saatu tiet. Eroavaisuuksiakin löytyy, kuten uusien ystävien saaminen. Tämä on ymmärrettävää, sillä ystävyysuhteen luominen yhden tapaamiskerran perusteella ei ole kovinkaan tavallista. Eroneuvon vapaaehtoisten vertaistukijoiden välille tosin ystävyysuhteita on syntynyt, heidän keskinäinen tuttavuutensa kestää vapaaehtoistoiminnan kautta kertaluontaisuutta tilaisuutta pidempään.

Aikaisemmissa tutkimuksissa vertaistukiryhmien vahvuudeksi mainitaan toistuvasti kokemusten jakaminen, yhteisöllisyyden tunne ja malli selviytymisestä. Jo vertaisuutta

itseään kuvataan yhteisten kokemusten jakamiseksi tietyn ongelman ympärillä. (esim. Munnukka ym. 2005, 248; Hyväri 2005, 225; Mykkänen-Hänninen 2007, 26; Kuuskoski 2003, 36; Mead ym. 2001, 135.) Kuitenkin tutkittuja vertaistukiryhmiä voidaan kuvata sanalla heterogeeninen tai mainita osallistujien elämäntilanteiden poikkeavan toisistaan ja tästä huolimatta yhteenkuuluvuuden tunteen syntyneen (Wilska-Seemer 2005, 260–262). Eroneuvossa erokokemusten ja -prosessin homogeenisyyden vaatimus liittyy mahdollisuuteen samaistua ja jakaa yhteisiä kokemuksia lyhyessä ajassa. Vaikka erilaisia erokokemuksia arvostetaankin, liika erilaisuus vaikeuttaa Eroneuvossa samaistumista. Wilska-Seemerin tutkimuksessa kyseessä oli pitkäaikaisesti kokoontuva suljettu vertaistukiryhmä. Kenties pitkäaikainen kokoontuminen mahdollistaa yhteisöllisyyden tunteen myös heterogeenisessä vertaisryhmässä.

Eroneuvo on yhden päivän juttu. Tämä on yksi keino madaltaa Eroneuvoon tulemisen kynnystä. Asiakkaiden tuntemukset kertaluontoisesta matalan kynnyksen palvelusta ovat ristiriitaiset. Yhtäältä matala kynnyksen helpottaa tilaisuuteen tuloa, toisaalta Eroneuvossa asioinnin jälkeen asiakas jää kaipaamaan jotain enemmän. Mikkonen pohtii satunnaisten tapaamisten aiheuttamaa ohuutta: ainoaksi jäävässä vertaistilaisuudessa yhteisöllisyys ei pääse syntymään ja kuulluksi tuleminen on vaikeaa. Yksittäiset tilaisuudet toimivat näin lähinnä tietoa antavina. (Mikkonen 2009, 48–49.) Vaikka asiakkaat kaipaavatkin pidempää kokonaisuutta Eroneuvolta, Mikkosen näkemys yksittäisestä tilaisuudesta ei kuitenkaan sovi informanttieni kokemukseen. Kun edellytykset samaistumiselle ovat olleet olemassa, yhteisöllisyys on syntynyt lyhyessäkin ajassa. Yhteinen kokemus on siis jossain muualla, kuin tapaamiskerroissa. Se on riittävän yhteneväisissä kokemuksissa ja siinä, missä vaiheessa eroprosessiaan kukin osallistuja on. Kysymys tässä kohdin lienee, kuinka Eroneuvon kaltainen palvelu voi vaikuttaa asiakaskokemukseen siten, ettei asiakaskäynti ainakaan pahentaisi asiakkaan tilannetta. Kuinka vertaistukija voisi toimia huomatessaan asiakkaansa tilanteen olevan todella vaikea? Kuinka asiakkaan saa sisuuntumaan eikä lannistumaan?

Eroneuvon vertaistukijan roolini myötä en ole yllättynyt siitä, että haastateltavani puhuvat paljon vertaistuesta. Samaistumisen tärkeys on kuitenkin yllättänyt minut. Eroneuvossa puuttumaan jäänyt samaistuminen voi jättää kokemuksen laimeaksi tai aiheuttaa vähemmyyden tai yksinäisyyden tunnetta. Tämä on vertaisuuden kääntöpuoli, jota en ole löytänyt mainintaa aikaisemmista tutkimuksista. Ylipäätään vertaisuutta kritisoiva tutkimus on vähäistä: vertaisuuden hyödyt muistetaan mainita tutkimuksesta toiseen,

mutta haitat tai huonot puolet voivat jäädä mainitsematta. Nylundin (2005, 205) virtuaaliseen vertaistukeen liittämät kysymykset voivat olla aiheellisia myös Eroneuvon kohdalla. Kertaluontoisuus ei mahdollista jäsenten keskinäistä tuntemusta eikä tietoa tiedon luottamuksellisuudesta ole. Toki vaihteluvollisuutta painotetaan Eroneuvossa, mutta sen toteutumisesta ei ole tietoa. Hyväriin pelko ammattilaisavun karsimiseksi saatavilla olevaan vertaistukeen vedoten ei ole Eroneuvon kohdalla relevantti huoli: onhan Eroneuvo ammattilaisten vetämää toimintaa, vaikka vertaistuki siinä painottuukin.

Samankaltaisten kokemusten ja tilanteiden lisäksi ydinkategoriassani väitetään oikea-aikaisen tiedon saamisen vaikuttavan Eroneuvo-kokemuksen positiivisuuteen. Oikeaan aikaan saatu tieto vaikuttaa asiakkaaseen, hänen toimintatapoihinsa ja tuntemuksiinsa. Vaikea kysymys on kuitenkin se, milloin tieto on oikea-aikaista. Eroneuvon on kokenut antoisaksi niin aivan vasta, kuin kauemman aikaa sitten eronnut. Haastateltavistani voimakkaimmin Eroneuvosta antia kokeneet ovat eronneet hiljan Eroneuvoon tultuaan. Aineistoni perusteella ei kuitenkaan ole mahdollista sanoa, milloin tieto on oikea-aikaista, ainoastaan tehdä karkean yleistyksen, jonka mukaan tieto on oikea-aikaisinta erokriisin akuutissa vaiheessa. Lienee kuitenkin niin, että tiedon oikea-aikaisuus on yksilöllistä. Osalle on tärkeää saada tietoa eroprosessin varhaisessa vaiheessa, osalle vasta eron ollessa käsiteltympi ja hyväksyty. Myös kyky ottaa tietoa vastaan erokriisin eri vaiheissa voi vaihdella yksilöittäin. Yhtä kaikki, tutkimukseni antaa viitteitä siitä, että oikeaan aikaan saavutettu tieto vaikuttaa asiakkaaseen: se saa asiakkaan pohtimaan omaa toimintaansa ja toimimaan uudella tapaa. Tieto voi myös antaa uskoa tulevaisuuteen: joskus olen vielä tuossa, vaikka nyt olen tässä. Jos tieto on jo omaksuttu ja annettun tiedon kanssa yhteneväinen, voi annettu tieto toimia muistuttajana.

Informanttieni toistuva toive Eroneuvosta pidempänä kokonaisuutena aikaansaa monenlaisia ehdotuksia. Näistä ehdotuksista teemallisia Eroneuvoja on järjestetty Neuvo-projektin aikana. Tällöin tavoitteena on ollut antaa syvennettyä tietoa erosta ja keskustella kulloisenkin teeman pohjalta. Teemallisten Eroneuvojen aiheita oli kolme: ero elämänvaiheena, lapsi ja vanhempien ero sekä vanhemmuus eron jälkeen. Teemallisten Eroneuvojen ei kuitenkaan koettu juuri eroavan Eroneuvosta perusidealtaan tai lisäävän asiakasmääriä ja tästä syystä päätettiin keskittyä tavallisiin Eroneuvoihin. (Hietanen & Lahtiharju 2009, 49.) Informanttieni ehdotukset teemoiksi ovat yksityisluontoisimpia kuin Neuvo-projektin aikana järjestettyjen tilaisuuksien teemat. Toki voi ajatella, että vanhempien esittämät aiheet sopisivat jo aikaisemmin järjestettyjen teemojen osaksi:

erosta puhuminen puolisolle sopisi teemaan ero elämänvaiheena; erosta puhuminen lapsille teemaan lapsi ja vanhempien ero; huoltajuus, vanhempien päätöksenteko ja suhteet entisiin sukulaisiin vanhemmuuteen eron jälkeen. Vanhemmat kuitenkin kaipaavat tietoa varsinkin yksilöityihin ongelmiin, joten voi olla että kokeillut teemat ovat tuntuneet tähän tarpeeseen liian yleisiltä. Teemoja voisikin joko lisätä ja yksilöidä tai yleisten teemojen yhteydessä tilaisuutta voisi selkeästi mainita aiheita, joita teemaillassa käsitellään.

Tällä hetkellä Eroneuvon luojien toive palvelukokonaisuudesta on ikään kuin ammattilaisten vastaus pidempää kokonaisuutta toivoville; jos asiakas osallistuu Eroneuvon lisäksi Vanhemman neuvon ja Neuvokahvilaan ja toimii myöhemmin vapaaehtoisena vertaistukijana, on kokonaisuus pitkä. Palveluketjua tukee Eroneuvon palveluohjaus. (Hietanen 2014.) Moni asiakas kuitenkin kokee palveluohjauksen lappujen saamiseksi ja näin Eroneuvossa pitkän päälle menetelläänkin: saatavilla olevista eropalveluista mainitaan lyhyesti ja asiakkaat saavat esitteitä. Palveluohjaukseen varattu aika on lyhyt, eikä se mahdollista kaikenkattavaa selostusta palvelutarjonnasta. Joskus asiakkaille ehdotetaan jotakin tiettyä palvelua kohdennetusti. (Hietanen 2014.)

Eroneuvon kertaluontoisuuden nähden sen tavoitteet tuntuvat suurilta. Voiko yksi kahden tunnin tapaaminen vaikuttaa merkittävästi asiakkaiden tapaan toimia vanhempana ja suhtautumiseen entiseen puolisoon? Asiakkaiden sanoittamasta annista muutokset ajattelu- ja toimintatavoissa ovat tärkeämpiä Eroneuvon tavoitteiden kannalta kuin asiakkaan kokemat tuntemukset. Samalla nämä ovat vaikeammin saavutettavissa; monen asiakkaan kohdalla Eroneuvon suoma anti on jäänyt helpotuksen tunteeseen ja tulevaisuudenuskon saamiseen, jotka toki ovat tärkeitä saavutuksia ja helpottavat asiakkaan tilannetta. Muutokset ajattelu- ja toimintatavassa ovat tuntemuksien syntymistä harvinaisempia, mutta juuri ne ovat asioita jotka voivat vaikuttaa lapsen elämään. Tutkimuksessani olen haastatellut lasten vanhempia, en lapsia. Vanhemmilta en ole kysynyt, kuinka he arvioivat lastensa elämän muuttuneen eron myötä. En siis voi ottaa kantaa siihen, onko Eroneuvon tavoite lasten menetysten minimoimiseksi eron jälkeen toteutunut. Joissakin tapauksissa vanhemmat kuitenkin kertovat Eroneuvon vaikuttaneen heidän ajattelutapaansa ja toimintaansa siten, että ne ovat muuttuneet lapsia sekä lasten ja heidän toisen vanhempansa suhdetta huomioivammaksi. Tavoitteessaan vaikuttaa vanhempiin Eroneuvo on siis joissain tapauksissa onnistunut. On myös oletettavaa, että



vanhemman toiminta- ja ajattelutavan muutos on vaikuttanut lapsen elämään positiivisella tapaa.

Yhteistyövanhemmuustematiikka siis on vaikuttanut joidenkin informanttien toimintaan Eroneuvon osallistumisen jälkeen. Selkein tämä vaikutus on ollut asiakkailta, jotka olen nimennyt vaikuttuneiksi. Vaikuttuneita on ollut neljäs informantistani. Tätä yleisempää on ollut yhteistyövanhemmuuteen pyrkiminen jo ennen Eroneuvon osallistumista, jolloin Eroneuvo toimi muistuttajana ja tiedon syventäjänä. Näitä vanhempia kutsun muistutetuiksi, heitä on ollut haastatelluistani noin puolet. Jokainen haastateltavani myöntää toisen vanhemman tärkeyden lapsille vaikka sanoisikin haastatteluhetkellä, ettei välejä entiseen puolisoon ole. Loppu neljäs on vanhempia, jotka kyllä tiedostavat yhteistyövanhemmuuden merkityksen ja kunnioittavat lasten suhdetta toiseen vanhempansa, mutta joilla toimivaa yhteistyövanhemmuutta tai pyrkimystä siihen ei ole. Nämä asiakkaat olen nimennyt syyllistyneiksi, koska Eroneuvo on tematiikallaan voinut saada vanhemman syyllistymään yhteistyövanhemmuuden puutteesta. Tutkimuksestani puuttuvat eronneet vanhemmat, joiden mielestä lasten vanhemmuus ei enää olisi lasten toisen vanhemman asia. Tällaiset vanhemmat saavat potentiaalisen roolin Eroneuvon asiakkaina, heitä kutsun ohittaneiksi. Bronbergin ja Hakovirran (2009, 133) tutkimuksessa 70 prosenttia eronneista vanhemmista piti yhteistyötä ja keskusteluyhteyttä lasten toisen vanhemman kanssa toimivana. Tutkimukseni informanttien suhdeluku toimivan keskusteluyhteyden suhteen on lähellä Bronbergin ja Hakovirran tutkimusta.

Eroneuvoa markkinoidaan tukena eron jälkeiseen vanhemmuuteen. Pohdin, onko Eroneuvon asiakaskunta jo lähtökohtaisesti myötämielistä huomioimaan lapsen näkökulmaa erossa. Toki on mahdollista, että haastatelluistani osalla alkava eroriita on keskeytynyt Eroneuvon ansiosta. Tällöin he ovat ikään kuin astetta vaikuttuneemmassa asiakasroolissa, kuin muutoin olisivat. Ehkä joku syyllistyneistä asiakkaista olisi rooliltaan lähempänä ohittanutta, mikäli hän ei olisi asioinut Eroneuvossa. Nämä ovat kysymyksiä, joihin tutkimukseni ei vastaa. Haastattelujeni perusteella en voi tehdä päätelmiä siitä, voiko Eroneuvo ikään kuin peruuttaa alkamassa olevan vaikean eroriidan. Mikäli vaikeimmat riitatapaukset eivät alun alkaenkaan hakeudu eron jälkeistä vanhemmuutta tukevien palveluiden piiriin, kuinka alkavan vaikean riidan päättäminen jo alkuvaiheessa olisi mahdollista? Voiko Eroneuvo tukea tässä ja auttaisiko erilainen painotus tilaisuutta markkinoidessa näihin asiakkaisiin? Eroneuvossa asioi pääsääntöisesti toinen vanhemmista, mutta joskus puoliset käyvät Eroneuvossa yhdessä. Voisi ajatella, että

Eroneuvon yhteistyövanhemmuus-tematiikka pääsisi täyteen hyötyynsä, jos tilaisuuteen saataisiin molemmat vanhemmat – joko samaan Eroneuvoon tai erillisiin tilaisuuksiin. Näin yhteistyön molemmat puolikkaat saisivat kuulla yhteistyövanhemmuuden tärkeydestä. Kuten eräs informanttini huomauttaa, hän voi tehdä yhteistyön sujumiseksi vain puolet työstä.

Olisi toki valtavan hienoa, jos jokainen Eroneuvon asiakas saisi maksimaalisen hyödyn ja asiakaskokemuksen Eroneuvossa asioituaan. Realismi on kuitenkin hyvä muistaa; jokainen eronnut on yksilö ja jokainen ero on erilainen. Näin mahdollisten asiakkaiden tarpeet vaihtelevat toisistaan suurestikin. Erilaiset tilanteet ja tarpeet korostuvat vahvasti myös tämän tutkimuksen aineistossa. On siis luonnollista, ettei yhdellä konseptilla voi vastata kaikkien tarpeeseen ja jopa se on ymmärrettävää, että sama konsepti voi olla toiselle käännteentekevä, toiselle jopa vahingollinen. Asiakaskunnan heterogeenisyyden huomioon ottaen on kuitenkin merkittävää, että jokainen informanttini sanoi Eroneuvosta olleen hyötyä edes jollakin tapaa. Eroneuvon tavoitteiden voi sanoa toteutuneen selkeästi neljänneksellä haastatelluistani. Minusta osuus on yllättävän suuri ja kahden tunnin tilaisuuteen nähden merkittävä. Lopuilla haastatelluista Eroneuvon hyöty on ollut ennen kaikkea henkilökohtainen; Eroneuvo on vaikuttanut tunteisiin helpottaen niitä ja luoden uskoa tulevaisuuteen. Voisi kuvitella tämänkin vaikuttavan lasten arkeen ainakin hetkellisesti: helpottunut isä tai äiti on lapselleen varmastikin leppoisampi kasvattaja, kuin ahdistunut vanhempi. Tämä puoltaa Eroneuvojen jatkamista osana palveluketjua.

Kuten tutkimuksen teossa yleensäkin, myös omassa tutkimuksessani olen kohdannut valinnan paikkoja, joiden olen tiedostanut vaikuttavan tutkimuksen suuntaan. Eniten pohdin samaistumisen sijoittumista tutkimuksessani. Samaistuminen on asia, johon aineistossani palataan yhä uudestaan. Paikoin aineiston perusteella voi sanoa samaistumisen olevan tuntemuksien aiheuttaja. Esimerkiksi samaistuminen Eroneuvon vapaaehtoiseen johti sisuuntumiseen ja loi tulevaisuudenuskoa. Samaistuminen on kuitenkin myös tuntemus, jota tavoitellaan. Samaistumisen tunteen voi saavuttaa kuuntelemalla muiden tarinoita ja huomaamalla niissä jotain yhteneväistä omiin kokemuksiin. Vaikka samaistumisen voisi sijoittaa anniksi tuntemukset-kategorian alle, päädyin sijoittamaan samaistumisen annin aiheuttajaksi. Päädyin tähän, koska siitä huolimatta, että samaistuminen käsitetään aineistossani usein antina, se on silloinkin tuntemus joka synnyttää jotain muuta. Samaistuminen tai sen puute tuo luottamusta, tulevaisuudenuskoa, yhteenkuuluvuutta tai ulkopuolisuutta.

Kategorioita muodostaessani pohdin kategorioiden tasojen ulottuvuuksia: kuinka moniportaisesti järjestän kategoriani? Etenkin anti-kategoria on monisyinen kategoriosto, josta saisi nykyistä jäsentelyä paljon moniulotteisemman. Annin tekijät -kategoriataso voisi nykyisestä poiketen sisältää ala- ja yläkategorioita. Annin tekijänä voisi esimerkiksi olla asiakaskunnan heterogeenisuus -kategoria, johon kuuluisivat nykyiset kategoriat samaistuminen, muiden tilanteen vaikeus, erokokemusten yhteneväisyys, käänteinen esimerkki ja sukupuoli. Samaistuminen taas olisi edelleen jaettavissa persoonaan samaistumiseen ja kokemuksiin samaistumiseen. Päädyin esittämäni vaihtoehtoon selkeyttääkseni analyysiä. Toisaalta kategoriatasoltaan liian monisyinen analyysi paisuttai si työn turhan pitkäksi.

Grounded teorian periaatteita ajatellen tein aineistonkeruun ja metodin valinnan nurinkurisessa järjestyksessä. Siinä kun grounded teoriassa aineistoa tulisi analysoida sitä edelleen kerätessä, olen kerännyt aineiston pääsääntöisesti ennen analyysin aloittamista. Kiireeseen vaikutti oma elämäntilanteeni, joka pakotti keräämään aineiston tietyssä aikataulussa. Näin tein haastattelut ennen tutkimusmetodin valitsemista. Toinen kiireeseen vaikuttanut tekijä oli kokemattomuuteni tutkijana. Grounded teorian valitseminen tutkimusmetodiksi jo ennen haastattelujen tekemistä olisi voinut vaikuttaa aineistoon ja muokata teemahaastattelurunkoani nykyistä enemmän. Vaikka analysoinkin haastattelut grounded teorian periaatteita vastaan vasta haastattelut tehtyäni, haastattelut vaikuttivat silti seuraaviin pohdittuani kunkin haastattelun antia. Pidetyt haastattelut vaikuttivat haastatteluteemoihin, joita lisäsin ja muokkasin. Yhtä kaikki, jos olisin valinnut grounded teorian ja tutustunut siihen ennen haastatteluiden tekoa, olisi tutkimustulokseni voinut olla toinen. Vaikka tiedostin oikaisuni grounded teorian aineiston keräämisessä ja analyysissä, halusin kuitenkin jatkaa metodin periaatteiden mukaan siinä määrin kuin se oli mahdollista. Yhtä kaikki en ole ollut grounded teorialle niin uskollinen, kuin säntillisimmilläni olisin voinut. En lopulta rohkene sanoa tehneeni teoriaa, vaan tehneeni tutkimuksen käyttäen apuna grounded teorian analyysimenetelmää.

Grounded teorian haastatteluaineiston riittävänä määränä pidetään saavutettua saturaatiotasoa. Tutkimukseni aineistossa saturaatiotaso ei tullut vastaan, viimeinenkin haastattelu antoi uutta näkökulmaa ja uskon, että sitä olisi antanut myös seuraava haastattelu. Tämä johtunee haastateltavien joukon rajaamisesta: kriteereinäni oli ainoastaan Eroneuvon asiakkuus siten, että käynnistä oli aikaa useampi kuukausi ja Eroneuvo-asiakkaan

vanhemmuus. Näin haastattelemieni asiakkaiden tilanteet erosivat toisistaan suuresti, mikä puolestaan vaikutti haastateltavan odotuksiin, tarpeisiin ja tätä kautta koettuun antiin. Saturaatiotason olisin saavuttanut rajatumalla aineistolla, jolloin olisin voinut keskittyä esimerkiksi Eroneuvossa eron kriisivaiheessa asioineisiin. Pidän kuitenkin löyhästi rajoittua aineistoa tärkeämpänä, kuin saturaatiotason saavuttamista: Eroneuvon asiakaskunta on kirjavaa ja tämän on hyvä näkyäkin aineistossa. Saturaatiotaso olisi varmasti ollut saavutettavissa jatkamalla haastattelujen tekoa, mutta yhdeksän asiakkaan haastattelu alkoi aineistona olla pro gradu -työn kannalta suuri. Haastattelujeni määrä on lopulta kompromissi kohtuullisen aineiston laajuuden ja saturaatiotason suhteen.

## 6 Johtopäätökset

Päätin tutkia Eroneuvoa sekä kandidaatin- että pro gradu -työssäni heti kuultuani Eroneuvosta loppuvuodesta 2011. Työ valmistui lähemmäs neljä vuotta päätöksen jälkeen. Aktiivisin pro gradu -työn työstämisen vaihe on ollut joitakin kuukausia ennen työn valmistumista. Tutkimukseni tavoite on muuttunut jossain määrin tavoitteesta, joka minulla oli työtä aloittaessa. Alun alkaen suunnittelin tutkivani sitä, kuinka Eroneuvo on vaikuttanut asiakkaidensa eroprosessiin ja yhteistyövanhemmuuden syntymiseen. Tutkimustyön edetessä ymmärsin aiheen mahdottomuuden: edes haastateltavani itse tuskin voisivat kertoa sitä, mikä asia on vaikuttanut mihinkin ja missä määrin. Toinen tavoitetta muokannut tekijä on ollut grounded teorian valinta tutkimusmenetelmäksi. Grounded teorian substantiaaalinen teoria tarkastelee aihetta aineistosta käsin. Näin on ollut luonnollista tarkastella, kuinka asiakkaat hahmottavat Eroneuvoa. Lisäksi olen halunnut kuulla Eroneuvon annista asiakkaalle ja tarkastella, kuinka Eroneuvo tavoittaa sille asetetut tavoitteet. Pro gradu -työni tutkimuskysymykseni ovat olleet:

*Millainen on Eroneuvon anti asiakkaalle?*

*Toteutuvatko Eroneuvon tavoitteet?*

*Kuinka Eroneuvon asiakkaat hahmottavat Eroneuvo-tilaisuuden?*

Analyysini on rakennettu sen mukaan, kuinka asiakkaat sanoittavat Eroneuvoa. Tutkimuksessani löysin monenlaista Eroneuvon asiakkaalleen synnyttämää antia, positiivista ja negatiivista, sekä tekijöitä jotka ovat aiheuttaneet antia asiakkailleen. Koska saturaatiotaso ei tullut haastatteluissa vastaan, uskon että Eroneuvo tarjoaa asiakkailleen myös antia, joka tutkimustuloksissani ei tule ilmi. Yhtä lailla annin aiheuttajia voi olla enemmän, kuin tutkimuksessani on.

Tutkimukseni perusteella Eroneuvo pystyy vastaamaan tavoitteisiinsa ainakin sen suhteen, kuinka vanhempiin pyritään vaikuttamaan. Tutkimukseni ei vastaa siihen, kuinka Eroneuvo on vaikuttanut lasten arkeen, joten tietoa siitä, kuinka Eroneuvon minimoi lasten menetyksiä erossa, ei tutkimukseni tarjoa. Osa informanteistani kuitenkin kertoo muuttaneensa käytöstään tai suhtautumistaan entiseen puolisoonsa eron jälkeen, joten on mahdollista, että Eroneuvo on tätä kautta myös vaikuttanut positiivisesti joidenkin vanhempiensa eron kokeneiden lasten elämään.

Aineiston keruun ja analyysin peräkkäisyys – ei siis päällekkäisyys, kuten puhtaassa grounded teoriassa – vaikuttaa asiakkaiden sanoittamaan malliin Eroneuvosta. Koska olen tehnyt haastattelujen teemat ennen päätöstäni tehdä grounded teoria, olen puhunut haastatteluissa sukupuolesta, vertaisuudesta ja ammattilaisten osuudesta. En ole kysynyt haastateltaviltani, mitä tai millainen Eroneuvo heidän mielestään on. Näin ollen haastattemieni asiakkaiden sanoittama malli Eroneuvosta lienee saanut muotoaan haastattelu-teemoistani. Malli voisi näyttää toiselta, jos olisin asetellut sanani toisin ja antanut asiakkaiden ottaa itse puheeksi vetäjät ja vapaaehtoiset vertaistukijana tai tilaisuuden rakenteen omalla tavallaan.

Asiakkaiden hahmottamana Eroneuvossa painottuvat ne osa-alueet, joista asiakkailla on eniten sanottavaa. Jos jokin kysymykseni on toistuvasti ohitettu varsin lyhyesti, ei se ole saanut analyysissäkään suurta osaa. Näin on käynyt esimerkiksi Eroneuvojen kahvituk-selle tai tilaisuuden koonnille, joka pidetään pienryhmäosuuden jälkeen. Eroneuvon annista olen kysynyt jokaiselta haastateltavani suoraan. Tästä huolimatta on ilahduttavaa se, kuinka asiakkaat ovat sanoittaneen Eroneuvon antia ja annin aiheuttajia pitkin keskusteluumme, eivät siis vain siitä kysyttäessä. Uskonkin saaneeni laajan käsityksen siitä, kuinka Eroneuvon asiakkaat kokevat tilaisuuden. Yhtä kaikki, jos ryhtyisin nyt tekemään grounded teoriaa tällä tiedolla ja ymmärryksellä, joka minulla nyt menetelmästä on, muotoilisin kysymykseni toisin. Erinomainen aloituskysymys haastattelussa olisi varmasti ollut *Mitä Eroneuvossa mielestäsi tapahtuu?* tai *Millainen Eroneuvo mielestäsi on?*

Tutkimukseni luonnollinen jatko olisi jalostaa substantiaalisien tutkimuksen pohjalta formaali teoria. Millainen formaali teoria jatkaisi minun pro gradu -työtäni? Formaalin teorian voisi laajentaa koskemaan ammattimaista ja vertaista eroauttamista ja niiden yhteisvaikutusta. Eroneuvon näkökulmasta tämä olisi luonnollinen valinta. Kuitenkin minua jäi kiinnostamaan eniten haastateltavieni sanoittama samaistuminen. Eroneuvon asiakaskokemuksen onnistuminen oli niin usein yhteydessä samaistumisen kokemukseen, että haluaisin laajentaa ymmärrystä samaistumisesta, sen lajeista, vaikutuksesta ja synty tavoista. Aineistoni pohjalta voin sanoa löytäneeni kaksi samaistumisen tapaa: samaistumisen kokemuksiin ja samaistumisen persoonaan. Samaistuminen on johtanut muun muassa helpotukseen ja omien ongelmien vaikeuden uudenlaiseen hahmottamiseen: ei minun tilanteeni niin paha olekaan ja muillakin on samankaltaisia ongelmia. Toisaalta samaistumisen puute voi aiheuttaa pahaa oloa ja vähemmyyden tunnetta.

Eroneuvon asiakkaat jäävät kaipaamaan Eroneuvosta pidempää kokonaisuutta. Omalla tavallaan asiakkaiden jatkaminen Vanhemman neuvo -ryhmiin olisi mahdollisuus pidempään kokonaisuuteen. Eroneuvon lailla Vanhemman neuvon asiakkaan on mahdollista saada vertaistukea ja käsitellä vanhemmuuteen liittyviä asioita. Informanteistani Vanhemman neuvon on käynyt vain muutama, eikä monikaan tiedä palvelusta. Ehkä palveluohjausta olisi syytä tehostaa vaikkapa antamalla sille lisää aikaa tilaisuuden lopussa ja korostamalla Vanhemman neuvon jatkumona Eroneuville.

Aineisto antaa viitteitä siitä, että saatua tietoa voidaan käyttää myös väärin. Sen sijaan, että tietoa käytettäisiin lasten hyväksi, sitä käytetäänkin entistä puolisoa vastaan. Tätä seikkaa jäin miettimään ja aihetta voisi olla syytä tutkia enemmän ja laajemmin kuin pelkästään Eroneuvoon liittyen. Tutkimuksen yhteyteen voisi liittää laajemminkin havaintoja siitä, kuinka vastaanottavaisia vanhemmat ovat eropalveluita kohtaan riitautuneissa erossa ja kuinka tehokkaasti nykyiset eropalvelut pystyvät tavoittamaan riitautuneita vanhempia eron jälkeen ja kesyttämään näiden vanhempien riitoja.

Pro gradu -työni kantava kehikko on ollut Eroneuvo ja asiakkaiden kokemus siitä omassa eroprosessissaan. Eroneuvoja pidetään useilla paikkakunnilla, kaikissa saman toimintatapaavan mukaan. Tutkimustulokseni ovat varmasti yleistettävissä jokaiseen Eroneuvoon paikkakunnasta riippumatta, ei ainoastaan tilaisuuksiin, joista haastateltavani ovat. Työ sopii myös jossain määrin yleistettäväksi koskemaan muutakin vertaisuutta, etenkin erovertaisuutta – onhan asiakkaiden Eroneuvosta saama hyöty pitkälle samaa, jota asiakkaat kertovat arvostavansa muunkin vertaistutkimuksen perusteella. Eroneuvo on kuitenkin toimintamuodoltaan ainutlaatuinen vertaistuen muoto ja tästä syystä yleistettävyys ei päde aukottomasti muihin vertaisuuden muotoihin.

Tämän pohjalta ehdotukseni jatkotutkimusaiheiksi ovat:

- 1) Tiedon vastaanottamisen oikea-aikaisuus erotilanteessa.
- 2) Erotiedon käyttäminen riitaisassa erotilanteessa: tietoa lasten hyväksi vai entistä puolisoa vastaan.
- 3) Nykyisten eropalveluiden mahdollisuus tavoittaa ja auttaa riitautuneita vanhempia eron jälkeen yhteiseen vanhemmuuteen.
- 4) Kertaluontoisten palveluiden mahdollisuudet, edut ja ongelmakohdat.

- 5) Formaalin teorian muodostaminen Eroneuvon asiakkaiden sanoittaman Eroneuvon mallin pohjalta: samaistumisen teoria.

Informanteistani jokainen kokee saaneensa ainakin jotain positiivista Eroneuvossa asiointistaan. Asiakkaat kuitenkin esittävät myös kritiikkiä tai kehitysehdotuksia. Asiakkaiden kokemukset antavat vastauksia siihen, mihin Eroneuvon toiminnassa kannattaa kiinnittää huomiota. Tutkimustulosteni myötä ehdotukseni Eroneuvon kehittämiseksi ovat:

- 1) Huomion kiinnittäminen pienryhmien osallistujien erokokemusten ja ryhmän asiakkaiden eron vaiheen homogeenisyyteen pienryhmiä muodostaessa.
- 2) Pienryhmän homogeenisyyden ja heterogeenisyyden vaikutusten ja niiden kanssa toimimisen huomioiminen vapaaehtoisten koulutuksessa.
- 3) Palveluohjauksen syventäminen ja mahdollisesti teemallisten Eroneuvojen uudelleenlämmitys ja kehittäminen.



## Lähteet

- Aalto, Mauri 2001: Prevalence and Brief Intervention of Heavy Drinkers in Primary Health Care. Lahti Project Study. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Aaltonen, Katri 2003 Pedagogisen ajattelun ja toiminnan suhde. Opetustaan integroivan opettajan tietoperusta lähihoitajakoulutuksessa. Joensuun yliopisto. Joensuu.
- Alasuutari, Pertti 2005: Yhteiskuntatutkimuksen etiikasta. Teoksessa Räsänen, Pekka & Anttila, Anu-Hanna & Melin, Harri (toim.): Tutkimus menetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. PS-kustannus. Jyväskylä, 15–28.
- Antikainen, Mari & Hämäläinen, Juha & Pölkki, Pirjo 2009: Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus lapsen huolto- ja tapaamissopimuspalvelussa. Teoksessa Kääriäinen, Aino & Hämäläinen, Juha & Pölkki, Pirjo (toim.): Ero, vanhemmuus ja tukeminen. Lastensuojelun keskusliitto. Neuvoprojekti. Helsinki, 194–223.
- Auvinen, Maija 2002: Huoltoriita ja sosiaalitoimi. Teoksessa Litmala, Marjukka (toim.): Lapsen asema erossa. WSOY Lakitieto. Helsinki, 113–168.
- Auvinen, Maija 2006: Huoltoriidat tuomioistuimissa. Sosiaalitoimi tiedon hankkijana. Suomalaisen Lakimiesyhdistyksen julkaisuja, A-sarja 272.
- Broberg, Mari & Hakovirta, Mia 2009: Isät ja lasten hyvinvointi eron jälkeen. Teoksessa Kääriäinen, Aino & Hämäläinen, Juha & Pölkki, Pirjo (toim.): Ero, vanhemmuus ja tukeminen. Lastensuojelun keskusliitto. Neuvoprojekti. Helsinki, 123–144.
- Castrén, Anna-Maija 2009a: Onko perhettä eron jälkeen? Eroperhe, etäperhe, uusperhe. Gaudeamus. Helsinki.
- Castrén, Anna-Maija 2009b: Mitä erosta seuraa? Eron vaikutus perheen sosiaalisiin suhteisiin. Teoksessa Kääriäinen, Aino & Hämäläinen, Juha & Pölkki, Pirjo (toim.): Ero, vanhemmuus ja tukeminen. Lastensuojelun keskusliitto. Neuvoprojekti. Helsinki, 18–35.
- Charmaz, Kathy 2001: Qualitative Interviewing and Grounded Theory Analysis. Teoksessa Gubrium, Jaber F. & Holstein, James A. (toim.): Handbook of Interview Research. Context & Method. Sage Publications. Lontoo.
- Charmaz, Kathy 2006: Constructing Grounded Theory. A Practical Guide Through Qualitative Analysis. Sage Publications. Lontoo.
- Charmaz, Kathy 2008: Reconstructing Grounded Theory. Teoksessa Alasuutari, Pertti & Bickman, Leonard & Brannen, Julia (toim.): The Sage Handbook of Social Research Methods. Sage Publications. Lontoo.
- Chrenková, Monika 2012: Children of divorce in the Czech Republic. Teoksessa Kääriäinen, Aino & Hämäläinen, Juha & Pölkki, Pirjo (toim.): Challenges of divorce, interventions and children. Eron haasteet, väliintulot ja lapset. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 39. Helsinki, 46–67.
- Clarke-Stewart, Alison & Breantano, Cornelia 2006: Divorce. Causes and consequences. Yale University Press. New Haven.
- Ekers, David & Lovell, Karina 2002: Self-help for anxiety and depression in primary care. An audit of a pilot clinic. Clinical Effectiveness in Nursing (2002) 6, 129–133.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2007: Teemahaastattelu. Opit ja opetukset. Teoksessa: Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-Kustannus. Jyväskylä, 25–43.
- Fisher, Bruce 2007: Jälleenrakennus. Kun suhteesi päättyy. Otava. Keuruu.
- Gambrill, Eileen 1997: Social Work Practice. A Critical Thinker's Guide. Oxford University Press. Oxford.

- Glaser, Barney G. & Strauss, Anselm L. 1967: *The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research*. Aldine de Gruyter. New York.
- González, Libertad & Viitanen, Tarja K 2009: The effect of divorce laws on divorce rates in Europe. *European Economic Review* 53 (2), 127–138.
- Conzález-Val, Rafael & Marcén, Miriam 2012: Breaks in the breaks: An analysis of divorce rates in Europe. *International Review of Law and Economics* 32 (2012), 242–255.
- Hemminki, Arja 2010: Kertomuksia avioerosta ja parisuhteen päättymisestä. Suomalainen eropuhe pohjalaisten kirjoituksissa ja naistenlehdissä. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Hietanen, Päivi & Lahtiharju, Virpi 2009: Ensitedosta Eroneuvoksi. Teoksessa *Erossa neuvon keksii. Neuvo-projekti tukemassa eronneita vanhempia vuosina 2005–2009*. Lastensuojelun keskusliitto. Helsinki, 48–60.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.
- Hokkanen, Liisa 2014: Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. *Acta Electronica Universitatis Lapponiensis* 145. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Hokkanen, Tiina 2005: Äitinä ja isänä eron jälkeen. Yhteishuoltajavanhemmuus arjen kokemuksena. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Hyväri, Susanna 2005: VERTAISTUEN JA AMMATTIAUTTAMISEN MUUTTUVAT SUHTEET. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.): *Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus*. Vastapaino. Tampere, 214–235.
- Johnson, Patrick & Thorngren, Jill M. & Smith, Adina J. 2001: Parental Divorce and Family Functioning. Effects on Differentiation Levels of Young Adults. *The Family Journal* 9 (3), 265–272.
- Kaartovaara, Leena 2007: Lapset hajoavissa perheissä. Teoksessa *Suomalainen lapsi 2007*. Tilastokeskus ja Stakes. Helsinki, 93–108.
- Karttunen, Risto 2010: Isän ja äidin välissä. Lapsen kuulemisen psykologinen kehys huolto- ja tapaamisriidoissa. *Acta Universitatis Tamperensis* 1546. Tampereen yliopisto, Tampere.
- Kiiski, Jouko 2011: Suomalainen avioero 2000-luvun alussa. Miksi avioliitto puretaan, miten ero koetaan ja miten siitä selviydytään? Itä-Suomen yliopisto. Joensuu.
- Kiiski, Jouko 2012: Avioeron synnyttämät haasteet ja ongelmat. Teoksessa Kääriäinen, Aino & Hämäläinen, Juha & Pölkki, Pirjo (toim.): *Challenges of divorce, interventions and children. Eron haasteet, väliintulot ja lapset*. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 39. Helsinki, 157–186.
- Kim, Jeong-Yoo & Kim, Hyunju 2002: Stigma in divorces and its deterrence effect. *Journal of Socio-Economics* 31 (2002), 31–44.
- Kimpimäki, Anneli 2012: Puolison rinnakkaisuuden paljastuminen, äkillinen ero ja intymiteettiloukkaus. Narratiivinen tutkimus intiimin suhteen päättymisestä. *Acta Universitatis Lappeensis* 240. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.
- Kiviniemi, Liisa 2008: Psykiatrisessa hoidossa olleen nuoren aikuisen kokemuksia elämästään ja elämää eteenpäin vievistä asioista. *Kuopion yliopiston julkaisuja E yhteiskuntatieteet* 150. Kuopion yliopisto. Kuopio.
- Koiso-Kanttila, Heikki 2009: Neuvo-projektin viisi kehittämisen vuotta. Teoksessa *Erossa neuvon keksii. Neuvo-projekti tukemassa eronneita vanhempia vuosina 2005–2009*. Lastensuojelun keskusliitto. Helsinki, 19–46.
- Kokko, Ilona 2009: Perusviestinä vanhemmuus ei pääty eroon. Teoksessa *Erossa neuvon keksii. Neuvo-projekti tukemassa eronneita vanhempia vuosina 2005–2009*. Lastensuojelun keskusliitto. Helsinki, 103–124.

- Kontula, Osmo 2013: Yhdessä vai erikseen? Tutkimus suomalaisten parisuhteiden vahvuuksista, ristiriidoista ja erojen syistä. *Perhebarometri 2013. Väestötutkimuslaitos katsauksia E42/2013.* Västoliitto. Helsinki.
- Koskela, Hannu 2007: Grounded theory. Opettajien opiskelijakäsitysten analyysiä. Teoksessa Syrjäläinen, Eija & Eronen, Ari & Värri, Veli-Matti (toim.): *Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin.* Tampereen yliopistopaino. Tampere, 91–110.
- Koskela, Jari 2011: Avioero suomalaisen miehen kokemana. Ero ja erosta toipuminen prosessina. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio.
- Kotovirta, Elina 2009: Huumeriippuvuudesta toipuminen Nimettömien Narkomaanien toveriseurassa. *Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.* Helsinki.
- Kuusisto, Katja 2010: Kolme reittiä alkoholismista toipumiseen. Tutkimus muutoksesta hoidon ja vertaistuen avulla sekä ilman professionaalista hoitoa. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Kuuskoski, Eeva 2003: Vertaistoiminta osana ihmisyyttä. Teoksessa Niemelä, Jorma & Dufva, Virpi (toim.): *Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat.* PS-kustannus. Jyväskylä, 30–39.
- Kääriäinen, Aino 2009a: Ero haastaa vanhemmuuden. Lastensuojelun keskusliitto. Neuvo-projekti. Helsinki.
- Kääriäinen, Aino 2009b: Neuvo-projektin tutkimus ja arviointi. Teoksessa *Erossa neuvon keksii. Neuvo-projekti tukemassa eronneita vanhempia vuosina 2005–2009.* Lastensuojelun keskusliitto. Helsinki, 125–154.
- Kääriäinen, Aino 2009c: Vertaistukijana erossa. Dialogisen kohtaamisen mahdollisuudet. Teoksessa Kääriäinen, Aino & Hämäläinen, Juha & Pölkki, Pirjo (toim.): *Ero, vanhemmuus ja tukeminen.* Lastensuojelun keskusliitto. Neuvoprojekti. Helsinki, 254–282.
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 8.4.1983/361.
- Laki lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen täytäntöönpanosta 16.8.1996/619.
- Lastensuojelun keskusliitto 2009: Johdanto. Teoksessa *Erossa neuvon keksii. Neuvo-projekti tukemassa eronneita vanhempia vuosina 2005–2009.* Lastensuojelun keskusliitto. Helsinki, 10–17.
- Lattu 2003: *The School from the Teacher's perspective. The Teaching Space of Eleven Change-Oriented Teachers.* Yliopistopaino. Helsinki.
- Leinonen, Jaana 2012: ”Monelta suunnalta on suitsia suussa, mutta niiden kanssa on ellettävä”. Johtamisen liikkumavara kunnanjohtajan silmin. Suomen kuntaliitto. Helsinki.
- Linnavuori, Hannariikka 2009: Lasten kokemuksia vuoroasumisesta. Teoksessa Kääriäinen, Aino & Hämäläinen, Juha & Pölkki, Pirjo (toim.): *Ero, vanhemmuus ja tukeminen.* Lastensuojelun keskusliitto. Neuvoprojekti. Helsinki, 145–171.
- Lindqvist, Raija 2009: Parisuhdeväkivallan kohtaaminen maaseudun sosiaalityössä. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Makkonen, Arja 2009: Aikuisten kertomukset lapsena koetusta vanhempien erosta selviytymisestä. Teoksessa Kääriäinen, Aino & Hämäläinen, Juha & Pölkki, Pirjo (toim.): *Ero, vanhemmuus ja tukeminen.* Lastensuojelun keskusliitto. Neuvoprojekti. Helsinki, 174–193.
- Martikainen, Marja & Haverinen, Liisa 2004: Grounded theory -menetelmä kasvatustieteellisessä tutkimuksessa. Teoksessa Kansanen, Pertti & Uusikylä, Kari (toim.): *Opetuksen tutkimuksen monet menetelmät.* PS-kustannus. Jyväskylä, 133–157.
- Mikkonen, Irja 2009: Sairastuneen vertaistuki. *Peer Support in Different Illness Groups.* Kuopion yliopisto. Kuopio.
- Mead, Shery & Hilton, David & Curtis, Laurie 2001: Peer support. A Theoretical Perspective. *Psychiatric Rehabilitation Journal.* Vol 25, issue 2.134–141.

- Munnukka, Terttu & Kiikkala, Irma & Valkama, Katri 2005: Vertaiset verkossa. Net-tiäidit virtuaalihakkaatilla. Teoksessa Hokkanen, Liisa & Kinnunen, Petri & Siisiäinen, Martti (toim.): Haastava kolmas sektori. Pohdintoja tutkimuksen ja toiminnan moninaisuudesta. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki, 236–254.
- Mykkänen-Hänninen, Riitta 2007: Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsingin ammatti-korkeakoulu Stadia. Helsinki.
- Mykkänen-Hänninen, Riitta 2009: Vanhemmuuden tukeminen vertaistuen avulla. Teok-sessa Erossa neuvon keksii. Neuvo-projekti tukemassa eronneita vanhempia vuosina 2005–2009. Lastensuojelun keskusliitto. Helsinki, 61–82.
- Nylund, Marianne 1996: Suomalaisia oma-apuryhmiä. Teosessa Matthies, Aila-Leena & Kotakari, Ulla & Nylund, Marianne (toim.): Välittävät verkostot. Vastapaino. Jyväskylä, 193–205.
- Nylund, Marianne 1999: Oma-apuryhmät välittäjinä arjessa. Teoksessa Hokkanen, Liisa & Kinnunen, Petri & Siisiäinen, Martti (toim.): Haastava kolmas sektori. Poh-dintoja tutkimuksen ja toiminnan moninaisuudesta. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki, 116–134.
- Nylund, Marianne 2000: Varieties of mutual support and voluntary action. A study of Finnish self-help groups and volunteers. Helsingin yliopisto. helsinki.
- Nylund, Marianne 2005: Vertaisryhmät kokemuksen ja tiedon jäsentäjinä. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.): Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Vastapaino. Tampere, 195–213.
- Palmunen, Anne 2009: Asiantuntijoiden käsitykset yksivanhempaisuudesta. Teoksessa Kääriäinen, Aino & Hämäläinen, Juha & Pölkki, Pirjo (toim.) 2009: Ero, vanhemmuus ja tukeminen. Lastensuojelun keskusliitto. Neuvoprojekti. Helsinki, 61–78.
- Parke, Ross D. 2004: Development in the Family. Annual Review of Psychology, 55 (1), 365–399.
- Patrikainen, Risto 1997: Ihmiskäsitys, tiedonkäsitys ja oppimiskäsitys luokanopettajan pedagogisessa ajattelussa. Joensuun yliopisto. Joensuu.
- Pohjola, Anneli 2003: Tutkijan eettiset sitoumukset. Teoksessa Pohjola, Anneli (toim.): Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkai-suja C. Työpapereita 47. Lapin yliopisto. Rovaniemi, 53–67.
- Radford, Barbera & Travers-Gustafson, Dianne & Miller, Connie & L'Archevesque, Claire & Furlong, Elizabeth & Norris, Joan 1997: Divorcing and Building a New Life. Archives of Psychiatric Nursing, Vol.XI, No. 5, 282–289.
- Romakkaniemi, Marjo 2011: Masennus. Tutkimus kuntoutumisen kertomusten ra-kentumisesta. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2005: Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Te-oksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.): Haastattelu. Tutkimus, ti-lanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino. Tampere, 22–56.
- Salo, Sirpa 2009: Vanhempien parisuhdeongelmien yhteys lasten käyttäytymisongel-miin ja psyykkiseen oireiluun. Teoksessa Kääriäinen, Aino & Hämäläinen, Juha & Pölkki, Pirjo (toim.): Ero, vanhemmuus ja tukeminen. Lastensuojelun keskus-liitto. Neuvoprojekti. Helsinki, 104–122.
- Siitonen, Juha 1999: Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun yliopisto. Oulu.
- Smart, Carol 2004: Equal shares. Rights for fathers or recognition for children? Critical Social Policy 24 (4), 484–503.
- Strauss, Anselm & Corbin, Juliet 1991: Basics of Qualitative Research. Grounded Theory and Techniques. Sage Publications. Lontoo.
- Suomen Unicef ea: YK:n yleissopimus lasten oikeuksista.

- Swaminathan, J. M. 1998: Support and Self-help Groups and Health. *Management Science* 44(12), 15285–15290.
- Taskinen, Sirpa 2004: Lapsen etu erotilanteissa. Opas sosiaalitoimelle. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Oppaita 46. Saarijärvi.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2013: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Ussher, Jane & Kirsten, Laura & Butow, Phyllis & Sandoval, Mirjana 2006: What do cancer support groups provide which other supportive relationships do not? The experience of peer support groups for people with cancer. *Social Science & Medicine* 62 (2006), 2565–2576.
- Valjakka, Eeva 2002: Lapsen huolto, asuminen ja tapaamisoikeus. Teoksessa Litmala, Marjukka (toim.): Lapsen asema erossa. WSOY Lakitieto. Helsinki.
- Virtanen, Ira A. & Isotalus, Pekka 2009: Miesten tukea antava viestintä eroavalle ystävälle. Teosessa Kääriäinen, Aino & Hämäläinen, Juha & Pölkki, Pirjo (toim.): Ero, vanhemmuus ja tukeminen. Lastensuojelun keskusliitto. Neuvoprojekti. Helsinki, 224–253.
- Wallerstein, Judith & Lewis, Julia & Blakeslee, Sandra 2007: Avioeron perintö. Eron lapset aikuisina. *Therapeia-säätiö*. Helsinki.
- Wilska-Seemer, Kati 2005: Voimaantumisen vammaisten naisten vertaisryhmissä. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.): Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Vastapaino. Tampere, 255–273.

#### Sähköiset lähteet

- Eläkeliitto 2015: Ero vanhemmalla iällä, mistä apua: Erosta eheäksi®.  
<http://www.elakeliitto.fi/toiminta/sosiaalinen+palvelutoiminta/erosta+eheaksi/>  
 [17.6.2015]
- Ensi- ja turvakotien liitto 2015a: Eroneuvo paikkakunnat.  
<http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/tyomuodot/neuvokeskus2/vanhemmille/eroneuvo-eronneille-ja-eroa-poht/eroneuvo-paikkakunnat/> [2.7.2015]
- Ensi- ja turvakotien liitto 2015b: Vertaiskahvila. Kun kaipaat juttukaveria.  
<http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/tyomuodot/neuvokeskus2/vanhemmille/vertaishahvila-kun-kaipaavat-juttu/> [5.8.2015]
- Ensi- ja turvakotien liitto ea: Vanhemman opas. Tietoa ja tukea lapsiperheen eroon.  
<http://ensijaturvakotienliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/512e5c94f66e5290edf3874711230919/1438757979/application/pdf/3820663/Vanhemman%20opas.pdf> [5.8.2015]
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012: Hyvä tieteellinen käytäntö.  
<http://www.tenk.fi/fi/htk-ohje/hyva-tieteellinen-kaytanta> [15.8.2015]
- Häkkänen-Nyholm, Helinä 2010: Lapsen vieraannuttaminen toisesta vanhemmasta erotilanteessa. *Lääkietieteellinen Aikakauskirja Duodecim* 2010;126(5):499-505.  
[http://www.duodecimlehti.fi/web/guest/arkisto?p\\_p\\_id=Article\\_WAR\\_DL6\\_Articleporlet&p\\_p\\_action=1&p\\_p\\_state=maximized&viewType=viewArticle&tunnus=duo98659](http://www.duodecimlehti.fi/web/guest/arkisto?p_p_id=Article_WAR_DL6_Articleporlet&p_p_action=1&p_p_state=maximized&viewType=viewArticle&tunnus=duo98659) [24.6.2015]
- Miessakit ry 2015a: Eetu. Erosta elossa -tukihenkilötoiminta.  
[http://www.miessakit.fi/fi/toimintamuodot/erosta\\_ellossa/eetu-tukihenkilotoiminta](http://www.miessakit.fi/fi/toimintamuodot/erosta_ellossa/eetu-tukihenkilotoiminta) [17.6.2015]
- Miessakit ry 2015b: Eroryhmät.  
[http://www.miessakit.fi/fi/toimintamuodot/erosta\\_ellossa/eroryhmat](http://www.miessakit.fi/fi/toimintamuodot/erosta_ellossa/eroryhmat) [5.8.2015]

- Palojärvi, Helena 2009: Vertaistuki voimaantumisen välineenä sosiaalityössä. Miten Novat-ryhmä auttaa ja tukee, kun naisella on paha olo? Helsingin yliopisto. Helsinki. <http://www.kansalaisareena.fi/HelenaPalojarvi2010.pdf> [8.8.2015]
- Stolbow, Marianne 2014: Suomalainen eroseminaari. <http://www.suomalaineneroseminaari.fi/menetelma> [5.8.2015]
- Suomen virallinen tilasto (SVT) 2013: Siviilisäädyn muutokset [verkkojulkaisu]. ISSN=1797-6413. 2013. Helsinki: Tilastokeskus. [http://www.stat.fi/til/ssaaty/2013/ssaaty\\_2013\\_2014-04-17\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/ssaaty/2013/ssaaty_2013_2014-04-17_tie_001_fi.html) [viitattu: 22.6.2015].
- Syöpäjärjestöt 2015: Tukihenkilöt. <http://www.cancer.fi/potilaatjalaiset/neuvontakuntoutus/tukihenkilot/> [17.6.2015]
- Työterveyslaitos 2015: Mini-interventio. <http://www.ttl.fi/fi/tyoterveyshuolto/mita/tehtavat/mini-interventio/Sivut/default.aspx> [26.8.2015]
- Psoriasisliitto 2015: Vertaistuesta voimia ja neuvoja. <http://www.psori.fi/fin/psoriasisliitto/vertaistukihenkilot/> [17.6.2015]
- Väestöliitto 2015: Chatit. Perheaikaa-sivusto. <https://www.perheaikaa.fi/live-chat/> [5.8.2015]
- Yhden vanhemman perheiden liitto ry (YVPL) 2015a: Kiinnostaako sinua ryhtyä tukihenkilöksi toiselle yksinhuoltajalle? <http://www.yvpl.fi/tukitoiminta/tukihenkiloekoulutus/> [17.6.2015]
- Yhden vanhemman perheiden liitto ry (YVPL) 2015b: Eroryhmistä tukea ja tietoa. <http://www.yvpl.fi/tukitoiminta/eroryhmaet/> [5.8.2015]

#### Haastattelut

Hietanen, Päivi 1.12.2014

## Liitteet

Liite 1: Haastatteluteemat

Milloin osallistuit Eroneuvoon?

Mikä oli tilanteesi osallistuessasi Eroneuvoon?

ex-puolison kanssa  
eron käsittelyssä  
lasten kanssa  
erovanhemmuudessa

Mikä on tilanteesi nyt?

Ennako-oletukset Eroneuvosta /odotukset

Millainen kokemus Eroneuvo oli?

Mitkä asiat ovat vaikuttaneet siihen, mitä eron käsittelyssä, erovanhemmuudessa ja yhteistyövanhemmuudessa on tapahtunut?

Onko Eroneuvolla ollut vaikutusta eron käsittelyssä ja erovanhemmuudessa?

Millainen olo Eroneuvosta jäi, kun sitä tarkkailee nyt?

Kuinka ammattilaisten ja vertaistukijoiden yhteistyö Eroneuvossa toimii?

Vertaisuus Eroneuvossa

Ammattilaisten osuus/ asiaa vai ei?

Eroneuvon rakenne, kertaluontoisuus

Eroneuvo naiselle/miehelle

Kuinka Eroneuvoa voisi kehittää?

Suosittelisitko tuttavalle?

Anti/puuttumaan jäänyt

Miltä tuntui Eroneuvon päätteeksi? Mikä tuntuma Eroneuvosta nyt?