



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Rikosuhripäivystyksen tukihenkilötoiminta**  
Tutkimus tukihenkilöiden jaksamisesta ja tukihenkilönä  
olemisesta

*Anniina Virtanen*

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyö koulutusohjelma (210 op)

04/ 2015

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Koulutusohjelman nimi

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Anniina Virtanen	<b>Sivumäärä</b> 31 ja 8 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Rikosuhripäivystyksen tukihenkilötoiminta – Tutkimus tukihenkilöiden jaksamisesta ja tukihenkilönä olemisesta	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Kari Keuru	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Rikosuhripäivystys Itä-Suomen aluetoimisto/Joensuun palvelupiste	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen tutkimus Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisten tukihenkilöiden jaksamisesta ja heidän ajatuksistaan tukihenkilötoiminnasta. Tämän lisäksi selvitin tukihenkilöiden mielipidettä MARAK-hankkeesta. Työni tilaajana toimi Rikosuhripäivystys Itä-Suomen aluetoimisto/Joensuun palvelupiste. Rikosuhripäivystys tuottaa tukea rikoksen uhrille, tämän läheisille ja rikosasian todistajille.</p> <p>Opinnäytetyötäni varten haastattelin kuutta vapaaehtoista kahdessa ryhmähaastattelussa sekä toiminnanohjaajaa yksilöhaastattelussa. Haastatteluiden pohjana oli puolistrukturoitu haastattelulomake. Haastatteluiden lisäksi yksi vapaaehtoinen osallistui tutkimukseen kyselylomakkeen avulla. Teoria opinnäytetyössäni koostuu väkivallan käsitteestä, tukihenkilötoiminnasta ja vapaaehtoisuudesta. Aineiston ja lähde kirjallisuuden avulla teen johtopäätökset tukihenkilöiden jaksamiseen vaikuttavista tekijöistä</p> <p>Tämän lisäksi opinnäytetyön tuotoksena syntyy pieni infolehtinen, johon on lyhyesti koottu vinkkejä jaksamiseen ja asiakkaankohtaamiseen. Tuotos on tarkoitettu Rikosuhripäivystyksen käyttöön ja jaettavaksi toiminnassa jo oleville tukihenkilöille ja siitä kiinnostuneille. Materiaalina tuotoksessa on käytetty haastatteluissa saatuja aineistoja.</p>	
<b>Asiasanat</b> tukihenkilöt, vapaaehtoisuus, jaksaminen, lähisuhdeväkivalta, väkivalta	

# HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Name of the Degree Programme

### ABSTRACT

<b>Author</b> Anniina Virtanen	<b>Number of Pages</b> 31 and 8 attachment pages
<b>Title</b> Support Activity in the Victim Support – Research About Coping of the Support Personnel and the Role of Support Activity	
<b>Supervisor(s)</b> Kari Keuru	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> Victim Support Finland, Eastern Finland Regional Office in Joensuu.	
<b>Abstract</b> <p>My study is about the coping of the support personnel in the Victim Support and their thoughts about the support activity. I use qualitative research as my method in the study. In addition to that I examined the opinions of the support personnel about the MARAK-project. The subscriber of my work is Victim Support Finland, Eastern Finland Regional Office in Joensuu. Victim Support produces support services for the victims of crime, relatives of the victim and for the witnesses of crime.</p> <p>For this study I interviewed six voluntary persons in two group interviews and one executive in private interview. I used semi-structured interview form as a base for the discussion in the interviews. In addition to the interviews, one additional volunteer participated in the study by filling the interview form. Theories engaged in my study are the concepts of violence, the role of support activity and voluntary work. Using my resources and literature I make my conclusions about which factors effect the coping of the support personnel.</p> <p>Additionally i created a small leaflet, which consist of tips regarding coping and meeting the clients. The Leaflet is designed for the use of Victim Support and it can be distributed to the new support personnel. Leaflet's tips are based on the same research material as my study's findings are.</p>	
<b>Keywords</b> support person, voluntariness, coping, violence, domestic violence	

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
1.1 Rikosuhripäivystys	6
1.2 MARAK – moniammatillinen menetelmä	7
2 MITÄ VÄKIVALTA ON	8
3 TUKIHENKILÖTOIMINTA – OLLA IHMINEN IHMISELLE	11
3.1 Vapaaehtoiset tukihenkilöt	12
3.2 Mistä hyvä tukihenkilö on tehty?	13
3.3 Myös tukihenkilö tarvitsee tukea	15
4 OPINNÄYTETYÖN PROSESSI	15
4.1 Aineiston keruu ja käytetyt menetelmät	17
4.2 Haastatteluiden litterointi ja analysointi	19
4.3 Työskentelyn eettisyys	21
5 TULOKSET	22
5.1 Tukihenkilötoiminta ja tukihenkilönä jaksaminen	23
5.2 Asiakkaan kohtaaminen ja tapaamiskertaan valmistautuminen	24
5.3 MARAK-hanke tukihenkilöiden silmin	25
5.4 Tuotos	27
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	28
7 LOPUKSI	28

## LIITTEET

## 1 JOHDANTO

Jokainen kohtaa elämässään erilaisia elämää mullistavia käännteitä. Osa näistä käännteistä on positiivisia, mutta joskus eteen tulee myös ikäviä elämän pysäyttäviä käännteitä. Yksi mahdollinen elämään vahvasti vaikuttavista käännteistä on joutua kohtaamaan väkivaltaa. Ihminen, joka on joutunut kokemaan tai kohtamaan väkivaltaa elämässään voi tarvita ulkopuolisen apua selvitäkseen eteenpäin elämässään. Tällöin apua voi saada Rikosuhripäivystyksestä, jonka tarjoama apu ulottuu yhdestä oikeudenkäynnistä aina monivuotiseen tukemiseen. Rikosuhripäivystyksessä toimivat vakituisten työntekijöiden ohella koulutetut vapaaehtoiset tukihenkilöt. He auttavat ja tukevat rikoksen kohdannut henkilöä eteenpäin elämässään ja läpi raskaiden oikeusprosessien. Tuen tarvitsija ei aina ole pelkästään uhri, vaan hän voi olla myös uhrin läheinen tai rikosasiaa todistava henkilö.

Opinnäytetyöni tilaaja on Rikosuhripäivystyksen Itä-Suomen aluetoimisto, Joensuun palvelupiste. Opinnäytetyössäni perehdyn vapaaehtoisten tukihenkilöiden toimintaan ja jaksamiseen. Käsittelen opinnäytetyössä rikoksen muodoista väkivaltaa ja sen ilmenemismuotoja. Opinnäytetyössäni nousee esille myös tukihenkilöiden näkemys MARAK-hankkeesta ja sen vaikutuksesta tukihenkilötoimintaan. MARAK-hanke toimii lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden ihmisten parissa. Tutkimuskysymyksinäni olivat Mikä auttaa jaksamaan tukihenkilö? Millaisena kokee MARAK-hankkeen tukihenkilönä?

Mediassa on paljon ollut esillä erilaisia väkivaltaan liittyviä tapauksia, esimerkiksi 8-vuotiaan Vilja Eerikan murha (Kauranen 2012) tai kuinka nuori nainen oli yli neljä vuotta vankina (Aamulehti 2015). Väkivaltatilanteista syntyy tarve avulle ja tuelle. Tällaisista kokemuksista uhri sekä uhrin läheiset voivat tarvita tukihenkilöä selvitäkseen rikosprosessin läpi. Tukihenkilöllä voi olla tärkeä ja merkityksellinen rooli tuettavalle, kun hän jatkaa elämässä eteenpäin rikosprosessin aikana sekä sen jälkeen. Täytyy myös muistaa, että tukihenkilöiden jaksamisen tukeminen on tärkeää, jotta heillä on voimia auttaa tukea tarvitsevia henkilöitä. Tukihenkilöt ovat tärkeä osa Rikosuhripäivystyksen toimintaa ja heidän jaksamisensa on tärkeää. Tilaajan

kannalta on oleellista tietää mikä motivoi ja auttaa heidän tukihenkilöitään työssä jaksamisessa. Opinnäytteestä saatavan tuloksen avulla tilaaja voi jatkossa entistä paremmin kehittää toimintaansa niin että heillä on jaksavia tukihenkilöitä. Tuotoksena opinnäytetyöstäni syntyy pieni infonlehtinen tukihenkilöille.

### 1.1 Rikosuhripäivystys

Rikosuhripäivystys (RIKU) on Suomen Punaisen Ristin, Ensi- ja turvakotien liiton, Suomen Mielenterveysseuran, Mannerheimin Lastensuojeluliiton, Suomen Setlementtiliiton ja Kirkkohallituksen ylläpitämä toimija. Toimintansa RIKU on aloittanut vuonna 1994. RIKU toimii koko maassa keskustoimiston, seitsemän aluetoimiston ja 29 palvelupisteen voimin. Työntekijöiden lisäksi RIKUssa toimii paljon vapaaehtoisia, jotka ovat toiminnan suuri edellytys. Toiminnan kannalta tärkeä lisäresurssi on yhteistyö eri viranomaistahojen kanssa. Valtakunnallisesti RIKUn toimintaa koordinoi Suomen Mielenterveysseura ja pääasiallisena rahoittajana toimii Raha-automaattiyhdistys ja valtio. (Kjällman 2011, 16; Rikosuhripäivystys 2015a.)

RIKU on jäsenenä eurooppalaisessa Victim Support Europe -rikosuhrityön kattojärjestössä, jossa on jäsenenä yli 20 maata. Victim Support European jäsenenä RIKU on sitoutunut sen julkilausumista toteuttavaan toimintaan. RIKUn toimintaa ohjaavat kansainvälisesti sitovat ja suosituksenomaiset asiakirjat. Näissä asiakirjoissa määritellään rikoksen uhrin perusoikeudet ja palveluiden vähimmäisvaatimukset. (Kjällman 2011, 16; Rikosuhripäivystys 2015a.)

RIKUn toiminnan perusarvoja ovat asiakaslähtöisyys, luotettavuus, tasapuolisuus sekä yhteistyön ja välittämisen kulttuurin edistäminen yhteiskunnassa. (Kjällman 2011, 16). RIKUn toiminnan perustehtävänä on parantaa uhrin, hänen läheisensä ja rikosasian todistajan asemaa vaikuttamalla ja tuottamalla tukipalveluita. Tukipalveluina on käytännön neuvojen antamisen, henkinen tuki niin rikoksen tai rikosyrityksen kohteeksi joutuneille ja heidän läheisilleen sekä rikosasiaa todistavalle. Rikoksen uhria autetaan toimimaan hänen oikeuksien mukaan sekä tuetaan selviytymisprosessissa rikoskokemuksesta. Toiminnan tavoitteena on, että rikoksen

uhri saa tarpeenmukaista, inhimillistä ja tasavertaista kohtelua. (Kjällman 2011, 16; Rikosuhripäivystys 2015a.)

Palveluja tuotetaan valtakunnallisesti puhelin- ja verkkopalveluina sekä henkilökohtaisina palveluina ympäri Suomea kaikissa palvelupisteissä. RIKUn palvelut ovat maksuttomia. Toimijoina työntekijöiden lisäksi ovat koulutetut vapaaehtoiset, jotka toimivat asiakkaiden tukena prosessin aikana tarvittavan ajan. (Rikosuhripäivystys 2015a) Auttavan puhelimen tarkoituksena on, että rikoksen uhrilla on mahdollisuus saada neuvoja ja keskustella millaista on joutua rikoksen kohteeksi. Auttavan puhelimen lisäksi uhrilla on mahdollisuus soittaa juristin puhelinneuvontaan. Tätä kautta uhri voi tarkistaa omat juridiset oikeutensa ja saada neuvoja niihin. (Kjällman, 2011,16–17.) Internetsivujen kautta voi jättää yhteydenottopyynnön, jos kokee joutuneensa rikoksen uhriksi, rikoksen uhrin lähimmäinen tai rikosasian todistaja. Myös viranomainen tai muu taho voi työnsä puolesta jättää yhteydenottopyynnön. Pyynnön jättäneeseen pyritään ottamaan yhteyttä viiden arkipäivän sisällä. (Rikosuhripäivystys 2015b.)

## 1.2 MARAK – moniammatillinen menetelmä

MARAC (Multi-Agency Risk Assessment Conference) on vuonna 2003 Englannissa kehitetty menetelmä. Suomessa MARAK-menetelmän pilotointi toteutettiin 2010–2011. Se on moniammatillinen riskinarviointimenetelmä, jossa pyritään auttamaan toistuvan ja vakavan pari- tai lähisuhdeväkivallan uhreja. Tavoitteena on aikuisten väkivallan uhrien turvallisuuden parantaminen ja työntekijöiden verkostoituminen muiden toimijoiden kanssa, jotka työskentelevät väkivallan uhrien, tekijöiden ja lasten kanssa. (Piispa & Lappinen, 2014, 8-10; Väkivallan vähentäminen 2015.) MARAKin tarkoituksena on viranomaisten ja eri tahojen yhteistyö, koska yksittäinen taho tai virkamies ei voi sisäistää yksin uhrin koko elämän tilannetta (Standing together against domestic violence 2015). MARAKin tarkoituksena on jakaa tietoa asiakkaan terveyden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Siinä tehdään jokaiselle tuettavalle riskienhallintasuunnitelma. MARAKissa arvioidaan myös, mikäli syytetty on

uhaksi jollekin yksilölle tai yhteisölle. (Richmond.gov.uk 2015.) MARAKissa työskentelyyn tarvitaan aina asiakkaan lupa. Vain asiakkaan luvalla voivat eri tahot jakaa tietoa asiakkaan tilanteesta ja näin muodostaa mahdollisimman kattavat suunnitelman turvallisuuden lisäämiseksi. (Piispa, Tuominen & Ewalds 2012, 41.)

Toiminnan tärkeänä osana on uhrille järjestettävä tukihenkilö. Tukihenkilö on uhrin tukena koko prosessin ajan kunnes kaikki turvallisuussuunnitelman toimenpiteet ovat onnistuneesti toteutuneet. Tukihenkilöt edustavat uhria kokouksissa, koska uhrin eivät yleensä ole niissä itse läsnä. Tukihenkilö välittää tietoa uhrilta työryhmälle ja työryhmältä uhrille sekä keskustelee uhrin kanssa ennen kokousta ja selvittää mahdolliset riskit ja uhat. Tukihenkilön tärkeänä tehtävänä on motivoida uhria palveluiden pariin ja prosessiin. (Piispa ym. 2014, 27.)

Ammattilaisille menetelmän hyödyt ovat moniammatillisuus. Se tuo uusia näkemyksiä siitä millä tavoin eri ammattilaiset ja viranomaiset voivat auttaa uhria. Työmäärän ja päällekkäisyyksien välttäminen on myös mahdollista tässä menetelmässä. Suora palaute uhrin saaman tuen määrästä tulee ilmi. Ammattilaisten lisäksi uhrin tukena ovat koulutetut vapaaehtoiset. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015.)

## 2 MITÄ VÄKIVALTA ON

Kuka tahansa voi joutua väkivallan kohteeksi. Väkivalta on rikos, jossa yksilöä loukataan vahingoittamalla yksilön fyysistä tai henkistä yksityisyyttä. Väkivaltarikoksia on eriasteisia lievistä törkeisiin. Väkivalta satuttaa aina henkisesti sekä fyysisesti, oli kyseessä kumpi väkivallan muoto tahansa. (Rikosuhripäivystys 2015c.) Pahoinpitely on yleisin väkivallan muoto, mutta sen lisäksi väkivaltarikoksia ovat murha, tappo sekä erimuotoiset seksuaalirikokset. (Kjällman 2004, 42).

Väkivallan eri muotoja ovat fyysinen, henkinen, seksuaalinen ja kunniaan liittyvä väkivalta. Fyysisellä väkivallalla tarkoitetaan kaikkia väkivallan muotoja jotka



tapahtuvat fyysisen koskemisen kautta: lyöminen, potkiminen, tukistaminen, kiinnipitäminen, kuristaminen, raapiminen ja pureminen. Henkisen väkivallan merkit täyttyvät uhkailusta, kiristämisestä, vainoamisesta ja pelottelusta. Seksuaalisen väkivallan piirteet täyttyvät seksuaalisessa hyväksikäytössä, raiskaamisessa sekä alistamisessa ja seksuaalisiin tekoihin pakottamisessa. Väkivallan liittyessä kunniaan on kyseessä henkilön ulkonäön tai terveyden turmeleminen sekä henkilön liikkumisen ja elämisen rajoittaminen. (Rantanen, 2011, 51, 197.)

Tärkeää on huomioida, että fyysinen satuttaminen ei ole ainoa väkivallan ilmenemismuoto. Lähisuhdeväkivallan muotoja on fyysisen, henkisen, seksuaalisen ja kunniaan liittyvien lisäksi muitakin. Taloudellinen väkivalta on eli toisen rahojen käytön kontrolloimista, luvaton käyttöä, kiristämistä, kavaltamista ja toisen nimissä tavaroiden tai pikaluottojen hankkimista. Taloudelliseksi väkivallaksi voidaan lukea myös toisen omaisuuden tuhoaminen sekä toisen lemmikkiin kohdistetut julmat teot. Henkinen väkivalta on väkivallan uhalla pelottelua ja uhkailua. Kemiallinen väkivalta, eristämien, huolenpidon laiminlyönti, syrjintä ja rasistinen väkivalta. Siksi uhria kohdatessa onkin tärkeää nostaa esille kaikki väkivallan muodot, jotta voidaan parhaiten hahmottaa uhrin elämäntilanne, ja siihen vaikuttavat tekijät. (mt. 2011, 51,197.)

Rikoslaisissa on määritelty toista ihmistä vastaan tehtävät rikokset sekä näistä laissa asetetut määräykset. Rikoslain mukaan pahoinpitelyllä tarkoitetaan

”Joka tekee toiselle ruumiillista väkivaltaa taikka tällaista väkivaltaa tekemättä vahingoittaa toisen terveyttä, aiheuttaa toiselle kipua tai saattaa toisen tiedottomaan tai muuhun vastaavaan tilaan, on tuomittava pahoinpitelystä sakkoon tai vankeuteen enintään kahdeksi vuodeksi.”  
(Rikoslaki 21 luku, 5§,)

Seksuaalisella väkivallalla tarkoitetaan

”Joka pakottaa toisen sukupuoliyhteyteen käyttämällä henkilöön kohdistuvaa väkivaltaa tai uhkaamalla käyttää sellaista väkivaltaa, on tuomittava raiskauksesta vankeuteen vähintään yhdeksi ja enintään kuudeksi vuodeksi.

Raiskauksesta tuomitaan myös se, joka käyttämällä hyväkseen sitä, että toinen tiedottomuuden, sairauden, vammaisuuden, pelkotilan tai muun avuttoman tilan takia on kykenemätön puolustamaan itseään tai muodostamaan tai ilmaisemaan tahtoaan, on sukupuoliyhteydessä hänen kanssaan. ” (Rikoslaki, 20 luku, 1§)

Väkivaltaa voi joutua kohtaamaan myös lähimmäisten keskuudessa. Parisuhteessa esiintyvistä parisuhdeväkivallasta voidaan käyttää myös muita nimityksiä. Läheisten välillä tapahtuvasta väkivallasta voidaan käyttää käsitteitä, kuten perheväkivalta, kotiväkivalta, parisuhdeväkivalta ja naisiin kohdistuva väkivalta. (Rantanen 2011, 51.) Nämä kaikki kuvaavat jossain määrin samankaltaisia rikoksia. Lähisuuhdeväkivaltaa on syytä käsitellä ryhmänä erityyppisiä lähisuhteisiin liittyviä väkivallan ilmenemismuotoja. Jokaiselle ilmenemismuodolle on omat piirteensä. Monesti väkivalta parisuhteessa mielletään miehen kohdistamina tekoina naiseen, mutta on tärkeää muistaa, että naisetkin kohdistavat väkivaltaa perheen jäseniinsä. Lapset kokevat perheissä myös väkivaltaa, mutta lapset myös kohdistavat väkivaltaa omiin vanhempiinsa.

Perheväkivalta on perheen sisällä tapahtuvaa väkivaltaa. Se on puolisojen välistä ja heidän lapsiin kohdistuvaa väkivaltaa. Kotiväkivallalla voidaan käsittää kaikki samassa taloudessa asuvien väliset väkivallan muodot. Se kuitenkin jättää ulkopuolella kaikki eri taloudessa asuvien aikuisten lasten iäkkäisiin vanhempiinsa kohdistaman väkivallan tai eri talouksissa asuvien parisuhteessa olevien välisen väkivallan. Lähisuhteessa tapahtuva väkivalta voi ilmetä kaikkina väkivallan muotoina. (Kjällman, 2004, 43.) Se pitää sisällään esimerkiksi naisen mieheen kohdistaman väkivallan, lapsiin kohdistuvan väkivallan sekä läheiseen ikäihmiseen kohdistuvan väkivallan. (Rantasen 2011, 52).

On tärkeää huomioida, että kuka tahansa perheessä voi joutua toisen perheenjäsenen tai läheisen aiheuttaman väkivallan kohteeksi. Monesti perheen sisällä tapahtuvista väkivaltatilanteista on vaikea puhua, eikä tilanteiden välttämättä aina ymmärretä olevan jonkintasoista väkivaltaa. Väkivallasta perheen sisällä pelätään puhua. Siihen liittyy pelkoa, halua suojella, häpeää sekä uhri voi pitää itseään syyllisenä tapahtuneeseen.

Aina uhri ei välttämättä edes miellä joutuneensa väkivallan kohteeksi. Väkivaltaisessa suhteessa elävän ihmisen maailmankuva vääristyy ja suhteellisuuden taju heikkenee. Uhrin oma tila pienenee lähes olemattomaksi, koska suhteen väkivaltainen puoliso hallitsee elämää. Uhri tuntee monesti itsensä syylliseksi tilanteeseen ja väkivallan kohteeksi joutumista hävetään. (Hagelberg, 1996, 37.)

### 3 TUKIHENKILÖTOIMINTA – OLLA IHMINEN IHMISELLE

Tukihenkilötoiminta on laajalti käytetty vapaaehtoistyön muoto. Tukihenkilönä voi esimerkiksi olla niin lapselle, nuorille kuin vanhukselle, maahanmuuttajalle tai vammaiselle. Tukihenkilön tehtävä on tukea yksilöä ja auttaa rakentamaan sekä vahvistamaan tuettavan kanssa hänen hajonneita verkostojaan uudelleen. (Lehtinen, 1994, 14.) Tukihenkilön tehtävänä on pyrkiä helpottamaan yksilön luonnollisten auttajien painetta paljon tukea tarvitsevien ihmisten rinnalla (Lehtinen, 1994,14).

Tukihenkilötoiminta on sosiaalista tukemista, joka perustuu kommunikaatioon. Sen toteuttamista yhdistävät keskusteluun perustuva vuorovaikutus ja yhdessä tekeminen. Nämä painottuvat eri tukisuhteissa tuettavan ja tukihenkilön persoonasta riippuen. (Lehtinen, 1994, 38.) Muusta vapaaehtoistyöstä tukihenkilötoiminta eroaa kahdella tavalla. Se on yksilöllisempää kuin muu auttamistoiminta. Jokainen sairastuminen, vammautuminen tai kriisiytymisen tuntemukset koetaan henkilökohtaisina uhkina tai haasteina. Tämän lisäksi tukihenkilötoimintaa leimaa myös voimakkaammin arkielämä ja sitoutuminen. Monet henkilökohtaiset kokemukset ovat arkielämää ja ne ovat käsiteltävissä tässä ja nyt. Niitä ei ongelmitta voi siirtää ammattityöntekijän vastaanotolle. Tärkeää on muistaa kuitenkin, ettei tukihenkilötoiminta ole hoitoa, terapiaa, eikä kotipalvelua. (Lehtinen, 1994, 13–14.)

Tukihenkilötoiminta perustuu ammatillisesti ohjattuun vapaaehtoistyöhön, joka täydentää olemassa olevaa sosiaalipalveluja välttämättä päällekkäisyyksien

tuottamista (Kjällman, 2011, 16). RIKUn toiminnan kiinteä ja tärkeä osa ovat vapaaehtoiset tukihenkilöt. Ilman heitä asiakkaiden tukeminen ei olisi mahdollista. Tukihenkilötoiminta on tärkein työmuoto Rikosuhripäivystyksessä. Vahvuus tukihenkilötoiminnassa on, että se on yksilöllistä ja sen avulla pyritään vastaamaan juuri asiakkaan tarpeisiin (Tuorila & Siltaniemi, 1999, 40). Tukihenkilötoiminta sopii hyvin sosiaalisen vahvistamisen käsitteen alle sillä se tukee yksilön hyvinvoinnin edistämistä ja osallisuuden lisäämistä. Se lisää yksilön sosiaalista luottamusta ja hyvinvointia. Luotettavien tukihenkilöiden toiminta on suunnitelmallista, organisoitua sekä ohjattu. (Nuotio & Miettinen 2011, 192, 195.)

”Määrittelin tukihenkilötoiminnan niin, että tarjotaan henkilökohtaista tukihenkilöä rikosten uhreille ja rikosasian todistajille.” (Toiminnanohjaaja, 2013)

”Mulle tuli mieleen että ihan konkreettisenä apuna viranomaistoiminnassa.” (Nainen29)

Uusia tukihenkilöitä RIKU pyrkii kouluttamaan noin puolentoista vuoden välein. Rekrytointia tapahtuu eri tavoilla, esimerkiksi olemassa olevat tukihenkilöt saattavat ehdottaa jollekin omalle tutulle, joka sopisi tukihenkilöksi, että uusi peruskurssi olisi tiedossa. Rekrytoinnissa käytetään apuna myös nettisivuja ja muuta mainontaa eri lähteissä, mutta sanan leviämällä ”puskaradion” avulla on suuri merkitys uusien tukihenkilöiden mukaan saamisessa. (Toiminnanohjaaja 2013.)

### 3.1 Vapaaehtoiset tukihenkilöt

Mitä on vapaaehtoistoiminta? Vapaaehtoistoiminta voi tapahtua omassa niin yksilön lähipiirissä kuin laajemmalti yhteiskunnassa tai jopa globaalilla tasolla. Vapaaehtoisuus ilmentää aktiivista kansalaisuutta. Tämä voidaan ymmärtää yksilön laajana osallistumisena, toimintana ja vaikuttamisena yhteisössä tai yhteiskunnassa. (Harju, 2005, 58, 67.) Minkälaisia motiiveja vapaaehtoisilla tukihenkilöillä on

toiminnassaan, ja saavatko he siitä jotain itselleen? (Yeung, 2005, 109). Tarkastelemalla merkitystä vapaaehtoiselle, joka tekee työtä toisen hyväksi, niin voidaan ymmärtää vapaaehtoistyön sisältöä ja panosta (Sorri, 2005, 126). Vapaaehtoisuuden antina voi olla mahdollisuus itsensä toteuttamiseen, johon liittyy halu tehdä jotain sellaista jonka kokee hyödylliseksi ja tärkeäksi (Sorri, 2005, 136).

RIKUssa tukihenkilötoiminnan tarkoitus on antaa henkilökohtaista apua niille, jotka eivät ensisijaisesti ole ammattiavun tarpeessa. Pyrkimys on auttaa asiakasta (uhri) selviytymään prosessista läpi kivuttomammin ja nopeammin kuin se ilman tukisuhdetta onnistuisi. Tukisuhteen kesto ja tarve sovitaan kunkin tukisuhteen alkaessa. (Tuorila, 2000, 14.) Tukisuhdetta solmiessa selvitetään mitkä ovat tukisuhteen tarpeet. Tukisuhteelle asetetaan tavoitteet ja sen kestosta sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa. Ystävä- tai lähimmäispalveluista tukihenkilötoiminnan erottaa juuri tavoitteellisuus ja toiminnan ajatuksellinen rajaus. (Tuorila ym., 1999, 69.) Tukihenkilö voi kulkea asiakkaan rinnalla yhden oikeudenkäynnin verran tai jopa usean vuoden ajan.

Tukihenkilö on puolueeton auttaja ja kuuntelija, rinnalla kulkija, joka auttaa käytännön asioissa rikosprosessin edetessä sekä on tukena ja motivoijana muuttuvassa elämäntilanteessa. Tukihenkilötoiminta voi konkreettisimmallaan olla esimerkiksi rikosilmoituksen tekoa. Asiakas voi olla niin lamaantunut ja järkyttynyt kokemastaan, ettei hän osaa omatoimisesti hakea apua. (mt. 1999, 40.) MARAK-hankkeessa tukihenkilö tuo esille tuettavan toiveet moniammatillisessa työryhmässä.

### 3.2 Mistä hyvä tukihenkilö on tehty?

Vapaaehtoiset tukihenkilöt ovat maallikkoauttajia ja siksi onkin tärkeää, että tukihenkilöt saavat riittävästi koulutusta. Koulutus auttaa heitä ymmärtämään toimintansa rajat ja mahdollisuudet. (Nuotio, ym. 2011,199.) Tukihenkilölle järjestetään perus- ja jatkokoulutusta (Tuorila & Siltaniemi 1999, 79) ja osaamista pyritään pitämään yllä peruskoulutuksen lisäksi täydennyskoulutuksilla (Toiminnanohjaaja, 2015). Kouluttajina koulutuksissa toimii eri alojen ammattilaisia.

Koulutuksen yhtenä osana on tutustuminen oikeudessa, että tukihenkilö tietää mitä siellä tapahtuu. (Ryhmäastattelu 2013b.)

Tukihenkilön tulee olla aikuinen, jonka oma elämä on tasapainossa. Rikoskokemusta ei saisi olla lähimenneisyydessä, eikä itse ole saanut syyllistyä vakaviin rikoksiin. Vapaaehtoiseksi ryhtyvän on pystyttävä sitoutumaan toimintaan ja hänellä tulee olla itsellä voimia auttaa vaikeissakin elämäntilanteissa olevia asiakkaita. Avoin ja suvaitsevainen mieli on tärkeä sekä kuuntelemisen taito. (Rikosuhripäivystys 2015d.)

Tukihenkilöltä vaaditaan monenlaisia ominaisuuksia. Tärkeitä taitoja, joita tukihenkilöllä on hyvä olla, ovat empatiakyky ja erityisesti kuuntelun taito. Tukihenkilön täytyy pystyä olemaan läsnä tilanteessa. Harkitsevuus, rauhallisuus, selkeys ja pitkäjänteisyys omassa toiminnassa ovat hyviä taitoja. Joskus tukihenkilöltä kaivataan myös suorutta ja rehtyyttä, jotta asiakkaan tilanteeseen saadaan tuloksia aikaan. Kyky havainnoida ihmisen toimintaa auttaa tukihenkilöä myös vuorovaikutuksen luomisessa. (Ryhmähaastattelu 2013a, Ryhmähaastattelu 2013b.)

Mikä toimii yhdellä ei toimi välttämättä taas toisella. Uhrin ovat jokainen omia yksilöitään. On tärkeää löytää sellainen tukihenkilö hänelle, joka kanssa toiminta on mahdollisimman luontevaa. Tukihenkilön toimintaa ohjaavat myös tietyt ohjeistukset. Vaitiolositoumus on hyvin tärkeä osa toimintaa sekä RIKUn arvot ohjaavat myös tukihenkilön työskentelyä. Vaikuttavuus tukihenkilötoiminnassa perustuu luottamukseen ja turvallisuuteen. Sovituista asioista on pidettävä kiinni tukisuhteen aikana. (Nuotio ym. 2011, 192).

”Minun mielestäni pitää olla kiinnostunut ihmisistä ja halukastoimimaan ihmisten kanssa, mutta ei saa olla utelias. Ja semmonen, että tietyllä tavalla ei kuormitu liikaa siitä, mitä asiakkaalle on tapahtuu ja mitä hän kertoo, mut kuitenkin pitää olla myös empaattinen. Ehdottomasti pitää pystyä pitämään se vaitiolositoumus, mikä meillä on ehdoton. Tukihenkilötehtävässä pitää myös toimia RIKUn arvojen mukaan.” (Toiminnanohjaaja, 2013.)

”Harkitsevuutta oon huomannu että sitä tarvitaan ja sitte se että tietää rajat, nii ittellä ku tuettavalla ja kykyä kuunnella. Sitten laitoin vielä tähän

se että myös huolehtii itestään ja omasta hyvinvoinnistaan on tärkeitä että jaksaa tukea toista.” (Nainen36)

”Empatiakyky ja kuuntelu taito ja korostan vielä kuuntelu taito.” (Nainen59)

### 3.3 Myös tukihenkilö tarvitsee tukea

Tukihenkilöiden tukeminen on tärkeää, sillä myös tukihenkilöt väsyvät ja kokevat uupumusta. Asiakkaan tapaukseen liittyvät yksityiskohdat voivat olla rankkoja ja jäädä mietityttämään. Näiden ajatusten käsittely ja purkaminen on tärkeää. Tukihenkilöistä huolehtiminen kuuluu organisaation työntekijän tehtäviin (Lehtinen, 1994, 51). Organisaatio joka järjestää tukihenkilötoimintaa tehtäviin kuuluu järjestää tukihenkilöille koulutuksen lisäksi työnohjausta sekä jaksamista edistävää toimintaa. Organisaation työntekijällä, jossa tukihenkilö toimii, on oltava tavoitettavissa ja hänellä on oltava aika tukihenkilölle. (Nuotio ym., 2011, 200.)

Työnohjaksella on suuri merkitys. Sen avulla opastetaan tukihenkilöitä tehtävässään ja autetaan kasvamaan ihmisenä ja auttajana. Työnohjaksen avulla he voivat käsitellä ongelmallisia tilanteita joita kohtaavat. On tärkeä oppia tunnistamaan myös omat rajansa tukihenkilönä. Työnohjaksia on yksityisesti ja ryhmämuotoisena, jossa voi kuulla muiden tukihenkilöiden kokemuksia. Säännöllinen työnohjaus on vapaaehtoisen auttaja tuki ja se on edellytys auttamistyölle. (Hirvonen, Väisänen, Suontakanen-Kamaja, 1996, 47.)

”Minun mielestä on tärkeää se, että tarjotaan heille ensinnäkin hyvä peruskoulutus tukihenkilötehtävään, säännöllisesti täydennyskoulutusta, työnohjaus mahdollisuus sekä ryhmäohjauksena, että myös se, että he, on myös aina tietoisia siitä, että missä tahansa tilanteessa on mahdollisuus tällaiseen yksilöohjaukseen”. (Toiminnanohjaaja, 2013.)

## 4 OPINNÄYTETYÖN PROSESSI

Opinnäytetyön prosessi alkoi keväällä 2013. Otin yhteyttä minua kiinnostavaan paikkaan, Rikosuhripäivystykseen ja tiedustelin olisiko heillä tarvetta opinnäytetyölle. He olivat kiinnostuneita tilaamaan opinnäytetyön. Tilaajan kanssa sovimme aiheesta ja kuinka aineiston keruu toteutettaisiin. Tilaajan kanssa sovittiin järjestettäväksi kaksi ryhmähaastattelua sekä toiminnanohjaajan yksilöhaastattelu.

Ennen haastatteluiden aloittamista minun oli kirjoitettava vaitiolositoumus, jossa sitoudun pitämään salassa kaikki asiakkaita koskevat ja muut luottamukselliset tiedot. Salassapito säilyy opinnäytetyön päättymisen jälkeen. Vaitiolovelvollisuus perustuu henkilötietolain 33§ ja 48§ 1 momenttiin. Eettisesti vaitiolovelvollisuus on tärkeä perusta RIKUn toiminnassa, koska asiakkaan tiedot on pidettävä salassa ja niitä tulee käsitellä luottamuksellisesti.

Laki vaitiolovelvollisuudesta henkilötietolaissa.

”Joka henkilötietojen käsittelyyn liittyviä toimenpiteitä suorittaessaan on saanut tietää jotakin toisen henkilön ominaisuuksista, henkilökohtaisista oloista tai taloudellisesta asemasta, ei saa tämän lain vastaisesti sivulliselle ilmaista näin saamiaan tietoja.” (Henkilötietolaki 523/1999, 33§)

Laki rangaistuksesta henkilötietolaissa.

”Rangaistus henkilörekisteririkoksesta säädetään rikoslain (39/1889) 38 luvun 9 §:ssä ja henkilörekisteriin kohdistuvasta tietomurrosta rikoslain 38 luvun 8 §:ssä. Rangaistus 33 §:ssä säädetyn vaitiolovelvollisuuden rikkomisesta tuomitaan rikoslain 38 luvun 1 tai 2 §:n mukaan, jollei teko ole rangaistava rikoslain 40 luvun 5 §:n mukaan tai siitä muualla laissa säädetä ankarampaa rangaistusta.

Joka tahallaan tai törkeästä huolimattomuudesta tämän lain vastaisesti

1) laiminlyö noudattaa, mitä henkilötietojen käsittelyn tarkoitusten määrittelystä, rekisteriselosteen laatimisesta, tietojen käsittelystä, informoimisesta, henkilörekisterissä olevan tiedon korjaamisesta, rekisteröidyn kielto-oikeudesta tai ilmoituksen tekemisestä tietosuojavaltuutetulle säädetään,

2) antaa tietosuojaviranomaiselle henkilötietojen käsittelyä koskevassa asiassa väärän tai harhaanjohtavan tiedon,



3) rikkoo henkilötietojen suojaamisesta ja henkilörekisterin hävittämisestä annettuja säännöksiä ja määräyksiä taikka

4) rikkoo tietosuojalautakunnan 43 §:n 3 momentin nojalla antamaa lainvoimaista määräystä

ja siten vaarantaa rekisteröidyn yksityisyyden suojaa tai hänen oikeuksiaan, on tuomittava, jollei teosta ole muualla laissa säädetty ankarampaa rangaistusta, henkilörekisteririkkomuksesta sakkoon.” (Henkilötietolaki 523/1999, 48§)

#### 4.1 Aineiston keruu ja käytetyt menetelmät

Opinnäytetyöni aineiston keruu tapahtui keväällä ja kesällä 2013. Haastattelin opinnäytetyötäni varten kuutta vapaaehtoista kahtena ryhmänä. Yksi tukihenkilö osallistui haastatteluun täyttämällä kyselylomakkeen jota käytin pohjana haastatteluissa. Päädyin tähän ratkaisuun, koska mielestäni myös kirjallisesti saatu aineisto on tärkeä ja siinä voi nousta esille jotain muuta mitä ei tule esille haastatteluissa. Haastateltavat olivat ne tuki henkilöt, jotka olivat halukkaita osallistumaan tukihenkilötoimintaan. Haastatteluun kutsu viesti lähetettiin RIKUn työtoiminnanohjaajan kautta, koska hänellä on suora kontakti tukihenkilöihin. Toiminnanohjaaja välitti noin 15 tukihenkilölle minun viestini (liite 1). Samalla myös kerrottiin haastattelupäivät, jotka sopivat minun ja RIKUn toimiston aikatauluun. Haastattelut suoritettiin RIKUn toimistolla. Toiminnanohjaajan haastattelu sovittiin tehtäväksi vapaaehtoisten tukihenkilöiden ryhmähaastattelujen jälkeen kesällä 2013. Toiminnanohjaajaa haastattelin, koska hänellä on myös tukihenkilötoimimisesta kokemuksia. Hänen haastattelussaan hain näkökulmaa tukihenkilötoimintaan työntekijän näkökulmasta.

Ensimmäiseen haastatteluun osallistui neljä vapaaehtoista ja toisessa haastattelussa osallistujia oli kaksi. Toiseen haastatteluun oli tulossa vielä kolmas osallistuja. Kolmas osallistuja joutui kuitenkin perumaan osallistumisensa haastatteluun. Hän oli kuitenkin kiinnostunut vastaamaan kysymyksiin lomakkeen avulla, jota esitin haastattelussa. Päädyin tähän ratkaisuun, koska mielestäni myös kirjallisesti saatu

aineisto on tärkeä ja siinä voi nousta esille jotain muuta mitä ei tule esille haastatteluissa. Kaikki haastateltavat olivat iältään 26–66-vuotiaita (vuonna 2013). Osa heistä oli jo eläkkeellä, mutta suurin osa vielä opiskelijoita tai työelämässä olevia henkilöitä. Tukihenkilönä muutama oli toiminut vasta hyvin vähän aikaa, mutta joillain oli pitkä tausta tukihenkilönä toimimisesta. Kysely lomakkeessa tiedustelin myös heidän ammattejaan, mutta en lopulta kiinnittänyt niihin huomiota.

Haastatteluun päädyin, koska koin sen olevan paras tapa saada aineistoa opinnäytetyötäni varten, koska pystyin esittämään tarkentavia kysymyksiä tarvittaessa. Pelkällä kyselylomakkeella vastaukset olisivat voineet olla hyvinkin lyhyitä. Eikä niistä olisi saanut tarpeeksi aineistoa työhöni. Aineisto joka kerätään teemahaastattelulla, on yleensä runsas. Haastattelun avulla voidaan päästä syvälliseen keskusteluun ja näin saadaan hyvinkin rikas aineisto kerätyksi. (Hirsjärvi 1982,108.) Haastattelun koin myös toimivan paremmin kuin pelkän kyselylomakkeen. Haastattelujen aikana minulla oli mahdollisuus esittää tarkentavia kommentteja haastateltavien vastauksiin. Tarkentavien kysymyksien esittäminen ei olisi onnistunut pelkän pelkänkyselylomakkeen avulla. Menetelmänä haastattelu on myös joustava, ja se sopii moniin tilanteisiin. Halutessamme kuulla ihmisten mielipiteitä, kerätä tietoa, käsityksiä ja uskomuksia sekä kuulla ja ymmärtää. (Hirsjärvi & Hurme, 2001,11, 34.)

Päädyin haastattelemaan tukihenkilöt ryhmänä, koska se tuntui kaikkein luontevimmalta tavalta. Tukihenkilöt ovat myös tuttuja keskenään, joten heidän ei tarvinnut jännittää toistensa läsnäoloa. Ryhmähaastattelu mahdollistaa myös keskustelun haastateltavien välillä. Ryhmähaastattelu oli myös tilaajan mielestä luonteva tapa koota aineistoa. Ryhmähaastattelun avulla on mahdollista saada nopeasti tietoa samanaikaisesti (Hirsjärvi ym. 2001, 63).

Ennen haastattelua annoin haastateltaville mahdollisuuden tutustua hetken kysymyksiin. (liite 2). Samalla heillä oli mahdollisuus kirjata itselleen ylös, mitä haluavat vastata kysymyksiin. Koin tämän hyvänä käytäntönä, koska haastateltavilla oli mahdollisuus kirjata ylös ajatuksensa, jottei itse haastattelutilanteessa unohtuisi mitä haluaa sanoa. Lopuksi keräsin vielä itselleni haastateltavilla olleet lomakkeet.

Toiminnanohjaajan haastattelun toteutin yksilöhaastatteluna. Haastattelussa käytin osin samoja kysymyksiä (liite 3), mutta olin lisännyt siihen myös työntekijän näkökulman tukihenkilötoimintaan. Pystyin hänen haastattelussaan esittämään tarkentavia kysymyksiä vapaaehtoisten tukihenkilöiden vastauksien pohjalta. Toiminnanohjaajan materiaali toimi myöskin hyvänä aineistona opinnäytetyössäni.

Haastattelulaji jota käytin oli puolistrukturoitu haastattelu. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille haastatteluun osallistujille samat, mutta niiden paikkaa voi tarpeen tullen vaihtaa. Puolistrukturoidussa haastattelussa ei ole annettu ennalta valmiita vastausvaihtoehtoja vaan haastateltavat saavat vastata kysymyksiin omin sanoin. Haastattelumallissa on haastattelun näkökulma lyöty osin jo lukkoon. Puolistrukturoitua haastattelua voi kutsua teemahaastatteluksi, koska se on strukturoidun ja strukturoimattoman haastattelun välillä. Sen yksi aspekti on, että haastattelun aihepiirit ovat kaikille samat. Teemahaastattelussa haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin. Vaikka muuallakin maailmalla tehdään teemahaastattelun tyyppisiä haastatteluja, ei termiä kuitenkaan esiinny muissa kielissä. (Hirsjärvi, ym, 2001, 47–48.)

Haastattelussa käytin muistiinpanovälineenä nauhuria, koska koin näin pystyväni parhaiten keskittymään haastatteluun. Nauhurin käyttö on välttämätön, kun halutaan tallentaa haastattelu yksityiskohtaisesti. Nauhuri mahdollistaa hyvin haastattelijan keskittymisen haastatteluun, koska hänen ei tarvitse keskittyä muistiinpanojen tekemiseen. (Virrankoski, 1994, 15.) Käytin haastattelussa kahta nauhuria, jotta kaikkien osallistujien ääni tallentuisi nauhalle sekä siltä varalta, että nauhoitus epäonnistuisi syystä taitoisesta. Tämä varotoimenpide oli hyvä sillä toinen nauhoitus oli epäselvä ja siitä olisi ollut haastava litteroida. Nauhurin käytön lisäksi olin varautunut tekemään muistiinpanoja käsin. Kirjasin haastattelujen aikana isomman ryhmän vastaus järjestystä, jotta litterointi vaiheessa pystyin luotettavimmin tunnistamaan vastaajat. Samalla kirjasin ylös jos minulle tuli jokin täydentävä kysymys haastateltavien vastauksista mieleeni

#### 4.2 Haastatteluiden litterointi ja analysointi

Aineiston analysointi olisi hyvä tehdä mahdollisimman pian aineiston keruun jälkeen, koska se on vielä tuore ja inspiroi tutkijaansa. Kuitenkin toisinaan joidenkin teemojen ja ongelmien ymmärtämiseen vaaditaan kypsytelyä, sillä toisiin asioihin tarvitaan laajempaa katselukantaa. (Hirsjärvi, 1982,108.) Nauhoitetun materiaalin käsittelyssä täytyy päättää kuinka sitä aikoo käsitellä. Tutkijalla on valittavaan kaksi vaihtoehtoa. Aineisto voidaan litteroida sanasta sanaan tai valikoiden, esimerkiksi teema-alueittain tai vain haastateltavien puheesta. Tarkkuutta litteroinnissa ei ole yksiselitteisesti määritelty, vaan tutkimustehtävästä ja otteesta riippuu kuinka tarkkaan litterointi on syytä tehdä. Aineiston sanasta sanaan kirjoittaminen on työlästä ja hidasta. Ja kaikki lisä koodit hidastavat purkua. (Hirsjärvi ym. 1982, 109; 2001, 138–140.) Aineiston litteroinnin eettisyys on sen luottamuksellisuudessa. Tutkijan on pohdittava kuinka tarkoin hän litteroi haastateltavan suullisia lausumia. (Hirsjärvi, 2001, 20.) Puhtaaksi kirjoittaminen on hidasta ja työlästä. Se on myös hyvin rutiininomaista silloin kun haastattelu kirjoitetaan sanasta sanaan. Tutkijan ei välttämättä tarvitse itse tehdä tätä vaihetta. Kuitenkin siinä vaiheessa jos tutkija antaa jonkun toisen tehdä litteroinnin on hänen annettava tarkat ohjeet siitä kuinka litterointi tulee suorittaa, esimerkiksi haluaako tutkija, että kaikki toistot ja turhat fraasit jätetään pois vai säilytettäänkö ne. (Hirsjärvi ym. 2001, 140.)

Kaiken kaikkiaan nauhoitettua materiaalia kertyi vajaan kahden tunnin verran. Nauhoitetun aineiston purin sanalliseen muotoon litteroimalla, jota kertyi noin 30 sivua. Litteroinnissa jätin omat kysymykseni litteroimatta elleivät ne olleet täydentäviä lisä kysymyksiä. Litteroinnissa apuna käytin haastateltavilta pois keräämiäni kyselylomakkeita. Näiden avulla pystyin tarkemmin varmistamaan, että tunnistan haastateltavat oikein litterointi vaiheessa, vertaamalla heidän muistiinpanojaan ja suullisia vastauksia.

Puhtaaksikirjoitusvaiheessa jätin omat hymähdykseni pois, koska ne olivat minulta pelkästään täytettä ja tapani ilmaista, että kuuntelen haastateltavaa. Omien hymähdyksieni lisäksi muiden haastateltavien hymähdykset pois jos ne kuvasivat myönteistä ilmaisua toisen vastatessa. Niistä oli haastava tunnistaa haastateltava. Litteroinnissa haasteena olivat vastauksissa ilmenevät täytesanat kuten ”hmm...” ja ”

*mm..”*, koska niitä tuntui olevan hyvin paljon. Haastateltavien vastauksissa ilmeni hyvin paljon myös toistoa, esimerkiksi ”*että, että*” tain ”*niin ku, niin ku*”

Litterointi sujui hyvin, vaikka nauhoituksista olikin kulunut jo aikaa. Nauhoitettuun materiaaliin oli helppo palata, koska haastattelutilanteet palautuivat mieleen. Käsien kirjattuihin vastauksiin olisi ollut haasteellista palata, koska ne olivat voineet olla hyvin vajavaiset sekä epäselvät.

Saamani aineisto on suhteellisen suppea. Olisi ollut kiinnostavaa haastatella useampaa tukihenkilöä ja näin saada laajempi aineisto. Suuremmassa aineistossa olisi ollut mitä luultavimmin enemmän näkökulmia. Haastattelutilanteissa haastateltavien välille olisi voinut syntyä laajempaa keskustelua, joka olisi tunnut lisää syvyyttä vastauksiin. Toiminnanohjaajan haastattelu täydentää hyvin vapaaehtoisten haastatteluaineistoa. Aineisto, joka olen saanut, on riittävä infolehtisen kasaamiseen sekä tulosten pohtimiseen tukihenkilöiden jaksamisessa. MARAK-hankkeeseen sain myös näkökulmia ja ajatuksia jonkin verran.

Analysoin litterointimateriaaliani tekemällä siihen erilaisia koodimerkintöjä jotka helpottivat aineiston käsittelyä opinnäytetyötä varten. Merkintäni olivat lähinnä värillisiä alleviivauksia ja huomioita sivun reunassa. Vapaaehtoisten vastaukset teemoitin seuraavasti aineiston käsittelyä varten; Mitä on tukihenkilötoiminta? (TK), jaksaminen ja apu (JA), kohtaaminen ja suhde tuettaviin jos on useampituettava (KS), Miksi on tukihenkilö? ja ominaisuudet (MO) sekä MARAK (M). Haastateltavat kooditin sukupuoli ja ikä periaatteella. Haastatteluihin osallistui kaksi saman ikäistä. Heidän koodiinsa lisäsin a tai b, sen mukaan osallistuivatko he ensimmäiseen (a) vai toiseen (b) haastatteluun.

#### 4.3 Työskentelyn eettisyys

Kaikkeen tutkimuksen tekoon liittyy eettisiä näkökulmia tutkimuksen eri vaiheissa. Ihmistieteessä joudutaan joka vaiheessa eettisten kysymysten eteen vaikei

tutkittavien ihmisten oltaisi suoraan kontaktissa. Haastatteluissa eettiset ongelmat ovat hyvin monitahoisia. Eettisistä ongelmista, joita syntyy haastattelun kuluessa, ei pysty antamaan tarkkoja ohjeita ja sääntöjä, mutta joitain yleisiä normeja ja tutkimuksen päävaiheisiin liittyviä seikkoja on hyvä pitää mielessä. Informointiin perustuva suostumus, luottamuksellisuus, seuraukset ja yksityisyys ovat tärkeimpiä eettisiä kysymyksiä ihmistutkimuksessa. (Hirsjärvi, ym. 2001, 19-20.)

Allekirjoittama vaitiolositoumus on ohjannut työskentelyäni toimimaan eettisesti keräämäni aineiston suhteen. Sitoumuksen pohjalta jo minun on suhtauduttava ja käsiteltävä keräämäni aineisto luottamuksellisesti. Olen pyrkinyt tutkimuksessani toimimaan niin, etteivät vapaaehtoiset tukihenkilöt ole tunnistettavissa. Omasta mielestäni olen myös onnistunut tässä hyvin. Haastateltavien vastauksista ei mielestäni pysty tunnistamaan tukihenkilö eikä myöskään RIKUn asiakasta. Ainoastaan haastateltavistani toiminnanohjaaja on tunnistettavissa, vaikken ole hänen nimeään esille nostanut tutkimuksessa. Vaikka haastattelu tilanteessa keräsin tietooni haastateltavien ammatin ja tukihenkilönä toimimisajan sukupuolen ja iän lisäksi. Olen tutkimuksessani pyrkinyt työskentelemään eettisesti ja tilaaja tahoja kunnioittavasti vaikka työskentelyni on kestänyt noin kaksi vuotta.

Haastatteluissa minulla oli tukihenkilöiden suostumus haastattelemiseen, sillä haastatteluun osallistuneet tukihenkilöt olivat vapaaehtoisesti tulleet paikalle. Paikan päällä kerroin heille mitä varten heitä haastatellaan. Osallistujilla oli mahdollisuus ottaa minuun yhteyttä ennen haastattelua, koska he olivat saaneet kirjeen (liite 1), jossa oli yhteystietoni toiminnanohjaajan kautta. Yhteydenpito minun puolelta tukihenkilöihin tapahtui toiminnanohjaajan kautta. Tällä tavalla tukihenkilöiden henkilöllisyys ei paljastunut minulle.

## 5 TULOKSET

Haastattelukysymyksissä pyrin kartoittamaan haastateltavien ajatuksiaan siitä mikä auttaa heitä jaksamaan tukihenkilötoiminnassa ja se mistä he saavat tarvitessaan apua. Pyysin haastateltavia myös kertomaan millaisia ovat tapaamiskerrat asiakkaan kanssa ja kuinka he niihin valmistautuvat. Kysyin heidän ajatuksiaan myös MARAK-hankkeesta. Toiminnanohjaajan kysymyksissä pyrin selvittämään työntekijän näkökulmaa tukihenkilötoimintaan ja MARAK-hankkeeseen.

### 5.1 Tukihenkilötoiminta ja tukihenkilönä jaksaminen

Tukihenkilötoiminta koettiin osittain haasteelliseksi määritellä, koska sitä ei oltu ajateltu juurikaan. Eikä sille ole yhtä selkeää määritystä. Tukihenkilötoiminnan voi vastauksien valossa määritellä: Henkilökohtaiseen tuen tarjoamiseksi ja rinnalla kulkemiseksi koko rikosprosessin ajan. Tukihenkilö on kaveripohtija, joka on konkreettinen apu viranomaisten kanssa toimiessa ja ohjaaja oikeiden palveluiden pariin prosessin edetessä. Tukihenkilö on ihmisenä ihmiselle. (Ryhmähaastattelu 2013a; Ryhmähaastattelu 2013b.)

Halu auttaa niitä, joilla on hätä ja tarve apuun, on ollut yksi vaikuttava tekijä tukihenkilöksi ryhtymisessä. Kiinnostus rikosasiaprosessia kohtaan on myös motivoiva tekijä. Turvallisuuden liittyvät asiat ovat myös innostaneet mukaan. Haluaa puuttua ja auttaa niitä lapsia ja perheitä, jotka joutuvat elämään väkivallan uhan alla. (mt. 2013a; mt. 2013b.)

”Mulle varmasti on tullu sitä tietä, kun alussa olen ollu puhelimesta tossa päivystyksessä ja tuota sitten on tullu nää asioi asiat sitten laajemmin tutuks ja on nähny joutunu näkemään sen ihmisen hädän ja sen avuttomuuden kun on yhtä äkkiä sattunu se rikos. Nii on vaan tullu halu oppia enemmän tältä alueelta jotta voin olla ihminen ihmiselle sille kun omat voimat on ihmisellä vähissä”. (Nainen66b)

Tukihenkilöille suuri merkitys jaksamisessa ovat RIKUNN työntekijät. Työntekijöiden puoleen voi aina kääntyä. Apua on aina saatavilla eikä sitä tarvitse pelätä pyytää.

Työntekijöiden lisäksi jaksamisessa auttavat myös muut tukihenkilöt. Onnistumisen kokemukset ovat myös auttavia tekijöitä. Eli se, kun huomaa kuinka asiakkaan tilanne lähtee eteenpäin.

”Mielenkiinto auttaa ihmisiä ja RIKUn hyvä työnohjaus on ja just tää tiimihenki mikä RIKUn täällä sisällä on ja apua saat ja olipa mikä tahansa tilanne nii voidaan keskustella asiasta et se on hirveen hyvä et ei tarvitse pohtia yksikseen niitä asioita tässä.” (Nainen59)

”Mulle auttaa RIKUn henkilökunta jos tulee jotainii sinne saapi olla yhteyksissä. Ja sit luonto on semmonen kanssa, luonnossa oleminen, rentoutuminen oman perheen kanssa ja elämän kokemus.” (Nainen36)

”Musta ehkä se välitön palaute asiakkaalta. Se on aivan ihana että näkee jo hänen silmistää jotain semmosta voimaantumista et niin ku tommonen välitön palaute. Ja sitten nii ku asioiden edetessä näkee että asiat rupee rullaamaan nii kuitenkin se toipuminenkin alkaa siitä että sillälailla se on niin ku ihana asia ja siitä saa semmosta voimaa ja siitä tulee semmonen tunne että mie haluan tehdä yhä enemmän tätä”. (Nainen66b)

”No yks on ainakin semmonen siis se mielenkiinto sit asiaa kohtaan. Et jos mua ei millään tavalla kiinnostais nii ei sitä myöskään tekisi. Nii auttaa siin jaksamisessa erityisesti muut tukihenkilöt ja työnohjaustilanteet missä se keskustelu muitten kanssa ja samoin se rikun RIKUn henkilökunta tarjoaa sitä siihen. Ja toki omat harrastukset on se yks väylä.” (Nainen29)

## 5.2 Asiakkaan kohtaaminen ja tapaamiskertaan valmistautuminen

Asiakkaan kohtaaminen on aina yksilöllistä. Joidenkin asiakkaiden kanssa tapaaminen lähtee hyvin helposti ja nopeasti liikkeelle. Osa asiakkaista ei välttämättä oikein tahdo avautua ja kertoa tilannettaan. Syynä voi olla useita tekijöitä, kuten häpeän tunne. Jokaisessa tilanteessa on kuitenkin muistettava luoda luottamuksellinen vuorovaikutus.

”Ihan pohjimmiltaan kyse on ihmisenkohtaamisesta.. Toisen ihmisen kohtaamisensta et et se on sinäänsä.. sinäänsä sillä ei oo nii isoa merkitystä että mistä syystä kohdataan.. Et aina on kyse niin kun toisen kohtaamisesta. Tosia on toisten kanssa kohtaaminen on hyvin helppoa ja luontevaa, toisten kanssa ei.” (Toiminnanohjaaja, 2013.)



” Joo tää oli vähän vaikee kysymys mulle. Mut mulle tuli nyt mieleen sellanen asia just niin kun niin kun sen asiakkaan kohtaamiseen liittyy se et se on niin mielenkiintoista. samalla haasteellista kun kaikki ihmiset on niin yksilöllisiä. kaikki kohtaamiset nii ainutkertasia, ei oo mitää valmista kaavaa olemassa vaan ne tilanteet syntyä aina siinä hetkessä eli livenä.” (Nainen66a)

Asiakkaan kohtaaminen voi toisinaan olla rankkaa ja haasteellista. Tapaamisissa edetään aina asiakkaan ehdoilla. Yksi haluaa puhu samasta asiasta monta kertaa, kun taas toinen haluaa piirtää tuntemuksensa. Tapahtui kohtaaminen kuinka tahansa, on tärkeä luoda turvallinen ja luotettava vuorovaikutus tuettava ja tukijan välille.

”Mää oon jostain syystä saannu tämmösiä että en oo ihan face to face tavannu yhtäkään näistä mun tulihenkilöistä, mut ollaan käyty sitten osan kanssa hirvittävän pitkiä puheluita. Sii niin ku käyty siis todella käyty välillä todella tuntikaupalla istuttu siin puhelimesta kertaamassa sitä juttua läpi ja toiset on taas puolestaan semmosia niitä semmosia jotka... joutuu lämmittelemään ja nyhtämään ja vähän miettiiki.,Tuntuu vähän et ne miettiiki et haluaako ne ees olla siinä.” (Nainen29)

Etenkin puhelimen välityksellä, kun ei näe toisen eleitä eikä ilmeitä vuorovaikutuksella on suuri merkitys. Luottamuksellinen vuorovaikutus tuettavan ja tukijan välillä mahdollistaa tuen antamisen.

”Se on hirmu paljon kiinni siitä vuorovaikutuksesta minkä saa sen puhelimen kautta sitten syntymään. Et toiset on ehkä niinku persoonana hyvinkin semmosia että ne vie mukaan siihen ja sit ku lähtee se yhteinen ymmärrys siinä menemään nii siitä syntyy tosiaan niitä pitkiä puheluita. Mut sitte jotenki jos toinen ihminen ehkä luonteeltaan semmonen et se ei paljoo avaudu tai se on muuten vetäytynyt sisään päin tapahtuman johdosta sit se on puhelimen kautta aika hankala et ehkä jopa helpompi olis kasvotusten saada sitä juttua eteenpäin mut se ei tunnu miellyttävältä vielä sille toiselle tavata niin ku kasvokkain.” (Nainen29)

### 5.3 MARAK-hanke tukihenkilöiden silmin

MARAK-hanke koettiin hyvänä, koska siinä näyttäytyy ihmisen elämästä useampi puoli ja asiakkaan elämä näyttäytyy laajemmin. MARAKin vahvuus on siinä, ettei asiakkaan tarvitse juosta paikasta toiseen eri viranomaisten luona, koska viranomaiset tekevät työtä moniammatillisesti yhdessä. MARAKissa on myös mielenkiintona se, että tapaamisissa on useampi taho mukana.

”No miusta se eroaa sillä tavalla et tietysti kaikki sanotaan perheväkivallan, mut tässä on niin ku raaemmat perheväkivallat tässä MARAKissa. et sillä tavalla tästä niin sanotusta normaalista eroteltiin. Aikaisemmin kun kaikki oli samassa nii nämä kaikki raiskaukset ja inestit sun muut. Mut nyt tässä on niin ku raajemmat perheväkivallat.” (Nainen59)

Tukihenkilön käytännön toiminnassa MARAK-asiakas ei ero, koska asiakkaan kanssa toimiminen on aina luottamuksen rakentamista. Kuitenkin tietyllä tavalla hienostuneempi pitää olla jos asiakkaalla on rankka lähisuhdeväkivallan kokemus taustalla. Muistettava on kuitenkin, että taustalla on viranomaisverkosto ja raportointi työntekijöille on tiiviimpää kuin sellaisen asiakkaan kanssa, jolla ei ole MARAK-asiakkuutta.

”No mää niin kun aattelen silleesti että ei se nyt käytännön toimissa oikeestaan eroo millään tavalla. Se on sitä luottamuksen rakentamista joka tapauksessa, olipa se rikoksen uhriksi joutunu mikä tahansa... ehkä tietyllä tavalla, joillain tavalla joutuu hienovaraisempi olemaan.. jos on oikeesti se raju perheväkivalta siellä ja lähisuhdeväkivalta siellä takana. Että semmosta jos aattelee niitä lähtö kohtia nii MARAKissa on jo se viranomaisverkosto jo jollain tavalla mukana siellä taustalla et sitte muissa tukihenkilötoiminnoissa voi olla että sitä vasta ruvetaan miettimään että pitäiskö ottaa yhteyttä viranomaisiin niin MARAKissa se on jo olemassa se verkosto siellä.” (Nainen29)

”Mun kohdalla varmaan on muutama sellanen asiakas on ollu sellasissa palaverissa mukana missä on ollu näitä muitakin auttaja tahoja, niin ku tuota viran omaisten puolelta. Et mulle se on ollu mielenkiintoista sit päästä näkemään sitä toimintaa tuolla puolella se on ollu ihan uutta taas.” (Nainen66a)

”Toivoisin MARAK-hankkeelta että ois se jatkuvuus ja et saatais terapiaan ja saatais ohjausta ja tarpeeksi kauan. Se ei mee yhdellä kerralla läpi eikä kahella keskustelulla, vaan nii kauan kun sitä tarvitaan. ihan varmasti tulee työkyvyttömyyttä ja kaikkea kun jää hoitamatta.” (Nainen66b)

Työntekijän näkökulmasta MARAK-asiakkaiden kohdalla työtä tehdään tiiviimmin parityönä. Työntekijän pitää olla myös enemmän selvillä asiakkaan tilanteesta, koska tukihenkilöt raportoivat enemmän työntekijöille asiakkaan tilannetta, koska työntekijän pitää myös pystyä työryhmän kokouksissa kertomaan asiakkaan tilanteesta sillä hetkellä. (Toiminnanohjaaja, 2013.)

MARAKissa kehittävänä on informaation kulku, joka ei tahdo toimia kunnolla. Lisäksi kehitettävää on kokouksien ajankohtien huomioimisessa, koska työssäkäyvien tukihenkilöiden on mahdotonta päästä kokouksiin päivällä. (Ryhmähaastattelu 2013a.) Tukihenkilöiden pitäisi kuitenkin olla läsnä, koska he ovat viestin viejinä asiakkaan ja työryhmän välillä.

#### 5.4 Tuotos

Konkreettisenä tuotoksena (liite 4) opinnäyteyöstä syntyy infolehtinen: *Rikosuhripäivystyksen tukihenkilö on ”ihmisenä ihmiselle”*. Tuotos on tarkoitettu jalkautettavaksi Rikosuhripäivystyksen käyttöön niin alueellisesti kuin valtakunnallisesti ja se on tarkoitettu tilaajan vapaaseen käyttöön tarpeidensa mukaan. Tilaaja vastaa logojen oikeinasettamisesta ja yhteystietojen liittamisestä infolehtiseen.

Infolehtinen on tarkoitettu toiminnassa jo mukana oleville tukihenkilöille sekä tukihenkilötoiminnasta kiinnostuneille. Infolehtiseen olen koonnut lyhyesti tietoa Rikosuhripäivystyksestä sekä siinä on vinkkejä jaksamiseen ja asiakkaan kohtaamiseen. Tuotoksen tarkoituksena on toimia pienenä taskutietona tukihenkilöille. Aineistona infolehtisessä on haastatteluista saamani materiaali sekä muu opinnäytetyössäni käyttämä materiaali.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimus kysymykseni olivat Mikä auttaa jaksamaan tukihenkilö? Millaisena kokee MARAK-hankkeen tukihenkilönä? Näiden lisäksi kysyin Millaisia ominaisuuksia tukihenkilöiltä vaaditaan? Nyt jälkepäin tarkasteltuna minun olisi pitänyt asetella vielä tarkemmin tutkimuskysymyksiäni. Näin olisin saanut lisää syvyyttä ja kehittämisenäkökulmaa etenkin jaksamiseen, johon en saanut aineistossani mitään. Tukihenkilöiden mielestä työnohjaus ja tuki toimii hyvin ja he kehuivat sitä. Tietenkin on hienoa tilaajan kannalta, että heidän tukihenkilöt ovat tyytyväisiä RIKUn toimintaan ja sieltä saatavaan tukeen. Toiminnan kehittämisen kannalta olisi tärkeää saada myös saada tietoon epäkohtia joihin toivotaan parannusta.

Tukihenkilöiden jaksaminen on tärkeää RIKUN toiminnan kannalta, koska sen toimijoina on vapaaehtoiset. Heitä halutaan tukea työnohjauksen ja koulutuksen keinoin. Työntekijöiden toive siitä, että he ovat helposti lähestyttäviä, toteutuu hyvin sillä tukihenkilöt kokivat saavansa aina apua työntekijöiltä, kun sitä tarvitsevat. Työntekijöiden lisäksi tukihenkilöiden jaksamisessa auttaa oma perhe sekä muu vapaa-ajan vietto.

MARAK-hanke on hyödyllinen ja sellaista tarvitaan. Vuonna 2013 hanke oli vielä suhteellisen tuore toiminta Joensuussa. MARAK-hankkeeseen koettiin tarvittavan kehittämistä informaation kullussa sekä siinä etteivät viranomaiset tekisi töitä vain omalla alueellaan laput silmillä huomioimatta muita osa alueita. Asiakkaan tulisi saada terapiaa ja muuta apua niin kauan kuin hän tarvitsee. MARAK-hankkeeseen sain konkreettisimmat kehittämis-ideat. Nyt kahden vuoden jälkeen on vaikea sanoa ovatko edelleen samat asiat joita, pitäisi kehittää. Varmasti ei ole turhaa mainita, että informaation kulkua on aina syytä viedä eteenpäin, jotta asiakas saa parhaan mahdollisen tuen niin pitkään kuin vain hän tarvitsee.

## 7 LOPUKSI

Opinnäytetyöni työstäminen on kestänyt kaksi vuotta, enkä sen johdosta voi sanoa toimineeni täysin eettisesti ja oikein tilaajaa kohtaan. Opinnäytetyöni aihe on ollut itselleni mieluisa ja olen kiinnostunut tulevaisuudessa kehittämään vapaaehtoistoimintaa eri organisaatioissa, koska vapaaehtoistyö on itseäni kiinnostava toimintamuoto. Rikosuhripäivystyksestä olen oppinut heiden tekevän arvokasta ja hienoa työtä. Tukihenkilönä toimiminen on raskasta, mutta samalla mielenkiintoista. Sen tukihenkilötoiminta on mielestäni hyvällä pohjalla ja sen toimijat ovat motivoituneita työskentelyyn. RIKUn tukihenkilöt ovat jaksavia ja he tietävät mistä saavat apua jos sitä tarvitsevat. Opinnäytetyötä tehdessä olen pohtinut: Olisiko itsestäni tukihenkilöksi Rikosuhripäivystykseen?

## LÄHTEET

- Aamulehti. 2015 Naista pidettiin vankina yli neljä vuotta, synnytti kolme lasta. Aamulehti 20.3.2015. Viitattu 13.4.2015  
<http://www.aamulehti.fi/Kotimaa/1194968670576/artikkeli/naista+pidettiin+vankina+yli+nelja+vuotta+synnytti+kolme+lasta+vankeudessa.html>
- Hagelberg, Virve 1996. Perheväkivallta. Teoksessa Petra Kjällman, Pirkko Lahtinen, Eeva-Liisa Nurmi & Airi Pilkama (toim.) Luokattu minuus. Tietoa ja tukea rikoksen uhrille. Helsingin: SMS-Tuotanto Oy
- Harju, Aaro 2005. Kansalaisyhteiskunta vapaaehtoistoiminnan innoittajana. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoimintat. Arvot, anti ja osallisuus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Henkilötietolaki 22.3.1999/523.  
 Viitattu 30.4.2015 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523#L10P48>
- Hirsjärvi, Sirkka & Hyrme, Helena. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Yliopistopaino.
- Hirvonen, Pirjo, Väisänen, Kristiina & Suontakanen-Kamaja Marketta 1996. Puhelinpäivystäjän ja tukihenkilön tehtävät. Teoksessa Kjällman, Petra, Lahti, Pirkko, Nurmi, Eeva-Liisa (toim.) Loukattu minuus. Tietoa ja tukea rikoksen uhreille. Rikosuhripäivystys. SMSTuotanto Oy. Helsinki, 46-49
- Kauranen, Anne 2015. Syyttäjät: Suomen rikoshistorian rikoshistorian iljettävien tapaus. Iltalehti 30.8.2012. Viitattu 13.4.2015  
[http://www.iltalehti.fi/uutiset/201208300100526\\_uu.shtml](http://www.iltalehti.fi/uutiset/201208300100526_uu.shtml)

Kjällman, Petra 2004. Rikoksella loukattu. Rikoksen uhrin käsikirja. Dark Oy, Vantaa.

Kjällman, Petra 2011. Esipuhe. Teoksessa Kjällman, Petra (toim.) Rikoksen uhrin käsikirja. Juva: PS-kustannus. 11-18.

Lehtinen, Sari 1994. Tukihenkilö apuna arjessa. Järjestöjen tukihenkilöprojekti. Helsinki: Hakapaino Oy

Nuotio, Jaakko & Miettinen, Maija 2011. Tukihenkilötoiminta sosiaalisesti vahvistavana menetelmänä. Teoksessa Pia Lundbom & Jatta herranen(toim.) Sosiaalinen vahvistamien kokemuksina ja käytänteinä. Jyväskylä: Bookwell Oy,

Piispa, Minna & Lappinen, Heidi. 2014. MARAK – moniammatillista apua Väkivallan uhreille. Arviointiraportti. Juvest Print-Suomen Yliopisto paino Oy. Tampere. Verkko julkaisu. Viitattu 13.4.2015

[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116230/URN\\_ISBN\\_978-952-302-240-9.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116230/URN_ISBN_978-952-302-240-9.pdf?sequence=1)

Piispa, Minna & Tuominen, Mia & Ewalds, Helena. 2012. Raportti ”MARAK kokemuksia parisuhdeväkivallan riskien arviomenetelmän kokeilusta Suomessa”. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Juvenes Print. Verkko julkaisu. Viitattu 29.4.2015 <http://www.julkari.fi/handle/10024/90818>

Richmond.gov.uk. Multi-Agency Risk Assessment Conference (MARAC)

Viitattu 28.4.2015

[http://www.richmond.gov.uk/domestic\\_abuse\\_multiagency\\_risk\\_assessment\\_conference](http://www.richmond.gov.uk/domestic_abuse_multiagency_risk_assessment_conference)

Rantanen, Tiina. 2011. Lähisuhdeväkivalta. Teoksessa Kjällman, Petra (toim.) Rikoksen uhrin käsikirja. PS-kustannus. Juva. 51-63.

Rikosuhripäivystys 2015a. Rikosuhripäivystys. Viitattu 23.3.2015

<http://www.riku.fi/fi/rikosuhripaivystys/>

Rikosuhripäivystys 2015b. Yhteydenottopyyntö.

<http://www.riku.fi/fi/yhteydenottopyynto/>

Rikosuhripäivystys 2015c Väkivaltarikokset. Viitattu 26.4.2015

<http://www.riku.fi/fi/vakivaltarikokset/>

Rikosuhripäivystys 2015d. Tule vapaaehtoiseksi Rikosuhripäivystykseen (RIKU).

Viitattu 22.3.2015 Viitattu 25.4.2015 <http://www.riku.fi/fi/tule+vapaaehtoiseksi/>

Rikoslaki 19.12.1889/39, Finlex. Viitattu 12.3.2015

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>

Ryhmähaastattelu. 2013a. Neljä vapaaehtoista tukihenkilöä. 05/2013. Joensuu. Äänite haastattelijan hallussa.

Ryhmähaastattelu. 2013b. Kaksi vapaaehtoista tukihenkilöä. 06/2013. Joensuu. Äänite ja litteroitumateriaali haastattelijan hallussa.

Sorri, Hannu 2005. Elämän käänneet. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminat. Arvot, anti ja osallisuus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Standin together against domestic violence 2015. Multi-Agency Risk Assessment Conference. Viitattu 28.4.2015

<http://www.standingtogether.org.uk/standingtogetherlocal/standingtogethermarac/>

Terveystieteiden tutkimuskeskus. 2015. "MARAK –moniammatillinen riskien arviointi". Viitattu 23.3.2015 <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon-tueksi/menetelmat/marak>

Toiminnanohjaaja. 2013. Yksilöhaastattelu. 07/2013. Joensuu. Äänite ja litteroitumateriaali haastattelijan hallussa.

Tuorila, Helena & Siltaniemi Aki. 1999. Unohdettu rikosuhri? Tutkimus rikosuhri päivystyksestä Suomessa. Saarijärvi. Gummerus Kirjapaino Oy.

Tuorila, Helena. 2000. Apua uhrien ehdoilla. Tutkimus Suomen Rikosuhripäivystyksen vaikuttavuudesta. Saarijärvi. Gummerus Kirjapaino Oy.

Virrankoski, Pentti. 1994. Haastattelumenetelmän käyttö historiantutkimuksessa. Turku. Turun yliopisto offset-paino.

Väkivallan vähentäminen. 2015. "MARAK". Viitattu 15.4.2015.

<http://www.vakivalta.rikosentorjunta.fi/fi/index/hyviakaytantoja/lahisuhdevakivalta/marac.html>

Yeung, Anne, Birgitta 2005. Vapaaehtoistoiminnan timantti. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminat. Arvot, anti ja osallisuus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy





## Liite 1

Hei,

Olen 24-vuotias Humanistisen ammattikorkeakoulun kolmannen vuoden yhteisöpedagogiopiskelija Joensuun kampukselta. Olen opinnoissa siinä vaiheessa, että olisi aika tehdä opinnäytetyö. Opinnäyte työni teen MLL:n Rikosuhrien tukihenkilöille. Tarkempana näkökulmana on MARAK-hankkeen puitteissa tapahtuva toiminta. Lopullisena tuotoksena opinnäytetyön lisäksi teen infolehtisen tukihenkilöille.

Opinnäytetyötäni varten haastattelen osallistuvat tukihenkilöt ryhmähaastatteluina. Opinnäytetyön teeman näkökulman tarkoituksena on tutkia toimintaa enemmän tukihenkilöiden pohjalta.

Työni ajoitan tuokokuu-heinäkuu ajalle ja tarkoituksena olisi, että haastattelut ajoittuisivat toukokuun ajalle.

Jos sinulla on jotain kysyttävää, voit ottaa minuun yhteyttä.

Kevätterveisin

Anniina Virtanen

[anniina.virtanen@humak.edu](mailto:anniina.virtanen@humak.edu)

040 5420117



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

## Liite 2

### MARAK- tukihenkilötoiminta

Sukupuoli: nainen  mies

Ikä: \_\_\_\_\_

Toiminut tukihenkilönä: \_\_\_\_\_ vuotta

Koulutus: \_\_\_\_\_

1. Määrittele tukihenkilötoiminta?

---

---

---

2. Miksi olet tukihenkilö? (MARAK)

---

---

---

3. Eroaako MARAK tukihenkilönä toiminen mielestäsi muusta tukihenkilötoiminnasta? Miten?

---

---

---

4. Millaisia ominaisuuksia mielestäsi tukihenkilöltä vaaditaan?

---

---

---

5. Millaista on kohdata lähi suhdeväkivallasta kärsivä uhri?

---

---

---

6. Mikä auttaa sinua jaksamaan toimiessasi tukihenkilönä?

---

---

---

7. Mistä saat apua jos tarvitset? Saatko apua ja tukea itsellesi kun sitä pyydät?

---

---

---

8. Millaisia tapaamiskerrat ovat?

---

---

---

9. Jääkö tapaamiskertojen jälkeen asiatp tai mietityttämään? Kuinka käsittelet asiat?

---

---

---

10. Jos sinulla on useampi henkilö tuettava henkilö. Onko suhde näihin erilainen? Kuinka he eroavat toisistaan? Syntyykö tuettavaan henkilöön kuinka läheinen suhde?

---

---

---

11. Kuinka valmistaudut tapaamiskertaan?

---

---

---



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

Kiitos!

Liite 3

## MARAK- tukihenkilötoiminta

Sukupuoli: nainen  mies  Ikä: \_\_\_\_\_

Työnkuva: \_\_\_\_\_

1. Määrittele tukihenkilötoiminta?

---

---

---

2. Miksi olet tukihenkilö? (MARAK)

---

---

---

3. Miten motivoit tukihenkilöitä?

---

---

---

4. Eroaako MARAK tukihenkilönä toiminen mielestäsi muusta tukihenkilötoiminnasta? Miten?

---

---

---

5. Millaisia ominaisuuksia mielestäsi tukihenkilöltä vaaditaan?

---

---

---

6. Onko tukihenkilön sukupuoliella väliä uhrin suhteen?

---

---

---

7. Miten teille tulee uusia tukihenkilöitä?

---

---

---

8. Mikä on MARAK-hankeessa parasta? Tukihenkilöiden kannalta? Työntekijän?

---

---

---

9. Millaista on kohdata lähisuhdeväkivallasta kärsivä uhri?

---

---

---

10. Mikä auttaa sinua jaksamaan toiminnassasi?

---

---

---

11. Mistä saat työntekijänä apua?

---

---

---

12. Mistä saat apua jos tarvitset? Saatko apua ja tukea itsellesi kun sitä pyydät?

---

---

---

13. Millaisia tapaamiskerrat ovat?

---

---

---

14. Jääkö tapaamiskertojen jälkeen asiat painamaan tai mietityttämään? Kuinka käsittelet asiat?

---

---

---

15. Jos sinulla on useampi henkilö tuettava henkilö. Onko suhde näihin erilainen? Kuinka he eroavat toisistaan? Syntyykö tuettavaan henkilöön kuinka läheinen suhde?

---

---

---

16. Kuinka valmistaudut tapaamiskertaan?

---

---

---

Kiitos!

## Liite 4

Tukihenkilön on tärkeä luoda luottamuksellinen vuorovaikutussuhde asiakkaan kanssa.

Vinkkejä asiakkaan kohtaamiseen

- ✓ ole oma itsesi
- ✓ tyhjennä pää omista jutuista
- ✓ rauhoitu ja rentoudu
- ✓ kertaa ja keskity asiakkaan tapaukseen
- ✓ etene asiakkaan ehdoilla
- ✓ koulutusmateriaalin kertaaminen
- ✓ ole tilanteessa asiakasta varten
- ✓ varaa aikaa asiakkaan kohtaamiseen

### Yhteystiedot

## Rikosuhripäivystyksen tukihenkilö on ”ihmisenä ihmiselle”

Rikosuhripäivystys (RIKU) on aloittanut toimintansa 1994 ja se toimi koko maassa keskustoimiston, seitsemän aluetoimiston ja 29 palvelupisteen voimin. RIKU tuottaa valtakunnallisesti verkko- ja puhelinpalveluita sekä henkilökohtaista tukipalvelua kaikissa palvelupisteissä. RIKUn tärkeänä voimavarana ovat vapaaehtoiset tukihenkilöt. He ovat rikoksen uhrin, tämän läheisen ja rikosasian todistajan tukena koko rikosprosessin ajan.

**Tukihenkilö** on asiakkaan tukena koko rikosprosessin ajan. Tukisuhde voi kestää yhdestä oikeudenkäynnistä aina monivuotiseen tukisuhteeseen. Tukisuhteessa edetään aina asiakkaan ehdoilla.

Tukihenkilönä toimiminen on esimerkiksi:

- ✓ henkilökohtaisen tuen tarjoamista asiakkaalle
- ✓ kuuntelijana olemista
- ✓ rinnalla kulkemista koko rikosprosessin ajan
- ✓ kaveripohtijana olemista
- ✓ konkreettista apua viranomaisten kanssa toimimiseen

- ✓ ohjaamista oikeaan suuntaan rikosprosessin edetessä
- ✓ asiakkaan kannustamista eteen elämässä
- ✓ kaveripohtijana olemista
- ✓ konkreettista apua viranomaisten kanssa toimimiseen
- ✓ ohjaamista oikeaan suuntaan rikosprosessin edetessä
- ✓ asiakkaan kannustamista eteen elämässä

**Tukihenkilön** tulee olla aikuinen, jolla on taito ja halu kuunnella toista ihmistä. Sekä valmis sitoutumaan tukihenkilötoimintaan. Tukihenkilön oman elämän tulee olla tasapainossa. Hänellä ei saa olla omaa rikoskokemusta lähihistoriassaan eikä ole saanut syyllistyä vakaviin rikoksiin. Tukihenkilöllä on vaitiolovelvollisuus.

**Tukihenkilön** on tärkeä pitää huolta omasta jaksamisestaan. Tukihenkilöiden jaksaminen ja hyvinvointi on RIKUn työntekijöille tärkeää. Mieti ja tiedosta omat keinosi jaksamisessa.

Muutamia vinkkejä jaksamiseen

- ✓ työnohjaus
- ✓ muut tukihenkilöt
- ✓ oma perhe
- ✓ omat harrastukset
- ✓ luonto

- ✓ mielenkiinto asiaa kohtaan
- ✓ halua ja mielenkiinto auttaa
- ✓ täydennyskoulutukset
- ✓ asiakkaan välitön palaute
- ✓ onnistumisen kokemus tukemisessa

**Tukihenkilöllä** on oikeus saada apua ja tukea omaan jaksamiseensa. Tukihenkilöille järjestetään säännöllisesti työnohjausta niin yksilö- kuin ryhmämuotoisena. Tukihenkilöllä on aina oikeus ottaa yhteyttä RIKUn työntekijöihin ja keskustella heidän kanssaan mieltä painavista asioista. Tukihenkilön on tärkeä muistaa kertoa, jos omat voimat eivät riitä. Työnohjauksen lisäksi tukihenkilöille järjestetään peruskoulutusta ja täydennyskoulusta.

**Asiakkaan** kohtaamisessa on aina muistettava luoda luottamuksellinen vuorovaikutus, oli sitten kyseessä tapaaminen kasvokkain tai keskustelu puhelimitse. Kohtaaminen asiakkaan kanssa on aina yksilöllistä ja niissä edetään aina asiakkaan ehdoilla. Toisen kanssa keskustelu aukeaa herkemmin kuin toisen