RIKU
RIKOSUHRIPÄIVYSTYS
BROTTSOFFERJOUREN

Uhrin kohtaaminen ja tukeminen

Maatu Arkio

Toimintaa tukee:

TUETTU VEIKKAUKSEN TUOTOILLA

OIKEUSMINISTERIÖ
JUSTITIEMINISTERIET

18.6.2018

RIKOSUHRIPÄIVYSTYS (RIKU)

- Yleishyödyllistä toimintaa, jonka päärahoittaja on valtio (oikeusministeriö). STEA rahoittaa kehittämistoimintaa.

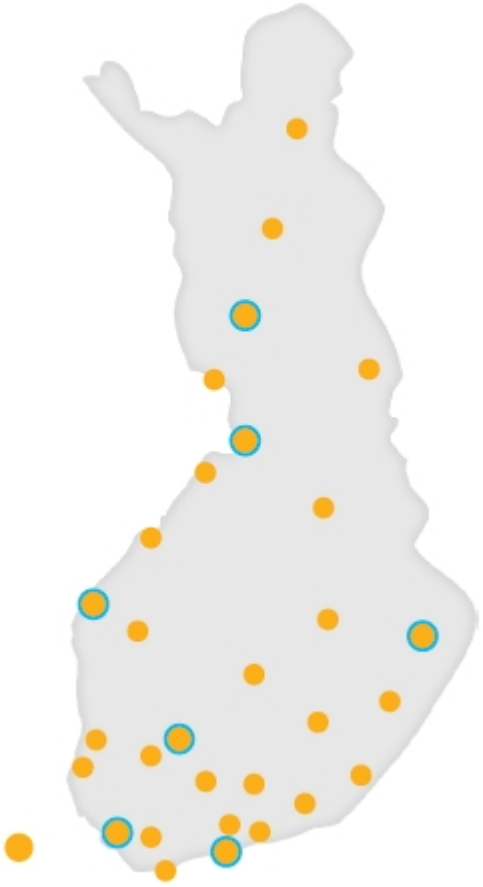
- Toteuttajana
  - Ensi- ja turvakotien liitto
  - Kirkkohallitus
  - Mannerheimin Lastensuojeluliitto
  - Suomen Mielenterveysseura (valtakunnallinen koordinaatiojärjestö)
  - Suomen Punainen Risti
  - Suomen Setlementtiliitto

- Palvelut suunnattu rikoksen uhreille, heidän läheisilleen ja rikosasiassa todistaville
  - 31 palvelupistettä eri puolilla Suomea

- Verkkosivut: www.riku.fi, www.riku.fi/nuoret

RIKU
RIKOSUHRIPÄIVYSTYS

RIKUn toiminta-alue



Aluetoimistot (7)

- Helsinki, Joensuu, Oulu, Rovaniemi Tampere, Turku ja Vaasa

Palvelupisteet (31)

- Ahvenanmaa, Helsinki, Hämeenlinna, Ivalo, Joensuu, Jyväskylä, Järvenpää, Kajaani, Kemi, Kokkola, Kouvola, Kuopio, Kuusamo, Lahti, Lappeenranta, Lohja, Mikkeli, Oulu, Pori, Porvoo, Raahe, Rauma, Rovaniemi, Salo, Sastamala, Savonlinna, Seinäjoki, Sodankylä, Tampere, Turku ja Vaasa

Keskustoimisto

- Helsinki

RIKU
RIKOSUHRIPÄIVYSTYS

RIKU lukuina

Asiakkaat 2017

- Suurin osa RIKUn asiakkaista on erilaisten väkivaltarikosten uhreja - naisia 78 %, miehiä 22%. Tukisuhteissa naisten määrä oli suurempi 80/20 %.
- Asiakkaita RIKUn eri palveluissa oli 12 700, jotka pitivät sisällään 62 800 kontaktia.
- Tukisuhteita oli 4675, joista:
  - Pari- ja lähisuhdeväkivallan uhreja 28%
  - Lähestymiskieltoon liittyvät asiat 8 %
  - Seksuaalisen väkivallan uhreja, aikuiset ja lapset 13 %
  - Muun pahoinpitelyn uhreja 11 %
  - Uhkailu/häirintä, henkinen väkivalta 15 %
  - Omaisuusrikokset (murto, varkaus, ryöstö, petos, kavallus) 7 %
  - Muita rikoksia 18 %

Henkilöstö

- Lähes 60 ammattilaista ja yli 500 vapaaehtoista puhelinpäivystäjää/tukihenkilöä, joista noin 40 juristia Juristin puhelinneuvonnassa

RIKU RIKOSUHRIPÄIVYSTYS

RIKU parantaa rikoksen uhrin, hänen läheisensä ja rikosasiassa todistavan asemaa

VAIKUTTAMINEN

KANNANOTOT
Julkiset kannanotot, mielipidekirjoitukset
Vapaaehtoiset mukana uhrin puolesta
Osallistuminen tapahtumiin

KOULUTUSTOIMINTA
Ammattilaisten täydennyskoulutukset
Ammattiin opiskelevien koulutukset
Vapaaehtoistoimijoiden koulutukset

KEHITTÄMISTOIMINTA
Lainvalmisteluun ja tutkimustoimintaan osallistuminen
Turvallisuusohjelmat
Työryhmät, lausunnot, aloitteet
Yhteiset hankkeet
Kansainvälinen yhteistyö

MATERIAALIN TUOTTAMINEN
Rikoksen uhrin käsikirja
Oppaita ja ohjelehtisiä

VIESTINTÄ JA MARKKINOINTI
Lehdet, radio, TV ja sosiaalinen media
Esitteet ja julisteet
Yleisötapahtumat
RIKU-lehti, Uutiskirjeet

PALVELUT

PUHELIN- JA NETTIAUTTAMINEN
Auttava puhelin 116 006
Juristin puhelinneuvonta 0800 161 177
RIKUchat - www.riku.fi
nettisivut: riku.fi ja riku.fi/nuoret
Syrjinnän vastainen neuvonta

PALVELUPISTEET 31 kpl
Henkilökohtainen tuki ja neuvonta
Tukihenkilöitä
Ammatillisesti ohjattuja vertaistukiryhmiä
Konsultaatiot

ETSIVÄ TYÖ
Visitor-toiminta esimerkiksi poliisilaitoksilla, tuomioistuimissa, turvakodeissa, kriisikeskuksissa tai sosiaalisessa mediassa
Suomi24 verkossa
Yleisötapahtumat

KEHITTÄMISTYÖ

NUORTEN HANKE 2012–2018
Kehittää RIKUn toimintaan uusia käytäntöjä nuorten asiakkaitten tavoittamiseen, kohtaamiseen, tukemiseen ja ohjaamiseen.

LÄHISUHDEVÄKIVALLAN UHRIEN TUKEMINEN 2014–2018
Kehittää RIKUn lähisuhde- ja perheväkivaltaan erikoistunutta tukihenkilötoimintaa ja vertaisryhmätoimintaa.

TUKEA JA APUA IHMISKAUPAN UHREILLE 2015–
Parantaa ihmiskaupan uhrien asemaa järjestölähtöisen auttamisen ja vaikuttamistyön avulla.

VISITOR-TOIMINTA TUOMIOISTUIMESSA 2016–2018
Kehittää tukitoimintaa rikoksen uhreille sekä todistelutarkoituksessa oikeuteen tuleville vapaaehtoisten toteuttaman päivystyksen avulla.

Miten motivoida asiakas RIKUn palveluihin?



RIKU
RIKOSUHRIPÄIVYSTYS

VUOROVAIKUTUS

- Asiakkaiden yksilölliset valmiudet toimia vuorovaikutustilanteissa vaihtelevat
- Asiantuntijana vaikutan siihen, millainen kohtaamisesta muodostuu
- Kun kohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa on jäljellä enää vain sanat on entistä tärkeämpää ymmärtää oman puheen merkitys asiakkaalle
  - Kuinka ilmaisen?
  - Missä vaiheessa ilmaisen?

VUOROVAIKUTUS

- Mikä auttaa asiakkaita mahdollisesti motivoitumaan avun vastaanottamiseen?
- **Myötätunto**
- Myötätuntoon voi kuulua:
  - Myönteisyys, empatia, kiitoksen antaminen, positiivinen palaute, kannustaminen, rohkaiseminen, tulkintojen välttäminen, tarkentavien kysymysten esittäminen, läsnäolo, kunnioitus

MIKSI MYÖTÄTUNNON ILMAISEMINEN ON TÄRKEÄÄ?

- Kun asiakas joutuu rikoksen uhriksi
  - Perusturvallisuus rikkoutuu
  - Maailmankuva muuttuu hetkelliseksi pelottavaksi, ennalta-arvaamattomaksi, uhkaavaksi ja epäluotettavaksi
  - Negatiiviset tunteet lisääntyvät ja/tai voimistuvat
    - Kokemus yksin jäämisestä, syyllisyydestä, häpeästä, noloudesta, kasvojen menetyksestä lisääntyvät
  - Välttelykäyttäytyminen aktivoituu
    - Vetäytyminen lisääntyy
    - Avun pyytäminen vaikeutuu
- Edellä mainitut seuraukset vaihtelevat voimakkuudeltaan yksilöllisesti sekä rikostyypin mukaan.
- Myötätunto auttaa ihmisiä selviytymään, lähestymään toisia, pyytämään ja vastaanottamaan apua

RIKU
RIKOSUHRIPÄIVYSTYS

MIKSI MYÖTÄTUNNON ILMAISEMINEN ON TÄRKEÄÄ?

- Mitä rikoksen uhrit kaipaavat ja haluavat ensisijaisesti?
  - Kuulluksi ja ymmärretyksi tulemista
  - Normalisointia
  - Tietoa
  - Hallinnan tunnetta
  - Rohkaisemista ja uskoa (en ole hölmö, jos olen joutunut rikoksen uhriksi)
  - Jatko-ohjausta
- Jokainen meistä haluaa tulla kohdatuksi ja kuulluksi (rikosten uhreilla tarve korostuu)
- Asiapohjainen kohtaaminen voi säikäyttää asiakkaan erityisesti silloin, jos asiantuntija tuo asian esille kohtaamisen alussa
  - Riskit väärinymmärrykseen kasvavat

MYÖTÄTUNNON HYÖDYT?

- Asiakkaat saavat näin paremmin sitoutua jatko-toimenpiiteisiin
- Kohtaaminen on tehty asiakkaan tarpeita kuunnellen
- Auttaa asiakkaita puhumaan itselle vaikeasta asiasta ja jatko-ohjaus mahdollistuu (ennaltaehkäisevyys)
- Auttaa asiakkaita kiinnittymään palveluihin
- Motivoi muutokseen paremmin
- Muistijälki kohtaamisesta rakentuu lämmölle ja empatialle
- Voi rohkaista asiakkaita olemaan myöhemmin yhteydessä (ennaltaehkäisevyys)

RIKU
RIKOSUHRIPÄIVYSTYS

TÄRKEÄÄ VUOROVAIKUTUKSESSA ON, ETTÄ

- Ymmärtää, kohtaaminen ei ole epäonnistunut, jos vain yksi osatavoite on saavutettu, esim. tiedonanto

- Ymmärtää, että ns. ”lyhyellä, pienellä kohtaamisella” voi olla ISO merkitys ihmiselle, jolle esittämäsi asia on täysin uusi

- Ymmärtää, että vuorovaikutukseen kuuluu myös taito ottaa vastaan kritiikkiä ns. negatiivista palautetta

RIKU
RIKOSUHRIPÄIVYSTYS

HAASTAVAT KOHTAAMISET

- Haastavat kohtaamiset ovat aina yksilöllisiä, se mikä on minulle hankalaa, ei välttämättä ole toiselle
- Mikä tekee kohtaamisesta yleensä haastavan?
  - Ymmärrys loppuu
  - Tieto loppuu
  - Taito loppuu
  - Tunnereagoinnit

- Voinko itse vaikuttaa haastaviin kohtaamisiin?
  - Mikä on minun roolini ja vastuuni työntekijänä?
- **Kuinka toimin, kun kohtaan rakentavaa palautetta?**

RIKU
RIKOSUHRIPÄIVYSTYS

Rakkauspetos, tietoa ja testi

https://www.riku.fi/fi/erilaisia+rikoksia/omaisuusrikos/petokset/rakkauspetokset+verkossa/

RIKOSUHRIPÄIVYSTYS

Kiitos

maatu.arkio@riku.fi

RIKOSUHRIPÄIVYSTYS