

Paula Ahonen ja Sonja Varonen

ASKELEITA ASUKASLÄHTÖISEEN NAAPURUUS- TYÖHÖN



Sininauhasäätiö

ASKELEITA ASUKASLÄHTÖISEEN NAAPURUUS- TYÖHÖN

Tekstit: Paula Ahonen ja Sonja Varonen
Taitto ja kuvitus: Emilia Musturi

1. JOHDANTO 4

2. NAAPURUSTOTYÖN TAUSTAA 8

Naapurustotyön kehittämisen tarve 9
Esimerkkejä hajautetusta tuetusta asumisesta 10

3. ASUKASLÄHTÖINEN NAAPURUSTOTYÖ 13

4. NÄKÖKULMIA ASUKASLÄHTÖISEEN NAAPURUSTOTYÖHÖN 19

- 4.1 Asukkaan osallisuuden tukeminen 19
- 4.2 Tehtävänjako työtiimissä 19
- 4.3 Asumissosiaalisen työn näkyvyys 20
- 4.4 Tutuus lisää turvallisuutta 20
- 4.5 Stigma 22
- 4.6 Yhteistyö isännöintipalvelujen kanssa 24

5. ASUKASLÄHTÖISEN NAAPURUSTOTYÖN ASKELEITA 26

- 5.1 Muuttovaihe hajautettuun tuettuun asuntoon 27
- 5.2 Naapurustoon tutustuminen 28
- 5.3 Vieraskäytännöistä puhuminen 29
- 5.4 Häiriöilmoitukseen reagoiminen 31
- 5.5 Kärjistyneet tilanteet 33

6. VASTAKKAINASETTELUA PURKAVA TYÖOTE 34

- 6.1. Esimerkki sovittelusta 36
- 6.2. Jännitteisyyden tunnistaminen 38

HYÖDYLLISTÄ MATERIAALIA 40 / LÄHDELUETTELO 42

1. JOHDANTO

Asukaslähtöisen naapurustotyön opas on kirjoitettu hajautetun tuetun asumisen ammattilaisille. Oppaan tavoitteena on vahvistaa asumisen tuen onnistumista, sekä kotiutumisen ja pysyvän asumisen turvaamista henkilöille, joilla on taustallaan pitkäaikaisasunnottomuutta. Opas perustelee naapurustotyön merkitystä asukkaan kotiutumisessa uudelle asuinalueelle ja esittelee käytännöllisiä ohjeita työskentelyn tueksi. Toimintaohjeita on sekä asukkaiden ohjaamisesta onnistuneeseen asumiseen että asukkaiden tukemiseen ja yhteistyöhön silloin, kun naapurustoissa on haasteita häiriöiden kanssa. Opas ottaa kantaa myös alueellisen verkostoitumisen merkityksellisyyteen muun muassa turvallisuudentunteen näkökulmasta. Asukaslähtöisellä naapurustotyöllä tarkoitamme lähestymistapaa, jonka keskiössä on yksilön tukeminen naapurustoon integroitumisessa.

Opas toimii käytännön työvälineenä Asunto ensin -periaatteella toimivassa hajautetussa asumissosiaalisessa työssä ja se on sovellettavissa myös muunlaisen tuetun asumisen piiriin, sekä työskentelyyn erityisryhmien kanssa jännitteiden ennaltaehkäisemiseksi. Opasta voivat hyödyntää asumissosiaalityön lisäksi monet yhteistyön ammattilaiset, esimerkiksi isännöitsijät, asumisneuvojat, sosiaaliohjaajat ja yhdyskuntatyöntekijät.

”Pitkäaikaisasunnottomuudessa on kyse pitkittyneestä tai toistuvasta asunnottomuudesta, johon usein liittyy köyhyyden lisäksi vaikeita psykososiaalisia ongelmia kuten päihderiippuvuus ja mielenterveyden ongelmat, rikollisuus ja väkivalta. Tähän ryhmään arvioidaan kuuluvan noin 40–50 prosenttia kaikista yksin elävistä asunnottomista. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) määritelmän mukaan pitkäaikaisasunnoton on henkilö, jonka asunnottomuus on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä sosiaalisten tai terveydellisten syiden vuoksi yli vuoden mittaiseksi tai asunnottomuutta on esiintynyt toistuvasti viimeisen kolmen vuoden aikana.”

-Asuntoensin.fi

Asumissosiaalinen työ

“Asumissosiaalisella työllä tarkoitetaan sellaista asunnottomien tai aiemmin asunnottomuutta kokeneiden parissa tehtävää työtä, jonka avulla pyritään vastaamaan asumista vaarantaviin (psyko)sosiaalisiin tai käytännöllisiin ongelmiin. Asumissosiaalisen työn ensisijainen tavoite on asumisen turvaaminen ja asunnottomuuden ennalta ehkäisy. Tämän lisäksi sen avulla voidaan edesauttaa asukkaan toipumista ja sosiaalista integraatiota”

-Riitta Granfelt

Tämä opas on kirjoitettu Sininauhasäätiön Koti kaikille -hankkeessa. Oppaan teemoja on käsitelty yhteistyökumppaniemme kanssa Hajautetun tuetun asumisen naapurustotyön verkostossa, sekä kiinteänä osana Sininauhasäätiö-konsernin Kotiin vietävien tukipalvelujen asiakastyötä. Opas kokoaa arjesta tuttuja, nykypäivänä ehkä hieman unohtuneitakin, hyviä käytäntöjä yhteen. Tiiviissä kaupunkiasumisessa monenlaiset elämäntavat ja arjen rytmit kohtaavat. Se vaatii asukkailta erilaisuuden sietokykyä ja ymmärrystä ajoittaisille häiriöille. Usein kuitenkin olemme huomanneet, että omasta arjesta poikkeavat, erilaiset tai itselle tuntemattomat asiat ja toimintamallit koetaan häiritseviksi ja jopa pelottavaksi. Moni kiista olisi ratkaistavissa kohtaamisen ja keskustelun menetelmin. Me oppaan kirjoittajat koemme, että tarve kohtaamiselle ja kohtaamiseen rohkaisemiselle on suuri. Uskomme, että tuttuus lisää turvallisuutta.

Koti kaikille - Asukas ensin

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustamiskeskuksen (STEA) rahoittamassa Koti kaikille -hankkeessa tehdään kehittämis-, tutkimis-, ja vaikuttamistyötä asunnottomuuden ilmiöihin liittyen. Asumissosiaalisessa työssä toteutuva naapurustotyö on ollut hankkeen yksi keskeinen kehittämiskohde.

Sininauhasäätiössä on vuonna 2016 tuotettu Erilainen naapuri – Asuinaluelähtöisen ympäristötyön menetelmiä ja kokemuksia -julkaisu, missä on kuvattu laaja-alaisesti naapurustotyötä ja sen merkitystä erityisesti asumispalveluyksikkö-muotoisessa asumisympäristössä. Asunnottomuustyöhön kohdennetut asunnot sijaitsevat kuitenkin kasvavassa määrin hajautetusti erilaisissa asumisosakeyhtiöissä, joka lisää tarvetta naapurustotyön kehittämiseksi näissä asumismuodoissa. Vaikuttavassa asunnottomuustyössä avainasemassa on räätälöity tuki, sillä hyvinkin erilaisissa elämäntilanteissa olevia henkilöitä voidaan auttaa oikeanlaisella tuella pois asunnottomuudesta. Hajautetun asumissosiaalisen työn naapurustotyöstä käytämme tässä oppaassa termiä asukaslähtöinen naapurustotyö.

Olemme hyvin kiitollisia yhteistyöstä ja tuesta monelle taholle: asukkaille, naapureille, verkostotyön kumppaneille, työyhteisöllemme ja rahoittajataholle. Suomessa on paljon vastuullisia ja vaikuttavia toimijoita sekä sydämellisiä ihmisiä, jotka yhdessä ja omilla tahoillaan pyrkivät luomaan kaupunkiympäristöön yhteisöllisyyttä ja kaikille turvallisia naapurustoja, joiden kanssa olemme saaneet myös ajatuksia vaihtaa.

**Asukaslähtöinen naapurustotyö = Hajautetun tuetun
asumisen naapurustotyö**

Hajautetun tuetun asumisen naapurustotyön verkosto

Vuonna 2016 Sininauha Oy:n Kotiin vietävissä palveluissa sekä Helsingin Diakonissalaitoksella tuotiin esille yhteinen tarve hajautetun tuetun asumisen naapurustotyön kehittämistä. Helsingin kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiusyksikön koordinoimana perustettiin nopeasti asiantuntija-verkosto, jonka tavoitteeksi asetettiin ns. asumisen riskiryhmään kuuluvien henkilöiden asumisen turvaaminen ja yhteiselon sujuvuus naapuruston kanssa hajautetussa asumisessa. Tavoitteeksi asetettiin luoda toimintamalli, jonka avulla asumisen sujuminen varmistetaan. Itse toimintamallin tavoitteeksi kirjattiin seuraavaa:

- Häiriötön asuminen
- Aukkaan asumisen jatkumisen turvaaminen
- Ongelmien ja konfliktien ennaltaehkäiseminen
- Nopea sovittelu riita- ja ongelmatilanteissa
- “ympäristösopimus” aukkaan kanssa: miten huomioidaan lähiympäristö ja naapurit
- Tiedonkulun kanavat: vastuuhenkilöt, kuka vastaa naapuruston yhteydenottoihin ja havaintoihin (esimerkiksi huoli lasten turvallisuudesta, huoli epämääräisistä vieraista, huumekaupasta, metelistä, ilkeistä ym.)

Sitten verkoston koordinointi on siirtynyt Turvallisuus- ja valmiusyksiköltä Sininauhasäätiön Koti kaikille -hankkeelle. Tässä verkostossa toteutunut keskustelu on ollut vahvana vaikuttimena tämän oppaan synnyssä. Sen hedelmänä on toteutunut muun muassa Naapuruussovittelukeskuksen järjestämä restoratiivisen sovittelun koulutuksen pilotointi hajautetun asuissosiaalisen työn ammattilaisille. Verkoston toiminta on tähdännyt myös isännöitsijäyhteistyön kehittämiseen valtakunnallisella tasolla ja näitä teemoja tarkastellaan myös tässä oppaassa.

Verkostossa mukana olleet tahot 2018-2019:

Helsingin Diakonissalaitos
Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy
Helsingin kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiusyksikkö
Kriminaalihuollon tukisäätiö
Naapuruussovittelun keskus
Sininauhasäätiö-konserni
Viadia Pirkanmaa ry
Y-Säätiö

2. NAAPURUSTOTYÖN TAUSTAA

Asuinyhteisöihin ja -alueille jalkautuva työskentely ei ole uusi ilmiö. Yhteneviä piirteitä asukaslähtöisen naapurustotyön kanssa on löydettävissä ainakin yhdyskuntatyön varhaisvaiheista, kun sotien jälkeisen kaupungistumisen myötä syntyi tarve ottaa käyttöön uudenlaisia työmuotoja käsittelemään naapurustoissa ilmeneviä haasteita. Tyypillisenä esimerkkinä tästä oli viranhaltijoista sekä paikallisista sosiaalityöntekijöistä koottu yhdyskuntatyöryhmä, joka pyrki asukkaita haastattelemaan sekä yhteistapaamisia järjestämällä muodostamaan käsityksen ihmisten ongelmista sekä mahdollisista muutoskeinoista. Yhteisen selvitystyön ja muutoskeinojen hahmottamisen jälkeen vastuu toteuttamisesta siirrettiin sitten takaisin asukkaille. Myös asumissosiaalisessa työssä on tärkeä tukea asukasta säilyttämään vastuu ja valta omasta asumisestaan, sekä tukea osallisuutta ja vastuunottoa myös naapurustokonfliktien ratkaisussa, mikäli sellaisia ilmenee.

Ympäristötyö, jota sittemmin alettiin kutsua naapurustotyöksi, kehittyi asumissosiaalisen työn piirissä 2010-luvun alkupuolella asunto ensin -periaatteen myötä, kun AE-periaatteella toimivien asumispalveluyksiköiden määrä sekä asukasmäärät kasvoivat. Tänä päivänä tästä asuinaluelähtöiseksi naapurustotyöksi kutsutusta toimintamallista on tullut kiinteä osa useimpien asumispalveluyksiköiden perustoimintaa, jota sekä

asukkaat että työntekijät yhteistyökumppaneiden kanssa toteuttavat. Asuinaluelähtöisen naapurustotyön malli on hyvinvointi- ja terveysalan innovaatioyhteisö Innokylässä kaikkien toimijoiden hyödynnettävissä. Aihetta on kuvattu laajasti teoksessa Erilainen naapuri – Asuinaluelähtöisen ympäristötyön menetelmiä ja kokemuksia (Viskari ym.2016).

Suomen Pakolaisapu on toiminnassaan kehittänyt ratkaisumalleja maahanmuuttajataustaisten asukkaiden ja heidän naapureidensa yhteiselossa ilmeneviin haasteisiin. Toimintatapojen pitkällisen kehittämisen tuloksena perustettiin Naapuruussovittelun keskus, joka vastasi alun perin Suomen pakolaisavun omien asiakkaiden sekä heidän naapurustojensa tarpeisiin, mutta toiminta on sittemmin laajentunut ja nykyisin suuri osa sovittelutoimeksiannoista koskee ns. valtaväestön välisiä naapuruuskonflikteja. Vuonna 2019 Naapuruussovittelun keskuksen toiminta on jakautunut osaksi Ajatuspaja Round Table Initiative (RTI) -konfliktinratkaisu ja sovittelu ry:n sekä Suomen sovittelufoorumin toimintaa. Tässä oppaassa esitellään asukaslähtöisessä naapurustotyössä hyödynnettävää naapuruussovittelun menetelmää, joka on mallinnettu vuonna 2017 julkaistussa Rikoksantorjuntaneuvoston ja STEAN rahoittamassa Naapuruussovittelun käsikirjassa.

2.1 Naapurustotyön kehittämisen tarve

Naapurustotyön on kehityttävä muuttuvien tarpeiden myötä. Asunnottomuuden ennaltaehkäisytoimenpideohjelman (AUNE) vuoden 2018 väliraportin mukaan yksi keskeinen toimenpide asunnottomuuden vähentämiseksi on ollut uusien kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen kohdentaminen asunnottomuustyöhön. Hajautettujen tuettujen asuntojen määrä onkin 2000-luvun alusta moninkertaistunut ja asuntojen määrä jatkaa edelleen ripeää nousuaan erityisesti useiden eri asumissosiaalisen työn toimijoiden käyttöön ottaman välivuokrausmallin myötä. Tämä on luonut tarpeen asukaslähtöisen naapurustotyön mallin kehittämiseksi.

Hyviä hajautetun asumissosiaalisen työn malleja on kehitetty mm. Oikeus omaan oveen -projektissa vuosina 2003 – 2007. Projektin tavoitteena oli luoda asumisen polkuja yhdessä asunnottomien henkilöiden ja yhteistyöverkoston kanssa, sekä kartoittaa asumisen ja asunnon saamisen ongelmakohtia. Hankkeen silloisen projektipäällikön Juha Järvisen mukaan asukastarvitsee sellaisen suhteen työntekijään, jotta se kestää vaikeammatkin ajat. Työntekijöiden toimenkuvaan kuului myös asumisen häiriöihin puuttuminen. Hankkeen tuen piirissä olevia hajautettuja asuntoja oli tuolloin vasta muutamia ja alussa Järvinen osallistui itse taloyhtiöiden hallitusten kokouksiin. Järvisen mukaan ihmisten huoli omasta ympäristöstä pitää ymmärtää ja samalla kuitenkin asukkaan puolia pitää pitää. Pääasiassa taloyhtiöiden hallitukset tuntuivat olevan tyytyväisiä siihen, että asukkaalle on tarjolla tukea, vaikkakin joskus selvästi savustettiin ulos asukasta josta ei pidetty. Mikäli hallituksen toimesta esitettiin vaatimuksia ”kirjata asukas ulos” tai ”tehdä tarkastus”, oli kohdallaan kertoa

tai muistuttaa asumisen perustuvan huonevuokralainsäädäntöön. Oikeus omaan oveen -projektin tukitoiminnassa pyrittiin nopeaan reagointiin ja joustavuuteen. Virallista päivitystä ei esimerkiksi ollut, mutta yhteydenottoihin pyrittiin vastaamaan myös virka-ajan ulkopuolella ja viestintään isännöitsijän kanssa panostettiin.

Vuodesta 2017 lähtien Sininauha Oy:n Kotiin vietävissä palveluissa on kerätty tilastoa erilaisista asumista, naapurustoa ja isännöintiä koskevista yhteydenotoista, sekä näihin liittyen tehdyistä toimenpiteistä hajautetun tuettun asumisen puolella. Kerätty materiaali on auttanut hahmottamaan naapurustotyön haastekohtia, sekä kehittämään työskentelyä ja kohdentamaan tukea niihin liittyen.

Tuetun asumisen ohella Suomessa toteutetaan asumisneuvontatyötä yhteensä 54 eri paikkakunnalla. Tarkkaa rajausta siitä, mikä kaikki lasketaan asumisneuvonnaksi ei ole määritelty. Neuvonnan tavoitteet kohdistuvat pääsääntöisesti vuokranmaksunhäiriöiden tai vuokravelkojen vähentämiseen ja sitä järjestetään vaihtelevin toimintatavoin kunnissa, kuntien kiinteistöyhtiöissä, valtakunnallisissa vuokratuoyhtiöissä ja järjestöissä tai säätiöissä. ARA:n Raportissa 2/2019 Asumisneuvonta Suomessa käy ilmi, että naapuririidat sekä asumis- ja järjestyshäiriöt ovat myös syitä asumisneuvontaan hakeutumisessa.

2.2 Esimerkkejä hajautetusta tuetusta asumisesta

Asunto ensin -periaatteella palveluja tuottavat toimijat tarjoavat asumissosiaalista tukea henkilöille, joilla on taustallaan erilaisia asumisen haasteita. Tuetun asumisen palveluntarpeen arvion sekä päätöksen tekee useimmiten kunta, joka ostaa palveluita kilpailuttamiltaan tukea tarjoavilta tahoilta. Palvelun reunaehdoja määrittelee tällöin palvelunkuvauksen sisältävä puitesopimus. Joskus tukea antavana tahona voi olla hankkeen sisältävä toimintamuoto tai kunnan järjestämä asumisneuvonta.

Kotiin vietävät palvelut, Sininauhasäätiö-konserni

Sininauhasäätiö-konserni on tarjonnut tukea hajautettuun asumiseen 90-luvulta lähtien, jolloin toimintamuotoa kutsuttiin sosiaalisesti isännöinniksi ja asuntoja oli vain muutamia. Tänä päivänä kotiin vietävää tukea tarjotaan pääkaupunkiseudun ja Keski-Uudenmaan seudun lisäksi Varsinais-Suomessa, jossa hajautettu asuntokanta muodostuu eri tahoilta, pääsääntöisesti yksityisiltä henkilöiltä välivuokratuista asunnoista.

Kotiin vietävissä palveluissa tarjotaan räätälöityä, asiakkaan tarpeista nousevaa tukea, jonka tarkoitus on varmistaa asumisen onnistuminen ja kannustaa asiakasta kohti itsenäisesti sujuvaa arjen hallintaa. Asumisen onnistumisen turvaamisen lisäksi tavoitteena on asiakkaan voimavarojen ja arjen taitojen vahvistuminen sekä yhteistyöverkostojen luominen.

Yhteistyömalli, Essi-allianssi

Espoossa on vuonna 2017 käynnistynyt Espoon kaupungin suunnittelema ratkaisukeskeinen yhteistyömalli, jossa kunta toimii yhtenä yhteistyökumppanina tukipalvelukokonaisuuden muodostamisessa. Essi-Allianssissa ovat Espoon kaupungin lisäksi mukana Sininauhasäätiökonserni, Kriminaalihuollon tukisäätiö sekä Edistia. Yhteistyössä toimijoiden muodostaman allianssin kesken asiakkaille pyritään tarjoamaan arvioitujen ja usein muuttuvien tarpeiden mukaista tukea joko kevyellä-, perus- tai intensiivitasolla. Asiakkaiden asunto voi olla allianssin tahon omistuksessa tai jonkin muun tahon vuokraama. Allianssin asiakas saattaa olla myöskin asunnoton, jolloin tuki kohdentuu ensisijaisesti asunnon hankkimiseen.

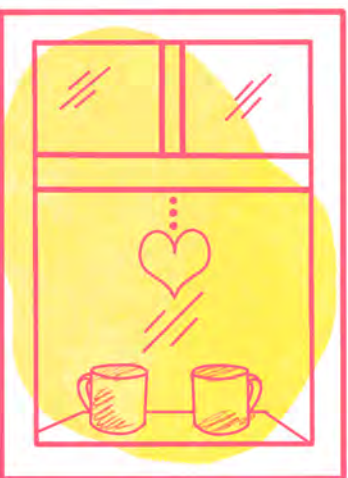
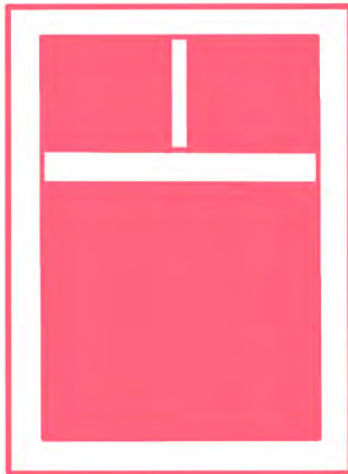
Aimo-hanke, Sininauhasäätiö

Aimo-hankkeessa tehdään jalkautuvaa asumis- ja palveluohjausta. Aimo-hankkeessa mahdollinen asuttaminen tapahtuu yhteistyössä toisten toimijoiden kanssa ja asunnon saannin yksi edellytys on, että asiakas sitoutuu Aimo-tiimin kotiin vietävään tukeen ja apuun.

Välivuokrausmalli, ViaDia Pirkanmaa ry

ViaDia Pirkanmaa ry toteuttaa Asunto ensin -periaatetta välivuokrausmallilla, jossa kuntoutuminen alkaa asunnon järjestymisestä. Välivuokrasopimus, sekä sen ohella tarjottava henkilökohdainen asumisen tuki mahdollistaa onnistuneen asumisen henkilöille, joille asunnon hankkiminen sekä asuminen itsenäisesti olisi muutoin haastavaa.

ViaDia Pirkanmaa ry:llä on välivuokrausmallissaan käytössään asiakkaan kanssa solmittava tukihenkilövaltakirja. Valtakirja vastuuttaa tukihenkilön olemaan asukkaan tukena asumiseen sekä elämänhallintaan liittyvissä haasteissa ja samalla asukas sitoutuu siihen, että vuokranantaja voi olla yhteydessä tukihenkilöön asumiseen liittyvissä maksu- tai järjestyshäiriötilanteissa. Myös isännöitsijää informoidaan tukihenkilövaltakirjan olemassaolosta, jolloin tiedonkulku esimerkiksi ongelmatilanteissa onnistuu ja tilanteeseen voidaan antaa tarkoituksenmukaista tukea. Valtakirja ei ole kuitenkaan asumisen ehto, eikä se ole sidoksissa huonevuokralakiin vaan se on asukkaan ja tukihenkilön välinen sopimus.



3. ASUKASLÄHTÖINEN NAAPURUSTOTYÖ

Asukaslähtöisellä naapurustotyöllä tarkoitamme yksilön tukemista naapurustoonsa integroitumisessa. Hyvän kotiutumisen tukeminen on keskeisin osa hajautetussa tukiasumisessa toteutuvaa naapurustotyötä.

Laajan toimijaverkoston yhteistyönä laatimat Asunto ensin -laatusuositukset tukevat ja ohjaavat Asunto ensin -periaatteella toteutettavaa asumissosiaalista työtä.

Valtakunnallisissa Asunto ensin -laatusuosituksissa on useita naapurustotyöhön liittyviä suosituksia:

- Työntekijäresurssi on mitoitettu asiakastarpeen mukaan ja se mahdollistaa myös asukkaiden sosiaalisen kuntoutumisen tukemisen. Arjen mielekkään tekemisen vastuuhenkilö on nimetty ja ympäristötyöhön (naapurustotyö) on varattu resursseja.
- Asumisen häiriötilanteisiin ja muihin asumisen ongelmiin kuten vuokravelkoihin puututaan nopeasti ja asukasta tuetaan tilanteen selvittämisessä.
- Asukas tietää miten vaikuttaa asumista ja yhteisöä koskeviin asioihin sekä asumispalvelun toteutukseen ja kehittämiseen.
- Asukkaalla on mahdollisuus kokea asunto kodiksi, esim. vuokrasopimukset ja hallinnolliset ratkaisut tukevat asumisen jatkuvuutta ja pysyvyyttä. Mahdolliset muutot toteutetaan asukkaan tarpeet huomioiden ja muutostilanteisiin taataan asukkaalle riittävä tuki.
- Asukkaan osallisuutta omaa elämää koskevissa asioissa sekä kiinnittymistä ympäröivään yhteisöön tuetaan. Yhteydenpitoa luonnollisiin verkostoihin, kuten perheenjäseniin, vahvistetaan.

Nämä Asunto ensin -laatusuositukset luovat perustan asukaslähtöisen naapurustotyön kehittämistyölle ja tässä oppaassa annetuille toimintasuosituksille.

Omalla kodilla ja kotiympäristöllä on merkitystä ihmisen hyvinvoinnille. Fyysisen ja sosiaalisen toimintaympäristön merkityksestä ihmisen kuntoutumisessa löytyy runsaasti tutkimuksia ja kirjallisuutta esimerkiksi toimintaterapian, van-

hus-, vammais- tai lastensuojelutyön kentältä. Nämä samat kodin merkityksellisyyttä korostavat huomiot ovat sovellettavissa myös asumissosiaaliseen työhön. Asunnottomuuden jälkeisessä tuetussa asumisessa on tärkeää huomioida asunnottomuuden uusiutumisen estäminen, jossa asukkaan osallisuuden ja ympäröivään yhteisöön kiinnittymisen vahvistamisella on suuri merkitys.

Mikä tahansa asuinympäristön vaihdos on ihmiselle moniulotteinen kotiutumisen prosessi. Oman kodin saaminen asunnottomuusjakson tai laitospaikoitumisen asumisratkaisujen jälkeen, on jonkinlainen itsensä uudelleen luomisen ja jäsentämisen kohta suhteessa ympärillä oleviin olosuhteisiin, jolle tulee antaa riittävästi huomiota ja tilaa myös asumissosiaalisessa työskentelys-

sä. Tätä kotiutumisen prosessia voimme tukea monin eri tavoin.

Jenni Mäen (2017) tutkimuksessa on haastateltu hajautetuissa tuetuissa asunnoissa asuvia asunnottomuutta kokeneita rikosseuraamustaustaisia henkilöitä. Tutkimuksen tarkastelu kohdistuu haastateltavien tuottamaan identiteettikertomukseen ajalta ennen asunnon saamista tavanomaisesta asuinympäristöstä, sekä ajalta asunnon saamisen jälkeen. Tutkimusaineisto osoittaa tavanomaisen asuinympäristön mahdollistavan raskaasta ja leimaavastakin menneisyydestä huolimatta itsen uudella tapaa määrittämisen. Olemme halunneet poimia tähän suoran otteen tutkimuksesta ja siinä haastatellun Antin kokemuksesta:

”Ja kyl se itsetunnollekin, että (nauraa) osaketalossa ja niin sanotusti taviksia siinä ympärillä. Ja sitten siinä menee mukana, ku väärä raha, ni kyl se, kyl se teki hyvää sille itsetunnolle. Ja ku kaikki on niinku, et olo on niinku tyhjä arpa, ettei oo yhtään mitään. Ni sitte kuitenkin. Sillai omalla tavalla luimuilinki, et ei kai mee rapussa kukaan ja sit sinne tuliki joku ja hissiin, ni oli silleen et ei saatana, et ny niinku noi näkee. Ja sellanen kauhee häpee, et tosi, et anteeks nyt ku oon tossa teidän talossa. Mut sitte ku sieltä tuleeki sellanen, et no joo mitäs sulle kuuluu. Ni sitte on ihan ihmeissään, et miksei niinku sanota, et lähe ny menee?”

Mäki, Jenni, 2017: Leimattuja, lainsuojattomia ja tulevaisuuden rakentajia – Tarinoita rikosseuraamustaustaisten asunnottomuudesta ja asumisesta

”Antin aineisto-otteessa kuvataan sitä merkitystä, mikä tavanomaisessa asuinympäristössä asuminen voi olla itsetunnolle. Antti kertoo aluksi vältelleensä naapurien kohtaamista ja hävenneensä itseään, ”ettei ole yhtään mitään”. Häneen suhtauduttiin kuitenkin hyväksyvästi ja tavallisesti, siis ilman epäluuloja ja leimaamista, jolloin hän joutui suhtautumaan itsekin toisella tavalla ”sitte on ihan ihmeissään, et miksei niinku sanota, et lähe ny menee?”. Ote kuvastaa sellaista tavanomaiseen yhteiskunnalliseen toimija-asemaan siirtymisen alkumetrieni haurautta ja sitä arkuutta millä tähän toimija-asemaan, vuosia marginaalisessa yhteiskunnallisessa toimija-asemassa olemisen jälkeen, suhtaudutaan. Naapurien hyväksyvän vastaanoton myötä Antille mahdollistuu identiteetin uudelleen määrittely. Tämä kokemus toistuu aineistossa nimenomaan erona asumisyksiköissä asumiseen, joka koettiin leimaavana.”

(Mäki Jenni, 2017: 126)

Koti ja naapurusto ovat fyysisen toimintaympäristön lisäksi myös psykososiaalinen ympäristö, joka parhaimmillaan on ilmapiiriltään turvallinen ja erilaisuutta kunnioittava. Tällaiset olosuhteet tukevat asukkaan toiminnallista osallistumista omassa asuinympäristössään, joka on oleellista kotiutumisen sekä naapurustojen hyvinvoinnin kannalta laajemminkin. Lähiympäristöön kiinnittyminen edistää kotiutumista ja osallisuuden kokemusta, ja se voi vähentää myös yksinäisyyden, ulkopuolisuuden ja asumisen väliaikaisuuden kokemusta. Kotiutuneet vuokralaiset ovat yleensä hyviä vuokralaisia (Kriminaalihuollon tukisäätiö 2017).

Käytännössä asukkaan kotiutumisen prosessi on monivaiheinen ja sen tukemista naapurustotyön keinoin kuvataan tarkemmin tämän oppaan viidennessä luvussa. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi tutustumista asuintalon yhteisiin tiloihin ja asuinalueen palveluihin, sekä kannustamista naapureiden tervehtimiseen tai ottamaan osaa vaikkapa asukastoimintaan. Luottamuksellisen asiakassuhteen tulee mahdollistaa keskustelu prosessin herättämistä tunteista. Naapureita huomioivasta asumisesta sekä järjestyssääntöjen noudattamisen tärkeydestä keskustellaan avoimesti ja luontevasti. Verkostoyhteistyö painottuu isännöitsijäyhteistyöhön, sillä isännöitsijän rooli on yleensä merkittävä haasteellisten tilanteiden käsittelyssä. Isännöitsijöiden kanssa pyritäänkin aktiiviseen vuorovaikutukseen ja tarvittaessa ollaan valmiita käymään laajempaa vuoropuhelua Asunto ensin -periaatteesta sekä asumissoσιαalisesta työstä tietoturva-asiat huomioiden. Mahdollisia konfliktitilanteita puretaan restoratiivisen sovittelun menetelmin yhdessä konfliktin osapuolien kanssa. Sovittelevasta työotteesta kerromme lisää oppaan luvussa kuusi. Konfliktoituneet tilanteet on järkevää selvittää, sillä jäädessä käsittelemättä ne helposti toistuvat.

Naapurustotyö hajautetun asumisen piirissä voi käsittää myös mukanaoloa erilaisten alueellisten tapahtumien organisoimisessa. Positiivinen näkyvyys ja asumisen tuen tutuksi tekeminen yleisellä tasolla on hyödyllistä, mutta asukasprofiliin liittyvien yksityiskohtien avaaminen ei ole perusteltua, sillä se saattaa lisätä asukkaisiin liittyvää stigmaa (kts. luku 4.2.) sekä vaarantaa yksityisyyttä. Jos tuetun asumisen toimijan resurssit sallivat osallistumisen taloyhtiön kokouksiin, niin tällöin osallistuminen osakkaan roolissa on varmasti paikallaan.

Asumissosiaalisessa työssä tulee huomioida se, että asumisen tuki ei juuri koskaan ole pelkkää asumisen opettelua vaan myös laajemmin arjen taitojen ja elämän opettelua. Tuetun asumisen asiakkaiden mahdollisista erityistarpeista nousevia haasteita, kuten kieli- ja kulttuurierot tai puutteelliset luku- tai digitaidot, tulee myös tunnistaa.

Asukaslähtöinen naapurustotyö on havaittu Sininauhasäätiö-konsernissa asiakastyöskentelyä hyvin täydentäväksi malliksi, antaen kotiutumista edistävän ja asumisen häiriöitä ennaltaehkäisevän selkeän etenemistavan ja vinkkejä vaikeisiin tilanteisiin. Hajautetuissa tuetuissa asunnoissa asuvien henkilöiden yksityisyydensuojan vuoksi asukaslähtöisen naapurustotyön vaikuttavuutta ei voida mitata naapurustokyselyin. Työn tuloksellisuutta voidaan tarkastella tuetussa asunnossa asuvan henkilön kotiutumisenä ja tyytyväisyytenä asumiseensa, sekä mahdollisesti häätöjen määrän vähenemisenä, jos häädöistä on kerätty aiempaa tilastoa. Naapurustoaiheet yhteydenotot on hyvä tilastoida, jotta kerättyä tietoa pystytään analysoimaan ja hyödyntämään osana asumissosiaalisen työn kehittämistä. Kaikenlaisessa tiedon keräämisessä ja säilyttämisessä tulee huolehtia sen lainmukaisuus.

“Isännöitsijä laittoi sähköpostin, jossa kertoi että osoitteessa x on tehty kellarimurtoja ja epäilevänsä, että vuokralaisemme olisi jollakin tavalla osallisena murtoasiassa. Välitin viestin palvelupäällikölle ja asiakkaan omalle työntekijälle, sekä puhuin myös itse puhelimesta asukkaan kanssa ja joka kiisti osallisuutensa murtoihin. Ohjaaja ollut myös yhteydessä asiakkaaseen, joka toisti kantansa. Pyysin asukasta olemaan asian selvittämiseksi suoraan yhteydessä isännöitsijään ja hän kertoi tekevänsä niin. Ohjeistin selvittämään asiaa rauhanomaisesti ja tekemään rikosilmoituksen myös omaan varastoonsa kohdistuneesta murrosta, mistä asiakas kertoi puhelimesta. Annoin asiakkaalle isännöintitoimiston vaihteen numeron. Lähetin tilanteesta tiedon sähköpostitse isännöitsijälle sekä palveluvastaavalle ja asiakkaan omalle työntekijälle.”

- Esimerkki asumissosiaalisen työn kentältä

4. NÄKÖKULMIA ASUKASLÄHTÖISEEN NAAPURUSTOTYÖHÖN

Naapurustotyö ei ole erillinen sarja toimenpiteitä, vaan erottamaton osa asumissosiaalisista työtöistä. Asumisen turvaamiseksi ja tuettavan asukkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että asukas voi kotiutua oman asuntonsa lisäksi laajemmin omaan asuinympäristöönsä ja kokea itsensä tasavertaisena asukkaana naapurustossaan.

4.1 Asukkaan osallisuuden tukeminen

Asunto ensin -laatusuosituksen mukaan tavoiteltavaa on, että asukas kutsutaan aina mukaan häntä koskevien asioiden käsittelyyn. Tämä luonnollisestikin pitää sisällään myös kaikki asukkaan ja naapuruston väliset asiat. Viereisen sivun esimerkin mukaisesti omaohjaajan tehtävä on rohkaista ja tukea asukasta omien asioidensa hoitamisessa ja selvittämisessä.

Naapurussovittelun käsikirjan mukaan osallistuminen ja vaikuttaminen ovat hyvien suhteiden kokemisen lopputuloksia. Kun ihminen tuntee olevansa tervetullut asuinalueelle, jossa häneen asennoidutaan myönteisesti, hän osallistuu todennäköisemmin yhteisön toimintaan ja tapahtumiin. Rakentava vuorovaikutus ja merkittävän emotionaalisen ja henkilökohtaisen turvallisuuden kokeminen tukevat osallisuutta asuinympäristössä.

4.2 Tehtävänjako työtiimissä

Hajautetun tuetun asumisen työtiimistä on hyödyllistä nimetä naapurustotyöstä vastaava henkilö, jonka tehtävänä on pitää naapurustoaiheita esillä tiimin yhteisissä palavereissa sekä tarjota omaohjaajille tukea naapurustoon liittyvissä aiheissa. Naapurustotyön vastaavan on hyvä olla käytettävissä myös omaohjaajan työpariksi naapurustoasioita käsitteleviin kotikäyn-teihin sekä naapurussovitteluun. Hän myös tekee tarvittavia koonteja kerätystä tilastomateriaalista. Näiden tehtävien hoitamiseen on varattava riittävät ajalliset resurssit. Tärkeää kuitenkin on, että koko työtiimillä on tarvittava osaaminen naapurustoasioiden käsittelyyn ja huomioimiseen asumissosiaalisessa työssä. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan naapurustoasioiden raportoinnista ja isännöitsijäyhteistyöstä (kts. luku 4.6.), sekä luottamuksellisen suhteen rakentamisesta tuettavaan asukkaaseen.

4.3 Asumissosiaalisen työn näkyvyys

Asumissosiaalisen työn toimijoilla on tärkeä tehtävä ottaa osaa kohderyhmäämme liittyvään yhteiskunnalliseen keskusteluun, sekä näkyä mediassa tai vaikkapa kaupunginosatapahtumissa positiivisessa valossa. Kun tieto asumissosiaalisesta työstä lisääntyy, lisääntyvät myös yhteistyömahdollisuudet. Yleisesti ottaen tuttuus luo turvallisuutta, ja tuttuutta voi lisätä toimimalla aktiivisesti ja avoimesti. Näkyvyydellä ja tunnettavuudella on mahdollisuus vaikuttaa myös yleisiin mielipiteisiin ja normeihin. Ottamalla aktiivisesti osaa julkiseen keskusteluun, voidaan vaikuttaa siihen tapaan, jolla asumissosiaalisesta työstä ja tuettavista asukkaista keskustellaan. Ymmärrystä voidaan asumissosiaalisen työn toimijoiden taholta lisätä esimerkiksi nostamalla moninaisesti esiin henkilöiden tarinoita, jotka ovat elämänsä varrella kokeneet asunnottomuutta tai päihteiden ongelmakäyttöä, sekä **tukemalla asukkaita itseään aktiiviseen vaikuttamistoimintaan.**

4.4 Tuttuus lisää turvallisuutta

Vuonna 2012 toteutetun laajan väestökyselyn tuloksena selvisi, että suomalaisten mielestä naapureiden tunteminen ja jonkinasteinen positiivinen yhteisöllisyys voisi tehdä ongelmien ratkaisemisen helpommaksi ja ehkäistä kiistoja tai ainakin niiden kärjistymistä. Yleisesti suomalaiset ovat sitä mieltä, että naapurihäiriöihin on helpompi puuttua, jos naapurit tuntevat toisensa.

”Naapuruus ei kuitenkaan ole urbaaneissa oloissakaan merkityksetöntä, vaan sillä on edelleen oma paikkansa sosiaalisten verkostojen kokonaisuudessa. Naapureiden jonkinasteinen tunteminen lisää turvallisuuden tunnetta. Esimerkiksi apua tarvitessaan on helpompi kääntyä naapurin puoleen, jos hän on edes hyvänpäiväntuttu.”

(Hirvonen 2013, 6.)

Naapurussovittelun käsikirjan mukaan paikallisyhteisön vastaanottavuus vaikuttaa merkittävästi henkilön valmiuksiin kotoutua ja tuntea olonsa turvalliseksi. Hyviä väestösuhteita rakentava työote huomioi myös paikalliset ihmiset, joiden sosiaalinen ympäristö muuttuu. Naapurustotyö vahvistaa tuetun asumisen sekä ympäröivän naapuruston ja asuinalueen vuorovaikutusta, lisäten keskinäistä ymmärrystä, luottamusta sekä asuinalueen turvallisuutta. Dialogin ja luottamuksen tukemisen kautta lähiyhteisötkin oppivat kohtaamaan myös hauraat ja haavoittuneet, jolloin heille avautuu mahdollisuus kiinnittyä osaksi asuinalueita ja sen yhteisöjä. Vaikuttavan toiminnan avulla ennaltaehkäistään haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien asunnottomuutta sekä asuinalueiden eriarvoistumista.

Vuonna 2017 toteutetun Hyvä kaupunkiasuminen ja yhteisöllisyys -tutkimuksen tulosten mukaan vain viidennes suomalaisista kokee, että eritaustaiset asukkaat ovat luontevasti tekemisissä keskenään ja alle 35-vuotiaista alle puolet kokivat kuuluvansa joukkoon asuinympäristössään. Selvästikin Suomessa on tarvetta hyviä väestösuhteita rakentavalle ja vastakkainasettelua purkavalle työotteelle. Tämän huomioiminen asumissosiaalisen työn rakenteissa on tärkeää.

4.5 Stigma

Mielenterveyden keskusliitto on tutkinut suomalaisten asenteita kanssaihmissiään kohtaan ja julkaissut mielenterveysbarometriä vuodesta 2005 asti. Mielenterveysbarometrin mukaan suomalaiset pitävät ei-toivotuimpina naapureina huumeiden väärinkäyttäjii, henkirikoksesta tuomittuja, alkoholisteja, skitsofreniaa sairastavia, muista kuin henkirikoksista tuomittuja, mielenterveyskuntoutujia, maahanmuuttajia ja ihmisiä, joilla on aids.

Mitkään näistä edellä mainituista asioista eivät naapureille näy päällepäin, mutta joskus tukea antava taho ikään kuin "paljastaa" uuden naapurin tuen tarpeen syitä, ja tällöin asenteet uutta naapuria kohtaan voivat olla jo valmiiksi hyvin negatiiviset, eivätkä lähtökohdat hyvälle naapuruudelle ole tällöin suotuisat. Tuen tarpeen paljastamisella emme siis tarkoita tietosuojarikomusta, vaan jo tieto siitä, että asunnon omistaa esimerkiksi säätii, jonka nettisivuilla kerrotaan, että kohderyhmänä on erinäisistä syistä tuen tarpeessa olevat asunnottomuustauksaiset henkilöt, saattaa asettaa vuokralaisen lähtökohtaisesti suurenuslasin alle. Ei ole siis suotavaa erikseen korostaa asukkaan tuen tarvetta tai varsinkaan jakaa tietoa henkilön historiasta, vaan rohkaista normaaliin kanssakäymiseen ja hyviin kohtaamisiin.

Hajautetuissa tuetuissa asunnoissa asuvat ihmiset voivat kohdata normien kautta tapahtuvaa vallankäyttöä kerrostaloyhteisöissään. Naapuruussovittelun käsikirjassa kuvataan vallankäyttöä normien kautta tilanteena, missä asukas saattaa olla naapurin jatkuvan tarkkailun alaisena suhteessa sääntöihin ja lakiin, jotka puolestaan pal-

“Isännöitsijä lähettänyt sähköpostia ja kertoi että asunnossa ja rapussa on “pyörinyt narkkareita ja kännisiä ihmisiä” ja tästä syystä talon lapset eivät uskalla liikkua pihalla. Vaikka vuokralaisemme ei ole ollut kotona tuona viikonloppuna niin häntä asiasta syytetään.”

- *Esimerkki asumissosiaalisen työn kentältä*

velevat naapurin omia tarpeita ja todellisuutta. Esimerkiksi erilainen elämänrytmi voidaan päätellä haluttomuutena sopeutua. Normeihin nojautuvassa puheessa ihminen etäännyttää persoonansa konfliktista ja vetoaa viranomaistyylisiin perusteluihin. ‘Normaalius’ tulkitaan yksipuolisesti omista tarkoituseristä käsin.

“Muutimme vaimoni kanssa aikoinaan edullisesta kaupungin vuokra-asunnosta omistusasuntoon päästäksemme eroon juuri tuon x ja kavereidensa kaltaisista turvallisuusriskeistä. Nyt niin vaimoni kuin naapurin rouva tuntevat olonsa turvattomaksi noiden hörhöjen pyöriessä rapussa. Ymmärrän, että heidänkin on asuttava jossakin, mutta jos halua ja/tai kykyä asua normaalisti ei ole, niin sitten paikka on jossakin muualla kuin häiriköimässä “tavallisten” ihmisten keskuudessa. Näille on käytännössä ihan turha antaa mitään varoituksia, sillä kun vintti on seuraavan kerran sekaisin niin ei niitä muisteta. Toivon, että ryhdytte välittömästi toimiin kyseisen “herran” ja hänen hörhölaumansa siirtämiseksi jonnekin muualle.”

- Esimerkki naapuripalautteesta asumissosiaalisen työn kentältä

Ylläoleva esimerkki kuvastaa toisinaan esiintyvää suhtautumista omasta “normaalista” poikkeavaan. Naapureilla toisinaan esiintyy vaatimuksia “siirtää” asukas muualle tunneperusteilla. Asumissosiaalista työtä koskee myös huoneenvuokralaki ja kaikki ymmärrämme, että naapurin turvattomuuden tunne ei ole vuokrasopimuksen

purkuperuste. Naapurin turvattomuuden tunne on kuitenkin viesti naapurustotyön tarpeesta ja siihen voidaan vastata tarjoamalla mahdollisuutta dialogiin.

4.6 Yhteistyö isännöintipalvelujen kanssa

Asumissosiaalisen työn toimijoilla on taho-tila toimia hyvinä yhteistyökumppaneina isännöitsijöille. Yhtenä kehittämiskohtana onkin asumissosiaalisen työn tunnettavuuden lisääminen isännöintipalvelujen keskuudessa. Tunnettavuutta on pyritty lisäämään esimerkiksi yhteistyöllä Isännöinti-iltojen kanssa, sekä kohtaamisissa asumissosiaalisen työn ympäristöissä.

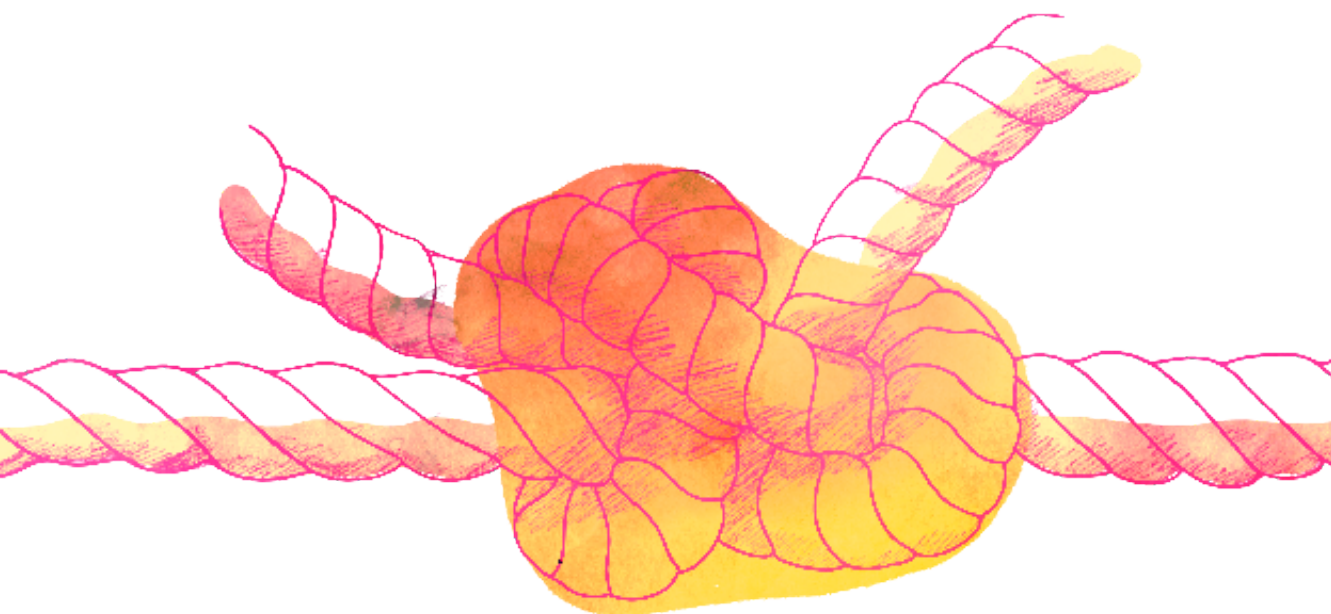
Edistämme yhteistyötä omalla työskentelyllämme. On esimerkiksi tärkeä huolehtia siitä, että asukas on tehnyt taloontuloilmoituksen. On myös tärkeää, että huoneiston vuokralaisen vaihdoksen yhteydessä asunnossa tehdään järjestelmällinen kiinteistö-tarkastus. Mikäli tuolloin havaitaan vikoja, jotka ovat taloyhtiön kunnossapitovastuulla, voidaan osuutta pyrkiä perimään pois muuttavan henkilön vuokravakuudesta.

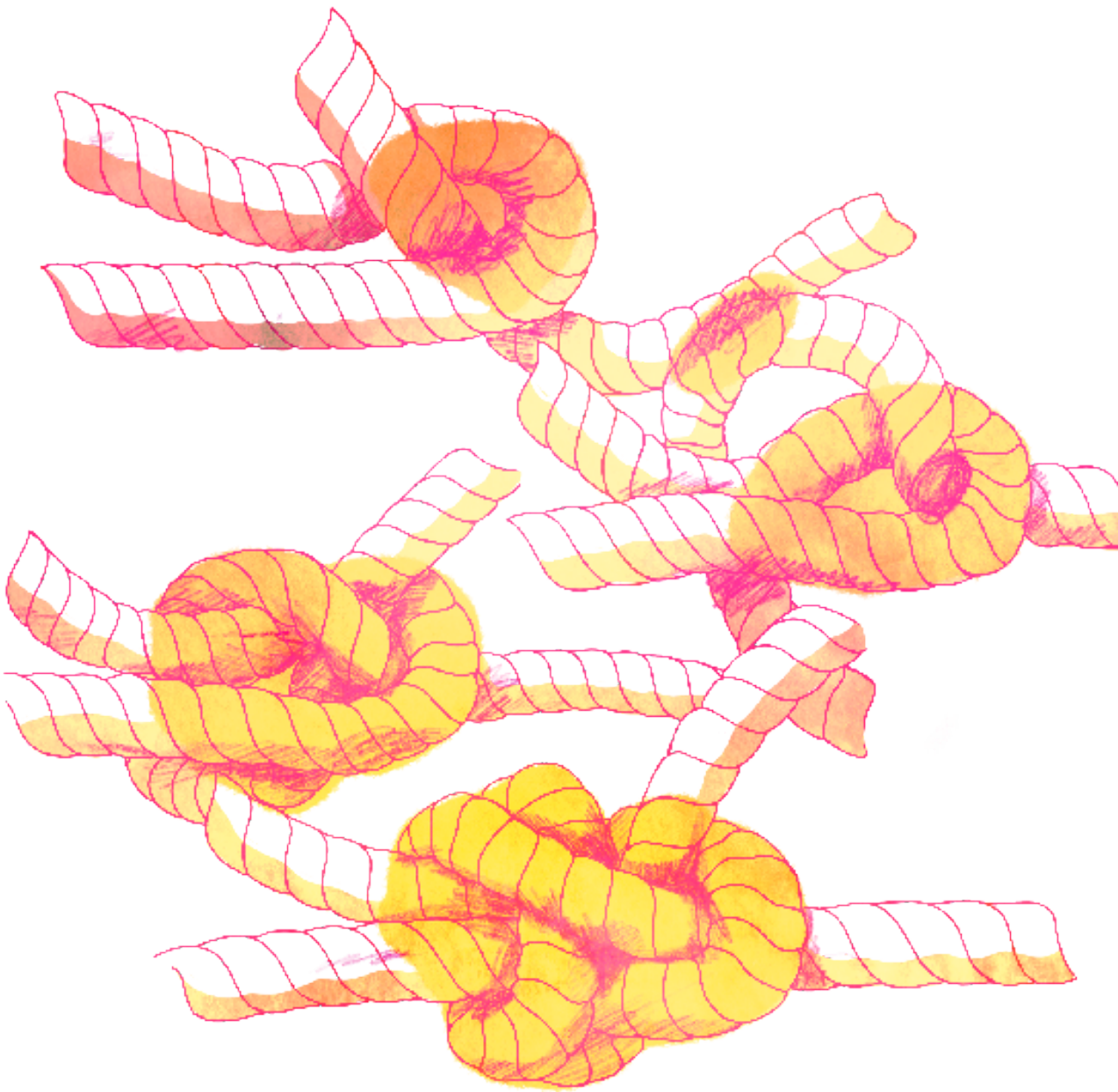
Isännöitsijätoimistoon päivitetään osakkaan tai vuokranantajan edustajan yhteystiedot aina niiden muuttuessa. Esimerkiksi Sininauhasäitiö-konsernissa yhteyshenkilönä ja vuokranantajan edustajana toimii yleensä asukkaan tuesta vastaava työntekijä. Tietosuoja-asiat ja sensitiivisyys on aina huomioitava yhteydenpidossa. Isännöitsijän työskentelyä helpottaa myös tieto siitä, jos asukas tarvitsee kirjalliset tiedotteet jollakin muulla kuin suomen kielellä.

Isännöitsijöitä ohjataan ottamaan yhteyttä normaalisti ensisijaisesti asukkaaseen, mutta matalalla kynnyksellä myös tukea antavaan tahoon, mikäli asumisessa ilmenee häiritseviä tekijöitä. Tai tilanteissa, joissa asukas on itse yhteydessä isännöitsijään koskien häiritseviä ilmiöitä omassa naapurustossaan, voi isännöitsijä tarvittaessa tilannetta selvittäessään kysyä asukkaalta, onko hänellä asumisen tukihenkilöä, mikäli sellaista ei ole ilmoitettu. Konfliktitilanteissa voidaan isännöitsijää pyytää tekemään toimeksianto Naapuruuksosittelukeskukselle, tai jos omasta organisaatiosta löytyy sovitteeluosaimista, voidaan hyödyntää tätä. Joissain isännöitsijätoimistoissa saattaa olla myös sovitteeluosaimista.

“Kaikkein tärkeintä olisi se, että olisi yks henkilö, johon olla yhteydessä (jos ongelmia ilmenee) ja se henkilö ottaisi tosissaan. Toisten kanssa on sovittu, että pienellä kynnyksellä kerron, mihin suuntaan ollaan menossa, ja silloin ajoissa voidaan puuttua. Viesteihin ei ole vastattu, jos ei ole ylittänyt virallista kynnystä. Vaikeassa tilanteessa tukihenkilön lisäksi osakkaalle viesti ja yhdessä viedään asiaa eteenpäin.”

- Isännöitsijä





5. ASUKASLÄHTÖISEN NAAPURUSTOTYÖN ASKELEITA

Seuraavissa luvuissa kuvatut toimintaohjeet eivät ole tarkoitettu toteutettaviksi ainoastaan kronologisesti, vaan askeleita otetaan tarpeen mukaan uudelleen tai harpotaan askelman yli.

5.1 Muuttovaihe hajautettuun tuettuun asuntoon

Fyysisen muuton ponnistuksessa sekä siihen liittyvässä paperityössä jää herkästi vähemmälle huomiolle naapurustoasioiden käsittely. Tämä on kotiutumisen sekä onnistuneen asumisen lähtökohtien luomiselle kuitenkin tärkeää. Avoimella keskustelulla omaohjaajan ja asukkaan välillä pyritään rakentamaan luottamusta ja vahvistamaan käsitystä siitä, että omaohjaaja on asukasta varten ja hänen ”puolellaan”. Asumissosiaalisen työn keskeisenä tavoitteena on asumisen turvaaminen ja asunnottomuuden uusiutumisen ehkäiseminen.

Naapureita huomioiva asuminen otetaan heti asumisen alkuvaiheessa puheeksi. Pohditaan esimerkiksi sitä, millainen naapuri itse luontevimmin on ja mitä naapuruudella käsitetään. Asukkaalta kysytään kokemuksia aiemmista naapuruussuhteista. Keskustelua käydään myös mahdollis-

ta haastavista tilanteista, sekä pohditaan ratkaisumalleja, mikäli haastavia tilanteita tulee vastaan. Erilaisia ratkaisumalleja voidaan jopa harjoitella draamallisin keinoin. Omaohjaaja korostaa avoimuuden tärkeyttä, asukasta rohkaistaan ottamaan matalalla kynnyksellä yhteyttä omaohjaajaan myös naapurustoon liittyvissä asioissa.

Asukas ja omaohjaaja käyvät yhdessä läpi asumisen ohjeet, mikäli sellaisia on kirjallisesti laadittu. Käydään läpi myös taloyhtiön järjestyssäännöt. Tarvittaessa apuna kannattaa käyttää kuvallisia ohjeita, kuten kuvalliset järjestyssäännöt (kts. sivu 40).

- Asukas ja omaohjaaja käyvät läpi asumisen ohjeita, mikäli sellaiset on laadittu, sekä taloyhtiön järjestyssäännöt. Tarvittaessa apuna kannattaa käyttää kuvallisia ohjeita, esim. kuvalliset järjestyssäännöt.
- Naapureita huomioivasta asumisesta puhutaan avoimesti ja ennaltaehkäisevästi. Asukkaalta kysytään kokemuksia aiemmista naapuruussuhteista. Keskustellaan myös mahdollisista haastavista tilanteista ja erityisesti käydään läpi ratkaisumalleja erilaisiin tilanteisiin.
- Omaohjaaja korostaa avoimuuden tärkeyttä, asukasta rohkaistaan ottamaan matalalla kynnyksellä yhteyttä omaohjaajaan myös naapurustoon liittyvissä asioissa.
- Luottamuksen rakentamista, jotta asukkaalle muodostuisi käsitys siitä, että omaohjaaja on häntä varten ja hänen ”puolellaan”. Tuetun asumisen tavoitteena on asumisen turvaaminen ja asunnottomuuden uusiutumisen ennaltaehkäiseminen.

5.2 Naapurustoon tutustuminen

Asukasta rohkaistaan tervehtimään sekä esittäytymään uusille naapureilleen. Tutustutaan yhdessä kerrostaloasumiseen liittyvään asukastoimintaan sekä taloyhtiön käytäntöihin, sekä kiinteistönhoitoon liittyviin menettelyihin. Omaohjaaja esimerkiksi tukee tarvittaessa asukasta huoltoyhtiön ja isännöitsijän yhteystietojen tallentamisessa asukkaan puhelimeen. On hyvä myös käydä yhdessä tutustumassa taloyhtiön yhteisiin tiloihin, kuten roskakatos, varastotilat, sauna, kerhohuone ja pyykkitupa. Näiden tilojen käyttämiseen liittyviin ohjeistuksiin tutustutaan ja naapureita huomioivista menettelytavoista keskustellaan.

Tarjotaan tukea myös alueellisiin asiointi- ja kulttuuripalveluihin tutustumisessa sekä tuetaan asukasta alueelliseen verkostoitumiseen ja toimintaan osallistumiseen, kuten päivätoiminnat, asukastilat, erilaiset paikalliset ryhmät, harrastusmahdollisuudet tai sosiaalisen median paikalliset ryhmät.

- Asukkaalle tarjotaan mahdollisuutta tutustua omiin naapureihin. Rohkaistaan esittäytymään naapureille. Rohkaistaan tervehtimään naapureita. Omaohjaaja tarjoutuu mukaan asukkaan niin halutessa.
- Asukastoiminnasta puhuminen, kerrotaan asukkaalle taloyhtiöstä, asukastoimikunnasta ym. asumiseen liittyvistä verkostoista.
- Asuinympäristöön tutustuminen, ympäristöstä huolehtiminen.
- Osallistuminen ympäristön tapahtumiin, myös asumisen tukea tuottavan tahon järjestämiin.
- Alueelliseen verkostoitumiseen ja toimintaan osallistumiseen tukeminen, esim. asukastalojen toiminta tai muut alueelliset asukastilat, päivätoiminnat yms.
- Alueellisiin palveluihin tutustuminen.

5.3 Vieraskäytännöistä puhuminen

Asukkaan on tärkeä ymmärtää, että hän on vuokralaisena vastuussa omista vieraitaan. Asukkaan kanssa on siis syytä puhua avoimesti vieraskäytännöistä. Asukkaan tulee huolehtia siitä, että hänen vieraansaakaan eivät aiheuta naapurustolle tai kiinteistölle häiriötä tai vahinkoa, esimerkiksi rapussa liikkua tai ajoneuvojen virheellillä pysäköinnillä.

Huomioitavaa on, että joillakin asunnottomuutta kokeneilla henkilöillä voi olla taustallaan pitkiäkin jaksoja, jolloin he itse ovat yöpyneet sukulaisten ja tuttavien luona. Tuttavien luona vietettyjen ajanjaksojen jälkeen oman asunnon saanut henkilö saattaa kokea hyvin vahvaa moraalista velvollisuutta toimia itse majoittajana asunnottomille tuttavilleen.

Tuetussa hajautetussa asumisessa vuokralainen voi aivan normaaliin tapaan kutsua vieraita kotiinsa. Kuitenkin jotkut asukkaat saattavat kokea parhaimpana sen, että he pitävät asuntonsa täysin omana alueenaan, eivätkä kerro tuttavilleen, missä asunto sijaitsee. Asukkaiden kanssa on hyvä keskustella myös siitä, että hänellä on oikeus ja velvollisuus soittaa tarvittaessa hätänumeroon. Jos asukas joutuu rikoksen uhriksi esimerkiksi vieraidensa taholta, häntä tarvittaessa autetaan rikosilmoituksen tekemisessä.

- Asukkaan kanssa puhutaan avoimesti vieraskäytännöistä. Asukas huolehtii siitä, että hänen vieraansaakaan eivät aiheuta naapurustolle häiriötä. Esimerkiksi rapussa liikkuminen, päivärytmi, parkkeeraus, roskaaminen (otetaan puheeksi tarvittaessa).

“Asukkaalla on joskus ollut vieraana henkilö, jonka kanssa hän ei halua olla enää tekemisissä. Vieras yrittää usean kuukauden jälkeen edellisestä vierailustaan tulla väkisin vierailulle. Asukas ei halua henkilöä vieraakseen, eikä siksi mene avaamaan tälle ovea. Vieras rikkoo alaoven ikkunan yrittäessään väkisin sisään. Taloyhtiön hallitus lähettää rikkimenneestä oven ikkunasta laskun asukkaalle. Perusteena se, että ikkunan rikkonut henkilö on joskus ollut asukkaan vieraana.”

- *Esimerkki asumissosiaalisen työn kentältä*

Valitettavasti joskus asumissosiaalisen työn tuettavana olevat asukkaat tulevat väärin kohdelluiksi naapureidensa taholta, ja asukasta saatetaan vaatia korvausvelvolliseksi myös syyttä. Tällöin asukkaan omaohjaajan tulee tukea asukasta oikaisemaan vääristyneet vaatimukset.

Edellä mainitussa esimerkissä asukas ei ole huoneenvuokralain 25 §:n mukaan velvollinen korvaamaan vahinkoa, sillä vuokralaisen korvausvelvollisuus koskee tilanteita, jossa vahingon on aiheuttanut hän itse tai hänen luvallaan huoneistossa tai talo-

tyhtiön yhteisissä tiloissa oleskeleva henkilö. Edellä mainitun kaltaisissa tapauksissa, kun vahinkoa aiheuttanut henkilö ei ole ollut vuokralaisen vieraana, on vahingon aiheuttaja itse korvausvelvollinen. Jos taloyhtiö esimerkiksi lähettää asukkaalle laskun toisen henkilön rikkomasta ikkunasta, on laskun peruste syytä kiistää ja kannustaa taloyhtiötä vaatimaan korvausta vahingon aiheuttajalta. Kun vahinko on aiheutettu rikollisella teolla, kehoitetaan taloyhtiön edustajaa tekemään asiasta rikosilmoitus. Omaohjaaja toimii asukkaan tukena tarvittaessa.

5.4 Häiriöilmoitukseen reagoiminen

Asukasta ohjataan jo muuttovaiheessa kertomaan omaohjaajalleen välittömästi, mikäli hän saa kirjallisen varoituksen tai huomautuksen. Jos asukas saa varoituksen, omaohjaaja käy tilanteen läpi asukkaan kanssa niin pian kuin mahdollista miettien yhdessä ratkaisuja tilanteen korjaamiseksi niin, että vastaava tilanne ei toistu. Mikäli asukas kokee varoituksen olevan aiheeton, omaohjaaja tukee asukasta selvittämään tilannetta isännöitsijältä. Tarvittaessa omaohjaaja auttaa kirjallisen vastineen kirjoittamisessa aiheettomasta varoituksesta.

On tärkeä korostaa mahdollisimman positiivista suhtautumista naapureihin myös huomautuksen jälkeen, jotta tilanteesta ei seuraa konfliktinomainen kierre naapureiden kanssa. Varoituksen ollessa aiheellinen asukasta kannustetaan tilanteen mukaisesti myös pahoittelemaan aiheuttamaansa häiriötä asianomaisilta. Hän voi esimerkiksi laatia kirjallisen pahoitteluviestin taloyhtiölle. Asukasta tuetaan ottamaan vastuuta omista naapurustoasioistaan, sekä olemaan omien asioidensa aktiivinen toimija myös haasteellisissa tilanteissa.

Asumissosiaalisessa työssä häiriöilmoituksia sekä saatuja varoituksia on myös hyvä tilastoida, jolloin tarpeellisiin osa-alueisiin voidaan kohdentaa lisäresursseja sekä kehittää tukitoimia. Julkaisussa *Erlainen naapuri – asuinaluelähtöisen ympäristötyön menetelmiä ja kokemuksia* (Viskari ym. 2016) on annettu ohjeet henkilökun-

nalle naapuruston palautteiden vastaanottamiseen. Nämä ohjeet ovat helposti sovellettavissa myös hajautetun tuetun asumisen naapurustotyössä. Mahdollisia naapureiden palautteita vastaanotettaessa on tärkeää pysyä rauhallisena ja välttää provosoitumista. On tärkeää kuunnella naapurin antama palaute rauhassa ja olla ymmärtäväinen sekä empaattinen. Palautteen antajalle kerrotaan, että palaute käsitellään, tilastoidaan ja raportoidaan eteenpäin ja kiitetään palautteesta. Palautteen antajalle kerrotaan, että asia tai ongelma selvitetään. Jos tilanne on akuutisti uhkaava, korostetaan, että naapurin tulee itse soittaa hätänumeroon. Jos palautteeseen liittyy soittopyyntö, otetaan se vastaan ja välitetään eteenpäin. Ei myöskään pidä syyllistää tai väheksyä naapuria.

Palautteen vastaanottamisen jälkeen mahdolliset ongelmatilanteet käsitellään työryhmän ja asukkaan kanssa. Palautteen vastaanottamisen ohjeita on hyvä käydä läpi tarpeen mukaan myös tuettavan asukkaan kanssa. Omaohjaaja voi keskustella tuettavan asukkaan kanssa mahdollisista menneistä kokemuksista “valittavien” naapureiden kanssa ja pohtia yhdessä, kuinka reagoida, jos esimerkiksi asukkaan ovelle tulee yllättäen naapuri palautetta antamaan tai jos postiluukusta tipahtaa naapurin kirjoittama huomautuslappu. Keskusteluissa tulee olla mahdollista käsitellä myös asukkaan tunnekokemuksia. Rakentava suhtautuminen naapureihin on asumisviihtyvyyden kannalta kerrostalossa tärkeää.

- Jos asukas saa itselleen kirjallisen varoituksen/huomautuksen, tulee hänen heti kertoa siitä omaohjaajalleen.
- Omaohjaaja käy tilanteen läpi asukkaan kanssa niin pian kuin mahdollista, ja yhdessä mietitään ratkaisuja tilanteen korjaamiseksi niin, että se ei toistu.
- Korostetaan hyvää suhtautumista naapureihin myös huomautuksen jälkeen, jotta huomautuksesta ei seuraa konfliktinomaisen kierre naapureiden kanssa.
- Asukas pahoittelee aiheuttamaansa häiriötä asianomaisilta. Esimerkiksi laatii kirjallisen pahoitteluviestin ohjaajan kanssa taloyhtiölle.
- Asukas on aktiivisena toimijana mukana asioiden selvittämisessä, ohjaaja tukee asukasta vastuun ottamisessa.
- Häiriöilmoituksesta tehdään naapurustotyön raportti omaa tilastointia varten.
- Jos ilmoitus tulee kiertoteitse isännöitsijältä, kiinteistöpuolen kautta yksikön päällikölle, on toimintamalli ensisijaisesti sama. Omaohjaaja käsittelee asian asukkaan kanssa. Viesti esimerkiksi tulostetaan asukkaalle luettavaksi, ja asukas toimii tilanteen vaatimalla tavalla.



5.5 Kärjistyneet tilanteet

Mikäli tilanne naapurustossa on päässyt konfliktoitumaan, on se tärkeä käsitellä. Tähän hyvänä keinona on tarjota osallisille naapuruussovittelua, jolloin sovittelijana voi toimia joko ulkopuolinen ammattisovittelija tai restoratiivisen sovittelun koulutuksen saanut asumissosiaalisen työn ammattilainen. Myös isännöitsijätoimistoista voi löytyä sovitteluosaamista kasvavassa määrin. Mikäli osapuolet suostuvat kohtaamaan, tehdään asiasta toimeksianto ulkopuoliselle sovittelijalle, mikäli sovitteluosaamista ei ole käytettävissä omassa työtiimissä.

Jossakin tilanteessa asukkaalle voidaan kirjoittaa vuokranantajan toimesta kirjallinen varoitus tai huomautus, mikäli tästä arvioidaan asumisen jatkumisen kannalta olevan hyötyä tai sen olevan muutoin tarpeellista. Sen ei kuitenkaan tule koskaan olla ensisijainen menettely konfliktitilanteen ratkaisemisessa. Varoituksen annon yhteydessä pohditaan aina menettelytapoja tilanteen korjaamiseksi ja kannustetaan asukasta naapuruussovitteluun.

- Osallisille tarjotaan naapuruussovittelua.
- Tarvittaessa sovittelutoimeksianto tehdään ulkopuoliselle naapuruussovittelijalle.
- Vuokranantaja voi tarvittaessa kirjoittaa asukkaalle varoituksen vedoten huoneenvuokralakiin §61 ja §62. Varoituksen lisäksi tarjotaan naapuruussovittelua.
- Varoituksen antoon tulee mukaan joko naapurustotyöstä vastaava ohjaaja tai yksikön päällikkö, sillä lain mukaan varoitus täytyy toimittaa todistetusti perille. Näin taataan myös omaohjaajan turvallisuus ja saadaan varoitukselle painoarvoa, ja asukas ymmärtää, että on vakavasta asiasta kyse.
- Varoituksen annon yhteydessä pohditaan aina yhdessä menettelytapoja tilanteen korjaamiseksi.

6. SOVITTELEVA TYÖOTE

Sovittelu on ennaltaehkäisevää asunnottomuustyötä, sillä osa hädöistä johtuu selvittämättä jääneistä naapurustokonflikteista. Todennäköistä on, että vielä suurempi osa menettää asunnon häiriöilmoitusten takia ilman varsinaista häätöä, esimerkiksi niin ettei määräaikaista vuokrasopimusta jatketa häiriöilmoitusten takia tai asukas itse irtisanoa vuokrasopimuksen häätömerkinnän ehkäisemiseksi. Sovittelu menetelmänä myös vahvistaa asukkaiden aktiivista osallisuutta ja vastuuta omaa asumista ja kotiympäristöä koskevien asioiden käsittelyssä. Sininauhasäätiö-konsernissa on saatu kannustavia kokemuksia naapurussovittelusta hajautetun tuetun asumisen piirissä.

Restoratiivisen sovittelun yksi ydinajatuksista on se, että asianosaiset ovat itse konfliktinsa parhaita asiantuntijoita. Konfliktin aiheuttamat vahingot korjataan istumalla alas ja keskustelemalla ulkopuolisen sovittelijan avulla. Kohtaamisen tarkoituksena on keskustella siitä, mitä seurauksia tapahtuneella on ollut ja mitä sen johdosta pitäisi tehdä tilanteen korjaamiseksi. Pääpaino ei ole löytää syyllistä ja rangaista tätä, vaan löytää yhteisiä, kummankin osapuolen tarpeita ja toiveita palvelevia ratkaisuja.

Vuoropuheluun perustuvan naapurussovittelun voima on siinä, että se mahdollistaa kohtaamisen ja kuulluksi tulemisen,

oikaisee suhteita hiertäneet virheolettamukset ja -tulkinnat sekä lisää osapuolten ymmärrystä toistensa tavoista ja käytäytymisestä. Korjaavassa keskustelussa naapurit pääsevät yhdessä konkreettisesti määrittelemään, mitä on tarpeen muuttaa ja miten.

Hajautetun tuetun asumisen naapurustotyön verkostossa (kts. sivu 7) on alusta lähtien ollut mukana myös Naapurussovittelun keskus. Naapurussovittelun keskus on julkaissut Naapurussovittelun käsikirjan vuonna 2017 ja se on ilmaiseksi luettavissa Naapurussovittelun keskuksen nettisivuilta. Käsikirjan opastuksella voi lähteä toteuttamaan sovittelua myös asumissosiaalisen työn ympäristöissä.

Sininauhasäätiö-konsernissa järjestettiin vuonna 2018 myös kaksi restoratiivisen sovittelun koulutusta, joissa kouluttajina toimivat Naapurussovittelun keskuksen sovittelijat. Koulutuksen kävi yhteensä kaksikymmentä työntekijää, joista suurin osa koki koulutuksen hyödyllisenä. Koulutuksen jälkeen Sininauhasäätiö-konsernissa on pyritty omaksumaan restoratiivisen sovittelun menetelmiä asumissosiaalisen työn tueksi. Haasteellisenä on pidetty sitä, että sovittelussa sovittelijan puolueettomuus ja neutraalius ovat avainasemassa. Puolueettomuus sovittelutilanteissa on hyvä käsittää molempien puolella olemissä. Jos asukkaan omaohjaaja toimii so-

vittelijana, ja onnistuukin ammattilaisena ottamaan sovittelutilanteessa täysin puolueettoman aseman, niin toisen osapuolen saattaa silti olla vaikea luottaa omaohjaajan puolueettomuuteen. Joskus voi olla toki niinkin, että omaohjaajan on hyvin haastavaa ottaa sovittelijan rooli ja tuettavasta asukkaastakin tämä saattaa tuntua hankalalta asetelmalta. Tällöin on hyvä tiedostaa nämä haasteet ja hyödyntää joko tiimin sisältä toista työntekijää sovittelijana tai kutsua täysin ulkopuolinen sovittelija. Puolueetonta asemoitumista voi edistää se, että ymmärrämme hyvien naapuruussuhteiden edistämisen osaksi työnkuvaamme ja näin ollen myös konfliktitilanteen toisessa päässä olevan henkilön asiakkaaksemme.

Olipa sovittelija omaohjaaja tai ulkopuolinen, on hänen tärkeä sisäistää, että ihmiset ovat itse omien konfliktiansa parhaita asiantuntijoita. Sovittelun tavoitteena ei siis ole tarjota ulkoa tulevia ratkaisuja, vaan korjata naapureiden väliset suhteet ja auttaa heitä löytämään yhteinen, kestävä ratkaisu, joka parantaa naapurisopua, asuminen mukavuutta ja turvallisuutta.

6.1 Esimerkki sovittelusta

Anna on asunut nykyisessä kodissaan jo useita vuosia. Isännöitsijä on ollut yhteydessä Annan valtuuttamaan omaohjaajaan ja kertonut naapurin lähettäneen viime aikoina useita kirjallisia ilmoituksia naapurinsa ”häiritsevistä elämänvietosta”. Isännöitsijä kertoo taloyhtiön hallituksen harkitsevan kirjallisen varoituksen antoa. Myös Anna on kertonut omaohjaajalleen, ettei naapuri enää tervehdi häntä rappukäytävässä ja tulkitsee hänen olemuksessaan vihamielisyyttä. Hän ei omaohjaajan kanssa käydyn keskustelun pohjalta tunnista omassa asumisessaan tekijöitä, joista voisi olla häiriötä naapurille. Omaohjaaja näkee parhaaksi toimia tilanteessa soveltaen restoratiivisen sovittelun menetelmää ja hän kysyykin Annan halukkuutta käsitellä tilannetta yhteistapaamisessa naapurin kanssa. Ohjaaja kysyy sovitteluprosessiin mukaan myös asumissosiaalisen työtiimin naapurustotyön vastaavaa työntekijää.

Omaohjaaja menee myöhemmin yhdessä naapurustotyön vastaavan kanssa soittamaan naapurin ovikelloa, esiteltyään itsensä he pyytävät päästä tämän juttusille. Tässä naapurin erillistapaamisessa keskustellaan tilanteesta ja kuunnellaan naapuria, sekä kysytään tämän halukkuutta yhteistapaamiseen Annan kanssa. Varsinainen yhteistapaaminen olisi hyvä järjestää ns. puolueettomalla maaperällä, tai esimerkiksi kirjastossa, mutta tällä kertaa yhteistapaaminen Annan pyynnöstä päätettiin järjestämään hänen omassa kodissaan.

Yhteistapaamispäivänä kaikki on kutsuttu paikalle samaan aikaan. Keskustelua tilanteesta aletaan käydään vasta, kun molemmat osapuolet ovat läsnä. Ohjaaja painottaa tapaamisen aluksi keskustelun luottamuksellisuutta ja kunnioittavan kuuntelun merkityksellisyyttä, sekä sitä että jokainen puhuu vain omasta puolestaan, eikä esimerkiksi toisen naapurin tai asuinkumppaninsa puolesta.

Naapuri kertoo Annan soittavan usein musiikkia myöhäisiin kellonaikoihin, joka kuuluu selvästi hänen asuntoonsa. Hän kertoo, ettei tämän melin vuoksi saa nukuttua. Pihalta on myös naapurin kertoman mukaan löytynyt Annan vieraiden jäljiltä tyhjiä oluttölkkejä. Anna ihmettelee naapurin kertomaa. Hän pohtii, ettei soita musiikkia kovin lujaa, eikä ole tiennyt sen kuuluvan naapurin puolelle. Musiikkisoittimen sijainniksi havaitaan naapurin ja Annan välinen seinusta. Annan ehdotuksesta soitin siirretään siltä istumalta kokonaan olohuoneen puolelle, pois naapurin väliseinän läheisyydestä. Anna kertoo, ettei hän halua aiheuttaa häiriötä naapurille ja pyytää, että tämä tulisi soittamaan ovikelloa, mikäli musiikki vielä kuuluu hänen asuntoonsa, jolloin hän ymmärtää sitä hiljentää. Naapuri kertoo tämän sopivan hänelle hyvin. He sopivat myös, että pihalla tai rapussa tavatessa tervehditään. Anna pitää hyvänä ajatuksena muistuttaa myös vieraitaan ympäristöä kunnioittavasta toiminnasta.

Tämän kohtaamisen päätteeksi naapurit halusivat spontaanisti ja kertoivat myös muita kuulumisia. Yhteisesti myös sovittiin, että kuukauden kuluttua tavataan uudestaan ja katsotaan mitä tilanteen suhteen molemmille kuuluu.

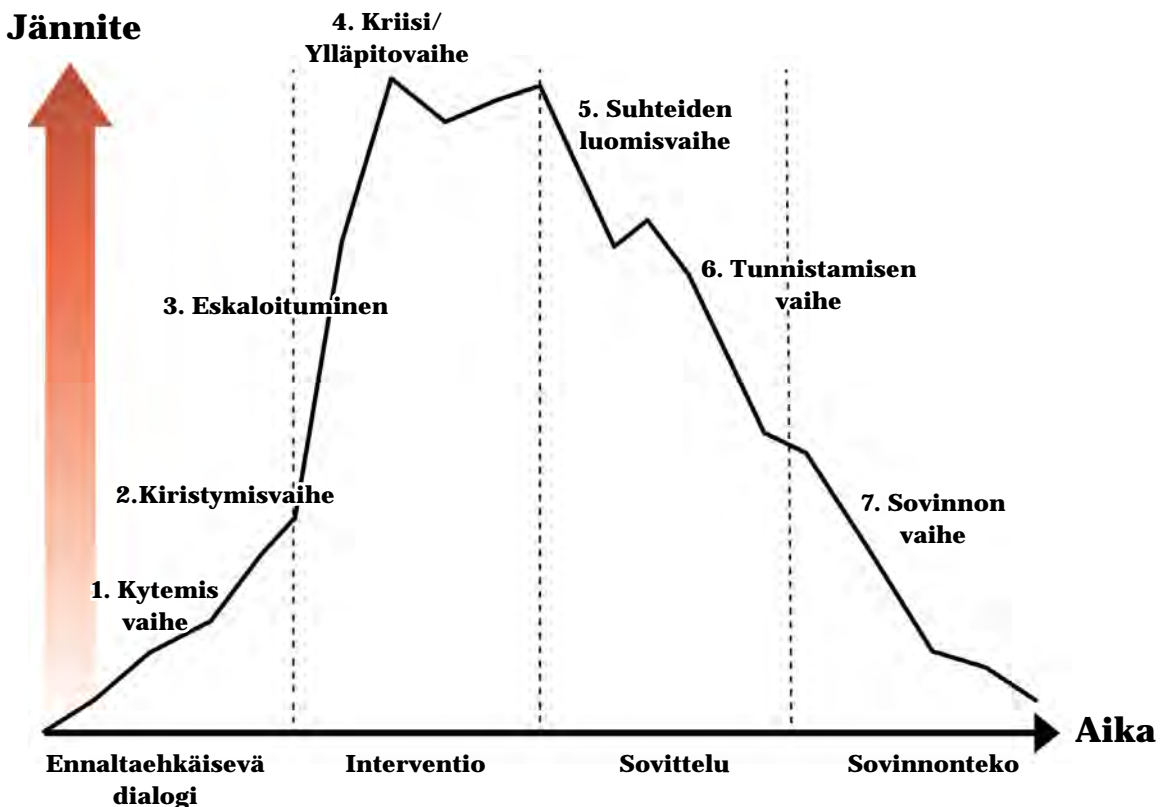
Kuukauden kuluttua seuranta tapaamisessa naapurukset kertovat heille kuuluvan ihan hyvää. Tuona aikavälinä naapuri on yhden kerran käynyt soittamassa Annan ovikelloa, koska musiikki oli kuulunut hänen asuntoonsa myöhäisenä ajankohtana. Anna oli ottanut tiedon ystävällisesti vastaan ja hiljentänyt musiikin. Molemmat naapurukset kokevat asian korjaantuneen ja tilanteen parempana. He kertovat myös tervehtivänsä toisiansa pihalla kohdatessa.

6.2. Jännitteisyyden tunnistaminen

Bart Brandsma on kuvannut kirjassaan Polarisation – Understanding the dynamics of Us versus Them konfliktin eri vaiheita, jotka tunnistamalla voimme parantaa myös omaa työskentelyämme. Jokaisella konfliktin vaiheella on omanlainen dynamiikkansa, säännönmukaisuutensa ja mahdollisuutensa. Sovittelumenettelyä käytettäessä tulee esimerkiksi tunnistaa tilanne, jossa osapuolet ovat valmiita kohtaamaan toisensa keskinäistä ymmärrystä syventävällä tavalla.

Oheisessa kaaviossa Bart Bradsman kuvaamat konfliktin vaiheet ovat jaoteltuna suhteessa oikea-aikaisiin toimenpiteisiin. Mallin on suomentanut Miriam Attias ja se julkaistaan vuonna 2020 teoksessa Me ja ne – Välineitä vastakkainasettelujen aikaan.

Oikea-aikaisesti oikea toimenpide



Asumissosiaalisessa työssä saatamme toisinaan ottaa liian vahvan roolin tai asemoitua kaikille osapuolille epäedullisella tavalla konfliktin selvittämisessä. On tärkeä ymmärtää, että asumissosiaalisen työn toimijoina tai ohjaajina emme ole osallisia ilmenevissä naapurustokonflikteissa, vaan tarkoituksena on fasilitoida tilannetta niin, että konfliktin osapuolet pystyvät sen rakentavasti käsittelemään. Neutraali aseointi mahdollistaa asukkaiden sekä naapureiden omaa vastuunottoa tilanteen selvittämisessä ja omien tarpeiden esille tuomisessa. Naapurukset eivät puhu meille tai meidän kauttamme toisilleen, vaan suoraan toisilleen. Identiteettipuheen tai syyllisen etsimisen sijaan keskustelua tulisikin siis ohjata niin, että keskeiset tarpeet ja näkökulmat tulevat esille molemmilta osapuolilta. Tavallinen tarve konfliktitilanteiden taustalla saattaa olla esimerkiksi turvallisuus, joka lisääntyy rakentavalla vuorovaikutuksella. Tämän tukemiseen meillä asumissosiaalisen työn ammattilaisilla on hyvät mahdollisuudet.

Hyödyllistä materiaalia

[Asumisneuvonnan opas](#)

[Asuminen puheeksi! Menetelmiä asumisneuvontaan](#)

[Asumissosiaalinen työ: Kotiin ja rikollisuudesta irti](#)

[Asunto ensin -laatusuositukset](#)

[Hyvä naapuruus -esitys \(sisältää kuvalliset järjestyssäännöt\)](#)

[Innokylän asuinaluelähtöinen naapurustyön toimintamalli](#)

[Naapuruussovittelun käsikirja](#)

[Nappi Naapuri](#)

[Segregaation ennaltaehkäisyn työkalupakki](#)

[Vapautuvien asumisen tuki](#)

[– Käsikirja asumissosiaaliseen työhön rikostaustaisten kanssa](#)

[Välivuokra-asuttamisen opas](#)

Lähdeluettelo

Asunto ensin -laatusuosituksset. Verkkojulkaisu. <https://asuntoensin.fi/assets/files/2017/06/Asunto-ensin-laatusuosituksset-25-huhti-2017.pdf> Haettu 20.2.2019

Attias, Miriam & Gellin, Jens & Kaitonen, Leena & Vuorinen Hanna. 2017. Naapuruussovittelun käsikirja. Verkkojulkaisu. https://naapuruussovittelu-fi-bin.directo.fi/@Bin/74147b-415bc0ea6ea80ea2bca594bba4/1559735925/application/pdf/188872/naapuruussovittelun-ka%cc%88sikirja_uusi.pdf Haettu 5.6.2019

Attias, Miriam. 2019. Häiriöt, häirintä, ongelmat, erimielisyydet, tapojen yhteentörmäykset, stigmat, turvattomuus – Miten tunnistaa tilanteet ennen eskaloitumista? -esitys. <http://www.depolarize.fi/wp-content/uploads/2019/02/Ty%C3%B6pajan-esitykset-Sambou-Luhtasaari-Attias.pdf> Haettu 28.8.2019

Brandsma, Bart. 2017. Polarisation – Understanding the dynamics of us versus them. BB in Media.

Essi-Allianssi -verkkosivusto. <https://www.essi-allianssi.fi/> Haettu 15.5.2019

Fredriksson, Peter (toim.). 2018. Yömajasta omaan asuntoon. Suomalaisen asunnottomuuspolitiikan murros. Into-kustannus.

Granfelt, Riitta. 2015. Asumissosiaalisentyön paikka ja merkitykset osana sosiaalialan työtä. http://www.aikuissosiaalियो.fi/files/4178/RiittaGranfelt_Asumissosiaalisen_tyon_paikka_ja_merkitykset_osana_sosiaalialan_tyota_22.1.2015.pdf Haettu 1.6.2019

Helskyaho, Raine & Ohisalo, Maria & Turunen, Saija. 2019. Asunnottomat 2018. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskukseen selvitys 3/2019. [https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2018\(49593](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2018(49593) Haettu 23.8.2019

Hirvonen, Jukka. 2013 Suomalaisen naapuruuden piirteitä asukaskyselyn valossa. <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/8964/isbn9789526050935.pdf?sequence=1&isAllowed=y> <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/8964/isbn9789526050935.pdf?sequence=1&isAllowed=yiitattu> Haettu 11.3.2019

Huoneenvuokralaki. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1987/19870653> Haettu 28.8.2019

Hyvien suhteiden indikaattoreiden laatiminen. 2014. <https://docplayer.fi/7059128-Hyvien-suhteiden-indikaattorien-laatiminen.html> Haettu 23.8.2019

Järvinen, Juha, Alvi RY toiminnanjohtaja. Haastattelu 18.2.2019. Sonja Varonen & Paula Ahonen.

Kaaja, Susanna (toim.). Kuka muu muka – Opas hyvien suhteiden edistämiseen ja muukalaisvihan torjumiseen. 2014. Sisäministeriön verkkojulkaisu. <https://docplayer.fi/56158-Kuka-muu-muka-opas-hyvien-suhteiden-edistamiseen-ja-muukalaisvihan-torjumiseen.html> Haettu 23.8.2019

Karppinen, Jari. 2018. Varmista asumisen turva! Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelman (AUNE) väliraportti. <https://asuntoensin.fi/assets/files/2018/06/AUNE-v%C3%A4liraportti-29.5.2018.pdf> Haettu 23.8.2019.

Kattelus, Marja. 2018. Välivuokra-asuttamisen opas. ViaDia Pirkanmaa ry. <https://docplayer.fi/105219093-Valivuokra-asuttamisen-opas.html> Haettu 25.2.2019.

Kriminaalihuollon tukisäätiö. 2017. Vertaisarvioinnin koontiraportti. https://www.krits.fi/wp-content/uploads/2018/04/krits_vertaisarvioinnin_koontiraportti_2017.pdf Haettu 20.2.2019

Mielenterveyden keskusliitto. 2015. Mielenterveysbarometri 2015: Nimby-mittari eli keitä suomalaiset eivät haluaisi naapureikseen. <https://www.mtkl.fi/toimintamme/julkaisut/mielenterveysbarometri/> <http://mtkl.fi/mielenterveysbarometrin-nimby-mittari-suvaitsevaisuus-kasvanut-10-vuodessa/> Haettu 20.2.2019

Mäki, Jenni. 2017. Leimattuja, lainsuojattomia ja tulevaisuuden rakentajia – Tarinoita rikosseuraamustaustaisten asunnottomuudesta ja asumisesta. https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/sHXtLJtbL/RISE_1_2017_Leimattuja_lainsuojattomia_ja_tulevaisuuden_rakentajia_WEB.pdf Haettu 23.8.2019

Oosi, Olli & Kortelainen, Jeremias & Karinen, Risto & Jauhola, Laura & Luukkonen, Tuomas (Owal Group Oy). 2019. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskukseen raportteja 2. [https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Julkaisut/ARAn_raportteja_julkaisusarja/Asumisneuvonta_Suomessa\(50265\)](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Julkaisut/ARAn_raportteja_julkaisusarja/Asumisneuvonta_Suomessa(50265)) Haettu 4.7.2019

Ramboll Finland Oy ja Asuntomessut. Hyvä kaupunkiasuminen ja yhteisöllisyys-tutkimus. <https://www.slideshare.net/RambollFinland/hyv-kaupunkiasuminen-ja-yhteisllisyystutkimus> Haettu 20.2.2019

Satka, Mirja. 1994. Sosiaalinen työ – peräänkatsojamiehestä hoivayrittäjäksi. Teoksessa Jouko Jaakkola et al., Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Sosiaaliturvan keskusliitto, Helsinki.

Sininauha Oy. Verkkosivu. <https://www.sininauhakoti.fi/palvelumme/kotiin-vietavat-tukipalvelut/> Haettu 1.5.2019

Sininauhasäätiö. Verkkosivu. <https://www.sininauhasaatio.fi/toimintamme/asumisen-tuki-ja-neuvonta/jalkautuva-asumis-ja-palveluohjaus-aimo/> Haettu 1.5.2019

Sininauhasäätiö. Sininauhasäätiön vuosikirja 2004-2005. <https://docplayer.fi/1500691-Syksyinen-tervehdys-sininauhasaatiosta.html> Haettu 28.8.2019

Viskari, Satu & Lund, Pekka & Avellan, Maarit. 2016. Erilainen naapuri – asuinalueen ympäristöön menetelmiä ja kokemuksia. https://storage.googleapis.com/sininauhaliitto-production/2017/12/6af4df55-erilainen_naapuri.pdf Haettu 1.5.2019

#tuttuusluoturvallisuutta





#tuttuusluoturvallisuutta