

## ETÄSOVITTELUIDEN KEHITTÄMINEN

Riita- ja rikosasioiden etäsovitteluiden kehittämistyö Pohjois-Suomen sovittelutoimistolle

Vuolle Setlementti ry.  
Pohjois-Suomen sovittelutoimisto

Eija Ukonaho

Opinnäytetyö  
Digiajan sosiaalipalveluiden kehittäminen  
Sosionomi (YAMK)

2024

Digiajan sosiaalipalveluiden kehittä-  
minen  
Sosionomi YAMK

---

<b>Tekijä</b>	Eija Ukonaho	Vuosi	2024
<b>Ohjaaja(t)</b>	Timo Marttala ja Leena Viinamäki		
<b>Toimeksiantaja</b>	Pohjois-Suomen sovittelutoimisto		
<b>Työn nimi</b>	Etäsovitteluiden kehittäminen		
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b>	100 + 8		

---

Opinnäytetyöni on toteutettu yhteistyössä Pohjois-Suomen sovittelutoimiston kanssa. Opinnäytetyössäni tutkin riita- ja rikosasioiden vapaaehtoisten sovittelijoiden ja ohjaajien kokemuksia etäsovitteluihin osallistumisesta. Tutkimuskysymyksissä kartoitettiin sovittelijoiden ja ohjaajien omia kokemuksia, asiakaskokemuksia sekä kehittämissuhteita liittyen etäsovitteluihin. Opinnäytetyön aineistoa kerättiin haastatteluiden ja Webropol kyselylomakkeiden avulla. Tutkimuksen haastatteluihin osallistui kolme vapaaehtoista riita- ja rikosasioiden sovittelijaa (n=3) ja kolme sovitteluohjaajaa (n=3). Webropol kyselyihin vastasi kymmenen vapaaehtoista riita- ja rikosasioiden sovittelijaa (n=10) ja viisi sovitteluohjaajaa (n=5). Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä ovat 1) Millaisia kokemuksia riita- ja rikosasioiden sovittelijoilla on etäsovitteluista? 2) Millaisia kokemuksia sovitteluohjaajilla on etäsovitteluista? ja 3) Millaisia kehittämissuhteita etäsovitteluihin osallistuvilla riita- ja rikosasioiden sovittelijoilla ja sovitteluohjaajilla on etäsovittelutoiminnan kehittämiseksi?

Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee riita- ja rikosasioiden sovittelun historiaa, restoratiivista oikeutta, sovittelutoimintaa ja sen periaatteita sekä sovittelun prosessia sen eri näkökulmista. Teoriaosuudessa käsitellään myös etäsovitteluista sekä niihin liittyviä haasteita, riskejä kuin etujakin. Etäsovitteluiden laajemman ymmärryksen osalta tuon teoriaosuudessa esille myös tietoturvaan ja luottamuksellisuuteen liittyviä asioita. Opinnäytetyöni on toteutettu laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena ja tutkimusstrategiaksi valitsin tapaustutkimuksen (engl. case study research). Tutkimuksen aineistonkeruun metodiksi valikoitui haastattelut ja Webropolin kautta toteutetut kyselyt. Aineiston analyysimenetelmänä olen käyttänyt aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Opinnäytetyön johtopäätöksenä voidaan todeta etämenetelmien täydentävän sovittelutoimintaa ja mahdollistavan sovittelun niissä tilanteissa, kun mahdollisuutta lähitapaamiseen ei ole. Vapaaehtoisten sovittelijoiden kuin ohjaajien kokemukset etäsovitteluista olivat pääosin hyviä. Kehittämissuhteita kartoittaessa esille nousi se, että koulutusten ja vertaistuki-iltojen tarpeellisuus. Esille nousi myös sovitteluparin ja yhteistyön merkitys etäsovittelua tehtäessä.

Avainsanat sovittelu, restoratiivinen oikeus, tietoturva, kokemukset, kehittäminen.

Development of social services in  
the digital age  
Master of Social Services

---

<b>Author</b>	Eija Ukonaho	Year	2024
<b>Supervisor</b>	Timo Marttala ja Leena Viinamäki		
<b>Commissioned by</b>	Pohjois-Suomen sovittelutoimisto		
<b>Subject of thesis</b>	Development of remote mediations		
<b>Number of pages</b>	100 + 8		

---

My thesis has been implemented in cooperation with the Mediation Office of Northern Finland. In my thesis, I researched the experiences of volunteer mediators and counselors in dispute and criminal matters from participating in remote mediation. The research questions mapped mediators and counselors own experiences, customer experiences and development proposals related to remote mediations. The material for the thesis was collected through interviews and Webropol questionnaires. Three voluntary dispute and criminal mediators (n=3) and three mediation instructors (n=3) participated in the research interviews. Ten voluntary dispute and criminal mediators (n=10) and five mediation instructors (n=5) answered the Webropol surveys. The research questions of the thesis are: 1) What experiences do dispute and criminal mediators have with remote mediations? 2) What experiences do mediation instructors have with remote mediations? 3) What kind of development suggestions do mediators and mediation instructors participating in remote mediation have for the development of remote mediation activities?

The theory part of the thesis deals with the history of mediation in disputes and criminal cases, restorative justice, mediation and its principles, and the process of mediation from its different perspectives. The theoretical part also deals with remote mediation and related challenges, risks and benefits. Regarding the broader understanding of remote mediations, I also bring up issues related to information security and confidentiality in the theory part. My thesis has been carried out as a qualitative research, and I chose case study research as the research strategy. Interviews and surveys carried out through Webropol were selected as the method of data collection for the study. I have used material-based content analysis as the data analysis method.

As a conclusion of the thesis, it can be stated that remote methods complement mediation activities and enable mediation in those situations when there is no possibility of a face-to-face meeting. The experiences of volunteer mediators and counselors with distance mediation were mostly good. While surveying the development proposals, the necessity of training and peer support evenings emerged. The importance of the mediation couple and cooperation when conducting remote mediation was also highlighted.

**Key words** mediation, restorative justice, information security, experiences, development.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	7
2	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN.....	9
2.1	Opinnäytetyön lähtökohta ja tavoite.....	9
2.2	Laadullinen tutkimus .....	10
2.3	Aineiston hankinta ja analyysi.....	12
2.3.1	Kyselylomaketutkimus .....	12
2.3.2	Haastattelut .....	14
2.3.3	Aineiston analysointi.....	17
3	RIITA- JA RIKOSASIOIDEN SOVITTELU .....	20
3.1	Sovittelutoiminnan historia ja kehitys .....	20
3.2	Restoratiivinen oikeus.....	22
3.3	Sovittelutoiminta .....	23
3.3.1	Sovittelutoimintaan ohjautuvat rikos- ja riita-asiat.....	25
3.3.2	Sovittelutoiminnan periaatteet .....	27
3.3.3	Sovitteluprosessi .....	28
3.3.4	Sovittelutoiminta suhteessa oikeusprosessiin .....	30
3.3.5	Sovittelu on vaativaa vapaaehtoistyötä .....	30
4	ETÄSOVITTELU.....	32
4.1	Digitalisaatio .....	32
4.2	Etäsovittelut sovittelutoiminnassa.....	35
4.3	Etäsovitteluiden haasteet ja riskit .....	38
4.4	Etäsovittelun edut .....	40
4.5	Etäsovitteluun liittyvät huomiot .....	41
5	TIETOTURVA JA LUOTTAMUKSELLISUUS SOVITTELUSSA .....	41
5.1	Tietoturvallisuus sovittelutoiminnassa.....	45
5.2	Vapaaehtoissovittelijan taustojen selvittäminen.....	45
5.3	Salassapitositumus ja vaitiolovelvollisuus.....	47
5.4	Vapaaehtoissovittelijan esteellisyys sovittelussa .....	48
5.5	Sovittelutapaamisiin liittyvä turvallisuus.....	49
6	OPINNÄYTETYÖN TULOKSET .....	52
6.1	Tutkimusaineiston haastattelut ja kyselylomakkeet .....	52

6.2	Sovittelijoiden kokemukset etäsovitteluista .....	53
6.2.1	Etäsovittelun toimivuus .....	55
6.2.2	Etäsovittelun hyvät puolet ja edut .....	57
6.2.3	Sovittelijoiden kokemukset asiakkaiden osallistumisesta .....	58
6.2.4	Asiakkaiden osallisuuden toteutuminen etäsovittelussa .....	59
6.2.5	Paras ja opettavaisin etäsovittelukokemus .....	60
6.3	Ohjaajien kokemukset etäsovitteluista .....	62
6.3.1	Etäsovittelun toimivuus .....	64
6.3.2	Etäsovittelun hyvät puolet ja edut .....	65
6.3.3	Ohjaajien kokemukset asiakkaiden osallistumisesta .....	66
6.3.4	Asiakkaiden osallisuuden toteutuminen etäsovittelussa .....	68
6.3.5	Paras ja opettavaisin etäsovittelukokemus .....	69
6.4	Etäsovitteluun liittyvät kehittämissuhteet .....	71
6.4.1	Sovittelijoiden kehittämissuhteet .....	74
6.4.2	Ohjaajien kehittämissuhteet .....	76
6.4.3	Sovittelijoiden näkemykset tuen tarpeesta .....	78
6.4.4	Ohjaajien näkemykset tuen tarpeesta .....	81
6.4.5	Näkemykset asiakkaiden tuen tarpeesta .....	83
7	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	86
	LÄHTEET .....	95
	LIITTEET .....	100

## ALKUSANAT

Kiitän Vuolle Setlementtiä ja Pohjois-Suomen sovittelutoimistoa ja sen henkilökuntaa sekä erityisesti niitä sovittelijoita ja ohjaajia, jotka olivat mahdollistamassa sen, että sain tehdä tämä opinnäytetyön.

## 1 JOHDANTO

Digitalisaatio on vaikuttanut yhteiskunnan erilaisiin toimintoihin ja palveluihin. Samalla se voi olla haaste kuin mahdollisuus riippuen siitä millaiseen ympäristöön ja käyttäjäryhmään sitä ollaan luomassa. Digitalisaatio voi kuitenkin lisätä mahdollisuuksia toimintaan osallistumiselle niissä ryhmissä, joiden olisi vaikeaa muuten osallistua lähitapaamisiin. Erilaiset digiympäristöt ja -palvelut tulisi suunnitella aina helppokäyttöisiksi, saavutettaviksi ja turvallisiksi, jotta käyttäjän olisi niitä helppo lähestyä ja käyttää niillä taidoilla mitä hänellä on. (THL 2024.)

Tämä opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä Pohjois-Suomen sovittelutoimiston kanssa. Opinnäytetyössäni tutkin riita- ja rikosasioiden vapaaehtoisten sovittelijoiden ja ohjaajien kokemuksia etäsovitteluihin osallistumisesta. Riita- ja rikosasioiden sovittelutyössä etäsovitteluita on toteutettu niin videoyhteyden kuin puhelinyhteyden kautta. Etäsovitteluiden määrä on myös kasvanut tekniikan kehittyessä ja asiakkaiden käyttötaitojen kasvaessa.

Etäsovitteluiden tarve lisääntyi korona-aikana, jolloin lähitapaamisia ei voit järjestää ihmisten terveyden turvaamiseksi. Toimintaa lähdettiin kehittämään Suomen Sovittelufoorumin Sovittelu verkossa -palvelu (Sove) pilottihankkeen kautta, jota Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (STEA) rahoitti korona ajan poikkeusrahoituksella. Sovittelu verkossa -palvelu (Sove) käynnistyi 1.7.2020 ja sen ensimmäinen vaihe päättyi 31.12.2020. Hankkeen aikana mallinnettiin sovittelu-toimintaa ja konfliktien käsittelyyn liittyvää neuvontapalvelua verkkopohjaisesti ja koottiin opas tukemaan etäsovitteluiden järjestämistä. (Marucco ym. 2020, 4.) Korona-ajan päätyttyä etäsovittelut jäivät osaksi sovittelussa tehtävää työtä.

Opinnäytetyön tekeminen tästä näkökulmasta luo uusia mahdollisuuksia kokiä etäsovitteluita. Etäsovittelut ovat arkipäiväistyneet ja monella sovittelijalla kuin ohjaajalla on niistä käytännön kokemusta. Opinnäytetyön kautta saadaan myös tarvittavaa tietoa siitä mikä etäsovitteluissa toimii ja mikä ei. Tämän lisäksi opinnäytetyö avaa näkökulmia siihen millaista tuen tarvetta sovittelijat kuin ohjaajat tarvitsisivat etäsovitteluita järjestettäessä. Opinnäytetyöni aihealuetta on tutkittu

varsin vähän ja vastaavaa opinnäytettä aiheesta ei ole vielä tehty. Tämän vuoksi opinnäytetyön tekeminen ja sen kautta saavutettavat näkökulmat tarjoavat uutta tietoa, joita voidaan hyödyntää etäsovittelutoimintaa kehittäessä. Opinnäytetyön aihevalintaan vaikutti oma kokemus vapaaehtoisena riita- ja rikosasioiden sovittelijana toimimisena, koska halusin olla mahdollistamassa sovittelijoiden kuin ohjaajien kokemusten näkyväksi tulemistä suhteessa etäsovitteluihin. Aihe on myös hyvin ajankohtainen, koska erilaiset yhteiskunnan palvelut ovat muuttumassa digitalisaation myötä.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys käsittelee riita- ja rikosasioiden sovittelun historiaa, restoratiivista oikeutta, sovittelutoimintaa ja sen periaatteita sekä sovittelun prosessia sen eri näkökulmista. Teoriaosuudessa käydään läpi etäsovitteluiden kehitystä, sovitteluprosessia sekä etäsovitteluihin liittyviä haasteita, riskejä kuin etujakin. Etäsovitteluiden laajemman ymmärryksen osalta teoriaosuudessa käydään läpi myös tietoturvaan ja luottamuksellisuuteen liittyviä asioita.

Opinnäytetyön jälkimmäinen osa sisältää aineistoon liittyviä asioita ja käyn läpi siitä nousseita huomioita suhteessa tutkimuskysymyksiin. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä on 1) Millaisia kokemuksia riita- ja rikosasioiden sovittelijoilla on etäsovitteluista? 2) Millaisia kokemuksia sovitteluohjaajilla on etäsovitteluista? ja 3) Millaisia kehittämissuhteita etäsovitteluihin osallistuvilla riita- ja rikosasioiden sovittelijoilla ja sovitteluohjaajilla on etäsovittelutoiminnan kehittämiseksi?

## 2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Tämä opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä Vuolle Setelementti ry. ja Pohjois-Suomen sovittelutoimiston kanssa. Sen tavoitteena on selvittää riita- ja rikosasiain sovitteluun osallistuneiden sovittelijoiden kokemuksia ja näkemyksiä etäsovitteluista ja niiden toimivuudesta. Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus.

### 2.1 Opinnäytetyön lähtökohta ja tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää etäsovitteluihin osallistuneiden riita- ja rikosasioiden sovittelijoiden ja sovittelutoimiston sovitteluohjaajien kokemuksia etäsovitteluista sekä niiden toimivuudesta ja löytää uusia näkökulmia etäsovittelutoiminnan kehittämiseksi.

Pohjois-Suomen sovittelutoimistolla oltiin kiinnostuneita etäsovitteluihin osallistuvien asiakkaiden kokemuksista suhteessa etäsovitteluun ja sen kehittämiseen. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos ei kuitenkaan myöntänyt opinnäytetyölle asiakkaita koskevaa tutkimuslupaa, joten opinnäytteessä ei voi kerätä tietoa etäsovitteluihin osallistuneilta asiakkailta. Tämä on tietysti harmi, koska asiakkaat ovat yksi osallistujaryhmä ja heidän kokemusten kartoittaminen olisi tärkeää, jotta saataisiin myös toisen käyttäjäkunnan kokemus asiasta.

Etäsovitteluiden järjestäminen poikkeaa lähitapaamisesta siinä, että sovitteluun osallistuva voi tulla sovitteluun etäyhteyden kautta esim. tietokoneella tai puhelimella. Sovittelutoimisto haluaisi saada myös tietoa sovittelijoiden kokemuksista suhteessa etäsovitteluihin ja niiden toimivuuteen sekä siihen millaisia kehittämisehdotuksia sovittelijoilla olisi etäsovitteluista. Sovittelijoiden osalta kehittämistehtävissä voitaisiin selvittää sitä miksi osa sovittelijoista ei halua tehdä etäsovitteluista sekä selvittää niihin liittyviä syitä, jotta toimintaa voitaisiin kehittää esim. koulutustarve. Kehittämistehtävissä etäsovitteluun osallistuneiden sovittelijoiden näkemyksiä voitaisiin hyödyntää etäsovittelutoiminnan kehittämiseksi.

Kehittämistehtävän tutkimuskysymykset:

- 1) Millaisia kokemuksia riita- ja rikosasioiden sovittelijoilla on etäsovitteluista?
- 2) Millaisia kokemuksia sovitteluohjaajilla on etäsovitteluista?
- 3) Millaisia kehittämissuhteita etäsovitteluihin osallistuvilla riita- ja rikosasioiden sovittelijoilla ja sovitteluohjaajilla on etäsovittelutoiminnan kehittämiseksi?

Ensimmäinen tutkimuskysymys selvittää vapaaehtoisten riita- ja rikosasioiden sovittelijoiden näkemyksiä ja kokemuksia etäsovitteluista ja niiden toimivuudesta. Toinen tutkimuskysymys kartoittaa sovitteluohjaajien näkemyksiä etäsovitteluista. Kolmannessa tutkimuskysymyksessä tarkastellaan molempien ryhmien kokemuksia ja näkemyksiä suhteessa siihen, miten etäsovitteluita voitaisiin edelleen kehittää.

## 2.2 Laadullinen tutkimus

Ihmistieteellinen tutkimuksen kohteena on ihminen ja se voidaan jakaa karkeasti neljään osa-alueeseen eli toiminnan vastaanottajaan koskevaan tutkimukseen (oppija/asiakas/potilas), koskevan tutkimustoiminnan ensisijaiseen suorittajaan (opettaja/hoitaja), toimintaa koskevaan tutkimukseen (opetus/hoitaminen) tai laajasti käsittäen kaikkea ihmiseen liittyvää toimintaa (opetusta/hoidoa/hoidon vastaanottoa) sääteleviä tai rajoittavia tekijöitä kokevaan tutkimukseen. (Metsämuuronen 2006a, 18.)

Opinnäytetyön aineistoon osallistuivat kaikki vapaaehtoisen riita- ja rikosasioiden sovittelijat, joilla on kokemusta etäsovittelutoiminnasta. Heidän lisäksi opinnäytteeseen osallistui sovittelutoimiston henkilökuntaa eli sovitteluohjaajia. Opinnäytteessä aineisto kerättiin siis tietyiltä joukoilta, joilla täytyi edellytys etäsovitteluun osallistumisesta. Tällaista rajattua tutkimusotanta joukkoa voidaan kutsua tapaustutkimukseksi.

Tapaustutkimuksessa (engl. case study) voidaan määritellä empiiriseksi tutkimukseksi. Siinä hankitaan tietoja monin eri tavoin tutkien nykyistä tapahtumaa tai

toimivaa ihmisitä valitussa ympäristössä. Tapaustutkimus voidaan käsittää myös yksinkertaisesti toiminnassa olevan tapahtuman tutkimukseksi. Metsämuuronen mainitsee, että tapaus voi olla lähes mikä vaan. Se voi olla yksilö, ryhmä, koulu, potilas/asiakas, potilas/asiakasryhmä, sairaala, osasto ym. Tapaustutkimuksessa tapauksesta pyritään keräämään mahdollisimman monipuolisesti tietoja, jotta pystyttäisiin ymmärtämään siihen liittyvää ilmiötä entistä syvällisemmin. Tapaustutkimukseen voidaan yhdistää myös tilastollisen tutkimuksen menetelmiä, mikäli se on tarpeellista. (Metsämuuronen 2006b 90–91, 18; Yin 1983, 23; Syrjälä 1994, 11–12.)

Tapaustutkimus perustuu tutkittavan omiin kokemuksiin ja sen luonteeseen kuuluu se, että se sallii yleistysten tekemisen. Tapaustutkimuksen kautta voidaan tavoittaa sosiaalisten totuuksien monimutkaisuus ja sisäkkäisyys, jolloin saavutetaan myös vaihtoehtoisia tulkintoja. Tapaustutkimuksen lähtökohta on usein toiminnallinen ja niistä saatuja tuloksia voidaan soveltaa käytännössä. Tapaustutkimuksen tulokset voivat palvella laajalla tasolla eri lukijakuntia ja sen tulokset salivat lukijoille mahdollisuuden tehdä omia johtopäätöksiä tutkimusraportin tuloksista. Tapaustutkimus mahdollistaa tapauksesta oppimisen ja sen syvällisen ilmiön ymmärtämisen. (Cohen & Manion 1995, 106–107, 123; Stake 2000, 237.)

Tapaustutkimus tulee ymmärtää kvalitatiivisen metodologian tiedonhankinnan strategiaksi, joka tarjoaa mahdollisuuden ymmärtää ilmiötä syvällisemmin. Laadullisen tutkimuksen puolella useat strategiat perustuvat tapauksiin. Metsämuuronen mukaan tämän vuoksi lähes kaikki laadullinen tutkimus on tapaustutkimusta. Vaikka tapauksesta voidaan jotain yleistyksiä tehdä, tulee muistaa se, että tapaus on uniikki ja ainutlaatuinen. On hyvä muistaa, että yleisesti ottaen mikään tapaus ei ole yleistettävissä eikä yleistäminen saa olla tutkimuksen perimmäinen tarkoitus. (Metsämuuronen 2006, 92; Stake 2000, 238.)

### 2.3 Aineiston hankinta ja analyysi

Opinnäytteen aineiston hankinnassa hyödynnetään menetelmätriangulaatiota eli käytännössä se tarkoittaa usean eri tiedonhankintamenetelmien hyödyntämistä esim. haastattelut ja kyselyt. Lisäksi tutkimuksessa hyödynnetään useita eri aineistoja eli aineistotriangulaatiota. Useamman aineiston yhdistämisellä parannetaan tutkimuksen luotettavuutta ja saadaan kattavampi kuva tutkittavasta kohteesta. Usein yksittäinen tutkimusmenetelmä kuvaa kohdetta vain tietyistä näkökulmista. On kuitenkin hyvä muistaa, että triangulaation käyttäminen tutkimuksessa vie resursseja enemmän verrattuna tavanomaiseen tutkimuksen tekoon. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. 2006.)

Opinnäytteen aineiston hankinnassa hyödynnettiin kyselylomaketutkimusta ja yksilöhaastatteluita. Kyselylomakkeisiin oli mahdollisuus vastata kaikilla sovittelutyötä tehneillä. Yksilöhaastattelun sen sijaan suunnattiin etäsovittelua tehneille sovittelijoille, jolla oli pitkän linjan kokemus sovitteluihin osallistumisesta.

#### 2.3.1 Kyselylomaketutkimus

Opinnäytetyön aineiston hankinta toteutettiin kyselylomaketutkimuksena, joka suunnattiin riita- ja rikosasioiden sovittelutyötä tekeville vapaaehtoisille sovittelijoille ja sovitteluohjaajille. Kyselylomakkeet (LIITE 3 ja LIITE 4) laadittiin Webropolin avulla. Molemmille ryhmille laadittiin omat lomakkeet. Kyselyiden nettilinkit olivat auki elo- ja syyskuun ajan 2024.

Kysely on yksi tapa kerätä tutkimusaineistoa. Kyselyn avulla voidaan saada tietoa tutkittavien mieltymyksistä, ajatuksista ja käyttäytymisestä. Kyselyssä kysymysten muoto on yleensä vakioitu eli standardoitu. Vakioimisella tarkoitetaan sitä, että kaikilta kyselyyn vastaavilta kysytään samat asiat samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Kyselyssä kyselyyn vastaava henkilö lukee itse kysymyksen ymmärtäen sen niin kuin ymmärtää ja vastaa siihen oman näkökulmansa kautta. Kyselylomakkeita hyödynnetään sellaisissa tutkimuksissa, joissa havaintoyksikönä on henkilö ja häntä koskevat asiat esim. mielipiteiden ja asenteiden

selvittäminen, ominaisuuksien tai käyttäytymisen kartoittaminen ym. Kyselyä voidaan hyödyntää myös henkilökohtaisten asioiden tutkimisessa ja niiden selvittämisessä esim. terveystietämisen kartoittaminen, kulutukseen liittyvien näkökulmien selittäminen ym. Kysely voidaan toteuttaa perinteisenä paperilomakekyselyinä tai internet pohjaisena kyselyinä esim. Webropol. (Bhattacharjee 2012, 73; Hirsjärvi ym. 2005, 182; Vilkkä 2007, 28.)

Kyselytutkimus sopii hyvin tutkimukseen, jossa kiinnostuksen kohteena ovat havaitsemattomat tiedot esim. ihmisten mieltymykset, asenteet, poliittinen suuntautuminen ym. Aineistonkeruun menetelmänä kysely toimii hyvin silloin, kun tutkittavia on paljon ja he ovat hajallaan toisistaan. Kyselytutkimuksen avulla voidaan saavuttaa isokin otanta. Otannalla viitataan havaintoyksiköistä koostuvaan joukkoon. Kyselytutkimuksen haasteena on usein se, että tutkittaville suunnatut vastauslomakkeet palautuvat hitaasti tutkijalle. Näissä tapauksissa tutkija voi lähettää uusintakyselyn tai muistutuksen tutkimukseen valitulle osallistujajoukolle. Uusintakyselyn laatiminen vaatii aina lisäresursseja, joka lisää samalla tutkimukseen kuluvia kustannuksia. Lisäksi kyselyn lähettämisessä kannattaa huomioida se, milloin uusintakysely kannattaa laittaa uudelleen eli lähettämisen ajoittaminen. Kyselytutkimuksessa kannattaa huomioida myös vastaamiseen kuluva aika, joka antaa jokaiselle tutkimukseen osallistuvalla mahdollisuuden valita milloin ja missä hän vastaa kyselyyn. Jotkut vastaajat voivat kokea kyselytutkimuksen mielekkäänä juuri sen vuoksi, että ne mahdollistavat vastaamiseen liittyvän vapauden. (Bhattacharjee 2012, 73; Vilkkä 2007, 28; KvantiMOTV 2023.)

Kyselytutkimuksessa kyselyn ajoitus kannattaa suunnitella hyvin, jotta tutkimuksen vastausprosentti ei jäisi sen vuoksi liian alhaiseksi. Kyselyn ajoittamisessa kannattaa huomioida vuodenaikoihin ja sesonkeihin liittyvät asiat, koska ne eivät ole korjattavissa uusintakyselyllä tai muistutuksilla. (Vilkkä 2007, 96.) Kyselyä ei kannata lähettää kesälomakauden aikaan tai loppuvuodesta joulukuun oloissa päällä. Tässä tutkimuksessa kysely ajoitettiin syksyksi 2023.

Tämän opinnäytetyön aineistonkeruussa hyödynnettiin verkkopohjaista kyselytutkimusta, koska se säästää aikaa ja resursseja verrattuna

paperilomakekyselyyn. Lisäksi se oli helppo välittää opinnäytteeseen osallistuville jaettavan linkin kautta. Verkkopohjaisen kyselytutkimuksen etuna oli myös se, että siihen voi osallistua anonyymisti. Sovittelutoimiston työntekijä välitti kyselylomakkeiden linkit molemmille osallistujaryhmille eli sovittelijoiden omaan WhatsApp ryhmään ja sovitteluohjaajien WhatsApp ryhmään.

Opinnäytetyön aineistonkeruun osalta Pohjois-Suomen sovittelutoimiston henkilökunta välitti verkkopohjaisen kyselyn kaikille rekisterissä aktiivisena olleille sovittelijoille ja sovittelutoimistojen ohjaajille elokuussa. Kyselyt olivat auki elo- ja syyskuun ajan 2024. Kyselyyn vastasi kymmenen sovittelijaa (n=10) ja viisi (n=5) sovitteluohjaajaa.

### 2.3.2 Haastattelut

Haastattelu on sellainen tiedonkeruunmenetelmä, jossa tutkija on suorassa vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Haastattelu on joustava tapa kerätä tutkimusaineistoa ja sitä käytetään paljon kvalitatiivisen tutkimuksen parissa. Haastattelun etu muihin tiedonkeruun menetelmänä on se, että siinä voidaan säädellä aineiston keruuta joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla ja vastaajat huomioiden. Tutkijalla on mahdollisuus säädellä haastatteluaiheiden järjestystä ja hänellä on enemmän mahdollisuuksia tulkita vastauksia kuin verrattuna postikyselyyn. Haastattelussa tutkijalla on mahdollisuus havainnoida haastattelun aikana sitä, miten asioista sanotaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 86; Hirsjärvi ym. 2009, 204–205.)

Haastattelun valikoituminen aineiston keruunmenetelmäksi valikoituu usein sen vuoksi, että sen avulla voidaan korostaa ihmisen subjektiivisuutta. Tutkittavalle avautuu mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti. Hirsjärvi ym. korostava, että ihminen on tutkimuksessa merkityksiä luova ja aktiivinen osapuoli. Haastattelu sopii hyvin myös sellaisiin tutkimuskohteisiin, joita on vähän kartoitettu ja ne ovat vielä jollakin tavalla tuntemattomia eli tutkijan on vaikea ennustaa etukäteen vastausten suuntia. Haastattelujen kautta

saadaan paljon myös esiin sellaista tietoa, joka voisi muuten jäädä ulkopuolelle toisen tiedonkeruunmenetelmän myötä. Haastattelun avulla ihminen tulee näkyväksi niin eleineen kuin ilmeineen. Haastattelun avulla ihminen voi kertoa itsestään ja tutkittavasta aiheesta enemmän kuin mitä tutkija itse pystyy ennakoimaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 205.)

Haastattelu sopii hyvin tiedonkeruun menetelmiksi sellaisiin tutkimuksiin, joissa tutkimuksen aihe tuottaa vastauksia monitahoisesti ja moniin eri suuntiin. Haastattelun avulla voidaan selventää ja syventää saatuja vastauksia eli täydentää toisen tiedonkeruun menetelmän vastauksia. Haastattelussa tutkijalle avautuu mahdollisuus tehdä myös lisäkysymyksiä haastattelun edetessä. Haastattelun etuna on myös se, että usein vastaajiksi suunnitellut henkilöt saadaan mukaan tutkimukseen ja tarvittaessa haastateltavia voidaan tavoittaa myös myöhemmin. (Hirsjärvi ym. 2009, 205.)

Haastatteluissa on myös ongelmia. Se vie usein paljon aikaa ja se vaatii huolellista suunnittelua. Tutkijan tulee omaksua haastattelijan rooli ja siihen liittyvät tehtävät. Haastatteluun voi sisältyä myös virhelähteistä, jotka voivat johtua niin haastattelijasta kuin haastateltavasta tai itse haastattelutilanteesta. Tutkimukseen osallistuva voi kokea haastattelun epämiellyttävänä tai jopa pelottavana, joka voi osaltaan vaikuttaa saatuihin vastauksiin. Haastattelun luotettavuutta voivat heikentää myös se, että tutkittava pyrkii antamaan sosiaalisesti suotavia vastauksia tai tuottaa vastauksia tietystä aiheesta, vaikka se ei olisi tutkimuksen kohteena. Haastattelun kulkuun voi vaikuttaa myös haastateltavan oma asema ja kulttuuritausta. (Hirsjärvi ym. 2009, 206–207.)

Tähän opinnäytetyöhön valikoitui satunnaisesti kolme sovittelijaa, joilla on suhteellisen pitkä kokemus sovittelusta, ja he ovat olleet mukana etäsovitteluissakin. Ohjaajille tehtyihin haastatteluihin osallistui kolme sovitteluohjaajaa. Tähän tutkimukseen haastattelumuodoksi valikoitui teemahaastattelu ja haastattelut (LIITE 2) toteutettiin yksilöhaastatteluina ja yksi ohjaajien haastatteluista ryhmähaastatteluna kahdelle ohjaajalle. Haastatteluiden pituuden kestivät 30–45 min.

Yksilöhaastattelu soveltuu hyvin, kun se mahdollistaa omakohtaisten kokemusten esille tuomiseen (Vilkka 2021, 123). Teema haastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto ja sille on tyypillistä se, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys eivät ole tiukkaan sidottuja (Hirsjärvi ym. 2009, 208–210). Teemahaastattelu on yleisimmin käytetty tutkimushaastattelun muoto (Vilkka 2021, 124). Teemahaastattelu antaa mahdollisuuden myös saada lisää tietoa sellaisesta asiasta, jota ei strukturoidussa haastattelussa tulisi ilmi. Jokaiselle haastateltavalle kerrottiin tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta.

Ennen haastattelun toteuttamista jokaiselta pyydettiin vielä tutkimuslupa (LIITE 1) osallistumiseksi. Haastatteluita varten laadittiin runko erilaisista teemoista ja haastatteluiden aikana oli mahdollisuus esittää myös tarkentavia lisäkysymyksiä. Jokainen haastattelu litteroitiin. Litterointi tarkoittaa käytännössä sitä, että haastattelu aineisto muutetaan tekstimuotoon. Litterointi on varsin työlästä ja aikaa vievää, mutta se lisää tutkijan vuoropuhelua kerätyn aineiston kanssa. Litteroinnissa tutkijan ja tutkimusaineiston keskinäinen vuoropuhelu mahdollistaa sen, että tutkija voi määritellä mikä on riittävä aineisto ja tulkinta suhteessa tutkimusongelmaan. Tutkimusaineiston muuttaminen tekstimuotoon helpottaa myös aineiston analysointia eli tutkimusaineiston järjestelmällistä läpikäyntiä sekä siihen liittyvää aineiston ryhmittelyä ja luokittelua. Tutkimusaineisto voidaan litteroida kokonaan tai osittain. Käytettävien resurssien kannalta on hyvä miettiä paljonko aikaa litterointiin käyttää. Litteroinnin tarkkuus on myös riippuvaista siitä mitä tutkimuksella halutaan tavoitella. Osittainen litterointi voidaan esimerkiksi toteuttaa tutkimuksen teemojen tai luokkien mukaan. (Vilkka 2021, 137.)

Tässä tutkimuksessa päädyin hyödyntämään Word ohjelman litterointityökalua. Tarkistin vielä litteroinnin kuuntelemalla kaikki nauhat yksitellen ja korjasin samalla Wordin tekemät virheet ennen aineiston analyysivaihetta.

### 2.3.3 Aineiston analysointi

Aineiston analysoinnilla tarkoitetaan tutkimusaineiston käsittelyä ja siinä keskitytään siihen mistä asioista, aiheista ja teemoista kerätty aineisto kertoo. Sisällönanalyysia voi käyttää erilaisten aineistojen käsittelyyn mm. kirjoitettujen tekstien, haastattelujen, nauhoitetun puheen kuin tekstiä, ääntä ja kuvaa sisältävien aineistojen läpi käymiseen. (Kallinen ym. 2024.) Monet laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat aina jollakin tavalla sisällönanalyysiin, jos sillä tarkoitetaan kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysia väljänä teoreettisena viitekehyksenä. Kuitenkin on hyvä huomioida se, ettei sisällönanalyysia voi täysin pitää laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmänä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103.)

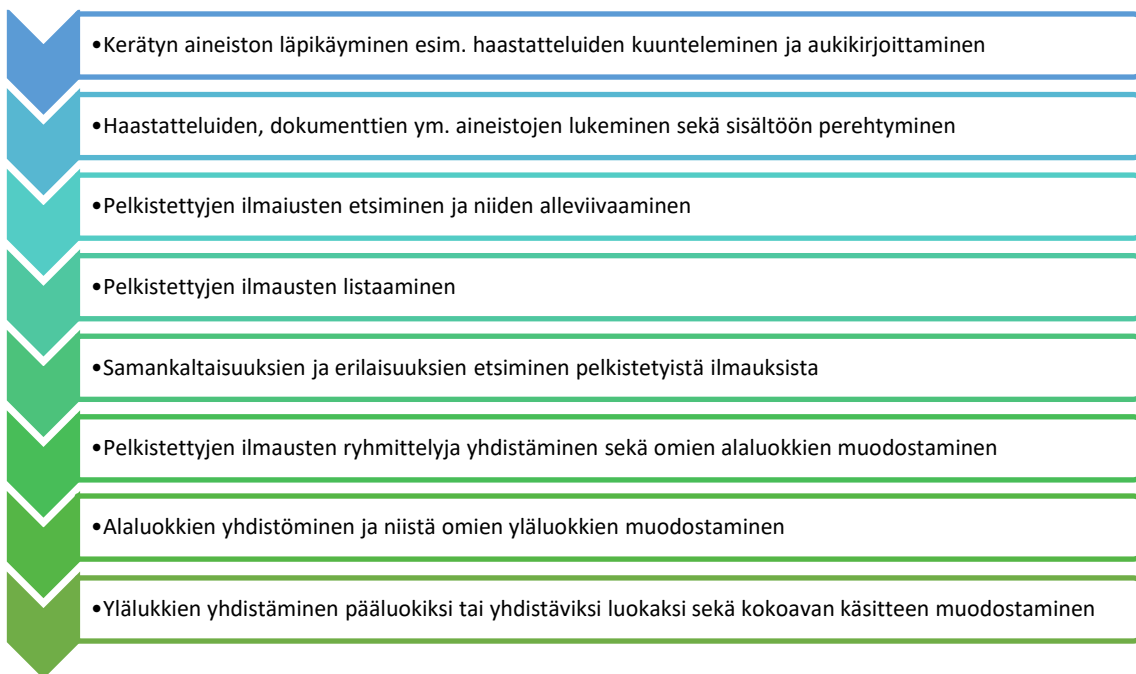
Laadullisessa tutkimuksessa sisällönanalyysi voidaan jakaa kahteen ryhmään eli analyysia ohjaa jokin tietty teoreettinen tai epistemologinen asemointi sekä ryhmään, jossa teoria tai epistemologia ei ohjaa analyysia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103).

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa tutkija pyrkii löytämään tutkimusaineistosta jonkinlaisen toiminnan logiikan tai tutkimusaineiston ohjaamana jonkinlaisen tyyppillisen kertomuksen. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa päätetään aineiston keräämisen jälkeen ennen analyysia sen mistä toiminnan logiikkaa tai tyyppikertomusta lähdetään etsimään. Tutkija karsii aineistosta kaiken epäoleellisen pois tiivistäen tai pilkkoen aineistoa osiin. Tiivistämistä ohjaa tutkimukselle asetetut tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset. Tutkimusaineistoa ryhmitellään uudelleen, uudeksi johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi ja ryhmittelyä ohjaa se mitä siitä etsitään. Ryhmittelyn myötä aineistosta muodostuu käsitteitä, luokitteluja tai teoreettinen malli. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108–109; Vilka 2021, 163–164.)

Teorialähtöisessä analyysissa lähdetään liikkeelle teoriasta ja se nojaa jo alusta saakka auktoriteetin teoriaan ja tutkija jo alussa kuvaa tutkimusta suuntaavan

mallin, teorian tai ajatuskokonaisuuden. Aiheesta tehdyt aikaisemmat tutkimukset ohjaavat vahvasti analyysia sekä käsitteiden ja luokitusten määrittelyä. Näiden kahden sisällönanalyysin ero on siinä, että teorialähtöisessä sisällönanalyysissa tavoitteena on uudistaa tutkittavien antamien merkitysten avulla teoreettista käsitystä tai mallia tutkittavasta asiasta. Aineistolähtöisessä analyysissa kuvataan tutkittavien merkitysmaailmaa ja siinä tavoitteena on tutkittavien toiminta- ja ajattelutapojen ymmärtäminen ja uudistaminen tutkimuksessa muodostuneiden käsitteiden, luokitusten tai mallien avulla. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127–128; 134 Vilka 2021, 170–171.)

Tässä opinnäytetyössä sisällönanalyysi toteutetaan aineistolähtöisesti, koska tehdystä aiheesta ei ole kovinkaan paljon tutkimusta. Lisäksi opinnäytetyössä halutaan saada tietoa etäsovittelua tehneiden ihmisen omista kokemuksista. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi etenee seuraavanlaisella tavalla (kuvio 1):



Kuvio 1 Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen (mukaillen Tuomi & Sarajärvi 2018, 123.)

Aineisto koostuu sovittelua tehneiden haastatteluista sekä kyselylomakkeista. Haastatteluihin osallistui kolme vapaaehtoisena toimivaa sovittelijaa ja kolme

sovitteluohjaajaa. Kyselylomakkeet laadittiin molemmille vastaajaryhmille eli sovittelijoille ja ohjaajille. Sovittelijoiden kyselyyn vastasi kymmenen sovittelijaa ja ohjaajien kyselyyn viisi sovittelijaa.

### 3 RIITA- JA RIKOSASIOIDEN SOVITTELU

Rikos- ja riita-asioiden sovittelu on lakisääteistä palvelua, jossa rikoksen tai riidan osapuolet kohtaavat toisensa vapaaehtoisten sovittelijoiden avulla. Sovittelussa käsitellään uhrille aiheutuneita henkisiä ja aineellisia haittoja sekä autetaan osapuolia sopimaan toimenpiteistä, joita hyvittämiseen liittyy. Sovittelun tavoitteena on ennen kaikkea ehkäistä rikosten uusimista. Sovittelun yksi keskeinen tavoite on ehkäistä rikosten uusimista. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2024a.) Tässä luvussa käydään läpi sovittelutoiminnan historiaa ja kehitystä, restoratiivisen oikeuden määritelmää sekä sovittelutoimintaa ja siihen liittyviä toimintoja.

#### 3.1 Sovittelutoiminnan historia ja kehitys

Suomessa sovittelutoimintaa on ollut jo varsin pitkään, vaikka laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta on tullut voimaan vuonna 2006. Sovittelutoiminnan historian juuret ulottuvat vuoteen 1983, jolloin käynnistyi Suomen Akatemian "Sovitaan -projektin" kokeilu Vantaan Myyrmäen-Martinlaaksossa. Projektin toimita oli suunnattu nuorille rikoksentehtäjäille. Kokeilun tulokset olivat hyviä, joten Vantaan kaupunginvaltuusto hyväksyi toiminnan osaksi kaupungin sosiaalilautakunnan tehtävää. Pian Vantaan mallin mukaisia kokeiluja käynnistyi niin kaupunkien kuin eri järjestöjen toiminnan tuloksena. Merkittävin sovittelutoiminnan tarjoajaksi nousi Suomen Settlementti ry omine aluejärjestöineen. Toimintaa ylläpitävät järjestäjät vastasivat pääsääntöisesti sovittelutoiminnan rahoituksesta, sovittelijoiden kouluttamisesta ja toiminnan kehittämisestä vuoteen 2006 saakka.

Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta säädettiin vuonna 2005 ja se astui voimaan 1.6.2006. Lain myötä sovittelupalvelua tuli olla saatavilla kaikkialla Suomessa ja jokaisella kansalaisella tuli olla yhdenvertaiset mahdollisuudet saada sovittelupalvelua, mikäli sovittelun edellytykset täyttyivät. Lisäksi lain säätämisen seurauksena sovittelutoiminnan valtakunnallinen järjestämisvastuu siirtyi lääninhallituksille, jotka sittemmin muuttuivat aluehallintovirastoiksi (AVI).

Sovittelutoiminnan valtakunnallisesta johdosta, ohjauksesta ja valvonnasta vastasi Sosiaali- ja terveysministeriö. Muutosten myötä muodostettiin rikosasioiden sovittelun neuvottelukunta, jonka tehtäviin kuuluu mm. sovittelutoiminnan seuranta ja arviointi, yhteistyön edistäminen ja sisällöllisten linjausten tekeminen sovittelutoiminnan ohjeistamiseksi. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus (STAKES) vastasi kehittämistyöstä ja se yhdistyi vuonna 2010 Kansanterveyslaitokseen. Kahden laitoksen yhdistymisen tuloksena muodostui nykyinen Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Sovittelutyön kehittämisestä vastasi Juhani Iivari vuosina 2008–2010. Vuonna 2015 sovittelutoiminnan lakimuutoksen myötä sovittelutoiminnan järjestämisvastuu siirtyi aluehallintovirastoilta Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle, joka on vastannut toiminnan järjestämisestä vuoden 2016 alusta lähtien. (Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015; Ojanne 2017, 6–7.)

Suomessa sovittelutoiminta mahdollistetaan pitkälti vapaaehtoistyön voimin. Lakisääteisen palvelun tuottaminen vapaaehtoistyön voimin tuo erityispiirteitä toimintaan. Toiminnassa tulee huomioida vaatimuksia, jotka kohdistuvat vapaaehtoistoiminnan organisointiin, tehtävän vaatimustasoon, rekrytointiin, koulutukseen, perehdytykseen ja työnohjaukseen. Myös laadun arvioinnin kannalta on tärkeää kiinnittää huomiota vapaaehtoistoiminnan johtamiseen, seurantaan, valvontaan ja arviointiin. (Flinck & Elonheimo 2020, 7–8.)

Suomessa sovittelutoimintaan mukaan tulevien ihmisten motiivit ovat erilaisia. Moni sovittelija hakeutuu toimintaan mukaan, koska kokee sovittelun yhteiskunnallisesti merkittävänä toimintana ja mielekkyys, halu auttaa ja rakentaa hyvää yhteisöä ja sovinnollisuutta ihmisten välille. Näiden lisäksi sovittelijoita motivoivat sosiaalinen ulottuvuus, onnistumisen kokemukset, saatu koulutus ja tieto sekä henkilökohtaisen kehittymisen mahdollisuus. Suomessa toimi vuoden 2018 vapaaehtoissovittelijoiden rekisterin mukaan 1200 tehtävään koulutettua vapaaehtoissovittelijaa. Sovittelijoista 70 % (n=837) oli naisia ja 30 % (n=373) miehiä. (Flinck & Elonheimo 2020, 11–12; Kiviniemi 2017, 3.)

### 3.2 Restoratiivinen oikeus

Sovittelutoiminta perustuu restoratiiviseen oikeuteen. Restoratiivinen oikeus tarkoittaa epämuodollista menettelyä, jossa tapahtuneen konfliktin osapuolet saavat mahdollisuuden kohdata toisensa tasavertaisesti turvallisessa ilmapiirissä ja sopia siitä, mitä tapahtuneen korjaamiseksi on heidän mielestään syytä tehdä. Restoratiivinen oikeus on joustavaa, osallistavaa ja ratkaisukeskeistä lähestymistapaa hyödyntävä muoto, joka täydentää perinteistä oikeutta. Sitä voidaan hyödyntää myös yhtenä rikosoikeudellisen menettelyn vaihtoehtona perinteisen oikeusprosessin sijasta. Perinteistä oikeutta on kritisoitu siitä, ettei se huomioi riittävästi rikoksen uhria eikä se toimi rikoksia ennaltaehkäisevästi. Restoratiivisessa lähestymistavassa otetaan näitä nämä näkökulmat huomioon. Lisäksi lähestymistapa osallistaa lähiyhteisöä ja auttaa rikoksen tekijää integroitumaan takaisin osaksi yhteisöä. (Elonheimo 2020, 6; Kinnunen 2022.)

Restoratiiviseen oikeuteen pohjaavassa konfliktinratkaisussa prosessiin osallistutaan aina vapaaehtoisesti. Sen tavoitteena on se, että rikosentekijä hyvittää ja pyrkii korjaamaan tekemänsä aineellisen ja henkisen vahingon ottaen vastuun tekemästään teostaan. Prosessi tarjoaa myös mahdollisuuden moraaliseen oppimiseen. Restoratiivisessa lähestymistavassa ei ratkaista rikosoikeudellista vastuuta eikä aseteta rangaistuksia, vaan osapuolet keskenään keskustelelevat asiasta ja sopivat mahdollisista hyvityksistä eli korvauksista. Restoratiivinen dialogi mahdollistaa asian läpikäymisen niin, että esille tulevat tapahtuneeseen liittyneet taustatekijät kuin koetut tunteet ja ajatukset. (Kinnunen 2022.)

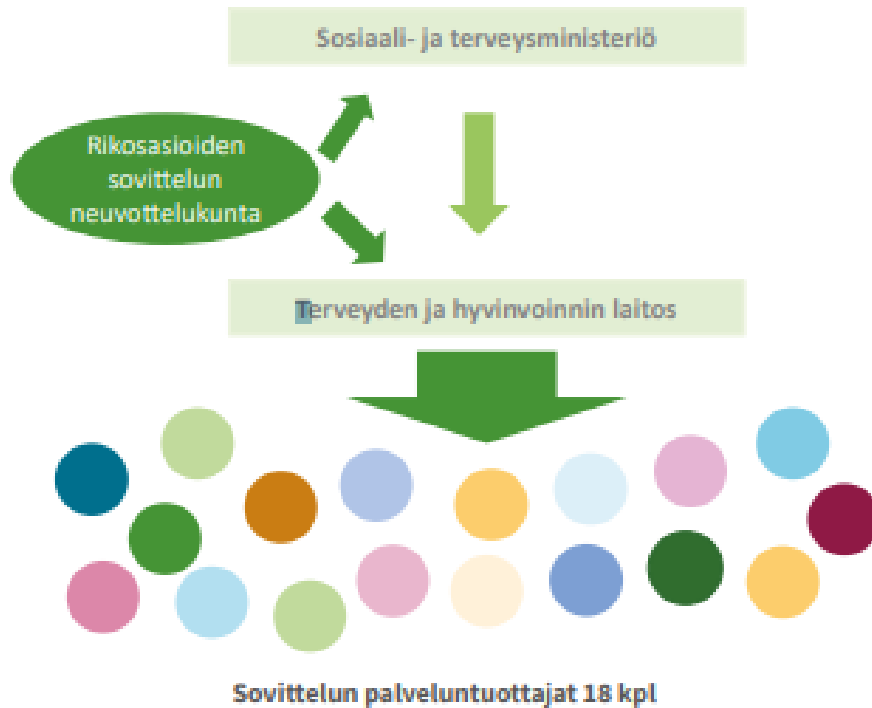
Restoratiivisen oikeuden juuret ovat 1960- ja -70 luvuilta. Restoratiivinen lähestymistapa lähti muodostumaan akateemisista keskusteluista alkunsa saaneiden teorian pohjalta, jossa pohdittiin sitä, miten oikeuden käyttö saataisiin ihmisläheisemmäksi niin, että rikoksen osapuolet eli rikosentekijä ja rikoksen uhri keskustelisivat keskenään tapahtuneesta. Restoratiivisen oikeuden peruseriaatteena ja lähtökohdana oli se, että tapahtuneessa rikoksessa tai konfliktissa kaikkein keskeisintä on ihmisten välinen suhde ja tasapaino. Perinteisessä oikeudessa

asetettu rangaistus ei ratkaise tätä peruskysymystä eli tasapainon palauttamista ihmisten välille ja yhteisön hyvinvoinnin lisäämistä. Restoratiivisen oikeuden menetelmät ja lainsäädäntö on pisimmälle kehittynein erityisesti Pohjoismaissa. Suomessa riita- ja rikosasioiden sovittelutoiminnan kehittämisen lähtökohdaksi on muodostunut tasapuolinen suhtautuminen rikoksen uhriin ja tekijään. Suomessa sovittelu toimintaa pidetään restoratiivisen oikeuden merkittävimpana ilmentymänä, koska sitä ohjaa laki, sovittelijoita ja tapauksia on suuri määrä ympäri maata, ja toiminta on vakiintunutta. Rikossovittelun taustateorian nimeksi restoratiivinen oikeus vakiintui 1990-luvulta lähtien. (Elonheimo 2020, 7; Kinnunen 2022.)

### 3.3 Sovittelutoiminta

Riita- ja rikosasioiden sovittelutoiminnan yleinen johto, ohjaus ja valvonta kuuluvat sosiaali- ja terveysministeriölle ja palveluiden järjestämisestä vastaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. THL laatii sovittelupalveluita tarjoavan organisaation kanssa puitesopimuksen toiminnan järjestämisestä. Se vastaa taustaorganisaationa sovittelutoimistojen käytäntöjen yhdenmukaisuudesta, valtakunnallisesta seurannasta, arvioinnista ja kehittämisestä. (Flinck & Elonheimo 2020, 7.)

THL kehittää palveluntuottajien kanssa sovittelutoimintaa ja vastaa siihen liittyvästä täydennyskoulutuksen järjestämisestä. Suomessa sovittelupalveluiden tarjoajia on tällä hetkellä 18 (kuvio 2). (Flinck & Elonheimo 2020, 7.)



Kuvio 2 Sovittelupalveluiden hallinnollinen organisaatio (Flinck & Elonheimo 2020, 7).

Sovittelu on vapaaehtoinen konfliktinhallintajärjestelmä, jossa tapahtunutta asiaa tarkastellaan ulkopuolisten sovittelijoiden avulla, niin että osapuolet löytäisivät sovittelumenettelyn kautta molempia osapuolia tyydyttävän ratkaisun. Sovittelijan tehtävänä on auttaa ja tukea sovittelun aikana osapuolia löytämään yhteisiä ratkaisuehdotuksia. Sovittelija rooli on olla sovinnon mahdollistajana eli fasilitaattorina (engl. facilitator). Sovittelijan tehtävänä on ohjata sovitteluprosessia kuunnellen ja poimien osapuolten kannalta tärkeitä huomioita, jotka edistävät yhteisen ratkaisun löytymistä. Sovittelijan tehtävänä on myös huolehtia siitä, että sovitteluratkaisu on molemmille osapuolille kohtuullinen. Sovittelussa näkökulma on aina tulevaisuuteen suuntautuvaa ja myönteisiä ratkaisuja etsivää toimintaa. Sovittelu on osapuolille maksutonta. (Brunila 2010, 23; THL 2022.)

Sovittelu perustuu aina vapaaehtoisuuteen ja se voidaan järjestää vain sellaisten osapuolten kesken, jotka ovat henkilökohtaisesti ja vapaaehtoisesti ilmaisseet

suostuvansa sovitteluun ja jotka pystyvät ymmärtämään sovittelun sekä siinä tehtävien ratkaisujen merkityksen. Sovittelussa myös alaikäisen henkilön on annettava oma suostumuksensa sovitteluun henkilökohtaisesti. Tämän suostumuksen lisäksi tarvitaan myös huoltajien tai laillisen edustajan suostumus sovitteluun osallistumisesta. Sovittelu on rikosprosessia korvaava ja täydentävä menettely, jossa edistetään osapuolten turvallisuutta, yhdenvertaisuutta ja oikeudenmukaisuuden ja osallisuuden tunnetta. Sovittelu voidaan keskeyttää, mikäli toinen osapuoli peruuttaa oman suostumuksensa tai jos on syytä epäillä, ettei suostumus ole vapaaehtoinen. (Flinck & Elonheimo 2020, 13; Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015.)

### 3.3.1 Sovittelutoimintaan ohjautuvat rikos- ja riita-asiat

Rikos- ja riita-asioiden sovittelu on palvelua, joka perustuu lakiin. Se mahdollistaa rikoksen tai riidan osapuolille mahdollisuuden käsitellä tapahtunutta ulkopuolisten sovittelijoiden läsnä ollessa. Sovittelijoiden tehtävänä on auttaa osapuolia ratkaisemaan tilanne molempien osapuolten kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. (THL 2022a.)

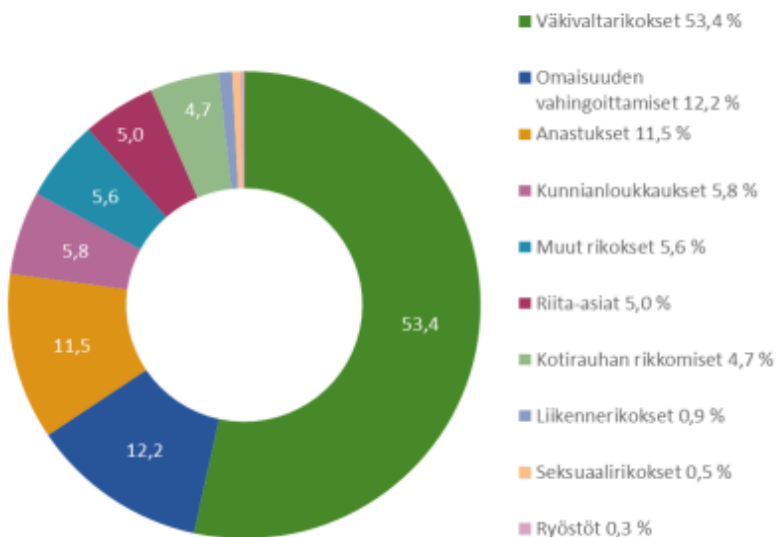
Sovitteluun ohjautuu erilaisia riita- ja rikosasioita, jotka lähtökohtaisesti katsotaan sopivan sovitteluun. Sovitteluun ohjautuvat rikosasiat voivat liittyä esim. toisen ihmisen tai hänen omaisuutensa vahingoittamiseen tms. Sovitteluun ohjautuvien riita-asioiden osalta laki määrittelee sen, että niiden pitää olla vähäisiä ja vähintään toisen osapuolen on oltava luonnollinen henkilö eli ihminen. Sovitteluprosessi kestää keskimäärin noin 76 päivää. (THL 2022a.)

Vuoden 2021 tilaston mukaan yli puolet sovitteluun ohjautuvista rikoksista on väkivaltarikoksia esim. pahoinpitelyt ja laittomat uhkaukset. Sovitteluun ohjautuu myös lähisuhteissa tapahtuneita rikoksia, jota luokitellaan lähisuhdeväkivaltarikoksiksi. Vuonna 2021 lähisuhdeväkivaltarikoksiin liittyneitä aloitteita oli 2 476, mikä on noin 19 prosenttia kaikista sovitteluun ohjautuneista asioista. Sovitteluun

ohjautuu myös anastusrikoksia, kunnianloukkauksia, kotirauhan rikkomisia, seksuaalirikoksia, ryöstöjä, liikenne rikoksia ym. (kuvio 3). (THL 2022b.)

Sovitteluun ohjautuu laajalla kirjolla asioita. Vuoden 2021 tilaston mukaan sovittelussa tekijäksi epäillyistä henkilöistä alle 15-vuotiaita oli 12 prosenttia. On tärkeä muistaa se, että lain mukaan alle 15-vuotias ei ole rikosoikeudellisessa vastuussa, mutta hän on korvausvastuussa riippumatta iästä. Sovitteluun ei ole määritelly varsinaista alaikärajaa, joten myös lapsia voi olla asianosaisina. (THL 2022b.)

Sukupuolijakaumalla tarkasteltuna sovitteluun ohjatuista rikoksesta epäillyistä oli miehiä 74 prosenttia ja naisia 25 prosenttia. Myös lähisuhdeväkivaltarikoksissa sukupuolijakauma on lähes samanlainen eli miehiä oli 71 prosenttia ja naisia 29 prosenttia. Sovitteluun ohjautuvien aloitteiden asianomistajina on enemmän miehiä kuin naisia. (THL 2022b.)



Kuvio 3 Sovitteluun ohjattujen rikosten osuudet pääluokittain ja riita-asioiden osuus vuonna 2020 (THL 2022b).

### 3.3.2 Sovittelutoiminnan periaatteet

Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta (1015/2005) määrittelee sovittelua ohjaavat keskeiset periaatteet. Sovittelu perustuu aina vapaaehtoisuuteen eli sovitteluun osallistuvat osapuolet ovat vapaaehtoisesti ilmaisseet suostuvansa sovitteluun, ja heidän on pystyttävä ymmärtämään sovittelun sekä siinä tehtävien ratkaisujen merkityksen. Sovittelu on luottamuksellista ja puolueetonta. Sovittelijoiden tehtävänä on mahdollistaa osapuolten kohtaaminen niin, että he voivat käsitellä tapahtunutta ja sopia mahdollisista korvauksista. Sovittelun tulee olla turvallinen tapahtuma ja sen tulee olla oikeudenmukainen osapuolia ajatellen. (Flinck 2013, 18; Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015.)

Sovittelun työotteessa korostuu vastuunotto, tasavertainen vuoropuhelu (dialogi) ja ihmistä kunnioittava kohtaaminen. Sovittelun tavoitteena on inhimillinen, joustava ja osapuolten aktiivisuuteen perustuva toiminta, jota vapaaehtoiset sovittelijat ovat tukemassa. Sovittelun edellytyksenä on se, että kaikki osapuolet suostuvat vapaaehtoisesti sovitteluun eikä missään prosessin vaiheessa ilmene painostusta. Vapaaehtoisuus on niin merkittävä lähtökohta, että osapuolilla oikeus peruuttaa suostumuksensa sovitteluun missä vaiheessa tahansa. Sovittelussa ei ole myöskään sopimuspakkoa, joten sovittelussa ei ole pakko päästä sovintoon tai sopimukseen. (Flinck 2013, 18; Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015.)

Luottamuksellisuus on myös tärkeä ja olennainen osa prosessia. Sovittelussa keskustelluista asioista ei saa puhua ulkopuolisille. Kuitenkaan luottamuksellisuus ei estä asianosaisia puhumasta kokemuksistaan esimerkiksi oikeusavustajansa tai terapeuttinsa kanssa. Sovittelutapahtuma on myös suljettu, joten siihen saa osallistua vain asian osapuolet ja sovittelijat. Sovittelutapaamiseen voi osallistua myös tukihenkilö tai avustaja, mikäli se sopii kaikille osapuolille. Myös sovittelupalveluihin liittyvä luottamuksellisuus ilmenee käytännössä toiminnassa mukana olleiden henkilöiden huolellisuutena ja asiantuntijuutena tehtävässään.

Toiminnan luotettavuuteen kuuluu myös se, että sovittelussa toimitaan eettisesti oikein ja osapuolten oikeusturvasta huolehtien. Sovittelussa on tärkeää se, että sovittelijoiden ja sovittelun ammattihenkilöstön osapuolille antamat neuvot ja tiedot ovat oikeita ja että he toimivat lainsäädännön mukaisesti. Sovittelijoita ja sovittelutoimiston henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus ja huolellisuus sovitteluun liittyvien asioiden ja asiakirjojen suhteen. (Flinck 2013, 19; Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015.)

### 3.3.3 Sovitteluprosessi

Sovittelu käynnistyy aina sovittelualoitteesta, jonka voi tehdä rikoksesta epäilty, rikoksen uhri, poliisi- tai syyttäväviranomainen taikka muu viranomainen. Alaikäisen kohdalla huoltaja tai alaikäisen laillinen edustaja voi tehdä aloitteen sovittelutoimistolle. Ainoastaan väkivaltaa sisältävissä rikoksissa vain poliisilla tai syyttäväviranomaisella on oikeus tehdä aloite sovitteluun ryhtymisestä, vaikka osapuolilla itsellään olisi asiassa halu sovotella. (Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015; THL 2022.)

Sovittelua koskeva aloite otetaan käsiteltäväksi siinä sovittelutoimistossa, jonka alueella toinen tai molemmat osapuolet asuvat tai sen sovittelutoimiston toimialueella, jossa rikos on tapahtunut. Sovittelutoimisto selvittää sovittelun edellytykset ja päättää sovitteluun ryhtymisestä. Sovittelutoimiston vastuuhenkilö arvioi sitä sopiiko riita tai rikos sovitteluun käsiteltäväksi hyödyntäen arvioinnissa laissa säädettyjä perusteita. Sovittelutoimiston henkilökunta ottaa yhteyttä aloitetta koskeviin osapuoliin ja hankkii asiaan liittyvät tiedot sekä asiakirjat, joita sovittelijat tarvitsevat sovitteluprosessin tueksi. Tarvittaessa osapuolille järjestetään mahdollisuus erillistapaamisiin ennen varsinaista sovittelutapaamista. Sovitteluprosessissa on tärkeää muistaa se, että se perustuu vapaaehtoisuuteen ja sen vuoksi sovitteluprosessi voidaan keskeyttää sovittelun milloin tahansa. (Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015; THL 2022.)

Sovitteluohjaaja valitsee sovitteluun sopivat vapaaehtoiset sovittelijat, jotka ovat yhteydessä osapuoliin sovitteluasian eteenpäin viemiseksi. Sovittelijat sopivat osapuolten kanssa sopivat yhteisen tapaamisajan, jossa tapahtunutta voidaan käsitellä. Sovittelutapaamisessa on aina paikalla rikoksen tai riidan osapuolet sekä heidän mahdolliset avustajansa tai tukihenkilöt kahden sovittelijan lisäksi. Sovittelutapaamisessa osapuolet käyvät tapahtuneen läpi ja voivat kertoa toisilleen kokemuksistaan ja tunteistaan, joita tapahtuneen seurauksena on koettu. Sovittelussa voidaan käsitellä myös vahinkoja ja haittoja, joita rikos tai riita on aiheuttanut sekä sopia niihin liittyvistä korvauksista. Sovitteluprosessissa sovittelijat voivat ohjata osapuolia erilaisten lisäpalveluiden piiriin. (Flinck & Elonheimo 2020, 11. THL 2022.) Usein tämä palveluohjaus tapahtuu erillistapaamisissa esim. terapiapalveluihin ohjaaminen, rikosuhripäivystyksen palvelut, vertaisryhmätoiminnot jne.

Kun sovittelutapaamisessa on keskusteltu tapahtuneesta ja osapuolet ovat päässeet yhteisymmärrykseen ratkaisusta, laativat he sovittelijoiden avustuksella virallisen asiakirjan sovittelussa sovituista asioista. Sovittelijoiden tulee arvioida ja huolehtia siitä, että molemmat hyväksyvät sovittelun ratkaisun. Sovittelussa tehty sopimus sitoo heitä oikeudellisesti ja tarvittaessa sitä seuraa sovittelutoimisto esim. korvaussummien maksamisen osalta. (THL 2022.)

Sovittelutoiminta eroaa oikeudenkäyntiprosessista siinä, että se perustuu aina vapaaehtoisuuteen. Sovitteluprosessissa ei myöskään ratkaista oikeudellista syyllisyyttä ja rangaistusta. Sovitteluprosessin aikana osapuolet voivat päätyä sopimukseen, joka sitoo heitä oikeudellisesti. Jos sovittelussa toinen osapuoli keskeyttää sovittelun, jää asian ratkaiseminen oikeusviranomaisen tehtäväksi. Jos sovittelussa päästään yhteisymmärrykseen ja sopimukseen, lähettää sovittelutoimiston henkilökunta sovittelun lopputuloksen tiedoksi poliisille tai syyttäjälle. Heidän tehtäväksensä jää arvioida sovittelun merkitys suhteessa rikoksenkäsitteilyyn. Sovittelutoimiston henkilökunta antaa informaatiota osapuolille jatkokäsitteilyyn liittyvissä asioissa. (THL 2022.)

### 3.3.4 Sovittelutoiminta suhteessa oikeusprosessiin

Suomalaisessa rikosseuraamusjärjestelmässä kiinnitetään huomiota tapahtuneeseen rikolliseen tekoon ja siihen tuleeko teosta tekijälle rangaistusta. Prosessissa keskitytään ratkaisemaan tapahtunut asia mahdollisine korvaussummineen. Kuitenkin tunteet ja tapahtumiin vaikuttaneet taustat jäävät käsittelemättä, eivätkä osapuolet tule todellisesti kuulluksi toisin kuin sovittelussa. Sovittelu on korjaavaa ja sen tavoitteena on vastata osapuolten välillä tapahtuneeseen konfliktiin uudella kysymyksenasettelulla ja osapuolten omalla aktiivisella osallistumisella. Sovittelu poikkeaa rikosseuraamusprosessissa myös sen osalta, ettei siinä ratkaista rikosoikeudellista syyllisyyttä eikä rangaistusseuraamusta. (Flinck 2013, 21–22, 34.)

Sovittelussa sovittelutoimiston henkilökunta ilmoittaa sovittelun lopputuloksen eli sopimuksen tiedoksi poliisille tai syyttäjälle. Sovittelussa annetaan myös informaatiota siitä, miten asia voi edetä rikosprosessissa ja on tärkeää huomioida se, että virallisen syytteen alaisissa rikoksissa asia voi edetä tuomioistuimeen sovittelussa saavutetusta sovinnosta ja tehdystä sopimuksesta huolimatta. On tärkeää huomioida asianomistajarikoksen ja virallisen syytteen alaisen rikoksen ero. Asianomistajarikoksessa asia voi edetä oikeudenkäyntiin vain rikoksen kohteeksi joutuneen henkilön omasta vaatimuksesta. Virallisen syytteen alaisessa rikoksessa päätösvalta menettelystä on aina syyttäjällä, joka voi nostaa syytteen riippumatta asianomistaja omasta kannasta. Sovittelussa toimijuus asian ratkaisemisessa on osapuolilla itsellään ja saavutettu sovinto voi olla perusteena esitutinnan rajoittamiselle, syyttämättä jättämiselle, rangaistuksen tuomitsematta jättämiselle tai rangaistuksen lieventämiselle sekä rangaistusasteikon lieventämiselle tai rangaistuslajin vaihtamiselle. (Flinck 2013, 34–35.)

### 3.3.5 Sovittelu on vaativaa vapaaehtoistyötä

Riita- ja rikosasioiden sovittelutoimintaa voidaan pitää vaativana vapaaehtoistyönä, joka edellyttää vapaaehtoissovittelijoilta monipuolista osaamista ja kykyä

kohdata erilaisia ihmisiä heidän sovitteluasiassansa. Lisäksi toiminnan lakisääteisyys asettaa sovittelijoiden valinnalle ja osaamiselle sekä toiminnalle tiettyjä reunaehtoja ja vaatimuksia, joiden puitteissa tulee toimia. Jokainen vapaaehtoissovittelija suorittaa sovittelijoille suunnatun peruskoulutuksen, jotta hänellä on valmiudet toimia tehtävässään. Vapaaehtoissovittelija toimii sovittelutoimiston valvonnan ja ohjauksen alla noudattaen sovittelun yleisiä periaatteita, säännöksiä ja toimintatapoja. Näiden lisäksi sovittelijaa sitoo vaitiolo ja salassapitovelvollisuus. (Flinck & Elonheimo 2020, 13; Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015.)

Sovittelijoiden pätevyysvaatimukseen vaikuttaa myös Euroopan neuvoston ministerikomitea, joka on kirjannut rikosasioiden sovittelua koskevaan suosituksen. Suosituksessa on ohjeista sovittelijoiden valintaan, vastuisiin, koulutukseen ja pätevyteen. Euroopan neuvoston ministeriön suosituksen mukaan sovittelijoita pitäisi rekrytoida kaikilta yhteiskunnan osa-alueilta huomioiden eri sosiaaliryhmät, vähemmistöt ja sukupuolet. Suosituksen mukaan sovittelijoilla tulisi olla hyvä käsitys paikallisesta kulttuurista ja yhteisöistä sekä harkintakykyä ja hyvät vuorovaikutustaidot. (Flinck & Elonheimo 2020, 13.)

Vapaaehtoiseksi sovittelijaksi tulevan on käytävä peruskoulutus, jonka jälkeen huolehditaan jatkuvasta kouluttautumisesta sovittelutaitojen ylläpitämiseksi. Sovittelijoiden koulutuksen tulee olla sisällöltään vaativan tason osaamiseen tähtäävää koulutusta, joka sisältää konfliktinratkaisun taitoja, erityistaitoja työskentelyyn uhrien ja tekijöiden kanssa sekä perustiedot rikosoikeusjärjestelmästä. (Flinck & Elonheimo 2020, 13.)

## 4 ETÄSOVITTELU

Riita- ja rikosasioiden sovittelua voidaan järjestää myös etäyhteyksien kautta. Etäyhteyksiä käytettäessä on huomioitava monia eri asioita, jotta sovitteluprosessi noudattaa sovittelun yleisiä periaatteita ja on tietoturvallista.

### 4.1 Digitalisaatio

Digitalisaatio on vaikuttanut nopeasti maailmaa ja yhteiskuntien rakenteita. Yhteiskunnassa puhutaan paljon digitalisaatiosta ja sen erilaisista vaikutuksista. Digitalisaatiolle on asetettu erilaisia tavoitteita ja odotuksia, joita sen odotetaan ratkaisevan. Suomessa digitalisaatio on vaikuttanut niin yhteiskunnan rakenteisiin ja se tulee myös tulevaisuudessa muuttamaan yhteiskunnassa järjestettäviä toimintoja. (Neittaanmäki ym. 2021, 11.)

Yhteiskunnassa kuin maailmalla tapahtuvat muutokset yhdessä teknologian kehityksen kanssa ovat luoneet edellytyksiä digitalisaatiolle. Käsitteellä digitalisaatiolla ei ole yksiselitteistä ja vakiintunutta määritelmää, vaan se voidaan ymmärtää monin eri tavoin. Digitalisaatiolla voidaan tarkoittaa yhteiskunnallista muutosprosessia, jossa tieto- ja viestintätekniikan (ICT) avulla tapahtuu laaja-alaista käyttöönottoa talouden eri osa-alueilla. Sillä voidaan tarkoittaa myös tiedon tallentamista, siirtämistä ja käsittelyä tietokoneiden ymmärtämässä muodossa. Digitalisaatio on siis toimintatapojen uudistamista, sisäisten prosessien digitalisointia, että palveluiden sähköistämistä. Sen ytimenä on toiminnan muuttuminen radikaalisti tietotekniikan avulla. Digitalisaatio edellyttää käyttäjälähtöisyyttä ja sen vuoksi toimintoja kuin palveluita on kehitettävä käyttäjien näkökulmasta käsin. (Itkonen 2017, 489; Sosiaali- ja terveysministeriö 2024b; Valtiovarainministeriö 2017.)

Digitalisaatio voidaan käsittää siis muutostilana, jossa perinteiset tavat toimia muokkautuvat vastaamaan uutta maailmaa. Muokkautumisen seurauksena syntyy uusia palveluita ja toimintamalleja niin tuotannon, logistiikan, tuotekehityksen,

markkinoinnin ja asiakaspalvelun toimintakentillä. Digitalisaatio käsitteellä voidaan viitata myös liiketoiminnan kasvamista tai siirtymistä täysin digitaalisiin sisältöihin, kanaviin ja transaktioihin, jotka olennaisesti muuttavat itse organisaation toimintaa. Sillä voidaan myös viitata digitaalitekniikan integrointiin, joka tuo ihmisten arkeen uusia mahdollisuuksia. Digitalisaatiolla voidaan viitata myös tiedon siirtämiseen analogisesta digitaaliseen muotoon. (Neittaanmäki ym. 2021, 11.)

Digitalisaatiolle edellytyksiä luovat kansallinen ohjaus, toimintakulttuurien muutos ja kansalaisten valmius sähköisten palveluiden käyttöön yhdessä tietotekniikan nopean kehittymisen kanssa. Digitalisaatio voidaan ymmärtää myös toimintatapojen uudistamisena ja sisäisten prosessien sekä palveluiden sähköistymisenä. Sosiaali- ja terveysalan puolella digitalisaation edistämisen edellytyksenä on se, että osallisuus toteutuu niin kansalaisten kuin ammattilaisten osalta. Digitalisaation osalta huomiota on kiinnitettävä sähköisten palvelujen käytön osaamiseen, oikea-aikaisen ja laadukkaan tiedon tuottamiseen ja sen hyödyntämiseen. Lisäksi palveluiden sähköistymisessä tulee huomioida turvallinen tiedonhallinta. Digitalisaation on arvioitu olevan merkittävä tuottavuus- ja talouskasvun vaikutin tulevien vuosien aikana. (Brynjolfsson & McAfee 2014, 14; Pohjola 2014, 7; Saranto ym. 2020, 179–180.)

Digitalisaatio on tuonut mukanaan myös erilaisia älylaitteita, jotka ohjaavat ihmisten käyttäytymistä ja elämää. Älylaitteiden avulla kerätään, välitetään ja varastoidaan tietoa monenlaisiin paikkoihin. Myös tekoäly ja koneoppiminen ovat tulleet osaksi erilaisia palveluita ja sovelluksia. Digitalisaation nopea kehittyminen on tehnyt siitä osittain myös arvaamattoman. Teknologia ja siihen liittyvät ratkaisut kehittyvät niin nopeasti, että joudutaan pohtimaan mihin niistä kannattaa panostaa ja jotka ovat hyödyllisiä ottaa käyttöön. Digitaalisia ratkaisuja pidetään jossakin määrin epäluotettavina verrattuna ei-digitaalisiin ratkaisuihin. Digitaalisten ratkaisujen epäluotettavuus liittyy usein palvelujen toimivuuteen ja varmuuteen, mutta myös itse palveluiden toimintaperiaatteisiin ja nopeuteen. (Neittaanmäki 2021, 12–13; Wilska & Kuoppamäki 2017, 71.)

Suomessa on jo hyvin pitkään hyödynnetty digitalisaatiota asiakirjojen sähköistämisisessä (digitointi) ja sähköisten palvelujen eri menetelmin sekä välinein tapahtuvan käyttöönoton (digitalisaatio) ohjauksessa ja toimeenpanossa. Suomalainen sosiaali- ja terveysala on hyvin korkealle digitalisoitua mukaan lukien myös yksityisen puolen toimijat. (Saranto ym. 2020, 181; Sosiaali- ja terveysministeriö 2024b.)

Suomi on kansainvälisesti kärkimaita terveyden ja hyvinvoinnin sähköisessä tiedonhallinnassa. Tästä hyvänä osoituksena on sosiaali- ja terveydenhuollon Kanta-palvelut eli Kansallinen Terveysarkisto, jonne tallennetaan potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiointikirjauksia. Lisäksi Suomessa on kehitetty työsuojeluvalvonnan digitalisaatio, joka sisältää digitaaliset työvälineet työsuojeluvalvontaan sekä sen suunnitteluun ja seurantaan. Digitalisaation kautta voidaan vaikuttaa yhteiskunnan eri rakenteisiin ja luoda uusia vaihtoehtoja aikaisemmille toiminnolle. Digitalisaatio ja sen avulla luodut toiminnot vaativat jatkuvaa oppimista ja osaamisen kartuttamista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024b; Sosiaali- ja terveysministeriö 2016; Vehko ym. 2019.)

Suomessa sosiaali- ja terveysministeriön rakenteissa ja toiminnoissa on tulossa suuria muutoksia sekä uudenlaisia digitalisoituneita palveluita, joissa hyödynnetään mm. tekoäly ja robotiikka. Digitalisaation avulla voidaan vastata monenlaisiin yhteiskunnallisiin haasteisiin mm. väestön ikääntymiseen ja maahanmuuton tarpeisiin. Julkishallinnon kasvava alijäämä pakottaa tehokkaampien resurssien käyttöön, jotta yhteiskunnassa pystyttäisiin vastaamaan lisääntyvään kysyntään entistä pienemmillä taloudellisilla resursseilla. Digitalisaation avulla voidaan saavuttaa entistä enemmän tuottavuutta, vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta yhteiskunnan toimintoihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024b.)

Digitalisaatio vaikuttaa myös työelämään, koska se muuttaa työn tekemisen tapoja ja työn sisältöä nopeatahtisemmaksi. Digitaalisten palveluiden osalta tulee huomioida se, että ne ovat yhdenvertaisia eli niiden kehittäminen vaatii erilaisten asiakasryhmien erityispiirteiden huomioimista. Sosiaali- ja terveysministeriö digi-

talisaatiolinjaukset on laadittu hallinnonalan näkökulmasta. Hallinnonala sisältää sosiaali- ja terveysministeriön sekä ministeriön alaiset virastot ja laitokset, kuten Fimean, Säteilyturvakeskuksen Työterveyslaitoksen, Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ja Valviran. Digitalisaatiossa yhteistä eri toimialoille ja toimijoille on se, että ymmärretään työtapojen, roolien ja liiketoiminnan muuttuminen digitaalista tekniikkaa hyödyntäen. (Saranto ym. 2020, 184; Sosiaali- ja terveysministeriö 2024b.)

Digitalisaation tuomat muutokset liittyvät niin prosesseihin, organisaatioon kuin sen uusiin palveluihin tai uudella tavalla tarjottaviin palveluihin sekä itse liiketoimintaan. Toimijoiden roolit muuttuvat ja ne heijastuvat mm. työskentelytapoihin tai päätöksentekotapojen muutoksiin. Digitalisaation onnistumisen kannalta organisaation on hyvä määritellä ensin oma asemansa suhteessa itse digitalisaatioon ja siihen liittyviin tavoitteisiin. Tavoitteiden saavuttamiseksi on hyvä tarkastella organisaation omaa toimintaa ja sitä mitä se tarvitsee tavoitteiden saavuttamiseksi laatimalla tiekartan (engl. the roadmap). Tiekartan avulla käydään läpi ne tarvittavat muutokset, jotka ovat välttämättömiä digitalisaation onnistumiseksi. (Saranto ym. 2020, 184; Sosiaali- ja terveysministeriö 2024b; Brennen & Kreiss 2016; Parviainen ym. 2017, 74.)

#### 4.2 Etäsovittelut sovittelutoiminnassa

Sovittelun toimintaan on vaikuttanut EU:n antama, vaihtoehtoisia riidanratkaisumenetelmiä sääntelevä ADR-direktiivi. Sen tavoitteena oli parantaa oikeuden saatavuutta institutionalisoimalla tuomioistuimen ulkopuolisia, usein nopeampia ja kustannustehokkaampia menettelyitä, kuten sovittelua. Samalla direktiivin avulla pyrittiin vaikuttamaan siihen, ettei tuomioistuimet ruuhkautuisi. Euroopan unionin sovitteludirektiivi (2008/52/EY) annettiin 21.5.2008 ja sillä pyrittiin parantamaan riidanratkaisumenetelmien saatavuutta rajat ylittävissä tapauksissa niin että sovittelua hyödynnettäisiin tilanteiden ratkaisemisessa. (Hakkarainen & Koulou 2023, 16.)

Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta (1015/2005) raamittaa asettamalla sovittelumenettelylle laatukriteereitä, kuten puolueettomuus sekä asianosaisten oikeus löytää keskenään molempia tyydyttävä ratkaisu. Lisäksi laissa tuodaan esille se, että sovittelu toimitetaan ilman yleisön läsnäoloa ja että osapuolten on oltava paikalla henkilökohtaisesti. Laissa ei kuitenkaan tuoda esille sitä, millä välineillä sovitteluistunto tulee järjestää. (Hakkarainen & Koulu 2023, 16–17.)

Riita- ja rikosasioiden sovittelua voidaan järjestää myös etätapaamisina. Tarve etätapaamisten lisäämiseksi syntyi korona-aikana, jolloin lähitapaamisia ei voit järjestää. Toiminnan kehittämiseksi perustettiin Sovittelu verkossa -palvelu (Sove) on Suomen Sovittelufoorumin pilottihanke, jota rahoitti Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA) korona ajan poikkeusrahoituksella. Sovittelu verkossa -palvelu (Sove) käynnistyi 1.7.2020 ja sen ensimmäinen vaihe päättyi 31.12.2020. Hankkeen aikana mallinnettiin sovittelutoimintaa ja konfliktien käsittelyyn liittyvää neuvontapalvelua verkkopohjaisesti. Hankkeen aikana koottiin opas tukemaan etäsovitteluiden järjestämistä, *Sovittelu verkossa – pieni opas*. (Marucco ym. 2020, 4.)

Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta määrittelee sovittelutoiminnan peruseräatteen, toiminnan puitteet, vapaaehtoistoimintaan liittyvät asiat yms. Riita- ja rikosasioiden sovittelu on asiakkaille maksutonta toimintaa, jossa rikoksesta epäillylle ja rikoksen uhrille järjestetään mahdollisuus kohdata toisensa luottamuksellisesti vapaaehtoisten sovittelijoiden läsnä ollessa ja käsitellä rikoksen uhrille aiheutuneita henkisiä ja aineellisia haittoja sekä pyrkiä omatoimisesti sopimaan toimenpiteistä niiden hyvittämiseksi. (Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015.) Perinteisesti sovittelut järjestetään sovittelutoimistojen tiloissa kasvokkain tapahtuvina kohtaamisina, mutta joskus sovitteluita voidaan järjestää myös etäyhteyksien kautta. Etäyhteydet voidaan tarjota videoneuvottelun tai puhelinsovittelun kautta. Ensisijaisesti Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitos (THL) ohjeistaa käyttämään mieluummin videoneuvotteluyhteyksiä. (Flinck & Elonheimo 2020, 9.)

Etäsovitteluiden määrä on kasvanut koko ajan, ja sovittelutoimistot ovat toteuttaneet etäsovitteluita eri tavoin. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen pyynnöstä Keski-Suomen sovittelutoimisto on laatinut ohjeistuksen puhelin- ja videoyhteydellä toteutettaviin sovitteluihin. Etäsovittelukäytäntöjen yhtenäistäminen parantaa sovittelutoiminnan laatua, luotettavuutta ja sovitteluun tulevien asiakkaiden tasavertaista kohtaamista. Yhteisillä toimintakäytännöillä kehitetään etäsovitteluihin liittyviä prosesseja entistä toimivimmiksi. Etäyhteyksin järjestettävä sovittelu voidaan toteuttaa asianosaisten ja vapaaehtoisten sovittelijoiden läsnä ollessa samassa tilassa, joka lisää sovittelutapahtuman luottamuksellisuutta. (Nieminen ym. 2020.) Etäsovitteluun voi siis osallistua useita sovittelijoita ja asianosaisia riippuen siitä, kuinka monesta sovittelutoimistosta asiakkaita on mukana.

Joissakin erityistapauksissa osallisena ollut nuori on voinut osallistua huoltajan kanssa etäyhteyden kautta sovittelutapaamiseen. Tällöin osa sovitteluun osallistuvista osallistuu toimistolta käsin ja osa etäyhteyksin. Ensisijaisesti etäsovittelut järjestetään kuitenkin toimistojen välisinä yhteyksinä. Etäyhteydet mahdollistavat myös muiden oleellisten asianosaisten osallistumisen sovitteluun esim. huostaan otetun nuoren sosiaalityöntekijän osallistuminen. On kuitenkin tärkeää erottaa se, ettei lähisuhdeväkivaltasovitteluita järjestetä etäyhteyksin ja erityistapauksissa vastuuhenkilö voi tehdä ratkaisun näissä erityiskysymyksissä. (Nieminen ym. 2020.)

Etäyhteyksin järjestettävissä sovitteluissa on tärkeää huomioida kaikkien asianosaisten oikeusturvan toteutuminen. Jokaisella sovitteluun osallistuvalla asianosaisella tulee olla mahdollisuus tulla kuulluksi sovittelutapaamisen aikana. Lisäksi on kiinnitettävä huomiota siihen, että etäyhteys on koko sovittelun ajan auki alkupuheenvuoroista sopimuksen kirjoittamiseen ja allekirjoituksista sopimiseen. Sovitteluun osallistuvien osapuolten oikeusturvan toteutumiseksi kaikkien tulee kuulla samat sovittelussa puhutut ja sovitut asiat. (Nieminen ym. 2020.)

Sovittelutoiminnan järjestämistä on pohdittu uudelleen ja tulevaisuudessa se tullaan siirtämään Oikeusministeriön alaiseksi toiminnaksi. Marinin hallitus (2019–2023) asetti sovittelutoimintaa edistävän työryhmän 1.3.2020, jonka tehtävänä oli

kehittää sovittelutoimintaa sekä edistää sovittelun käyttöä. Työryhmän yhtenä tehtävänä oli selvittää digitalisaation tuomia mahdollisuuksia sovittelumenettelyjen kehittämisessä. (Oikeusministeriö 2020.)

#### 4.3 Etäsovitteluiden haasteet ja riskit

Etävälineiden käyttämisessä kannattaa huomioida se, että eri sovellusten, tietojärjestelmien tai muiden digitaalisten apuvälineiden käytöstä voi seurata erityyppisiä riskejä. Hakkarainen & Koulu korostavat, että etenkin Teamsin käytöstä itse sovitteluistunnossa esiin nousevat riskit ovat hyvin erityyppisiä kuin yksittäisen asianhallintajärjestelmän tai asiakasportaalin käyttöönotosta johtuvat riskit ja haasteet. Sovittelussa on huomioitava etenkin tapauskohtaiset erityispiirteet, jotka voivat vaikuttaa monellakin tavalla sovittelun kulkuun. Tämän vuoksi digitalisaatiosta sovittelulle seuraavia yleisiä riskejä voidaan tarkastella vain ylätasolla. Hakkarainen & Koulu painottavat myös sitä, että yksittäisissä digitalisaatiota edistävissä hankkeissa pureutua syvemmin niihin erityisiin riskeihin, jotka kyseisestä kontekstista nousevat. (Hakkarainen & Koulu 2023, 80.)

Digitalisaatioon liittyviä riskejä on luokiteltu eri tyypeihin riippuen riskin luonteesta. Valtionvarainministeriön ja Lapin yliopiston Oikeusinformatiikan instituutin Tietoturvallisuus ja laki -tutkimusraportti vuodelta 1997 luokittelee riskit kuuteen eri tyyppiin eli luottamusriskiin, salassapitoriskiin, informaatoriskiin, digitaalisen viestinnän riskiin syrjäytymisriskiin ja julkisen vallan riskiin. Luottamusriskissä ihmisten luottamus viranomaisen antaman tiedon ja palveluiden luotettavuuteen vähenee. Salassapitoriski liittyy tietojärjestelmien tekniseen luotettavuuteen ja yksityisyyttä säilyttävien ominaisuuksien rapautumiseen. Informaatoriskissä osapuolten tuottama ja saama tieto jollakin tavalla kyseenalaistuu tai sen ymmärtäminen heikkenee yksilötasolla. Digitaalisen viestinnän riskeissä on kyse verkossa tapahtuvan kommunikoinnin erityispiirteiden aiheuttamista haasteista, joihin osaltaan voi liittyä syrjäytymisriskikin. Digitalisaation riskeihin kuuluva julkisen vallan kontrolliriski viittaa niihin tilanteisiin, joissa julkinen valta digitaalisiin välinein

ryhtyy liiaksi määrittämään ja strukturoimaan kansalaisten toimintaa. (Hakkarainen & Koulu 2023, 80; Balboa-Alcoreza ym. 1997, 26–48.)

Riita- ja rikosasioiden sovittelua voidaan toteuttaa etäyhteyksin esim. pitkät välimatkat osapuolten välillä (Flinck & Elonheimo 2020, 9). Etäsovitteluissa haasteita voi nousta useista eri osa-alueista. Etäsovitteluita on mahdoton järjestää, mikäli asiakas haluaa ehdottomasti kasvokkain tapahtuvan tapaamisen, tai asiakas ei halua tai osaa käyttää tietokonetta tai älypuhelinia, joita videoyhteyden käynnistämiseen tarvitaan. Etäsovitteluissa voi tulla ilmi myös motivointiin ja luottamukseen liittyvät tekijät. Toisen sovitteluun osallistuvan osapuolen motivoiminen sovitteluun voi olla haastavampaa, jos vuorovaikutus jää osallistujalla passiiviseksi. Etäyhteyden kautta kommunikointi voi muodostua erilaiseksi kuin kasvokkain tapahtuvassa kanssakäymisessä. Etäyhteyden kautta tapahtuva kontakti voi sovittelijan ja osapuolen välillä tuntua tällöin vähemmän henkilökohtaiselta ja tehokkaalta. (Marucco ym. 2021, 14.)

Opinnäytetyön tutkimusnäkökulman kannalta olisi kannalta olisi hyvä selvittää sovittelijoiden sekä ohjaajien näkemyksiä ja kokemuksia etäsovitteluista sekä siitä mikä niissä toimii ja mikä ei.

Verkkovälitteisesti toteutettavien menetelmien riskit liittyvät usein yksityisyyteen ja tietoturvallisuuteen liittyvät haasteet. On hyvä huomioida se, että sovittelussa käytettävät eivät välttämättä ole turvallisia ja samaan aikaan tulisi vielä muistaa se, että myös osapuolten toiminnasta koituvia riskejä voi olla esim. nauhoittaminen, luottamuksellisen keskustelun jakaminen ulkopuoliselle). Riskejä voi liittyä myös non-verbaaliseen ilmaisuun esim. eleiden tulkitseminen etäyhteydellä käytävässä vuorovaikutuksessa tai passiivinen osallistuminen. Etäsovittelussa non-verbaalinen viestintä mm. kehonkieli, ilmeet ja läsnäolo, eivät välttämättä välity samalla tavalla kuin kasvokkain tapahtuvassa sovittelussa. Tämä voi tuoda epävarmuutta sovitteluprosessin kulkuun ja siihen, että onko sovitteluun osallistuvilla yhteinen ymmärrys jostakin asiasta. Tämän lisäksi verkkovälitteisessä kommunikoinnissa kuten sähköpostit, lyhyet viestit, voivat madaltaa kynnyksiä uhkauksien

tekemiselle tai muutoin asiattomalle kommentoinnin tekemiselle. (Hakkarainen & Koulu 2023, 80; Marucco ym. 2021, 15; Rule 2002, 80–85).

Ennen kaikkea digitaalinen kommunikointi tarjoaa mahdollisuuden strategiselle neuvottelulle, joka eroaa filosofialtaan sovittelulle ominaisesta sovintoa etsivästä dialogista. Digitaalisten välineiden käytössä ja niiden edelleen kehittämisessä tulisi kiinnittää huomioita välineiden psykologisista vaikutuksista ja siihen, kuinka yksilön käyttäytyminen, havainnointi ja toiminta voidaan ottaa huomioon erilaisia käyttöliittymiä ja alustoja suunniteltaessa. Tutkimuksissa on tullut esille myös se, kuinka etäyhteys haastaa mm. kykyä tunkea empatiaa, yksilöiden erilainen havainnointikyky ja ymmärrys suhteessa tietojärjestelmien tarjoamaan tietoon, keskittymiskyvyn vaihtelu etäpuhelussa suhteessa lähikontaktissa tapahtuvaan neuvotteluun, turvallisuuden tunne suhteessa tilanteeseen ja keskustelukumppaniin. (Hakkarainen & Koulu 2023, 80–81.)

Etäsovitteluun liittyvien haasteiden lisäksi haasteita voi tulla myös tutkimuksen tekemiseen. Olen pohtinut sitä, että saanko riittävästi sovittelijoita osallistumaan etäsovitteluun liittyvään kyselyyn ja antavatko opinnäytetyössä kerätty aineisto riittävästi sellaisia vastauksia, joiden avulla etäsovittelua voitaisiin lähteä kehittämään.

#### 4.4 Etäsovittelun edut

Etäsovitteluihin osallistumisen mahdollisuus madaltaa asiakkaiden kynnystä osallistua sovittelutoimintaan. Etenkin kärjistyneissä konfliktitilanteissa etäyhteyksimahdollisuus koettiin turvallisempaan vaihtoehtona kuin perinteinen kasvokkain tapahtuva sovittelu. Etäsovitteluiden on koettu tarjoavan joustavuutta aikatauluihin, koska matkustamiseen ei kulu samalla tavalla aikaa. (Marucco ym. 2021, 7.)

Etäsovittelut ja niiden hyödyntäminen voi vaikuttaa resurssien käyttöön ja kustannuksiin. Sovitteluun osallistuvat osapuolet voivat hyötyä etäsovitteluun osallistumisesta niin rahallisesti kuin ajallisesti. Etäsovittelu mahdollistaa pitkienkin välimatkojen päästä sovittelutapaamiseen osallistumisen, mikäli asiakkaalla on käytettävissä tietokone tai älypuhelin sekä toimiva nettiyhteys. Etäsovitteluvaihtoehto perinteisen kasvokkain tapahtuvan sovittelun rinnalla, voi lisätä osapuolten halukkuutta osallistua sovitteluun (Marucco ym. 2021,14).

Etäsovitteluun osallistumisen tärkein säästö on kuitenkin laadullinen. Se mahdollistaa osapuolten keskinäisen kohtaamisen. Tässä yhteisessä kohtaamisessa voi tapahtua monenlaisia asioita, joita voi olla vaikea mitata rahassa. Tapahtuneen konfliktin käsittely, siitä keskusteleminen, omien näkemysten esille tuominen ja ratkaisujen löytäminen voivat vaikuttaa koettuihin inhimillisiin kärsimyksiin. Sovitteluun osallistuvalla on mahdollisuus kertoa oma näkemys tapahtuneesta ja siihen liittyneistä tunteista (Flinck & Elonheimo 2020, 14). Kohtaamisen avulla asiakkaalla on mahdollisuus päästä yli pelkotiloistaan ja olla muodostamassa itselleen uutta tulevaisuutta vaikean kokemuksen jälkeen. Tämä voi epäsuorasti vaikuttaa yhteiskunnan sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttöasteeseen esim. mielenterveys- ja terapiapalveluihin.

Jokainen sovittelu säästää yhteiskunnan resursseja ja kustannuksia, kun asiaa voidaan käsitellä sovittelun osapuolten kesken. Se vähentää poliisin ja syyttäjän työmäärää sekä oikeusasteeseen käyttöastetta. Sovittelutoiminnassa saadut säästöt riippuen asiasta ovat sadoista euroista tuhansiin euroihin.

#### 4.5 Etäsovitteluun liittyvät huomiot

Sovittelussa digitaalisia menetelmiä on hyödynnetty erityisesti COVID-pandemian aikana, jolloin kasvokkain tapahtuvia sovitteluita ei pystytty järjestämään rajoitusten vuoksi. Oikeusministeriön asettaman sovittelutoimintaa edistävän työryhmän näkemyksen mukaan online-sovittelua ja muita tapoja hyödyntää

digitaalisia menetelmiä tulisi edistää oikeusturvanäkökohdat huomioon ottaen. Työryhmä on kuitenkin sitä mieltä, että restoratiivisen oikeuden painottama kasvokkaisen kohtaamisen mahdollisuus tulee säilyttää osapuolten niin halutessaan. (Oikeusministeriö 2023, 47.)

Sovittelussa, jossa tapauksessa on vähäisiä vaatimuksia tai tapaus, jossa ei olisi tarvetta kasvokkaiselle kohtaamiselle, voisi tietyin varauksin soveltua digitaalisilla alustoilla ratkaistaviksi, tai osin niissä järjestetyksi. Oikeusministeriön asettama sovittelutoimintaa edistävä työryhmä nostaa esille, että kansainvälisesti vähäisten vaatimusten järjestäminen on toteutettu osa-automaatiolla (blind bidding), jossa tietojärjestelmä auttaa tapauksen osapuolia löytämään ja suorittamaan tyydyttävän rahallisen korvauksen. Osapuolet voivat joko keskenään tai ulkopuolisen avustuksella toteuttaa asynkronisen neuvottelun digitaalisella alustalla. Kuitenkin on tärkeää huomioida erilaiset riskit, joita voi liittyä käytettyyn teknologiaan, käyttökontekstiin tai itse käyttäjiin. (Oikeusministeriö 2023, 65.)

Etämenetelmien käyttämiseksi tarvitaan yhteneväiset ja selkeät ohjeistukset, jotta voidaan rajoittaa mahdollisia tietoturvariskejä ja selkiyttää sovittelijoiden toimintaa. Työryhmä korostaa sitä, että itse sovittelutoimintaan tarkoitettujen digitaalisten työvälineiden suunnittelun tulee olla joustavaa ja osapuolia osallistavaa. (Oikeusministeriö 2023, 65.)

Sovittelun digitaalisten työvälineiden suunnittelusta ja käytöstä on olemassa vain vähäisesti tutkimustietoa, joten käyttäjätestauspalautetta voitaisiin kerätä erilaisin hanketyöskentelyin. Sovittelua olisi mahdollista järjestää esim. erillisellä ODR-alustalla. Kuitenkin on käynyt tutkijahaastattelussa, se että automatisoidun sovittelumenettelyn ja erilaisten blind bidding -järjestelmien käyttö ovat ristiriidassa sovitteluteorioiden ja sovittelun fasilitatiivisen menettelyn kanssa. Jos sovittelu järjestetään alustalla ilman osapuolten kasvokkaista kohtaamista ja yhteistä keskustelua, voi siinä olla riskinä se, että itse sovittelu redusoituu vain pelaamiseksi ja tinkaamiseksi osapuolten välillä. (Hakkarainen & Koulou 2021, 58–59).

Digitaalisten työvälineiden kehittämisessä tulisi huomioida käytettävyys, itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja oikeudenmukaisuuden kokemusten kunnioittaminen. Etäsovittelutyön kehittämisessä tulisi keskittyä sovittelun laadun parantamiseen, oikeuden saatavuuden helpottamiseen ja sovittelun erityispiirteiden ja arvojen tukemiseen. Sovittelun itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi osapuolia ei saisi vastoin heidän tahtoaan ohjata tai painostaa digitaalisten välineiden käyttäjiksi. (Oikeusministeriö 2023, 65.)

Oikeusministeriön asettama sovittelutoimintaa edistävä työryhmän mukaan digitaaliset työvälineet ja niitä hyödyntävät työmallit voivat sujuvoittaa itse sovittelu-prosessia ja vahvistaa tietoturvaa yhtenäistämällä sovitteluun liittyviä käytäntöjä mm. ennalta päätetyt kommunikaatio- ja tiedostusvälineiden käyttö. On tärkeää huomioida, että etäsovitteluistunto voi jo sellaisenaan edistää yksilön itsemääräämisoikeutta lisäämällä turvallisuuden tunnetta ja tunnetta oman tilan kontrolloimisesta. Osapuolten itsemääräämisoikeutta voidaan lisätä mm. siten, että etäsovittelu on muiden ehtojen täytyessä asiakkaiden itsensä valittavissa. Etäsovittelumenetelmiin liittyvää tutkimusta on tehty varsin vähän, joten käyttökokemusten kartoittaminen eri menetelmin tuottaisi arvokasta lisätietoa sovittelun digitalisaation edistämiseksi. (Oikeusministeriö 2023, 65.)

Oikeusministeriön asettama sovittelutoimintaa edistävä työryhmä esittää, että digitaalisten menetelmien käyttöä lisätään sovittelussa huomioiden osapuolten oikeusturvanäkökulmat. Työryhmä mukaan kehittämistarpeita on videoyhteyden kautta toteutettavissa sovitteluissa (online-sovittelu), sekä asiakkaiden ohjautumisessa eri sovittelupalveluihin esim. chatbot-tyyppiset ratkaisut. (Oikeusministeriö 2023, 66.)

Digitaalisten menetelmien hyödyntäminen sovittelussa vaatii ymmärrystä niihin liittyvistä riskeistä. On tärkeää, että jokaisessa sovelluskontekstissa on arvioitava riskit kontekstisidonnaisesti. Kontekstisidonnaisuuden lisäksi on huomioitava sovelluskohtaisten riskien paikantaminen, joka edellyttää sovelluksen elinkaaren hahmottamista. Elinkaarien huomioiminen käytännössä tarkoittaa sovelluksen

käyttöä aina suunnittelusta käyttöönottoon ja toiminnan jatkuvuuteen. (Koulu 2018; Koulu ym. 2019, 19.).

## 5 TIETOTURVA JA LUOTTAMUKSELLISUUS SOVITTELUSSA

Tietoturvallisuus ja luottamuksellisuus sekä muut turvallisuustekijät ovat tärkeitä sovittelutoiminnan edellytysten toteutumiseksi. Tässä luvussa käydään läpi sovitteluun liittyviä turvallisuusnäkökulmia.

### 5.1 Tietoturvallisuus sovittelutoiminnassa

Tietosuojalaki 5.12.2018/1050 vaikuttaa sovittelutoiminnan järjestämiseen. Tietosuojalalla määritellään luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä. Tietosuojalain tulkinta on haastavampaa erilaisten digitaalisten välineiden kohdalla, koska siihen vaikuttaa lainsäädäntö kuin sitä tarkentavat ohjeet ja tuomioistuinkäytäntö, kuin myös järjestelmälle spesifit ominaisuudet. (Hakkarainen & Koulu 2023, 81; Tietosuojalaki 5.12.2018/1050.)

Etätyövälineen hyödyntäminen nostaa esille turvallisuuskysymykset, joita joudutaan pohtimaan. Myös epävarmuus toiminnan oikeudellisista vaikutuksista voi heijastua työn tekemisessä koetuksi epävarmuudeksi, joka voi vaikuttaa esim. haluttomuutena käyttää etäyhteyttä. Etenkin tietosuoja-asetuksen soveltaminen on koettu yhdeksi epävarmuustekijäksi etämenetelmiä käytettäessä. Erityisesti huolta nousee käytetyn järjestelmän ja etäyhteyden tietoturvallisuudesta sekä ihmisten omaan toimintaan liittyvistä turvallisuusriskeistä. Järjestelmän kohdalta esille nousevat järjestelmän tekniset ominaisuudet mm. paljon dataa tallentuu, kuka järjestelmään pääsee käsiksi ja miten dataa säilytetään. (Hakkarainen & Koulu 2023, 81.)

### 5.2 Vapaaehtoissovittelijan taustojen selvittäminen

Sovittelijoiksi hakeutuvat edustavat eri yhteiskuntaluokkia ja heidän koulutustaustansa, työurat ja ammatit ovat hyvin erilaisia. Sovittelijoiden joukossa on akateemisen kuin ammatillisen koulutuksen saaneita henkilöitä. Sovittelijoiksi hakeutuvien motiivit vaihtelevat. Motiiveista esille kuitenkin nousee sovittelun yhteiskunnallinen merkittävyys ja mielekkyys, halu auttaa ja rakentaa hyvää yhteisöä ja

sovinnollisuutta ihmisten välille. Sovittelijana toimiminen on vaativaa vapaaehtoistyötä, joka edellyttää sovittelijaksi hakeutuvalla monipuolista osaamista. (Flinck & Elonheimo 2020, 11–13.)

Sovittelijaksi pääsee hakeutumalla sovittelijoille järjestettävään peruskurssiin. Jokainen hakija haastatellaan ja sovittelutoimisto tekee arvioita sovittelijaksi hakeutuvan henkilön sopivuudesta vapaaehtoistyöhön. Sovittelijalta edellytetään, että he toimivat sovittelutoimiston henkilöstön valvonnassa ja ohjauksessa, sovittelulle asetettujen periaatteiden, säädösten ja valtakunnallisesti sovittujen ja hyväksytyjen toimintatapojen mukaisesti. Sovittelijoiden toiminnalta edellytetään myös asiakkaan oikeusturvan huolehtimista ja heitä sitoo salassapito- ja vaitiolovelvoite. (Flinck & Elonheimo 2020, 13–15.)

Vapaaehtoiseksi hakeutuvien valintakriteerinä voivat olla tehtävään sopivat ominaisuudet, alan koulutus, kokemus tai mahdollisuus sitoutua tehtävään (Mykkänen-Hänninen, 2007). Sovittelijaksi hakeutuvan mahdollinen rikostausta otetaan keskusteluun rekrytointitilanteessa, ja se voi estää sovittelijaksi pääsemisessä. Sovittelulain 10 §:n edellyttää sitä, että sovittelutoiminnan vastuuhenkilöllä ja sovittelun ohjaajalla tulee olla tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto. Laissa kuitenkin mainitaan, että erityisestä syystä tehtävään voidaan ottaa muukin henkilö, jolla on hyvä perehtyneisyys sovittelutoimintaan sekä sen suunnitteluun ja ohjaamiseen. (Flinck & Elonheimo 2020, 18, 25; Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015.)

Vapaaehtoisena sovittelijana voi toimia henkilö, joka on suorittanut sovittelutoimintaan perehdyttävän koulutusjakson ja jolla muutoin on sellainen koulutus, taito ja kokemus, jota tehtävän asianmukainen hoitaminen edellyttää, ja joka on muutoin tehtävään soveltuva. Sovittelutoiminnan vastuuhenkilö päättää henkilön ottamisesta sovittelijaksi sekä sovittelijan tehtävistä vapauttamisesta. On tärkeää muistaa, että laki lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämisestä antaa mahdollisuuden myös vapaaehtoissovittelijoiden rikostaustan selvittämiseen silloin, kun he toimivat lasten ja nuorten kanssa. Sovittelutoimiston

tehtävänä on tiedottaa ja keskustella vapaaehtoissovittelijoiden kanssa avoimesti turvallisuusriskeistä ja sovittelijoiden vastuusta. Nykyisin valtakunnallisesti yhteneväksi käytännöksi on sovittu, että uusien sovittelijoiden rekrytoinnin yhteydessä selvitetään hakeutuvien mahdollinen rikostausta. (Flinck & Elonheimo 2020, 13–15; Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015; Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504.)

### 5.3 Salassapitositoumus ja vaitiolovelvollisuus

Sovittelupalveluissa ollaan tekemisissä sellaisen tiedon kanssa, jonka salassa pysyminen on kriittistä yksilöiden, palveluntuottajan ja toiminnan järjestämisvastuussa olevan THL:n tietosuojan ja oikeusturvan kannalta. Palveluntuottajat ovat tehneet puitesopimuksen sovittelupalveluiden tuottamisesta yhdessä THL:n kanssa ja se sisältää turvallisuusliitteen, jossa on määritelty sovittelutoiminnan turvallisuusjärjestelyt ja salassa pidettävää tietoa koskevat järjestelyt, joita sovittelutoimistojen on noudatettava toimintaa järjestettäessä. Sovittelutoimiston ja sovittelijoiden on huolehdittavat liitteen mukaisesti asiakirjojen käsittelystä ja asiakirjojen käsittelyyn osallistuvien henkilöiden vaitiolovelvollisuudesta sekä asiakirjojen julkisuudesta, joka säädetään julkisuuslaissa (621/1999). Sovittelutoimistot kuuluvat julkisuuslain 4 §:ssä tarkoitettuihin viranomaisiin ja vaitiolovelvollisuus määräytyy julkisuuslain 23 §:n mukaan. (Flinck & Elonheimo 2020, 25; Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.)

Turvallisuusliite sisältää erilaisia ohjeistuksia, jotka liittyvät pääsyyn sovittelutoimiston tiloihin, järjestelmiin ja tietoihin. Kaikki ne henkilöt, joille ei ole myönnetty oikeutta salassa pidettäviin tietoihin tai niitä sisältäviin järjestelmiin, saavat oleskella tiloissa ainoastaan valvonnan alaisina. Sovittelutiloissa on tärkeää suojata käyttöoikeuksin pääsy aineistoihin, järjestelmiin ja päätelaitteisiin. Palveluntuottajaa ja sovittelutoimistoa sitoo myös asiakastietojen kirjaamisesta, asiakirjahallinnosta ja arkistoinnista annettu lainsäädäntö, joka asettaa myös vastuuta vapaaehtoissovittelijoille. Turvallisuusliitteen mukaan sovittelijoiden on tärkeää

tuntee turvallisuusliitteen sisältö siltä osin kuin se koskee heidän toimintaansa salassapidon ja tietoturvan varmistamiseksi, ja noudatettava sovittelutoimiston antamia määräyksiä asiakirjojen käsittelystä, säilyttämisestä ja hävittämisestä. (Flinck & Elonheimo 2020, 26.)

#### 5.4 Vapaaehtoissovittelijan esteellisyys sovittelussa

Sovittelijan esteellisyys on selvitettävä siinä vaiheessa, kun sovittelutoimisto on ottanut asian soviteltavakseen ja valitsee tapaukseen sopivimmat sovittelijat. Sovittelutoimiston on valittava sovittelijat huomioiden tehtävään kokemuksensa ja henkilökohtaisten ominaisuuksiensa perusteella. Tässä vaiheessa on selvitettävä myös sovittelijoiden esteellisyys hallintolain (434/2003) tarkoitetulla tavalla. Hallintolaissa tuodaan esille, ettei virkamies saa osallistua asian käsittelyyn eikä olla läsnä sitä käsiteltäessä, jos hän on esteellinen. Esteelliseksi asian käsittelyyn katsotaan asiat, joissa hän tai hänen läheisensä on asianosainen tai jos hän tai hänen läheisensä avustaa taikka edustaa asianosaista tai sitä, jolle asian ratkaisusta on odotettavissa erityistä hyötyä tai vahinkoa. Myös muut kytkökset esim. asianosaisen palvelussuhteessa oleminen, on este toimijuudelle. Esteellisyys tulee myös niissä asioissa esille, jos epäillään, että luottamus hänen puolueettomuuteensa muusta erityisestä syystä vaarantuu. (Oikeusministeriö 2021, 19; Hallintolaki 6.6.2003/434.)

Sovittelutoimistossa sovitteluohjaaja selvittää ensin sovittelijan esteellisyyden kertomalla rikosnimikkeen ja asianosaisten nimet. Tässä vaiheessa sovittelijan on ilmoitettava esteellisyys, mikäli hän tuntee jollakin tavalla asianosaiset. Sovittelijalla on myös lupa kieltäytyä tehtävän vastaanottamisesta, mikäli tapaus kuulostaa sellaiselta, ettei hän sitä halua tai pysty sovittelemaan esim. tapahtuneen aiheuttamat tuntemukset. Sovittelijan täytyy pystyä toimimaan sovittelussa puolueettomasti Oikeusministeriö 2021, 20).

## 5.5 Sovittelutapaamisiin liittyvä turvallisuus

Sovittelun restoratiivinen lähestymistapa luo hyvän pohjan turvalliselle sovittelulle eli osapuolilla on mahdollisuus oman kokemuksen kertomiseen, kuulluksi tulemiseen ja omien tarpeiden ja toiveiden ilmaisuun. Joskus kuitenkin konfliktitilanteita voi tapahtua, koska sovittelussa kohdataan loukattuja ihmisiä ja tilanteessa koetut tunteet voivat vaikuttaa erilaisten tapahtumien kulkuun. Sovittelussa on tärkeää huomioida se, että osapuolilla voi olla varsinaisen rikos- tai riita-asian ohella olla muitakin ongelmia, selvittämättömiä asioita ja vaikeita pohdintoja, jotka saattavat vaikeuttaa itse sovittelua, tapahtuneiden asioiden käsittelyä ja ratkaisuihin liittyvien päätösten tekemistä. (Flinck & Elonheimo 2020, 30.)

Sovittelussa turvallisuuden kokemuksen vähenemiseen voi vaikuttaa toisen osapuolen sanavalinnat, elekieli ja käyttäytyminen. Asiaa käsiteltäessä tunteet voivat vaikuttaa osapuolten käyttäytymiseen niin, että tilannetta koetetaan hallita puolustautumalla tai toista loukkaamalla. Sovittelijoiden tehtävänä on varmistaa, että sovittelutapahtuma toteutuu säädösten ja ohjeiden mukaisesti sekä niin, että jokaisen osallistujan turvallisuudesta pidetään huolta. (Flinck & Elonheimo 2020, 30.)

Turvallisuus sovittelussa tarkoittaa sitä, että sovittelussa varmistetaan fyysisesti kuin psyykkisesti turvallinen ympäristö sekä menettelytavat, jotka eivät aiheuta riskejä sovitteluun osallistuville osapuolille. Sovittelutilanteen turvallisuutta on hyvä käydä läpi ennakkoon ja pohtia mahdollisia riskejä sekä toimintatapoja, mikäli turvallisuus vaarantuu. Sovittelutoimiston tulee huolehtia siitä, että sovittelijoiden ja osapuolten turvallisuus ei vaarannu sovittelutilanteessa. Käytännössä tämä varmistetaan riittävällä koulutuksella, ohjauksella ja turvallisuusohjeiden avulla. ohjeistuksilla. Myös avoin keskustelu sovittelutoimiston henkilöstön kuin vapaaehtoissovittelijoiden välillä on tärkeää turvallisuuden toteutumiseksi esim. turvallisuusriskien esille tuominen. Osapuolille järjestettävät erillistapaamiset voivat auttaa turvallisuusriskien kartoittamisessa. On myös tärkeää huomioida se, että oikea tieto ja eettinen toiminta ovat osa turvallisuutta. Myös sovitteluun

liittyvät valmistelut luovat turvallisuutta mm. osapuolille annettava riittävä ja asianmukainen tieto sovittelun kulusta, heidän asemastaan ja oikeusturvastaan sovittelussa sekä sovittelun merkityksestä oikeusprosessissa. (Flinck & Elonheimo 2020, 30–31.)

Sovittelijoiden on hyvä pohtia myös sovittelutapaamisen ajankohtaa ja joissakin tapauksissa sovittelutapaamiset sovittelutoimistolle päiväsaikaan turvallisuuden varmistamiseksi. Iltasovitteluissa sovittelijoiden ei tule päästää asiakkaita sovittelutiloihin ennen kuin molemmat sovittelijat ovat paikalla. Erityistapauksissa sovittelutila voidaan varata myös poliisilaitokselta. Myös vartijan käyttö on perusteltua, mikäli osapuolten kohtaamiseen arvioidaan liittyvän vakava turvallisuusriski. Turvallisuutta lisääviä tekijöitä ovat myös sovittelutilan huonekalujen sijoittaminen, turvaetäisyys, istumajärjestyksen suunnittelu, esteettömän poistumisreitien varmistaminen sekä tarvittavat hälytyslaitteet esim. turvapainike. Sovittelijat voivat varata sellaiset istumapaikat sovittelutilanteelle, joiden kautta voidaan lisätä turvallisuutta esim. esteetön ulospääsy tilasta. Sovittelussa osapuolet olisi hyvä sijoittaa istumaan pöydän molemmin puolin toisiaan vastapäätä. Riskitilanteiden kannalta olisi hyvä huolehtia myös siitä, että sovittelijoilla on puhelin helposti saatavilla. (Flinck & Elonheimo 2020, 30–31.)

Alaikäisten osalta sovitteluun osallistuu aina myös huoltaja tms. Lasten ja nuorten kohdalla sovittelijoiden on huolehdittava siitä, että huoltaja kohtelee heitä asiallisesti ja väheksymättä. On tärkeää varmistaa, että alaikäinen tai vajaavaltainen tulee kuulluksi omana itsenään ja saa olla aktiivinen toimija sovittelussa. Jos lapsen tai nuoren kohdalla herää huoli, tulee siitä aina tehdä lastensuojeluilmoitus. (Flinck & Elonheimo 2020, 30–31.)

Sovittelutapaamisen alussa sovittelijat voivat yleissilmäyksellä varmistua osallistujien mielentilasta ja olemuksesta. Päihtyneenä ei voi osallistua sovitteluun. Sovittelussa sovittelijoiden tehtävä on pysyä neutraaleina ja puolueettomina. Heidän tulee varmistaa sovittelutapaamisen turvallisuutta kysymyksiin ja havainnoiden. Tarvittaessa heidän tulee toimia, mikäli joku ilmaisee turvattomuutta tai

sovittelussa käyttäytyään epäasiallisesti esim. kiroilu, toisen osapuolen nimittely tai muu aggressiivinen käyttäytyminen. Sovittelu voidaan aina keskeyttää, mikäli sovittelun onnistumiselle ei ole edellytyksiä ja näissä tilanteissa olisi hyvä varmistaa kunniallinen perääntymistie esim. asiakkaiden ohjaus tiloista eriaikaisesti. Uhka- ja vaaratilanteissa sovittelutoimiston henkilöstö laatii väkivalta-, vaara- sekä läheltä piti -tilanteista raportin oman taustaorganisaationsa ohjeistuksen mukaisesti ja käy tapahtuneen läpi tilanteessa olleiden sovittelijoiden kanssa. (Flinck & Elonheimo 2020, 31–32; Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015.)

## 6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

Opinnäytetyön aineisto kerättiin haastatteluiden ja kyselylomakkeiden avulla. Aineisto kerättiin vapaaehtoisina toimivilta riita- ja rikosasioiden sovittelijoilta kuin sovittelutoimiston henkilökuntaan kuuluvilta sovitteluohjaajilta.

### 6.1 Tutkimusaineiston haastattelut ja kyselylomakkeet

Opinnäytetyön aineistonkeruu toteutettiin haastatteluiden (LIITE 2) ja Webropol kyselylomakkeiden avulla (LIITE 3 ja LIITE 4). Haastattelut pidettiin syys- ja loka-kuussa 2024 niin vapaaehtoisille riita- ja rikosasioiden sovittelijoille kuin ohjaajille. Maakunnissa sovittelijoita toimii 26 ja Oulussa 30. Molemmilla toiminta-alueilla aloittaa uudet peruskurssiryhmät syksyllä 2024. Opinnäytetyön haastatteluihin osallistui kolme vapaaehtoista riita- ja rikosasioiden sovittelijaa (n=3) ja kolme sovitteluohjaajaa (n=3). Haastatteluun osallistuneet on anonymisoitu, jotta heitä ei voida tunnistaa valmiista aineistoista. Kaikki haastatteluihin osallistuneet olivat naisia ja heidän ikänsä vaihteli 38–67-vuoden välillä. Heidän kokemuksensa riita- ja rikosasioiden sovittelusta vaihteli 3–17 vuoden välillä. Kaikilla haastatteluihin osallistuneella oli kokemusta niin videoyhteys eli Teams kuin puhelinsovittelusta.

Opinnäytetyön aineistoa kerättiin Webropol kyselyiden avulla. Laadin kaksi erillistä kyselyä, joista toinen oli suunnattu vapaaehtoisille sovittelijoille ja toinen kysely sovittelutoimistojen ohjaajille. Sovittelijoiden kyselyyn vastasi kymmenen vapaaehtoista riita- ja rikosasioiden sovittelijaa (n=10) eli 33,3 % sovittelijoista. Heidän syntymäaikansa vaihteli 1952 ja 1988 välillä. Vastaajista 60 % oli naisia ja 40 % miehiä. Vastausprosentti ylsi keskimääräiseen vastausprosenttiin, koska tutkimusten mukaan verkkokyselyjen keskimääräinen vastausprosentti on noin 33 prosenttia (Webropol 2024). Vastaajien koulutustausta vaihteli ja vastaajat ilmoittivat 10 % peruskoulu, 30 % toisen asteen koulutus ja 60 % korkeakoulututkinto. Heidän kokemuksensa riita- ja rikosasioiden sovittelusta vaihteli 2–25 vuoden välillä (mediaani 13). Vastaajista 90 % ilmoitti, että heillä oli kokemusta molemmista etäsovittelutavoista eli videoyhteys (Microsoft Teams) kuin

puhelinsovittelusta. Vain 10 % vastaajista ilmoitti käyttäneensä vain videoyhteyttä eli Teamsia etäsovitteluissa.

Ohjaajille suunnattuun verkkokyselyyn vastasi viisi ohjaajaa (n=5). Tässä kyselyssä vastausprosentti oli korkeampi eli noin 74,5 %. Tästä voidaan päätellä, että ohjaajat olivat aktiivisempia vastaamaan verkkokyselyyn. Heidän syntymäaikansa vaihteli 1967 ja 1989 välillä. Kaikki kyselyyn vastanneet olivat naisia ja heillä kaikilla oli koulutustaustana korkeakoulututkinto. Heidän kokemuksensa riita- ja rikosasioiden sovittelusta vaihteli 2–18 vuoden välillä (mediaani 7). Kaikilla vastaajilla oli kokemusta niin videoyhteys eli Teams kuin puhelinsovittelusta.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä olivat 1) Millaisia kokemuksia riita- ja rikosasioiden sovittelijoilla on etäsovitteluista? 2) Millaisia kokemuksia sovitteluohjaajilla on etäsovitteluista? ja 3) Millaisia kehittämissuhteita etäsovitteluihin osallistuvilla riita- ja rikosasioiden sovittelijoilla ja sovitteluohjaajilla on etäsovittelu toiminnan kehittämiseksi? Haastatteluissa ja Webropol kyselyissä kysymykset ryhmiteltiin kysymyspatteriston mukaisesti. Haastatteluissa ja kyselyissä kartoitettiin ensin vastaajien taustatietoja.

Haastatteluiden kysymyspatteristot oli jaoteltu tutkimuskysymysten mukaan kolmeen eri teemaan, josta ensimmäinen oli sovittelujoille eli toinen patteristo ohjaajille. Kolmannen kysymyspatteriston kysymykset olivat molemmille vastaajaryhmille samat. Haastatteluiden kysymyspatteristo (LIITE 2). Kyselyissä patteristot muokattiin kyselylomakemuotoon eli Webropol kysely sovittelujoille (LIITE 3) ja Webropol kysely ohjaajille (LIITE 4).

## 6.2 Sovittelijoiden kokemukset etäsovitteluista

Sovittelijoiden haastatteluiden perusteella etäsovittelukokemukset olivat pääosin positiivisia ja niitä oli hyvin erilaisia. Lisäksi sovittelijat pitivät tärkeänä sitä, että sovittelumahdollisuutta tarjotaan etänä, jos sitä ei välttämättä pystytä

lähitapaamisena tarjoamaan esim. asiakkaan pelkotilat, etäisyydet ym. Sovittelijoille tehdyissä haastatteluissa tuli ilmi kuitenkin se, että sovitteluun tullut asia ei välttämättä ollut sopiva etäsovitteluun ja osa koki, että tekniset haasteet olivat vaikeuttaneet itse sovittelutapahtuman toteuttamista esim. kuuluvuus ongelmat. Etäsovitteluista Teams sovellusta pidettiin parempana kuin itse puhelinsovittelua, koska Teams mahdollistaa kuitenkin näköyhteyden toteutumisen osapuolten välillä ja sovittelijat voivat tarvittaessa seurata osapuolten elekieltä keskusteluyhteyden tukemisessa. Lisäksi puhelinyhteys koettiin kuuluvuudeltaan heikompana mitä Teams sovittelu.

*” Puhelimen kautta se,... semmoinen inhottava piirre, että kun ei sitten näe, että minussa on tärkeää ja että niinku ihminen näkyy.” (Haastattelu\_ sovittelija 2)*

*” Kaikki rikosnimikkeet eivät sovi etäsovitteluun vaan näissä kohtaaminen tärkeää. Jos aidosti traumakokemus taustalla ja halukas käsittelemään ja sopimaan, huolellisesti valmisteltuna. Voi voimaantua, kun kohtaa toisen osapuolen sovittelussa ja pelko muuttuu rohkeudeksi.” (Haastattelu sovittelija 1)*

Etäsovitteluiden osalta nousi kuitenkin esille se, että se ei välttämättä mahdollista sellaista ilmapiiriä, joka mahdollistuu paremmin lähitapaamisena tapahtuvissa sovitteluissa ja kontaktin saaminen osapuoliin voi olla vaikeampaa. Osa sovittelijoista toi esille sitä, että sovittelijoiden on haastavampi aistia erilaisia tunnetiloja, kun osapuolet ovat etäyhteyksien päässä. Lisäksi esille nousi myös se, että sovittelija ei välttämättä pysty aistimaan sovitteluun tulevan asiakkaan tunnelmia samalla tavalla mitä lähitapaamisissa tapahtuvissa sovitteluissa voi aistia. Haastatteluissa nousi ilmi myös se, että sovittelijan on helpompi luoda luottamuksellista ilmapiiriä sovitteluun, kun se tapahtuu lähitapaamisena eikä siinä ole mitään ylimääräisiä häiriötekijöitä. Häiriötekijöiden esim. teknisten ongelmien, koettiin vaikuttavan tämän ilmapiirin luomiseen. Etäyhteyksissä koettiin hankala kontaktin luominen etäyhteyden päässä olevaan.

*” Tietynlainen tunnelma toisaalta voi jäädä se puuttumaan siitä sovittelusta. Silloin kun kaikki on fyysisesti samassa tilassa.” (Haastattelu\_ sovittelija 2)*

*”Ei voi tietää minkälaisilla tunnetilalla kukin osapuoli tulleen siihen sovitteluun. Ja sitten jos se alkaa tökkimään se sovittelu, niinku tämänöiseen tekniseen ohjelmaan, niin se voisi sitten niinku, edesauttaa sitä asianosaisen tunnetilaa, ehkä sillä negatiivisella tavalla, että sitä niinku alkaa ärsyttämään vielä enempi sitten.” (Haastattelu\_sovittelija 2)*

Kyselylomakkeissa etäsovitteluiden kokemuksissa oli hieman hajontaa. Osa piti etäsovitteluita toimivina ja osa koki, etteivät ne oikein toimineet tai niissä oli ollut joko teknistä haastetta tai toimintaohjeisiin liittyviä haasteita. Teknisissä haasteissa esille nousi toimimattomat internet yhteydet tai laitteistoon liittyvät ongelmat. Teknisten haasteiden koettiin vaikeuttavan itse sovittelun kulkua ja dialogin syntymistä osapuolten välille. Kyselyistä esille nousi myös sovittelutoimistojen välinen toimintatapojen erilaisuus, joka oli vaikuttanut niin sovittelijoiden väliseen yhteistyöhön kuin asiakkaiden osallisuuden toteutumiseen. Tämä nousi esille useammassa vastauksessa. Etäyhteyksien koettiin heikentävän etäyhteyden kautta osallistuvan asiakkaan osallistumista sovitteluun. Kyselylomakkeista esille nousi myös se, että etäsovitteluita tulisi ennalta hyvin valmistella.

*”Etäsovittelu on tullut jäädäkseen ja erinomainen tapa hoitaa sovittelu, kun osapuolet asuvat kaukana toisistaan. Sovittelu etänä vaatii perusteellisemmän ennakkovalmistelun, jotta epäolennaiseen ei itse sovittelussa mene niin paljon aikaa. Rakenne jossa toinen osapuoli on toisen sovittelutoimiston sovittelijoiden kanssa on hyvä.” (Kysely\_sovittelija 7)*

*”Puhelinsovittelut jäivät hiukan valjuiksi. Kontakti osapuoliin oli hyvin ohut. Myös toisten sovittelutoimistojen erilaiset toimintatavat vaikeuttivat sovittelua. Puhelinkontakteissa ei oikein päässyt monipuoliseen kontaktiin ja keskusteluun. Teams on ollut parempi, mutta siinäkin osapuolet eivät ole päässeet hyvään keskusteluyhteyteen. Paras on kuitenkin paikan päällä sovittelu.” (Kysely\_sovittelija 1).*

### 6.2.1 Etäsovittelun toimivuus

Sovittelijoita kysyttiin sitä, miten sovittelu toimii, jos kaikki osapuolet ovat etänä tai osa on etänä ja osa paikan päällä. Yksi haastateltava painotti sitä, että etäyhteyksien käyttö riippuu siitä jutusta, joka sinne tulee. Sovittelijoiden vastausten

perusteella ei näissä ole isoa eroa. Sovittelijat kokivat etäsovitteluiden onnistuneen pääosin hyvin, eikä toteutumisessa ollut eroa riippuen siitä, miten asiakkaan osallistuivat sovitteluun. Haastatteluista nousi kuitenkin esille se, että keskusteltu on erilaista riippuen siitä, onko asiakas etänä vai lähitapaamisena sovittelussa. Puhelinsovittelusta nousi esille se, että näköyhteyden puuttuminen voi tuoda sovitteluun epämääräisiä taukoja, koska siitä puuttuu non-verbaalinen yhteys. Myös asiakas saattaa jäädä herkemmin sivuun osapuolten keskusteluissa. Haastatteluiden perusteella pidettiin sitä tärkeänä, ettei kaikki osapuolet olisi etänä, koska se ei palvele sovittelutoiminnan tärkeintä peruseriaa eli kohtaamista esim. sovittelut, joissa enemmän osapuolia.

*”Mä niinku näen, että joitakin juttuja on helpompi. Niinku etänä sovittellen ja joitakin on vaikeampia, että kyllä niinku että se riippuu siitä jutun laadusta minkälainen se on.” (Haastattelu\_ sovittelija 3)*

*”Että kaikki on etänä niin se ei palvele tämmöisen sovittelutoimintaa minun mielestä.” (Haastattelu\_ sovittelija 2)*

Kyselylomakkeissa sovittelijoiden vastaukset vaihtelivat. Osa koki, että etäsovittelut toimivat hyvin, oli sitten etänä tai osa etänä ja osa läsnä. Osa puolestaan koki, ettei etäsovittelu ole niin toimiva, koska siinä on vaikeampaa aistia asiakkaiden tunnetiloja eikä keskusteltu osapuolten välillä ole niin toimivaa mitä lähitapaamisissa toteutettavissa sovitteluissa voisi olla. Vastauksista nousi esille myös se, että etäsovittelu vaatii sovittelijoilta enemmän roolia ja vastuuta esim. sensitiivinen työote sovittelussa, etäsovittelun toimintatapojen yhdenmukainen noudattaminen, etäyhteyden päässä olevan huomioiminen ja osallistaminen ym. Kyselyissä nousi esille myös etäsovitteluihin liittyvät haasteet kuten hidas internet yhteys.

*”Joskus toimii hyvinkin, mutta saattaa tuottaa ongelmia, yhteyksien välillä. Fyysinen paikalla olo osapuolille tuo mielestäni hiukan enemmän tasapuolisuuden tunnetta.” (Kysely\_ sovittelija 2.)*

*”Jos on valmisteltu hyvin ja yhteydet toimivat, niin ihan hyvin on mennyt.” (Kysely\_ sovittelija 3.)*

## 6.2.2 Etäsovittelun hyvät puolet ja edut

Sovittelijoilta kysyttiin myös sitä, mitä hyviä puolia tai etuja he näkivät etäsovitteluiden järjestämisessä. Osa piti tärkeänä sitä, että etäyhteyksillä mahdollistetaan kohtaaminen, mikäli se ei muuten olisi mahdollista. Lisäksi esille nousi se, että etäyhteys voi mahdollistaa asiakkaan osallistumisen mm. sairaustapauksissa, jolloin välttyään peruuntumisilta. Haastatteluissa korostettiin sitä, että etäyhteydet ovat nykyaikaa ja asiakkaat osaavat pääsääntöisesti käyttää etäyhteyksiä. Etuina nähtiin myös se, että sovitteluita oli mahdollista järjestää osapuolten kesken riippumatta siitä missä he asuvat. Sovittelijat pitivät tärkeänä myös sitä, että kaikilla on mahdollisuus osallistua sovitteluun ja mahdollistetaan se kaikilla mahdollisilla tavoilla. Haastatteluista nousi esille myös se, että etäsovittelu voi mahdollistaa turvallisuuteen liittyviä asioita mm. osapuoli kokee sovittelun osallistumisen turvalliseksi etäyhteyden päästä.”

*”Jos on ollut sairaustapauksia niin on välttytty peruuntumisilta ja väli-  
neet ovat ihmisille tuttuja, joten silleen mutkatonta. Voidaan sovittaa  
asioita, vaikka toinen on kauempana esim. toisella paikkakunnalla.”  
(Haastattelu\_sovittelija 1)*

*”Tavallaan kaikki keinot käytetään siihen, että mahdollistetaan näille  
osapuolille sovittelu.” (Haastattelu\_sovittelija 2)*

Sovittelijoille suunnatussa Webropol kyselyssä etäsovittelun etuina korostui kustannustehokkuus ja se ettei asianosaisten tarvitse matkustaa kaukaa, jotta asian voi sovittaa. Yksi vastaaja nosti esille myös sovittelut Suomen rajojen ulkopuolelta käsin. Lisäksi kyselyistä nousi esille se, että etäsovittelu mahdollistaa joustavan aikataulun ja tilaratkaisuja sovitteluiden järjestämiseen. Vastauksista nousi esille myös se, että joskus etäsovittelu voi olla se vaihtoehto, joka toimii asianosaisten välillä. Etäsovittelun etuina nähtiin myös tunteisiin liittyvät seikat ja turvallisuuden tunteen tarjoaminen.

*”Etäsovittelun hyöty on ennen kaikkea asianosaisille, joiden ei tarvitse tulla sovitteluun kaukaa, kun Suomi on kuitenkin iso maa ja joskus voi osapuoli asua ulkomaillakin kuten Ruotsissa.” (Kysely\_sovittelija 7)*

*”Ajan käyttö osapuolten välillä, mahdolliset pitkät matkat sovitteluun jäävät pois, mahdolliset tilaongelmat jää pois.” (Kysely\_sovittelija 2)*

*”Toki tilanteissa, joissa osapuoli on kaukana, etämahdollisuus on etu. Samoin tilanteessa, jossa esim. nuorta pelottaa liikaa kohdata toinen osapuoli, siitä voi olla hyötyä (itselläni on ollut tällainen sovittelu ja selvästi etä auttoi), mutta nämäkin on tapauskohtaisesti harkittava.” (Kysely\_sovittelija 6.)*

Sovittelijoille suunnatussa Webropol kyselyssä kartoitettiin myös etäsovittelun hyviä puolia, jotka olivat kustannustehokkuus, sovitteluohjaajien hyvät valmistelut sekä muistilaput, joustavuus.

*”Se että osapuolet kohtaavat silloin, kun se ei ole liveinä mahdollista. Sovitteluohjaajien tuki ja jutun valmistelu”. (Kysely\_sovittelija 8)*

### 6.2.3 Sovittelijoiden kokemukset asiakkaiden osallistumisesta

Sovittelijoiden haastatteluissa painottui se, että asiakkailla on käyttötaitoja etäyhteyksien tapahtuvaan sovitteluun. Haastatteluissa osa kertoi luottavan siihen, että sovitteluohjaaja tekee riittävää kartoitusta sovitteluun osallistuvan osalta siitä, että hänellä on riittävät taidot etäsovitteluun osallistumisesi ja ohjaajat antavat asiakkaille tarvittaessa ohjeistukset etukäteen ennen sovitteluun osallistumista. Sovittelijat kokivat, ettei heidän tarvitse huolehtia asiakkaan käyttötaidoista sovittelussa. Haastatteluissa nousi esille kuitenkin se, että olisi ennen sovittelua tärkeää miettiä miten tilassa ollaan esim. istumajärjestys ja miten osapuolet tulevat tavoittaneeksi toisensa osan ollessa mahdollisesti etäyhteyksien päässä.

*”Miten istutaan tilassa ja katsotaan sinne kameraan, niin se on tärkeä miettiä sovittelijana. Istumajärjestys ja asettelu voi näyttäytyä ruudun takana uhkaavalta. Kannattaa katkoa miltä se näyttää.” (Haastattelu\_sovittelija 1)*

Haastatteluita nousi esille myös se, että sovittelijalla on tärkeä rooli ilmapiirin luomisessa ennen sovittelun aloittamista. Asianosaisille tulisi tulla tunne, että sovitteluun on hyvä tulla ja siellä on mahdollisuus tulla kuulluksi.

Sovittelijoille suunnatussa Webropol kyselyssä nousi esille se, että asiakkaiden kokemukset olivat pääosin myönteisiä etäsovitteluun osallistumisesta. Kyselystä nousi esille se, että joskus asiakkaat itsekkin toivovat etäsovitteluun osallistumismahdollisuutta, jotta toista osapuolta ei tarvitsisi kohdata samassa tilassa. Yksi vastaaja mietti myös etäsovitteluun liittyvää kiirehtimistä ja hän oli jäänyt pohtimaan, syntyikö osapuolten välille aito sopimus.

*”Mahdollisesti jotkut kokevat kotoa, etäsovittelun turvallisemmaksi ympäristöksi.” (Kysely\_sovittelija 2)*

*”On pääosin hyvä kokemus. Toisaalta antaa mahdollisuuden osapuolille olla omassa turvallisessa ympäristössä, jos on haasteita sosiaalisissa kohtaamisissa.” (Kysely\_sovittelija 9)*

#### 6.2.4 Asiakkaiden osallisuuden toteutuminen etäsovittelussa

Haastatteluiden perusteella asiakkaiden osallisuus toteutuu hyvin etäsovitteluiden osalta. Tärkeänä pidettiin sitä, että sovittelija on huolehdittava asiakkaiden tasavertaisen osallisuuden toteutumisesta, koska etäyhteyden päässä oleva voi jäädä altavastajaksi paikalla oleviin verrattuna. Haastatteluista nousi esille myös se, että jutun laadusta riippuen osallisuus voi toteutua eri tavalla ja osapuolten ollessa etänä, osallisuuden toteutuminen ja toisten näkökulman ymmärtäminen voi jäädä vajaaksi. Haastatteluista nousi esille se, että paikan päällä tapahtuvissa sovitteluissa tarvittavan tauon ottaminen ja pitäminen on helpompaa kuin etäsovitteluissa. Tarvittava tauko voi auttaa tunteiden käsittelyssä ja toisen osapuolen näkökulman löytämisessä sekä ratkaisun avainten hahmottamisessa. Haastatteluista nousi esille myös se, että osa sovittelijoista ei hahmota tauon merkitystä sovittelun kannalta eikä sovitteluissa ole annettu riittävästi tilaa keskustella asioita sovittelijan ollessa enemmän äänessä.

*”Hyvin, osaavat käyttää laitteistoa ja saavat oheistusta. Istumajärjestyksellä väliä miten asiat muualle näyttäytyy. Välttää uhkaavan näköinen tilanne.” ”Asiakas voi jäädä huomioimatta ja jää kuuntelijan rooliin. Sovittelijalla tärkeä tehtävä ottaa huomioon, että tulee kuuluksi.” (Haastattelu\_sovittelija 1)*

*”Etäyhteyden päässä oleva saattaa jäädä altavastaavaksi paikalla olleisiin verrattuna. Tasapuolisesti muistaa ne puheenvuorot. Samat asiat kysyä esim. tunnetiloissa ym. tapahtuvat asiat. Pitää muistaa koko ajan molemmat ja ottaa huomion niin kuin kaikki olisi samassa huoneessa. Ei saisi jäädä etäosallistujalle semmoista oloa, että jää vaille huomiota. Sovittelijalta vaatii tarkkuutta, jotta ottaa huomioon.” (Haastattelu\_sovittelija 2)*

Sovittelijoiden Webropol kyselyissä osallisuuden koettiin toteutuvan pääosin hyvin. Kyselystä nousi esille se, että asianosaisille tulisi antaa aikaa ja tilaa asian käsittelemiseksi. Etenkin nuorten asioissa vanhempien tukea pidettiin tärkeän. Kyselyistä nousi edelleen sovittelijoiden roolin merkitys osallisuuden tukena. Yksi vastaaja totesi, että itse osallisuus ei välttämättä toteudu, koska sovittelun liittyy fyysinen kohtaaminen. Vastaaja piti tätä tärkeänä juuri elekielen ja tunnelman vuoksi, koska ne mahdollistivat luottamuksen. Kyselyistä nousi edelleen esille etäyhteyteen liittyvä riski siitä, että yhteys asianosaisten välillä jää etäiseksi.

*”Minun kokemus on, että molemmat asianosaiset saavat kyllä tuotua asiansa esille myös etäsovittelussa, mikäli siitä huolehditaan sovittelijoiden kesken etukäteen. Tässä tulee sellainen asia mieleen, että jossain tilanteissa asianomistaja ehkä uskaltaa jopa paremmin tuoda kokemuksensa ja vaateensa esille etänä.” (Kysely\_sovittelija 7)*

*”Uskon, että tulee kuulluksi, kun siihen annetaan mahdollisuus. Aika paljon kiinni sovittelijan taidoista. Sovittelijan rooli on merkityksellinen.” (Kysely\_sovittelija 8)*

#### 6.2.5 Paras ja opettavaisin etäsovittelukokemus

Sovittelijoiden haastatteluiden perusteella parhaimpina etäsovittelukokemuksina pidettiin haastavimpia juttuja, koska ne olivat samalla olleet opettavaisia ja niissä oma osaaminen oli joutunut koetukselle. Haastatteluiden perusteella haastavimpia sovitteluita oli pidetty opettavaisina ja sellaisia juttuja, joissa osapuolia oli ollut

paljon paikalla. Eräs sovittelija totesi virka-apupyynnön olleen itselleen opettavainen, koska tilanne oli mennyt sovittelussa uhkaavaksi ja ns. väärään suuntaan, jolloin sovittelijoita oli pystytty tukemaan toisesta sovittelutoimistosta. Sovittelija nosti esimerkissään esille sen, että tämän vuoksi videoyhteys oli parempi etäsovitteluissa kuin puhelin, koska se mahdollisti näköyhteyden.

*”Virka-apupyynnön tapaus, jossa sovitteluun osallistunut paljon osapuolia. Huomasi, että neljä sovittelijaa paikalla niin pystyttiin tukemaan etäyhteyden kautta. Tilanne mennyt uhkaavaksi ja lähtenyt menneen väärään suuntaan, niin saatu katkastua. Tämä oli Teamsin kautta ja näki että haastava tilanne. Näki sovittelijan eleet. Pysty hoksauttaan tietyistä asioista.” (Haastattelu\_ sovittelija 1)*

Sovittelijoille suunnatussa Webropol kyselyssä kartoitettiin vaikeita etäsovittelukokemuksia. Kyselyyn vastanneet toivat esille monenlaisia näkökulmia, jotka tekivät sovittelusta haasteellisen mm. asiakkaan negatiivinen asenne sovittelussa, asiakkaan asiaton kielenkäyttö, huonot laitteet, heikko kuuluvuus, tulkin osallistuminen sovitteluun, eri toimistojen välinen sovittelutilanne, parityöskentely toisen sovittelijan kanssa. Vain yksi vastaaja koki, ettei hänellä ollut vaikeita etäsovittelukokemuksia.

*”Sovittelu, jossa tekniikan kanssa oli niin paljon ongelmia, että jouduimme koko ajan kysymään nuorelta uudestaan ja uudestaan mitä hän sanoi.” (Kysely\_ sovittelija 6)*

*”Etänä sovittelijoiden parityöskentely on vaativampaa. Nimenomaan kontaktin ja luottamuksellisen ilmapiirin luominen ja vuorottelu.” (Kysely\_ sovittelija 8)*

Sovittelijoille suunnatussa Webropol kyselyssä opettavaisimpina pidettiin myös haastavia sovittelutilanteita. Opettavaisina pidettiin myös niitä sovittelutilanteita, joissa oli ollut paljon osallistujia. Kyselyistä nousi esille myös nuorten sovitteluiden haasteellisuus ja etenkin se, jos joku osapuoli on hiljainen niin miten osallistaa asiakas käsittelemään omaa asiaa.

*”Juuri nuo ongelmalliset tilanteet ovat olleet opettavaisia: ääni ei kuulu, yhteys pätkee, ylimääräinen ihminen paikalla, sovittelijakollega*

*napsautti ajatuksissaan mikrofonin kiinni sopimuksen kirjoittamisen aikana, jolloin toimistolla olevien kanssa käytiin "välikeskustelua". (Kysely\_sovittelija 6)*

### 6.3 Ohjaajien kokemukset etäsovitteluista

Haastatteluiden perusteella ohjaajien kokemukset etäsovitteluista olivat pääosin myönteisiä. Ohjaajille tehdyn haastatteluiden perusteella asiakkaat ovat myönteisiä etäsovittelua kohtaan ja jopa itsekin sitä ehdottavat omaa osallistumistaan siihen. Kuitenkin etäsovittelua ei tarjota sellaisille asiakkaille, jotka asuvat samalla paikkakunnalla, koska sovittelu perustuu aina kohtaamiseen. Yksi haastateltava totesi, että etäsovittelu on hyvä vaihtoehto niissä tilanteissa, jossa asiakas on jäänyt miettimään jotakin asiaa, mutta jostakin syystä ei halua osallistua kasvokkain kohtaamiseen. Tällöin etäsovittelu voi mahdollistaa itse sovittelun toteutumisen ja mahdollisesti sen avulla voidaan saavuttaa myös hyvä lopputulos, jota ei välttämättä kasvokkain saataisi toteutettua esim. asiakkaan pelkotila toista kohtaan. Myös sairastumistapauksissa tai yllättävissä tilanteissa etäyhteyttä pidettiin hyvänä vaihtoehtona sen sijaan, että tapaamista tarvitsisi perua ja sopia uutta aikaa.

*"Hyviä niin puhelimesta että Teamsissa, niin varsinkin puhelin sovitelussa, varsinkin jos on tavattu etukäteen ja on jäänyt jotakin asiaa miettimään ja sitten ei halua kohdata sitä sellain enää kasvotusten mutta pystyy puhelimen kautta hoitamaan, niin ja tässä sovittelu onnistuu ja sillä saadaan hyväkin lopputulos." (Haastattelu\_ohjaaja 2)*

*"Etäsovittelu mahdollistaa aika paljon, jos aina pitäisi olla face to face niin se kyllä kaventaa tätä sovittelukenttää aika paljon." (Haastattelu\_ohjaaja 3)*

Sovitteluohjaajien haastatteluissa tuli ilmi, että he tekevät omaa arvioita siitä millaiset jutut voisivat soveltua etäsoviteltavaksi, koska joidenkin rikosnimikkeiden osalta etäsovittelua ei voida toteuttaa. Haastatteluista nousi esille se, että etenkin pahoinpitelyrikoksissa pidetään tärkeänä kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista. Tapaukset, joihin voi liittyä voimakkaita tunteita, voi lähitapaaminen mahdollisesti

tarjota erilaisen kohtaamisen kuin mitä etäyhteyksien päästä tapahtuva sovittelu-tapaaminen. Lähisuhdeväkivaltarikoksia ei sovitella etäyhteyksin vaan ne perustuvat aina kasvokkain tapahtuvaan kohtaamiseen. Myös virka-apupyynnöissä eli toisten sovittelutoimistojen välillä käytetään etäyhteyksiä sovittelun järjestämiseksi eli osapuolet osallistuvat omasta sovittelutoimistosta käsin yhdessä sovittelijoiden kanssa yhteiseen yhteistapaamiseen etäyhteyksien avulla tai joissakin tapauksissa toinen osapuoli on voinut osallistua omasta kodistaan Teamsin kautta. Haastatteluista nousi esille, että näissä etäsovittelutapaamisissa aina käytetään harkintaa, että soveltuuko asia soviteltavaksi niin, että siinä on mukana etäyhteys ja jos toinen osapuoli osallistuukin omasta toimintaympäristöstään käsin, niin sopiiko se toiselle osapuolelle tai puolille. Sovitteluohjaajien haastatteluista nousi esille se, että Teams sovittelua pidettiin parempana kuin puhelinsovittelua, koska se mahdollistaa eleiden ja ilmeiden näkemisen. Videoyhteyden kautta sovittelussa voi nähdä katumiseen liittyviä merkkejä, kun taas puhelinsovittelussa se ei välity.

Ohjaajille tehdyssä Webropol kyselyssä etäsovittelut koettiin myös pääosin myönteisinä. Etäsovitteluiden koettiin sujuneen hyvin ja mahdollistavan myös muiden tärkeiden ihmisten osallistumisen sovitteluun pitkien välimatkojen päästä esim. sijoitetun lapsen vanhemman osallistuminen oman lapsen asian käsitteilyyn. Myös tulkkien käyttö videoyhteyden kautta koettiin myönteisempänä kuin puhelinsovittelun kautta. Videoyhteyden kautta tulkki tuli näkyväksi omine kasvoineen, kun taas puhelinsovittelussa tulkki jää vain ääneksi. Ohjaajien kyselystä esille nousi myös rikosnimikkeen vaikutus siihen, voidaanko sitä sovitella etämenetelmien kautta. Ohjaajien kyselystä esille nousi myös se huomio, että etäsovittelumenetelmin voidaan päästä myös syvällisiin keskusteluihin. Kyselyistä nousi kuitenkin esille tekniset haasteet, joita etämenetelmien käyttämiseen liittyy.

*”Sovittelut ovat onnistuneet hyvin. Soviteltava rikosnimikkeet ovat olleet sellaiset, että etäsovittelu on käynyt niihin.” (Kysely\_ohjaaja 2)*

*”Kokemukseni etäsovitteluista (teams) ovat hyviä. Mielestäni ne toimivat hyvin nuorten, nuorten ja aikuisten kohdalla. He ovat oppineet koulussa, opiskeluissaan ja työelämässä käyttämään erilaisia*

*digipalveluja. Ikä-ihmisten kohdalla etäsovittelusta minulla ei ole kokemusta. Myös Teams välitteisesti tulkkipalvelu on mielestäni toimivampi kuin puhelimitse tapahtuva tulkkkaus.” (Kysely\_ohjaaja 5)*

### 6.3.1 Etäsovittelun toimivuus

Sovitteluohjaajille tehdyissä haastatteluissa nousi esille se, että etäyhteyksien käyttäminen sovittelussa toimii, mutta siinä on otettava joitakin seikkoja huomioon. Haastatteluista nousi esille, että soviteluiden, joissa paljon asianosaisia, voi niiden sovitteluissa etäyhteyksien käyttäminen olla haastavaa. Ohjaajat korostivat vastauksissaan sitä, että etäyhteyksien käyttäminen vaatii sovittelijalta teknistä osaamista, tilanteen hallintaa ja asiakkaiden huomioimisen taitoa niin, että osallisuus toteutuu tasavertaisesti osapuolten kesken. Ohjaajat painottivat vastauksissaan myös sovittelijan taitoa jakaa puheenvuoroja ja johdattaa keskustelua niin, että kaikki osapuolet tulisivat kuulluksi ja saisivat sanoa mitä heillä on mielenpäällä. Ohjaajat tunnistivat sen, että etäyhteyden päässä oleva osallistuja voi jäädä herkästi keskustelun ulkopuolelle ns. sivusta seuraajan rooliin. Yksi ohjaaja nosti esille sen, että etenkin sijoitettujen nuorten osalta etäyhteys tarjoaa mahdollisuuden osallistua lapsen elämään, vaikka asuisi toisella puolella Suomea.

Haastatteluissa nousi esille myös etäyhteyksien kannalta huomioitavia asioita kuten miten sijoitutaan tilassa niin, että nähdään ja kuullaan osapuolten kesken. Yksi ohjaaja myös korosti sitä, että etäsovittelu olisi aina hyvä järjestää niin, että videoyhteys kytketään tilassa televisioon tietokoneen ruudun sijaan. Yksi haastateltava nosti esille myös roolien merkityksen sovittelussa, joka voi vaikuttaa osapuolen olemiseen ja osallistumiseen.

*”Sovittelijan rooli korostuu, jos osa on etänä ja osa on läsnä, et sitten muistaa sen, kun helposti saattaa unohtua.” (Haastattelu\_ohjaaja 2)*

*”Se missä roolissa etäosallistuja on. Onks se nimenomaan se huoltaja, jonka ehkä tarkoitus on ollakin vähän siinä taustalla vaan tukena vai onko se toinen osapuoli.” (Haastattelu\_ohjaaja 2)*

Ohjaajien haastatteluista nousi esille myös se, että pohdintaa etäsovitteluiden mahdollistamisesta on käytävä, jotta se olisi kaikkia osapuolia kohtaan tasavertaista. Yksi haastateltava korosti myös sitä, että etenkin puhelinsovitteluissa, joissa ei ole näköyhteyttä, olisi tärkeää huolehtia pelisäännöistä esim. kerrotaan, kuka on äänessä. Sovitteluista tulisi aina saada mahdollisimman onnistuneita, oli sitten kyseessä sovittelutoimistossa tapahtuva sovittelu tai etäsovittelu.

Ohjaajille tehdyssä Webropol kyselyssä etäyhteyksien käyttäminen riippuu paljon osallistujista. Osa koki, että etäsovittelu toimii, oli kaikki sitten etänä tai osa läsnä. Kyselyistä nousi esille sovittelijan roolin merkitys siinä, miten osallistaa kaikki tasavertaisesti sovitteluun oli sitten paikan päällä tai etäyhteyksien päässä. Osa vastaajista koki, että on helpompi järjestää, jos kaikki osallistuvat etänä kuin se, että sovittelija kantaa vastuun hybridimallin toteutumisesta osallistujien kesken.

*”Selkein on jos kaikki on etänä tai läsnä. Mielestäni silloin kaikki on ns. samalla viivalla. Jos osa etänä, voi olla, että he kokevat olevansa hieman ulkopuolella ja sovittelijoilla tärkeä rooli huomioida, että kaikki osapuolet tulevat kuulluksi. Paljon vaikuttaa myös kuka on etänä, onko se osapuoli vai huoltaja vai sosiaalityöntekijä tms.” (Kysely\_ohjaaja 2)*

*”Etäsovittelu (teams) toimii parhaiten silloin, kun kaikki osapuolet ovat etänä. Sovittelijan on tällöin helpompi hallita tilanne. Sovitteluissa, joissa osa on etänä (isot sovittelut) tulee olla tarkkana siitä, että myös etänä olevat huomioidaan sovittelun kulussa riittävästi. Lisäksi on tärkeää huolehtia siitä, että sovittelutilan mikrofonit on aseteltu niin, että myös etänä olevat kuulevat mitä sovittelutilassa keskustellaan. Ennakkovalmistelut ovat tärkeä osa etäsovittelua.” (Kysely\_ohjaaja 5)*

### 6.3.2 Etäsovittelun hyvät puolet ja edut

Kuitenkin etäsovittelu nähtiin hyvänä vaihtoehtona etenkin silloin kun välimatkat osapuolten välillä ovat pitkät ja siihen osallistumisesta tulisi kustannuksia. Etäsovitteluiden koettiin olevan myös asiakkaille helppo palvelu, koska asiakirjoja voidaan allekirjoittaa sähköisesti. Etäsovittelun koettiin myös tarjoavan toisenlaisen tavan osallistua, mikäli tapaamiseen liittyy turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä

tai asiakkaalla on tunnetiloja esim. pelko toista osapuolta kohtaan. Yksi ohjaaja mainitsikin, että jotkut asiakkaat tuovat avoimesti esille sen, että pelkäävät tai eivät halua kohdata toista jostakin muusta syystä.

*”Jos ei halua kohdata kasvotusten, on joku semmoinen tekijä tai se tapaus on semmoinen, niin onhan niitä sellaisiakin, ettei halua livenä nähdä, mutta etänä se on ok.” (Haastattelu\_ohjaaja 3)*

*”Ei jostakin muusta syystä halua nähdä, mutta pystyy puhumaan.” (Haastattelu\_ohjaaja 2)*

Ohjaajille tehdyssä Webropol kyselyssä etäsovittelun etuina nähtiin kustannustehokkuus mm. matkakulujen minimointi ja turvallisuuteen liittyvät asiat. Etuina nähtiin myös se, että sovitteluun voi osallistua muitakin asianosaiselle tärkeitä henkilöitä esim. sijoitetun nuoren vanhemman ja/tai sosiaalityöntekijän mahdollisuus osallistua sovitteluun. Kyselyistä nousi esille myös se, ettei sovittelijoiden tarvitse matkustaa toiselle paikkakunnalle sovitteluun, jolloin myös sovittelu-toimisto säästää sovittelijoiden matkakorvauksissa. Etäsovittelut mahdollistavat myös asianosaisten kohtaamisen pitkien välimatkojen päästä ja sovittelut voidaan järjestää joustavasti esim. festivaaleilla tapahtuneen pahoinpitelyn käsittely tms. Etäyhteyksien nähtiin myös nopeuttavan sovitteluprosessia silloin, kun asia sopi etäsovitteluun. Etäsovittelulla nähtiin olevan myös paikka niissä tilanteissa, kun sovittelun toinen osapuoli yllättäen sairastuu tai on muuten estynyt tulemasta paikanpäälle, mutta hänen osallistuminen etänä on kuitenkin mahdollista.

*”Mahdollistaa sovittelut, jotka olisi mahdoton toteuttaa läsnäolevana esim. festareilla sattuneet pahoinpitelyt, jossa osapuolet asuvat eri puolilla Suomea, mutta jotka ovat kuitenkin hyvin soveltuvia sovitteluun.” (Kysely\_ohjaaja 2)*

### 6.3.3 Ohjaajien kokemukset asiakkaiden osallistumisesta

Haastatteluista nousi esille se, että etäsovittelu ei välttämättä mahdollista sellaista intensiivistä keskustelua kuin mitä kasvokkain kohtaamisessa voi tapahtua. Ohjaajien haastatteluista nousi esille se, että sovittelijan rooli on merkittävä asiakkaiden osallistumisen kannalta ja tämä rooli korostuu vielä entisestään, jos mukana on etäyhteyden kautta osallistuvia. Ohjaajat nostivat esille

haastatteluissaan sen, että sovittelijan on huolehdittava tasavertaisuuden toteutumisesta ja siitä, että jokainen osallistuja tulee kuulluksi. Myös sovittelijan tapa osallistaa hiljaisempia asianosaisia, pidettiin tärkeänä. Etenkin puhelinsovitte- luissa on huolehdittava siitä, että jokaiselle osallistujalle avautuu mahdollisuus keskusteluun ja keskustelussa välittyy tieto siitä, kuka on puheenvuorossa.

Ohjaajien haastatteluista nousi esille, että asiakkaat ovat olleet hyvillään siitä, että heille on mahdollistunut etänä osallistuminen ja asiakkaat ovat kokeneet sen pääosin vaivattomana tapana osallistua. Sovitteluohjaajien haastatteluissa mainittiin etenkin petosten kohdalta etäsovittelun olevan hyvä, koska usein asian- omistajat muualta päin ja jopa ulkomailta saakka. Ohjaajat varmistavat ennen so- vitteluun osallistumista sen, että etäsovitteluun osallistuvalla on riittävät taidot etäyhteyteen osallistumiseksi ja sovittelukirjeen mukana lähetetään etäsovitte- luohje. Yksi ohjaaja kuitenkin nosti esille sen, että haastavaa on se mihin asiakas vertaa omaa taitoaan. Ohjaajat koettavat aina kartoittaa asiakkaiden käyttötaitoja Teamsin osalta ja jos taidot eivät ole riittävät, tarjotaan silloin mieluummin puhe- limen kautta osallistumista. Haastatteluista nousi esille myös se, että etenkin nuo- ret ovat taitavimpia käyttämään etäyhteyksiä toisin kuin ikääntyneille Teamsin käyttö voi olla haastavampaa.

*”Kysellään onko tuttua ja lähetetään se ohje vielä miten siihen liity- tään. Tietenkin se, että mihin ihmiset vertaa sitä omaa taitoaan. Vaikka yritetään selvittää, ootko käyttänyt, onko tuttua ja siihen jota- kin vastataan, joo on tuttua ja näin, niin minkälaista tuttua se sitten on? Että sitähan ei voi sitten aina tietää mutta kyllä aina kysytään.”*  
(Haastattelu\_ohjaaja 2)

Ohjaajille tehdyssä Webropol kyselyssä ohjaajien kokemukset olivat pääosin po- sitiivisia. Kyselyistä nousi esille se, että etenkin nuorille ja nuorille aikuisille etä- laitteiden käyttö on sujuvaa. Lisäksi asiakkaan osallistuminen etänä koettiin jous- tavana. Kyselyistä nousi esille myös se, että asiakkaalla on mahdollisuus osallis- tua omasta kotiympäristöstä, joka voi olla rennompia tapa osallistua sovitteluun. Ohjaajien kyselyistä esille nousi myös se, että asiakkaat kokivat etäsovittelun hy- vänä vaihtoehtona käsitellä omaa asiaa.

*”Useat ovat antaneet positiivista palautetta, että on myös tällainen vaihtoehto, kun muuten sovittelu olisi jäänyt toteutumatta. Negatiivista palautetta tullut joskus äänilyhteydestä, että on päätynyt tms.”  
(Kysely\_ohjaaja 2)*

#### 6.3.4 Asiakkaiden osallisuuden toteutuminen etäsovittelussa

Ohjaajat kokivat, että asiakkaiden osallisuus toteutuu pääosin hyvin. He korostivat sovittelijan roolia etäsovittelun onnistumiseksi, koska se on yleensä vaativampaa, koska käytössä on teknisiä laitteita ja sovittelukeskustelua tulee ohjata huolehtien siitä, että jokaisella on mahdollisuus tulla kuulluksi ja osallistua ratkaisujen tekemiseen. Ohjaajien haastatteluista nousi esille myös se, että kun asiakkaiden Teamsin käyttötaitoja selvitetään ja huomataan, ettei asiakkailla ole riittäviä taitoja ohjelman käyttämiseen, tarjotaan silloin puhelinsovittelua. Eräs ohjaaja kertoi myös siitä, että asiakkaat tarttuvat hyvin puhelinsovitteihin näissä tapauksissa. Ohjaajien haastatteluista nousi esille myös se, että etenkin videoyhteydellä soviteltaessa olisi tärkeää pitää oma kamera päällä koko sovittelutapaamisen ajan, jotta tulisi nähdä ja jotta se on kaikkia kohtaan tasapuolista. Haastatteluista nousi esille myös se, että vaikka ohjaajat laittavatkin ennakkoon ohjeita etäsovitteeseen osallistumiseksi niin asiakkaalla saattaa olla kamera, ettei kamera sitten toimi tapaamisella.

*”No se on varmaan sekään että, tuota on näitä hyviä kokemuksia, josta on just puhuttu mutta voi olla myöskin toisin ja varsinkin ehkä näissä nuorten sovitteluissa että jos on lähtökohtaisesti nuori vähän semmoinen ja sitten on vielä siellä teamsin päässä, niin kyllä se osallisuus voi kärsiä, mutta se voi toki kärsiä siinä live tapaamisessakin.”  
(Haastattelu\_ohjaaja 3)*

Ohjaajille tehdyssä Webropol kyselyssä ohjaajat olivat sitä mieltä, että asiakkaiden osallisuus toteutuu etäsovitteluissa. Kyselyistä esille nousi se, että osallisuus ei välttämättä toteudu niin hyvin kuin lähitapaamisina toteutetuissa sovitteluissa. Vastauksissaan ohjaajat korostivat sovittelijan roolin merkitystä asiakkaiden osallisuuden toteutumisessa mm. hyvä puheenvuorojen tasainen jakaminen,

asiakkaiden tasavertainen kohtaaminen ym. Yhdestä vastauksesta nousi esille se huomio, ettei videoyhteyden käyttö ole joillekin luontevaa ja se saattaa vaikuttaa osallisuuden toteutumiseen. Kyselyistä nousi kuitenkin esille se, että pahoiltaan oleminen ja vastuunotto on ollut etäsovitelluissa aidon tuntuista.

*”Mielestäni kyllä. Sovittelu toteutetaan restoratiivisten periaatteiden mukaisesti kuten myös normaalissa läsnäololla tapahtuvassa sovittelussa.” (Kysely\_ohjaaja 5)*

### 6.3.5 Paras ja opettavaisin etäsovitteelukokemus

Sovitteluohjaajien haastatteluista nousi esille myös se, että haastavammat sovitteletut olivat olleet niitä parhaita etäsovitteelukokemuksia. Parhaita etäsovitteelukokemuksia yhdisti se, että niissä oli ollut jollakin tavalla haastava lähtökohta, tai itse sovittelun kulku oli ollut haastava, mutta kaikesta huolimatta osapuolet olivat päässeet hyvään lopputulokseen. Parhaista etäsovitteelukokemuksista nousi esille myös se, että sovittelun aikana asianosaiset olivat kokeneet erilaisia tunteita ym. ja etäsovitteelussa oli tarjonnut sellaisen tilan, jossa ei provosoitumista tapahtunut. Haastatteluista nousi esille myös se, että etäsovitteelusta puuttuvat ilmeet ja eleet voivat joskus olla hyväkin asia, kun ne eivät ole provosoimassa tilannetta.

*”Kun ei nähty, niin se meni todella hyvin. Kun ei ollut kasvoja, niin ei tullut sitä provosoitumista. Se oli todella asiallinen ja todella hyvä.” (Haastattelu\_ohjaaja 2)*

Ohjaajille suunnatussa Webropol kyselyssä vaikeimmiksi etäsovitteletapaisiksi koettiin sellaiset sovitteletut, joissa asiakkaan asenne oli ollut valmiiksi haastava tai asian käsittely oli osapuolille vaikea eli osallistujien puhumaan saaminen. Myös vaikeita sovitteletutilanteita olivat olleet sellaiset sovitteletut, joihin liittyi vaikeita tunteita ja osallistujien taustoissa olevia asioita, joita ei itse sovitteelussa ei voitu käsitellä, mutta mikä vaikutti asianosaisten keskinäisiin suhteisiin. Kyselyiden vastuksista esille myös ns. hybridimallin (osa etänä ja osa läsnä) haasteellisuus, joka vaikuttaa asianosaisten osallistumiseen ja osallisuuden

toteutumiseen. Kyselyistä esille nousi myös etäyhteyksien toimintatapoihin ja käyttöön liittyviä ongelmakohtia mm. ei tunnusteta, kuka osallistuja on äänessä.

*”Vaikkein etäsovittelukokemus on ollut puhelinsovitteluun skype ja teams aikaa, jossa osapuolia oli useita. Ihmisten äänien tunnistaminen oli haastavaa. Tästä syystä puheenvuorojen jakaminen oli erityisen tärkeää ja jouduin ihmisiä pyytämään myös oman nimensä ”spontaaniin” puheenvuorojen yhteydessä.” (Kysely\_ohjaaja 5)*

Ohjaajien haastatteluista nousi esille se, että haastavimmat etäsovittelut olivat olleet opettavaisia juuri sen vuoksi, että niissä oli saanut käyttää omaa osaamistaan ja taitojaan sovittelun onnistumiseksi. Näihin sovitteluihin liittyi myös tunteita ja erityiskysymyksiä esim. korvauksiin liittyvät asiat. Näiden lisäksi esille nousi myös ne sovittelut, joissa oli joutunut teknisten asioiden kanssa tekemisiin tai asiakkaan ohjaamiseen etäsovitteluun osallistumisessa. Ohjaajien haastatteluista nousi esille myös sellaiset tapaukset, joissa oli pitänyt puuttua etäsovitteluperiaatteiden toteutumiseen. Opettavaisia tapauksia yhdisti myös se, että ne olivat herättäneet enemmän reflektiota ja pohdintaa sen osalta, miten toimia tulevaisuudessa, jos vastaavaa tapahtuisi jonkin toisen sovittelun osalta.

*”Kyllä se on hyvä, niinku sillain mieltä, ja kyllähän me niinku kysytään aina, että no hei että miten meni, olisiko voitu jotenkin parantaa, menikö tää nyt, mitä jäi niinku mieleen, kyllä tärkein aina pysähtyä ja kattoa vähän sitä omaa toimintaa.” (Haastattelu\_ohjaaja 3)*

*”Sitten se sovittelu on niin nopea, tavallaan se on nopeatilanne siis semmoinen tiitkö, se on niin lyhyt aika siinä ja näin, että siitäkin selvittiin.” (Haastattelu\_ohjaaja 2)*

Ohjaajille tehdyssä Webropol kyselyssä opettavaisimpina etäsovitteluina pidettiin sellaisia, joissa oli ollut ongelmanratkaisutaitojen käyttämistä ja uusien asioiden oppimista. Eräs vastaaja totesikin, että sovitteluita järjestettäessä olisi hyvä olla aina jokin suunnitelma, mikäli sovittelu ei toteudukaan ensin ajatellun vaihtoehdon kannalta. Lisäksi opettavaisina pidettiin myös haastavia asiakaskohtaamisia, joissa oli onnistuttu luomaan turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri. Lisäksi opettavaisena pidettiin tapauksia, joissa asia oli ollut vaikea ja siihen oli liittynyt

monenlaisia kysymysmerkkejä, mutta silti oli päästy kaikkia osapuolia tyydyttävään sopimukseen.

#### 6.4 Etäsovitteluun liittyvät kehittämissuhteet

Sovittelijoiden haastatteluista nousi esille monenlaisia haasteita ja riskejä. Haastatteluista nousi esille se, että etäsovitteluun osallistuva ei muista lukea ohjeistuksia ennen sovitteluun osallistumista etenkin ehtojen ja edellytysten osalta esim. osallistujan tulisi olla sellaisessa tilassa, ettei sinne pääse muita ulkopuolisia. Puhelinsovittelussa tämän koettiin olevan haastavaa, koska etäyhteyden päähän ei ole näköyhteyttä. Lisäksi riskiksi koettiin myös se, ettei voida varmistua siitä tallentaako etäyhteyden päässä oleva sovittelua jollakin tavalla. Yksi sovittelija totesikin, että ennen sovittelun aloitusta on käytävä huolellisesti läpi sovittelun peruseriaatteet huolella läpi ja etäsovittelun edellytykset, jotta sovittelun kulku menisi mahdollisimman hyvin. Lisäksi esille nousi se, että sovittelijalta vaaditaan myös sovittelun aikana tarkkuutta ja puuttumiskynnystä, jos sovittelussa tapahtuu jotain odottamatonta. Yksi haastateltava koki hankalaksi sen, että etenkin nuorten välisissä keskusteluissa vanhempien poistamista tilasta ei voida toteuttaa samalla tavalla kuin sovittelutoimistolla, koska etäyhteyden päässä olevan nuoren vanhempi voi jäädä kuuntelemaan kameran ulkopuolelle.

*”Kun meidän ei koskaan tiedetä, että ketä siellä teamsin päässä on kuuntelemassa.” (Haastattelu\_sovittelija 1)*

*”Etäsovittelussa ei voi hyödyntää sitä, että vanhemmat hetkeksi pois tilasta. Ei voi tietää vaikka kameran edestä lähtis pois, että missä on. Ei pystytä kaikkia semmosta mahdollistamaan. Nuori ei saa semmosta mahdollisuutta.” (Haastattelu\_sovittelija 2)*

Etäsovitteluiden osalta esille nousi myös se, että jos toinen osapuoli ei halua kantaa vastuuta teostaan niin, etänä osallistuminen voi mahdollistaa siitä pois pääsyn. Sovittelijoiden haastatteluista nousi esille myös haasteena se, että non-verbaalinen viestintä jää vajaaksi tai puuttuu jopa kokonaan itse sovittelusta, jolla kuitenkin on merkitystä vuorovaikutuksen osalta. Lisäksi tunnetilojen ei koettu

välittyvän etäyhteyden kautta samalla tavalla mitä kasvokkain tapahtuvassa sovittelussa.

Sovittelijoiden kyselyissä etäsovittelun huonoina puolina nousi esille se, että aito kohtaaminen jää pois, toimimattomat yhteydet ja tekniikka, ohjeistus yhteydenpidosta, hiljaisen asiakkaan ulkopuolelle jääminen, vuorovaikutus jää vajaaksi.

Ohjaajien haastatteluista nousi esille se, ettei etäsovittelussa voida aina varmistua ketä sovittelussa on paikalla ja tallennetaanko sovittelua. Lisäksi esille nousi yhteyteen ja ääneen liittyvät haasteet. Yksi ohjaaja nosti esille, että sovittelutilaisuudessa on tärkeää huolehtia myös puhelin saataville, jos Teamsin kautta on näitä yhteysongelmia. Yksi ohjaaja totesikin, että erityisesti yhteydessä voi olla silloin haasteita, jos on paljon etäsovitteluun osallistuvia. Maakunnissa tapahtuvissa sovitteluissa haasteiksi koettiin etäpisteet, jotka ovat kaukana sovittelutoimistosta. Maakunnissa sovittelijat hakevan koneet etäpisteiltä ja menevät niiden kanssa maakuntien eri osiin. Ohjaajien haastatteluista nousi huolena se, että missä kunnossa koneet ovat ja ovatko ne päivittyneet, koska sovitteluohjaajat eivät käy aina etäpisteillä. Lisäksi maakunnissa sovittelussa tarvittava nettiyhteys jaetaan puhelimesta ja siihen liittyvät tietoturvaan liittyvät toimintatavat kuten kaksoistunnistaminen, vaativat sovittelijalta teknistä osaamista ja laitteiden hallintaa, jotta Teams sovittelu voisi onnistua.

*”Jos yksi osallistuja paikkakunnalla A ja vanhempi etäyhteyden päässä, niin tuota, silloin sovittelija hakee koneen, jossa Teams ja lähtee sen koneen ja puhelimen kanssa sinne paikkakunnalle ja siellä pitää tosiaan osata netit jakaa ja kaksoistunnistautumiset tehdä ja kaikki ja sitten vasta päästään Teamsiin. Se on oikeasti haastavaa eikä se onnistu kaikilta, et meillä on tiettyjä sellaisia sovittelijoita, jotka sitten sen hoitaa. Et ei läheskään kaikki Teams sovitteluita tee.”*  
(Haastattelu\_ohjaaja 3)

Sovittelijoiden Webropol kyselyissä riskeinä nousi esille internet yhteyksiin liittyvät haasteet kuten linjan pätkiminen ja heikko kuuluvuus. Lisäksi esille nousi se, että keskustelun etäyhteyksin ei ollut luontevaa ja etäsovittelun koettiin jättävän osapuolen etäiseksi. Etäyhteyksien koettiin jättävän osapuolten välisen

kohtaamisen kasvottomaksi. Myös tietoturvaan liittyvät haasteet nousivat esille kuten asianosaisen tilassa voi olla paikalla henkilö, joka ei näy kameraan etäsovittelun aikana.

*”Jää usein pinnallisemmaksi kuin livenä.” (Kysely\_sovittelija 1)*

*”Haasteena on se että osapuolet eivät kohtaa aidosti, nonverbaalinen viestintä puuttuu, joskus jopa katsekontakti. Myös sovittelijan on vaikeampaa edistää keskustelua. Riskinä voi olla myös että osapuolet eivät koe olevansa tasavertaisia keskenään.” (Kysely\_sovittelija 8)*

Kyselyistä nousi esille myös toimintaohjeistuksiin liittyvät ongelmakohdat, joka aiheuttaa sovittelijoiden välille erilaisia tapoja toimia. Etenkin toimintaohjeistuksissa koettiin olevan poikkeavia tulkintoja niin sovittelijoiden kuin sovittelutoimistojen välillä.

*”Haasteina olen huomannut epätietoisuuden siitä, onko sovitteluun tulevaan oltu yhteydessä etäpaikkakunnan sovittelijoiden toimesta, eli onko heidän yhteistiedot ja sovittelupaikan osoite tiedossa.” (Kysely\_sovittelija 5)*

Ohjaajille suunnatussa Webropol kyselyssä esille nousi myös tekniset ongelmat mm. kuuluvuus, yhteyksien toimivuus, kameran ja mikin toimimattomuus ym. Lisäksi esille nostettiin tietoturvaan liittyvät ongelmat kuten ulkopuolisten läsnäolo tilassa kameran ulottumattomissa tai sovittelutilanteen tallentaminen toiselle laitteelle. Yksi vastaaja nosti esille kuulokkeiden käytön sovittelutilanteessa, jota tulisi suosia. Ohjaajat pitivät etäsovittelun huonoina puolina myös sitä, että osapuolten kohtaaminen etäyhteyksin voi jäädä vajaaksi. Kyselyn vastauksissa pohdittiin paljon sitä, että ohjaajan on tärkeä käyttää harkintaa sen suhteen, sopiiko tapaus luonteeltaan etäsovitteluun.

*”Mielestäni etäsovittelun suurin riski on siinä, että emme pysty varmistautumaan siitä onko etäsovittelussa läsnä ulkopuolisia henkilöitä asianosaisen lisäksi samassa huonetilassa.” (Kysely\_ohjaaja 5)*

#### 6.4.1 Sovittelijoiden kehittämissuhteet

Sovittelijoiden haastatteluista nousi esille monenlaisia kehittämissuhteita. Haastatteluissa nousi esille tietoturvaan liittyvät asiat, joihin tulisi sovittelijoiden kiinnittää enemmän huomiota. Yksi haastateltava mainitsi, että etäsovittelun tulisi olla yksi luonnollinen vaihtoehto toimistolla tapahtuvan sovittelun lisäksi. Haastatteluista nousi esille myös se, että etäsovitteluita kehitettäessä olisi tärkeää pysyä tekniikan kehityksen mukana esim. sovellusten hyödyntäminen. Haastatteluista nousi esille myös se, että sovittelijoiden tulisi tehdä säännöllisesti myös etäsovitteluita perinteisten sovitteluiden rinnalla, jotta tekniset taidot, asiakkaiden ohjaus ym. taidot pysyisivät yllä. Eräs haastateltava mainitsikin siitä, että jos etäsovitteluita tulee harvakseltaan, jää etäsovitteluun liittyvä tietotaito ohueksi. Haastatteluista nousi esille ennakoiden merkitys sovitteluprosessin kannalta, koska siinä voidaan selvittää asiakkaan tilanne ja valmistella häntä huolehtimaan omasta jaksamisesta esim. ammatillisen keskustelutuen saaminen. Samalla ennakoissa voidaan käydä läpi käytännön asiat ja varmistaa asiakkaalta vielä mikä hänelle olisi hyvä sekä turvallinen tapa osallistua yhteiseen sovittelutapaamiseen.

*”Kohtaaminen tulee turvallisesti järjestää ja siitä ei enää saa olla osapuolille ylimääräistä haittaa.” (Haastattelu\_sovittelija 1)*

Sovittelijoiden haastatteluista nousi esille myös koulutukseen liittyvät toiveet. Yksi sovittelija pohti, että olisi hyvä yhteisesti käydä läpi etäsovitteluun liittyviä asioita esim. osallisuuden toteutuminen, vuorovaikutus sovittelussa, yhteistyö sovittelijoiden välillä. Samalla sovittelijoille mahdollistuisi jakaa omia kokemuksia ja saada käyttöön hyviä toimivia vinkkejä esim. etäsovittelut omana teemaitana. Haastatteluista nousi esille myös se, että tekniikka kehittyy nopeasti, joten sen osalta olisi hyvä varmistaa tekniikkaan liittyvät käyttötaidot. Sovittelijat pitivät tärkeänä toistensa kohtaamista ja erilaisten kokemusten kuulemista, koska etäsovitteluita voi joidenkin osalta tulla melko harvakseltaan.

*”Ei oo ollut semmoista mikä liittyisi yksinomaan etäsovitteluun. On ollut muutama vuosi aikaa koronasta niin olisi hyvä kerrata ja pääsis kuulemaan.” (Haastattelu\_sovittelija 2)*

Kehittämiseen liittyviä näkökulma kartoittaessa esille nousi myös parityöskentely ja sovittelijoiden välinen yhteistyö. Sovittelijat pitivät sitä tärkeänä, että etäsovittelua ennen olisi hyvä sovitella ensin toimistossa parin kanssa yhdestä kahteen sovittelua ennen kuin soviteltaisiin etäyhteyttä käyttäen. Useampi sovittelija perusteli tätä sillä, että sovittelupari tulisi tutuksi ja saisi tunteen siitä, että parin kanssa on hyvä tehdä etäsovittelua. Parityöskentelyn osalta nousi esille myös pelisääntöjen merkitys, koska etäsovittelussa on enemmän huomioitavaa kuin toimistossa tapahtuvassa lähitapaamisena järjestettävässä sovittelussa esim. tekniikka, puheenvuorojen jakaminen, herkkyyys aistia sovittelun kulkua jne. Yksi haastateltava pohtikin vuorovaikutusta ja sen kulkua, koska etäsovittelussa joudutaan vuorottelemaan eri tavalla, kun osa voi olla paikalla toimistolla ja osa taas etänä. Etäsovitteluiden osalta esille nousi myös kuuntelemisen merkitys, koska etäyhteyksiä hyödyntäessä saatetaan puhua toisten päälle. Sovittelija pohti vielä sitä, että etäsovitteluissa on hankalampaa sietää hiljaisuutta mitä lähitapaamisena tapahtuvissa sovitteluissa.

*”Kyllä mun mielestä niinku pitäisi olla semmoinen pari, että ne on aikaisemmin sovitellut sen kanssa ja se ensimmäinen kerta on ensimmäinen kerta, mutta se ois livenä.” (Haastattelu\_sovittelija 3)*

Haastatteluista nousi esille myös se, että etäsovitteluissa ei ole sellaista siirtymäriittä kuin lähitapaamisena toteutettavissa sovitteluissa kuten asiakkaat saatellaan ovelle jne. Etäsovitteluissa asiakkaat vaan lähtevät linjoilta pois, joten purkukeskustelu parin kanssa on tärkeä käydä läpi.

*”Tässä purkukeskustelun pitäminen on tärkeää, ettei tunne jää päälle. Etätapaamiselta jää paljon infoa näkemättä, mikä asiakkaan tunnetila on.” (Haastattelu\_sovittelija 1)*

Sovittelijoille suunnatussa Webropol kyselyssä kehittämisen kohteiksi nousi monenlaisia asioita. Yksi vastaaja nosti esille toimistojen välisen yhteistyön kehittämisen ja sovittelijoiden erikoisosaamisen hyödyntämisen suhteessa

etäsovitteluihin. Ennakoiden tarpeen arviointia pidettiin myös sellaisena, jota tulisi vielä kehittää sujuvien etäsovittelutapaamisten järjestämiseksi. Kehittämiskohteiksi mainittiin myös koulutusten järjestäminen. Myös laitteistoihin ja ohjelmistoihin toivottiin päivittämistä sekä koulutusta. Osa vastaajista piti tärkeänä kehityskohteena sitä, että asiakkaita saataisiin osallistumaan lähitapaamisena tapahtuviin sovitteluihin.

*”Pyrkiä sovitteluihin jotka olisivat kasvotusten.” (Kysely\_sovittelija 4)*

*”Ohjeistus ihan yleisesti kaikille sovittelijoille yhteydenpidosta paikakuntien välillä sekä asiakkaisiin. Nyt se ei ole toiminut”. (Kysely\_sovittelija 5)*

*”Vaikea sanoa, olen itse todella tekninen ihminen ja tottunut etäilijä, mutta en toivoisi, että sovitteluissa etäily lisääntyisi.” (Kysely\_sovittelija 6)*

Sovittelijoiden kyselystä esille nousi myös se, sovittelutoimistossa olisi hyvä ottaa uutta tekniikkaa käyttöön, kun sitä tulee saataville. Lisäksi esille nousi ennakoitujen järjestäminen sovittelijoiden ja asianosaisten kesken ennen varsinaisen sovittelutapaamisen järjestämistä. Kehittämisen kohteiksi nostettiin esille myös ohjeistukset ja valmistautumisen merkitys. Myös välineiden käyttötaitojen opettelua pidettiin tärkeänä ja niitä tulisi harjoitella erilaisten koulutusten avulla.

#### 6.4.2 Ohjaajien kehittämissuhteet

Ohjaajien haastatteluista nousi erilaisia kehittämiseen liittyviä näkökulmia. Yksi haastateltava pohti sitä, että etäsovittelussa olisi hyvä olla laadukkaat välineet ja ohjelmistot eli pysytään tekniikan kehityksen mukana. Lisäksi ohjaaja piti tärkeänä sitä, että videoyhteys olisi hyvä kytkeä aina isolle näytölle tietokoneruudun seuraamisen sijaan. Yksi ohjaaja pohti sovittelijoiden koulutustarvetta, joka tarjoaisi sovittelijoille alusta pitäen taidot selvitä etäsovittelusta. Ohjaaja viittasi tässä kohtaa sellaiseen sovitteluun, jossa sovittelija itse asentaa koneet tilaan, virittää kamerat, kytkee tietokoneen verkkoon ja kirjautuu alustalle kaksoistunnistautumisen kautta. Haastatteluista nousi esille myös se, että etenkin maakunnissa

tehtävissä sovitteluissa ohjaajan on vaikea ennakoida mitä ongelmia sovittelijalla voi tulla sovittelua järjestettäessä. Lisäksi haastatteluissa nousi esille myös se, että ohjaajien on tärkeää laittaa sovittelijoille kunnon ohjeet sovittelutapaamisen järjestämiseksi. Ohjaajien haastatteluista nousi esille myös verkkoyhteyksiin liittyvät näkökulmat, jotka haastavat joskus sovittelutapaamisten toteutumista.

*”No tietenkin mitä ohjelmia tämmöisiä miten päivittyy nämä teamsit ja näin ja ja onko se teams oikea kanava vaihtoehto on joitakin muita, että ajan mukaan muuttua.” (Haastattelu\_ohjaaja 1)*

Ohjaajien Webropol kyselyssä kehittämiseen tuli erilaisia näkökulmia. Esille nousi Teams ohjelmaan liittyviä uusia ominaisuuksia ja päivityksiä, joita olisi hyvä opetella käyttämään ja samalla jalkauttaa tietotaitoa myös sovittelijoille koulutusten myötä. Etäsovitteluita tulisi kehittää myös siitä näkökulmasta, että varmistetaan sovittelijoiden tarpeet ja toiveet suhteessa etäsovitteluun ja järjestetään tarvittavaa koulutusta ja tukea. Yksi vastaaja pohti myös koulutuskalenterin vuosikelloa, jota voisi hyödyntää etäsovitteluiden harjoittelussa. Kyselyn vastauksissa ehdotettiin myös etäsovitteluiden kehittämistä suhteessa etäsovitteluissa tapahtuneisiin kokemuksiin. Yksi ohjaaja pohtikin, että haastavia kohtia pohdittaessa olisi hyvä pysähtyä tarkastelemaan asiaa ja tarvittaessa järjestää koulutusta asian tiimoilta.

*”Niiden käyttöä voi kehittää niin, että varmistetaan, että kaikki sovittelijat saavat kaiken koulutuksen ja tuen, jotta on varmuus tehdä etäsovitteluita.” (Kysely\_ohjaaja 4)*

Ohjaajien Webropol kyselyssä pohdittiin myös tiloihin ja laitteisiin liittyviä asioita, joita tulisi huomioida etäsovitteluita järjestettäessä esim. kuuluvuuden testaus ja videoyhteyden kytkentä isolle näytölle.

Yksi vastaaja pohti myös erikoiskoulutuksen järjestämistä niille sovittelijoille, joilla on vähän omalla paikkakunnalla sovitteluita. Kehittämisidea ilmeisesti koski maakunnissa tapahtuvaa sovittelutoimintaa. Esille nousi myös se, että maakunnissa tehtävässä sovittelutyössä sovittelijoille tulee paljon tekemistä mm.

”kylmäasemilla” sovittelijat asentavat laitteet tiloihin, kirjautuvat laitteille jne. Jos sovittelijat tekevät harvakseltaan etäyhteyksin toteutettavia sovitteluita, voi sovittelijalle tulla epävarmuuden tunnetta. Tämän vuoksi olisi hyvä, että koulutusta tarjottaisiin lisää niille sovittelijoille, jotka sovittelevat ”kylmäasemilla”.

*”Mielestäni etäsovitteluita tulisi tarjota pääsääntöisesti niille sovittelijoille, joiden asuinpaikkakunnalla on vuositasolla vähän sovitteluja. Mielestäni heille tulisi tästä syystä järjestää erikoistumiskoulutusta etäsovitteluihin.” (Kysely\_ohjaaja 5)*

#### 6.4.3 Sovittelijoiden näkemykset tuen tarpeesta

Sovittelijat pitivät tärkeinä koulutusten ja teemailtojen järjestämistä, joissa mahdollistuu toisten sovittelijoiden kohtaaminen ja toisten kokemusten kuuleminen. Sovittelijat toivoivat sitä, että etäsovitteluun liittyvät koulutukset voitaisiin järjestää omina koulutuspaketteinaan. Työnohjauksen ei koettu tarjoavan tukea etäsovitteluissa toimimiseen, koska sovittelu usein koskettaa vain kahta sovittelijaa. Haastatteluissa sovittelijat toivoivat vertaistuellisia iltoja, joissa mahdollistuisi omien kokemusten jakaminen ja toisten kokemusten kuuleminen. Toisilta sovittelijoita oppiminen koettiin tärkeäksi ja sen vuoksi myös haastavien etäsovitteluiden kuuleminen olisi merkityksellistä. Sovittelijat nostivat esille myös kertaamisen merkityksen eli jos on pidempiä taukoja etäsovitteluiden osalta, niin olisi tärkeää, että olisi mahdollisuus kerrata.

*”Olisi esimerkkejä siitä, että että jos etäsovittelussa tulee tällainen pattitilanne, että miten siitä voisi lähteä etenemään.” (Haastattelu\_sovittelija 3)*

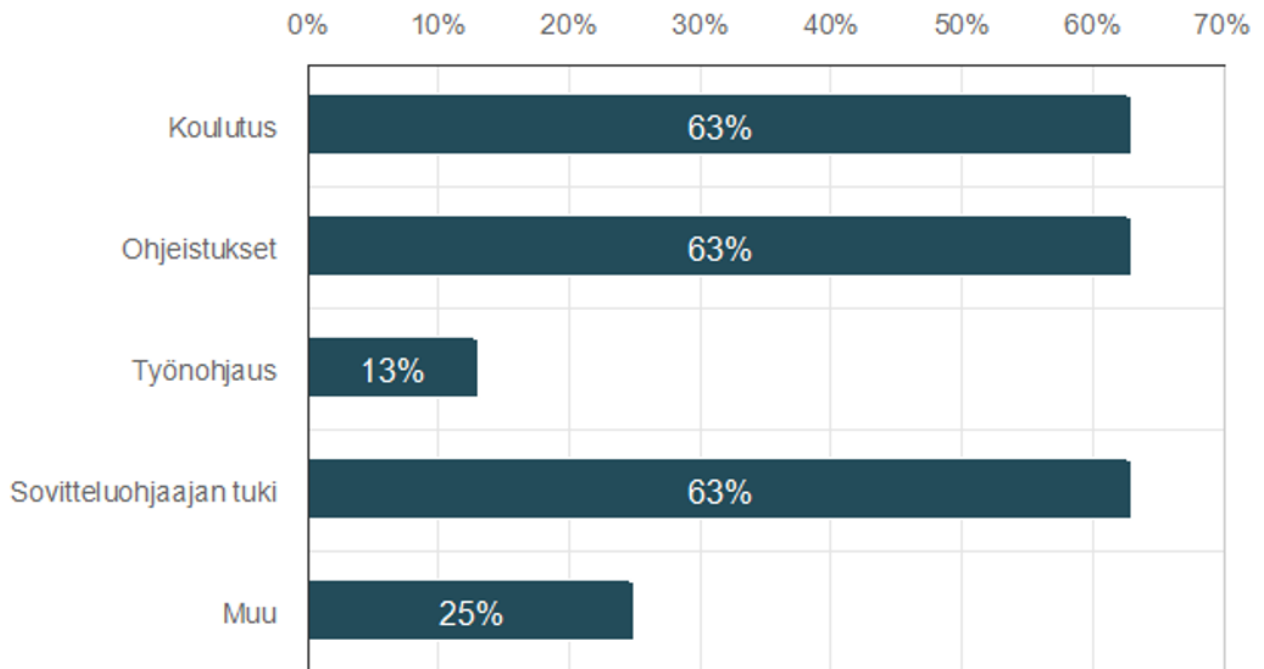
Sovittelijat pitivät tärkeänä myös toimintaohjeiden saamista ja niiden tarvittavaa päivittämistä. Yksi haastateltava pohtikin sitä, että toimintaohjeita olisi hyvä käydä läpi yhdessä, koska niissä voi tulla esille eri näkemyksiä esim. missä vaiheessa jaetaan sopimus kaikkien nähtävälle jne. Haastateltava toivoikin sitä, että kaikki sovittelijat toimisivat mahdollisimman samalla tavalla, jotta sovittelu pysyisi laadukkaana ja samanlaisena kaikille riippumatta siitä ketkä toimivat

sovittelijoina. Myös sovitteluohjaajien työpanosta valmisteluissa pidettiin tärkeänä ja sen koettiin auttavan sovitteluun valmistautumisessa.

Kehittämiseen liittyviä kysymyksiä pohtiessa esille nousi myös tulkkien käyttöön liittyvät näkökulmat. Usein tulkit osallistuvat etäyhteyksien kautta. Haastatteluista nousi esille se, että tulkkien ollessa mukana tulisi sovittelun tahtisuuteen kiinnittää huomiota, jotta tulkki ehtii tulkata keskustelua ja tulkattava keskustelu pitäisi olla mahdollisimman selkokielistä.

*”Kun on vielä tulkki, niin sitä semmoista onkin, kun pitäisi ehtiä tulkata. Sitten pitäisi seurata, että tuleehan toi yksi osallistuttua sitten, että jos on niin sitten että hänen osallistumisesta huolehtia. Siinä on tosi paljon kaikkea.” (Haastattelu\_ sovittelija 3)*

Sovittelijoille suunnatussa Webropol kyselyssä kartoitettiin sitä, millaista tukea sovittelija koki tarvitsevansa, jotta voisi toimia etäsovitteluissa. Tärkeimmiksi tukimuodoiksi koettiin koulutus, ohjeistukset ja toisen sovittelijan tuki (kuvio 4). Työnohjauksen tarvetta ei koettu niin tärkeänä kuin edellä mainittujen tukimuotojen. Sovittelijoita 25 % vastasi muu tuki. Muulla tuella vastaajat tarkoittivat ennakon tarpeen arvioinnin tärkeyttä, jotta tunnistettaisiin hiljaiset osallistujat ns. hisukat ja sulkeutujat. Lisäksi tärkeänä pidettiin sovittelijoiden keskinäistä yhteydenpitoa paikkakuntien välillä sekä asiakkaista huolehtimista. Lisäksi muuna tukena oli selkeän työnjaon sopiminen sovittelijoiden kesken.



Kuvio 4 Sovittelijoiden näkemys tuen tarpeesta

	n	Prosentti
Koulutus	5	62,5%
Ohjeistukset	5	62,5%
Työnohjaus	1	12,5%
Sovitteluohjaajan tuki	5	62,5%
Muu	2	25,0%

Taulukko 1 Sovittelijoiden näkemys tuen tarpeesta

Sovittelijoiden haastatteluista nousi esille sovitteluparin tuen merkitys. Etäsovitteluiden onnistumiseksi koettiin tärkeänä se, että varmistaa vielä linjojen toimivuuden ennen sovittelun alkamista ja keskustelelee sovitteluparin kanssa työnjakoon liittyvät asiat. Sovittelijat kokivat, että teemailta ja ohjeistusten kertaaminen olisi itselle hyvä tuki. Yksi sovittelija totesi, että hän ei kaipaa mitään, koska sovittelut valmistellaan niin hyvin jo ohjaajien toimesta.

*”Niinku hyvä tuki. Hyvä tuki on se hyvä sovittelukaveri eli se on niinku se minun mielestä se kaiken lähtökohta siinä, että on mukava mennä. Jos on tuttu sovittelija, tietää miten se homma sujuu ja tälleen, että se on semmoista. Niinku ei aiheuta ylimääräistä miettimistä.” (Haastattelu\_ sovittelija 1)*

#### 6.4.4 Ohjaajien näkemykset tuen tarpeesta

Ohjaajien haastatteluista nousi esille kouluttamisesta huolehtiminen ja se, että sovittelijat uskaltaisivat pyytää henkilökohtaistakin ohjausta, mikäli haasteita etäyhteyksien käyttämisessä on. Yksi haastateltava nosti esiin sen, että ainakin häneltä on pyydetty ainakin yksilöohjausta Teamsin käyttöön. Ohjaajat toivoivat koulutusten ja ohjausten tuovan sovittelijoille varmuutta etäsovitteluiden järjestämiseen. Koulutusten osalta esille nousi myös se, että ryhmien olisi hyvä olla pieniä. Yksi ohjaaja nosti esille myös sen, ettei kaikki sovittelijat tarvitse etäsovitteluiden järjestämiseksi koulutusta, koska he hallitsevat etäsovittelulaitteiden käytön ja toimintaohjeet hyvin. Ohjaajien haastatteluista nousi esille myös se, että he toivoivat sovittelijoilta palautetta sen suhteen, jos jokin ei toimi tai jossakin on haastetta. Haastatteluista nousi esille myös alueilla tehtävien etäsovitteluiden haasteellisuus, koska siellä sovittelijoiden täytyy tehdä enemmän sovittelutilanteen järjestämiseksi.

*”No tietenkin meillä on se lähtökohta, että joka jokainen sovittelija niinku hallitsee sen homman ja tavallaan, että ei tule semmoista stressiä siitä, että nyt on teams sovittelu.” (Haastattelu\_ohjaaja 1)*

*”Ja sitten se palaute, meille voi kyllä antaa vielä palautetta siitä, jos joku ei toimi. Kyllä saa kertoa, että se on tärkeä, jotta voidaan puuttua ja tehdä asialle jotakin, jos on tehtävissä ja se on tärkeä myöskin, ... mikään ei voi kehittyä, jos ei tiedä missä on puutteita.” (Haastattelu\_ohjaaja 3)*

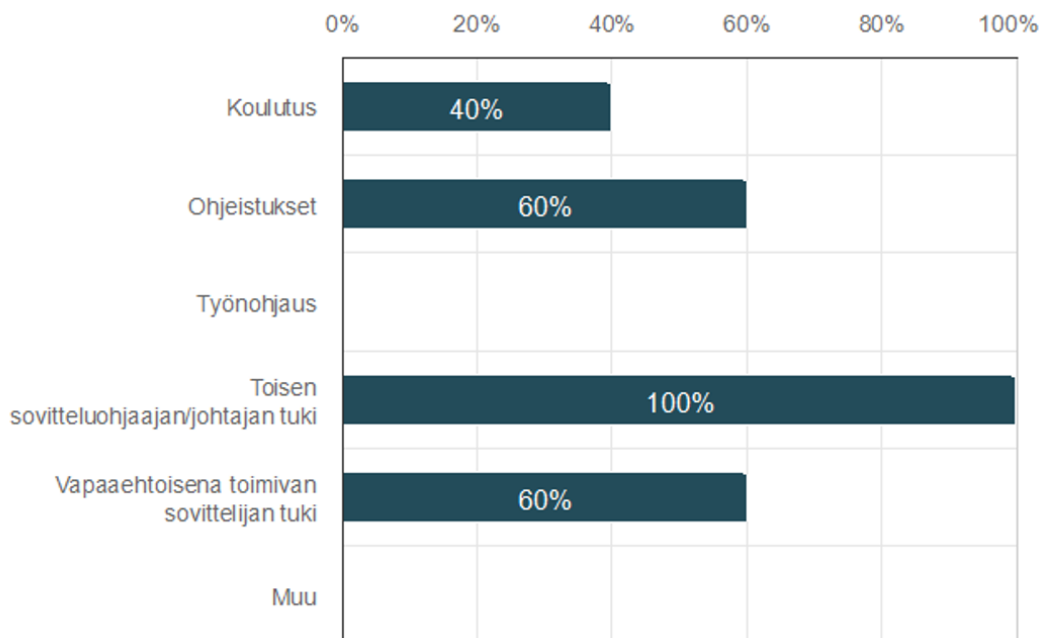
*”Se on niin eriä, olla tuolla maakunnissa, sovittelijan.” (Haastattelu\_ohjaaja 3)*

Ohjaajien haastatteluista nousi esille se, että he pitivät tärkeänä omien taitojen päivittämistä. Haastatteluista nousi esille se, että tekniikka kehittyy koko ajan ja tulee aina jotakin uutta, jota on uskallettava ottaa itsekkin käyttöön. Lisäksi

haastatteluista nousi esille se, että kaikkia tilannetekijöitä ei voi ennakolta tietää, vaikka olisi kuinka hyvin koulutautunut ja osaisi hyvin käyttää etäsovittelulaitteita. Erityisesti vaikeasti ennakoitavia asioita olivat nettiyhteyksien toimiminen ja toimimattomuus. Yksi ohjaaja totesikin haastattelussa, että Teams on hyvä työväline, kunhan se toimisi haastavissakin tilanteissa. Ohjaajien haastatteluista esille nousi myös se, että toisten kollegoiden tuki on tärkeää ja koettiin, että sitä on hyvin saatavissa. Haastatteluista nousi esille tulkkien käyttö, joka on maakunnissa harvinaisempaa ja ohjaaja pohti, että olisiko silloin mahdollisuutta itsekkin osallistua sovittelutapaamiseen.

*”Tekemällä oppii ja virheistä oppii. Mut meillä on niin mahtava porukka, että sillä tavalla siitä ei oo kiinni, että saahaanko tukea ja ohjausta, kunhan älyää kysyä.” (Haastattelu\_ohjaaja 3)*

Ohjaajille suunnatussa Webropol kyselyssä tärkeimpänä tukimuotona ohjaajat pitivät toisen sovitteluohjaajan tai johtajan tukea. Tämän lisäksi ohjaajat pitivät tärkeänä vapaaehtoisena toimivan sovittelijan tukea ja ohjeistuksia. (Kuvio 5.)



Kuvio 5 Ohjaajien näkemys tuen tarpeesta

	n	Prosentti
Koulutus	2	40,0%
Ohjeistukset	3	60,0%
Työnohjaus	0	0,0%
Toisen sovitteluohjaajan/johtajan tuki	5	100,0%
Vapaaehtoisena toimivan sovittelijan tuki	3	60,0%
Muu	0	0,0%

Taulukko 2 Ohjaajien näkemys tuen tarpeesta

#### 6.4.5 Näkemykset asiakkaiden tuen tarpeesta

Sovittelijoiden haastatteluista nousi esille se, että asiakkailla voi olla halua purkaa vielä asiaa jälkikäteen, joten ohjaajan soittoa pidettiin tärkeässä osassa. Yksi haastateltava pohtikin sitä, että etäyhteyksien päästä osallistuvalla on voinut olla kysymys mielessä, mutta se on saattanut sovittelun edetessä jäädä esittämättä. Ohjaajien soittoa niin ennen kuin jälkeen sovittelun, pidettiin tärkeänä palveluohjauksen toteutumisen kannalta.

*”Välihuikkauksia ei tule niin helposti etätapaamisissa kuin lähitapaamisissa.” (Haastattelu\_ sovittelija 1)*

*”Palvelunohjaus tapahtuu luonnollisesti kasvokkain mutta etänä voi jäädä vähemmälle, jos ei ole ennakkoa. Miten etäsovittelussa tekee palvelunohjauksen esimerkiksi chatin hyödyntäminen?” (Haastattelu\_ sovittelija 1)*

*”Ei silleen. Suurin osa tietää ja osaa käyttää. Ilmeisesti ohjaajat hyvin ohjeistaa.” (Haastattelu\_ sovittelija 2)*

Sovittelijoiden haastatteluista nousi esille myös se, että moni etäsovitteluun osallistuva osaa käyttää etäyhteyksiä ja puhelimen on hyvä olla varalta sovittelutilassa, mikäli yhteydet eivät teamsin kautta toimi. Kuitenkin osa sovittelijoista koki, että sovittelutoimiston puhelimet olisi hyvä päivittää nykyaikaisiksi, koska niiden käyttäminen koettiin vaikeaksi.

*”Puhelin hyvä olla varalla, koska Teams ei aina toimi tai ollut liittymisvaikeuksia. Puhelimet liian kivikautisia.” (Haastattelu\_sovittelija 2)*

Sovittelijoille suunnatussa Webropol kyselyssä kartoitettiin myös asiakkaiden tuen tarvetta. Vastauksista nousi esille se, että asiakkaat tulee perehdyttää hyvin sovittelun rakenteeseen ja sen kulkuun ennakolta. Vastauksissa pohdittiin myös ennakoiden tarvetta ennen etätapaamisen järjestämistä sovittelijoiden ja osallistujan kesken. Lisäksi mainittiin tietoturva huolehtiminen. Yksi vastaaja mainitsi sen, että ennen sovittelua olisi hyvä varata enemmän aikaa tapaamisen valmisteluun. Myös sovitteluohjaajan tuki asiakkaiden opastamisessa pidettiin tärkeänä.

*”Selkeä ohjeistus, joka lähetetään linkin mukana ja jo silloin kun sovitaan etäilystä, voisi varmistaa, että ovathan he hyvien yhteyksien päässä.” (Kysely\_sovittelija 6)*

*”Voisi olla ennakko, jossa kerrotaan sovitteluprosessista ja sovittelijat tulevat ”tutuiksi”. Luottaminen (puhuminen) varsinaisessa sovittelussa voisi olla helpompaa. Voisi keskittyä toiseen osapuoleen eikä sovittelijoihin.” (Kysely\_sovittelija 8)*

Ohjaajien haastatteluista nousi esille asiakkaiden ohjaus ennen sovitteluun osallistumista. Ohjaajat kertoivat kartoittavansa asiakaspuheluissa asiakkaiden etäsovittelutaitoja ja tietoturvaan liittyviä huomioita esim. Teamsin käyttötaidot, toimintatavat etäsovitteluun osallistumisessa ym. Lisäksi ohjaajat kertoivat opastavansa asiakkaita vielä huomioimaan laitteiden käyttökunto ja akunkulutus etäsovittelun aikana. Yksi ohjaaja nosti haastattelussaan esille sen, että jos asiakkaalla ei ole riittävät taidot Teamsin käyttöön, ei asiakasta pakoteta siihen. Tällöin vaihtoehdoksi valitaan puhelimen käyttö etäsovittelulaitteena. Ohjaajien haastatteluista nousi vielä se, että he ohjeistavat asiakasta myös etäsovittelupaikan valinnassa ja jos sovittelussa on tukihenkilö, niin mikä on tukihenkilön rooli itse sovittelutilanteessa.

*”Laitetaan se Teams linkki sähköpostiin ja siinä on sitten myös Teams ohjeet eli liittymisohjeet erikseen Teamsiin tosi selkeä plus sitten siinä on ihan oma tietoturva asiat että, että, kun oot osallistunut niinku Teams sovitteluun niin hyväksyt samalla nämä ehdot*

*elikkä siellä on just nämä turvallisuusasiat ja osallistut yksin, oot yksin siinä tilassa ja valitsee semmoisen tilan mihin ei tule vaikka kahdeksan tuntia häiriötekijöitä ja ei saa nauhoittaa.” (Haastattelu\_ohjaaja 1)*

*”Niin, voiko sitä muuta kuin ohjeistaa?”. (Haastattelu\_ohjaaja 3)*

Ohjaajien Webropol kyselyssä ohjaajat nostivat esille sen, että ennen etäsovittelun tarjoamista on tärkeää tarkistaa asiakkaiden etäsovitteluun osallistumiseen liittyvät asiat esim. Teamsin käyttöliittymän käyttötaidot. Lisäksi ohjaajat nostivat esille tietoturvaan ja luottamuksellisuuteen liittyvät asiat. Ohjaajien kyselystä nousi esille myös ohjeistusten etukäteen lähettäminen postitse, jotta asiakas saa riittävät tiedot tapaamiseen osallistumiseksi. Ohjaajien lähettämässä ohjeistuksessa otetaan esille turvallisuus ja salassapitovelvollisuus, jotta asiakas ehtii valmistautua tapaamiseen nämä näkökulma huomioiden. Ohjaajien kyselystä esille nousi myös teknisen tuen antaminen asiakkaille. Tekninen tuki on liittynyt esim. Teamsiin liittymiseen ja sähköiseen allekirjoitukseen. Yksi ohjaaja totesikin omassa vastauksessaan, että teknisen tuen määrä on loppujen lopuksi vähäistä. Kyselystä nousi esille myös se, että asiakkaat kaipaavat rohkaisua ennen sovitteluun osallistumista.

*”Omat sovittelut onnistuneet mielestäni pääsääntöisesti hyvin, mutta ehkä rohkaisua siihen, että kertoo rohkeasti sen oman näkemyksen asiasta ja tuo esille oman kokemansa.” (Kysely\_ohjaaja 2)*

## 7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyössä kartoitettiin sovittelijoiden ja ohjaajien omia kokemuksia, asiakaskokemuksia sekä kehittämissuhteita suhteessa etäsovitteluun. Opinnäytetyön aineistoa kerättiin kahdella tavalla eli haastatteluilla ja verkkokyselylomakkeilla. Tein haastattelut riita- ja rikosasioiden vapaaehtoisille sovittelijoille ja sovittelutoimistossa toimiville ohjaajille. Verkkokyselyt ohjattiin molemmille vastaajaryhmille Webropol kyselyinä, jotka olivat auki elo-syyskuun 2024 ajan.

Minusta oli mielenkiintoista perehtyä etäsovitteluun, koska aineistoa työstäessä sain vahvistusta etäsovittelun eduista kuin hyödyistä, mutta myös siihen liittyvistä kehittämissuhteista. Aineistosta nousi esille erilaisia näkökulmia ja alueilla tapahtuvien sovitteluiden erilaisuus. Minulle opinnäytetyön prosessi oli varsin pitkä, koska työstin ensin opinnäytetyön teoriataustaa ennen kuin perehdyin aineiston keruuseen ja sen analysointiin. Lisäksi opinnäytetyön työstäminen oman työn ohessa oli aika vaativaa ja vaati niin suunnittelua kuin järjestelmistä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat 1) Millaisia kokemuksia riita- ja rikosasioiden sovittelijoilla on etäsovitteluista? 2) Millaisia kokemuksia sovitteluohjaajilla on etäsovitteluista? ja 3) Millaisia kehittämissuhteita etäsovitteluun osallistuvilla riita- ja rikosasioiden sovittelijoilla ja sovitteluohjaajilla on etäsovittelutoiminnan kehittämiseksi?

Ensimmäisenä opinnäytetyössä kartoitettiin vapaaehtoisena toimivien sovittelijoiden kokemuksia etäsovitteluista. Sovittelijoille tehtyjen haastatteluiden kuin kyselyiden perusteella heidän etäsovittelukokemuksensa olivat pääosin positiivisia. Osa sovittelijoista piti etäsovittelumahdollisuutta sovittelutoimintaa täydentävänä toimintana, joka tuo joustavuutta ja joissakin tapauksissa saattaa mahdollistaa sovittelun, mikäli se lähitapaamisena ei olisi mahdollista toteuttaa esim. toisen osapuolen kohtaamiseen liittyvät pelkotilat. Etäsovittelua pidettiin myös resursseja säästävänä tekijänä mm. pitkien välimatkojen päästä osallistuminen, on mahdollista. Lisäksi etäsovittelu nähtiin myös hyvänä niissä tilanteissa, kun

lapsen huoltaja/t asuvat muualla. Sovittelijat kokivat etäsovittelumenetelmistä Microsoft Teamsin käytön mielekkäämpänä, koska se mahdollistaa näköyhteyden osapuolten välillä. Puhelimen käyttöä etäsovitteluissa pidettiin toimivana vaihtoehtona, mikäli Teamsin osalta oli jotain haastetta esim. kuuluvuus ongelmat. Lisäksi puhelinta pidettiin myös etäsovitteluvälineenä siinä huonona, että itse keskustelun aikana ei välttämättä tunnista kuka on äänessä, jos puheenvuorossa oleva ei sitä kerro. Sovittelijat kokivat, että etäsovittelu onnistuvat pääosin hyvin ja suurin osa oli sitä mieltä, että asiakkaiden osallisuus toteutuu hyvin riippumatta siitä, miten asiakkaat osallistuvat etäsovitteluun. Sovittelijoiden vastauksista kuitenkin esille nousi se, että etäyhteyksien päästä osallistuva voi jäädä sivusta seuraajan rooliin. Sovittelijat nostivat esille sen, että on tapauskohtaista, milloin etäsovittelua voidaan käyttää ja tässä he luottivat sovittelutoimiston henkilökunnan osaamiseen sovittelua järjestettäessä.

Sovittelijoiden haastatteluissa kuin kyselyissä nousi esille myös se, että etäsovittelu vaatii sovittelijalta osaamista ja osapuolia osallistavaa työtettä. Etäsovittelun riskit ja haasteet liittyivät teknisiin ongelmiin ja sovittelun vuorovaikutukseen. Etäsovitteluiden osalta nousi esille se, ettei se välttämättä mahdollista sellaista ilmapiiriä, joka mahdollistuu paremmin lähitapaamisena tapahtuvissa sovitteluissa ja kontaktin saaminen sovittelun osapuoliin voi olla vaikeampaa. Osa sovittelijoista koki, että etäsovitteluissa on haastavampaa aistia erilaisia tunnetiloja sovittelutilanteessa juuri etäyhteyksien vuoksi. Aineistosta nousi esille myös se, että erilaisten häiriötekijöiden esim. teknisten ongelmien kanssa työskenteleminen voi vaikuttaa sovittelutapaamisen ilmapiiriin. Osa sovittelijoista toi esille sitä, että etäyhteyksien päästä voi kontaktin luominen olla vaikeampaa mitä lähitapaamisissa tapahtuvissa sovitteluissa. Sovittelijoiden kyselylomakkeen vastauksista esille nousi nämä tekniset haasteet ja vuorovaikutukseen vaikuttavat tekijät. Näiden lisäksi esille nousi sovittelutoimistojen välinen toimintatapojen erilaisuus, joka vaikutti sovittelijoiden toimintaan. Tähän toivottiin myös muutosta.

Kaikki haastatteluihin osallistuneet pitivät etäsovittelua hyvänä vaihtoehtona, mutta kyselylomakkeiden vastauksista nousi esille myös se, että

sovittelutoiminnassa tulisi aina pyrkiä lähitapaamisina toteutettaviin sovitteluihin. Kyselylomakkeista esille nousi myös se, että etäsovitteluita tulisi ennalta hyvin valmistella ja sovittelijoiden tulisi keskenään sopia työnjaollisista asioista. Sovittelijoiden haastatteluista kuin kyselylomakkeiden vastuksista nousi esille myös tietoturvaan liittyvät näkökulmat. Sovittelijat pitivät haastavampia etäsovittelutapaamisia myös opettavaisina.

Toisena tutkimuskysymyksenä kartoitettiin riita- ja rikosasioiden sovittelutoimiston ohjaajien kokemuksia etäsovitteluista. Ohjaajien kokemukset etäsovitteluista olivat myös pääosin myönteisiä. Ohjaajille tehdyistä haastatteluista kuin kyselylomakkeiden vastuksista esille nousi se, että he tekevät harkintaa sen suhteen millainen rikosnimike on ja sopiiko etäsovittelu osapuolten keskinäiseen kohtaamiseen. Ohjaajien vastuksista nousi esille myös se, ettei osa rikosnimikkeistä sovit etäsovitteluun vaan näissä on tärkeää kasvokkain kohtaaminen. Lisäksi tapaukset, joihin voi liittyä voimakkaita tunteita, voi lähitapaaminen mahdollisesti tarjota erilaisen kohtaamisen kuin mitä etäyhteyksien päästä tapahtuva sovittelutapaaminen. Ohjaajien haastatteluista kuin kyselyiden vastuksista esille nousi se, että etäsovittelua käytetään virka-apupyynnöissä, matkakulujen minimoimiseksi ja äkillisissä tilannemuutoksissa. Ohjaajat myös pitivät videoyhteyden kautta tapahtuvaa etäsovittelua parempana kuin puhelinsovittelua juuri näköyhteyden ja nonverbaalisen viestinnän vuoksi.

Myös ohjaajat pitivät etäsovittelua sovittelutoimintaa täydentävänä toimintana juuri niissä tilanteissa, kun lähitapaaminen syystä tai toisesta mahdotonta järjestää. Ohjaajien vastuksista nousi esille myös se, että etäsovittelu sopii hyvin niihin tilanteisiin, kun itse sovittelutapaaminen on vaarassa peruuntua esim. sairastumistapauksissa tai muu yllättävä tilanne. Ohjaajat pitivät etäsovittelun hyvinä puolina joustavuutta ja resurssitehokkuutta. He kokivat etäsovitteluiden mahdollistavan muiden tärkeiden ihmisten osallistumisen sovitteluun pitkien välimatkojen päästä esim. sijoitetun lapsen vanhemman osallistuminen oman lapsen asian käsittelyyn. Vastuksista nousi esille myös se, että tulkit voivat osallistua videoyhteyden päästä sovittelutapaamiseen. Ohjaajien vastuksista esille nousi myös

turvallisuuteen liittyvät huomiot esim. pelkotilat toista osapuolta kohtaan. Myös ohjaajat nostivat etäsovitteluihin liittyvän tietoturva asiat esille.

Ohjaajien haastatteluista kuin kyselylomakkeiden vastauksista nousi esille myös se, että sovittelijalta vaaditaan osaamista ja roolin ottoa enemmän mitä lähita- paamisin toteutettavissa sovitteluissa. Ohjaajien vastauksista nousi esille se, että etäyhteyksien käyttäminen vaatii sovittelijalta teknistä osaamista, tilanteen hallin- taa ja asiakkaiden huomioimisen taitoa niin, että osallisuus toteutuu tasavertai- sesti osapuolten kesken. Ohjaajien vastauksista nousi esille myös sovittelijan ak- tiivinen rooli keskustelun ohjaajana, jotta asiakkaat tulevat kohdatuksi tasavertai- sina ja jotta he saavat kertoa oman näkökulmansa suhteessa tapahtuneeseen. Ohjaajien vastauksista nousi esille myös se, että asiakkaiden osallisuus toteutuu paljolti myös sovittelijan tavasta kohdata ja auttaa osapuolia heidän keskinäi- sessä kohtaamisessaan. Ohjaajien vastauksista nousi esille myös maakunnissa tapahtuvien sovittelutapaamisten erilaisuus. Maakunnissa soviteltaessa sovitteli- jalta vaaditaan paljon enemmän aikaa ja resursseja sovittelutapaamisen mahdol- listamiseksi esim. koneiden asentaminen tilaan, kirjautuminen ym.

Etäsovitteluiden koettiin olevan myös asiakkaille helppo palvelu, koska asiakirjoja voidaan allekirjoittaa sähköisesti. Ohjaajien vastauksista asiakkaiden osallisuus toteutuu pääosin hyvin ja nykyisin asiakkailla on myös riittävät taidot videoyhtey- den päästä osallistumiseksi. Ohjaajat nostivat esille myös se, että sovittelutoimis- toltä lähtee asiakkaille aina oma ohjeistus etäsovitteluun osallistumiseksi, jossa käydään myös tietoturvaan liittyviä asioita läpi. Ohjaajien vastauksista nousi esille myös sama huomio mikä sovittelijoidenkin vastauksista eli etäsovittelu ei välttä- mättä mahdollista sellaista vuorovaikutustilannetta kuin mitä kasvokkain kohtaa- misessa voi tapahtua. Ohjaajien vastauksista nousi esille myös asiakkaiden tyy- tyväisyys etäsovitteluun osallistumisesta, ja asiakkaat ovat pääosin kokeneet sen vavattomana osallistumisen tapana. Ohjaajat nostivat esille sen, että nuorille ja nuorille aikuisille etäyhteyksien käyttäminen on sujuvaa, kun taas ikääntyneille sen käyttäminen voi olla vaikeampaa. Tällöin etäyhteyden muotona tarjotaan pu- helimen kautta osallistumista. Ohjaajien haastatteluista kuin kyselylomakkeiden

vastauksista nousi esille se, että haastavammat sovittelut olivat olleet niitä parhaita etäsovittelukokemuksia ja ne olivat samalla opettaneet jotain etäsovittelusta. Ohjaajien vastauksista esille nousi myös se, että haastavat tapaukset olivat kehittäneet heitä ammattilaisina juuri ongelmanratkaisutaitojen käyttämisessä kuin vuorovaikutustilanteiden kohtaajina.

Kolmas tutkimuskysymys kartoitti niin sovittelijoiden kuin ohjaajien näkemyksiä siitä, miten etäsovitteluita tulisi kehittää. Sovittelijoilla ja ohjaajilla oli erilaisia näkökulmia etäsovitteluiden kehittämiseksi. Etäsovitteluun liittyvien riskien osalta etäsovitteluita voitaisiin kehittää pysymällä mukana tekniikan kehittyessä esim. uusien sovellusten käyttöönotto tai Teams päivitysten käyttöönotto. Sovittelijoiden kuin ohjaajien vastauksista nousi esille toimintaohjeistusten yhdenmukaisuus ja niiden noudattaminen sovittelun ajan. Etenkin sovittelijoiden vastauksista esille nousi sovittelijoiden erilainen toimintapa etäsovitteluissa toimimiseen.

Sovittelijat kaipasivat koulutusta ja vertaistuellisia iltoja, joissa voitaisiin keskustella haastavista etäsovitteluista ja käydä yhdessä läpi toimintaohjeistuksia etäsovitteluiden tasaisen laadun tarjoamiseksi. Etäsovitteluun liittyvien koulutusten teemat voisivat olla sellaisia, jotka tukisivat sovittelijoita etäsovitteluiden järjestämisessä ja asiakkaiden kohtaamisessa. Tällaisia aiheita voisivat olla osallisuus ja sen tukeminen etäsovittelussa, vuorovaikutus etäsovitteluissa, sovittelijoiden välinen yhteistyö etäsovittelussa, etäsovitteluiden toimintaohjeistukset, Teamsin ja puhelimen käyttö sekä niihin liittyvät tietoturvallisuus ym. Lisäksi olisi hyvä kiinnittää myös siihen huomiota, että kaikilla sovittelijoilla olisi samantyyppiset tavat toimia etäsovitteluissa riippumatta siitä missä päin Suomea sovittelijat työskentelevät.

Sovittelijat kuin ohjaajat pitivät tärkeänä myös riskien minimoimista, joka voisi mahdollistua yhdenmukaisilla toimintatavoilla ja ohjeistuksilla. Sovittelijoiden vastauksista esille nousi myös sovittelutoimistojen erilaisuus etäsovitteluiden osalta. Vastauksista nousi esille se, että toimintatapoja tulkitaan hyvin eri tavoin. Tätä voitaisiin minimoida myös tarjoamalla valtakunnallista koulutusta asian tiimoilta.

Etäsovitteluun koettiin liittyvän myös asioita, joita tulisi huomioida entistä yhdenmukaisemmin esim. milloin sopimus pohja jaetaan kaikkien nähtäville. Myös osallisuuden toteutumisen teemaa olisi hyvä jakaa laajemmissa koulutuksissa.

Kehittämisen osalta esille nousi myös se, että etäsovitteluita järjestettäessä olisi hyvä kiinnittää huomiota tilaan, tilassa asettumiseen ja ääneen kuuluvuuteen. Myös etäsovittelun aikana olisi hyvä huomioida se, että tunnustetaan, kuka on äänessä, jos ei ole mahdollisuutta videoyhteyksimuotoiseen sovitteluun. Kehittämisen osalta esille nousi myös laitteiden päivittäminen. Osa sovittelijoista koki etenkin sovittelutoimistojen puhelinten käyttämisen hankalana, koska ne olivat vanhanaikaisia näppäinpuhelimia.

Sovittelijoiden vastauksista nousi esille myös oman sovittelijatyöparin merkitys ja kehittämissuhteina pohdittiin työparitoimintatavan vahvistamista niin, että molemmilla sovittelijoilla olisi kokemusta yhteisestä työskentelystä lähitapaamin toteutettavissa sovitteluissa ennen etäsovitteluun osallistumista. Sovittelijoiden vastauksista esille nousi se, että etäsovittelu vaatii niin teknistä osaamista mutta myös vuorovaikutuksen osalta enemmän mitä lähitapaamisin toteutettava sovittelu. Sovittelijoiden kokemusten mukaan olisi tärkeää, että työparin kanssa työskentely sujuu ja tarvittaessa toinen voi ottaa enemmän roolia, jos koetaan tilanteessa jotain haastavaa. Sovittelijoiden vastauksissa pohdittiin sitä, että ohjaaja voisi ennen etäsovittelun tarjoamista tarkistaa se, että sovittelijat olisivat jo keskenään sovittelleet joitakin juttuja.

Sovittelijoiden vastauksista nousi esille myös se, että sovittelijoiden tulisi tehdä säännöllisesti myös etäsovitteluita perinteisten sovitteluiden rinnalla, jotta tekniset taidot, asiakkaiden ohjaus ym. taidot pysyisivät yllä. Olisiko hyvä, että jokaiselle sovittelijalle tarjottaisiin tietyin väliajoin etämuotoista sovittelua, jotta taito etäyhteyksien käyttämiseen pysyisi yllä vai olisiko hyvä, että etäsovitteluita tekevät vain ne sovittelijat, joilla on taitoja ja halua tehdä niitä?

Kehittämisehdotuksissa pohdittiin myös sitä, tulisiko etäsovitteluita tarjota vain tietyille sovittelijoille. Maakunnissa tämä nähtiin välttämättömänä, koska sovittelijan toimintatapoihin liittyi enemmän vastuuta mm. koneiden asentaminen tilaan, ohjelmiin sisäänkirjautuminen, tiloihin sijoittuminen jne. Maakunnissa sovittelijat hakevan koneet etäpisteiltä ja menevät niiden kanssa maakuntien eri osiin. Sovitteluohjaajalla on oltava varmuus siitä, että sovittelija pärjää sovittelua järjestettäessä ja hänellä on riittävät taidot etäyhteyksien käyttöön.

Kehittämisehdotuksia kartoittaessa sovittelijat pohtivat myös sitä, että olisi tärkeää keskustella säännöllisin väliajoin etäsovitteluista ja niihin liittyneistä tilanteista, jotta sovittelijat saisivat varmuutta ja tukea omaan sovittelutyöhön. Sovittelijat pitivät tärkeänä toistensa kohtaamisen mahdollisuutta ja sovitteluohjaajan tuen saamista. Työnohjauksesta ei koettu olevan apua, koska tilanne oli usein vain koskettanut kahta sovittelijaa ja yhtä ohjaajaa.

Kehittämisen osalta esille nousi myös osapuolten ennakkotapaamisten merkitys, jossa voitaisiin kartoittaa asiakkaiden tilannetta ja etäsovitteluun osallistumista. Olisiko hyvä, että etäsovitteluun tulevalle järjestettäisiin joka tapauksessa ennakkotapaaminen? Nykyisin ennakkotapaamiset ovat olleet joko asiakkaan omasta pyynnöstä tai sovitteluohjaajan/sovittelijan suosituksesta. Lisäisikö ennakkotapaaminen asiakkaan osallisuuden toteutumista, jos sovittelijat olisivat jo ennen sovitteluun osallistumista tuttuja?

Sovittelijoiden vastauksista esille nousi myös koulutuksiin liittyvät toiveet. Etäsovitteluiden kannalta olisi hyvä, että yleisiin sovittelijoille tarjottaviin koulutus- ja tarjontaan sisältyisi myös etäsovittelupainotteista koulutusta, jossa huomioitaisiin etäsovitteluun liittyviä erityisteemoja esim. osallisuuden toteutuminen, vuorovaikutus sovittelussa, yhteistyö sovittelijoiden välillä. Myös teknisiä taitoja olisi hyvä treenata yhdessä koulutusilloissa. Koulutusten ja vertaistuellisten iltojen osalta sovittelijoille mahdollistuisi jakaa omia kokemuksia ja saada käyttöön hyviä toimivia vinkkejä toisilta sovittelijoilta ja ohjaajilta. Vertaistuki-illoissa sovitteluohjaajilla avautuisi mahdollisuus saada kiinni siitä millaisia onnistumisia ja haasteita

sovittelijat kohtaavat etäsovitteluissa. Tämä voisi auttaa hahmottamaan sen millaista koulutusta sovittelijat kaipaavat etäsovitteluissa toimimisen tueksi.

Aineistosta nousi esille myös se, että etenkin maakunnissa tehtävissä sovitteluissa ohjaajan on vaikea ennakoida mitä ongelmia sovittelijalla voi tulla sovitteluja järjestettäessä. Kehittämisen kannalta olisi hyvä järjestää myös maakunnissa toimiville sovittelijoille oma koulutusilta tai vertaistuellinen ilta, jossa voitaisiin keskustella kohdatuista haasteista ja jakaa toimivia käytänteitä. Lisäksi esille nousi se, että sovittelutoimisto voisi järjestää erikoiskoulutusta niille sovittelijoille, joilla on vähän sovitteluja omalla paikkakunnalla. Tämä koskee lähinnä maakunnissa sovittelevia sovittelijoita.

Kehittämisehdotuksia pohdittaessa esille nousi myös sovittelijoiden erikoisosaimisen hyödyntäminen suhteessa etäsovitteluun. Sovittelijoiden kyselystä esille nousi myös se, sovittelutoimistossa olisi hyvä ottaa uutta tekniikkaa käyttöön heti kun sitä tulee saataville. Myös teknisten välineiden käyttötaitojen opettelua pidettiin tärkeänä ja niitä tulisi harjoitella erilaisten koulutusten avulla. Myös ohjaajien vastauksista nousi esille teknisten välineiden laadukkuus ja niiden tarvittava päivittäminen tekniikan kehityksen mukana. Sovittelijat kokivat ohjaajien tuen merkityksellisenä ja he olivat tyytyväisiä ohjaajien antamista ohjeistuksista.

Kehittämiseen liittyviä kysymyksiä pohtiessa esille nousi myös tulkkien käyttöön liittyvät näkökulmat ja siihen liittyvän koulutuksen tarve. Usein tulkit osallistuvat sovittelutapaamiseen etäyhteyksien kautta ja heidän mukana olemisensa vaatii sovittelijoilta tulkin huomioimista tilanteessa mm. sovittelukeskustelun tahtisuus.

Ohjaajien haastatteluista nousi esille kouluttamisesta huolehtiminen ja se, että sovittelijat uskaltaisivat pyytää henkilökohtaistakin ohjausta, mikäli haasteita etäyhteyksien käyttämisessä on. Yksi haastateltava nosti esiin sen, että ainakin häneltä on pyydetty ainakin yksilöohjausta Teamsin käyttöön. Ohjaajat toivoivat koulutusten ja ohjausten tuovan sovittelijoille varmuutta etäsovitteluiden järjestämiseen. Koulutusten osalta esille nousi myös se, että ryhmien olisi hyvä olla

pieniä. Yksi ohjaaja nosti esille myös sen, ettei kaikki sovittelijat tarvitse etäsovitteluiden järjestämiseksi koulutusta, koska he hallitsevat etäsovittelulaitteiden käytön ja toimintaohjeet hyvin. Ohjaajien haastatteluista nousi esille myös se, että he toivoivat sovittelijoilta palautetta sen suhteen, jos jokin ei toimi tai jossakin on haastetta. Haastatteluista nousi esille myös alueilla tehtävien etäsovitteluiden haasteellisuus, koska siellä sovittelijoiden täytyy tehdä enemmän sovittelutilanteen järjestämiseksi.

Aineiston läpikäyminen nosti esille myös kaupungissa ja maakunnissa tehtävien etäsovitteluiden erilaisuuden. Jäin pohtimaan tätä myös yhtenä jatkotutkimus aiheena, jossa voitaisiin kartoittaa kaupungeissa ja maakunnissa tehtävien sovittelutyöskentelyn erilaisuutta ja sovittelijoiden kokemuksia maakunnissa tehtävistä sovitteluista. Toinen jatkotutkimuskohde voisi olla sovittelijoiden välisen yhteistyön merkitys ja työparityöskentelyn vaikutus sovitteluprosessin etenemiseen sekä sen laatuun. Sovittelijat ja ohjaajat kokivat työparityöskentelyn tärkeänä osana sovittelua ja etenkin haastavissa tapauksissa työparityöskentelyyn on kiinnitettävä huomiota.

## LÄHTEET

Balboa-Alcoreza, R., Pöysti, T., Saarenpää, A., Sarja, M., & Still, V. 1997. Tietoturvallisuus ja laki: näkökohtia tietoturvallisuuden oikeudellisesta sääntelystä: tutkimusraportti. Valtiovarainministeriö.

Bhattacharjee, A. 2012. *Social Science Research: Principles, Methods, and Practices*. Second Edition. Florida: University of South Florida Tampa.

Brennen, S. J. & Kreiss, D. 2016. Digitalization. *The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy*. Viitattu 23.3.2024 <https://doi.org/10.1002/9781118766804>.

Brunila, T. 2010. Sovittelu – tie tulevaisuuteen. Teoksessa E. Poikela (toim.) *Sovittelu: Ristiriitojen kohtaamisesta konfliktien hallintaan*. Jyväskylä: PS-kustannus, 23–43.

Brynjolfsson, E. & McAfee, A. 2014. *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. New York: W. W. Norton.

Cohen, L. & Manion, L. 1995. *Research Methods on Education*. 4. Edition. London: Routledge.

Elonheimo, E. 2020 Rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelun siirtäminen oikeusministeriön hallinnonalalle. Työpaperi nro 31/2020. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 7.1.2024 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140533/URN\\_ISBN\\_978-952-343-551-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140533/URN_ISBN_978-952-343-551-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Flinck, A. & Elonheimo, H. 2020. Sovinnon mahdollistajat vaativassa vapaaehtoistyössä Vapaaehtoissovittelijoiden kokonaisohjelma. Ohjaus 5/2020. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 7.1.2024 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139834/URN\\_ISBN\\_978-952-343-484-4.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139834/URN_ISBN_978-952-343-484-4.pdf)

Hakkarainen, J. & Koulu, R. 2023. Digitaalisten työvälineiden käyttö sovittelun laadun tukena. Oikeusministeriön julkaisuja, *Selvityksiä ja ohjeita* 2023:29. Helsinki: Oikeusministeriö. Viitattu 7.1.2024 [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165048/OM\\_2023\\_29\\_SO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165048/OM_2023_29_SO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hakkarainen, J. & Koulu, R. 2023. Digitaalisten työvälineiden käyttö sovittelun laadun tukena. Digitaalisten työvälineiden käyttö sovittelun laadun tukena. Helsinki: Oikeusministeriö.

Hallintolaki 6.6.2003/434. Viitattu 23.3.2024 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.

Itkonen, J. 2017. Digitalisaation mittaushaasteiden vaikutus kansantalouden kokonaiskuvaan. *Kansantaloudellinen aikakauskirja*, 113(4), pp. 489–512.

Kallinen, T. & Kinnunen, T. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 6.1.2024. Saatavilla: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>.

Kinnunen, A. 2022. Restoratiivisen oikeuden teorian lähtökohtana tasapaino. *Haaste 4/2022*. Viitattu 24.11.2023 <https://rikosentorjunta.fi/-/haaste-4-22-restoratiivisen-oikeuden-teoria>.

Kiviniemi, E. 2017. Vapaaehtoissovittelijoiden motivaatio työskennellä viranomaisprosessissa. Laurea ammattikorkeakoulu. Rikosseuraamusalan koulutusohjelma. Viitattu 7.1.2024 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/134021/Kiviniemi\\_Eve.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/134021/Kiviniemi_Eve.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Koulu, R. 2018. Digitalisaatio ja algoritmit - oikeustiede hukassa? *Lakimies* 7–8/116, 2018, 840–867.

Koulu, R., Mäihäniemi, B., Kyyrönen, V., Hakkarainen, J. & Markkanen, K. 2019. Algoritmi päätöksentekijänä? Tekoälyn hyödyntämisen mahdollisuudet ja haasteet kansallisessa sääntely-ympäristössä. *Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja* 2019:44.

KvantiMOTV 2023. Otos ja otantamenetelmät. Viitattu 13.7.2023 <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/otos/otantamenetelmat.html>.

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504.

Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015.

Marucco, C., Sillanpää, S. & Mattsson, T. 2020. *Sovittelu verkossa. Ohjeita etäsovitteluun*. Helsinki: Suomen sovittelufoorumi.

Metsämuuronen, J. 2006a. Metodologian perusteet ihmistieteissä. Teoksessa J. Metsämuuronen (toim.) *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Helsinki: International Methelp, 15–78.

Metsämuuronen, J. 2006b. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Teoksessa J. Metsämuuronen (toim.) *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Helsinki: International Methelp, 79–148.

Mykkänen-Hänninen, R. 2007. *Vapaaehtoistyön rajapinnoilla*. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.

Neittaanmäki, P., Lehto, M., & Savonen, M. 2021. Yhteiskunnan digimurros. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston IT-tiedekunta. Viitattu 23.3.2024 <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/75328>.

Nieminen, H., Hintikka, L., Soini, L & Aalto, I. 2020. Etäyhteyssovitteluprosessi. Puhelin – ja videosovitteluprosessin kehittäminen 2017-2018. Keski-Suomen sovittelutoimisto. Viitattu 17.11.2021 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139834/URN\\_ISBN\\_978-952-343-484-4.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139834/URN_ISBN_978-952-343-484-4.pdf?sequence=1).

Oikeusministeriö 2020. Sovittelutoimintaa edistävä työryhmä. Viitattu 17.11.2021 <https://oikeusministerio.fi/hanke?tunnus=OM028:00/2020>.

Oikeusministeriö 2021. Rikosasioiden sovittelupalveluiden siirto oikeusministeriön hallinnonalalle. Ohjausryhmän raportti ja esitys. Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita 2021:10. Helsinki: Oikeusministeriö. Viitattu 7.2.2024 [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162952/OM\\_2021\\_10\\_SO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162952/OM_2021_10_SO.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Oikeusministeriö 2023. Sovittelun tilanne ja kehittämistarpeet oikeusministeriön hallinnonalalla Sovittelutoimintaa edistävän työryhmän suositukset. Oikeusministeriön julkaisuja, Mietintöjä ja lausuntoja 2023:18. Helsinki: Oikeusministeriö.

Ojanne, J. 2017. Katsaus suomalaisen rikos- ja riita-asioiden sovittelun historiaan Kokeiluhankkeista lakisääteiseksi toiminnaksi. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 7.1.2024 [https://thl.fi/documents/10531/2388936/Katsaus+suomalais+rikos-+ja+riita-asioiden+sovittelun+historiaan\\_FI-NAL\\_2.5.2017.pdf/bdcde310-6e99-453f-ba47-08075df0786c](https://thl.fi/documents/10531/2388936/Katsaus+suomalais+rikos-+ja+riita-asioiden+sovittelun+historiaan_FI-NAL_2.5.2017.pdf/bdcde310-6e99-453f-ba47-08075df0786c).

Parviainen, P., Tihinen, M., Kääriäinen, J. & Teppola, S. 2017. Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice. *International Journal of Information Systems and Project Management* 5(1), 63–77.

Pohjola, M. 2014. Suomi uuteen nousuun: ICT ja digitalisaatio tuottavuuden ja talouskasvun lähteinä. Helsinki: Teknologiaateollisuus.

Rule, C. 2002. *Online Dispute Resolution for Business. For e-Commerce, B2B, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts*. Jossey-Bass: San Francisco.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Triangulaatio. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkójulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 6.1.2024 <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>.

Saranto, K., Kinnunen, U., Jylhä, V. & Kivekäs, E. 2020. Digitalisaatio ja sähköiset palvelut uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. A. Hujala & H. Taskinen (toim.) *Uudistuva sosiaali- ja terveysala*. Tampere: Tampere University Press, 179–212.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Työsuojeluvalvonnan digitalisaation ensimmäinen vaihe onnistuneesti päätökseen. Viitattu 23.11.2024 <https://stm.fi/-/tyosuojeluvalvonnan-digitalisaation-ensimmainen-vaihe-onnistuneesti-paatokseen>.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2024b. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. Viitattu 23.3.2024 <https://verkkojulkaisut.valtioneuvosto.fi/stm/zine/2/article-41>.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2024a. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu. Viitattu 7.1.2024. <https://stm.fi/rikos-ja-riita-asioiden-sovittelu>.

Stake, R., E. 2000. Case Studies. Teoksessa N. K. Denzin & Y., S., Lincoln (toim.) *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage Publications, 236–247.

Syrjälä, L. 1994. Tapaustutkimus opettaja ja tutkijan työvälteenä. Teoksessa L., Syrjälä, S., Ahonen, E., Syrjäläinen & S., Saari (toim.) *Laadullisen tutkimuksen työtapoja*. Rauma: Kirjayhtymä Oy, 10–66.

THL 2022a. Mitä sovittelu tarkoittaa? Viitattu 14.7.2023 <https://thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/valtion-sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityispalvelut/rikos-ja-riita-asioiden-sovittelu/mita-sovittelu-tarkoittaa->.

THL 2022b. Sovitteluun ohjattujen rikos- ja riita-asioiden määrä on vakiintunut viime vuosina – sovittelutapaukset ratkeavat keskimäärin 76 päivässä. Viitattu 14.10.2023 <https://thl.fi/fi/-/sovitteluun-ohjattujen-rikos-ja-riita-asioiden-maaraon-vakiintunut-viime-vuosina-sovittelutapaukset-ratkeavat-keskimäärin-76-paivassa>.

THL 2024. Digiosallisuuden edistäminen. Viitattu 5.11.2024 <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/digiosallisuuden-edistaminen>.

Tietosuojalaki 5.12.2018/1050. Viitattu 24.5.2024 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Valtiovarainministeriö 2017. Digitalisoinnin periaatteet. Muistio. Julkisen hallinnon ICT-osasto. Viitattu 28.3.2024 <https://vm.fi/documents/10623/1464506/Digitalisoinnin+periaatteet/63c2a2fa-b7b5-45e4-8516-bd804490fecf/Digitalisoinnin+periaatteet.pdf>.

Vehko, T., Hyppönen, H., Puttonen, S., Kujala, S., Ketola, E., Tuukkanen, J., Aalto, A-M. & Heponiemi, T. 2019. Experienced time pressure and stress: electronic health records usability and information technology competence play a

role. *BMC Medical Informatics and Decision Making* 19(160): 1–9. Viitattu 23.3.2024 <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC6694657/>.

Webropol.fi 2024. Mikä on hyvä kyselyn vastausprosentti? Viitattu 25.10.2024 <https://webropol.fi/mika-on-hyva-kyselyn-vastausprosentti/>.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5.p. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Wilska, T-A. & Kuoppamäki, S-M. 2017. Varttuneet kuluttajat, digitalisoituva arki ja kulutusympäristöjen muutos: Digi 50+ -hankkeen loppuraportti. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Yin, R., K. 1983. *Case Research Design and Methods*. Applied Social Research Methods series vol 5. London: Sage.

**LIITTEET**

- Liite 1. Tutkimuslupa
- Liite 2. Yksilöhaastatteluiden runkokysymykset
- Liite 3. Kyselylomake sovittelijoille
- Liite 4. Kyselylomake ohjaajille

## Liite 1. Tutkimuslupa

## Tutkimuslupa

Olen Lapin ammattikorkeakoulun opiskelija ja teen sosiaalialan opintoihin Digiajan sosiaalipalveluiden kehittäminen -koulutuksessa sosionomi (ylempi AMK) -tutkintoon liittyvää opinnäytetyötä. Opinnäytetyön aiheena on etäsovitteluiden kehittäminen riita- ja rikosasioiden sovittelutyössä. Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Pohjois-Suomen sovittelutoimiston kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millaisia kokemuksia riita- ja rikosasioiden sovittelijoilla ja työntekijöillä on etäsovitteluista sekä millaisia kehittämissuhteita etäsovitteluihin osallistuvilla riita- ja rikosasioiden sovittelijoilla ja sovitteluohjaajilla on sen kehittämiseksi?

### Mitä tehdään?

Kerätään opinnäytetyössä aineistoa etäsovitteluiden kehittämiseksi ja sovittelu-toiminnan koulutus- ja osaamistarpeiden kartoittamiseksi. Aineistoa kerätään kahdella eri tavalla eli haastatteluilla ja kyselylomakkeilla vuoden 2024 aikana. Opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja siitä voi jäädä pois ilmoittamalla siitä joko suullisesti tai kirjallisesti. Opinnäytteessä aineiston hankinta suoritetaan haastatteluilla ja kyselylomakkeilla, jotka tallennetaan tutkimuksen ajaksi. Kerättyä aineistomateriaalia ei käytetä muuhun tarkoitukseen kuin mitä edellä on mainittu.

### Opinnäytetyön aineisto ja sen käsittely

Opinnäytetyön aineiston haastatteluosio toteutetaan yksilohaastatteluilla. Tutkimustulosten analysointia varten haastattelut tallennetaan äänittämällä. Opinnäytetyön aineistonkeruu vaiheeseen osallistuvat eivät ole tunnistettavissa valmiista tutkimusraportista (opinnäytetyö) ja tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti. Tallenteita ei myöskään luovuteta tutkimuksen ulkopuolisille.

Aineisto eli tallenteet tuhotaan, kun opinnäytetyön aineiston analyysivaihe on valmis (viimeistään syyskuun 2024 loppuun mennessä). Osallistumalla haastattelun annat luvan aineiston keräämiseen ja sen käyttämiseen opinnäytetyössäni.

Opinnäytetyö valmistuu joulukuussa 2024. Sen jälkeen opinnäytetyö on luettavissa Theseus - ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöt ja julkaisut verkossa palvelusta. Valmis opinnäytetyö toimitetaan myös Pohjois-Suomen sovittelutoimistolle.

*Annan luvan tutkimuksen aineiston keruuseen eli tallentamiseen ja olen tietoinen aineistojen käytöstä, niiden säilyttämisestä sekä tutkimuksen tarkoituksesta:*

---

(oma nimi ja yhteystiedot).

Tutkimukseen osallistumisesi on tärkeää ja arvokasta!

Ystävällisin terveisin

Eija Ukonaho (YAMK sosionomi opiskelija)  
eija.ukonaho@xxxx  
puh. 044 298 xxxx  
Lapin ammattikorkeakoulu

**LAPIN AMK**<sup>7</sup>  
Lapland University of Applied Sciences

Liite 2. Yksilöhaastatteluiden runkokysymykset

### **Haastattelukysymykset:**

**Taustatiedot:** syntymävuosi, koulutustausta, sukupuoli

Kauan olet tehnyt riita- ja rikosasioiden sovittelua?

Millaisia etäsovitteluita olet tehnyt (puhelin, Teams)?

### **Tutkimuskysymykset:**

**1) Millaisia kokemuksia riita- ja rikosasioiden sovittelijoilla on etäsovitteluista?**

*Millaisia kokemuksia sinulla on etäsovitteluista?*

*Miten etäsovittelu mielestäsi toimii, jos kaikki osapuolet ovat etänä tai osa on paikalla + osa etänä?*

*Mitä hyviä puolia tai etuja näet etäsovitteluiden järjestämisessä?*

*Millaisia kokemuksia sinulla on asiakkaiden näkökulmasta etäsovitteluun osallistumisesta?*

*Miten mielestäsi asiakkaiden osallisuus toteutuu etäsovittelussa?*

*Mikä on ollut paras etäsovittelukokemuksesi?*

*Mikä etäsovittelutapaus on ollut opettavainen ja miksi?*

**2) Millaisia kokemuksia sovitteluohjaajilla on etäsovitteluista?**

*Millaisia kokemuksia sinulla on etäsovitteluista?*

*Miten etäsovittelu mielestäsi toimii, jos kaikki osapuolet ovat etänä tai osa on paikalla + osa etänä?*

*Mitä hyviä puolia tai etuja näet etäsovitteluiden järjestämisessä?*

*Millaisia kokemuksia sinulla on asiakkaiden näkökulmasta etäsovitteluun osallistumisesta?*

*Miten mielestäsi asiakkaiden osallisuus toteutuu etäsovittelussa?*

*Mikä on ollut paras etäsovittelukokemuksesi?*

*Mikä etäsovittelutapaus on ollut opettavainen ja miksi?*

**3) Millaisia kehittämissuhteita etäsovitteluihin osallistuvilla riita- ja rikosasioiden sovittelijoilla ja sovitteluohjaajilla on etäsovittelutoiminnan kehittämiseksi?**

*Millaisia haasteita tai riskejä olet huomannut etäsovitteluissa?*

*Miten mielestäsi etäsovitteluita tulisi kehittää?*

*Millaista tukea mielestäsi sovittelijoille tulisi tarjota, jotta he voisivat toimia etäsovittelussa esim. koulutus, ohjeistukset, työnohjaus?*

*Millaista tukea asiakkaat tarvitsisivat etäsovitteluun osallistumiseksi, kun tarkastelet omia etäsovittelu kokemuksiasi?*

*Kaipaako itse jotain tukea esim. koulutusta, jotta voit toimia etäsovitteluissa?*

## Liite 3. Kyselylomake sovittelijoille

**Etäsovittelut**

Olen Lapin ammattikorkeakoulun opiskelija Eija Ukonaho ja teen sosiaalialan opintoihin Digiajan sosiaalipalveluiden kehittäminen -koulutuksessa sosionomi (ylempi AMK) -tutkintoon liittyvää opinnäytetyötä. Opinnäytetyön aiheena on etäsovitteluiden kehittäminen riita- ja rikosasioiden sovittelutyössä. Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Pohjois-Suomen sovittelutoimiston kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millaisia kokemuksia riita- ja rikosasioiden sovittelijoilla ja työntekijöillä on etäsovitteluista sekä millaisia kehittämissuhteita etäsovitteluihin osallistuvilla riita- ja rikosasioiden sovittelijoilla ja sovitteluohjaajilla on sen kehittämiseksi?

## Taustatiedot:

1. syntymävuosi,
2. sukupuoli
3. koulutustausta
4. Kuinka monta vuotta olet tehnyt vapaaehtoistyötä riita- ja rikosasioiden sovittelun tiimoilta?
5. Millaisiin etäsovitteluihin olet osallistunut?
  - a. vastausvaihtoehdot: puhelin, Teams, molemmat
6. Millaisia kokemuksia sinulla on pääosin etäsovitteluista? Perustele vastauksesi.
  - a. Avoin vastausvaihtoehto: \_\_\_\_\_
7. Miten mielestäsi etäsovittelu toimii, jos kaikki osapuolet ovat etänä tai osa on paikalla + osa etänä? Perustele vastauksesi.
  - a. Avoin vastausvaihtoehto: \_\_\_\_\_
8. Mitä hyötyä etäsovitteluiden järjestämisessä mielestäsi on?
  - a. Avoin vastausvaihtoehto: \_\_\_\_\_
9. Millaisia haasteita tai riskejä olet huomannut etäsovitteluissa?
  - a. Avoin vastausvaihtoehto: \_\_\_\_\_

10. Toteutuuko asiakkaiden osallisuus etäsovittelussa? Osallisuudella tarkoitetaan kuulumista ja kuulluksi tulemistä. Perustele vastauksesi.
- a. Avoin vastausvaihtoehto: \_\_\_\_\_
11. Millaisia kokemuksia sinulla on asiakkaiden näkökulmasta tarkasteltuna etäsovitteluun osallistumisesta?
- a. Avoin vastausvaihtoehto: \_\_\_\_\_
12. Mikä on ollut vaikein etäsovittelukokemuksesi?
- a. Avoin vastausvaihtoehto: \_\_\_\_\_
13. Millainen etäsovittelutapaus on ollut sinulle opettavaisin ja miksi? (Vastaa kysymykseen niin, ettei asiakkaat ole tunnistettavissa).
- a. Avoin vastausvaihtoehto: \_\_\_\_\_
14. Millaista tukea koet tarvitsevasi, jotta voisit toimia etäsovittelua vaativassa sovittelussa:
- a. Vastausvaihtoehdit: koulutus, ohjeistukset, työnohjaus, sovittelija-ohjaajan tuki, muu (mikä)?
15. Jos vastasit edellä olevaan kysymykseen muu, niin mitä tukea toivoisit?
16. Millaista tukea asiakkaat tarvitsisivat etäsovitteluun osallistumiseksi, kun tarkastelet omia etäsovittelu kokemuksiasi?
- a. Avoin vastaus: \_\_\_\_\_
17. Miten mielestäsi etäsovitteluita tulisi kehittää?
- a. Avoin vastausvaihtoehto: \_\_\_\_\_
18. Kerro, mikä toimii (on hyvää) etäsovittelussa: \_\_\_\_\_
19. Kerro, mikä ei toimi (on huonoa) etäsovittelussa: \_\_\_\_\_
20. Miten mielestäsi etäsovittelua pitäisi kehittää, jotta se toimisi nykyistä paremmin? \_\_\_\_\_
21. Muuta palautetta sovittelutoimistolle: \_\_\_\_\_

## Liite 4. Kyselylomake ohjaajille

**Etäsovittelut**

Olen Lapin ammattikorkeakoulun opiskelija Eija Ukonaho ja teen sosiaalialan opintoihin Digiajan sosiaalipalveluiden kehittäminen -koulutuksessa sosionomi (ylempi AMK) -tutkintoon liittyvää opinnäytetyötä. Opinnäytetyön aiheena on etäsovitteluiden kehittäminen riita- ja rikosasioiden sovittelutyössä. Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Pohjois-Suomen sovittelutoimiston kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millaisia kokemuksia riita- ja rikosasioiden sovittelijoilla ja työntekijöillä on etäsovitteluista sekä millaisia kehittämissuhteita etäsovitteluihin osallistuvilla riita- ja rikosasioiden sovittelijoilla ja sovitteluohjaajilla on sen kehittämiseksi? Tämä kysely on suunnattu sovitteluohjaajille.

## Taustatiedot:

1. syntymävuosi,
2. sukupuoli
3. koulutustausta
4. Kuinka monta vuotta olet tehnyt vapaaehtoistyötä riita- ja rikosasioiden sovittelun tiimoilta?
5. Millaisiin etäsovitteluihin olet osallistunut?
  - a. vastausvaihtoehdot: puhelin, Teams, molemmat
6. Millaisia kokemuksia sinulla on pääosin etäsovitteluista? Perustele vastauksesi.
  - a. Avoin vastausvaihtoehto: \_\_\_\_\_
7. Miten mielestäsi etäsovittelu toimii, jos kaikki osapuolet ovat etänä tai osa on paikalla + osa etänä? Perustele vastauksesi.
  - a. Avoin vastausvaihtoehto: \_\_\_\_\_
8. Mitä hyötyä etäsovitteluiden järjestämisessä mielestäsi on?
  - a. Avoin vastausvaihtoehto: \_\_\_\_\_
9. Millaisia haasteita tai riskejä olet huomannut etäsovitteluissa?
  - a. Avoin vastausvaihtoehto: \_\_\_\_\_

10. Toteutuuko asiakkaiden osallisuus etäsovittelussa? Osallisuudella tarkoitetaan kuulumista ja kuulluksi tulemistä. Perustele vastauksesi.
- a. Avoin vastausvaihtoehto: \_\_\_\_\_
11. Millaisia kokemuksia sinulla on asiakkaiden näkökulmasta tarkasteltuna etäsovitteluun osallistumisesta?
- a. Avoin vastausvaihtoehto: \_\_\_\_\_
12. Mikä on ollut vaikein etäsovittelukokemuksesi?
- a. Avoin vastausvaihtoehto: \_\_\_\_\_
13. Millainen etäsovittelutapaus on ollut sinulle opettavaisin ja miksi? (Vastaathan kysymykseen niin, ettei asiakkaat ole tunnistettavissa).
- a. Avoin vastausvaihtoehto: \_\_\_\_\_
14. Millaista tukea koet tarvitsevasi, jotta voisit toimia etäsovittelua vaativassa sovittelussa:
- a. Vastausvaihtoehdit: koulutus, ohjeistukset, työnohjaus, toisen sovitteluohjaajan/johtajan tuki, Vapaaehtoisena toimivan sovittelijan tuki, muu (mikä)?
15. Jos vastasit edellä olevaan kysymykseen muu, niin mitä tukea toivoisit?
16. Millaista tukea asiakkaat tarvitsisivat etäsovitteluun osallistumiseksi, kun tarkastelet omia etäsovittelu kokemuksiasi?
- a. Avoin vastaus: \_\_\_\_\_
17. Miten mielestäsi etäsovitteluita tulisi kehittää?
- a. Avoin vastausvaihtoehto: \_\_\_\_\_
18. Kerro, mikä toimii (on hyvää) etäsovittelussa: \_\_\_\_\_
19. Kerro, mikä ei toimi (on huonoa) etäsovittelussa: \_\_\_\_\_
20. Miten mielestäsi etäsovittelua pitäisi kehittää, jotta se toimisi nykyistä paremmin? \_\_\_\_\_
21. Muuta palautetta sovittelutoimistolle: \_\_\_\_\_