

Laatua rikos- ja riita-asioiden sovitteluun

Tutkimus vapaaehtoisten sovittelijoiden koulutustarpeista etäyhteydellä toteutettavassa sovittelussa

Heidi-Mari Nieminen

Opinnäytetyö

Kesäkuu 2018

Sosiaali- ja terveysalan ylempi AMK tutkinto-ohjelma

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

Tekijä(t) Nieminen, Heidi-Mari	Julkaisun laji Opinnäytetyö, ylempi AMK	Päivämäärä Kesäkuu 2018
	Sivumäärä 73	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Laatua rikos- ja riita-asioiden sovitteluun Tutkimus vapaaehtoisten sovittelijoiden koulutustarpeista etäyhteydellä toteutettavassa sovittelussa		
Tutkinto-ohjelma Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen tutkinto-ohjelma, ylempi AMK		
Työn ohjaaja(t) Mäkelä, Tapio & Jaatinen, Kari		
Toimeksiantaja(t) Terveys- ja hyvinvoinnin laitos		
Tiivistelmä <p>Rikos- ja riita-asioiden sovittelu on vapaaehtoinen, puolueeton ja maksuton palvelu erilaisten konfliktien ratkaisemiseksi. Opinnäytetyön tarkoitus oli tutkia sovittelupalvelussa etäyhteydellä toteutettavia sovitteluita ja niihin liittyviä sovittelijoiden osaamisen kehittämistarpeita. Tavoitteena oli tuottaa tutkimuksellista tietoa täydennyskoulutuksen kehittämiseksi.</p> <p>Tutkimuksen kohderyhmänä olivat vapaaehtoiset sovittelijat. Aineisto kerättiin verkkokyselylomakkeen avulla ja otos koostui viiden sovittelutoimiston sellaisista vapaaehtoisista sovittelijoista ja ammattihenkilöstön jäsenistä, joilla on kokemusta vähintään yhdestä etäyhteydellä toteutetusta sovittelusta. Kysely lähetettiin 416 henkilölle ja siihen vastasi viisikymmentäseitsemän sovittelijaa.</p> <p>Tulosten mukaan etäyhteydellä toteutettujen sovitteluiden koettiin onnistuneen pääsääntöisesti hyvin. Suurimpina haasteina koettiin sovittelutoimistojen erilaiset toimintatavat, videoyhteyksmahdollisuuksien puute sekä osapuolten pinnalliseksi jäävä kohtaaminen. Sanattoman viestinnän puuttuminen nähtiin vuorovaikutusta merkittävästi vaikeuttavana tekijänä ja sovittelun osapuolten henkisten haittojen käsitteleminen koettiin vaikeaksi.</p> <p>Täydennyskoulutuksen kehittämiseen löydettiin neljä tärkeää osa-aluetta. Etäyhteykslaitteistojen käyttökoulutus sekä vuorovaikutustaidot laitteiston välityksellä korostuivat tuloksissa. Resto® menetelmä tulisi kouluttaa kaikille sovittelijoille. Täydennyskoulutuksessa tulisi vahvistaa sovittelijoiden välisen yhteistyön tapoja ja merkitystä. Erityistä huomiota tulisi kiinnittää sanattoman viestinnän merkityksen ymmärtämiseen sekä sanattoman viestinnän välittämisen keinoihin. Sovittelutoimintaan kaivattiin yhteisiä valtakunnallisia sopimuksia hyväksytyistä toimintatavoista.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Rikos- ja riita-asioiden sovittelu, restoratiivinen oikeus, restoratiivinen menettely, vapaaehtoinen sovittelija, etäyhteys, vuorovaikutus, täydennyskoulutus		
Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Nieminen, Heidi-Mari	Type of publication Master's thesis	Date June 2018 Language of publication: Finnish
	Number of pages 73	Permission for web publication: x
Title of publication Quality for mediation in criminal and civil cases A study on further training needs in online video or telephone mediation		
Degree programme Master`s Degree Programme in Health and Social Services Development and Management		
Supervisor(s) Mäkelä, Tapio & Jaatinen, Kari		
Assigned by National Institute for Health and Welfare		
Abstract <p>Mediation in criminal and civil cases is a voluntary, impartial and a free of charge service for resolving various types of conflicts. The purpose of the study was to examine mediations executed through video or telephone connections and to identify the mediators' development needs in these services. The goal was to provide research-based information for the development of further training.</p> <p>The target group of the study consisted of voluntary mediators. The data was collected by using an online survey, and the sample consisted of such voluntary mediators and staff from five mediation offices who had experience on at least one remotely executed mediation. The survey questionnaire was sent to 416 mediators, and fifty-seven of them responded to it.</p> <p>According to the results, the remote mediations had mainly been successful. The different procedures of the mediation offices, the shortage of video conferencing equipment and the superficial encounter between the parties in mediation were seen as the main challenges. The lack of non-verbal communication was seen as a significant complicating factor in the interaction, and addressing mental harm was described difficult.</p> <p>There were four important sections found for developing further training. The operation skills of the conferencing devices and interaction skills when using the devices were highlighted in the results. All mediators should be trained to use the Resto method. Further training should focus on the significance and ways of cooperation between the mediators. Special attention should be paid to understanding the meaning of non-verbal communication and to the methods of such communication. Nation-wide joint contracts on approved procedures were also hoped for mediation.</p>		
Keywords/tags (subjects) Mediation in criminal and civil cases, restorative justice, restorative procedure, voluntary mediator, remote connection, interaction, further training		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Johdanto	4
1.1	Rikos- ja riita-asioiden sovittelupalvelu	4
1.2	Etäyhteyssovitteluiden kehittäminen	5
1.3	Aiemmat tutkimukset.....	7
2	Rikos- ja riita-asioiden sovittelu	8
2.1	Restoratiivinen oikeus	8
2.2	Laki ja organisaatio	9
2.3	Sovittelussa käsiteltävät asiat	11
2.4	Sovitteluprosessin eteneminen.....	12
2.4.1	Sovittelun edellytysten selvittäminen	13
2.4.2	Sovittelun järjestäminen.....	13
2.5	Sovittelu etäyhteydellä.....	14
3	Vapaaehtoisten sovittelijoiden kouluttaminen.....	15
3.1	Vapaaehtoisten sovittelijoiden kouluttaminen.....	15
3.2	Valtakunnallisten koulutusten taustat ja nykytilanne.....	16
3.2.1	Sovittelijoiden peruskoulutus.....	17
3.2.2	Restoratiivisen sovittelun sanoitus ja ohjaus	18
3.3	Täydennyskoulutuksen järjestäminen	19
4	Vuorovaikutuksen osa-alueet	19
4.1	Sovitteluneuvottelu vuorovaikutusympäristönä	19
4.2	Vuorovaikutus sovittelussa	22
5	Teknologiset ympäristöt	24
5.1	Teknologisten ympäristöjen hyödyntäminen	24
5.2	Puhelinvälitteinen vuorovaikutus	25

6	Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	27
7	Tutkimuksen toteuttaminen	28
7.1	Tutkimusmenetelmä	28
7.2	Tulosten analysoiminen	32
8	Tutkimuksen tulokset	35
8.1	Sovittelijana toimiminen ja aiemmin saatu koulutus.....	35
8.2	Restoratiivisen sovittelun periaatteiden toteutuminen	36
8.3	Puolueettomuus puhelinsovitteluissa.....	40
8.4	Sovittelijoiden välinen yhteistyö	41
8.5	Sanattoman viestinnän välittyminen	45
8.6	Kasvokkain tapahtuvan ja puhelinvälitteisen sovittelun erot.....	48
8.7	Tuen ja koulutuksen tarpeet	49
8.8	Vapaat huomiot.....	52
9	Johtopäätökset, pohdinta ja suositukset	55
9.1	Johtopäätökset.....	55
9.1.1	Restoratiivisen sovittelun periaatteiden toteutuminen.....	56
9.1.2	Osapuolten välinen vuorovaikutus.....	58
9.1.3	Koulutukselliset tarpeet	60
9.2	Luotettavuus ja eettisyys.....	63
9.3	Pohdinta ja suositukset	65
	Lähteet	67
	Liitteet	69
	Liite 1. Kyselyn saate vastuuhenkilöille.....	69
	Liite 2. Kyselyn saate vastaajille	70
	Liite 3. Kysely	72

Kuviot

Kuvio 1. Restoratiivisen sovitteluprosessin kulku	18
Kuvio 2. Vuorovaikutus sovittelussa	21
Kuvio 3. Koulutuksella vahvistettavat osa-alueet	61

Taulukot

Taulukko 1. Rikosoikeuden ja restoratiivisen oikeuden erot.....	8
Taulukko 2. Perusohjeet puhelinviestintään.....	26

1 Johdanto

1.1 Rikos- ja riita-asioiden sovittelupalvelu

Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015 tuli voimaan 2006. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu (viitataan myöhemmin termillä sovittelu) on rikoksen tai riidan osapuolille tarkoitettu maksuton, vapaaehtoinen ja luottamuksellinen palvelu. Menettelynä sovittelu edustaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta korostavaa vaihtoehtoista konfliktinratkaisumallia, jossa osapuolia auttaa viranomaisten sijasta kaksi maallikkosovittelijaa (Flinck 2013, 12.) Sovittelijana toimiminen on vaativa vapaaehtoistyön muoto, joka vaatii restoratiivisen oikeuden ja rikosprosessin ymmärtämistä sekä vahvoja vuorovaikutustaitoja. Sovittelija huolehtii toiminnassaan osapuolten oikeusturvan toteutumisesta, turvallisesta kohtaamisesta ja menettelyn asianmukaisesta toteuttamisesta. Vapaaehtoiseksi sovittelijaksi hakeutuva käy läpi erityisen rekrytointiprosessin, noin viidenkymmenenneljän lähiopetustunnin (à 45min) mittaisen peruskoulutuksen ja sitoutuu toiminnassaan ammattihenkilöstön ohjaukseen ja täydennyskoulutukseen osallistumiseen. (Mts. 53, 59-60; Flinck 2016).

Sovittelupalvelun valtakunnallisessa järjestämistä vastaava Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos on käynnistänyt vuoden 2016 alussa viisivuotisen valtakunnallisen toiminnan kehittämissuunnitelman sovittelutoiminnan alueellisten käytäntöjen yhdenmukaistamiseksi. Kehittämissuunnitelman tarkoituksena on vahvistaa toiminnan uskottavuutta, vaikuttavuutta ja yhdenmukaista toteuttamista kaikilla sovittelutoiminnan osa-alueilla (Rikos- ja riita-asioiden sovittelun kehittämissuunnitelma 2016–2020, 6.) Tämä opinnäytetyö on osa valtakunnallista kehittämissuunnitelmaa vapaaehtoisille sovittelijoille suunnatun koulutuksen yhdenmukaistamisen osa-alueella ja työn tulokset tulevat valtakunnallisesti ammattihenkilöstön hyödynnettäväksi sovittelijoille järjestettävissä koulutuksissa. Opinnäytetyöstä on tehty sopimus Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen kanssa.

Opinnäytetyössä keskityttiin tutkimaan sovittelijoiden sovittelupalvelun erityisosa-alueena toteutettaviin etäyhteyssovitteluihin nimeämiä osaamistarpeita. Opinnäyte-

työ on osa laajempaa etäyhteyssovitteluihin suunnattua kehittämistä ja kulkee ajallisesti rinnakkain Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen käynnistämän etäyhteydellä toteutettavien sovitteluiden prosessin kehittämisen kanssa. Valtakunnallisella prosessin kehittämällä tavoitellaan etäyhteyssovitteluiden järjestämisen yhdenmukaisuutta ja tämän opinnäytetyön käynnistämällä täydennyskoulutuksen suunnittelulla yhteisen osaamisen takaamista kaikille vapaaehtoisille sovittelijoille. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tavoitteena on taata kaikille kansalaisille samanlaisena toistuva laadukas palvelu asuinpaikkakunnasta ja sovittelun toteutustavasta riippumatta. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa taustateorian ja vapaaehtoisten sovittelijoiden kokemusten ja tarpeiden pohjalta tutkimuksellista tietoa etäyhteyssovitteluihin keskittyvän koulutuksen kehittämiseksi.

Tässä opinnäytetyössä käsitellään vapaaehtoistyöhön viitattaessa ainoastaan vapaaehtoisia rikos- ja riita-asioiden sovittelijoita, heidän toimintansa lähtökohtia, asemaa ja oikeuksia sekä tehtävään kohdistuvaa lainsäädäntöä ja suosituksia. Opinnäytetyössä esitelty vapaaehtoissovittelijoiden tehtävään liittyvä taustateoria, lähtöoletukset ja johtopäätökset eivät siis ole sellaisenaan siirrettävissä muille vapaaehtoistyön sektoreille. Sovitteluneuvotteluun kohdistuva kehittäminen puolestaan rajaa vuorovaikutustaitojen käsittelyn erityiseen institutionaaliseen kontekstiin ja asettaa vuorovaikutuksen konfliktilähtöiseen kehykseen (Flinck 2013, 71).

Opinnäytetyöllä tulee olemaan merkitystä omalle ammatilliselle kehittymiselleni suoraan omalla ammattikentälläni tehtävän työn laatuun kohdistuvalla kehittämisellä. Tilaisuus olla mukana kehittämässä valtakunnallista täydennyskoulutusta on hieno mahdollisuus. Työ edustaa yhteiskunnallisesti ajankohtaista aihekokonaisuutta, sillä teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tutkimus on kasvava suuntaus. Teknologian kehittymisen myötä yhä suurempi osa vuorovaikutuksesta tulee hyödyntämään erilaisia käytössä olevia teknisiä vaihtoehtoja (Arminen 2016, 199).

1.2 Etäyhteyssovitteluiden kehittäminen

Sovittelussa rikos- tai riita-asian osapuolet kohtaavat toisensa saman pöydän ääressä vapaaehtoisten sovittelijoiden läsnä ollessa keskustellakseen tapahtuneesta ja sopi-

akseen tapahtuneesta aiheutuneista haitoista. Sovittelijat eivät tarjoa osapuolille valmiita ratkaisuja, vaan pyrkivät omalla toiminnallaan edistämään osapuolten välistä omatoimista asiasta sopimista. Vapaaehtoiset sovittelijat on koulutettu tehtäväänsä sovittelun ammattihenkilöstön toimesta (Flinck 2013, 12-13.) Sovittelun prosessiin, sovittelijoiden tehtäviin ja sovittelutaitoihin tutustumme tarkemmin luvussa kaksi.

Ajoittain maantieteelliset etäisyydet vaikeuttavat kasvokkaisen kohtaamisen järjestämistä ja näissä tilanteissa sovittelu pyritään järjestämään video- tai puhelinyhteyden välityksellä. Sovittelun järjestäminen muuttuu yhteistyöksi, jossa osapuolet asioivat omaa asuinpaikkaansa lähimmässä sovittelun toimipisteessä. (Mts. 94). Vuosittain etäyhteydellä toteutettavien sovitteluiden lukumäärää on haastavaa arvioida, sillä niitä ei ole tähän saakka tilastoitu erikseen. Sovittelutoiminnassa ei tällä hetkellä ole yhtenäisiä videoneuvottelun toteuttamismahdollisuuksia. Videoyhteyksimahdollisuuksien laajentaminen on sovittelutoiminnan kentällä tunnistettu ajankohtainen kehittämisen kohde. Laajoilla toimialueilla on usein vain yksi sovittelutoimisto, josta alueen sovittelutoimintaa organisoidaan. Päätoimipisteen lisäksi käytössä on etätoimipisteitä tai muilta palveluilta lainattuja tiloja, jotta asiakkaat eivät joudu matkustamaan pitkiä matkoja sovittelupalvelua saadakseen. Päätoimipisteen ulkopuolella sovittelijoilla käytössä olevissa laitteistoissa ei useimmiten ole verkkoyhteyksiä ja niitä käytetään lähinnä sopimusdokumenttien kirjaamiseen.

Sovittelutoiminnassa ei vielä ole yhtenäisesti hankittua videoyhteysovellusta ja siksi neuvotteluja ei voida aina järjestää päätoimipisteidenkään välillä. Sovittelupalveluita tuotetaan tällä hetkellä 18 eri toimialueella ja palveluntuottajaorganisaation hankinnat ja tietoturvalinjaukset määrittävät käytössä olevia vaihtoehtoja. Myös palveluntuottajilla vuosittain käytössä olevan valtionkorvauksen määrä vaikuttaa laitteistojen hankintamahdollisuuksiin. Videosovittelu mahdollistaa näköyhteyden ja siksi sen tulisi olla ensisijainen käytettävissä olevista vaihtoehdoista. Kunnes edellä mainittuihin teknisiin ja taloudellisiin ongelmiin saadaan kestäviä ratkaisuja, on puhelimitse toteutettu sovittelu käytetyin etäyhteysvaihtoehto.

Puhelimitse toteutetussa neuvottelussa osapuolten välinen sanaton viestintä häviää (Kansanen 2000, 137). Sovittelutilanteessa tämä voi vaikuttaa suoraan neuvottelun etenemiseen ja siinä tehtäviin ratkaisuihin. Myös sovittelijoiden keskinäiseen yhteistyöhön tulee merkittäviä haasteita näköyhteyden puuttuessa. Ammatissani Keski-

Suomen sovittelutoimiston vastuuhenkilönä olen keskustellut alueen vapaaehtoisten sovittelijoiden kanssa puhelinsovitteluista lukuisia kertoja. Lähes poikkeuksetta sovittelijat ovat kokeneet puhelimitse välitetyt sovittelut haasteellisiksi. He ovat nähneet ongelmia etenkin puhelinsovittelun toteuttamisen prosessissa, sovittelijoiden välisessä yhteistyössä ja osapuolten välisen kohtaamisen toteutumisessa.

1.3 Aiemmat tutkimukset

Vapaaehtoisten sovittelijoiden koulutuksen kehittämiseen tähtäviä tai koulutusta sivuavia opinnäytetöitä on tehty aiemminkin. Esimerkkeinä lähivuosilta Tiina Snellman (2015) kehitti sovittelijoiden peruskoulutusta, Anna Helimo (2013) tutki Pirkanmaan alueen sovittelijoiden toimintaa tukevaa ohjausta ja koulutusta ja Eve Kiviniemi (2017) analysoi Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen vapaaehtoisille sovittelijoille vapaaehtoistoiminnan kokonaisohjelman pohjaksi toteutetun kyselyn vastauksia. Jokaisen työn tuloksissa nousi esiin koulutuksen merkitys vapaaehtoisia sovittelijoita tukevana ja motivoivana tekijänä. Sovittelijoille tuotettu laadukas täydennyskoulutus on näin todettu aikaisemminkin erittäin tärkeäksi osaksi sovittelutoiminnan jatkuvuutta ja sen lisäävän vapaaehtoisten sitoutumista toimintaan. Etäyhteydellä toteutettujen rikos- ja riita-asioiden sovitteluja ei ole aikaisemmin tutkittu tai pyritty järjestelmällisesti kehittämään.

Kiviniemen opinnäytetyön tuloksissa sivuttiin puhelimitse toteutettuja sovitteluja. Vastaajat olivat kuvanneet puhelinsovitteluita epäkäytännöllisiksi ja kohtaamisen kasvottomuutta sovittelun osapuolille epäedulliseksi. Vastaajat olivat toivoneet videoneuvotteluyhteyksiin panostamista puhelimitse toteutettujen sovitteluiden sijaan (Kiviniemi 2017, 52.) Myös oma työkokemukseni vapaaehtoisten sovittelijoiden kanssa on vahvistanut ajatustani siitä, että sovittelijat kokevat etäyhteyssovittelut kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista haastavampina sekä asian osapuolille, että sovittelijoiden tekemälle työlle. Videoyhteyksien parantaminen on ajankohtainen sovittelutoiminnan kehittämisen kohde ja mahdollisimman monet etäyhteydellä toteutettavat sovittelut tullaan järjestämään tulevaisuudessa videoyhteyksien kautta. Puhelinsovitteluita ei kuitenkaan todennäköisesti voida tulevaisuudessakaan täysin välttää jo edellä kuvattujen sovittelujen järjestämiseen liittyvien alueellisten ja toiminnallisten haasteiden vuoksi.

2 Rikos- ja riita-asioiden sovittelu

2.1 Restoratiivinen oikeus

Rikos- ja riita-asioiden sovittelu perustuu restoratiiviseen oikeuskäsitykseen ja restoratiivisille arvoille. Restoratiivinen oikeus edustaa vastakkaista käsitystä perinteiselle rikosoikeusjärjestelmälle. Oikeuskäsityksen keskiössä on tilanteen ennallistaminen ja rikoksen osapuolten suhteiden uudelleen rakentaminen, kun rikosoikeus puolestaan keskittyy syyllisyyskysymykseen ja rankaisemiseen. Restoratiivisessa oikeudessa oikeudenmukaisuuden käsitteellä on syvempi ja monitahoisempi merkitys. Rikoksen tekijällä on mahdollisuus uhrin kohtaamiseen, vastuun ottamiseen ja tekonsa hyvittämiseen. Rikoksen uhrilla on mahdollisuus tulla kuulluksi, kuulla tekijän näkökulma tapahtuneesta ja saada hyvitys rikoksesta aiheutuneista haitoista. Restoratiivisessa menettelyssä osapuolet ovat itse oman asiansa asiantuntijoita ja he ratkaisevat välistään konfliktia dialogissa toistensa kanssa (Ervasti & Nylund 2014, 488-489.) Restoratiivisen oikeuden ja rikosoikeuden erot ovat tarkemmin näkyvissä taulukossa 1.

Taulukko 1. Rikosoikeuden ja restoratiivisen oikeuden erot (Ervasti & Nylund 2014, 488).

Perinteinen rikosoikeus	Restoratiivinen oikeus
Rikos loukkaa valtiota	Rikos loukkaa henkilöä
Syällisen löytäminen	Ongelman ratkaisu, tulevaisuus
Kärsimyksen tuottaminen osarangaistusta	Tilanteen ennallistaminen
Oikeudenmukaisuus on prosessi, oikeusnormit	Oikeudenmukaisuus on suhteita, prosessin tulos
Uhri ja yhteisö syrjään	Uhri (ja yhteisö) otetaan mukaan
Tekijä on passiivinen	Tekijä ottaa vastuun
Teko määritellään oikeudellisesti	Tekoa yritetään ymmärtää
Tekoon liittyvää häpeää ei voida poistaa	Tekoon liittyvä häpeä voidaan poistaa

Maija Gellin kuvaa, että rikosoikeus näkee rikoksen lain vastaisena tekona eikä osapuolten välisenä tapahtumana. Lain vastaisuuden korostaminen poistaa asian käsittelyn osapuolten määräysvallasta ja muut arvioivat teon vakavuutta suhteessa yhteiskunnalliseen järjestelmään. Restoratiivisessa sovittelussa valta asiaan tehtävissä

ratkaisuissa on rikoksen osapuolilla ja he saavat mahdollisuuden oikean lopputuloksen ja asianmukaisen hyvityksen määrittämiseen (Gellin 2011, 63.) Restoratiivisen sovittelun etiikka korostaa osapuolten itsemääräämisoikeutta. Hyvä sovitteluratkaisu pohjautuu sovittelun osapuolten kokemukseen siitä, mikä käsiteltävässä asiassa on olennaista. Restoratiivinen sovittelu etenee osapuolten näkemysten, tarpeiden ja intressien kautta heille hyvään lopputulokseen. Ratkaisun pohjaksi ei ole olemassa valmista normistoa tai vaihtoehtoja. Osapuolet ovat oman konfliktinsa omistajia ja näin he omistavat myös oikeuden määrittää konfliktille hyväksi kokemansa ratkaisun (Ervasti & Nylund 2014, 303.) Pakkokeinojen ja itse valitun toimintamallin vaihtoehto vaikuttaa ihmisen moraaliseen toimintaan. On eri asia toimia moraalisesti suhteessa annettuihin normeihin ja sääntöihin tai toimia moraalisesti suhteessa tehtyyn rikokseen ja sen aiheuttamien vahinkojen korjaamiseen. Restoratiivisella sovittelulla on mahdollista vaikuttaa rikoksen osapuolten moraaliseen toimintaan moraalia vahvistamalla ja näin sovittelulla on myös tärkeä yhteiskunnallinen tehtävä (Jokinen 2012.)

Uhrin ja tekijän kohtaamisen ja heidän välisensä dialogin kautta teon yhteiskunnalliset, aineelliset ja henkiset haitat voivat lieventyä. Rikoksen uhrilla on mahdollisuus saada hyvitys tapahtuneesta ja teosta seuranneet turvattomuuden tunteet voivat vähentyä. Tekijä saa mahdollisuuden omaehtoiseen tekonsa hyvittämiseen ilmapiirissä, joka ei keskity rankaisemiseen. Yhdessä sovitut toimenpiteet tapahtuneen korjaamiseksi saattavat lisätä oikeudenmukaisuuden kokemusta. Restoratiivisen oikeuden menettelyjen on tutkittu vähentävän uusintarikollisuutta, sillä osallisuus ratkaisuiden tekemiseen lisää osapuolten sitoutumista sovittelussa tehtyihin ratkaisuihin (Ervasti & Nylund 2014, 492.)

2.2 Laki ja organisaatio

Ennen sovittelulain säätämistä sovittelupalvelun järjestäminen oli kuntien vapaaehtoisuuden varassa eikä sitä näin ollut kaikille saatavilla (HE 93/2005). Sovittelua koskevalla lainsäädännöllä haluttiin taata palvelun saatavuus tasapuolisesti kaikille kansalaisille. Laki määrää sovittelupalvelun yleisen johdon, ohjauksen ja valvonnan Sosiaali- ja terveysministeriölle ja sovittelupalveluiden järjestämistä valvoo Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. Palveluiden valtakunnallinen järjestäminen on annettu Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen tehtäväksi, jossa Valtion palvelut-osasto

vastaa sovittelupalvelun järjestämisestä, koordinoinnista, kehittämisestä ja tilastoinnista. Laki määrää, että sovittelupalvelu tulee järjestää niin, että sitä on saatavissa asianmukaisesti toteutettuna koko maassa. Palveluiden toteutumisen varmistamiseksi Terveyden ja hyvinvoinnin laitos voi laatia kuntalain (410/2015) 7 §:n mukaisia toimeksiantosopimuksia kuntien ja palvelun tuottamista koskevia sopimuksia muiden julkisten tai yksityisten palveluntuottajien kanssa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos huolehtii valtakunnallisesti ja alueellisesti kaikkien sovittelutoimintaan osallistuvien henkilöiden täydennyskoulutuksen järjestämisestä (L 9.12.2005/1015, 7 §, 8 §, 11 §, 12 §.)

Sovittelupalvelun tuottamista koskevissa sopimuksissa sovitaan toimialueista, sovittelutoimiston henkilöstön ja vapaaehtoisten sovittelijoiden määrästä, sovittelutoimintaan osallistuvien henkilöiden koulutuksesta, sopimuksen voimassaolosta ja irtisanomisesta sekä vuosittain maksettavan valtionkorvauksen määrästä. Kaikki sovittelupalvelusta aiheutuvat kustannukset korvataan valtion varoista. Palvelulle myönnettävän valtionkorvauksen määrä arvioidaan ja vahvistetaan vuosittain, jonka jälkeen Terveyden ja hyvinvoinnin laitos jakaa korvauksen palveluntuottajien kesken. Korvauksen määrän laskennallisena perusteina käytetään palveluntuottajien toimialueiden pinta-alaa, asukaslukua sekä varainhoitovuotta edeltävän vuoden rikollisuustilannetta (L 9.12.2005/1015, 9 §, 12 §.)

Sosiaali- ja terveysministeriön yhteyteen sovittelupalvelun ohjausta, kehittämistä ja seurantaan varten nimetään kolmen vuoden toimikausiksi rikosasioiden sovittelun neuvottelukunta (Flinck 2013, 28). Neuvottelukunnan tehtävät on määritetty valtioneuvoston asetuksella. Tehtäviin kuuluu mm. sovittelun kehityksen ja tutkimuksen arvioiminen, sovittelun kehittämisen edistäminen eri hallintoalojen ja järjestöjen kesken, lain yhdenmukaisuuden toteutumisen seuraaminen sekä kansainväliseen yhteistyöhön osallistuminen (A 12.4.2006/267.)

Palvelun saatavuuden turvaamiseksi Suomeen on perustettu 19 sovittelutoimistoa kahdeksantoista eri palveluntuottajan toimialueille. Toimialueille perustetuissa sovittelutoimistoissa työskentelevät sovittelupalvelun ammattihenkilöstö ja vapaaehtoiset sovittelijat. Palveluntuottajien tehtävä on varmistaa palvelun saatavuus toimialueillaan kaikille kansalaisille (Rikos- ja riita-asioiden sovittelun kehittämisohjelma 2016–2020, 7.) Palveluntuottajat ovat velvollisia toimittamaan vuosittain selvityksen

sovittelupalveluista aiheutuneista kustannuksista Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle ja palauttamaan valtiolle käyttämättä jääneen määrärahan (L 9.12.2005/1015, 12a §).

2.3 Sovittelussa käsiteltävät asiat

Sovittelussa voidaan käsitellä sekä rikoksia että erilaisia riita-asioita. Rikoksilla tarkoitetaan aina lain vastaisia tekoja, joiden rangaistavuudesta on säädetty rikoslaissa. Riidat puolestaan voivat olla yksityishenkilöiden tai yksityishenkilön ja yrityksen välisiä eri tasoisia erimielisyyksiä, joissa rikoksen tunnusmerkistö ei vielä täyty (Flinck 2013, 20.) Sovittelussa puhutaan usein myös konfliktin käsitteestä. Ervasti ja Nylund kuvaavat, että asiana konflikti edellyttää aina jonkinlaista vastakkainasettelua. Konfliktit voivat olla kooltaan pieniä tai vakavimmillaan jopa hengelle ja terveydelle vaarallisia. Konfliktit vaikuttavat ihmisiin kokonaisvaltaisesti ja muokkaavat sekä käyttäytymistä että ajatuksia ja tunteita. Konflikteilla on usein taipumus kasvaa ajan kuluessa, joten pienenäkin alkanut ristiriita voi muuttua laajaksi ongelmaksi (Ervasti & Nylund 2014, 11, 20.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos tilastoi soviteltavien asioiden määrää ja sisältöä. Vuonna 2016 valtakunnallinen sovitteluun ohjattujen asioiden määrä oli 13 117. Sovitteluun ohjatuista asioista 12 496 oli rikos- ja 621 riita-asioita. Yli puolet kaikista sovitteluun ohjatuista asioista olivat väkivaltarikoksia. Lähisuhdeväkivaltaa sisälsi 18 % kaikista sovittelualoitteista. Laajalti edustettuina olivat myös erilaiset vahingonteot, anastusrikokset ja laittomat uhkaukset. Erilaisten riita-asioden määrä on kasvanut tasaisesti lain voimaan tulon jälkeen, mutta edelleenkin niiden osuus oli vuonna 2016 vain viisi prosenttia soviteltavien asioiden kokonaismäärästä (Rikos- ja riita-asioden sovittelu 2016.)

Lain puitteissa asian sovitteluun soveltuvuuden määrittely alkaa rikoksen laadusta ja tekotavasta, uhrin ja epäillyn keskinäisestä suhteesta sekä rikokseen liittyvistä asioista kokonaisuutena. Osapuolten tulee suostua sovitteluun henkilökohtaisesti ja vapaaehtoisesti. Laki edellyttää, että rikoksesta epäillyn tulee vahvistaa rikostapahtuman pääasialliset tosiseikat ja sovittelumenettelyn tulee olla uhrin edun mukaista. Laki rajaa ulkopuolelle sellaiset alaikäiseen kohdistuneet rikokset, joissa uhrilla on

ikänsä ja rikoksen laadun näkökulmista erityinen suojan tarve. Riita-asioiden tulee olla tarkoituksenmukaisia sovittelua, niiden tulee olla laadultaan ja vahingonkorvausvaatimuksiltaan vähäisiä ja vähintään toisen riidan osapuolista tulee olla luonnollinen henkilö. Pelkästään vahingonkorvausta ei voida sovittaa, mikäli itse rikos ei ole sovittavissa (L 9.12.2005/1015, 1 §, 3 §.)

Osapuolten sovittelussa tekemillä ratkaisuilla voi olla vaikutusta asian jatkokäsittelyyn rikosprosessissa. Asianomistajarikoksissa asian käsittely viranomaisilla voi päättyä, mikäli asianomistaja luopuu rangaistusvaatimuksestaan sovittelun tuloksena. Virallisen syytteen alaisissa rikosasioissa syyttäjän syyteoikeus asiaan säilyy sovittelusta huolimatta. Sovittelussa saavutetulla sovinnolla voi olla vaikutusta rangaistuslajia mitatessa ja määriteltäessä. Sovinto voi johtaa syyttämättä jättämispäätökseen, rangaistuksen lieventymiseen, tuomitsematta jättämiseen tai poliisin esitutkinnan rajoittamiseen kunkin asiaa käsittelevän viranomaisen harkinnan mukaan. Osapuolten tulee ymmärtää kaikki vaihtoehdot ennen sovittelumenettelyyn osallistumista (Flinck 2013, 34-35.)

2.4 Sovitteluprosessin eteneminen

Sovittelun ammattihenkilöstön tehtävistä ja ammattihenkilöstöltä vaaditusta kelpoisuudesta on säädetty rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta annetussa laissa (L 9.12.2005/1015, 10 §). Sovittelutoimiston ammattihenkilöstöön kuuluu pääsääntöisesti sovittelun vastuhenkilö ja sovittelun ohjaaja. Sovittelutoimistossa voi työskennellä myös toimistohenkilö. Henkilöstön määrä riippuu toimialueen koosta ja myönnetyn valtionkorvauksen määrästä. Ammattihenkilöstön rinnalla ja heidän ohjauksessaan toimivat koulutetut vapaaehtoiset sovittelijat (Rikos- ja riita-asioiden sovittelun kehittämisohjelma 2016–2020, 7.) Ammattihenkilöstön toimenkuvat sovittelupalvelussa ovat varsin laajat. Tämän opinnäytetyön keskiössä ovat sovitteluprosessi, sovitteluneuvotteluissa tarvittava osaaminen ja vapaaehtoisten sovittelijoiden kouluttaminen, joten tulen kuvaamaan tarkemmin vain nämä sovittelutoiminnan osa-alueet.

2.4.1 Sovittelun edellytysten selvittäminen

Sovitteluprosessi lähtee liikkeelle sovittelutoimistolle tehdystä rikos- tai riita-asian sovittelualoitteesta. Suurin osa sovittelualoitteista tulee poliisilta tai syyttäjältä. Aloitteen sovitteluun voi kuitenkin tehdä myös muu viranomainen, rikoksen tai riidan osapuoli, alaikäisen huoltaja tai muu laillinen edustaja kaikissa muissa paitsi lähisuhdeväkivaltaa sisältävissä asioissa. Lähisuhdeväkivallan sovittelun osalta aloiteoikeus on ainoastaan poliisi- tai syyttäjäviranomaisella (L 9.12.2005/1015, 13§.)

Sovittelun ohjaaja on yhteydessä asian osapuoliin sovittelun edellytysten selvittämiseksi. Ohjaaja kertoo osapuolille sovittelumenettelystä, sovittelun suhteesta rikosprosessiin sekä heidän oikeuksistaan ja asemastaan sovittelussa. Sovittelun ohjaajan tulee alkuselvytyksessään varmistaa, että osapuolet ymmärtävät sovittelun ja siinä tehtävien ratkaisujen merkityksen. Osapuolille kerrotaan prosessin vapaaehtoisuudesta ja osapuolten oikeudesta keskeyttää sovittelu missä vaiheessa tahansa. Mikäli sovittelun edellytykset asiassa eivät täyty, asian käsittely sovittelutoimistossa päätetään. Osapuolille lähetetään ratkaisusta valituskelpoinen hallintopäätös, josta toimitetaan tieto myös aloitteen tehneelle viranomaiselle. Mikäli osapuolet suostuvat vapaaehtoisesti sovitteluun ja muita esteitä asian käsittelylle ei ilmene, sovittelu asiassa käynnistyy. Päätöksen asian ottamisesta sovitteluun tekee sovittelutoimiston vastuuhenkilö (Flinck 2013, 91-93.)

2.4.2 Sovittelun järjestäminen

Sovittelun käynnistyttyä sovittelun ohjaaja etsii asiaa sovittelemaan sopivat vapaaehtoiset sovittelijat. Sovittelun ohjaaja ohjaa, tukee ja valvoo vapaaehtoisia sovittelijoita heidän sovitteluprosessiin liittyvissä tehtävissään (Flinck 2013, 93.) Sovittelijat tutustuvat asiaan liittyviin asiakirjoihin ja sopivat osapuolten kanssa sovittelun ajankohdasta. Tarvittaessa osapuolia on mahdollista tavata erikseen ennen yhteistä neuvottelua. Erillistapaaminen on osapuolille luottamuksellinen tilaisuus pohtia ajatuksiin ja tarpeitaan ennen varsinaista sovittelua. Erillistapaamiset ovat hyödyllisiä työkaluja myös sovittelijoille, sillä ne auttavat valmistautumaan tulevaan neuvotteluun.

Sovittelussa sovittelijoiden tehtävä on auttaa ja tukea osapuolia löytämään keskusteluyhteys. Sovittelijat kunnioittavat osapuolten näkemystä siinä, mikä asiassa on olennaista ja tärkeää. (Mts. 96).

Sovittelijan tehtävä on fasilitoida osapuolten välistä neuvottelua. Fasilitointi tarkoittaa ongelmanratkaisun mahdollistamista ja vuorovaikutuksen edesauttamista. Fasilitoija on sovittelussa neutraali osapuoli, joka puolueettomasti luo yhteistyölle hedelmällistä ilmapiiriä. Fasilitoija ei tee valmiita ehdotuksia eikä ohjaa osapuolia kohti omasta mielestään hyviä ratkaisuja. Fasilitatiivisessa sovittelussa sovittelija vastaa neuvottelun menetelmästä ja konfliktin osapuolet puolestaan neuvottelun sisällöstä (Ervasti & Nylund 2014, 146.) Sovittelija auttaa osapuolia näkemään sovittelun mahdollisuutena löytää ongelmaan ratkaisu. Hän kannustaa osapuolia ilmaisemaan omia näkemyksiään ja tarpeitaan ja ohjaa heitä eteenpäin neuvottelun prosessissa. Sovittelija auttaa osapuolia tunnistamaan keskustelun kautta ilmenneitä yhteisiä intressejä ja tätä kautta ymmärtämään keskinäisen yhteistyön mahdollisuuksia. Kuulluksi tulemisen kautta sovittelun osapuolilla on mahdollisuus voimaantumiseen ja uudenlaiseen ongelmanratkaisuun. (Mts. 276-278.)

Sovittelijat toimivat neuvottelussa puolueettomasti ja tasapuolisesti. Sovinnon syntyessä sovittelijat auttavat osapuolia kirjaamaan sovittelusopimuksen. Mikäli sovintoon ei päästä, he toimittavat ammattihenkilöstölle selvityksen sovittelun keskeytymisen syystä (Flinck 2013, 96-99.) Sovittelun ohjaaja keskustelee sovittelijoiden kanssa sovittelun jälkeen. Ohjaaja valvoo koko prosessin laadukasta etenemistä ja huolehtii sovittelijoiden jaksamisesta ja parityöskentelyn toteutumisesta. Sovittelun jälkeen ammattihenkilöstö informoi aloitteen tehnyttä viranomaista sovittelun tuloksesta, huolehtii mahdollisen sovittelusopimuksen toteutumisen seurannasta ja säilytettäväksi jäävien asiakirjojen asianmukaisesta arkistoinnista. (Mts. 31, 117-119.)

2.5 Sovittelu etäyhteydellä

Sellaisissa tilanteissa, joissa osapuolien saattaminen yhteisen pöydän ääreen ei onnistu esimerkiksi maantieteellisen etäisyyden vuoksi, arvioidaan mahdollisuutta toteuttaa neuvottelu etäyhteyden välityksellä. Etäyhteydellä toteutettu sovittelu vaatii

sovittelijan läsnäoloa molemmissa toimipisteissä oikeusturvan ja luottamuksellisuuden varmistamiseksi. Mikäli toinen osapuoli asuu toisella toimialueella, ottaa asiaa hoitava sovittelun ohjaaja yhteyttä alueen sovittelutoimistoon ja sopii yhteistyön järjestämisestä. Etäyhteydellä toteutettavassa sovitteluprosessissa voi olla mukana kahdesta neljään vapaaehtoista sovittelijaa. Sovittelun huolellinen suunnitteleminen ja toimintatavoista ennakkoon sopiminen on tärkeää, jotta osapuolille voidaan tarjota laadukas sovittelukokemus (Flinck 2013, 94.)

Eri sovittelutoimistoissa on tähän saakka ollut erilaisia toimintakäytäntöjä etäyhteyssovitteluiden järjestämisessä. Tämä on asettanut merkittäviä haasteita sovittelijoiden väliselle yhteistyölle. Etäyhteydellä toteutettaviin sovitteluihin tammikuussa 2018 valmistuneen valtakunnallisen prosessiohjeen tarkoitus on tarjota selkeä ja aina samanlaisena toistuva malli etäyhteyssovitteluiden järjestämiseen. Ohjeessa kiinnitetään erityistä huomiota vakiintuneiden toimintakäytäntöjen muodostamiseen sekä ohjaajien ja sovittelijoiden väliseen yhteistyöhön. Prosessiohjeen laatimisen yhteydessä Keski-Suomen sovittelutoimiston ammattihenkilöstö pyysi alueen vapaaehtoiset sovittelijat mukaan kehittämiseen. Sovittelijat kuvasivat prosessin haasteiksi etenkin toimistojen vaihtelevat käytännöt, sovittelijoiden välisen yhteistyön puutteen sekä erot sovittelussa käytetyissä menetelmissä. Tämän opinnäytetyön tavoite on tutkia niitä sovittelijoiden kokemia etäyhteydellä toteutetun sovittelun sisällöllisiä kehittämistarpeita, joihin prosessin ohjeistamisella ei voida vastata.

3 Vapaaehtoisten sovittelijoiden kouluttaminen

3.1 Vapaaehtoisten sovittelijoiden kouluttaminen

Vapaaehtoisen sovittelijan osaamisvaatimuksia on kirjattu Euroopan neuvoston ministerikomitean suositukseen ja edelleen hallituksen esitykseen eduskunnalle laiksi rikosasioiden sovittelusta (HE 93/2005). Hallituksen esitys suosittaa, että vapaaehtoisten tulisi edustaa yhteiskunnan eri osa-alueita ja omata tuntemusta paikalliskulttuureista. Tärkeänä nähdään hyvät vuorovaikutustaidot ja hyvä harkintakyky. Esitykseen on kirjattu korkean tason pätevyyttä tavoitteleva perehdyttämiskoulutus sekä vapaaehtoisten oikeus täydennyskoulutukseen (HE 93/2005, 10 §, 11 §.) Euroopan

neuvoston ministerikomitean suositus (Recommendation Rec (2002)10 of the Committee of Ministers to member States on mediation in civil matters) huomauttaa, että jäsenvaltioiden tulee huolehtia toiminnassaan, että edistävät sovittelijoiden pätevyyden, valinnan ja tarjotun koulutuksen asianmukaisuutta.

Suvi-Tuuli Porkka kuvaa vapaaehtoisille järjestettävän korkealaatuisen koulutuksen ja ohjauksen merkitystä vapaaehtoisen tehtävässä onnistumisen kantavina voimina. Hän korostaa, että tuella ja henkilökohtaisella itsearvostuksella on erityistä merkitystä silloin, kun haasteita pyritään kääntämään oppimismahdollisuuksiksi (Porkka 2009, 123.) Ervasti ja Nylund puolestaan huomauttavat, että sovitteluun liittyvät konfliktinratkaisutaidot ovat opittavissa olevia taitoja ja näin taustoiltaan hyvinkin erilaiset ihmiset voivat kehittyä erinomaisiksi sovittelijoiksi (Ervasti & Nylund 2014, 3). Opinnäytetyön lähtöoletus on, että koulutuksella, konkreettisia työkaluja tarjoamalla ja vuorovaikutustaitoja vahvistamalla sovittelijoiden etäyhteyssovitteluihin yhdistämä epäkäytännöllisyyden tunne voidaan kääntää erityisosaamisalueeksi.

3.2 Valtakunnallisten koulutusten taustat ja nykytilanne

Ennen kuin sovittelupalvelun järjestämisvastuu siirrettiin lakimuutoksella Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselle, vastasivat aluehallintovirastot palvelun järjestämisestä vuosina 2006-2015. Tuona aikana suurin osa sovittelijoille suunnatusta koulutuksesta on ollut alueellista sekä järjestämisen että sisällön osalta. Sovittelupalvelun ammattihenkilöstön keskuudessa on tuolloin kehitetty aktiivisesti sovittelun hyviä käytäntöjä ja sovittelijoiden osaamistarpeista on vallinnut yhdenmukainen käsitys. Koulutusten toteuttaminen ja materiaalien laatiminen on kuitenkin ollut jokaisen sovittelutoimiston itsenäisen toiminnan varassa (Rikos- ja riita-asioiden sovittelun kehittämisohjelma 2016–2020, 5.) Ensimmäinen valtakunnallinen koulutus laadittiin lähisuhdeväkivallan sovitteluun jo aluehallintovirastojen aikaan ja koulutusta koordinoi Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Koulutusohjelmaa on tarkennettu ja päivitetty vuosien varrella ja sen kehittäminen jatkuu edelleen. Valtakunnallinen sovittelijoiden peruskoulutusohjelma julkaistiin 2016 ja se määrittä tarkasti koulutuksen sisällön. Yhtenäisen koulutusmateriaalin laatiminen on kuitenkin yhä kesken. Uusimpana valtakunnallisen tason koulutuksena sovittelussa on restoratiivisen sovittelun sanoittamisen ja

ohjaamisen Resto[®]-menetelmän opettaminen vapaaehtoisille sovittelijoille. Kaksi jälkimmäistä valtakunnallista koulutusta ovat erityisen merkityksellisiä tämän tutkimuksen kannalta, sillä ne luovat pohjan kaikelle sovittelutoimintaan luotavalle täydennyskoulutukselle.

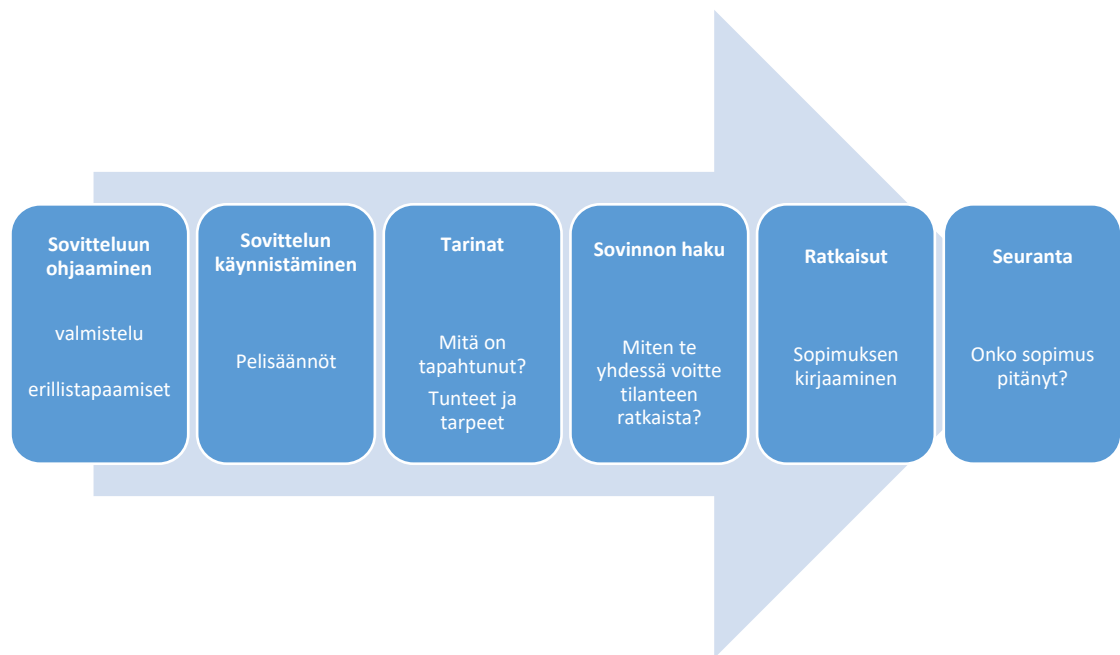
3.2.1 Sovittelijoiden peruskoulutus

Tiina Snellman on laatinut opinnäytetyönään ehdotuksen vapaaehtoisten rikos- ja riita-asioiden sovittelijoiden opetussuunnitelmaksi. Hän kokosi opinnäytetyössään sovittelijakoulutuksen oikeus- ja oppimisteoreettisia lähtökohtia sekä tärkeää tietoa sovittelijasta oppijana. Snellman kiinnitti huomiota aiempaan vaihtelevaan koulutusmalliin, jossa sovittelutoimistot ovat kouluttaneet omat vapaaehtoisensa eri tavoin sovittuja oppimissisältöjä soveltaen. Hän painotti tarvetta yhteisen opetussuunnitelman tarpeelle, jossa otetaan huomioon lainsäädäntö, kansainväliset suositukset, restoratiivisen oikeuden arvot, restoratiivisen sovittelun menetelmät sekä sovittelija vapaaehtoistyöntekijänä (Snellman 2015, 36.) Tuohon aikaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kehittämispäällikkönä työskennellyt Aune Flinck laati vapaaehtoisille sovittelijoille valtakunnallisen peruskoulutusohjelman Snellmanin opinnäytetyön tuloksia hyödyntäen (Flinck 2016).

Valtakunnallisessa sovittelijoiden peruskoulutusohjelmassa on koottuna koulutuksen oppimisteoreettiset ja lakiperusteiset lähtökohdat, kansainväliset suositukset, vapaaehtoissovittelijoiden rekrytoinnin ja valinnan kriteerit, koulutuksen tavoitteet sekä koulutuksen sisällöt ja toteutustavat. Koulutuksen suoritettuaan vapaaehtoinen sovittelija saa 2,5 opintopisteen arvoisen Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sekä paikallisen sovittelun palveluntuottajan edustajan allekirjoittaman todistuksen. Valtakunnallinen peruskoulutusohjelma luo kaikille vapaaehtoisille saman ja yhtenäisen osaamis pohjan. Peruskoulutus valmentaa vapaaehtoiset ymmärtämään mm. sovittelun lakiperustaa ja prosessia, restoratiivisen oikeuden arvoja, restoratiivisen sovittelun menetelmiä, rikosoikeusprosessia ja sen suhdetta sovitteluun, sovittelijan roolia sekä vuorovaikutuksen merkitystä sovittelussa. Koulutus sisältää käytännön harjoittelun ammattihenkilöstön edustajan tai kokeneen tutorsovittelijan kanssa (Flinck 2016).

3.2.2 Restoratiivisen sovittelun sanoitus ja ohjaus

Vuosien 2016 ja 2017 aikana sovittelun ammattihenkilöstö on koulutettu VERSO-ohjelman kouluttajan Maija Gellinin toimesta restoratiivisen sovittelun sanoittamisen ja ohjaamisen Resto[®]-menetelmän käyttöön ja kouluttamiseen. Ammattihenkilöstö on kouluttautumisen jälkeen siirtänyt aktiivisesti koulutuksen antia vapaaehtoisille sovittelijoille. Resto[®]-menetelmä on restoratiivisia arvoja ja asianosaisten itsemääräämisoikeutta korostava työmenetelmä, jossa sovittelun prosessia viedään eteenpäin johdonmukaisten teemojen ja niihin vaiheittain suunnitellun erityisen kysymyspatteriston kautta. Sovittelu on jaettu selkeisiin vaiheisiin, joiden kautta etenemällä asianosaisten kaikki konfliktille antamat merkitykset tulevat huomioiduksi.



Kuvio 1. Restoratiivisen sovitteluprosessin kulku (Gellin 2011, 82).

Maija Gellinin kuuden vaiheen kautta etenevä restoratiivisen sovitteluprosessin malli on kuvattuna kuviossa 2. Resto[®] on vapaaehtoisille sovittelijoille merkityksellinen menetelmä, sillä se tarjoaa selkeän noudatettavan prosessin, jonka avulla rikoksen tai riidan osapuolet pysyvät sovittelussa oman konfliktinsa omistajina. Sovittelija on neuvottelussa prosessin asiantuntija, joka menetelmää noudattamalla tarjoaa asian

osapuolille turvallisen ympäristön tarkastella asiaansa ja selvittää sovinnon mahdollisuuksia.

3.3 Täydennyskoulutuksen järjestäminen

Valtakunnalliset vapaaehtoisten sovittelijoiden koulutusohjelmat tarjoavat yhtenäisen pohjan täydennyskoulutuksen suunnittelulle. Kun kaikilla vapaaehtoissovittelijoilla tiedetään olevan sama lähtöosaaminen, voidaan lisäosaamista rakentaa vakaalle perustalle. Yhtenäinen sitoutuminen Resto[®]-menetelmän käyttöön sovittelusta tarjoaa sovittelijoille jaetun ymmärryksen restoratiivisen sovittelun toteuttamisesta toimialueesta riippumatta. Kaikki täydennyskoulutus olisikin hyödyllistä rakentaa olemassa olevan osaamisen tueksi niin että jo hankittua tietoa rikastetaan ja vahvistetaan.

Vapaaehtoisella sovittelijalla on oikeus ja velvollisuus osaamisensa ylläpitämiseen sekä sovittelemalla tietty määrä vuosittain, että osallistumalla sovittelutoimistojen järjestämään täydennyskoulutukseen ja erilaisiin ohjaustapaamisiin. Sovittelijoilla on oikeus vaikuttaa sovittelutoiminnan kehittämiseen ja omaan henkilökohtaiseen kehittymiseensä. Koulutuksiin osallistuminen toimii merkittävänä sovittelutehtävän kuormittavuutta vähentävänä tekijänä. Luottamus omaan osaamiseen ja riittävään tietoon vähentävät uupumisen riskiä (Flinck 2013, 60, 66.)

Vapaaehtoisille sovittelijoille suunnatuissa koulutuksissa on tärkeää huomioida sekä sovittelijoiden erilaiset taustat ja laaja ikärakenne, että koulutusten hyödynnettävyys eri toimialueilla. Koulutusten tulisi sisältää monipuolisia opetusmenetelmiä ja –materiaaleja, jotta ne vastaavat monenlaisten oppijoiden tarpeisiin. Koulutuksen tulisi olla niin selkeästi suunniteltu, että kaikki sovittelun ammattilaiset pystyvät materiaaliin tukeutuen omatoimisesti järjestämään sen alueensa vapaaehtoisille.

4 Vuorovaikutuksen osa-alueet

4.1 Sovitteluneuvottelu vuorovaikutusympäristönä

Konfliktit muuttavat ihmisten välistä käyttäytymistä, sillä ne vaikuttavat henkilön tunteisiin, kommunikointitapoihin ja kognitiivisiin prosesseihin. Muutokset heijastuvat

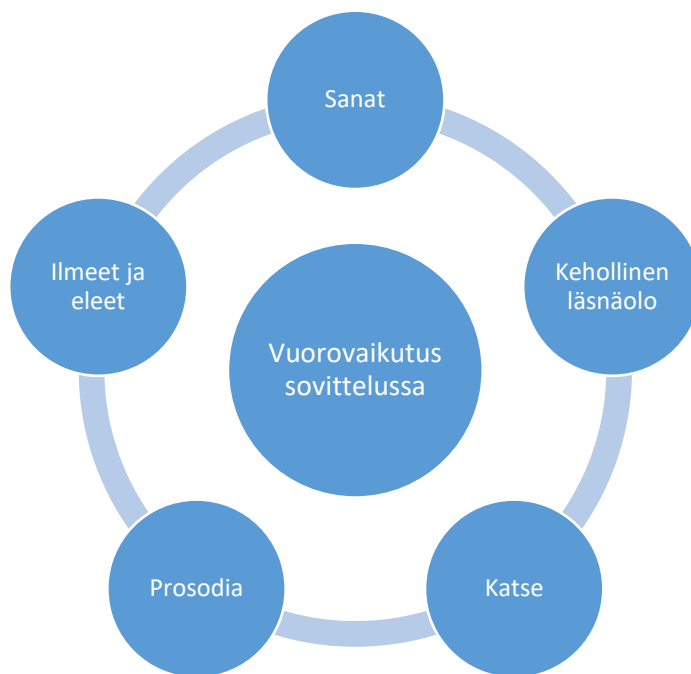
suoraan valintoihin ja ilmentyvät usein vuorovaikutuskeinojen vähentymisenä. Toisen toimintaa voidaan alkaa tulkita negatiivisten odotusten kautta ja näin huomio vuorovaikutuksessa saattaa kiinnittyä enemmän näkemuseroihin kuin näkemyksiä yhdistäviin tekijöihin. Häpeän tunne, kasvojen menettämisen pelko ja kilpailu saattavat värittää dialogia. Tällaisessa tilanteessa vuorovaikutus menettää joustavuuttaan (Ervasti & Nylund 2014, 86-87.) Konfliktin aiheuttamat muutokset vuorovaikutuskeinoissa vaikeuttavat merkittävästi sekä viestin asianmukaista lähettämistä, että sen tulkintaa. Virheelliset tulkinnat saattavat johtaa tilanteen eskaloitumiseen osapuolten ajautuessa vastakkainasetteluun keskenään. (Mts. 88-89.)

Sanallisella ja sanattomalla kommunikoinnilla on vuorovaikutuksessa erilaiset tehtävät. Sanojen tehtävä on välittää informaatiota, kun taas sanaton vuorovaikutus on usein asenteiden ja tunteiden välittämistä. Sanaton viestintä voi yhtä lailla vahvistaa kuin heikentääkin sanallista viestiä. Ristiriitaa sanattoman ja sanoitetun viestin välillä näkyy tyypillisemmin voimakkaiden tunteiden sävyttämässä tilanteissa. Voimakkaiden tunteiden vallassa kehollisten viestien hallinta vaikeutuu ja samalla luomme merkittävän haasteen viestin vastaanottajalle. Viestin vastaanottanut henkilö saattaa päätyä reagoimaan aivan eri viestiin kuin mitä sen lähettäjä alun perin tarkoitti. (Mts. 91-93.)

Moni ei jää miettimään puhelinkeskustelun jälkeen vuorovaikutuksen jääneen varsin ohueksi, saati tiedosta mikä tarkalleen oli syynä, että toisen kertoma asia aiemmin kohdatessa ei tuntunut olevan aivan kohdallaan. Etäyhteyden välityksellä tapahtuva sovittelu rajoittaa osapuolten keinoja vahvistaa viestejään luontevasti sanattomin keinoin. Videoyhteys voi vaikuttaa viestien välittämiseen ja välittymiseen, sillä se ei ole luonnollinen ympäristö. Puhelimitse toteutettu sovitteluneuvottelu rajaa sanattoman viestinnän keinot minimiin. Ervasti ja Nylund kertovat, että tutkimusten mukaan ihmiset asettavat vuorovaikutustilanteessa vahvemman painoarvon sanattomalle kuin sanalliselle viestille (mts. 88). Pessimistisesti voidaan ajatella etäyhteyssovittelun kontekstin mahdollistavan myös ristiriitaisten viestien tietoisesti välittämisen. Etäyhteyden välityksellä vilpittömyys vaikeutuu ja vilpillisyys helpottuu. Ymmärtäessämme tarkemmin erilaisten vuorovaikutuskeinojen merkityksiä viestin välittämisessä, voimme oppia rikastamaan myös etäyhteyden välityksellä tapahtuvaa sovittelun

osapuolten välistä kohtaamista. Vapaaehtoisten sovittelijoiden tehtävä tilanteen tasapainottajina ja puolueettomina välittäjinä on tärkeä työ ja heillä on oikeus koulutukseen myös tällä sovittelun erityisellä osa-alueella.

Keskustelunanalyysi on tutkimussuuntaus ja -menetelmä, joka tutkii sosiaalista vuorovaikutusta ja sen monia resursseja. Keskustelunanalyysissä puheella ja kielellä on keskeinen rooli, mutta se huomioi myös muut kommunikaation välineet vuorovaikutuksen rakentajina. Tutkimussuuntaus ottaa huomioon myös institutionaaliset kontekstit, joissa vuorovaikutus toteutuu (Lindholm, Stevanovic & Peräkylä 2014, 12-16.)



Kuvio 2. Vuorovaikutus sovittelussa (Stevanovic & Lindholm 2016, muokattu)

Keskustelunanalyysin tutkimuksista löytyy muutamia erityisesti sovitteluissa korostuvia ja sovitteluosaamisen kehittämisen kannalta merkityksellisiä vuorovaikutuksen osa-alueita, joita voit tarkastella kuviossa kaksi. Näiden osa-alueiden merkitykset kuvataan tarkemmin seuraavassa alaluvussa.

4.2 Vuorovaikutus sovittelussa

Kehollinen läsnäolo on osa kaikkea kanssakäymistä, jossa vähintään kaksi henkilöä oleskelee samassa tilassa. Kehollisella läsnäololla on mahdollista välittää monenlaisia viestejä, joita myös tulkitaan. Viestimme toisillemme erilaisilla ruumiin asennoilla ja ylläpidetyllä etäisyydellä. Kehollinen läsnäolo mahdollistaa tarvittaessa myös fyysisen kosketuksen ja sen avulla luomme vuorovaikutukselle pohjan, jossa olemme aistien avulla toistemme saavutettavissa (Peräkylä & Stevanovic 2016, 39, 45-46.) Kehollinen läsnäolo liittyy sovitteluneuvotteluun monella merkittävällä tavalla. Sovittelijat ja osapuolet voivat tehdä sen perusteella runsaasti päätelmiä sekä toistensa asennoitumisesta sovitteluun tilanteena, että osapuolten asennoitumisesta sovittelijoihin ja toisiinsa. Kehon suuntaaminen antaa vihjeitä siitä, kuinka kaukana osapuolten näkemykset ovat toisistaan, kuinka paljon tunnetta asiaan liittyy ja paljonko aikaa ilmapiiirin luomiseen on sovittelijana hyvä käyttää. Eteenpäin nojautuminen muun sanattoman viestinnän rikastamana voi vihjata osapuolten löytävän yhteisen sävelen tai vaihtoehtoisesti tilanteen eskaloituvan. Etäyhteydellä toteutetussa sovittelussa osapuolet joutuvat rakentamaan välilleen yhteyden ilman kehollisen läsnäolon tarjoamaa informaatiota. Kehollisen läsnäolon puuttuminen tekee mahdottomaksi myös varsin universaalien hyvän tahdon eleen; kättelemisen kohdatessa tai sovinnon syntyessä.

Katse luo pohjan sosiaalisten suhteiden muodostamiselle. Se kertoo toisen valmiudesta vuorovaikutukseen ja tarjoaa keinon koordinoita sovittelua sosiaalisena kontekstina. Katseen kohdistaminen ja sen pois kääntäminen ovat tehokkaita viestejä, jotka johtavat tunnereaktioon vastaanottajassa (Ruusuvaori 2016, 48-50.) Katseen suunnalla ja katsekontaktin pituudella voidaan lisätä toisilleen viestivien osapuolten läheisyyttä tai etäisyyttä. Keskusteluanalyysin tutkimuksen piirissä katseen rooli vuorovaikutuksessa nähdään vahvimmillaan yhteyden luomisessa, säätelyssä ja säilyttämisessä. (Mts. 60-61.) Jos sovittelun osapuolet eivät katso toisiaan, tietää sovittelija, että aidon keskusteluyhteyden muodostumiseen on vielä matkaa ja voimakkaiden tunteiden olevan läsnä. Katseella on helppoa ilmaista sekä kiinnostusta että välinpitämättömyyttä tai hakea puheenvuoroa ja jakaa niitä. Sovittelija tietää osapuolten kohdanneen toisensa, kun he ovat suunnanneet kehonsa ja katseensa kohti toisiaan, pois päin sovittelijasta. Puhelinsovittelussa osapuolten katseellaan välittämät viestit

jäävät vain sovittelijoiden havaittaviksi eikä katse ole käytettävissä myöskään sovittelijoiden yhteistyön keinona.

Ilmeet ja eleet tekevät tunteet näkyviksi. Seuratessamme toisen reagoitua kertomaamme saatamme muovata puhettamme tämän ilmeiden seurauksena. Ilmeillä voi antaa vihjeen sanallisen viestin luonteesta, mikä on erityisen merkityksellistä esimerkiksi huumorin kohdalla. Eleillä ja asennoilla on vastaavanlainen vuorovaikutusta rikastava ja osapuolten asenteita paljastava rooli. Eleillä, ilmeillä ja sanoilla on toisiaan tukeva ja voimistava tehtävä (Peräkylä 2016, 67, 72-75.) Sovittelussa toisen sanomaan reagoidaan usein ensimmäisenä ilmeillä ja eleillä. Hymyily, kulmien kurtistaminen tai käsien nostaminen ilmaan kertoo välittömästi tavan, jolla toisen viesti on otettu vastaan. Pään asento voi kuvata häpeää, itsevarmuutta tai ylpeyttä. Hymyllä voidaan pehmentää vaikeaa asiaa ja tuoda esiin hyvää tahtoa. Puhelinsovittelussa näiden viestien sanoittamista saattaisi olla hyödyllistä pohtia sekä osapuolten välisen aidon vuorovaikutuksen rakentumiseksi, että sovittelijoiden välisen yhteistyön tukemiseksi. On kuitenkin tärkeää, ettei ilmeiden ja eleiden merkityksiä lähdetä sovittelijoiden toimesta tulkitsemaan.

Puheen prosodisilla piirteillä tarkoitetaan sitä, miltä puheemme toisen korvissa kuulostaa. Prosodiset piirteet sisältävät puheen melodian, erilaiset painotukset, äänen voimakkuuden vaihteluineen sekä puhenopeuden ja -rytmin (Stevanovic 2016, 102-105.) Puheen prosodisilla piirteillä tuodaan puheeseen tunteet mukaan. Ne vaikuttavat siihen, minkälaiseksi sanojen sisältämä viesti tulkitaan. Prosodiset piirteet ovat keskeisiä mm. huumorin, sarkasmin ja vilpittömyyden ilmaisemisessa ja ymmärtämisessä. (Mts. 112). Edellä tarkemmin käsitellyistä vuorovaikutuksen osa-alueista puheen prosodiset piirteet ovat ainoat, jotka välittyvät puhelimitse toteutetussa sovitelussa. Voisi ajatella, että niiden rooli jopa korostuu. Prosodiset piirteet ovat osapuolten ainoa keskinäinen sanoja vahvistava keino viestiä toisilleen omasta tunnetilastaan. Sovittelussa tärkeää ei ole siis vain kuunnella mitä sanotaan, vaan myös miten asia ilmaistaan.

5 Teknologiset ympäristöt

5.1 Teknologisten ympäristöjen hyödyntäminen

Teknologisten ympäristöjen kehittyminen on laajentanut sosiaalisen vuorovaikutuksen mahdollisuuksia ja tätä myötä luonut uudenlaisia tapoja sekä konfliktien muodostumiselle, että niiden ratkaisemiselle. Älypuhelimet, sähköposti ja erilaiset sosiaaliset mediat mahdollistavat helpon vuorovaikutuksen niin ympäri maailmaa kuin omissa paikallisissa ympäristöissäkin. Teknologia nähdään yleensä vuorovaikutusta helpottavana ja tehostavana keinona, mutta samalla on muistettava teknologia sosiaalista toimintaa muovaavana tekijänä. Siinä kun teknologian sovellukset ovat osa sosiaalisia käytäntöjä, sovellukset myös vaikuttavat suoraan niiden välityksellä ylläpidettyihin sosiaalisiin suhteisiin. (Arminen 2014, 179-180.)

Vaihtoehtoisten konfliktinratkaisukeinojen ja erilaisten sovittelumallien tärkeys on kansainvälisesti tunnustettu asia ja niille on tarjolla useita pitkälle erikoistuneitakin kaupallisia malleja. Perinteisen osapuolten väliseen kohtaamiseen perustuvien menetelmien rinnalle on kehitetty teknologiavälitteisiä vaihtoehtoja vastaamaan etäisyyksien luomiin haasteisiin. Yhtenä esimerkkinä teknologiaa monipuolisesti hyödyntävästä menetelmästä on verkko-ostoksista syntyneisiin kaupallisiin riitoihin kehitetty tuomioistuinkäsittelylle vaihtoehtoinen verkkovälitteinen riidanratkaisumahdollisuus. Menettelyssä rajat ylittävät kauppariidat on mahdollista siirtää toimivaltaisen riidanratkaisuelimen käsittelyyn. Vaihtoehtoisen riidanratkaisumallin tarjoaminen kauppariitoihin on nähty niin tärkeäksi, että kuluttajariitojen verkkovälitteisestä ratkaisusta on annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (524/2013). Asetuksen tuloksena Euroopan komissio avasi vuonna 2014 verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin (online dispute resolution, ODR-foorumi), josta palvelua on saatavilla kaikilla EU:n jäsenmaiden virallisilla kielillä. Foorumin kautta kuluttajariidat ohjautuvat hyväksytyille yleensä maksullisille, mutta tuomioistuinkäsittelyä edullisemmille sovittelupalvelua tarjoaville riidanratkaisuelimille (Online mediation 2018).

Kaupallisesti tarjolla olevat ODR-prosessit tarjoavat laajan valikoiman teknologisia sovelluksia asian käsittelyn tueksi. Käytössä on mm. verkkoympäristöjä, videoneuvottelusovelluksia, älypuhelimia, sähköposti, blogeja ja chat-alustoja. Käsiteltävän riidan

osapuolten tarpeet määrittävät käytettävän menetelmän. Sovittelija nähdään menetelyn kolmantena osapuolena ja teknologia edustaa neljättä. Teknologian kehittymisen myötä neuvottelujen menettely- ja toteuttamistapojen nähdään olevan pysyvässä muutoksen tilassa (Alexander 2014.)

Arminen muistuttaa, että teknologian käyttöönotto ei ole vuorovaikutusta hävittävä asia, mutta se muuttaa aina vuorovaikutuksen kontekstia. Uusi toimintaympäristö asettaa vuorovaikutukseen osallistuville uudenlaisia osaamiseen liittyviä vaatimuksia. Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tueksi on mahdollista rakentaa sitä tukevia toimintamuotoja ja menetelmiä. Hän huomauttaa, että käyttäjien suhtautuminen teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen auttaa paljastamaan menettelyn haasteita ja tavoittamaan paremmin järjestelmien vaikutusta käytäntöön (Arminen 2014, 198.) Sovittelumenettelyssä vapaaehtoiset sovittelijat edustavat etäyhteydellä toteutettavien sovitteluiden säännöllisiä käyttäjiä. Heidän mielipiteillään teknologiasta sovittelutapahtumaa muovaavana tekijänä tulisikin olla huomattavaa merkitystä kehittämisen suuntaajana.

Rikos- ja riita-asioiden sovittelupalvelussa tulisi huomioida teknologian kehittyminen ja sen sovellusmahdollisuudet palvelun tuottamisessa. Etäisyyksien luomat haasteet eivät voi olla este laadukkaaseen sovittelupalvelun toteuttamiselle. Teknologian kehittyminen voidaan nähdä mahdollisuutena tuottaa palvelua uudenlaisin menetelmin. Videovälitteinen sovitteluneuvottelu eri sovellusten välityksellä on jo hyväksyttävä vaihtoehto saman pöydän ääreen kokoontumiselle. Niin kauan, kun tekniikan tasapuoliset hyödyntämismahdollisuudet eivät sovittelupalvelussa toteudu, on löydettävä laadukkaita tapoja mahdollistaa osapuolten kohtaaminen myös perinteisemmän teknologian, kuten puhelimen välityksellä.

5.2 Puhelinvälitteinen vuorovaikutus

Puhelimessa puhuessa asetamme vuorovaikutustilanteen vain yhden aistin, kuulon varaan. Keskustelussa oman viestin toimittaminen on äänen käytön varassa ja viestintätapaa ei ole mahdollista muokata vastaanottajan sanattoman palautteen perusteella. Teknologian hyödyntäminen viestinnässä on nykyisin niin tavallista, että itse

viestinnän laadun taso saattaa olla alentunut. Kännykän käytön arkisuus ei auta muistamaan sen viestintää muovaavaa ja rajoittavaa roolia. Kansanen kertoo, että äänen käytön merkityksen ymmärtämisellä on keskeinen rooli puhelinviestinnässä. Erityistä huomiota tulee kiinnittää äänen käyttämisen selkeyteen ja sopivasti rytmitettyyn puheen nopeuteen. Sanoman epäselvyyttä tulee välttää ja oman viestin selkeyttä tulee arvioida. Puhelinneuvotteluissa ei tule väheksyä ilmeiden vaikutusta, sillä ne kuuluvat puheessa. Puhujan asento vaikuttaa sekä äänensävyyn että puheen kuuluvuuteen. Eloisuus ja ystävällisyys vaikuttavat suoraan ilmaisun tasoon ja kuuluvuudesta tulee huolehtia. (Kansanen 2000, 137-139.)

Puhelinpuheen suunnittelu on keskeisessä roolissa viestinnän onnistumisessa. Kasvokkain tapahtuva viestintä mahdollistaa epäjohdonmukaisuutta puheessa, sillä tilannetta on helpompi korjata keskustelukumppanin sanattoman palautteen pohjalta. Puhelimessa palautekanavan puuttuminen johtaa helpommin väärinkäsityksiin, joita on vaikeaa korjata, kun niiden syntymistä ei välttämättä huomata. Vuorovaikutuksen rajallisuutta voi rikastaa valitsemalla kuvailevia ilmaisukeinoja, käyttämällä täsmällistä ilmaisua ja huomioimalla riittävä toiston tarve. (Mts. 142, 147). Tärkeää onnistuneelle puhelinviestinnälle on ymmärtää lopetuksen merkitys loppuvaikutelman luoja. Kansanen on kirjannut kahdeksan kohdan ohjeen puhelinviestinnän tueksi. Ohjeiden tarkoituksena on varmistaa keskustelun sujuvuus, auttaa välttämään väärinkäsityksiä ja pätevöittää mahdollisia puhelin keskustelun pohjalta solmittuja sopimuksia. (Mts. 143-144.) Ohjeet löytyvät taulukosta 2.

Taulukko 2. Perusohjeet puhelinviestintään (Kansanen 2000, 144).

1. Etene johdonmukaisesti keskustelusuunnitelmaa noudattaen.
2. Kuuntele tarkasti, mitä sanotaan.
3. Tee muistiinpanoja.
4. Tee riittävästi selventäviä kysymyksiä.
5. Mieti mitä seikkoja on toistettava tai painotettava.
6. Toista tehdyt päätökset.
7. Ole tarkka nimien ja numeroiden suhteen.
8. Tarkista onko asiasi ymmärretty oikein.

Kansanen ohjeet puhelinviestintään ovat suoraan hyödynnettävissä puhelimitse toteutettavissa sovitteluissa. Ohjeiden keskustelusuunnitelma on sovittelijoiden yhteistyössä sopima sovittelun eteneminen ja kuviossa 1 kuvattu restoratiivisen sovittelun

prosessimalli. Muut ohjeet voivat helposti vaikuttaa itsestään selviltä, mutta niiden merkitystä ei tule väheksyä. On muistettava, että sovittelijat eivät osallistu puhelimitse toteutettuihin sovitteluihin säännöllisesti ja näin rutiinia prosessiin ja erityispiirteisiin ei pääse muodostumaan. Konfliktinratkaisutilanne erilaisessa neuvottelun kontekstissa voi vaikuttaa sovittelijan havainnointiin ja kaikki mahdolliset kirjalliset muistilistat ovat hyödyksi toiminnan suunnittelussa.

Etäyhteydellä toteutettava sovittelu ei voi olla vain sovittelun toimeenpanevan toimiston hallinnassa. Mikäli kaikki sovitteluun osallistuvat tahot eivät osallistu toteuttamisen suunnitteluun, mahdollisuudet väärinkäsityksille kasvavat. Sovittelijoiden keskinäiset etenemiseen liittyvät ristiriidat heijastuvat suoraan soviteltavan asioiden osapuolten kokemukseen palvelun laadusta ja pahimmillaan myös heidän ratkaisuihinsa sovittelussa. Suunnitelmallinen ja perusteellinen yhteistyö vahvistavat neuvottelun rakennetta ja tuovat prosessiin sujuvuutta.

6 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tutkimuksellista tietoa vapaaehtoisten sovittelijoiden kokemista osaamistarpeista etäyhteyssovitteluissa sovittelijoille tuotettavan täydennyskoulutuksen kehittämiseksi. Tavoitteena oli selvittää restoratiivisen sovittelun etenemisen nykyistä toteutumista etäyhteyssovitteluissa, jotta prosessissa mahdollisesti havaittavat puutteet voidaan jatkossa kääntää koulutukseksi. Tutkimus on laadullinen, sillä sen tarkoituksena on tuottaa kokonaisvaltaista tietoa sovittelijoiden etäyhteyssovitteluiden toteutumiselle antamista merkityksistä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimukseen osallistujat määrittelevät, mikä tutkittavassa asiassa on merkityksellistä ja tuloksista voi nousta esiin alkuasetelmasta poikkeavia odottamattomiakin tuloksia (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160).

Tutkimuskysymykset olivat:

1. Toteutuvatko restoratiivisen sovittelun periaatteet etäyhteydellä toteutettavissa sovitteluissa?
2. Miten osapuolten välinen vuorovaikutus mahdollistuu etäyhteydellä toteutetuissa sovitteluissa?

3. Minkälaisella täydennyskoulutuksella etäyhteyssovitteluihin liittyviin osaamistarpeisiin voidaan vastata?

Opinnäytetyön tutkimuksellisen lähestymistavan valinnalla määritellään, kuinka valittua kehittämistehtävää viedään eteenpäin. Lähestymistapa valitaan kehittämistehtävän perusteella, eikä mikään tutkimuksellisen kehittämisen lähestymistavoista rajoita käytettäviä tutkimusmenetelmiä (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 36.) Tässä opinnäytetyössä lähestymistavaksi on valittu konstruktiiivinen tutkimus. Konstruktiiivisella tutkimuksella tavoitellaan uuden tiedon tuottamista sekä teoreettisesti perustellun ratkaisun löytämistä käytännöstä nousseeseen ongelmaan. Lähestymistapa edustaa suunniteltua mallintamista, mallin toteuttamista ja testaamista. Konstruktiiivinen lähestymistapa soveltuu hyvin kehittämiseen, jonka tavoitteena on saada aikaan konkreettinen tuotos. (Mts. 65). Opinnäytetyössä ei siis ole tarkoituksena pelkästään selvittää ilmiötä, vaan ratkaisuja halutaan viedä työelämään ja niiden toimivuutta arvioidaan. Prosessi käynnistetään määrittelemällä ongelma, johon halutaan muutosta. Muutos toteutetaan suunnitelmallisesti ja sen vaikutuksia seurataan (Kananen 2015, 40-42.)

Vapaaehtoisille sovittelijoille suunnatun täydennyskoulutuksen suunnittelu, toteutus ja arvioiminen on ajallisesti pitkä projekti. Tämä opinnäytetyö edustaa yhtä osuutta laajemmasta kehittämisestä. Se sisältää tutkimuksellisen osuuden, tulosten tarkastellun teoreettisen tiedon valossa sekä tuottaa tuloksena tutkimustietoa täydennyskoulutuksen kehittämiseksi. Prosessi tulee jatkumaan opinnäytetyön jälkeen koulutussuunnitelman laatimisella, koulutusmateriaalin tuottamisella, koulutuksen pilotoinnilla ja arvioinnilla. Pilotointi ja materiaali suunnitellaan yhdessä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kanssa. Opinnäytetyö tuottaa pohjan käytännön toimeenpanolle.

7 Tutkimuksen toteuttaminen

7.1 Tutkimusmenetelmä

Etäyhteyssovitteluiden kehittämistä käsiteltiin sovittelutoiminnan vastuuhenkilöiden kokouksessa Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksella Helsingissä 13.12.2017. Aiheina

olivat sekä valtakunnallisen prosessiohjeen laatiminen, että tämä opinnäytetyö. Esittelin kokouksessa tutkimuksen tarkoituksen ja toteutustavan. Mukaan tutkimukseen valittiin viisi sovittelutoimistoa: Helsingin, Vantaan, Pirkanmaan, Etelä-Savon ja Varkauden alueen sekä Rovaniemen, Ranuan ja Posion alueiden sovittelutoimistot. Tutkimukseen osallistuminen perustui vapaaehtoiseen ilmoittautumiseen. Kokouksessa sovittiin, että lähetän tiedonkeruun menetelmäksi valitsemani sähköisen kyselyn linkin saatteineen sovittelutoimistojen vastuuhenkilöille tammikuun 2018 loppuun mennessä ja vastuuhenkilöt huolehtivat sen välittämisestä oikealle kohderyhmälle (liitteet 1 & 2). Kohderyhmän valinta edustaa siis ryväsotantaa, jossa kaikkien vapaaehtoisten sovittelijoiden perusjoukosta haettiin määrällisesti edustavaa otosta vastaamaan kyselyyn (Ojasalo ym. 2014, 128). Mukaan valikoituneiden sovittelutoimistojen vapaaehtoiset muodostavat tämän otoksen.

Tutkimuksessa keskityttiin selvittämään vapaaehtoisten sovittelijoiden ja sovittelun ammattihenkilöstön omiin kokemuksiin perustuvia näkemyksiä puhelinsovitteluihin liittyvistä osaamistarpeista. Kyselyssä etäyhteys rajattiin koskemaan ainoastaan puhelimitse toteutettua sovittelua, sillä videoyhteys mahdollistaa laajemman vuorovaikutuksen ja puhelinsovittelut puolestaan edustavat vuorovaikutuksen näkökulmasta haastavinta etäyhteyden muotoa. Näkemykset kerättiin vapaaehtoisten lisäksi ammattihenkilöstöltä, sillä myös he toimivat tarvittaessa sovittelijoina. Tiedonkeruu kohdistettiin ainoastaan sellaisiin sovittelijoihin ja ammattihenkilöstön jäseniin, joilla on kokemusta vähintään yhdestä puhelimitse toteutetusta sovitteluneuvottelusta. Kokemuksen vaatimus varmisti, että vastaajalla oli mahdollisuus verrata keskenään kasvokkain ja puhelimen välityksellä tapahtuvaa sovittelua. Kyselyn välittämisen lisäksi tutkimuksen kohderyhmäksi valikoituneiden sovittelutoimistojen vastuuhenkilöitä pyydettiin toimittamaan tieto niiden henkilöiden lukumäärästä, joille kysely lähetettiin. Näin mahdollistettiin vastausprosentin selvittäminen.

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kysely, sillä se mahdollistaa laajan tutkimusaineiston keräämisen nopeasti ja tehokkaasti. Kun tutkittavasta asiasta on olemassa riittävästi tietoa, soveltuu kysely monenlaisten ilmiöiden tutkimiseen. Riittävän aiemman tiedon vaatimus liittyy kyselyn suunnittelemiseen. Kysymykset tulee suunnitella täsmällisiksi ja selkeiksi, jotta ne tuottavat luotettavaa informaatiota. (Mts. 122.) Vuonna 2016 sovittelutoiminnassa oli mukana 1172 vapaaehtoista sovittelijaa (Rikos- ja riita-

asioiden sovittelu 2016). Tiedonkeruu kohdistettiin mahdollisimman suurelle tutkimusjoukolle, jotta osaamistarpeista saataisiin riittävän edustava näkemys. Opinnäytetyöhön käytettävissä oleva rajallinen aika ja laaja tutkimusryhmä tekivät kyselystä luontevan menetelmävalinnan. Tutkimuksen toteuttaminen haastatteluina olisi ollut pitkä ja haastava prosessi ja tutkimusjoukko olisi rajautunut huomattavasti pienemmäksi.

Kysely (liite 3) koostui viidestä monivalintakysymyksestä ja viidestätoista avoimesta kysymyksestä. Sekä avointen kysymysten että vastaajajoukon suuri määrä asettivat tulosten analysoimiselle jo ennakkoon melkoisia haasteita. Tutkimuksella tavoiteltiin aidon tiedon tuottamista ja monivalintavaihtoehdot olisivat suunnanneet ja rajoittaneet vastauksia liikaa. Avoimet kysymykset mahdollistavat laadullisen datan tuottamisen, vaikka kyselyillä usein tavoitellaankin määrällistä tietoa (Ojasalo ym. 2014, 134). Osaamisen tarpeet haluttiin selvittää kattavasti puhelimitse välitetyn sovitteluneuvottelun eri vaiheissa. Kysely jaettiin eri osa-alueisiin sen varmistamiseksi, että vastaajat huomioivat vastatessaan kaikki sellaiset sovittelun vaiheet ja sovittelutaitojen eri elementit, joiden tulisi toteutua jokaisessa sovittelussa toteutustavasta riippumatta. Kyselyn viimeinen kohta mahdollisti sellaisen tiedon antamisen, mitä jaottelu ei ottanut huomioon. Kyselyn jäsentäminen eri osa-alueisiin helpotti myös analyysivaihetta.

Verkkokyselyiden haasteena on perinteisesti kato, jonka määrään vaikuttaa sekä tutkimusjoukon valinta, että tutkittava asia. Kadon määrää voi pienentää kyselyn lähettäminen jonkin organisaation kautta. Vastaajien määrään vaikuttaa myös kyselyn huolellinen suunnittelu (Hirsjärvi ym. 2009, 196-198.) Avointen kysymysten valinta asettaa tiedonkeruulle omat haasteensa, sillä kyselyyn perehtyminen ja vastaaminen vaativat aikaa ja panostamista. Ojasalo ja muut painottavat, että avoimien kysymysten valinnalle on oltava hyvät perustelut, sillä vastaukset eivät aina tuota odotettua informaatiota. Kuitenkin avointen kysymysten valinta voi olla kannattavaa, mikäli vastaajat tiedetään aktiivisiksi vaikuttajiksi (Ojasalo ym. 2014, 132.) Kaikki kyselyyn vastaajat edustivat asiantuntijoita sovittelun prosessissa ja sovittelussa vaadittavissa taidoissa. Aiemman puhelinsovittelukokemuksen vaatimus varmisti, että vastaajat ymmärsivät kehittämisen kohteen. Työkokemukseni sovittelutoiminnassa on osoitta-

nut, että sovittelijat ovat hyvin erityinen vapaaehtoisten joukko. He osallistuvat aktiivisesti sovittelutoiminnan kehittämiseen ja ovat kiinnostuneita alan tutkimustiedosta. Kyselyn välittäminen sovittelutoimistojen omien vastuuhenkilöiden kautta saattoi lisätä vastaajien määrää. Lähtöoletus oli, että vastaajiksi valikoituneet vapaaehtoiset sovittelijat haluavat käyttää mahdollisuuden osallistua omaan toimintaansa kohdistuvaan kehittämiseen ja vaikuttaa heille tuotettavaan täydennyskoulutukseen. Kyselylomakkeen testaaminen kuuluu laadukkaaseen tutkimusprosessiin. Lomake on hyvä luetuttaa ohjaajilla sekä asiasisällön tarkoin tuntevalla henkilöllä (Ojasalo ym. 2014, 133.) Kyselyn laatimisvaiheessa sain palautetta ja hyviä muokausehdotuksia Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen työelämän ohjaajiltani sekä ohjaavalta opettajaltani. Sain arvokasta palautetta myös oman sovittelutoimistoni sovittelun ohjaajalta arjen sovittelutoiminnan sisällön osaajana. Kaikki kyselyn testaajat kiinnittivät huomiota tulevan analyysivaiheen työläyteen ja varoittivat etukäteen avoimien kysymysten haasteesta. Kyselyn neljäs versio lähti eteenpäin vastaajille.

Kyselyn julkaisemisen jälkeen kohtasin nopeasti odottamattomia ongelmia, joilla on saattanut olla merkittävää vaikutusta lopulliseen vastaajien määrään. Toisena päivänä kyselyn lähettämisen jälkeen sain vastaajilta palautetta sähköisen järjestelmän kaatumisesta kesken vastaamisen. Kysely oli neljän sivun mittainen ja järjestelmä kaatui kolmannelta sivulta neljännelle siirryttäessä hävittäen jo annetut vastaukset. Tässä vaiheessa vastaajat olivat käyttäneet aikaa ja vaivaa vastaamiseen ja vastauksien hävitessä alusta aloittaminen tuntui työläältä. Olin ongelmasta yhteydessä Webropol-ohjelman tekniseen tukeen useaan otteeseen ja sain toistuvasti vastauksen ongelman olevan palvelimen hidastumisessa ja vian olevan korjattu. Viestin tilanteen korjaantumisesta edelleen vastaajille sovittelutoimistojen vastuuhenkilöiden kautta. Tästä huolimatta sain lisää palautetta samasta ongelmasta. Teknisen vian aiheuttamaa vastaajien menettämisen määrää on hyvin vaikeaa arvioida.

Toinen luotettavan vastausprosentin laskemiseen heikentävästi vaikuttava tekijä liittyy kyselyn ohjautumiseen sovittelutoimistoilta sovittelijoille. Sovittelijoiden puhelinsovitteluiden määrää ei ole erikseen tilastoitu sovittelutoimistoissa, joten ainakin neljä viidestä kyselyyn mukaan lähteneestä sovittelutoimistosta on välittänyt kyselyn eteenpäin kaikille toimialueensa sovittelijoille. Osa on liittänyt mukaan ohjeen, että kysely on tarkoitettu vain puhelinsovitteluista kokemusta omaaville sovittelijoille. On

kuitenkin mahdotonta laskea, kuinka moni kyselyn vastaanottaneista sovittelijoista kuuluu sen todelliseen kohderyhmään. Lisäksi kyselyn pituus on voinut vaikuttaa vastaajien määrään. Pitkät kyselyt voivat heikentää tutkimukseen osallistuvien vastamishalukkuutta. Kyselyissä on myös hankalaa arvioida vastaajien perusteellisuutta kysymyksiin vastaamisessa (Ojasalo ym. 2014, 121, 131.)

7.2 Tulosten analysoiminen

Kaikkiaan kysely välitettiin 416 vastaanottajalle ja siihen tuli 57 vastausta, joten vastausprosentti oli vain 13,7. Olin tyytymätön vastausprosenttiin ja tässä vaiheessa yhteydessä sekä ohjaavaan opettajaani että työelämän ohjaajaani Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksella. Vaikka vastausprosentti jäi matalaksi, katsoivat ohjaajat aineiston kuitenkin mahdollistavan analyysin tekemisen. Vastaajiin viitataan jatkossa sovittelijoina, sillä vaikka mukana on myös sovittelun ammattihenkilöstön edustajia, ei heitä ole kyselyssä pyritty erottelamaan omaksi joukokseen. Tuloksissa numeroin vastaajat juoksevasti numeroilla 1-57 etuliitettä S käyttäen. Kysely mittaa sovittelijana toimimista ja tarvittavaa osaamista neuvottelussa, joten toiminnan lähtökohdilla ei ole tulosten kannalta merkitystä.

Tutkimusaineiston analyysimenetelmän valinta pohjautui tutkimuksen lähtökohtiin. Opinnäytetyön tarkoitus oli tuottaa tutkimuksellista tietoa vapaaehtoissovittelijoiden etäyhteyssovitteluihin liittämistä osaamistarpeista täydennyskoulutuksen kehittämiseksi. Sovittelijoiden tuottama informaatio on ainutkertaista ja vaatii laadullista tarkastelua, jossa vastauksia käsitellään sellaisinaan. Täydennyskoulutuksen kehittämisen näkökulmasta oli kuitenkin merkityksellistä tuottaa myös määrällistä informaatiota vastausten painottumisesta, jotta koulutusta voidaan kehittää oikeaan suuntaan. Metodologinen triangulaatio tarkoittaa erilaisten menetelmien yhdistämistä samassa tutkimuksessa. Triangulaatiota voidaan hyödyntää niin tutkimuksen teoria- pohjassa, aineistossa kuin vaikka useiden tutkijoiden käyttämisessä aineiston keruussa (Hirsjävi, Remes & Sajavaara 2008, 228). Edelleen Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2009, 16) kuvaavat Tuomen ja Sajavaaran (2002) kertovan, että triangulaatiolla voidaan vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta. He lisäävät eri triangulaatiotyyppien listaan analyysitriangulaation, jossa tutkimusaineistoa analysoitaessa käytetään

useampia analyysitapoja, mikä mahdollistaa myös laadullisen ja määrällisen analyysin yhdistämisen (mts.)

Ennen varsinaiseen analyysiin siirtymistä tekstiaineisto tulostettiin Webropol-ohjelmasta, jolloin kaikki annetut vastaukset tulostuivat listana oman kysymyksensä alle. Tekstiaineistoon tutustuttiin ensin huolellisesti lukemalla vastauksia useaan kertaan. Analyysin helpottamiseksi aineiston jäsentämistä jatkettiin värikoodaamalla aineistosta samankaltaisia vastauksia ja toistuvia käsitteitä. Värikoodauksen yhteydessä jokainen väri nimettiin huolellisesti aineistosta nousseen käsitteen mukaan. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2009, 80-81) mukaan Eskola & Suoranta (2000) kertovat, ettei koodaaminen ole analyysin yhteydessä välttämätöntä, eikä koodaamiselle ole olemassa selkeää sääntöä. Koodaamisen avulla voidaan kuitenkin helpottaa tiettyjen tekstiosuuksien ja toistuvien teemojen havaitsemista ja sitä hyödyntämällä on helpompaa poimia aineistosta jatkossa tiettyjä teemoja käsittelevät kohdat. Koodaamisen tarkoitus on mahdollistaa tutkimustehtävän kannalta olennaisten asioiden etsiminen ja tuottaa monipuolinen näkemys käsittelyn kohteena olevasta aineistosta. Aineiston koodaaminen tuotti tuloksenaan selkeitä toistuvia teemoja ja käsitteitä, jotka loivat pohjan aineiston luokittelukselle tarkempien teemojen alle (mts.)

Laadullisen aineiston analysoimiseen ei ole olemassa tiettyä toistuvaa toimintatapaa ja tutkijalla on valittavissaan monenlaisia lähestymistapoja. Yksinkertaisesta aineiston kuvaamisesta tulee kuitenkin pyrkiä kohti tarkempaa tulkintaa ja laajempaa synteesiä, jotta pystytään selvittämään mitä aineiston avulla voidaan tuottaa tutkimuksen kohteesta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 94). Sisällönanalyysillä voidaan tarkastella tekstimuotoisia aineistoja niitä tiivistäen ja yhtäläisyyksiä etsien. Sisällönanalyysin avulla tulokset pyritään yhdistämään laajemmin tutkimuksen kohteeseen. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2009, 97-99) kertovat Tuomen ja Sarajärven (2002) erottavan sisällönanalyysin rinnalle myös sisällön erittelyn, jossa tekstin sisältöjä voidaan kuvata myös määrällisesti. Laadullista sisällönanalyysia ja määrällistä sisällön kuvaamista voidaan heidän mukaansa myös yhdistellä ja samasta aineistosta voidaan tuottaa niin laadullisia kuin määrällisiäkin tuloksia. Yhdistelyllä tarkoitetaan sanallisen analyysin jatkamista määrällisin tuloksin. Näin määrä ja laatu voidaan yhdistää niin kvalitatiivisessa kuin kvantitatiivisessäkin tutkimuksessa, kun laadullisen ja

määrällisen tutkimusotteen erot ymmärretään ja huomioidaan. Laadulliseen aineistoon yhdistetyt laskelmat ovat aina tutkijan tekemiä ratkaisuja, jossa tutkimustehävä määrittää laskemisen kohteet. Laadulliseen aineistoon yhdistetty laskeminen vaatii tekstien käsittelyä kokonaisuuksina, sillä pelkät toistuvat sanat eivät tuota laskemiselle luotettavaa pohjaa. Siksi tutkijan perehtyneisyys aineistoon ja vastausten kontekstien ymmärtäminen on merkityksellistä luotettavan määrällisen informaation tuottamisessa (mts.)

Koska kysely oli pitkä, oli aineiston koodaamisesta selkeää edetä sisällön teemoitteluun. Kyselyn analysoiminen kysymys kysymykseltä ei ollut mielekäästä, sillä niistä oli mahdollista koota selkeitä kokonaisuuksia. Teemoja muodostetaan yleensä aineistosta nousseiden yhdistävien tekijöiden mukaisesti, mutta myös teorialähtöinen teemoittelu on mahdollista. Sekä aiempi koodaus että tekstiaineiston kvantifiointi ovat teemojen muodostamista helpottavia työvaiheita (mts. 105). Aineiston analyysissä edettiin aineistolähtöisesti pyrkien ymmärtämään vapaaehtoisten sovittelijoiden sovitteluprosessin eri vaiheiden toteutumiseen ja osaamistarpeille antamia merkityksiä. Samalla tarkisteltiin löytyikö aineistosta opinnäytetyön taustateoriasta nousevia käsitteitä (Kananen 2015, 88-89, 93.) Teemoittelun lähtökohdiksi valikoituivat aineistossa esiintyvät vastaajien taustat, toistuvat käsitteet, restoratiivisen sovittelun etenemisen vaiheet, etäyhteyssovitteluiden erot kasvokkain tapahtuvaan sovitteluun sekä sovittelijoiden tuottamat tuen ja koulutuksen tarpeet. Restoratiivisen sovittelun eteneminen on selkeä kaikkiin sovitteluihin koskeva asia ja siksi omana teemanaan. Myös kysely itsessään mahdollisti selkeästi teeman muodostamisen. Koulutuksen ja tuen tarpeet ovat keskeisin tutkimuksen kohde ja omina kyselyn osuuksinaan. Toistuvina käsitteinä aineistosta nousivat erityisesti puolueettomuus, sanaton viestintä sekä sovittelun osapuolten välinen kohtaaminen. Puolueettomuus ja sanaton viestintä päätyivät omiksi teemoikseen, mutta kohtaaminen on merkityksellinen osa lähes kaikkia teemoja. Lopulta aineistoa analysoitiin kahdeksan teeman alla.

1. Sovittelijana toimiminen ja aiemmin saatu koulutus (kysymykset 1-6)
2. Restoratiivisen sovittelun periaatteiden toteutuminen (kysymykset 12, 13, 14 ja 16)
3. Puolueettomuus puhelinsovitteissa (kysymys 8)
4. Sovittelijoiden välinen yhteistyö (kysymykset 7, 10 ja 11)

5. Sanattoman viestinnän välittyminen (kysymykset 9 ja 15)
6. Kasvokkain tapahtuvan ja puhelinvälitteisen sovittelun erot (kysymys 17)
7. Tuen ja koulutuksen tarpeet (kysymykset 18 ja 19)
8. Vapaat huomiot (kysymys 20)

Tekstiaineisto oli suurimmaksi osaksi helposti sijoitettavissa kattoteemojen alle, mutta osa vastauksista tuotti tuloksia useampaan kuin yhteen anayysikategoriaan. Ensimmäinen teema on analysoitu lähes kokonaisuudessaan määrällisesti ja esitellään prosentuaalisina osuuksina, sillä kyseiset kysymykset tuottavat määrällisesti luokiteltavaa informaatiota. Muissa teemoissa hyödynnetään analyysitriangulaatiota ja tulokset esitellään sekä laadullisesti että määrällisesti. Tulosten laadullinen analyysi kuvataan suorilla sitaateilla tutkimusaineistosta. Aineistosta lainatut kohdat havainnollistavat teemojen muodostumista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 97-99.) Laadullisesta aineistosta johdettuja synteesejä käsitellään tarkemmin johtopäätösten yhteydessä luvussa yhdeksän. Johtopäätöksissä tuloksia tarkastellaan suhteessa tutkimuskysymyksiin saatuihin vastauksiin. Kaikkiin laadullisiin tuloksiin on yhdistetty määrällinen luokittelu tarkoituksenaan tuottaa informaatiota vastausten painottumisesta koulutuksen kehittämisen tueksi. Määrällinen luokittelu pohjautuu tutkijan huolelliseen aineistoon tutustumiseen. Tarkoitukseltaan epäselvät vastaukset esitellään omina erikseen perusteltuina kokonaisuuksinaan, jotta määrällisessä luokittelussa vältetään vääriin tulkintoihin syyllistyminen.

8 Tutkimuksen tulokset

8.1 Sovittelijana toimiminen ja aiemmin saatu koulutus

Kyselyn ensimmäiset kuusi kysymystä käsittelivät vastaajan sovittelijana toimimisen aikaa, puhelinsovitteluiden määrää, aikaisemmin saatua sovittelukoulutusta sekä aikaisemmin saadun sovittelukoulutuksen hyödyllisyyttä etäyhteyssovitteluiden näkökulmasta. Nämä kysymykset auttoivat muodostamaan ryhmäkuvan vastaajista kokemuksen ja koulutuksen osalta sekä muodostamaan näkemystä tulosten luotettavuudesta vastaajamäärän jäädessä pieneksi. Viisikymmentäseitsemän vastaajaa vastasivat näihin kysymyksiin. Vastaajista (N=57) 44 % on toiminut sovittelijana 10 vuotta tai

pidempään, 30 % 5-10 vuoden ajan, 21 % 2-5 vuoden ajan ja 5 % enintään kahden vuoden ajan. Vastaajista 36 % kertoi osallistuneensa kymmeneen tai useampaan, 18 % viidestä kahdeksaan, 36 % kahdesta viiteen ja 10 % enintään kahteen puhelimitse toteutettuun sovitteluun. Määrällisesti vastaajiksi on siis valikoitunut enemmän pidemmän sovittelukokemuksen omaavia sovittelijoita ja tämä lisää tutkimuksen luotettavuutta otoksen pienestä koosta huolimatta.

Vastaajista (N=57) 63 % koki sovittelijan peruskoulutuksen vastaavan puhelimitse toteutettavien sovitteluiden osaamistarpeisiin ja 65% kertoi saaneensa koulutusta restoratiivisen sovittelun sanoittamisen työmenetelmään. Määrällisesti vastaajat painottavat siis enemmän täydennyskoulutukseen osallistuneisiin sovittelijoihin, mikä edelleen vahvistaa tutkimuksen tulosten luotettavuutta. Erillistä puhelinsovitteluita koskevaa täydennyskoulutusta kertoi saaneensa yksitoista vastaajaa. Tarkentavassa kysymyksessä puolet puhelinsovittelukoulutusta saaneista vastaajista kertoivat koulutuksen olleen osa jotakin muuta koulutuskokonaisuutta tai olleen yhtenä aiheena muitakin teemoja kattaneista sovittelijoiden tapaamisissa. Vastaajista 16 % kertoi saaneensa koulutusta omaan ammattiinsa liittyen sovittelutoiminnan ulkopuolella ja 34 % kertoi koulutuksen koskeneen puhelinsovittelulaitteiston käyttöä.

8.2 Restoratiivisen sovittelun periaatteiden toteutuminen

Restoratiivisen sovittelun etenemisen vaiheita käsiteltiin kysymyksissä 12-14 ja 16. Näihin kysymyksiin vastasi 54 vastaajaa. Kysymyksessä kaksitoista yli puolet vastaajista koki sovittelun aloittamisen puhelinsovitteissa noudattavan samaa tapaa kuin muissakin sovitteluissa. Tarkemmissa kuvauksissa osa vastaajista kuvasi, että asianosaisten saavuttua paikalle yhteys avataan ja esittelyt sekä sovittelun periaatteet käydään yhdessä läpi kaikkien ollessa kuulolla.

S 6: Pitkä esittelykierron, sitten perusasioiden kertominen, jonka jälkeen annetaan tilaa osapuolten keskustelulle

S 20: Toinen, etukäteen sovittu taho on kertonut kaikille yhteisesti sovittelun periaatteet ja pelisäännöt

S 31: Yhteyden varmistuttua aloittanut sovittelija käy lävitse osallistujat sekä kertoo mistä on kysymys. Pyritään vuorovaikutteisuuteen.

Noin viidesosa vastaajista kertoi, että puhelinyhteys avataan sovittelun periaatteiden selvittämisen jälkeen. Tämä tarkoittaa sitä, että etäyhteydessä olevien toimipisteiden sovittelijat käyvät sovitteluun liittyvät oikeudet läpi omassa toimipisteessä asioivan asiakkaan kanssa erikseen. Yhteyden avaamisen jälkeen kaikki esittelevät itsensä ja asiassa edetään suoraan osapuolten väliseen sovitteluun.

S 9: --Ehkä yleisin käytäntö on se, että periaatteet yms. käydään läpi "oman asiakkaan" kanssa molemmissa toimistoissa erikseen ja vasta sen jälkeen avataan puhelinlinja. Tässähän on jo potentiaalinen ongelma tasavertaisuuden (ja yhdenvertaisuuden) näkökulmista.

S 45: Tavallisesti sovittelun periaatteet on selvitetty kussakin toimistossa ennen kuin linja avataan. Sen jälkeen kukin esittelee itsensä ja asemansa sovittelussa.

Vajaa viidesosa vastaajista ei eritellyt vastauksissaan erityisiä puhelinsovittelun aloittamiseen liittyviä piirteitä.

S 26: Tervehdys, esittelyt

Restoratiivisen sovittelun etenemisessä aloituksen jälkeen siirrytään osapuolten tarinoin ja siitä edelleen tapahtumaan liittyviin ajatuksiin ja tunteisiin. Kysymyksessä kolmetoista vastaajat kuvasivat, kuinka soviteltavan asioiden tapahtumia on käyty puhelinsovitteissa läpi. Tapahtumien läpi käyminen toteutui lähes kaikkien vastaajien mukaan hyvin ja tasapuolisesti:

S 14: Rauhallisesti molempia osapuolia kuunnellen. Niin kauan, että osapuolet ovat tyytyväisiä.

S 31: Asianosaiset käyvät vuorollaan lävitse tapahtuneen omalta kannaltaan. Muut seuraavat ja heitä rohkaistaan esittämään kysymyksiä sen jälkeen.

S 49: Ei oikeastaan eroa normaalista sovittelusta.

Muutama vastaajista näki haasteita tapahtumien läpi käymisessä puhelimitse toteuttavassa sovittelussa tai liittivät tapahtuneen läpi käymiseen piirteitä, jotka eivät varsinaisesti kuulu restoratiiviseen sovitteluun.

S 39: Tapauskohtaisesti. Joskus enemmän, joskus vähemmän.

S 51: Poliisitutkintapöytäkirjan kanssa, joita käytämme myös kasvokkain sovittelussa.

Tunteiden ja haittojen käsittelyä sovittelussa tiedusteltiin kysymyksessä neljätoista. Enemmän kuin kaksi kolmasosaa vastaajista kuvaa tunteiden ja haittojen käsittelyä puhelinsovitteluissa toteutuneena tärkeänä osa-alueena. Useassa vastauksessa korostuu sovittelijan tärkeä tehtävä tunteiden ja haittojen käsittelyn mahdollistajana. Moni vastaajista oli hyödyntänyt puhelinsovitteluissaan restoratiivisen sovittelun sa-noittamisen menetelmää.

S 1: Kysymyksillä, voi käyttää esim. peilausta, kaiuttamista, miltä tämä sinusta kuulostaa? Kehen tapahtunut on vaikuttanut, mitä tunteita heräsi tapahtuneen jälkeen / aikana?

S 26: --Sovittelijat rohkaisevat myös kertomaan tunteista. Nenäliinaakin on tarjolla. —

S 30: Dialogin vahvistuksen keinoin (kaiutus, kannustus jne.) sekä tarttumalla aina kiinni tunneilmaisusta.

Vajaa viidesosa vastaajista koki, että tunteiden ja haittojen käsittely ei toteudu puhelinsovitteluissa. Vaikeutta nähtiin sekä asiakkaiden mahdollisuudessa käsitellä tunteita puhelinsovittelun kontekstissa sekä sovittelijoiden toiminnassa tunteiden ja haittojen käsittelyn mahdollistajina.

S 3: Vaihtelevasti. Joskus puhelinsovittelussa olen järkyttyneenä kuunnellut, kun toinen toimisto on mennyt suoraan korvauksiin.

S 21: On ollut aika vaikea mahdollistaa

S 28: Se ei ole aina oikein onnistunut.

Muutamassa vastauksessa tunteiden ja haittojen käsittely kuvattiin tapahtuvan muulla tavoin kuin asian osapuolten välisessä dialogissa. Vastauksissa tunteiden ilmaisulle ja käsittelylle ei nähty tilaa itse puhelinsovittelussa. Vastauksissa korostui myös vastaajien näkemys tunteiden käsittelystä sovittelua hankaloittavana tekijänä.

S 11: Ehdotamme, että pidetään pieni tauko tuulettamista, vessassa käyntiä tms varten. Koko homma on kyseisen paikan sovittelijoiden hallussa, kuitenkin niin ettei toinen osapuoli tee vääriä johtopäätöksiä. Itse

on mietittävä, koska tunteiden näyttö läheltä olevalta henkilöltä on erilaista kun esim. linjalta kuuluva itku voi muistuttaa huonoa saippuaoperaa.

S 38: Se onkin hankalampaa koska ei ole kasvokkain kontaktia. Joskus sovittelija kysyy tunteista. Se ei mielestäni välttämättä viisasta, jos et näe osapuolta. Voiko ”kovakundi” sanoa pelänneensä? Se aiheuttaa helpolla kiusallisia tilanteita. Useimmiten tunteet jäävät käsittelemättä. Haittojen selvittäminen ei ole ongelma.

S 47: Pitämällä tarvittaessa tauko.

Kysymyksessä kuusitoista pyrittiin selvittämään, miten sopimuksen kirjaaminen on tapahtunut. Vastauksista käy ilmi, että kysymys on muotoiltu monitulkintaisesti, sillä vastaajat ovat käsitelleet asiaa hyvin monista eri näkökulmista. Enemmän kuin puolet vastaajista kertoo vastauksissaan sopimuksen kirjaamisesta sovittelijoiden työnjaollisesta näkökulmasta tai sopimuksen postittamisesta allekirjoittamista varten. Kumpikin näkökulma liittyy etukäteen sovittuun puhelinsovittelun prosessiin. Kysymyksellä tavoiteltiin tietoa sopimuksen kirjaamishetkestä sovittelutapahtumassa. Vaikka sopimuksen kirjaamistapa liittyy enemmän prosessiohjeistukseen kuin osaamiskysymykseen, oli tärkeää selvittää sovittelijoiden itse tälle sovittelun vaiheelle antamia merkityksiä. Hieman alle puolet vastauksista on kirjoitettu tästä näkökulmasta. Noin neljäsosa vastaajista kertoo, että sopimuksen kirjaamisen ajaksi puhelinyhteys usein suljetaan. Linja avataan uudelleen, kun sopimus on toisessa toimipisteessä pääpiirteittäin kirjattu.

S 35: Puhelun aikana on käyty läpi odotukset sovittelulle ja sopimuksen ehdot ja toiveet ja sitten on pidetty puhelutauko sopimuksen kirjaamiseksi.

S 46: Yleensä toimisto, jonka juttu on kyseessä, laatii keskustelujen perusteella luonnoksen sovitun tauon aikana, minkä jälkeen siitä keskustellaan puhelimitse.

Viisi vastaajista kertoo, että sopimuksen kirjaamisen aikana puhelinyhteys pidetään avoinna. Näissä vastauksissa vastaajat nostivat esille myös eri toimipisteiden käytäntöjen eroja. Alusta loppuun avoinna olevaa yhteyttä kannattavat vastaajat näkivät merkityksellisenä tarjota asiakkaille tyhjän sopimus pohjan seurattavaksi, mikäli sopimusta ei kirjoitettu omassa toimipisteessä.

S 15: Yleensä se tsto kenen juttu on hoitaa kirjaukset. Sopimus kuitenkin luetaan kohta kohdalta ääneen siten että toisessa päässä on tyhjä sopimus pohja mistä asiakas seurata sopimuskohtia.

S 29: Riippuu kirjoitetaanko omassa vai toisessa päässä. Jos omassa, niin siirrytty keskustelun jälkeen kirjoittamaan linja auki ja kysytty haluatteko, että laitetaan näin tai näin... Joskus jotkut haluavat sulkea linjan ja palata asiaan vartin päästä ja käydään läpi sopimusteksti puhelimesta. Tyhjä pohja esillä jos ei omassa toimistossa kirjoiteta.

8.3 Puolueettomuus puhelinsovitteluissa

Kysymyksessä kahdeksan tiedusteltiin vastaajien näkemyksiä tasapuolisuuden ja puolueettomuuden toteutumisesta sovittelijoiden parityöskentelyssä. Tarkoitus oli karottaa erityisesti sovittelijoiden yhteistyöhön liittyviä piirteitä, mutta kysymys tuotti huomattavasti laajemman näkökulman tuloksia, joten vastauksia tarkastellaan kokonaan omassa puolueettomuuteen keskittyvässä alaluvussaan. Puolueeton asian käsittely on yksi sovittelutoiminnan kantavista perusarvoista. Kysymys tuotti viisikymmentäneljä vastausta.

Puolueettoman ja tasapuolisen sovittelijoiden välisen yhteistyön näkökulmasta asiaa käsitteli noin kolme neljäsosaa vastaajista. Heistä yli puolet koki, että sovittelijoiden tasapuolisuus ja puolueettomuus puhelinsovitteluissa toteutuu hyvin ja samalla tavalla kuin muissakin sovitteluissa.

S 8: Toteutuu kuin aina.

S 34: Ei ole ollut koskaan ongelmaa.

Hieman yli viidesosa parityöskentelyn kannalta tasapuolisuutta ja puolueettomuutta käsitelleistä vastaajista puolestaan näkivät arvojen toteutumisessa ongelmia.

S 38: Toimii varsin huonosti

S 40: Hankalaa kun kyseessä on kaksi eri porukkaa

Noin kolmannes puolueetonta ja tasapuolista parityöskentelyä pohtineista näkivät arvojen toteutumisen puhelinsovitteluissa asiana, johon tulee kiinnittää huomiota yhteistyön alusta alkaen. Näissä vastauksissa korostui sovittelijoiden ennakkoon tekemän yhteistyön merkitys arvojen saavuttamisessa itse sovittelussa.

S 2: Se vaihtelee, esim. kuinka pitkälle asiaa on jo etukäteen käsitelty ennen puhelinneuvottelun alkamista

S 37: Se on haasteellista ja nämä periaatteet tuleekin pitää aina yhteistyön aloituksesta lähtien puheenkin tasolla esillä, jotta ne voisivat sovitelussa toteutua mahdollisimman hyvin.

Noin neljäsosa kaikista vastaajista koki tasapuolisuuden ja puolueettomuuden kokemuksessa tai toteutumisessa olevan puhelinsovitteissa haasteita niin sovittelijoiden oman toiminnan kuin asiakkaiden kokemuksen näkökulmista.

S 1: Sovittelu sujuu hyvin kun alkupuheet pidetään niin että kaikki on kuulolla, ettei tule sellaista oloa, että mitä siellä nyt on puhuttu tai ohjeistettu? Puhelinsovitteissa puolueellisuuden tunne voi syntyä asiakkaalle hyvin pienestä, parasta on kun kaikki asiat puhutaan yhteisesti.

S 9: Todella hankalaa. Tuntuu, että asetelma ajautuu usein siihen, että sovittelijoista tulee sen "oman asiakkaan" tavallaan asiamiehiä. Oikeastihan näin ei välttämättä ole, mutta se saattaa näyttää niin asiakkaille kuin sovittelijoillekin.

S 15: Sovittelijat toki pyrkii olemaan puolueettomia, mutta ikävä kyllä se näkyy niin että on meidän asiakas/asiakkaat ja teidän asiakas/asiakkaat ja se voi välittyä puolueellisuutena.

S 46: Sellaistakin on tapahtunut, että toisen toimiston sovittelija käyttäytyy kuin puolustusasianajaja ja alkaa puhua asiakkaan puolesta.

8.4 Sovittelijoiden välinen yhteistyö

Kysymyksissä seitsemän, kymmenen ja yksitoista kartoitettiin puhelinsovitteihin liittyvää sovittelijoiden välistä yhteistyötä ja sen merkitystä restoratiivisen sovittelun toteutumiselle. Kysymyksiin vastasi jälleen viisikymmentäneljä sovittelijaa. Kysymyksessä seitsemän käsiteltiin sovittelun alkuvalmisteluun liittyvää sovittelijoiden keskinäisen työnjaon sopimista; kuinka aloituksesta, puheenvuorojen jakamisesta ja sovittelun aikana ilmi tulevista tauon tarpeista on sovittelijoiden kesken sovittu ennen varsinaista sovittelutapahtumaa. Enemmän kuin puolet vastaajista kertoo, että pääsääntöisesti asioista sopiminen ennakkoon on toiminut hyvin tai ainakin pääpiirteittäin sovittelijoiden välillä.

S 6: Otetaan koepuhelu, jossa samalla testataan laitteet. Kerromme, jos on ennakkotietoja (esim. tukihenkilö, tulkki paikalla) ja sovimme kumpi pitää ns. esipuheet ja miten sitten edetään

S 47: Kaikki pitää sopia etukäteen

S 54: Sovittu niin, että esimerkiksi toinen on kirjoittanut sopimuksen, itse olen aloittanut sovittelun keskustelupuolen. Mahdollisimman tasaisesti.

Noin viidesosa vastaajista kertoi etukäteen määrätystä vetovastuusta yhteistyön määrittävänä tekijänä. Näissä vastauksissa aloitteen vastaanottaneen toimiston sovittelijat katsoivat olevansa vastuussa sovittelun etenemisestä ja yhteistyötoimipisteen sovittelijoita kuvattiin sanoilla taustatuki tai varmistaja.

S 4: Käytäntönä on, että minkä toimiston "juttu" on, niin sen toimiston sovittelijat aloittavat, jakavat puheenvuorot ja tauot. Minä sovittelijana en ole sopinut etukäteen toisen toimiston sovittelijoiden kanssa toimintatapoja. Kun soitamme toiseen toimistoon, niin osapuolet ovat jo kuullolla. Toimistollamme on nk. muistilista sovittelun periaatteista, jotka kerrotaan osapuolille yhtä aikaa. Jos jokin kohta jää kertomatta toisella toimistolla, otan kyllä puheenvuoron ja kerron, ennen kuin aloitetaan asian käsittely.

S 17: Yleensä pääsovittelijat toimivat puheenjohtajina. Ei siitä ole erikseen sovittu.

S 20: Kaikki asiat on pyritty sopimaan huolellisesti ennen osapuolten saapumista, jottei syntyisi turhaa sähläystä. On tehty selväksi kumpi pää on vetovastuussa koko sovittelun ajan. Yleensä se, joka kirjoittaa sopimuksen. Toinen puoli on vain taustatukena.

S 30: Etukäteen maininnalla, että omistavan tsto:n sovittelijat vetovastuussa

Edelleen noin viidesosa vastaajista kertoi, että ennen puhelinsovitteluita ei ole tehty lainkaan yhteistyötä työnjakoon liittyen.

S 14: Yleensä osapuolet ovat jo saapuneet paikalle, kun yhteys otetaan. Tästä ei ole puhuttu aikaisemmin, että yhteyden voisi ottaa aikaisemmin.

S 36: Eipä juuri mitenkään.

Kolme vastaajista kertoi, että sovittelutoimisto on huolehtinut kaikista sovitteluun liittyvistä valmisteluista ja yhteydenotoista ja kertonut etukäteen sovittelun etenemiseen liittyvät ohjeet. Tämän vuoksi erityistä yhteistyötä ei ole tehty. Kaksi vastaajaa

kertoi puhelinsovittelun tapahtuneen yhden toimiston toimesta niin, että toiselle asiakkaalle soitettiin suoraan kotiin. Yhteistyötä ei siis tehty koska toisessa päässä ei ollut lainkaan sovittelijaa.

Kymmenes kysymys koski sovittelijoiden aloitteesta tapahtuvaa sovittelun keskeytmistä ja kuinka tällaiseen tilanteeseen on sovittelijoiden välisessä yhteistyössä varauduttu. Noin kolme neljäosaa vastaajista kertoo, että asiasta ei ole sovittu etukäteen sovittelijoiden kesken. Tähän laskettiin mukaan myös vastaajat, jotka kertovat, ettei keskeyttämisestä ole kokemusta, sillä kysymys koskee sovittelijoiden välisestä etenemistavan sopimisesta. Mikäli kokemusta ei ole, niin asiasta ei lienee mitään sovittu.

S 6: Ei ole sovittu etukäteen. Voisin kuvitella, että sovittaisiin, jos ennakkotiedot viittaavat siihen, että se on ehkä tarpeen

S 20: Ei yleensä mitenkään etukäteen. Muutama puhelinsovittelu on keskeytetty. Tällöin kaikki vaan ovat olleet yksimielisiä keskeyttämisen tarpeellisuudesta.

S 49: Ei tapahdu usein eli ei ole tarvetta sopia.

S 53: Minulla ei ole kokemusta keskeyttämisestä!

Kahdeksan vastaajaa kertoi, että keskeyttämisilanteeseen ei ole varauduttu ennakoon, mutta näkivät yhteistyön kannalta tauon pyytämisen parhaaksi tavaksi toimia, mikäli tällainen tilanne tulisi eteen.

S 16: Mikäli ko. tilanteeseen koetaan tarvetta, otetaan tauko ja erillinen puhelinyhteys sovittelijoiden kesken.

S 38: Jokainen sovittelija voi (ja täytyy) ehdottaa taukoa, jos näkee tarpeen siihen.

Viisi vastaajista kertoi, että tällaiseen tilanteeseen on varauduttu ennakoon ja sovittelijoiden kesken on sovittu etukäteen toimintatavoista ennen neuvottelua.

S 15: Asia käydään sovittelun alussa läpi ja jos tilanne niin vaatii niin jommankumman pään sovittelijat kertovat epäilystään, että sovittelua voitaisiin jatkaa ja pyytävät heidän mielipidettä asiassa. Kumpikaan tsto ei tee päätöstä yksin eikä perustelematta päätöstä asiakkaalle

Kolme vastaajaa toi esille, että ei omaa ylipäätään riittävästi tietoa keskeyttämisestä tai kertoo ammattihenkilöstön tekevän asiaan viimeisen ratkaisun.

S 2: Sovittelijan keskeyttämisestä olisi hyvä saada enemmän tietoa, milloin, miten ja miksi.

S 31: Ohjaaja tekee muodollisen päätöksen

Kysymyksessä yksitoista kysyttiin, miten sovittelijoiden välisestä sovittelun jälkeisestä purkukeskustelusta on huolehdittu. Noin neljäsosa vastaajista kertoi, että sovittelijoiden välinen purku tapahtuu oman toimipisteen sovitteluparin kanssa. Erillistä yhteyttä toiseen toimipisteeseen ei pääsääntöisesti oteta. Osa vastaajista nosti esille, että tämä on asia, johon he toivoisivat muutosta.

S 1: Omassa päässä puretaan parin kanssa, olisi kyllä hyvä jos aina puhuttaisiin myös toisen pään kanssa että miten meillä meni, harvoin näin kai kuitenkaan tehdään.

S 4: Emme ole käyneet purkukeskusteluja toisen toimiston kanssa, kylläkin oman toimiston sovitteluparin kanssa on käyty keskustelu. Olisi tarpeen keskustella niin, että kaikki sovittelijat ovat paikalla.

S 48: Ei mitään. Vain oman sovittelukaverin kanssa puhutaan asiasta. Tässä vaiheessa puhelinyhteys on katkaistu.

Edelleen noin neljäsosa vastaajista kertoo, että purkukeskustelu pyritään käymään yhdessä kaikkien mukana olleiden sovittelijoiden kesken. Vastauksissa nousi esille myös palautteen antamisen vaikeus toiseen toimipisteeseen.

S 12: Joko linja on jätetty auki ja keskusteltu osapuolten lähdettyä tai soittamalla erikseen sovittelun jälkeen.

S 30: Päästämällä osapuolet ulos ja otetaan uusi yhteydenotto heti sen jälkeen.

S 39: En viitsi moittia toisen toimiston väkeä vaikka joskus siihen olisi ollut aihetta (omasta mielestä). Joskus ollut aihetta kehua langan päässä olevia ja se on hoidettu ennen kuin sovittelu lopetetaan.

Noin neljäsosa vastaajista kertoi käyvänsä purkukeskustelun ainoastaan sovittelutoimiston ammattihenkilöstön kanssa tai, ettei yhteistä purkua ei järjestetä lainkaan. Noin neljäsosa kertoi purkujen järjestämisen olevan tapauskohtaista.

S 7: Siis yhdessä "heidän" ja "meidän" sovittelijoiden kanssa? Tapauskohtaisesti.

S 34: Soitetaan, jos on jäänyt jotakin tarvetta...

S 42: Ei ohjeistusta, jää omaan aktiivisuuteen

8.5 Sanattoman viestinnän välittyminen

Sanattoman viestinnän välittymistä kartoitettiin kahdella eri kysymyksellä ja niihin tuli viisikymmentäkolme vastausta. Ensimmäinen oli kysymys yhdeksän, jossa kysyttiin kuinka sovittelijat ovat välittäneet toisilleen tietoa sovittelun ilmapiiristä. Hieman enemmän kuin kolmasosa vastaajista kertoi valmistelleensa sovittelun ilmapiiriä toisten sovittelijoiden kanssa etukäteisvalmistautumisen aikana ja välittäneensä tietoa toteutuneesta ilmapiiristä sovittelun purkamisen yhteydessä.

S 20: Keskustelleet puhelimitse sovittelun jälkeen.

S 21: Puhelulla etukäteen ja tarvittaessa sovittelun jälkeen.

S 53: Etukäteispalaverissa ja puhelimitse on vaihdettu ajatuksia tulevan sovittelun haasteista. Jälkeen päin ilmapiiristä on informoitu sovittelu-toimistoa!

Noin viidesosa vastaajista kertoo yrittäneensä välittää tai välittäneensä tietoa sovittelun ilmapiiristä toiseen toimipisteeseen sovittelun aikana.

S 5: Joskus olen yrittänyt sanoittaa osapuolen ”tunnetilaa”. Esim. ”täällä nyt hieman pohditaan tätä asiaa” tai ”Miettinen vaikuttaa tyytyväiseltä ratkaisuun”

S 19: Yrittänyt sanoittaa

S 49: Kyllä välillä ihan todetaan, että täällä ollaan todella pahoillaan, itketään yms.

Noin viidennes vastaajista kertoo, että ilmapiiristä ei ole välitetty lainkaan tietoa.

S 13: Ei varmaan mitenkään

S 37: Ei oikein onnistu

S 45: Ei ollenkaan

Viisi vastaajista kertoo hyödyntävänsä taukoa ilmapiirin välittämiseen ja neljä, että ilmapiiri välittyi sovittelussa, jos se on välittyäkseen.

S 4: Jos tuntuu, että ilmapiiri on kireä, niin olen esittänyt pientä miettimisaikaa sovittelijoille. ---Puhelinsovitteluissa on vaikeaa pitää nk. taukoa – tuntuu, että pitää puhua kokoajan. Vaikka sopimuksen osapuolille pitää antaa aikaa miettiä asiaa.

S 32: Sovittelun välissä ottamalla tauon ja keskustelemalla miten jatketaan

S 33: Kokenut sovittelija kyllä aistii sen asian ja siitä keskustellaan jälkeenpäin jos tarve?

Kaksi vastaajaa kertoo välittävänsä tietoa ilmapiiristä osapuolille esittämiensä kysymysten avulla.

S 10: Esittämällä paikan päällä olevalle asiakkaalle hänen tuntemuksiinsa kuvaavia kysymyksiä.

Kolmessa vastauksessa käsiteltiin sellaisia asioita, että on mahdollista, että tutkimuksen tekijä ja vastaaja ovat ymmärtäneet kysymyksen eri tavoin.

S 17: Olemme saaneet kuulustelupöytäkirjat käyttöömmme ennen sovittelutilaisuuden.

S 26: Katsein, ilmein kun osapuolet eivät näe

S 52: Katsekontakti kertoo osaavalle jo paljon. Yleensä lähisuhdeväkivalan sovittelussa on erillistapaamisten jälkeen hyvä reflektoida ja arvioida yhteistapaamisten strategiaa. Yleensä ns. normijutuissa yhteyden ottanut kertaa vaikutelmiaan ja arvioitaan toiselle, jolloin kummallakin on periaatteessa sama tieto asiakkaista.

Kysymyksessä viisitoista kysyttiin miten sovittelijat ovat huomioineet sovittelun osapuolten sanatonta viestintää (mm. ilmeet, eleet, asennot, katse) puhelimitse tapahtuvissa sovitteluissa. Noin puolet vastaajista kertoi, että sanatonta viestintää on huomioitu sovitteluissa joko hyvin heikosti tai ei lainkaan.

S 3: Niitä ei ole huomioitu

S 7: Ei sitä voi huomioida

S 39: Ei mitenkään. Miten ne voisi. Sovittelija alkaa selostajaksi?

S 44: Ongelmallista – ja syy miksi en halua näitä sovitteluja

Noin kolmasosa vastaajista kertoo, että ovat yrittäneet sovittelijoina huomioida osapuolten sanatonta viestintää vuorovaikutuksessa pääsääntöisesti omassa toimipisteessä asioivan asiakkaan kanssa.

S 10: Kommentoimalla esim. Mikko vaikutat kovin järkyttyneeltä

S 29: Jossain määrin tulkkina oleminen, että huomioi, kysyä, että oisko sulla tähän jotakin...tai katsoin vähän, että haluatko sanoa vielä tähän asiaan... rauhoitetaan omalla käytöksellä.

S 37: Sovittelija on katsonut asentoja, katseita, ilmeitä ja eleitä ja tarvittaessa kysynyt niistä puhelun aikana. Myös äänensävyistä on voitu kysyä puhelun aikana, että millaisia tunteita tai ajatuksia ne kertovat.

Noin viidesosa vastaajista kuvaa asiakkaiden sanattoman viestinnän välittämisen olevan ajoittain sovittelijoiden tehtävä.

S 5: Jos osapuoli itse ei ole mestari omien tunteidensa tulkkina ja niiden ääneen sanoittajana, jää se sovittelijan harteille. Käytännössä haastavaa, ja suorastaan harvinaista. Ja toki se on myös tulkintaa (mutta osapuoli voi toki korjata jos sovittelija on väärin tulkinnut). Sanoitusta ja tulkintaa ei pidä myöskään tehdä liikaa, voi alkaa ärsyttää. Eli hyvin hienovaraista ja aikamoista taiteilua.

S 30: On kehoitettu sovittelijoita ilmaisemaan asianosaisten ilmeet ja eleet, mikäli he eivät itse sitä tee.

S 37: Niitä tulee tulkita paikalla olevien sovittelijoiden toimesta ja heidän "tulkkamana" etäyhteyden päähän

Viidesosa vastauksista oli hajanaisia, eivätkä sinällään ryhmiteltävissä muiden kanssa. Esimerkiksi kahdessa vastaus oli kysymysmerkki ja kaksi vastaajaa korosti videoyhteyden tarvetta etäyhteyssovitteluihin. Ensimmäisen vastaajan kuvaus sisälsi sanattoman viestinnän välittämisen haasteellisuuden lisäksi erityisen puhelinsovitteiden riskin eli viestinnän vilpillisyyden.

S 1: Ei kovinkaan hyvin. Joskus on ristiriitaista kun asiakas pahoittelee mutta ilme irvistää, kerran jopa asiakas näytti keskisormea samalla kaiuttimelle! Parempi olisi jos olisi videoyhteys, neuvottelu tuntuisi enemmän kohtaamiselta.

8.6 Kasvokkain tapahtuvan ja puhelinvälitteisen sovittelun erot

Kysymyksessä seitsemäntoista tiedusteltiin minkä asian sovittelijat näkevät puhelinsovitteluiden ja kasvokkain tapahtuvien sovitteluiden suurimmaksi eroksi. Kysymykseen tuli viisikymmentäneljä vastausta. Noin kolmasosa vastaajista koki, että puhelinsovitteluissa osapuolet eivät kohtaa toisiaan.

S 10: Osapuolten kohtaaminen jää puhelinsovittelussa ”puolitiehen”

S 13: Sovittelu tuntuu jotenkin pinnalliselta, mekaaniselta toiminnalta ja inhimillisyys puuttuu. Asianomaiset eivät kohtaa toisiaan ”oikeasti”, jossa voitaisiin nähdä vilpitön pahoittelu ja anteeksianto.

S 18: Kohtaamisen vajaavaisuus, vaikeaa ymmärtää toisen tilannetta. Etenkään ei hyvä jos kyseessä on pahoitpitely. Menee liikaa vain asia edellä. Empatia vaikeaa.

Noin kolmannes vastaajista kuvasi viestinnän kapeutumista ja sanattoman viestinnän puuttumista mielestään merkittävimpänä erona.

S 16: Kaikki sanaton viestintä. Puhelinsovittelu tulisi tapahtua vähintään videoneuvottelun kautta, jossa asianomaiset näkisivät toisensa

S 31: Viestinnän koko skaalan supistuminen

S 46: Visuaalinen informaatio puuttuu puhelinsovitteluista, joten tar-koilla puheenvuoroilla ja yksittäisillä sanoilla on enemmän painoarvoa. En näe eroa restoratiivisuuden toteutumisessa. Puhelimessa ehkäpä mennään helpommin suoraan asiaan.

Vähän alle kolmasosa vastaajista näki puhelinsovittelun haasteellisena kontekstina tunteiden ilmaisemiselle sekä vuorovaikutuksen aitoudelle.

S 14: Puhelinsovittelussa jää tunteet aika paljon taka-alalle ja vastuunotto ei tunnu välittyvän niin hyvin kuin kasvokkain tehdyssä sovittelussa

S 22: Tottakai kasvokkain osapuolet pääsevät paremmin kosketuksiin toistensa kanssa ja tunteet näkyvät. Usein se auttaa sovinnon syntymisessä. Puhelinsovitteluissa on jäänyt jotenkin tyhjä ja kliininen fiilis, sekä korvaussummat ovat olleet kovempia kun asianomistaja ei ole omilla kasvoillaan tekemässä sovintoa

S 24: Tunteiden kokeminen ja arvailun varaan. Kasvokkain molemmat tietävät mitkä toisen tuntemukset, vilpittömyys on.

Kahdessa vastauksessa keskeiset erot nähtiin erilaisina haasteina sovittelijoiden teke-
mässä työssä.

S 35: Keskustelun aikaansaaminen ja sen ylläpitäminen vaatii enemmän ponnisteluja. Puhelun aikana tuntuu siltä, että osapuolet haluaisivat pitää puhelun mahdollisimman lyhyenä, vaikka aikaa olisi varattu tavalliset 1,5-2 tuntia

S 51: Hankalaa tulkita puhelimen päässä olevaa henkilöä

Viisi vastaajaa koki merkittäviä eroja olevan useita ja niiden vaikuttavat monille sovittelun osa-alueille.

S 1: Asiakas ei voi olla varma toisen vilpittömyydestä kun sanaton viestintä jää huomioimatta. Kohtaamista ei tapahdu. Joissakin toimistoissa joidenkin sovittelijoiden sovittelutyö ei ole kovin restoratiivinen ja on välillä vaikeaa olla hiljaa ettei astuisi toisen toimiston sovittelijan varpaille.

S 5: Suurin osa viestinnästä on sanatonta, siis ilmeitä, eleitä jne., jotka jäävät puhelinsovitteissa täysin puuttumaan. Siksi myös osapuolten kohtaaminen ei toteudu läheskään niin hyvin kuin kasvokkain. Sanoilla on ihmiselle erilaisia merkityksiä, ja sitä mitä niillä tarkoitetaan voidaan täydentää nonverbaalisesti. Koska toista ei voi nähdä, ei osapuolten välinen luottamus pääse rakentumaan. Tämä vaikuttaa siihen, millä tavoin he kenties rohkenevat tuoda omaa näkökulmaansa esille. Pelkistä sanoista ei välttämättä myöskään aina tiedä "oliko se tosissaan, tarkoittiko hän todella mitä sanoi? Vai ilmeiliko ja pelleilikö sanoessaan?" Puhelinsovitteissa restoratiivisuus jää hyvin torsoksi ja kyseenalaiseksi. Sovittelijat koetaan helposti puolueellisiksi, luottamus toiseen osapuoleen jää vajaaksi, asian käsittely on usein pinnallista (etenkin tunteiden osalta) ja todellista kohtaamista (jossa itse näet ja voit todeta) ei niinkään tapahdu, vaan tulkitset sanoja ja ääntä sekä toisen pään sovittelijoiden sanoitusta.

8.7 Tuen ja koulutuksen tarpeet

Kysymyksessä kahdeksantoista kysyttiin vastaajilta minkälaista tukea he toivovat sovittelutoimistolta puhelimitse tapahtuvien sovitteluiden sovitteluun. Tuella kysymyksessä tarkoitetaan sovitteluasia kohtaista ohjausta, joka kuuluu jokaiseen sovitteluun ja tuen ja ohjauksen saaminen on jokaisen sovittelijan oikeus. Tähän kysymykseen tuli neljäkymmentäkahdeksan vastausta. Vähän alle puolet vastaajista näki tuen tarpeen liittyvän asianmukaiseen laitteistoon tai videoyhteyden mahdollistamiseen.

S 12: Kunnan laitteet, joiden kuuluuus on hyvä. Jokaisella on vähän erilaiset kännykät. Varsinkin tulkin läsnä ollessa, on välillä haastetta saada selvää puheesta.

S 19: Videoyhteysmahdollisuutta!

S 29: Ei mitään. Ainoastaan uudet välineet, että olisi mahdollista sovitella virtuaalisesti, että asian osaiset näkisi toisensa.

S 38: Pitäisikö kokeilla tai jopa siirtyä videosovitteluun?

Noin viidesosa vastaajista kertoi, että nykyinen tuki on hyvää ja riittävää tai, että eivät tarvitse lisätukea.

S 8: Nykyinen tuki ollut riittävää

S 15: Nykyinen tuki on hyvä. (Laitteet, rauhallinen huone yms.)

S 46: En minkäänlaista.

Kahdeksan vastaajaa koki, että tuen tarve näkyy eniten yhteisten ohjeistusten ja käytäntöjen puutteessa.

S 3: Eri toimistojen kanssa sovittavat samanlaiset prosessit ja toimintatavat.

S 18: Selkeät ohjeet ja periaatteet, puolin ja toisin.

Kuusi vastaajaa toivoi sovittelutoimistoilta kattavampaa alkuselvitystyötä asiakkaiden kanssa tai yksityiskohtaisempaa sovittelijoille toimitettavaa tietoa lähtötilanteesta helpottamaan puhelimitse tapahtuvia sovitteluita.

S 11: Ehkäpä vähän parempaa tietoa etukäteen näille henkilöille, että varmasti osaavat perille ja ymmärtävät sovittelun merkityksen varmasti, ettei jää sellainen tunne, että olivatkohan he ihan tosissaan kuitenkin.

S 44: Olisi hyvä, että olisi tavallista seikkaperäisemmät tiedot jutusta.

Kuusi vastaajaa toivoi joko puhelinsovitteluista luopumista, tarkempaa harkintaa mitä puhelimitse voidaan sovitella tai erittelivät yksityiskohtaisempia tuen tarpeita.

S 9: Ohjaajan kanssa rauhallinen hetki ennen sovittelun alkua. Jos tulee esiin monimutkaisia asioita, esim. korvaussuorituksesta, työkorvauksesta, niin pieniä vinkkejä etukäteen.

S 14: Harkita tarkkaan, minkälainen juttu voidaan sovittaa ilman näkökontaktia.

S 22: Toivon, ettei puhelinsovittelevia olisi, koska siinä ei sovittelevien olemus toteudu lainkaan.

S 34: Tätä varten olisi hyvä järjestää koulutuksia joissa voisi harjoitella neuvottelutaitoja.

Kysymykseen yhdeksäntoista eli minkälaista koulutusta sovittelevat toivovat puhelimitse tapahtuvien sovittelevien sovittelemiseen vastasi viisikymmentäyksi vastaajista. Hieman alle puolet vastaajista kokee, että erillistä koulutusta ei tarvita, sen tulisi olla lyhyt osa peruskoulutusta tai, ettei puhelinsovitteleviin liittyvät haasteet ratkeaisi lisäkoulutuksella.

S 19: En usko, että siihen tarvitaan erillistä koulutusta.

S 22: Koulutus vaikeaa, jutut etenevät eri tavoin... Valmiita malleja ei ole. Toimistolla vastuu sovittelevien valinnassa juttuun, vaatii hyvää ja selkeää puhe ja kuuntelutaitoa ja tietenkin sanotun ymmärtämistä.

S 24: En usko, että ongelma selviää koulutuksella.

S 48: Ei tarvitse.

Vajaa kolmasosa vastaajista toivoi puhelinsovitteleviin joko sanattoman viestinnän huomioon otettavaa koulutusta tai esimerkkitaustien tai draamaharjoitusten kautta etenevää koulutusta.

S 3: Ihmiset jakaantuvat visuaalisiin, auditiivisiin ja kinesteettisiin persoonatyyppeihin. Ja jos sattuu olemaan sovittelevissa erityyppisiä ihmisiä (sekä, niin ei tiedä omaksutaanko vain kuulemalla asiat. Tuleeko joitakin asioita toistaa sovittelevissa, jotta kaikki ymmärtävät asiat.

S 12: Voisi auttaa sellainen draamana esitetty puhelinsovittelevutilanne, niin siinä konkretisoituisi hyvin kysymykset, mitkä tulevat vastaan näissä sovittelevissa

S13: Miten tulkita sanaton viesti puhelimen välityksellä. Miten toimia, ettei huomattamattaan ole puolueellinen, kun näet vain toisen osapuolen.

S 14: Ihan yleisesti miten käytetään ääntä jotta toisessa päässä tulee tunne että sovitteleva on läsnä. Kykyä kuunnella, jakaa puheenvuoroja ja tulkita "rivien välistä" koska ei näe toista. Kykyä rajata puheenvuoroja ja jakaa niitä.

S 42: Ehkä ongelmatapauksia voisi käydä läpi ja muistuttaa tekemään työnsä paremmin.

Noin kuudesosa korosti tekniikkaan, sovittelun rakenteeseen ja järjestykseen liittyvän koulutuksen tarvetta.

S 1: Videoneuvottelukoulutus.

S 20: Laitekoulutusta ja järjestyksen läpi käymistä... käydään koulutuksessa vaikkapa improten läpi hyvän puhelinsovittelun kulku.

S 25: Tulkin kanssa toimiessa, toiset ei aina hoksaa, että pitäisi puhua lyhyitä lauseita

Viisi vastaajista haluaisi kaikille sovittelijoille yhteisiä sääntöjä ja yhteistä koulutusta puhelinsovitteluiden toteuttamiseen.

S 9: Valtakunnalliset yhtenäiset ohjeet puhelinsovittelun toteuttamiseen.

S 35: Yhteistä koulutustapahtumaa, jossa käytänteistä ja menetelmistä saatavilla tietoa yhteisesti puhelinsovitteluja tekeville.

Neljä vastaajaa kokee käytännön sovittelutyön parhaana koulutuksena.

S 11: Vaikeaa kouluttaa erikseen. Ensimmäinen, toinen ja kolmas puh- sovittelu kokeneen kanssa.

S 17: Mielestäni kokemus on tässä paras koulutus.

8.8 Vapaat huomiot

Kyselyn viimeisessä kysymyksessä vastaajia pyydettiin vapaasti kertomaan vielä sellaiset puhelimitse välitettyihin sovitteluihin liittyvät asiat, joita muu kysely ei kartoittanut. Kysymys tuotti kolmekymmentäkahdeksan vastausta. Neljäsosa vastaajista katsoi, että sovitteluja ei tulisi toteuttaa puhelimitse, ettei puhelinsovittelu mahdollista sovittelun periaatteiden toteutumista tai niiden järjestämistä tulisi harkita asiakkoittain.

S 6: Olen itse lopettanut puhelinsovitteluiden tekemisen. Asiaa aikoinani pitkään harkitsin. Omasta mielestäni ne eivät vastaa sovittelun perusajatuksia, kohtaamista osapuolten kesken ei esimerkiksi tapahdu. Osapuolethan voivat sopia asian vaikka keskenäänkin. Itse koin sovittelijana roolini tällaisessa prosessissa kohtuullisen turhaksi. Omissa puhelinsovitteiluissani poissa ollut osapuoli ei halunnut vaivautua paikalle asiaansa. Joskus osapuolta ei edes tavoitettu puhelimella vaikka aika oli sovittu. Silloin sovittelua ei voitu viedä loppuun normaalisti, tämä teetti ylimääräistä työtä ja turhaa vaivaa usealle taholle. Itse näen puhelinsovitteilyn ainoastaan silloin sopivaksi, kun muuten fyysisen kohtaamisen mahdollisuutta ei ole tai ei ole järkevästi järjestettävissä, esimerkiksi sairauden, pitkien välimatkojen tms syyn vuoksi.

S 13: Niin – Oma näkemykseni on, että restoratiivisen sovittelun peruseriaatteet eivät täyty – Toisen ihmisen todellinen kohtaaminen jää äänen tasolle. Se on kuitenkin ihan eri asia kuin istua kasvokkain ja nähdä ihminen sekä hänen aikaisemmin mainitut eleensä, kehonkieli, ilmeet, ”tuntea” tai nähdä yhdessä molempien (kaikki) osapuolien tunteet jne.

S 18: Puhelimitse tapahtuvia sovitteluita on epämiellyttävä hoitaa, niistä jää niin vajaaksi koko juttu.

Neljäsosa toivoi laitteisiin panostamista ja suurin osa nimenomaa videonsovitteilulaitteisiin sijoittamista ja videonsovitteiluiden lisäämistä.

S 4: Toimivia laitteita ei voi liikaa korostaa. Jos on useita osapuolia ja 1-2 tulkkia, niin meno on usein kuin Kuopion torilla. Melkein saisi seinäkaiuttimista tulla se puhe.

S 5: Jos puhelinsovitteilut voitaisiin hoitaa videonsovitteiluiden tavoin, kyseessä olisi huomattava edistys. ---

S 26: Videosovittelu saattaisi olla ratkaisu. Käsittäökseni tätäpäivää eikä tolkuttoman hintainen.

Viisi vastaajaa kertoi puhelinsovitteiluiden olevan hyvä ja toimiva tapa sovitteluiden järjestämiseen.

S 2: Puhneuvottelu on hyvä vaihtoehto ja mielestäni hyvillä välineillä / tiloilla sitä voidaan laajentaa. Mutta periaatteena olen kuitenkin sitä mieltä, että kasvokkain sopimista ei mikään puhneuvottelu voita.

S 12: Ei muuta kuin että puhelinsovittelu on hyvä apuväline kun etäisyydet ovat pitkät ja kalliit.

Kaksi vastaajaa kertoi kyselyn olleen epäselvä siltä osin, minkälaista puhelinsovittelua sillä tutkittiin. Kysely ei erottanut toisistaan kahden sovittelutoimiston yhteistyönä järjestämää sovittelua, sovittelua, jossa asian osapuolelle soitetaan suoraan kotiin tai sovittelua, johon tulkki liittyy puhelimen välityksellä.

S 27: Minulle oli epäselvää koskeeko kyselytutkimus 2 toimistojen välistä puhelinsovittelua vai tavallista puhelinsovittelua jossa toinen osapuoli sovittelee esimerkiksi kotona tai toimistosta. Tämä epäselvyys vaikutti kyselytutkimukseen vastaaminen ja vastausten antamiseen

Enemmän kuin kolmasosa vastauksista ei ollut suoraan yhden otsikon alle luokiteltavissa, sillä ne tuottivat tietoa hyvin monesta eri näkökulmasta tai vaihtoehtoisesti vastauksena oli viiva tai kysymysmerkki.

S 1: Lähtökohtaisesti puhelinsovitteleet eivät toimi kovin hyvin ja sopimukset eivät aina toteudu, kun ei ole kasvatusten asiaa sovittu. Aika värikkäitä eroja on eri toimistoilla jotka ikävästi tulevat eri puhelinsovitteiluissa esille.

S 9: Kun näitä sovitteluja kuuluu olevan enemmän tulossa, kuin mitä voidaan ottaa vastaan, niin luulisin, että puhelimitse tapahtuvia sovitteluita voitaisiin lisätä, jos se auttaa suman purkamisessa, esim. sellaisissa melko vähäpätöisissä jutuissa, joissa on jo syntynytkin sovinto, tai joissa on ehkä helppo vain sopia puhelimitse, että se on nyt syntynyt. Osapuolten kohtaaminen jää toteutumatta, miten varmistetaan, ettei jää mitään hampaankoloon? On vain luotettava, että sovinto pitää.

S 11: Puhelinsovitteiluista voi ihan vaan harjoitella ilman varsinaista koulutusta, vaikka toisen toimiston kanssa.

S 16: On myös sellaisia puhelinsovitteiluista, joissa sovittelija soittaa suoraan sovittelun toiselle osapuolelle hänen puhelinnumeroonsa. Sovittelutoimiston ohjaaja on sopinut tällöin puhelinneuvottelusta toisen osapuolen kanssa. Sovittelun toinen osapuoli tulee sovittelutoimistoon ja neuvottelu käydään kaiuttimen välityksellä. Mietityttää vaan...

S 29: Hyvä, että selvitetään tätä osa-aluetta

S 30: Siinä ongelmat kasautuvat jos osapuolet puhuvat eri kieltä.

9 Johtopäätökset, pohdinta ja suositukset

9.1 Johtopäätökset

Yleisesti tutkimuksen tulosten perusteella voidaan havaita, että valtakunnallisesti etäyhteyssovittelujen toteuttamisessa on eroja. Ääripäinä tulokset tuottivat tietoa eri toimistoiden välisestä tasapuolisesta yhteistyöstä ja toisaalta myös vetovastuullisen toimiston mallista, jossa toisen toimipisteen sovittelijoilla ei ole tasapuolista tai vastuullista roolia. Edelleen osassa vastauksissa kuvattiin sovitteluita, joissa sovittelun osapuoli on yksin kotonaan ja sovittelijat yhdessä toisen osapuolen kanssa sovittelu-toimistossa. Tällöin sovittelijoiden on lähes mahdotonta toteuttaa perustehtävänsä eli valvoa kokonaisvaltaisesti sovittelun edellytysten toteutumista. Kotonaan asioivan osapuolen kohdalla ei voi pysyä selvillä tämän tilanteesta tai varmistua sovittelun luottamuksellisuuden toteutumisesta. Toimintatavat vaihtelivat yhteyden avaamisen ja yhteyden ylläpitämisen tavoissa. Eri toimipisteiden sovittelijoiden välinen yhteistyö jäi tulosten mukaan ajoittain ohueksi tai kokonaan tekemättä. Yhteisistä toimintatavoista ei voi näissä tapauksissa olla sovittelijoiden kesken selkeää sopimusta. Yli kolmannes vastaajista ei ole saanut koulutusta restoratiivisen sovittelun menetelmään, joten erilaiset sovittelumenetelmät sovittelijoiden välisen yhteistyön puuttuessa ovat saattaneet vaikuttaa sovittelujen etenemiseen. Toimintatapojen kirjo on huomion arvoista myös siksi, että tutkimuksessa oli mukana vain viisi yhdeksästätoista sovittelu-toimistosta.

Etäyhteydellä toteutettavien sovitteluiden prosessin yhtenäistäminen on tapahtunut keväällä 2018 valtakunnallisen ohjeen muodossa. Prosessiohje korostaa yhteisen vastuun, tasapuolisuuden ja sovittelijoiden välisen yhteistyön merkitystä ja antaa siihen selkeän toimintamallin. Sovittelijoiden välinen huolellinen yhteistyö vaikuttaa myönteisesti palvelun laatuun, sillä yhteinen etenemisestä sopiminen ehkäisee yllätyksellisiä tilanteita sovittelussa. On tärkeää muistaa, että kaikki sovittelijoiden välillä tapahtuvat väärinymmärrykset heijastuvat suoraan sovittelun osapuolten väliseen ainutkertaiseen sovittelutapahtumaan ja saattavat pahimmillaan vaikuttaa osapuolten sovittelussa tekemiin ratkaisuihin. Vaikka prosessin eteneminen ei sinänsä ole tämän

opinnäytetyön tarkoittaman kehittämisen kohde, tuotti tutkimus tärkeää tietoa yhteisen prosessin ja sovittelupalvelun sisällä tehtävän yhteistyön merkityksestä. Tutkimuksen tuloksia onkin hyödyllistä huomioida myös tätä etäsovittelun osa-aluetta kehitettäessä ja jatkossa ohjeen toimivuutta arvioitaessa.

Itse sovittelutapahtuman etenemistä ja koulutuksellisia näkemyksiä kartoittavat kysymykset tuottivat hyvin monenlaista ja osin ristiriitaistakin informaatiota. Suurin osa vastaajista koki sovittelijan peruskoulutuksen vastaavan puhelinsovitteluiden osamistarpeisiin ja restoratiivisen sovittelun periaatteiden toteutuvan niissä hyvin. Kuitenkin kasvokkain tapahtuvien sovitteluiden ja puhelinsovitteluiden eroja kysyttäessä suurin osa koki puhelinsovitteluiden jäävän osapuolten välisen kohtaamisen, tunteiden välittymisen ja vuorovaikutuksen osalta vajaaksi. Tutkimuksissa korostui sovittelijoiden näkemys videoyhteydestä ratkaisuna suurimpaan osaan puhelinsovitteluiden haasteista. Videoyhteyksimahdollisuuksia on siis tärkeää edistää valtakunnallisesti ja yhtä lailla tärkeää tuottaa sovittelijoille koulututusta eri etäyhteysvaihtoehtojen tekniisiin vaatimuksiin. Seuraavissa alaluvuissa tarkastellaan vielä tutkimustulosten tuottamaa informaatiota kokonaisuudessaan tutkimuskysymysten kautta.

9.1.1 Restoratiivisen sovittelun periaatteiden toteutuminen

Ensimmäinen tutkimuskysymys oli toteutuvatko restoratiivisen sovittelun periaatteet etäyhteydellä toteutettavissa sovitteluissa. Tällä tarkoitettiin sekä sovittelun perusarvojen toteutumista, että restoratiivisen sovitteluprosessin kulun (kuvio 1) kaikkien vaiheiden huomioimista etäyhteyden kautta toteutettavissa sovitteluissa.

Puolueettomuus on yksi sovittelun kantavista perusarvoista. Puolueettomuus ei merkitse ainoastaan sovittelijan puolueettomuutta soviteltavaa asiaa ja sen osapuolia kohtaan. Tämä osa puolueettomuudesta näyttäytyi tutkimuksessa sovittelijoiden selkeänä toimintamallina ja osana heidän perusosaamistaan. Puolueettomuuden tulee kuitenkin aina olla myös sovittelun osapuolille sovittelumenettelystä ja sovittelijoiden toiminnasta syntyvä kokemus. Tutkimuksen valossa on selkeää, että puolueettomuuden luominen etäyhteydellä toteutettavissa sovitteluissa on vaativampaa kuin kasvokkain tapahtuvissa kohtaamisissa ja vaatii sovittelijoilta tarkempaa suunnitelmallisuutta. Tuloksissa esiin tulleissa tilanteissa, joissa yhteys ei ole avoimena sovitte-

lun alusta loppuun saakka, sovitteluun luodaan ympäristö, jossa kaikki puhuttu ei välity. On olemassa riski, että asiat kerrotaan eri toimipisteissä eri tavoin. Alkupuheenvuorot toimivat tärkeän menettelystä annettavan informaation lisäksi ilmapiirin luomisen hetkinä, joissa osapuolet saavat ensimmäisen kontaktin toisiinsa ja lähestyvät vähitellen asiaan menemistä. Kun alkupuheenvuorot käydään eri toimipisteissä erikseen, vaaditaan asian osapuolilta suoraa harppausta asiaan linjan auettua ja luottamusta siihen, että toinen osapuoli on saanut saman ohjeistuksen. Kun yhteys suljetaan sopimuksen kirjaamisen ajaksi, on tilanne sama. Kaikki edellä mainittu voi vaikuttaa osapuolten kokemukseen palvelun puolueettomuudesta, ne voivat antaa vaikutelman eri toimipisteissä olevista ”omista sovittelijoista” ja vaikeuttaa sovittelijoiden tehtävää varmistua prosessin oikeasta toteuttamisesta kaikissa sovittelun vaiheissa. Kasvokkain tapahtuvassa sovittelutapaamisessa osapuolet kuulevat aina kaikki samat asiat koko sovittelun ajan aloituksesta lopetukseen, eikä etäyhteyden tulisi vaikuttaa menettelyn avoimuuteen.

Sovittelussa osapuolet pääsevät aloituksen ja sovittelun periaatteiden kertaamisen jälkeen kertomaan toisilleen sovitteluun johtaneista tapahtumista. Tapahtumia käydään läpi osapuolten tarpeiden mukaan aina siihen saakka, että niistä on saatu riittävän yhtenäinen käsitys ja asian osapuolet ovat tulleet asiassa tasapuolisesti kuulluksi. Tutkimustulosten valossa vaikuttaa siltä, että tämä sovittelun osuus toteutuu myös etäyhteydellä toteutettavissa sovitteluissa pääsääntöisesti hyvin. Tapahtuman läpi käyminen vaikuttaisi olevan se etäyhteydellä toteutettavien sovitteluiden osuus, joka toteutuu varsin samaan tapaan kuin kasvokkain tapahtuvissa kohtaamisissa.

Sovittelun perimmäinen tarkoitus on tarjota asian osapuolille keskinäinen kohtaaminen, jossa soviteltavasta asiasta seuranneista henkisistä ja aineellisista haitoista on mahdollista sopia heidän niin halutessaan. Parhaimmillaan sovittelu voi johtaa pelon ja häpeän tunteiden lieventymiseen, uhri saa tilaisuuden tulla kokonaisvaltaisesti kuulluksi ja tekijän on mahdollisuus ottaa vastuu teostaan. Henkisten haittojen käsittely puolestaan edellyttää aina mahdollisuutta käsitellä tapahtumaan liittyviä tunteita. Tunteiden ja haittojen käsittelyyn liittyvässä kysymyksessä sovittelijoiden vastauksiin alkoi syntyä hajontaa. Suurin osa näki tunteiden ja haittojen käsittelytoteutuneen hyvin ja osa kertoi hyödyntävänsä Resto[®]-menetelmää osapuolten roh-

kaisemiseen tunteiden sanoittamisessa. Kolmasosa vastauksista tuotti kuitenkin näkemyksiä, joissa tunteiden käsitteleminen kuvattiin hankalaksi osa-alueeksi. Niitä joko ei käsitellä lankaan tai osuus jäi pinnalliseksi. Osassa vastauksia sovittelijat jopa kertoivat itse pyrkivänsä välttämään tunnepuhetta, koska tunteiden käsittelyä ei koettu järkeväksi puhelimitse. Sovittelu, jossa osapuolille ei anneta mahdollisuutta ilmaista tapahtuneeseen liittyviä tunteitaan ei toteuta restoratiivisen sovittelun periaatteita. Silloin, kun tunteista puhuminen on osapuolille itselleen vaikeaa etäyhteyden vuoksi, tulisi sovittelijoille tarjota keinoja osapuolten rohkaisemiseen. Mikäli sovittelijat jättävät tunteiden käsittelemisen osuuden väliin etäyhteyden asettaman hankalan kontekstin vuoksi, on sovittelu menettelynä vaarantunut.

Konkreettisten haittojen ja korvausvaatimusten käsittelyssä ei noussut esiin erityisiä haasteita. Yksittäisissä vastauksissa sovittelijat nostivat esille tilanteita, joissa puhe-
linsovittelu on ollut pelkästään korvausasian käsittely. Tällaisessa tilanteessa mikään restoratiivisen sovittelun periaate ei toteudu. Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta säätää, ettei pelkkää vahingonkorvausta voida sovittaa, mikäli tapahtunut rikos ei ole soviteltavissa (L 9.12.2005/1015, 3 §). Soviteltavan asian käsittelyä ei näin ollen saa olla hyväksyttävää missään tilanteissa ohittaa. Tapahtumien kulusta on syytä varmistua myös osapuolten oikeusturvan toteutumisen näkökulmasta; tapahtuman läpi käyminen varmistaa, että osapuolet ymmärtävät mitä ovat sopimassa ja jakavat näkemykset tapahtumien kulusta. Kokonaisuudessaan tulosten valossa voidaan päätellä, että restoratiivisen sovittelun periaatteet toteutuvat puhe-
linsovitteluissa vaihtelevasti.

9.1.2 Osapuolten välinen vuorovaikutus

Toinen tutkimuskysymys oli, miten osapuolten välinen vuorovaikutus mahdollistuu etäyhteydellä toteutetuissa sovitteluissa. Siinä kun restoratiivisen sovittelun periaatteiden toteutumisen kartoittamisella tavoiteltiin tietoa sovitteluun kuuluvien eri vaiheiden huomioimisesta etäyhteyssovitteluissa, on tämän kysymyksen perimmäinen tarkoitus kartoittaa itse sovittelussa tapahtuvan osapuolten välisen keskinäisen kohtaamisen toteutumista. Toisin sanoen menettelyn eri vaiheiden toteutumisen jälkeen tarkastelemme tässä perusteellisemmin sovittelun sisältöä.

Tulokset osoittivat, että sovittelijat näkevät puhelimitse tapahtuvien sovitteluiden vaikuttavan merkittävästi osapuolten väliseen vuorovaikutukseen. Osapuolten välinen kohtaaminen jää ohueksi, kun suurin osa vuorovaikutuksesta ei välity. Sanatonta viestintää käsittelevässä osuudessa sovittelijoilla oli hyvin erilaisia näkemyksiä omasta roolistaan sanattomien viestien välittäjinä ja vastauksissa nousi esiin huolta sovittelijoiden tekemästä tulkinnasta. Sovittelussa kohtaa usein toisilleen täysin vieraita ihmisiä sovittelijat mukaan lukien. Siksi tulkinnan tekeminen osapuolten sanoittamisesta tai sanattomista viesteistä sisältää aina merkittävän riskin. Väärä tulkinta voi loukata osapuolia tai ohjata sovittelussa käytävää keskustelua eri suuntaan, kuin osapuoli itse olisi tarkoittanut. Etäyhteydellä toteutettava sovittelu ei kuitenkaan voi toimia myöskään viestien piilottajana. Erään vastauksen mukaan sovittelun osapuoli oli irvistellyt kaiuttimelle ja lopuksi näyttänyt sille keskisormea. Sovittelussa osapuolilta odotetaan asiallista käyttäytymistä toisiaan kohtaan, eikä etäyhteyden tulisi tarjota osapuolille keinoa asiattomaan toimintaan. Osapuolten välisen vuorovaikutuksen rikastaminen on tutkimuksen mukaan epäilemättä haasteellisin etäyhteydellä toteutettavien sovitteluiden osa-alue. Sovittelumenettelyssä tulisi löytää tasapaino mahdollisimman avoimeen kohtaamiseen ilman tulkintaa ja vilpillisyyden mahdollistamista. Jos haluamme normalisoida etäyhteydellä tapahtuvia sovitteluita lähemmäksi kasvokkaista kohtaamista, niin sovittelun konteksti ei voi mahdollistaa osapuolille toisiltaan piiloutumista. Irvistyksen ja eleen nähnyt osapuoli olisi saattanut jättää asian sopimatta, jos olisi niistä ollut tietoinen.

Osapuolten välistä vuorovaikutusta kartoittavat tutkimuksen osuudet vahvistivat edelleen sovittelijoiden välisen yhteistyön merkitystä. Ilman tasapuolista yhteistyötä, ovat eri toimipisteiden sovittelijat sokeita toisen toimipisteen tapahtumille. Sovittelijoille tulee tarjota keinoja viestiä toisilleen sovittelussa tapahtuvia sellaisia sanattomia muutoksia, joihin heidän tulee tehtävässään kyetä reagoimaan. Sanattomatkin viestit olisivat kasvokkaisessa sovittelutilanteessa kaikkien nähtävillä, joten sanoittamista ei tulisi liikaa pelätä. Tällaisiin tilanteisiin kaivataan kuitenkin yhteisiä toimintamalleja ja selkeitä sopimuksia osapuolten itsemääräämisoikeutta kunnioittavista viestinnän rikastamisen keinoista etäyhteydellä tapahtuvissa sovitteluissa.

Tulokset osoittivat myös, että ohueksi jäävällä vuorovaikutuksella on ajoittain suoria vaikutuksia osapuolten sovittelussa tekemiin ratkaisuihin. Sovitteluissa, joissa osapuolten välinen kohtaaminen oli jäänyt puolitiehen, sovittelijat kokivat vuorovaikutuksen olleen pinnallista, korvausvaatimusten olleen korkeampia ja laadittujen sopimusten jääneen toteutumatta. Nämä tulokset vahvistavat näkemystä sovittelun kontekstista sisältöä merkittävästi sanelevana tekijänä. Teknologian tulisi olla osapuolten kohtaamista helpottava tekijä esimerkiksi pitkien etäisyyksien aiheuttamiin haasteisiin, mutta itse sovittelun tulisi toteutua mahdollisimman pitkälle yhtä laadukkaana kuin kasvokkaisessa kohtaamisessa. Kohtaamisen syventäminen on haastava kehittämisen kohde, mutta sovittelun tarkoituksena myös tärkein sellainen.

Yhteenvetona voidaan todeta, että osapuolten välinen vuorovaikutus toteutuu etenkin puhelinsovitteluissa varsin heikosti. Sovittelijoilla ei ole tarjottu selkeää mallia millä tavalla vuorovaikutusta voidaan rikastaa ja minkälaisia keinoja sovittelijan on roolinsa puitteissa hyväksyttävää käyttää. Mikäli osapuolten välinen vuorovaikutus ei toteudu, jää asian käsitteleminen puolitiehen, eikä todellista kohtaamista tapahdu. Videoyhteydellä voidaan ratkaista asiaa tiettyyn pisteeseen saakka ja sitä sovittelijat toivovat. On kuitenkin tärkeää muistaa videosovittelunkin olevan keinotekoinen kohtaamisen konteksti. Vuorovaikutuksen rikastamisen keinot ja yhteisesti hyväksytyt ohjeet ovat tärkeä huomioitava osa-alue täydennyskoulutusta suunniteltaessa.

9.1.3 Koulutukselliset tarpeet

Viimeinen tutkimuskysymys oli, minkälaisella täydennyskoulutuksella etäyhteyssovitteluihin liittyviin osaamistarpeisiin voidaan vastata. Kyselytutkimuksessa tuen ja koulutuksen tarpeisiin pyydettiin sovittelijoiden omia näkemyksiä. Suuri osa sovittelijoiden omista tuen ja koulutuksen tarpeista liittyi valtakunnallisesti yhtenäisiin toimintamalleihin, toimiviin laitteistoratkaisuihin, videosovitteluiden edistämiseen sekä sovittelun ohjaajien tekemään huolelliseen alkuselvitystyöhön. Kaikkiin edellisiin voidaan vaikuttaa yhteisen prosessin kautta ja videolaitteiston käyttöönottoa edistämällä. Osa sovittelijoista toi esille myös näkemyksen, että puhelinsovitteluiden tuottamat haasteet eivät ole koulutuksen keinoin korjattavissa. Tutkimus tuotti kokonaisuudessaan runsaasti informaatiota puhelinsovitteluiden haasteellisista osuuksista ja

käsittelen täydennyskoulutuksen tarpeita tässä koko tutkimusaineiston pohjalta. Lisäksi tarkastelen täydennyskoulutustarpeita kahden aiemman tutkimuskysymyksen tuottamien vastausten sekä tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen valossa.



Kuvio 3. Koulutuksella vahvistettavat osa-alueet

Olen jäsentänyt tutkimuksessa ilmenneitä koulutustarpeita neljän eri teeman alle, joita voi tarkastella kuviossa kolme.

Tutkimustulosten perusteella koulutuksessa tulee huomioida laitteistojen merkitys sovittelun kontekstin muovaajana, vuorovaikutustaitojen haastajana ja teknisten vaatimusten asettajana. Videosovittelumahdollisuuksia tulee lisätä ja kaikkien laitteistojen toimivuuteen kiinnittää huomiota. Sovittelijoilla on erilaiset taustat ja eritasoista osaamista teknisiin laitteisiin liittyen. Koulutuksella voidaan lisätä sovittelijoiden osaamista laitteistojen käyttöön ja vähentää tekniikan pettämiseen liittyviä huolia. Koulutusta tulee suunnata myös laitteiston välityksellä viestimiseen. On tärkeää huomioida, että minkä tahansa laitteiston välityksellä viestimmekään, asettaa laite vuorovaikutukselle aina erilaisia vaatimuksia. Teknologisia ympäristöjä käsittelevässä teoriaosuudessa tutustuimme teknologiaan vuorovaikutusta muovaavana tekijänä ja tätä tietoa voi olla hyödyllistä siirtää myös sovittelijoille.

Restoratiivisen sovittelun vaiheet toteutuvat puhelinsovitteluissa osittain hyvin, mutta osittain osa-alue vaatii lähempää tarkastelua. Tulosten perusteella vaikuttaa, että sovittelun selkeät osa-alueet toistuvat puhelinsovitteluissa varsin samankaltaisesti

kuin kasvokkain tapahtuvassa sovittelussa. Tapahtuman läpi käyminen, vahingonkorvausten käsitteleminen ja sopimuksen kirjaaminen näyttäytyvät tuloksissa tällaisina selkeinä osa-alueina. Henkisten haittojen käsitteleminen ei kuitenkaan ollut toteutunut suuressa osassa sovitteluita ja tämä osa-alue vaatii huomattavaa kehittämistä. Henkisten haittojen ja tunteiden käsittely on sovittelun osa-alueena usein merkityksellisin kohtaamisen kokemuksen ja sovinnon syntymisen kannalta. Restoratiivisen sovittelun vaiheiden toteutumista voidaan vahvistaa tarjoamalla kaikille sovittelijoille koulutusta Resto[®]-menetelmän käyttöön. Etäyhteydellä toteuttavissa sovitteluissa jaetun koulutusohjelman tärkeys korostuu entisestään. Yli kolmannes vastaajista ei ollut osallistunut Resto[®]-menetelmää käsittelevään koulutukseen. Koulutus on etenemiseltään ja kysymyspatteristoltaan niin erityinen, että vaikeuksia yhteistyössä syntyy lähes varmasti, mikäli eri toimipisteiden sovittelijoilla ei ole samaa menetelmää käytössään. Kun kaikilla on sama pohjakoulutus, voivat sovittelijat luottaa jaettuun osaamiseen ja yhteiseen työskentelymenetelmään.

Koulutuksella on tarkoituksenmukaista syventää myös ymmärrystä sovittelijoiden välisen yhteistyön merkityksestä. Kaikki sovittelijoiden välisessä yhteistyössä ilmenevät haasteet vaikuttavat suoraan asiakkaiden kokemukseen sovittelun onnistumisesta ja sovittelun puolueettomuudesta. Sovitteluprosessin tulee olla kaikissa tilanteissa selkeä ja sujuva ja se on asia mihin on mahdollista jokaisessa sovittelussa vaikuttaa. Eri toimipisteistä huolimatta sovittelijat ovat aina yhteisellä asialla ja yhdessä vastuussa prosessin onnistumisesta. Valtakunnallinen prosessiohje antaa selkeät toimintaohjeet yhteistyöhön, mutta koulutuksella on mahdollista syventää ymmärrystä yhteistyön merkityksestä sovittelun onnistumiselle. Yhteistyön korostamisella voidaan vahvistaa myös puolueettomuuden kokonaisvaltaista ymmärtämistä, sillä sujuvalla tasapuolisella yhteistyöllä on suora vaikutus sovittelijoiden asiakkaiden puolueettomuuden kokemukseen liittyviin huoliin.

Sovittelijoille on tarkoituksenmukaista tarjota keinoja sanattoman viestinnän huomiointiin ja välittämiseen etäyhteyssovittelussa. Koulutuksella on mahdollista tarjota teoreettista tietoa tässäkin opinnäytetyössä käsitellyistä sanattoman viestinnän osa-alueista. Huomio tulee kiinnittää etenkin osapuolten sanattoman viestinnän välittämiseen ja sovittelijan rooliin vuorovaikutuksen välittäjänä. Koulutuksella tulisi tarjota sanattoman viestinnän väliseen sellaisia keinoja, joilla asian osapuolet säilyttävät

omistajuutensa konfliktiin ja sovittelijat pystyvät välttämään tulkinnan riskin. Yhteisellä koulutuksella on mahdollista löytää keinoja avoimuuden luomiseen, jossa sovittelun alusta saakka kaikki paikalla olijat ovat selvillä siitä, että myös sanaton viestintä huomioidaan yhdessä sovituin keinoin.

Koulutusta suunniteltaessa on hyvä huomioida, että sovittelijat antoivat tutkimuksessa kokemuksen kautta saatavalle osaamiselle painoarvoa. Koulutukseen voi olla hyödyllistä sisällyttää erilaisia draamallisia harjoituksia, joissa opittua päästään turvallisesti kokeilemaan. Voisi olla arvokasta kokeilla myös erään vastaajan ehdotusta yhteisestä harjoittelusta kahden toimipisteen kesken. Koulutuksen jälkeen sovittelijoiden on turvallista soveltaa oppimaansa saman koulutuksen käyneen etäyhteyssovitteluita enemmän sovitelleen sovittelijan kanssa.

Viimeisenä joitakin kertoja tuloksissa esiin nousseena erityispiirteenä sovittelijat kaipaivat koulutusta tulkkien huomioimiseen etäyhteyssovitteluissa. Tulkin läsnäolo muuttaa aina vuorovaikutuksen rytmii ja haastavuuden aste kasvaa tulkin ollessa läsnä puhelimitse tai mikäli useampia tulkkeja on läsnä etäyhteyssovittelun eri toimipisteissä. Tulkkien kanssa työskentelemisestä voi olla hyödyllistä laatia sovittelijoille erillinen selkeä valtakunnallinen ohjeistus, joka ottaa huomioon myös etäyhteyden kontekstin.

9.2 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Termi kattaa sisällön sekä tutkimukseen sisältyvien käsitteiden ja valintojen loogisuuden, että tutkimusaineistosta tehdyt oikeat tulkinnat. Validiteetilla tarkoitetaan toisin sanoen tutkijan tekemiä johdonmukaisia ratkaisuja, joiden tuloksena tutkimus tuottaa tietoa siitä mitä on tarkoituskin tutkia. Reliabiliteetti terminä viittaa puolestaan luotettavuuteen eli valittujen menetelmien soveltuvuutta alkuperäiselle tutkimusasetelmalle. Luotettavuuden näkökulmasta kaikkien tutkimusten tulisi olla toistettavissa ja tuottaa keskenään yhdenmukaisia tuloksia (Toikko & Rantanen 2009, 122.) Validiteetti ja reliabiliteetti ovat haasteellisia termejä laadullisen tutkimuksen yhteydessä käytettyinä, sillä laadulliset tutkimukset käsittävät yleensä määrällisiä tutkimuksia rajatumpia aineis-

toja ja eivätkä niissä käytettävät menetelmät välttämättä tuota yleistettävää ja toistettavaa tietoa. Laadullisissa tutkimuksissa voidaankin Toikon ja Rantasen mukaan puhua paremminkin vakuuttavuudesta. Laadullinen tutkimus on vakuuttava, kun tutkija perustelee valintansa, aineistonsa ja argumenttinsa loogisesti, avoimesti ja tutkituun tietoon pohjaten. Johdonmukainen kirjaaminen kaikkine epävarmuustekijöineen yhdistettynä avoimeen arviointiin vaikuttaa myönteisesti luotettavuuteen. (Mts. 123-124).

Tieteellisen tutkimuksen etiikassa korostetaan rehellisyyttä, avoimuutta, asianmukaista viittaamista, tarkkaa raportointia, tutkimusryhmän asianmukainen informoimista sekä luottamuksellisuutta. Työelämälähtöisessä kehittämisessä tulee huomioida tarkasti kehittäjän suhde organisaatioon ja tutkimuskohteeseen sekä ymmärtää toimeksiantajan valta kaikissa prosessin vaiheissa. Oma rooli työelämässä ei saa olla tutkimukseen vaikuttava tekijä (Ojasalo ym. 2014, 48-49.) Opinnäytetyöni aihe on merkityksellinen oman työni näkökulmasta, olen osallistunut opinnäytetyön kanssa ajallisesti rinnakkain tapahtuneeseen etäyhteyssovitteluiden prosessin kehittämiseen ja työn tilaaja vastaa sovittelutoiminnan valtakunnallisesta järjestämisestä. Tutkijan työn objektiivisuuden vaatimus on näistä näkökulmista haasteellinen. Olen tiedostanut erilaisten roolieni ristiriitaisuuden alusta saakka. Olen käsitellyt tutkimuksen tuloksia sellaisinaan, enkä omien lähtöoletusteni kautta. Opinnäytetyön koko tarkoitus oli saada tietoa vapaaehtoisten sovittelijoiden näkemyksistä, joten tässä suhteessa omilla mielipiteilläni ei ole tutkimuksen tuloksille merkitystä. Olen raportoinut kaikki työn vaiheet avoimesti, enkä koe ammatillisten näkemysteni vaikuttaneen tulosten analysointiin ja niistä tekemiini johtopäätöksiin. Kaikkeen taustateoriaan on viitattu huolellisesti, asianmukaisesti ja kirjallisen työn ohjeiden mukaan. Ammatti-taustallani on ollut vaikutusta kyselyn kysymysten muotoiluun ja tämän vuoksi osa niistä on näyttäytynyt sovittelijoille monitulkintaisina. Olen tuonut haasteen esiin aiemmin jo kyselyn tulosten yhteydessä. Kyselyn toteuttamisen aikana vastaan tulleet tekniset vaikeudet ovat vaikuttaneet vastaajien määrään ja otoksen edustavuuteen. Tutkimusaineistoa on koko opinnäytetyöprosessin ajan käsitelty ehdottoman luottamuksellisesti. Tutkimusryhmän vapaaehtoisuuteen perustuva valinta lisää tutkimuksen luotettavuutta. En ottanut oman toimialueeni sovittelutoimiston vapaaeh-

toisia tutkimukseen mukaan, jotta prosessin kehittämiseen osallistuminen ei suuntaisi heidän vastauksiaan. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen rooli työn tilaajana ei ole vaikuttanut tuloksiin, sillä toimeksiantaja antoi minulle vapaat kädet tutkimuksen näkökulman rajaamiseen ja menetelmällisiin valintoihin. Heille oli alusta saakka merkityksellisintä saada tietoa vapaaehtoisten sovittelijoiden tarpeista etäyhteyssovitte-
luiden kehittämistyötä varten ja opinnäytetyön aikana he ovat vaikuttaneet prosessiin ainoastaan kannustamalla ja kommentoijan roolissaan yhtenä kolmesta kyselyn testaajista.

9.3 Pohdinta ja suositukset

Opinnäytetyön toteuttaminen tarjosi mielenkiintoisen mahdollisuuden osallistua oman ammattikenttäni arjen toiminnan kehittämiseen. Vapaaehtoisten sovittelijoiden kanssa tehtävä työ ja heidän kouluttamisensa yksi sovittelutoiminnan keskeisimmistä tehtävistä ja yksi henkilökohtaisestikin mielenkiintoisimmista työni osa-alueista. Sovittelijoille tarjottavalla tuella ja koulutuksella taataan sovittelutoiminnan jatkuvuutta ja sovittelijoiden pitkäaikaista sitoutumista toimintaan. Haasteellinen vapaaehtoistyö kaipaa tuekseen selkeitä käytäntöjä ja työkaluja sovittelutehtävän käytännön toteuttamiseen.

Laajemmasta näkökulmasta ajatellen opinnäytetyön tulokset vahvistavat omalta osaltaan sovittelutoiminnan yhdenmukaistamisen tärkeyttä. Sovittelutoimistojen erilaiset tavat sovitteluprosessien käytännön toteuttamisessa ovat tämänkin opinnäytetyön tuloksista selkeästi noussut tosiasia ja myös toimialueiden rajat ylittävää yhteistyötä hankaloittava tekijä. Opinnäytetyö tuotti käytännön kehittämisessä hyödynnettävissä olevaa tietoa täydennyskoulutustarpeista ja näin vastasi tilaajan tarkoitusta. Tämän opinnäytetyön tuloksia voi hyödyntää myös jatkossa uutta valtakunnallista etäyhteyssovitte-
luiden prosessiohjetta testatessa ja sen vaikutuksia arvioitaessa.

Opinnäytetyön prosessia vauhditti tutkijan henkilökohtainen opintojen valmistumisen paine. Näin ollen koko prosessi toteutettiin ajallisesti varsin tiiviissä aikataulussa. Väljempi aikataulu olisi mahdollistanut useamman tutkimusmenetelmän käytön ja kyselyn tulosten rikastamisen esimerkiksi jonkin sovittelutoimiston vapaaehtoissovit-

telijoiden kanssa toteutettavalla ryhmähaastattelulla. Nyt tulokset jäivät kyselyn varaan ja valitettavat tekniset ongelmat johtivat valitettavan pieneen vastausprosenttiin. Sekä tutkimuksen tilaaja, että oppilaitos kuitenkin pitivät vastausten määrää riittävänä ja hyväksyttävänä analyysin pohjana.

Opinnäytetyö tuotti tutkimuksellista tietoa sekä täydennyskoulutuksen tarpeellisudesta, että merkityksellistä informaatiota koulutuskokonaisuuden sisällön suunnittelun tueksi. Vaikka tulosten mukaan sovittelijat eivät välttämättä kokeneet etäyhteyssovitteluiden toteutumisessa merkittäviä haasteita, paljasti vastausten tarkempi tarkastelu monenlaisia haasteita restoratiivisen sovittelun toteutumisessa. Jatkon kannalta voisi olla mielenkiintoista toteuttaa uusi tutkimus aikanaan valmistuvan täydennyskoulutuksen suorittaneille sovittelijoille. Omien koulutustarpeiden tunnistaminen ja nimeäminen ennakkoon voi olla haasteellista. Uudella tutkimuksella voitaisiin selvittää, onko täydennyskoulutuksella ja prosessin yhdenmukaistamisella ollut vaikutusta sovitteluiden sisällölliseen laatuun ja onko osapuolten välistä kohtaamista onnistuttu rikastamaan.

Lähteet

- A 12.4.2006/267. Valtioneuvoston asetus rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta. Viitattu 5.1.2018. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060267>.
- Alexander, N. 2014. From ADR to ODR: Can technology shape the future of mediation practice? Artikkelinä ODR Euroopan verkkosivuilla. Viitattu 13.1.2018. <http://www.odreurope.com/news/articles/online-dispute-resolution/1016-from-adr-to-odr-can-technology-shape-the-future-of-mediation-practice>.
- Arminen, I. 2014. Teknologiset ympäristöt. Julkaisussa. Keskusteluanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta. Toim. Stevanovic, M. & Lindholm, C. 178-199. Tallinna: Vastapaino.
- Ervasti, K. & Nylund, A. 2014. Konfliktinratkaisu ja sovittelu. Porvoo: Bookwell.
- Euroopan neuvoston ministerikomitean suositus nro R (99) 19 rikosasioiden sovittelusta. 1999. Viitattu 6.1.2018. <https://www.thl.fi/documents/10531/162021/Euroopan-neuvoston-suositus.pdf>.
- Flinck, A. 2013. Rakennamme sovintoa – opas rikosten ja riitojen sovitteluun. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.
- Flinck, A. 2016. Valtakunnallinen vapaaehtoissovittelijoiden peruskoulutusohjelma 2016-. Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos.
- Gellin, M. 2011. Sovittelu kouluissa. Juva: Bookwell Oy.
- HE 93/2005. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi rikosasioiden sovittelusta. Viitattu 6.1.2018. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2005/20050093>.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. p. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Helimo, A. 2013. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu: Sovittelijana toimimisen haasteet ja toimintaa tukeva ohjaus ja koulutus. Opinnäytetyö, ylempi AMK. Tampereen ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201303083112>.
- Jokinen, H. 2012. Rikossovittelu ja moraalit. Haaste-lehden verkkosivujen lehtiarkisto. <http://www.haaste.om.fi/fi/index/lehtiarkisto/haaste32012/rikossovittelujamoraali.html>.
- Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu: Juvenes Print.
- Kananen, A. 2000. Puheviestinnän perusteet. Porvoo: WSOY.
- Kiviniemi, E. 2017. Vapaaehtoissovittelijoiden motivaatio työskennellä viranomaisprosessissa. Opinnäytetyö, AMK. Laurea-ammattikorkeakoulu, rikosseuraamusala. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017092915552>.

L 9.12.2005/1015. Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta. Viitattu 5.1.2018. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20051015>.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Online mediation. 2018. ODR Europan verkkosivut. ODR Services. Online mediation. Viitattu 13.1.2018. <http://www.odreurope.com/odr-services/online-mediation>.

Peräkylä, A. & Stevanovic, M. 2016. Kehollinen läsnäolo. Julkaisussa. Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta. Toim. Stevanovic, M. & Lindholm, C. 32-46. Tallinna: Vastapaino.

Peräkylä, A. 2016. Ilmeet ja eleet. Julkaisussa. Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta. Toim. Stevanovic, M. & Lindholm, C. 61-78. Tallinna: Vastapaino.

Porkka, S. 2009. Työnohjaamisen taito, oppikirja vapaaehtoistyön työnohjaajalle. Helsinki: Suomen mielenterveysseura.

Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC. Viitattu 13.1.2018. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32013R0524>.

Rikos- ja riita-asioiden sovittelu 2016. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen tilastoraportti. Viitattu 9.1.2018. <http://www.julkari.fi/handle/10024/134653>.

Rikos- ja riita-asioiden sovittelun kehittämissuunnitelma 2016–2020. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Ruusuvuori, J. 2016. Katse. Julkaisussa. Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta. Toim. Stevanovic, M. & Lindholm, C. 47-62. Tallinna: Vastapaino.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTOV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston julkaisuja. Tampereen yliopisto.

Snellman, T. 2015. Rikos- ja riita-asioiden sovittelijan peruskoulutus. Opinnäytetyö, ylempi AMK. Metropolia ammattikorkeakoulu. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/101137/Theseus2015_Snellman_Tiina.pdf?sequence=1.

Stevanovic, M. 2016. Prosodia. Julkaisussa. Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta. Toim. Stevanovic, M. & Lindholm, C. 100-121. Tallinna: Vastapaino.

Toikko, T. & Rantanen, T. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampereen yliopistopaino Oy: Juvenes Print.

Liitteet

Liite 1. Kyselyn saate vastuuhenkilöille

Hei!

Sovittelutoiminnan vastuuhenkilöiden kokouksessa 13.12.2017 alueesi sovittelutoimisto ilmoittautui mukaan etäyhteydellä järjestettyjen sovitteluiden osaamistarpeita kartoittavaan tutkimukselliseen kehittämistyöhön. Ohessa lähetän sinulle vastaajille välitettävän saatekirjeen ja linkin kyselyyn.

Pyydän sinua välittämään alla olevan saatteen ja linkin tämän viikon aikana kaikille sellaisille toimialueesi vapaaehtoisille sovittelijoille ja ammattihenkilöstön jäsenille, joilla on kokemusta sovittelijana toimimisesta vähintään yhdessä puhelimitse toteutetussa sovittelussa. Vastausprosentin selvittämistä varten pyydän sinua ilmoittamaan minulle niiden vapaaehtoisten sovittelijoiden ja ammattihenkilöstön yhteen lasketun lukumäärän, joille olet tämän kyselyn välittänyt vastattavaksi.

Linkki on avoinna 15.2. saakka.

Kiitos, että lähditte kehittämistyöhön mukaan!

Terv.

Heidi Nieminen

Vastaava sovittelun ohjaaja

Keski-Suomen sovittelutoimisto

Liite 2. Kyselyn saate vastaajille

Alueesi sovittelutoimisto on lähtenyt mukaan kartoittamaan etäyhteydellä toteutettuihin sovitteluihin liittyviä sovittelijoiden osaamistarpeita. Osaamistarpeiden selvittäminen on osa etäyhteyssovitteluihin liittyvän valtakunnallisen koulutuksen rakentamista. Laadin koulutus suunnitelman Jyväskylän ammattikorkeakoulussa suorittamieni sosiaali- ja terveysalan johtamisen ja kehittämisen ylemmän AMK tutkinto-ohjelman lopputyönä. Sovittelutoiminnan kehittäminen on myös henkilökohtaisen kiinnostukseni kohde, sillä työskentelen Keski-Suomen sovittelutoimiston vastuuhenkilönä. Kehittämistyöstä on laadittu sopimus Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kanssa.

Tutkimukseen on ilmoittautunut mukaan viisi sovittelun toimialuetta; Helsingin, Vantaan, Pirkanmaan, Etelä-Savon & Varkauden alueen sekä Rovaniemen, Ranuan & Posion alueen sovittelutoimistot. Kysely lähetetään vastattavaksi kaikille sellaisille vapaaehtoisille sovittelijoille ja ammattihenkilöstön jäsenille, jotka ovat toimineet sovittelijana vähintään yhdessä puhelinsovittelussa.

Kyselyyn pääset vastaamaan oheisen linkin kautta ja vastaaminen kestää noin 15-20 minuuttia. Vastausaikaa on 15.2.2018 saakka. Kysymykset koskevat puhelimitse toteutettuja sovitteluita, sillä ne ovat toistaiseksi yleisin etäyhteyssovitteluiden muoto. Huomaathan vastatessasi miettiä nimenomaan sovittelutaitoihin liittyviä asioita. Etäyhteydellä toteutetun sovittelun prosessi on erillinen kehittämisen kohde, johon tulee valtakunnallinen ohjeistus vuoden 2018 aikana. Prosessiohje tulee vastaamaan sovittelutoimistojen toimintakäytänteisiin liittyviin kysymyksiin.

<https://link.webpolsurveys.com/S/75CAE0329B098483>

Tällä kyselyllä etsin tietoa siihen, *minkälaisia työkaluja sinä kaipaat sovittelijana* puhelimitse välitettyyn sovittelutilanteeseen. Vastaajana edustat kaikkia Suomen vapaaehtoisia sovittelijoita. Kyselyn tulokset käsittelen täysin luottamuksellisesti. En kerää erityisiä tunnistetietoja, eikä lopputyössä ole mahdollista tunnistaa yksittäistä vastaajaa. Lähdehän siis mukaan kehittämään sovittelutoimintaa ja vaikuttamaan tulevan koulutuksen sisältöihin!

Voit olla minuun yhteydessä kaikissa aiheeseen liittyvissä kysymyksissä, yhteystiedot löydät viestin lopusta. Kiitos, kun osallistut yhteiseen kehittämiseen!

Ystävällisin terveisin,

Heidi Nieminen

H2595@student.jamk.fi

Liite 3. Kysely

1. Kauanko olet toiminut sovittelijana / työskennellyt sovittelutoimistossa?
0-2 vuotta 2-5 vuotta 5-8 vuotta enemmän kuin 10 vuotta
2. Kuinka monessa puhelinsovittelussa olet toiminut sovittelijana?
1-2 2-5 5-8 10 tai enemmän
3. Vastaako sovittelijan peruskoulutus puhelinsovitteluiden osaamistarpeisiin?
Kyllä Ei
4. Oletko saanut koulutusta restoratiivisen sovittelun sanoittamisen Resto[®]-menetelmän käyttöön?
Kyllä En
5. Oletko saanut puhelinsovitteluihin liittyvää koulutusta?
Kyllä En
6. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, kuvaa minkälaista koulutusta
avoin
7. Miten olette sopineet työnjaosta (mm. aloitus, puheenvuorojen jakaminen, tauot) ennen osapuolten saapumista paikalle?
avoin
8. Miten kuvaisit sovittelijoiden välistä yhteistyötä puolueettomuuden ja tasa-puolisuuden toteutumisen näkökulmista?
avoin
9. Miten olette välittäneet toisillenne tietoa sovittelun ilmapiiristä?
avoin
10. Miten sovittelijoiden aloitteesta tapahtuvasta sovittelun keskeyttämisestä on sovittu?
avoin
11. Miten sovittelijoiden sovittelun jälkeisestä purkukeskustelusta on huolehdittu?
avoin
12. Miten sovittelu on aloitettu?
avoin
13. Miten soviteltavan asian tapahtumat on käyty läpi?
avoin

14. Miten tunteiden, ajatusten ja haittojen käsittely on mahdollistettu?
avoin
15. Miten osapuolten sanatonta viestintää (mm. ilmeet, eleet, asennot, katse) on huomioitu puhelinsovitte-
lun aikana?
avoin
16. Miten sopimuksen kirjaaminen on tapahtunut?
avoin
17. Mikä on mielestäsi puhelinsovitte-
luiden ja kasvokkain tapahtuvan sovittelun
merkittävin ero restoratiivisen sovittelun toteutumisen kannalta?
avoin
18. Minkälaista tukea toivot sovittelutoimistolta puhelimitse tapahtuvien sovitte-
luiden sovitteluun?
avoin
19. Minkälaista koulutusta toivot puhelimitse tapahtuvien sovitteluiden sovittelu-
un?
avoin
20. Jäikö jotakin sanomatta? Tähän voit halutessasi vielä kertoa sellaisen puhelin-
sovitte-
lun liittyvän näkemyksesi, jota kysely ei kattanut.
avoin