



samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

KRISTA PEIPPO

# **Perehdytysopas sovittelun ohjaajan työhön Satakunnan sovittelutoimis- tossa**

SOSIAALIALAN TUTKINTO-OHJELMA  
2023

Tekijä(t) Peippo, Krista	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä 5/2023
	Sivumäärä 20 ja perehdytysopas (27)	Julkaisun kieli suomi
Julkaisun nimi <b>Perehdytysopas sovittelun ohjaajan työhön Satakunnan sovittelutoimistossa</b>		
Tutkinto-ohjelma Sosiaalian tutkinto-ohjelma		
Tiivistelmä  <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda Satakunnan sovittelutoimistolle sovittelun ohjaajan perehdytysopas. Oppaan tarkoituksena oli auttaa uusien työntekijöiden orientoitumisessa sovittelunohjaajan työhön sekä toimia työvälineenä työhön perehdyttämisessä. Opasta voisi hyödyntää myös sovittelutoimistoon harjoittelujaksolle tulevat opiskelijat, yhteistyökumppanit tai muut aiheesta kiinnostuneet henkilöt tutustuessaan sovittelutoimistossa tapahtuvaan työhön.</p> <p>Opinnäytetyössä luotiin opas, joka koottiin sovittelutoimistolta saaduista materiaaleista sekä sovittelutoimiston työntekijöiden kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Oppaassa kerrotaan Satakunnan sovittelutoimiston perustiedot, yhteystiedot sekä työntekijän työhön perehtymisen kannalta tarpeellisia perustietoja, työnkuvaus ja joitakin tarkempia ohjeita.</p> <p>Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus- osiossa avataan tarkemmin, miten ja miksi opinnäytetyön aihe valikoitui ja mitä työllä tavoiteltiin. Teoriaosuus käsittelee rikos- ja riitaasioiden sovittelua sekä perehdyttämistä. Oppaan luominen -osiossa käsiteltiin, miten oppaan toteutuminen eteni, mitä materiaalia käytettiin ja mistä sitä kerättiin.</p> <p>Opasta koottiin yhteistyössä Satakunnan sovittelutoimiston ammattihenkilöstön kanssa, jotta se sisältäisi kaikki oleelliset tiedot ja vastaisi tarpeeseen mahdollisimman hyvin. Oppaan tarkoituksena on jäädä Satakunnan sovittelutoimiston vapaaseen käyttöön, jolloin sitä voi myös ajan myötä päivittää ja täydentää.</p>		
Avainsanat sovittelu, perehdyttäminen, opas		

Author(s) Peippo, Krista	Type of Publication Bachelor's thesis	Date 5/2023
	Number of pages 20 and orientation guide (27)	Language of publication: finnish
Title of publication <b>Orientation guide for the work of a mediation supervisor in the Satakunta mediation office</b>		
Degree programme Bachelor of social services		
Abstract  <p>The purpose of the thesis was to create an orientation guide for mediation supervisors for Satakunta mediation office. The purpose of the guide was to help new employees orientate themselves to the work of a mediation supervisor and to act as a work tool in familiarizing them with the work. The guide could also be used by students who come to the mediation office for an internship, partners or other people interested in the subject when getting to know the work that takes place in the mediation office.</p> <p>In the thesis, a guide was created, which was compiled from the materials received from the mediation office and on the basis of discussions with the employees of the mediation office. The guide contains the basic information, contact information, and basic information necessary for familiarizing the employee with the work of the Satakunta Mediation Office, job description and some more detailed instructions.</p> <p>The background and purpose of the thesis section explains in more detail how and why the topic of the thesis was chosen and what the work aimed for. The theory part deals with the mediation of criminal and dispute cases and familiarization. The guide creation section discussed how the implementation of the guide progressed, what material was used and where it was collected.</p> <p>The guide was put together in collaboration with the professional staff of the Satakunta Mediation Office, so that it would contain all the essential information and respond to the need as best as possible. The purpose of the guide is to remain in the free use of Satakunta mediation office, so it can also be updated and supplemented over time.</p>		
Keywords mediation, familiarization, guide		

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 TAUSTA JA TARKOITUS .....	6
2.1 Opinnäytetyön tilaaja Satakunnan sovittelutoimisto.....	6
2.2 Opinnäytetyön tarkoitus .....	6
3 RIKOS -JA RIITA-ASIOIDEN SOVITTELU .....	7
3.1 Sovittelu teoriassa .....	7
3.2 Sovittelu käytännössä.....	10
3.2.1 Sovittelun ohjaajan osuus ja työnkuva prosessissa .....	11
3.3 Sovittelun merkitys .....	12
3.3.1 Restoratiivinen eli korjaava oikeus ja sovittelun perusperiaatteet.....	14
4 PEREHDYTYS.....	15
4.1 Mitä tarkoittaa hyvä perehdyttäminen .....	15
5 PEREHDYTYSOPAS PROSESSINA .....	17
5.1 Aiheen valinta.....	17
5.2 Materiaalin kerääminen .....	17
5.3 Oppaan sisältö.....	18
6 POHDINTA.....	19

## LÄHTEET

## LIITE 1. SOVITTELUN OHJAAJAN PEREHDYTYSOPAS

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tilaajana toimii Satakunnan sovittelutoimisto. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda perehdytysopas Satakunnan sovittelutoimistoon sovittelun ohjaajan työstä. Opas on sovellettavissa mahdollisesti muissakin toimistoissa ohjaajan työhön, mutta tietyt piirteet pätevät tietyksi vain Satakunnan sovittelutoimistossa. Oppaan tarkoitus on auttaa uutta työntekijää saamaan käsitys sovittelun ohjaajan työnkuvasta, tavoitteista ja toimintamalleista. Opas ei keskity työnantajan velvoiteihin, vaan nimenomaan ohjaajan työnkuvaan- ja sisältöön.

Olen ollut opiskeluni aikana Satakunnan sovittelutoimistossa harjoittelujaksoilla ja myöhemmin tekemässä määräaikaisen sijaisuuden. Aihepiiri on vahvasti kiinnostanut minua ja sovittelutoimistossa aikaa paljon vietettyäni tarkempi aihe alkoi rajautua. Sovittelutoimiston johtava sovittelunohjaaja antoi suostumuksen tulla tilaajaksi opinnäytetyölleni. Yhdessä hänen sekä muiden työyhteisön jäsenten kanssa käytyjen keskustelujen jälkeen perehdytysopas valikoitui tarkemmaksi aiheeksi.

Aineistona työssä käytin erilaisia valmiita aihetta käsitteleviä lähteitä, suullisia haastatteluita ja keskusteluja sovittelutoimiston työntekijöiden kanssa sekä itse tekemiäni ja kokemiäni havaintoja työstä.

Teoriaosiossa käsittelen rikos- ja riita-asioiden sovittelua yleisesti sekä perehdyttämistä yleisesti. Tekstissä voin käyttää välillä pelkkää ”sovittelu” termiä, mutta tarkoitan joka kohdassa ja pelkästään rikos- ja riita-asioiden sovittelua, ellei erikseen ole muuta mainittu.

## 2 TAUSTA JA TARKOITUS

### 2.1 Opinnäytetyön tilaaja Satakunnan sovittelutoimisto

Sovittelu tarjoaa lakisääteisen mahdollisuuden käsitellä rikos- ja riita-asioita, sekä selvittää ja ratkaista niiden aiheuttamia ristiriitoja. Sovittelupalvelu on vapaaehtoista, osapuolille maksutonta, puolueetonta sekä luottamuksellista. Sovittelutapaamisessa rikoksen tai riidan osapuolet kohtaavat toisensa puolueettomien sovittelijoiden läsnä ollessa ja ovat itse vaikuttamassa asiansa ratkaisuun. Tapaamisessa käydään läpi tapahtunut rikos- tai riita-asia niin, että kaikki tulevat kuulluksi asiassa. Sovittelun yhtenä tavoitteena on auttaa osapuolia niin, että he löytäisivät heitä tyydyttävät ratkaisut sekä keinot aiheutuneiden haittojen hyvittämiseksi. (Porin kaupunki, n.d.)

Satakunnan sovittelutoimisto hoitaa rikos- ja riita-asioiden sovittelua koko Satakunnan alueella. Päätoimipiste sijaitsee Porissa ja sivutoimipisteet sijaitsevat Raumalla sekä Kokemäellä. Sovittelutapaamiset ovat sovittavissa tarvittaessa myös alueen muilla paikkakunnilla. (Porin kaupunki, n.d.)

Satakunnan sovittelutoimistossa työskentelee neljä työntekijää, johtava sovittelun ohjaaja, kaksi sovittelun ohjaajaa sekä toimistos sihteeri. Työntekijöiden lisäksi Satakunnassa on yhteensä 38 vapaaehtoissovittelijaa, jotka jakautuvat Porin, Rauman, Kokemäen sekä Kankaanpään alueille. Sovittelualoitteita Satakunnan toimistolle tuli vuonna 2022 yhteensä 501, joista käynnistyi 454. Käynnistyneistä jutuista sopimukseen päädyttiin 421 jutussa. (Kortesoja, 2023.)

Sovittelutoiminta siirtyi Porin perusturvalta hyvinvointialueen alaisuuteen soteuudistusten myötä, kun sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuu siirtyi kunnilta ja kuntayhtymiltä hyvinvointialueille 1.1.2023 (Vaahtera, 2023).

### 2.2 Opinnäytetyön tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda sovittelun ohjaajan perehdytysopas. Ennen opinnäytetyöni aloittamista Satakunnan sovittelutoimisto sekä sovittelutoimiston

toiminta yleisesti olivat minulle tuttuja. Suoritin opintojen ensimmäisen ammatillisen harjoitteluni siellä syksyllä 2020. Silloin heräsi myös kiinnostus alkaa toimia aiheen parissa vapaaehtoissovittelijana, ja halu osallistua kurssille, kun sellainen seuraavan kerran järjestettäisiin. Koronapandemia sekä hyvä vapaaehtoisten sovittelijoiden tilanne Satakunnassa olivat omiaan vaikuttamaan siihen, ettei uusia kursseja hetkeen järjestetty. Keväällä 2022 opinnoissani oli edessä viimeinen harjoittelujakso, jonka suoritin myös Satakunnan sovittelutoimistossa. Tämä harjoittelu oli esihenkilöharjoittelu. Perehdyttämiseen liittyvä teema oli siis jo harjoittelujakson aikana läsnä, kun pääsin tutustumaan esihenkilön eri työtehtäviin sovittelutoimistossa. Aloitin esihenkilöharjoittelun jälkeen myös määräaikaisen sijaisuuden Satakunnan sovittelutoimistossa, jolloin perehtyminen sovittelun ohjaajan työhön tuli osaksi henkilökohtaista elämää konkreetian tasolla.

Esihenkilöharjoittelun aikana otin puheeksi opinnäytetyöni ja Satakunnan sovittelutoimisto lupautui työlleni tilaajaksi. Aihe muovautui ja rajautui pikkuhiljaa työyhteisössä käytyjen keskustelujen myötä. Aiheen rajaamiseen haastetta toi se, että mahdollisia aiheita sovitteluun liittyen olisi ollut paljon käytettävissä, eikä rikos- ja riita-asioiden sovittelusta ole kovin paljon vielä tehtyjä tutkimuksia tai muita töitä. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu on yleisesti ottaen melko tuntematonta ja tavallisimmin palveluun törmää ja tutustuu vasta päätyessään itse asiakkaaksi. Toisaalta työntekijän perehdyttämiseen liittyvä aihe rajautui ja valikoitui luontevasti myös omien kokemusten pohjalta, kun ohjaajan työhön ja sen aloittamiseen liittyvät tarpeet ja haasteet olivat itselle ajankohtaisia.

## 3 RIKOS -JA RIITA-ASIOIDEN SOVITTELU

### 3.1 Sovittelu teoriassa

Tässä kappaleessa käsittelen muun muassa rikos- ja riita-asioiden sovittelun historiaa ja toiminnan kehittymistä Suomessa, sovittelua ohjaavaa lainsäädäntöä sekä joitakin tilastoja sovitteluun liittyen.

Rikos- ja riita-asioiden sovittelu on maksutonta palvelua, jossa käsitellään tapahtunutta rikosta tai riitaa osapuolten välillä ja neuvotellaan asiasta vapaaehtoisten sovittelijoiden avustuksella. Sovittelussa tarkoituksena on käsitellä uhrille aiheutuneita henkisiä ja aineellisia haittoja sekä pyrkiä pääsemään sopuun toimenpiteistä näiden hyvittämiseksi. Sovittelu voi olla rikosprosessille rinnakkainen tai sitä täydentävä menettely. (Sosiaali- ja terveysministeriö, n.d.)

Moderni rikosten sovittelun kokeilutoiminta alkoi 1970-luvun alussa Yhdysvalloissa sekä Kanadassa. Suomessa toiminta alkoi Vantaalla Suomen Akatemian kokeilu- ja tutkimustoimintana vuonna 1983. Muutaman vuoden päästä, vuonna 1986, Vantaan kaupunki vakinaisti sovittelutoiminnan osaksi kaupungin sosiaaliviraston työtä. Pikkuhiljaa toiminta vakiintui ja alkoi laajentua muillekin isommille paikkakunnille. (Iivari, 2007, s. 9.)

Aiemmin käytössä ollut rikosasioiden sovittelujärjestelmä ei ollut lailla säädeltyä, ja tähän liittyi erinäisiä ongelmia. Rikosasioiden sovittelun saattaminen lakisääteiseksi oli siis tarpeellista. Läheskään kaikissa kunnissa ei pystytty järjestämään sovittelua ja väestö oli epätasa-arvoisessa asemassa sovittelun saatavuuden suhteen. (Iivari, 2007, s. 9.) Ennen kuin laki sovittelusta säädettiin, oli sovittelua järjestetty joko kunnan omana toimintana, jonkin toisen kunnan kanssa yhteistoimintana tai ostopalveluna yhdistyksiltä tai toiselta kunnalta. Sovittelu organisoitiin kunnissa useimmiten sosiaalitoimen alaisuuteen. Kuntaan oli perustettu yhden tai useamman henkilön sisältävä sovittelutoimisto tai tehtävä oli annettu yksittäiselle kunnan työntekijälle, joka hoiti sovitteluun liittyvää työnkuvaa oman työnsä ohella.

(Iivari, 2007, s. 10.)

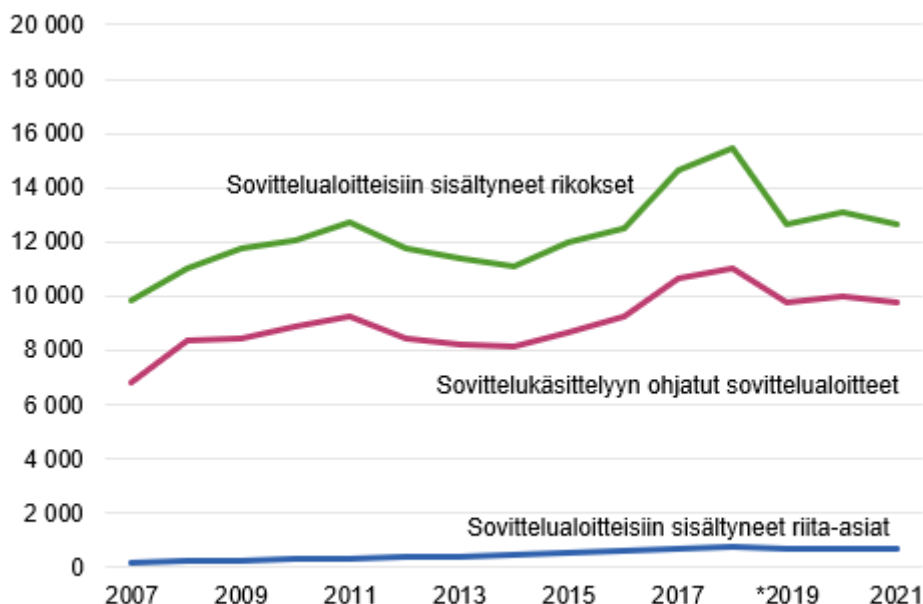
Vuonna 1997 rikoslainsäädännössä sovinto tuli yhdeksi perusteeksi jättää syyttämättä ja tuomitsematta. Eli kun syyttäjä harkitsee syyttämättä jättämistä, voi sovinnolla olla merkitystä päätöksessä. Laki rikoslain muuttamisesta 515/2003 sääti myös sovinnon rangaistusta lieventäväksi seikaksi. Sovittelumenettelyllä voi siis olla iso rooli henkilön asian etenemisessä ja on tärkeää turvata palvelun valtakunnallinen ja yhdenmukainen saatavuus, huolehtia palvelun laadukkuudesta sekä sovittelun osapuolten oikeusturvasta. (Iivari, 2007, s. 9.)



Keväällä 2000 sosiaali- ja terveysministeriö asetti Stakesin tutkimuspäällikkö Juhani Iivarin selvityshenkilöksi, jonka tehtävänä oli kartoittaa sovittelun laajuus, kustannukset, sovittelun tarve kunnissa sekä organisointi nykytilanteessa. Hänen tuli myös tehdä ehdotus siitä, miten sovittelutoiminta tulisi järjestää niin, että sen valtakunnallinen kattavuus saavutettaisiin. Selvityshenkilön raportissa (STM Työryhmämuistioita 2000:27) olleet ehdotukset työstettiin lakiluonnokseksi sosiaali- ja terveysministeriön asettamassa rikos- ja riita-asioiden sovittelun valtakunnallistamista ja sääntelytarvetta selvittäneessä työryhmässä, joka jätti muistionsa (STM Työryhmämuistioita 2002:5) huhtikuussa 2002 sosiaali- ja terveysministeriölle. Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta (1015/2005) annettiin 9.12.2005 ja se tuli voimaan 1.1.2006. Lain mukaan 1.6.2006 alkaen sovittelua tulisi olla saatavilla kaikkialla Suomessa. 12.4.2006 annettu valtioneuvoston asetus rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta (267/2006, jäljempänä sovitteluasetus) täydentää tuota lakia. (Iivari, 2007, s. 11.)

Sovittelutoiminnan hallinnollinen organisoituminen tapahtuu useamman tahon yhteistyössä. Rikos- ja riita-asioiden sovittelupalvelua valtakunnallisesti johtaa, ohjaa sekä valvoo sosiaali- ja terveysministeriö. Valtioneuvosto nimeää kolmeksi vuodeksi kerrallaan rikosasioiden sovittelun neuvottelukunnan, jonka tehtävä on ohjata, seurata, linjata ja edistää sovittelun valtakunnallista ja kansainvälistä toimintaa ja kehittämistä. THL (terveyden ja hyvinvoinninlaitos) on vastuussa sovittelun järjestämisestä kattavasti koko maassa. THL:n tehtäviin kuuluu mm. tehdä puitesopimus sovittelupalvelun tuottamisesta kunnan, järjestön tai yhdistyksen kanssa, ohjata ja valvoa palveluita järjestäviä sovittelutoimistoja, huolehtia toimistojen yhdenmukaisesta toiminnasta sekä kehittää toimintaa yhdessä palveluntuottajien kanssa. Lisäksi THL vastaa henkilöstön täydennyskoulutuksen järjestämisestä, sovittelutoimintaa koskevien tilastotietojen kokoamisesta sekä jakaa sovittelutoimistoille valtion sovittelupalveluiden järjestämiseen myöntämän korvauksen. (Elonheimo & Flinck, 2020, s. 7; Sosiaali- ja terveysministeriö, n.d.)

Seuraavaksi avaan lyhyesti THL:n verkkosivuilta löytyvän tilaston, joka on kerätty vuonna 2021. Tilaston tiedot on vuodesta 2019 alkaen saatu poimittua valtakunnallisesti yhteiskäytössä olevasta tietojärjestelmästä (SOPU).



\* Muutos tilastotiedon keruussa, valtakunnallinen tietojärjestelmä Sopus otettiin käyttöön.

Kuvio 1. Sovittelualoitteiden ja niihin sisältyneiden rikos- ja riita-asioiden tilastotietoa vuosilta 2007-2021 (Elonheimo, 2022).

Vuonna 2021 rikos- ja riita-asioiden sovitteluun ohjattiin yhteensä 9 780 sovittelualoitetta, sisältäen yhteensä 13 339 asiaa (12 660 rikosta ja 679 riita-asiaa). Kaikista sovitteluun ohjatuista rikos- ja riita-asioista 51,4% oli väkivaltarikoksia ja 18,6% oli lähisuhdeväkivaltarikoksia. Sovitteluprosessi käynnistyi 55% (6 951) kaikista sovitteluun ohjatuista rikosasioista ja 42% (282) riita-asioista. Sopimukseen päättyi rikosasioista yhteensä 69% (4 774) ja riita-asioista yhteensä 62% (176). Sovitteluissa tehdyissä sopimuksissa yhteensä rahallinen arvo oli noin 1,9 miljoonaa euroa. Sovitteluprosessin keskimääräinen ajallinen kesto oli 76 päivää. Rikos- ja riita-asioiden sovittelupalvelun tuottamiseen käytetty rahamäärä oli 6,6 miljoonaa euroa ja yhden rikos- tai riita-asian sovittelukäsittelyn keskimääräinen hinta oli 498 euroa. (Elonheimo, 2022).

### 3.2 Sovittelu käytännössä

Tässä kappaleessa avaan sovitteluprosessia yleisesti. Kappaleen sisältö vastaa muun muassa siihen, miten sovitteluprosessiin päädytään, miten se etenee ja millainen itse sovittelutapaaminen on.

Sovitteluprosessi käynnistyy, kun sovittelutoimistolle tulee sovittelualoite. Sen voi tehdä poliisi, syyttäjä, viranomainen, lapsen tai nuoren huoltaja tai muu laillinen

edustaja sekä rikoksen tai riidan osapuoli itse. Lähisuhdeväkivaltarikoksien kohdalla aloitteen voi tehdä vain poliisi tai syyttäjä. Lähisuhdeväkivalta tarkoittaa sellaista väkivaltaa, jota tekijä kohdistaa nykyiseen tai entiseen kumppaniin, perheenjäseneseen tai muuhun läheiseen ihmiseen. Sovittelualoitteen tultua sovittelutoimistolle, toimiston tehtävänä on arvioida riidan tai rikoksen soveltuvuus sovitteluun. Soveltuvuutta arvioidaan laissa säädelyjen perusteiden puitteissa. Sovittelutoimisto ottaa yhteyttä osapuoliin, tarvittaessa järjestää osapuolille erillistapaamiset ja hankkii asiaan liittyvät tiedot ja mahdolliset asiakirjat. Mikäli tapaus todetaan ammattihenkilöstön toimesta sovitteluun soveltuvaksi, järjestetään sovittelutapaaminen. Sovittelutapaamisessa osapuolten kanssa paikalla on vapaaehtoissovittelijat. Tapaamisessa keskustellaan rikokseen tai riitaan liittyvistä asioista ja sovittelijat voivat ohjata osapuolia tarvittaessa lisäpalveluihin. Mikäli sovittelutapaamisessa päädytään sopuun ja yhteisymmärrykseen siitä, miten asia tulisi sovituksi, laaditaan sovittelijoiden avustuksella sopimus. Sopimus on oikeudellisesti sitova. Sovittelutoimiston tehtävänä on myös seurata sopimuksen toteutumista ja seurantaan liittyvistä asioista keskustellaan ja sovitaan myös sovittelutapaamisessa. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2022.)

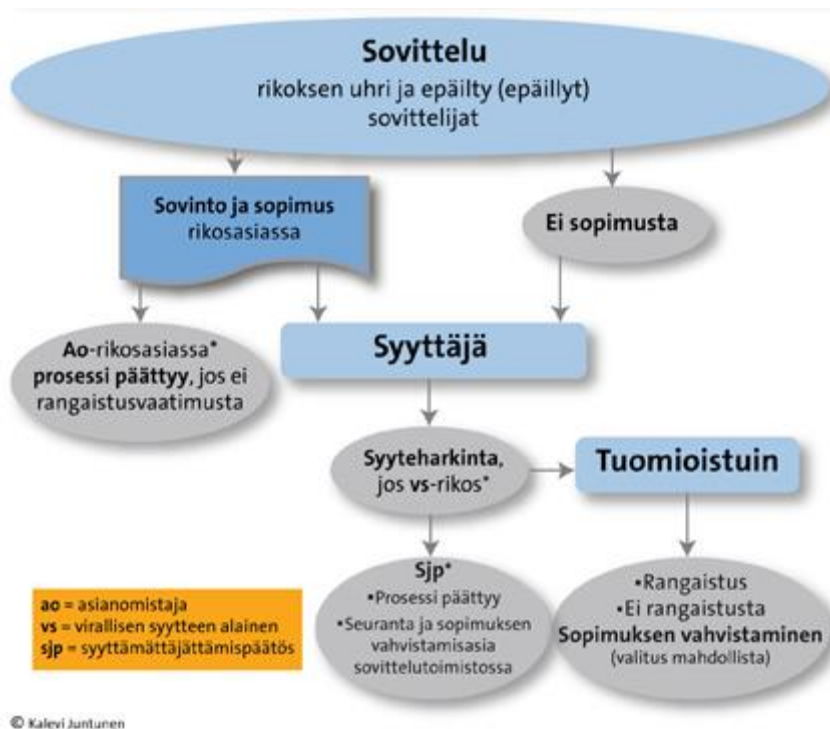
### 3.2.1 Sovittelun ohjaajan osuus ja työnkuva prosessissa

Kun sovittelualoite tulee sovittelutoimistolle, se kirjataan tietokanta SOPU:un. Juttujen kirjaamisen yleensä hoitaa toimistos sihteeri. Sovittelujutut jaetaan viikoittain palaverissa sovittelun ohjaajien kesken. Toimistos sihteeri tai ohjaajat lähettävät yhteydenottopyynnöt juttujen osapuolille kirjeitse. Sovittelun ohjaaja vastaa asianosaisten soittoihin, selvittää heille sovitteluprosessia ja sen merkitystä osana rikosprosessia, arvioi kyseisen tapauksen edellytyksiä sovittelulle sekä selvittää asianosaisten suostumuksen sovitteluun. Mikäli joku osapuolista ei anna suostumustaan sovittelulle, sovitteluprosessi ei käynnisty ja sovittelun ohjaaja laatii jutusta kielteisen päätöksen, jonka sovittelun johtava ohjaaja tai muu tehtävään nimetty työntekijä allekirjoittaa. Mikäli kaikilta osapuolilta saadaan asiassa suostumus ja ohjaaja on arvioinut edellytysten täyttyvän ja jutun soveltuvan soviteltavaksi, sovittelulle tehdään myönteinen päätös. Tämän jälkeen ohjaajan tehtävänä on valita jutulle soveltuvat vapaaehtoiset sovittelijat ja ohjata ja neuvoa heitä jutun hoitamisessa. Ohjaajan tulee auttaa sovittelijoita ja olla heihin aina tarpeen tullen yhteydessä prosessin aikana. Kun sovittelutapaaminen on

pidetty, juttu palautuu vapaaehtoissovittelijoilta ohjaajalle ja ohjaaja tekee tilanteenmukaiset toimenpiteet jutun päättämiseksi. Ohjaaja kirjaa mahdollisen sovittelusopimuksen SOPU:un ja lähettää sen tiedoksi asian sovitteluun ohjanneelle taholle (useimmiten poliisi tai syyttäjä). Mikäli sovittelussa on sopimuksen täyttymiselle sovittu seuranta, ohjaajan tehtävänä on jättää juttu itselleen seurantaan ja valvoa sopimuksen täyttymistä. Ohjaaja voi myös ohjata seurannan hoitamisen toimistosihteerille. Mikäli seuranta ei ole, ohjaaja päättää jutun käsittelyn sovittelussa ja kirjaa sen SOPU:un sovittelusopimukseen kirjatulla tiedoilla. Nämä toimintamallit ovat käytössä Satakunnan sovittelutoimistossa ja niissä voi olla joltain osin eroja toimistojen välillä. Pääasiallinen työnkuva on kuitenkin valtakunnallisesti yhtenäinen. (Vaahtera, 2023.)

### 3.3 Sovittelun merkitys

Sovittelu on osapuolille vapaaehtoista. Sovittelun lopputuloksena voi olla osapuolia oikeudellisesti sitova sopimus. Sovittelu voi myös päättyä ilman sopimusta, jos tapaamisessa ei päästä yhteisymmärrykseen sopimuksen sisällöstä. Sovitteluprosessin aikana kumpi tahansa osapuoli voi myös keskeyttää sovittelun, jolloin asian ratkaiseminen jää oikeusviranomaisille. Sovittelutoimiston ammattihenkilöstö lähettää sovittelun lopputuloksen tiedoksi poliisille tai syyttäjälle, mistä sovittelualoite on tullut. Poliisi tai syyttäjä arvioi sovittelun merkitystä rikoksen oikeudellisessa käsittelyssä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2022.)



Kuvio 2. Sovittelu osana rikosprosessia. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2016.)

Sovittelijat ja osapuolet eivät ratkaise sovittelussa oikeudellista syyllisyyttä tai anna rangaistusta. Sovittelu voi kuitenkin vaikuttaa esitutinnan rajoittamiseen, syyttämättä jättämiseen, rangaistuksen tuomitsematta jättämiseen tai rangaistuksen lieventämiseen. Mikäli kyseessä on asianomistajarikos ja asianomistaja luopuu sovittelun aikana rangaistusvaatimuksesta, ei asia etene oikeusprosessiin, vaan asian käsittely päättyy siihen, ellei tärkeä yleinen etu sitä vaadi. Rangaistusvaatimuksesta luovuttuaan asianomistaja ei voi sitä enää uusia. Mikäli kyseessä on virallisen syytteen alainen rikos, asia etenee lähtökohtaisesti aina syyteharkintaan, jolloin syyttäjä voi joko nostaa syytteen tai tehdä syyttämättäjättämispäätöksen. Jos syyttäjä tekee syyttämättäjättämispäätöksen, asian käsittely päättyy syyttäjällä. Mikäli tapauksessa on tehty sovittelussa sopimus, seuraa sovittelutoimisto kuitenkin sen täyttymistä. Mikäli syyttäjä nostaa syytteen, asia etenee tuomioistuimeen, jossa rangaistuksesta päätetään. Sovittelutoimistossa saavutettu sovinto ei siis aina johda syytteestä luopumiseen tai tuomion lievenemiseen, vaan syyttäjä ja tuomioistuin tekee aina tapauskohtaista harkintaa. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2022.)

### 3.3.1 Restoratiivinen eli korjaava oikeus ja sovittelun peruseriaatteen

Rikos- ja riita-asioiden sovittelua toteutetaan restoratiivisen eli korjaavan oikeuden käsitteen pohjalta. Käsite on monitulkintainen ja voidaan määrittellä monin tavoin. Määrittelyyn vaikuttaa erilaiset ideologiset, juridiset, moraaliset, uskonnolliset, sosiologiset sekä poliittiset näkökulmat. Myös määrittelijöiden näkemykset sovittelun tarkoituksesta ja tavoitteista eroavat toisistaan. (Flinck, 2013, s. 16.)

Restoratiivinen oikeus tarkoittaa luovaa ongelmanratkaisua, joka on rauhanomaista, humaania ja keskustelevaa. Se on yhteisöllistä oikeutta, joka huomioi ihmissuhteet ja tunteet. Restoratiivisen oikeuden menettelyssä kaikki, joita rikos, riita tai konflikti on koskettanut, kokoontuvat ulkopuolisen sovittelijan avustuksella yhteen keskustelemaan rikoksesta tai riidasta, aiheutuneista seurauksista ja vahinkojen korjaamisesta. Korjaavaan oikeuteen kuuluu myös menettelyt ihmisten välisten ristiriitojen lievittämiseen ja osapuolten tyytyväisyyden lisäämiseen. (Flinck, 2013, s. 16.)

Restoratiivisessa oikeudessa olennaista on suuntautua tulevaisuuteen. Sen ajattelutavan mukaan ihmisten välinen kohtaaminen ja oman asiansa käsitteleminen on tärkeää. Ihmisten on helpompi tulla jatkossa toimeen, kun konflikti on saatu ratkaistua. Korjaavaan oikeuteen sisältyy ajatus, että rikos ei ole ensisijaisesti yhteiskunnan säätämien lakien rikkomista vaan siinä keskitytään ihmisten välisiin suhteisiin ja rikosta tarkastellaan ihmissuhteiden loukkaamisen näkökulmasta. Tästä syystä sopivan rangaistuksen, korvaussumman tai muun aineellisen korvauksen löytäminen ei riitä ratkaisuksi. (Flinck, 2013, s. 16–17.)

Restoratiiviseen oikeuteen kuuluu tietyt arvot ja periaatteet, kuten asianosaisten aktiivisuus asiansa hoidossa, aineellisten lisäksi henkisten vahinkojen korjaaminen sekä tekijän vastuunoton mahdollistaminen. Myös luovien ongelmanratkaisujen käyttäminen on sen arvojen mukaista. Ihminen tulee huomioida kokonaisuutena ja ymmärtää konfliktin vaikuttavan niin fyysisesti, psyykkisesti kuin sosiaalisestikin. Restoratiivinen oikeus näkee asianosaiset itse oman asiansa parhaina asiantuntijoina, sillä heillä on tieto ydinongelmasta ja miten se tulisi parhaiten ratkaistuksi. Restoratiivisessa sovittelussa pyritään vapaaseen ja avoimeen dialogiin, joka edistää emotionaalista toipumista, moraalista oppimista sekä sovitteluprosessiin ja sen lopputulokseen

sitoutumista. Restoratiiviset periaatteet pitävät myös huolta siitä, että sovittelussa tehtävät ratkaisut tapahtuvat oikeudenmukaisesti, tasapuolisesti ja osapuolten oikeusturvasta huolehtien. (Flinck, 2013, s. 17.)

## 4 PEREHDYTYYS

### 4.1 Mitä tarkoittaa hyvä perehdyttäminen

Perehdyttäminen ja uuteen työhön opastaminen ovat ennakoivaa turvallisuustoimintaa. Työtapaturman sattuessa löydetään usein syitä puutteellisesta työnopastuksesta. Hyvä perehdyttäminen ehkäisee kuormittumista sekä auttaa uutta työntekijää sopeutumaan työyhteisöön. Työnopastamista tarvitaan muun muassa, kun työ on tekijälleen uusi, työtehtävät- tai menetelmät muuttuvat, työ toistuu harvoin, otetaan käyttöön uusia työvälineitä tai muissa uusissa, poikkeavissa ja puutteellisissa tilanteissa. (Työturvallisuuskeskus, n.d.)

Työnantajan velvollisuus on perehdyttää työntekijä riittävästi työhön, työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työvälineisiin ja niiden oikeaoppiseen käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot mahdollisista haitta- ja vaaratekijöistä työpaikalla. Työntekijälle on annettava myös opetusta ja ohjausta työn turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi, joka työstä aiheutuu. Työntekijälle annetaan myös ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. Annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 2002/738, 2 luku 9 §.)

Perehdyttäminen antaa työntekijälle valmiudet työskennellä työtehtävissään sekä työyhteisössä oikein ja turvallisella tavalla. Työnopastuksessa varmistetaan, että työntekijä hallitsee työtehtävät, käytössä olevat työvälineet ja osaa toimia myös poikkeustilanteissa. Opastettavaa henkilöä tulee kannustaa omatoimisuuteen sekä aloitteellisuuteen. Henkilö, joka hallitsee työnsä ja on siihen sitoutunut, haluaa kantaa vastuuta osaamisestaan kysymällä, kertaamalla ja ottamalla selvää epävarmuuksia kohdatessa.

Järjestelmällisen perehdyttämisen sekä työnopastuksen piiriin kuuluvat kaikki henkilöstöryhmät, myös osa-aikaiset, vuokratyöntekijät sekä kesä- ja muut kausityöntekijät. Perehdyttämisen ja opastuksen tulee kattaa asiakkaan luona tehtävät työt ja kohdistua myös työpaikalla työskenteleviin ulkopuolisen työnantajan työntekijöihin. Henkilöt, jotka lähtevät tekemään työtä ulkomaille, tarvitsevat perehdyttämistä kohdemaan kulttuuriin, lainsäädäntöön, liikkumiseen ja työoloihin. (Työturvallisuuskeskus, n.d.)

Perehdyttämisen ja työnopastuksen tueksi on hyvä olla kirjallinen työnopastussuunnitelma, jonka avulla voidaan seurata opastuksen etenemistä. Suunnitelma perustuu työn vaarojen selvittämisestä saatuihin tietoihin. Havaituista vaaroista annetaan opastusta ja kiinnitetään huomiota vaarojen tunnistamiseen sekä menettelytapoihin, jotta vaaratilanteita voitaisiin ennaltaehkäistä. Häiriötilanteisiin sekä puhdistus- ja huoltotöihin on laadittava kirjalliset ohjeet, joita voidaan käyttää opastuksessa. Poikkeavien tilanteiden ohjeistuksessa on hyvä käyttää myös valokuvia havainnollistamaan. Työpaikan toimintamalleihin tutustuminen on myös osa työnopastusta. Tällaisia ovat esimerkiksi häirintään ja epäasialliseen kohteluun, väkivallan uhkaan sekä haitalliseen kuormittumiseen liittyvät ohjeistukset. Työsuojeluhenkilöstön asiantuntemuksen hyödyntäminen perehdyttämisessä on tärkeää, jotta työsuojeluasiat liittyisivät luontevasti osaksi työpaikan työnopastusta. (Työturvallisuuskeskus, n.d.)

Niin perehdytyksessä kuin muutakin opetusta tai ohjausta annettaessa tulee huomioida työntekijän koulutus, ammatillinen osaaminen sekä työkokemus. Opetusta ja ohjausta tulee täydentää, mikäli huomataan puutteita työntekijän toimintatavoissa. Työnantajan on työturvallisuuslain mukaan jatkuvasti tarkkailtava työmenetelmien turvallisuutta ja puututtava, mikäli työntekijä ei noudata annettuja ohjeita. Laki velvoittaa myös työntekijää työskentelemään ohjeiden mukaisesti. Tärkeys noudattaa ohjeita korostuu tilanteissa, joissa työnantaja on havainnut terveysvaaran. Mikäli työntekijä ilman perusteltua syytä ei noudata ohjeita, voi työnantaja ryhtyä lain ja työpaikan käytäntöjen mukaisiin kurinpidollisiin toimenpiteisiin. (Työsuojeluhallinto, n.d.)



## 5 PEREHDYTY SOPAS PROSESSINA

### 5.1 Aiheen valinta

Aloittaessani pohtimaan ja suunnittelemaan opinnäytetyötä, olin kiinnostunut erityisesti rikosseuraamustyöstä. Ideoita tuli eri harjoittelujaksojen aikana useita ja mielenkiintoisia aiheita oli monia. Selailin myös aikaisempia opinnäytetöitä aiheeseen liittyen. Olin menossa opintojen viimeiselle harjoittelujaksolle Satakunnan sovittelutoimistoon, jonka jälkeen olin aloittamassa siellä myös määräaikaisen työn. Tuntui luontevalta ajatukselta tehdä rikos- ja riita-asioiden sovitteluun liittyvä opinnäytetyö, kun aiheen parissa tulisin työskentelemään muutenkin tiiviisti. Harjoittelun aikana johtava sovittelunohjaaja antoi suostumuksen toteuttaa opinnäytetyöni heille. Keskustelimme sovittelutoimistolla muiden työntekijöiden kanssa asiasta, ja pohdimme, olisiko heillä tarvetta jonkunlaiselle opinnäytetyölle, minkä haluaisin toteuttaa. Työntekijän perehdytysopas valikoitui näiden keskusteluiden pohjalta aiheeksi.

### 5.2 Materiaalin kerääminen

Aluksi lähdin kartoittamaan, mitä perehdytysoppaaseen tulisi sisältyä. Selailin muita opinnäytetöitä, joissa oli tuotettu jonkinlainen perehdytysopas. Sieltä sain osviittaa oppaan sisällysluetteloon. Sen jälkeen pohdin, mitkä kohdat olisivat juuri tähän oppaaseen tarpeellisia. Sovin myös johtavan sovittelun ohjaajan kanssa, että pohtisimme yhdessä oppaan sisältöä ja rajausta, jotta se vastaisi tarpeeseen mahdollisimman hyvin.

Kokoonnuimme Satakunnan sovittelutoimistolle johtavan sovittelun ohjaajan kanssa kokoamaan opasta. Hänellä oli työkoneella saatavilla paljon eri materiaaleja, joita kävimme läpi ja hyödynsimme oppaan kokoamisessa. Vaikka materiaalia oli paljon saatavilla, haastetta toi se, että henkilökohtaisesti itselläni ei ollut niihin suoraa pääsyä vaan kaikki materiaali tuli kerätyksi sovittelutoimiston ammattihenkilöstön kautta. Oppaan kokoaminen siis työllisti myös johtavaa sovittelun ohjaajaa. Materiaalin paljous lisäsi myös haastetta oppaan sisällön rajaamiseen. Lähdimme liikkeelle siitä, että keskustelimme yhdessä myös muun sovittelutoimiston ammattihenkilöstön kanssa ja näiden ajatusten pohjalta kokosimme oppaalle sisällysluettelon. Tämän jälkeen oli

selkeämpää lähteä täyttämään opasta. Materiaalia pystyin ammentamaan myös omien kokemusten pohjalta, muistelllessani mitä kaikkea työn aloittamiseen liittyi.

### 5.3 Oppaan sisältö

Satakunnan sovittelutoimistolle ei ollut aiemmin tehtynä ohjaajan opasta. Tähän oppaaseen oli tarkoituksena kerätä perusasiat sovittelun ohjaajan työstä ja kertoa, minäkalaisia asioita työ sisältää. Tarkoituksena on, että uuden ohjaajan aloittaessa työtään, hän löytää tästä oppaasta yleisesti työn sisällön ja miten sitä toteutetaan. Oppaan tarkoitus ei ole toimia yksityiskohtaisena ohjekirjana ohjaajan jokaiselle työtehtävälle, mutta tiettyjen työtehtävien kohdalla koottiin myös täsmällisiä ohjeita. Esimerkiksi sovittelutoimistossa käytettävän tietojärjestelmän SOPU:n käyttöön on oppaassa tarkempia ohjeita, sillä SOPU on äärimmäisen olennainen osa sovittelun ohjaajan työtä. Ohjeistusta SOPU:n käytöstä oli selkeää koota myös siksi, että se on käytössä valtakunnallisesti yhteneväisesti ja on sikäli muuttumaton.

Opasta on mahdollista käyttää pohjana, mikäli myöhemmin aletaan tehdä yksityiskohtaisempaa opasta. Oppaan pätevyuden arviointi tarkentuu käytännössä, kun sovittelutoimistossa aloittaa seuraavan kerran uusi sovittelun ohjaaja. Tällöin huomataan, mitä asioita oppaaseen olisi tarpeellista lisätä ja sitä voi täydentää. Opasta voi toki käydä läpi ja täydentää jo aiemmin, jotta sitä pystyy hyödyntämään muussakin yhteydessä. Opas jää täysin Satakunnan sovittelutoimiston käyttöön ja vapaasti muokattavaksi.

Opas keskittyy nimenomaan ohjaajan työnkuvaan. Oppaasta on rajattu pois organisaatioon liittyvät asiat ja työnantajavelvoitteet myös siitä syystä, että Satakunnan sovittelutoimisto on tällä hetkellä organisaatiomuutosten keskellä.

Opas ei ole tilaajan pyynnöstä julkinen. Opas on ajan myötä täydentyvä ja muuttuva ja työntekijät päivittävät sitä aina tarpeen tullen. Vaikka oppaasta löytyy paljon yleistä ohjeistusta sovittelun ohjaajana toimimiseen, on siihen koottu myös paljon sellaista, mitä voi täysin hyödyntää vain Satakunnan sovittelutoimistossa työskentelevät ohjaajat. Tämän lisäksi opas sisältää joitain yksityiskohtaisia ohjeita työn tekemiselle kuten tietoa käytettävistä järjestelmistä ja yhteistyökumppaneista sekä toimintamalleja

erityistilanteissa. Siitä syystä sen julkiseksi asettamista voidaan jonkun tarkastelun puitteissa pitää eettisten ohjeiden vastaisena salassapidon näkökulmasta.

## 6 POHDINTA

Opinnäytetyö prosessini alkoi keväällä 2022, kun Satakunnan sovittelutoimisto lupautui työlleni tilaajaksi. Samoihin aikoihin aloitin määräaikaisen sijaisuuden samassa paikassa, ja ennakolta ajattelin opinnäytetyön etenevän tätä kautta luontevasti työn ohella. Todellisuudessa uuden työn aloittaminen ja tekeminen vei omaa keskittymistäni, aikaani ja jaksamistani enemmän kuin osasin ajatella, vaikka se olikin hyvin mielekästä. Opinnäytetyö oli koko ajan ajatuksissani, mutta vasta sijaisuuden päätyttyä aloin kunnolla työskennellä sen parissa. Pitkittänyt työskentely sai prosessin tuntuun toisinaan hyvin raskaalta ja työläältä.

Lopputulokseen olen tyytyväinen ja olen työn tilaajalle kiitollinen kaikesta avusta sekä hyvästä yhteistyöstä.

Tämän opinnäytetyön myötä olen päässyt yhä enemmän perille sovittelupalvelun ja sovittelutoimistossa tapahtuvan työn eri puolista sekä sovittelun historiasta. Työn tekeminen herätti myös paljon ajatuksia sovittelusta. Vaikka rikos- ja riita-asioiden sovittelu onkin sosiaalialan työtä, jossa pätee monet sosiaalialan lainalaisuudet, on se kuitenkin hyvin spesifinen osa-alueensa. Koen rikos- ja riita-asioiden sovittelun tärkeänä osana rikosprosessia ja yhteiskuntaa, sillä se ottaa huomioon rikoksen käsittelyssä restoratiiviset eli korjaavat periaatteet ja arvot. On tärkeää, että tästä aiheesta tehdään erilaisia tutkimuksia, töitä ja julkaisuja, sillä se lisää ihmisten tietoisuutta asiasta.

Opinnäytetyössäni tuotettu opas jää Satakunnan sovittelutoimiston vapaaseen käyttöön ja sitä on mahdollista jatkojalostaa, päivittää sekä täydentää, sillä oppaan pätevyyttä ei päästy kokemaan ja toteamaan käytännön tasolla tämän työn aikana. Toivon,

että Satakunnan sovittelutoimisto pystyy hyödyntämään opasta mahdollisimman paljon.

## LÄHTEET

Elonheimo, H. & Flinck, A. (2020.) Sovinnon mahdollistajat vaativassa vapaaehtoisuudessa: vapaaehtoissovittelijoiden kokonaisohjelma. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139834/URN\\_ISBN\\_978-952-343-484-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139834/URN_ISBN_978-952-343-484-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Elonheimo, H. (23.6.2022) Rikos- ja riita-asioiden sovittelu 2021: Tilastoraportti 31/2022. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. <https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/sosiaalipalvelut/rikos-ja-riita-asioiden-sovittelu>

Flinck, A. (2013). Rakennamme sovintoa, Opas rikosten ja riitojen sovitteluun. Suomen Yliopistopaino Oy.

Iivari, J. (2001). Rikos- ja riita-asioiden sovittelun valtakunnallinen organisointi. Selvityshenkilöraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 2000:27. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73381/TRM200027.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Iivari, J. (2007). Rikos- ja riita-asioiden sovittelijan opas. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kortesoja, K. (24.05.2023) Henkilökohtainen keskustelu Satakunnan sovittelutoimiston toimistosihteerin, Kaisa Kortesojan, kanssa.

Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 1015/2005. Haettu 23.05.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20051015>

Laki rikoslain muuttamisesta 515/2003. Haettu 23.5.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030515>

Porin kaupunki. (n.d.) Rikos- ja riita-asioiden sovittelu. Porin kaupungin verkkosivu. Haettu osoitteesta 25.1.2023. <https://www.pori.fi/sosiaali-ja-terveys/sosiaali-ja-perhepalvelut/rikos-ja-riita-asioiden-sovittelu/>

Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 2002:5. Rikos- ja riita-asioiden sovittelun valtakunnallistamista ja sääntelytarvetta selvittäneen työryhmän muistio. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/71586/TRM200205.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sosiaali- ja terveysministeriö. (n.d.) Rikos- ja Riita-asioiden sovittelu. Haettu osoitteesta 19.4.2023. <https://stm.fi/rikos-ja-riita-asioiden-sovittelu>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. (7.9.2016.) Sovittelun merkitys oikeusprosessissa. <https://thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/valtion-sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityispalvelut/rikos-ja-riita-asioiden-sovittelu/lait-ja-oikeudet/sovittelun-merkitys-oikeusprosessissa>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. (18.5.2022.) Mitä sovittelu tarkoittaa?  
<https://thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/valtion-sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityispaalvelut/rikos-ja-riita-asioiden-sovittelu/mita-sovittelu-tarκοittaa->

Työsuojeluhallinto. (n.d.) Opetus ja ohjaus. Haettu 18.05.2023 osoitteesta  
<https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/opetus-ja-ohjaus>

Työturvallisuuskeskus. (n.d.) Perehdyttäminen ja työhön opastus. Haettu 18.05.2023 osoitteesta <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/vastuut-ja-velvoitteet/tyonantajan-yleiset-velvollisuudet/perehdyttaminen-ja-tyonopastus/>

Työturvallisuuslaki 2002/738. Haettu 18.05.2023 osoitteesta <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P14>

Vaahtera, K. (22.05.2023). Henkilökohtainen keskustelu Satakunnan sovittelutoimiston johtavan sovittelun ohjaajan, Katja Vaahteran, kanssa.

Valtioneuvoston asetus rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta. (12.4.2006/267). Haettu 29.5.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060267>

## LIITE 1. PEREHDYTY SOPAS

Toimeksiantajan pyynnöstä sovittelun ohjaajan perehdytysopas ei ole julkinen

# Satakunnan sovittelutoimisto

Sovittelun ohjaajan perehdytysopas  
29.05.2023





## SISÄLLYS

1 SATAKUNNAN SOVITTELU-TOIMISTON YHTEYSTIEDOT.....	5
2 OPPAAN KÄYTTÖTARKOITUS.....	5
3 SOVITTELU-OHJAAJAN TYÖNKUVA, TOIMIVALTA JA VASTUUT.....	5
3.1 TYÖNKUVA.....	5
3.2 VASTUU.....	6
3.3 VAIKUTUKSET.....	6
3.4 EDELLYTYKSET.....	6
4 PEREHDYTYKSET.....	7
5 YHTEISTYÖ VAPAAEHTOISSOVITTELIJOIDEN KANSSA.....	7
6 THL YHTEISTYÖTILAT.....	8
7 SOPU.....	8
7.1 TUNNUKSET.....	8
7.2 JUTUN KIRJAAMINEN.....	9
7.3 SOPUN TOIMINNOT.....	9
7.4 VIRKA-APUPYYNNÖT JA SIIRROT.....	10
7.5 PÄÄTÖKSET.....	10
7.6 SOVITTELIJOIDEN VALINTA, SOPIMUKSEN JA SEURANNAN KIRJAUS, LIITTEIDEN LISÄÄMINEN.....	11
7.7 TAPAHTUMAT.....	11
7.8 POLIISILTA PALAUTUVAT JUTUT.....	12
8 SOVITTELU-PROSESSI.....	12
8.1 YHTEYDENOTOT.....	12
8.2 PÄÄTÖKSET.....	13
8.3 OHJAUS JATKO- JA TUKIPALVELUIHIN.....	14
8.4 SOPIMUKSET.....	14
8.4.1 Vaatimuksista luopuminen.....	15
8.4.2 Sopimus, jossa asianosaiset eivät tapaa toisiaan.....	15
8.4.3 Vakuutusyhtiö.....	16
8.4.4 Sovittelusopimuksen liitteet.....	17
8.4.5 Sopimusten seuranta ja arkistointi.....	17
8.4.6 Asiakaspalaute.....	18
8.5 VALTAKIRJALLA OSALLISTUMINEN.....	18
8.6 ETÄYHTEYSSOVITTELUKSET.....	18

8.7 KALENTERI.....	19
8.8 JUTTUIJEN OHJAAMINEN SOVITTELIJOILLE.....	19
8.8.1 Sovittelijan valinta ja juttujen jakautuminen.....	19
8.8.2 Kulukorvausten maksaminen.....	19
8.9 JUTTUIJEN TIEDOTTAMINEN POLIISILLE JA SYYTTÄJÄLLE.....	19
8.10 SOVITTELUKOKOUKSET JA -VÄLINEISTÖ.....	20
9 LÄHISUHDEVÄKIVALLAN SOVITTELUKOKOUKSET.....	20
10 LASTEN JA NUORTEN SOVITTELUKOKOUKSET.....	21
11 MONIKULTTUURISUUS SOVITTELUKOKOUKSESSA.....	22
11.1 TULKKI SOVITTELUKOKOUKSESSA.....	23
11.1.1 Tulkin tilaaminen.....	23
11.1.2 Tulkin läsnäolo sovittelussa.....	24
12 EDUNVALVOJA, EDUNVALVOJAN SIJAINEN JA JULKINEN OIKEUS- AVUSTAJA.....	25
13 TIETOA VERKKOKOKOUKSIKSI.....	25
14 TÄRKEITÄ MATERIAALEJA.....	26
15 VIESTINTÄ.....	26
16 POSTIT.....	27