



SAVONIA

■ VALITSE KOHDE. - VALITSE KOHDE.
VALITSE KOHDE.

RIKOS - JA RIITA- ASIOIDEN SOVITTELIJOIDEN KOULUTUSTARVE POHJOIS-SAVOSSA

TEKIJÄ: Marjo Korpisalo

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma	
Työn tekijä Marjo Korpisalo	
Työn nimi Rikos – ja riita – asioiden sovittelijoiden koulutustarve Pohjois- Savossa	
Päiväys	22.1.2016
Sivumäärä/Liitteet	22/10
Ohjaaja Hannele Tams	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Pohjois-Savon Sovittelutoimisto	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Rikos – ja riita- asioiden sovittelijat edustavat monta eri ammattialaa ja näin ollen myös sovittelijoiden täydennuskoulutustarpeetkin vaihtelevat. Riita – asioiden sovittelumenettelyssä ihminen kohtaa ihmisen. Sovittelussa korostuu osapuolten aktiivisuus, henkilökohtaisuus ja kyky ratkoa ongelmia. Sovittelussa huomio kiinnittyy osapuolten tarpeisiin ja intresseihin, sovittelussa neuvotellaan hyvityksestä ja mikä tärkeää, annetaan tilaa tunteille. Sovittelijoita Pohjois – Savon alueella on 70.</p> <p>Opinnäytetyöni oli toiminnallinen, selvitin rikos – ja riita- asioiden sovittelijoiden koulutustarpeet ja selvityksen pohjalta järjestin yhdessä toimeksiantajan kanssa täydennuskoulutuspäivän syksyllä 2015. Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii Pohjois – Savon Sovittelutoimisto.</p> <p>Toimeksiantaja halusi kehittää sovittelijoidensa osaamista, osallisuutta ja yhteenkuuluvuutta sekä toimintaansa. Idea opinnäytetyöhön tuli täydennuskoulutusmatkalla syksyllä 2014 kun juttelin toimeksiantajan kanssa asiasta, heidän mielestään oli tarvetta selvittää sovittelijoiden lisäkoulutustarpeita ja tarpeen pohjalta suunnitella toiminnallinen täydennuskoulutuspäivä. Koulutustarpeita selvittäessä nousivat esille asiakkaiden aggressiivisuus, riidanhaluisuus ja ahdistavat tilanteet, kuten kiihtyneet asiakkaat. Näistä johdettuna lisäkoulutusteemaksi nousi työntekijän henkilökohtainen turvallisuus.</p> <p>Toiminnallinen turvallisuuskoulutus toteutettiin perjantaina 6.11.2015. Olin koonnut powerpointille koulutuspaketin, jonka esitin, osallistujat saivat mukaan tulostetut versiot. Täydennuskoulutuspäivän päätteeksi osallistujilta kerättiin koulutuspäivän palaute. Toimeksiantajan mukaan tuote on hyödyllinen tilaajalle ja kohderyhmälle. Tuote auttaa rikos - ja riita – asioiden sovittelijoita henkilökohtaiseen turvallisuuteen liittyvissä asioissa niin työpaikalla kuin siviilissä. Koulutuspakettia tullaan hyödyntämään myös tulevaisuudessa koulutuksissa.</p>	
Avainsanat Rikos – ja riita – asioiden sovittelija, osallisuuden vahvistaminen ja täydennuskoulutus vapaaehtoistyössä	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme in Social Services			
Author Marjo Korpisalo			
Title of Thesis A crime and conflict mediators' professional training needs			
Date	22.1.2016	Pages/Appendices	22/10
Supervisor Hannele Tams			
Client Organisation /Partner Northern Savo's Conciliation office			
<p>Abstract</p> <p>As crime and conflict mediators represent many different professional bodies their professional training needs differ greatly from one to another. Hence in my thesis I wish to explore the development of the mediators' expertise, participation, cohesion and practice. In conflict resolution human meets a human. The mediators' ability to resolve and use his and her own personality within the situation is highlighted. The attention is drawn to parties' needs and interests as well as compensation not forgetting the importance to allow space for emotions. In Northern Savo there are approximately 70 mediators.</p> <p>I have chosen to use practical research to explore my topic interest. First I researched the professional training needs of crime and conflict mediators. Based on my findings I arranged a training event together with my client Northern Savo's Conciliation office in autumn 2015 that the training needs of their mediators should be investigated and mapped. The plan was then to use the collected information to form a training day tailored to the needs of the mediators.</p> <p>The purpose of this thesis was to produce new information to Northern Savo's Conciliation office. The notion for my study began in September 2014 when I trained as a crime and conflict mediator. As crime and conflict mediators represent many different professional bodies their professional training needs differ greatly from one to another. Hence in my thesis I wish to explore the development of the mediators' expertise, participation, cohesion and practice. This project can potentially influence the mediators to gain new tools within their practice. The feedback highlighted the importance of the worker personal safety. Hence this became the theme of their professional development. When closely examining the training needs of customers there emerged aggressiveness, contentious and distressing situations, such as upset customers. Out of these I derived an additional training theme: the personal safety of the worker.</p> <p>This theme was then looked into during a training day on 6th December 2015 which I organized and delivered, the workers were given slides of the power point presentation to take with them. A feedback form from the participants of the training was collected at the end of the training day. The Northern Savo's conciliation office felt that the product is useful for the client and the target group. It helps the crime and conflict mediators with their personal safety at work as well as outside. The contents of this presentation will be utilized in future training events.</p>			
<p>Keywords</p> <p>A crime and conflict mediator, explore participation , professional training needs in voluntary work</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	RIKOS – JA RIITA- ASIOIDEN SOVITTELU-TOIMINTA.....	7
2.1	Rikos – ja riita – asioiden sovittelijoiden peruskoulutus.....	8
2.2	Vapaaehtoistyön kehittämistarpeita	9
3	TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	11
3.1	Webropol kysely ja kohderyhmäkuvaus	11
3.2	Aineiston analyysi	12
4	TYÖNTEKIJÄN HENKILÖKOHTAINEN TURVALLISUUS – KOULUTUS	14
4.1	Fyysinen turvallisuus	14
4.2	Fyysinen turvallisuus ja viestintä	16
4.3	Psyykinen turvallisuus.....	17
4.4	Palaute koulutuspäivästä	19
5	POHDINTA.....	20
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	22
	LIITE 1: TYÖNTEKIJÄN HENKILÖKOHTAINEN TURVALLISUUS -OPAS	23

1 JOHDANTO

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön kohderyhmänä ovat Pohjois - Savon rikos - ja riita- asioiden sovittelijat. Sovittelijoina toimivat vapaaehtoiset rikos- ja riita-asioiden sovittelijat, jotka on koulutettu ko. tehtävään. Myös sovittelutoimiston ammattilaiset voivat toimia sovittelijoina, mutta ennen kaikkea he valvovat ja ohjaavat vapaaehtoisia rikos- ja riita-asioiden sovittelijoita. Rikos- ja riita-asioiden sovittelijan tulee toimia puolueettomasti. Hänen tehtävänä on auttaa osapuolia saavuttamaan heitä itseään tyydyttävä ja heidän yhteisenä päätöksensä syntyvä ratkaisu. Rikos- ja riita- asioiden sovittelijat auttavat osapuolia keskustelemaan tapahtuneesta, kokemuksista ja tapahtumaan liittyvistä tunteista sekä rikoksen ja riidan vaikutuksista. Jos osapuolet päätyvät sopimukseen, rikos- ja riita-asioiden sovittelijat auttavat heitä laatimaan sopimusasiakirjan. Rikos- ja riita-asioiden sovittelijat ovat vaitiolovelvollisia viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain mukaan eli rikos- ja riita-asioiden sovittelija ei voi todistaa oikeudessa sovitteluasiassa, jolleivät erittäin painavat syyt sitä vaadi. Toiminnallaan rikos- ja riita-asioiden sovittelijat mahdollistavat korjaavan eli restoratiivisen oikeuden arvojen mukaisen ja dialogiin perustuvan sovitteluneuvottelun toteutumisen. Sovittelussa ei ratkaista mahdollista rikosoikeudellista syyllisyyttä eikä siihen oteta kantaa. Tieto sovittelun kulusta ja lopputuloksesta lähetetään aloitteen tehneelle poliisille tai syyttäjälle. (Flinck 2013, 13.)

Sovinnollisuutta edistävät ajattelutavat ovat kiinnostaneet eri aikakausina erilaisissa yhteisöissä eläneitä ja erilaisissa yhteiskunnissa eläneitä ihmisiä. Suomeen sovittelun idea rantautui kirkon kriminaaliryhmän kautta. Ensimmäisenä sovittelutoiminta alkoi Vantaalla Suomen akatemian tutkimusprojektina vuonna 1983 ja vakiintui Vantaan sosiaalitoimen työmuodoksi vuonna 1986. Suomessa sovittelua on alettu myöhemmin soveltaa työyhteisö – ja rakennusriitoihin, naapurien ja koululaisten riitoihin ja perheasoiden ratkaisuun. (Flinck 2013, 15.)

Nykyään rikosten ja riitojen sovittelu on lailla säädelty, valvottu, vapaaehtoisuuteen perustuva ja jäsenmääränsä menettely, joka nojaa ihmis – ja perusoikeuksiin ja restoratiivisen eli korjaavan oikeuden arvoihin ja periaatteisiin. Laki rikosasioiden ja eräiden riita – asioiden sovittelusta (myöhemmin sovittelulaki) astui voimaan vuonna 2006. (Flinck 2013, 15.) Suomesta halutaan luoda sovittelun suurvalta ja sovinnollisuuden mallimaa. Toivon, että opinnäytetyölläni saamme uusia konkreettisia työkaluja sovittelijoille heidän työhönsä, hyödyt ovat yhteiskunnalle suotuisat.

Sovittelu perustuu restoratiivisen oikeuden ideologian. Restoratiivisella tarkoitetaan korjaavuutta. ”Restoratiivisen oikeuden ydin on se, että osapuolet kokoontuvat ulkopuolisen sovittelijan tai muun koollekutsujan avulla keskustelemaan siitä, että mitä seurauksia rikoksella on ollut ja mitä sen johdosta pitäisi tehdä.” (Flinck 2013, 16.)

Sovittelu on aina osapuolille (uhrille ja tekijälle/tekijöille) puolueetonta, maksutonta, luottamuksellista, vapaaehtoista ja vaihtoehtoista. Rikos - ja riita-asioiden sovittelu on yhteiskunnallinen palvelu, jossa vapaaehtoissovittelijat toimivat välittäjinä tapahtuneen rikoksen tai riidan osapuolten välillä ja auttavat heitä neuvottelussa. Sovittelun yksi keskeinen tavoite on rikoksen uusimisen ehkäisy.

(Flinck 2013, 18.) Sovittelijat tulevat hyötymään opinäytetyöstäni, he tulevat saamaan monipuolisen koulutuspäivän syksyllä 2015, joka vastaa juuri heidän tarpeisiin.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen osaston johtaja Kari Paaso ja osastopäällikkö Aino Inkeri Hansson toteavat rikosten ja riitojen sovittelu oppaan esipuheessa seuraavaa: *”Rikos- ja riita – asioiden sovittelun lähtökohdat nojaavat restoratiiviseen eli korjaavaan oikeuteen, jossa korostetaan osapuolten aktiivista osallistumista ja luovia ongelmanratkaisuja. Tutkimusten mukaan sovittelu vähentää uusintarikollisuutta ja syrjäytymistä, edistää kansalaisten osallisuutta ja parantaa yhteiskuntarauhaa. Sovittelun ja muiden konfliktinhallintamenetelmien käytön on todettu vähentävän oikeudenkäyntien valtiovallalle ja yhteiskunnalle aiheuttamia kustannuksia. Sovittelu on sekä erilaisiin konfliktitilanteisiin joutuneiden ihmisten että koko yhteiskunnan edun mukaista. Sovittelupalvelun tulee vastata sille asetettuihin tavoitteisiin ja niihin odotuksiin, joita rikoksen uhrin, rikoksesta epäillyn, yhteistyötahon ja valtiolta sille asettavat. Korjaavan oikeuden arvojen, periaatteiden, menetelmien ja säädösten hyvä tuntemus ja yhdenmukaiset käytännöt sovittelupalvelussa ovat korkealaatuisen ja asiakaslähtöisen sovittelupalvelun edellytys.”* (Flinck 2013, 4.)

Ihmisten välille syntyy riitoja ja konflikteja, ja ihmiset loukkaavat ja vahingoittavat toisiaan. Ihmissuhteissa tapahtuu myös rikoksena tuomittavia tekoja. Rikosten vähentämisessä pelkkä tekijän rangaistus ei ole aina riittävä keino takaamaan osapuolten kuulluksi tulemistä ja oikeudenmukaisuuden kokemusta tai ehkäisemään uusintarikollisuutta. Rikosten ja riitojen sovittelun tarkoitus ei ole vain saada aikaan sopimus, vaan luoda menetelmästä ja sen toteutuksesta korkealaatuinen ja asiakkaan osallisuutta ja oikeusturvaa vahvistava palvelu. Korkealaatuisen palveluun kuuluu riidan osapuolten, rikoksen uhrin ja epäillyn sekä yhteisön tarpeiden huomioon ottaminen. Palvelun tulee myös edistää turvallisuutta, oikeudenmukaisuutta, osallisuutta ja yhdenvertaisuutta. (Flinck 2013, 5.)

Rikos – ja riita- asioiden sovittelulla tarkoitetaan maksutonta palvelua, rikoksesta epäillylle ja rikoksen uhrille tai riita – asian osapuolille järjestetään mahdollisuus puolueettoman sovittelijan välityksellä kohdata toisensa luottamuksellisesti, käsitellä rikoksesta sen uhrille aiheutuneita henkisiä ja aineellisia haittoja sekä pyrkiä omatoimisesti sopimaan toimenpiteistä niiden hyvittämiseksi. Sovittelu on puolueeton, vapaaehtoisuuteen ja vaitiolovelvollisuuteen perustuva palvelu, jota on saatavilla sovittelutoimistoista kaikkialla Suomessa. Sovittelu voi olla joko rikosprosessille rinnakkainen tai sitä täydentävä menettely. (Flinck 2013, 12.) Rikos - ja riita – asioiden sovittelu perustuu lakiin rikosasioiden ja eräiden riita – asioiden sovittelusta (1015/2005.)

2 RIKOS – JA RIITA- ASIOIDEN SOVITTELU- TOIMINTA

Vapaaehtoistoiminnan periaatteena on, että siihen osallistuvat toimivat yhteisöjen ja ihmisten hyväksi omasta halustaan, täysivaltaisina ja vapaaehtoisina yksilöinä ja ilman rahallista vastiketta, palkkiotta tai palkkaa. Sovittelussa vapaaehtoisten yleisenä tehtävänä on ihmisten välisen sovinnollisuuden ja vuorovaikutuksen edistäminen. Omalla toiminnallaan sovittelijat vaikuttavat myös yhteiskunnallisten palvelujen kehittämiseen. Euroopan neuvoston ministerikomitean suositusten mukaan sovittelijoiden tulisi edustaa yhteiskunnan eri aloja ja heillä tulisi olla hyvä perehtyneisyys paikallisiin yhteisöihin ja kulttuureihin. Rikos – ja riita asioiden sovittelijoiden tulisi pystyä osoittamaan tervettä harkintakykyä ja omata ihmissuhdetaitoja, joita tarvitaan sovittelussa. Vapaaehtoistyöntekijän valinnalla ja kouluttamisella on suuri merkitys, jokainen järjestö kouluttaa ja valitsee vapaaehtoistyöntekijät toimintansa kannalta mielekkäällä ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Valintakriteerinä voivat olla tehtävän sopivat ominaisuudet, alan koulutus, mahdollisuus sitoutua tai vertaistukitoimintaan hakeuduttaessa vapaaehtoistyöntekijän omakohtainen kokemus samasta elämäntilanteesta tai ongelmasta kuin asiakkaalla. Tärkeintä on, että valintakriteerit ovat selvillä, kun vapaaehtoistyöntekijöitä rekrytoidaan ja että kriteereistä on käyty avointa keskustelua organisaatiossa. (Mykkänen-Hänninen 2007, 55.)

Vapaaehtoistyöntekijän valinnalla ja kouluttamisella on suuri merkitys, jokainen järjestö kouluttaa ja valitsee vapaaehtoistyöntekijät toimintansa kannalta mielekkäällä ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Valintakriteerinä voivat olla tehtävän sopivat ominaisuudet, alan koulutus, mahdollisuus sitoutua tai vertaistukitoimintaan hakeuduttaessa vapaaehtoistyöntekijän omakohtainen kokemus samasta elämäntilanteesta tai ongelmasta kuin asiakkaalla. Tärkeintä on, että valintakriteerit ovat selvillä, kun vapaaehtoistyöntekijöitä rekrytoidaan ja että kriteereistä on käyty avointa keskustelua organisaatiossa. (Mykkänen-Hänninen 2007, 55.)

Rikos- ja riita-asioiden sovittelijan valinnassa kiinnitetään huomiota hakijan ihmissuhdetaitoihin, ihmissuhdekäsitykseen, motivaatioon ja kykyyn toimia erilaisissa elämäntilanteissa olevien ihmisten kanssa. Tärkeää on, että sovittelijan oma elämä on tasapainossa. Sovittelijan toiminnan sisällölle, menetelmille, laadulle ja toimintatavoille asetetaan myös vaatimuksia. Sovittelijoita koulutetaan valtakunnallisen koulutusohjelman mukaisesti. Työssään sovittelija kohtaa arkaluontoisia tilanteita, epäoikeudenmukaisuutta, pahuutta, väkivaltaan liittyvää kärsimystä ja voimattomuutta, mikä voi hänessä vastatunteita. Vastatunteiden käsittelyyn tulee olla mahdollisuus esim. työnohjaus ja mahdolliset asiantuntija konsultoinnit. Sovittelijan tulee olla valmis arvioimaan omaa toimintaansa ja ottamaan vastaan palautetta. (Flinck 2013, 52 – 53.)

Monipuolisen ammatillisen osaamisen kehittäminen ja uudistaminen on tärkeää niin yksilö kuin yhteisötasolla, inhimillisen elämän jatkuvuudella on iso merkitys. Tärkeää on tulla työyhteisöissä huolehdituksi ja koulutetuiksi. Otin palautekyselyssä huomioon osallisuuden vahvistumista esim. kysymällä miten koulutus vahvisti ammatillista roolia. Tässä opinnäytetyössä osallisuus tarkoittaa, että rikos- ja riita asioiden sovittelijat pääsivät konkreettisesti kertomaan, millaisia täydennyskoulutuksia he

toivovat, jotta vapaaehtoisena työskentely olisi antoisaa ja itse neuvottelutilanteet mahdollisimman mutkattomia.

2.1 Rikos – ja riita – asioiden sovittelijoiden peruskoulutus

Peruskoulutus toteutetaan 40 lähiopetustunnin mittaisena. Kurssi on intensiivinen kokonaisuus ja tapahtuu yleensä yhden viikonlopun aikana. Koulutukseen sisältyy oheiskirjallisuuden tutustumista ja oheistehtäviä. Kurssin alkaessa on henkilökohtainen keskustelu koulutuksen vastuuhenkilön kanssa kunkin osanottajan tavoitteista ja oppimistarpeista. Koulutuksen aikana on ohjauksellinen tuki tavoitteiden saavuttamiseksi. Koulutuksen jälkeen alkaa perehdytys, joka sisältää observointia ja tutustumiskäyntejä esim. poliisilaitokselle ja käräjäoikeuden istuntoihin. Kurssin oheiskirjallisuutena käytämme: Sovittelulakia 1015/2005 ja Aune Flinckin Rakennamme Sovintoa, (THL, 2013.)

Yleisiä oppimistavoitteita ja lähtökohtia kurssilla ovat, että opiskelija ymmärtää koulutuksen tarkoituksen, sovittelutoiminnan kehittymisen yhteiskunnallisena ilmiönä, tuntee sovittelulaissa määritellyt toiminta ja organisaatorakenteet sekä sovittelijan roolin ja aseman sovittelupalvelussa. (Rikosten – ja riitojen sovittelun peruskurssi). Kurssin keskeisiä sisältöjä ovat sovittelu ja rikosprosessi, sovittelutaidot ja kohtaaminen sovittelussa.

Sovittelu - ja rikosprosessin oppimistavoitteet ovat, että opiskelija hahmottaa rikosprosessin kulun, esitutkinnan ja syyteharkinnan merkityksen sekä poliisin ja syyttäjän tehtävät siinä. Lisäksi hän ymmärtää nuoren rikosentekijän erityisyyden rikosprosessissa ja niiden vaikutukset toisiinsa sekä hahmottaa tuomioistuimen tehtävät ja sovittelun vaikutuksen sen päätöksiin. (Rikosten – ja riitojen sovittelun peruskurssi.)

Sovittelutaitojen osalta oppimistavoitteet ovat, että opiskelija täytyy tuntea sovitteluprosessi ja siihen liittyvät erityiskysymykset. Opiskelijan täytyy osata laatia sovittelussa syntyvän sopimuskirjan sovittujen ohjeiden mukaisesti ja osata antaa oikean tiedon sen merkityksestä sopimuksen osapuolille. Lisäksi hänen täytyy osata toimia työparina toiselle sovittelijalle sovitteluprosessissa. Opiskelijan täytyy ymmärtää myös ohjauksen merkitys sovittelijan tehtävässä, osata käyttää ohjausta työnsä tukena sekä osata restoratiivinen oikeus ja vahingonkorvausasiat. (Rikosten – ja riitojen sovittelun peruskurssi). Kohtaaminen sovittelussa on sitä että täytyy ymmärtää ja osata ohjata restoratiivista dialogista sovitteluprosessia sekä osata toimia fasilitatiivisena sovittelijana ja hallita erilaisia tapoja sen toteuttamiseksi. (Rikosten – ja riitojen sovittelun peruskurssi).

Ei ole erityistä auktoriteettia, joka voi ohjata tapauksen sovitteluun, tosin 15 luku Rikoslaista tunnistaa tämän arvon. Ohjaus tapahtuu syyttäjän tai tuomion harkinnasta, mutta kansakunnallista standardia ei ole. Sosiaali- ja terveysministeriö on jakanut ja valmistanut ohjeita sovittelu käytännöistä. Suomen laki erittelee "kantaja ja "ei-kantaja" rikokset". Riippumatta vaikutelmasta, tahallisuuden erittelyyn ei vaikuta, kuka oli rikoksen uhri vaan rikoksen vakavuus. (Miers 2001, 24.)

”Asianomistaja” rikokset ovat vähäisempiä ja jälkimmäiset eli virallisen syytteen alaiset rikokset vakavampia, kuten ryöstö ja omaisuus rikokset. Rikosilmoitusta tehdessä tarve sovitteluun yrittää ratkaista riita osapuolien kesken keskenään voi nousta joko yhdelle tai molemmille osapuolille poliisin suosituksesta tai syyttäjän suosituksesta. Tämä suositus tarkoittaa asian toisaalle ohjaamista ja käytännössä joko onnistuu tai ei. Sovittelu voi olla syynä syytteen kumoamiseen. Siltä varalta, että oikeustapaus menee oikeuteen tuomioistuimien voi käyttää näitä tosiasioita harkinnassaan ja itse päätöksessä tuomiosta. Vastakohtaisesti jos tapaus on ”ei-kantaja” kategoriassa, onnistunut sovittelu ei takaa sitä, että syyte automaattisesti puretaan. (Miers 2001, 24.)

Joka tapauksessa, onnistunut sovittelu yleensä helpottaa tuomioistuimen tarvetta tuomita. Koska valtakunnallisia suosituksia ei ole, yhdenmukaisuutta käytännössä on hyvin vähän. Joissakin kunnissa sovittelua käytetään ensisijaisesti nuoriin ja alaikäisiin; näissä tapauksissa sosiaalihuolto ohjaa tapauksen sovitteluun. Toisissa kunnissa tämä pätee myös aikuisiin. Näissä tapauksissa on merkittävä määrä kaupallisia uhreja. Rikokset vaihtelevat, jotkut sisältävät kotiväkivaltaa. (Miers 2001, 24.)

Sovittelijanrooli auttaa myös sovittelussa pitämään oman toiminnan asiakeskeisenä ja keskittymään ammattillisuuteen. Haastavissa asiakastilanteissa negatiivisten tunteiden ilmaisemista täytyy ehdottomasti välttää. Sovittelijanroolin omaksuminen on yksi keino välttää tunteiden näyttämistä. Rooli toimii kuin suojapanssari tai palomuuritilanteissa, joissa esimerkiksi aggressiivinen ihminen yrittää provosoida solvaamalla. Sovittelijanroolin takaa asioita on helpompaa katsoa kauempaa, objektiivisemmin. (Sundell 2014, 71.)

Ammatti-identiteettiä vahvistavia tekijöitä ovat hyvä itseluottamus ja itsetuntemus. Vahvat ammatilliset tiedot ja taidot sekä ammattimaiset työolosuhteet, kuten tilat, varusteet ja vaatteet. Tärkeää on myös se, kuinka tärkeänä pidämme omaa ammattiamme, tässä tapauksessa vapaaehtoistyötä sovittelutoiminnassa. (Sundell 2014, 72.)

Tässä opinnäytetyössä sovittelijoiden täydennyskoulutuksella ymmärretään että tärkeää kehittää ja ajantasaistaa konkreettisia keinoja jotta sovittelijat saisivat mm. lisää itseluottamusta ja avoimuutta kohdata erilaisia tilanteita ja ihmisiä sekä tietysti lakiasiat ovat aina ajankohtaisia.

2.2 Vapaaehtoistyön kehittämistarpeita

Opiskelu on investointi, joka kannattaa aina. Varsinaisen ammattialan substanssiosaamisen lisäksi miltei kaikilla aloilla ja työtehtävissä tarvitaan erilaisia yleisiä taitoja, kuten kommunikaatiotaitoja, sosiaalisia taitoja ja tietotekniikan tuntemusta. Työelämän nopean muutoksen takia vieläkin tärkeimpinä ominaisuuksina ovat elinikäisen oppimisen taidot sekä kyky sopeutua muutokseen ja jopa tuottaa niitä. (Collin, Paloniemi, Rasku, Puttonen, Tynjälä 2011, 79.)

Vapaaehtoistyön riittävä tuki, ohjaus ja arvostus tukevat vapaaehtoistyössä jaksamista. Osallisuuden tukeminen ja yhteisöllisyyden vahvistaminen edellyttävät yhteiskunnan arvostusta ja organisaation vastuullisuutta vastualueiden ja tehtävien jakamisessa. (Mykkänen-Hänninen 2007, 53). Osallisuus

ja yhteisöllisyys nousevat usein esiin vapaaehtoistyötä tarkasteltaessa. Järjestön näkökulmasta vapaaehtoistyöntekijöiden sitouttaminen ja sitoutuminen on erittäin tärkeää toiminnan ylläpitämisen kannalta. Vapaaehtoistyön resurssein tuotetun palvelun toiminta edellyttää riittävän määrän vapaaehtoistyöntekijöitä. Toiminnan organisoinnissa täytyy huomioida, että vapaaehtoistyöntekijän resurssi on herkästi haavoittuva. Yllättävä elämäntilanne, voimavarojen ehtyminen, suoritettavien asioiden tai tehtävien kasaantuminen voivat johtaa siihen, että vapaaehtoistyöntekijä jättäytyy pois toiminnasta. On todella hyvä, jos vapaaehtoistyöntekijällä on luottamuksellinen suhde järjestön työntekijään. Yhdessä keskustellen voidaan miettiä, onko parempi, että vapaaehtoistyöntekijä jää määrääkaisesti pois toiminnasta voidakseen keskittyä oman hyvinvoinnin ja jaksamisen turvaamiseen. (Mykkänen-Hänninen 2007, 63.)

Osallisuuden taustalla oli ajatus asiakkaiden äänen kuulumisesta. Osallistaminen on mahdollisuuksien ja edellysten luomista sekä innostamista ja rohkaisua. Osallisuuden lisääminen parantaa palveluiden laatua, tehokkuutta ja tavoitteiden saavuttamista. Osallisuuden vahvistaminen voimaannuttaa, voimaantumisen edellytyksenä on, että ihmisellä on selvä identiteetti eli tietoisuus siitä, kuka hän on ja mikä hänen asema on toimintaympäristössään. (Collin, Paloniemi, Rasku-Puttonen, Tynjälä 2011, 180.)

Vaativaan vapaaehtoistyöhön kuten sovittelutyöhön hakeuduttaessa on tärkeää, ettei vapaaehtoistyöhön hakeutuva elä akuuttia kriisivaihetta omassa elämässään. Omat kipeät kokemukset voivat nousta vahvasti ajatuksiin ja sekoittaa asiakkaan kokemuksiin ja tunteisiin. Omien tunteiden erottaminen asiakkaan tunteista on toisen tukemisessa ja auttamisessa tärkeää. Tähän on syytä kiinnittää erityistä huomiota etenkin vertaistukeen perustuvassa vapaaehtoistyössä. Sen sijaan työstetyt kriisit ja vaikeudet vahvistavat vapaaehtoistyöntekijän uskoa asiakkaan selvitysmahdollisuuksiin. Työstämättömien henkilökohtaisten kriisien motivoima vapaaehtoistyöntekijä voi asiakaskontakteissa tietämättään hoitaa enemmän omia kuin asiakkaansa ongelmia. (Mykkänen-Hänninen 2007, 55 – 56.)

Tärkein suomalaisia vapaaehtoistoimintaan motivoiva tekijä on halu auttaa muita ihmisiä: 41 % suomalaisista vapaaehtoisista kokee asian näin. Muut motiivit ja tekijät jäävät huomattavasti vähäisempään rooliin. Niiden joukosta kuitenkin erottuu halu käyttää omaa vapaa-aikaa johonkin hyödylliseen toimintaan sekä saada säännöllistä päiväohjelmaa. (Yeung 2002, 71.)

Naisten motiiveissa korostuvat into oppia uusia asioita, auttamishalu sekä toive uusiin ihmisiin tutustumisesta. Miehiä puolestaan innostaan vapaaehtoistoimintaan erityisesti kaverien ja tuttavien vaikutus, halu käyttää ylimääräinen vapaa-aika hyödylliseen tekemiseen sekä tunne kansalaisvelvollisuudesta. Suurissa kaupungeissa motivoitutaan yleisemmin auttamishalusta kun taas maaseudulla vapaaehtoistoimintaan motivoitutaan mm. kansalaisvelvollisuuden tunteesta. (Yeung 2002, 71.)

3 TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Toiminnallisen täydennyskoulutuspäivän tavoitteena oli kehittää ja ajantasaistaa sovittelijoiden osaamista, ammattitaitoa ja asiantuntijuutta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää rikos – ja riita – asioiden sovittelijoiden kokemukset lisäkoulutustarpeista. Työelämä nykyaikana on työntekijöille vaativaa. Täydennyskoulutus vapaaehtoistyössä termiä tulen avaamaan enemmän opinnäytetyössäni prosessin edetessä.

Opinnäytetyössä sovittelijat pääsivät ääneen kertomaan konkreettisesti, mitä lisätyökaluja he toivoivat sovittelijan työhönsä. Opinnäytetyön tavoitteena oli vahvistaa osallisuutta. Osallisuudessa yksilö kuuluu johonkin, hän on kiinnittynyt yhteisöön ja on mukana yhteisöllisesti tärkeissä prosesseissa. Osallisuus on syrjäytymisen vastavoima, tapa edistää yhteisöllisyyttä. Opinnäytetyössä sovittelijat pääsivät osallistumaan omaan kehityspolkuunsa sovittelijana, he pääsivät vaikuttamaan palvelujen kehittämiseen. Järjestämisestä ja tuottamisesta vastasivat toimeksiantaja ja minä, koulutuspäivä syksyllä 2015 syntyi sovittelijoiden tarpeista.

Opinnäytetyön tarkoitus oli tuottaa tietoa sovittelijoiden lisäkoulutustarpeista ja tämän jälkeen järjestää sovittelijoille toiminnallinen koulutuspäivä syksyllä 2015. Opinnäytetyön välillisinä tavoitteina oli osallisuuden lisääminen, täydennyskoulutus ja ammatillisuuden kasvaminen.

Tutkimuskysymykset olivat:

1. Mitä asioita tulisi vahvistaa sovittelijan työssä?
2. Millainen lisäkoulutustarve sovittelijoilla on?

3.1 Webropol kysely ja kohderyhmäkuvaus

Prosessi käynnistyi taustatietolomakkeella, jossa kysyttiin sovittelijoiden ikä, koulutus ja ammatti sekä millaista lisäkoulutusta he kokivat tarvitsevansa ja millaisiin asioihin he toivoisivat vahvistusta. Toimeksiantaja ei halunnut antaa valmiita vaihtoehtoja, vaan halusi että ideat tulevat selkeästi sovittelijoilta itseltään käyttämällä avoimia kysymyksiä. Kysely kohdistettiin kaikille Pohjois – Savon rikos- ja riita- asioiden sovittelijoille. Rikos – ja riita – asioiden sovittelijoita on Pohjois – Savon alueella 70. Lähetimme linkin sähköpostitse kaikille sovittelijoille 8.6.2015, sähköpostissa kerrottiin myös opinnäytetyön aihe ja tekijä. Kysely oli auki intrassa kaksi viikkoa, 26.6.2015 asti. Sisäinen viestintäjärjestelmä intra valikoitui siitä syystä, että se on sovittelijoille tuttu, he käyvät intrassa mm. varaamassa sovittelutilat ja katsomassa viimeisimmät tiedotteet. Ensimmäisellä kierroksella kesäkuussa vastauksia tuli kymmenen kappaletta, vastaukset olivat monipuolisia, mutta päätimme elokuun lopulla jatkaa kyselyä vielä parin viikon ajan, koska ilmeisesti kesälomat vaikuttivat vastaushalukkuuteen.

Osallistuin syyskuun alkupuolella rikos – ja riita – asioiden sovittelijoiden virkistys – ja täydennyskoulutusmatkalle, samalla sain myös mahdollisuuden motivoida oman alueen sovittelijoita vastaamaan intrassa kyselyyn sekä keskustelemaan sovittelutoimiston johtajan kanssa tulevasta koulutuspäivästä. Toisella kierroksella vastaajia tuli yhdeksän lisää. Yhteensä vastaajia oli yhdeksäntoista (19), kes-

ki – ikä 61 – vuotta. Kysely oli toimiva aineiston keruu tapa, intran kautta tavoitin ne rikos – ja riita asioiden sovittelijat, jotka halusivat saada äänensä kuuluviin. Vastauksia tuli sivun verran, vastaukset olivat lyhyitä ja ytimekkeitä.

Olen käynyt Avekki koulutuksen sosionomi koulutuksen yhteydessä sekä toisen kerran työharjoittelussa päihdekeskus Pysäkillä ollessani sekä kouluttautunut Rikosseuraamusalalla voimankäyttö- ja turvallisuus asioissa, minulta on käytännön kautta hankittua prosessoitua tietoa sekä taitoa, jota hyödynsin tässä opinnäytetyössä sekä toiminnalliseen kolutuspäivään liittyvässä turvallisuuskoulutuksessa sekä jaettavassa oppaassa. Tavoitteenani oli tehdä toiminnallisesta koulutuspäivästä mahdollisimman antoisa, ajatuksia herättävä ja ammatillista roolia vahvistava.

3.2 Aineiston analyysi

Analysoin aineiston ryhmittelemällä kyselyn vastaukset teemoihin. Teemoja olivat fyysinen ja psyykinen turvallisuus, kriisit, rikos- ja riita-asiat, lakiasiat sekä sovittelutoiminta. Laitoin teemat myös taulukkoon.

Aineistoa analysoidessa haastavat tilanteet, asiakkaiden aggressiivisuus ja riidanhaluisuus nousi esille. Toisena ahdistavat tilanteet, kuten kiihtyneet asiakkaat. Haastavaksi tilanteiksi oli laitettu mm. yllättävissä tilanteissa toimimisen ja myös ajoittaisen asiakkaiden aggressiivisuuden ja riidanhaluisuuden (toisiaan kohtaan).

Ihmissuhdetaitoihin kaivattiin kertausta sekä ahdistuneen tai voimakkaasti kiihtyneen ihmisen kohtaamiseen. Myös psykologista silmää asiakkaiden käsittelyssä kaivattiin sekä koulutusta sosiaaliseen kanssakäymiseen. Mielenterveys- ja psyykeasiakkaat sekä heidän kohtaamisensa kiinnosti myös kuten päihdetaustaiset ihmiset ja kriisityö.

Monisyisempiä rikos- ja riita- asioita kuten, koulu – ja nettikiusaaminen, asioiden kertaus, neuvottelutaidot, tunneasiat, lakitietous mm. maanomistuksesta ja yksityisteistä nousivat aineiston analyysistä esille. Muutama vastaajista koki, ettei lisä koulutukselle ole tarvetta.

Yksi vastaajista halusi laajentaa tietämystä yleisestä oikeuskäytännöstä sovittelun jälkeen, mikäli sovittelu ei toteudu, keskeytyy tai kulkeutuu silti syyttäjän toimesta käräjäoikeuteen. Vastaajan mukaan sovittelun asiakkaat usein kyselevät oikeuksistaan eli päivitettyä tietoa käräjäoikeuden suunnalta olisi ammatillisesti hyvä kuulla. Poliisin kanssa tehtävää yhteistyötä toivottiin myös.

Toiminnallinen tekeminen kiinnosti, toiminnallisia koulutuksia toivottiin, ei luentoja pääasiallisesti. harjoittelu, mahdollisuuksien etsiminen, sellainen mikä olisi oivalluksia tuottavaa. Draama, osallistava teatteri, improvisaatio ja rooliharjoitukset nousivat myös esille vastauksista. Eräs vastaaja vastasi seuraavasti: *”Noissa harjoituksissa voimme kokeilla erilaisia lähestymistapoja tilanteisiin ja oppia itsestämme ja toisiltamme. Luentoja kuuntelemalla nuo asiat eivät etene käytännössä.”*

Aineistosta saadun tiedon perusteella tein päätöksen fyysiseen ja psyykkiseen liittyvästä turvallisuus koulutuksesta. Haastavat tilanteet, aggressiivisuus ja riidanhaluisuus ovat fyysistä turvallisuutta. Psyykkiseen turvallisuuteen liittyy ahdistavat tilanteet ja uhkaava asiakas.

TAULUKKO 1. Aineiston teemat

KYSELYSTÄ NOUSSEET VASTAUKSET	TEEMAT
<i>Haastavat tilanteet</i> <i>Aggressiivisuus ja riidanhaluisuus</i>	<i>Fyysinen turvallisuus</i>
<i>Ahdistavat tilanteet</i> <i>Uhkaava asiakas</i>	<i>Psyykinen turvallisuus</i>
Mielenterveys - ja päihdeasiakkaat	Kriisit
Koulu – ja nettikiusaaminen	Rikos – ja riita – asiat
Neuvottelutaidot ja tunneasiat	Rikos – ja riita-asiat
Maanomistus ja yksityisteiden omistus	Lakiasiat
Draama, improvisaatio ja rooliharjoitukset	Sovittelutoiminta

4 TYÖNTEKIJÄN HENKILÖKOHTAINEN TURVALLISUUS – KOULUTUS

Turvallisuuskoulutus toteutettiin Pohjois – Savon rikos- ja riita- asiansovittelijoille. Koulutus tapahtui Kuopiossa sovittelutoimiston tiloissa perjantaina 6.11.2015, olin koulutusillan toinen kouluttaja. Osallistujia oli neljätoista. Toinen koulutus oli lakikoulutus, jota oli myös toivottu. Kouluttajana oli eräs tuomari, joka toimii meillä sovittelijana, ja on tällä hetkellä virkavapaalla.

Keroin powerpointia apuna käyttäen työntekijän henkilökohtaisesta turvallisuudesta sekä havainnollistin tilanteita, otin myös sovittelijoita mukaan tilanneharjoituksiin. Turvallisuusteema herätti hyvää keskustelua. Powerpoint aiheet olivat: hätävarjelulainsäädäntö, ennakointi, hallinta, viestintä, vuorovaikutus, turvalliset työtilat, aggressiivisen/uhkaavan asiakkaan kohtaaminen, itsensä suojaaminen ja etäisyyden otto, puhejudo, fyysistä hyökkäystä ennakoivat merkit sekä aggression kohteeksi joutuminen.

4.1 Fyysinen turvallisuus

Aloitin turvallisuusosion kertomalla, että haastavat asiakastilanteet pystytään useimmiten hoitamaan puhumalla. Puhumalla olen itsekin selvinnyt monesta tilanteesta työskennellessäni yksityisellä vartiointipuolella sekä rikosseuraamuksessa vankeinhoidossa, muutamia tilanteita on tullut urallani eteen joissa puhe ei ole auttanut, vaan asiakas on lähtenyt hyökkäämään kohti. Tällöin olen joutunut turvautumaan hätävarjeluun. Itsensä puolustaminen vaatii aina päättäväistä toimintaa. Meillä jokaisella kansalaisella on oikeus suojella itseään, toista henkilöä, omaa omaisuutta ja toisen omaisuutta, mahdollisin lievin keinoin eli liikaa voimankäyttöä ei saa käyttää. Hätävarjelu tarkoittaa vääryyden ehkäisyä mahdollisesti rikostunnusmerkit täyttävin keinoin.

Yksi esimerkki on päälle hyökkäävän puukottajan taltuttaminen: itsepuolustus voi hyvinkin täyttää tässä tapauksessa ainakin lievän pahoinpitelyn tunnusmerkit. Hätävarjelun idea on kuitenkin siinä, että asianmukaisesta puolustautumisesta ei rangaista, liiallisesta voimankäytöstä tulee rankaisu. Painotin kuuntelijoille myös maalaisjärjen käyttöä, esimerkiksi puukko vastaan nyrkit, jos mahdollista, niin hyökkäyksen tullessa parempi perääntyä ja poistua paikalta. Työyhteisöissä olisi tärkeä keskustella etukäteen, millaisin ohjein toimitaan, kun uhkaava tilanne on päällä. Sillä kun tilanne on päällä, niin silloin saattaa olla myöhäistä pohtia, mitä pitäisi tehdä.

Hätävarjelulainsäädäntö oli osittain aika tuttua rikos – ja riita asioiden sovittelijoille. Kävimme hätävarjelu, hätävarjelun liiottelu ja pakkotila sekä voimakeinot tästä syystä aika ripeästi läpi. Yleisö sai esittää kysymyksiä tarvittaessa väliin. Fyysisesti turvallinen ympärisö – teemassa katsoimme porukalla onko Kuopion toimisto turvallinen. Aihe herätti hyvää keskustelua kuten työpisteiden sijoitus, osa rikos- ja riitasovittelijoista ei ollut tullut ajatelleeksi kuinka tärkeää on suunnitella oma työpiste siten, että siinä on turvallista työskennellä ja turvallinen poistuminen on mahdollista. Tämä kaikki on ennakoivaa ajattelua.

”Haastavia ja vaarallisia työtilanteita voidaan tarkastella kolmivaiheisesti. Työprosessin vaiheet ovat valmistautuminen ja ennakointi, työsuoritus sekä jälkitoimet. Kun nämä kaikki kolme vaihetta hallitaan hyvin, pystytään ennalta estämään tai ennakoimaan monet asiakastilanteiden ei-toivotuista tapahtumista ja seurauksista. Tämä lähestymistapa on nykyään yleinen; sitä käytetään muun muassa Helsingin kaupungin turvallisuusstrategiassa.” (Hyyti, Kauppila, Koskelainen, Rantaeskola 2015, 51.)

Hyvällä turvallisuusajattelulla, ammattiosaamisella ja kouluttautumalla hankalan asiakkaan kohtaamiseen voidaan vähentää tilanteen yllätyksellisyyttä ja siihen liittyviä risikitekijöitä. Tärkeää on antaa vuorovaikutukselle mahdollisuus ja muistaa olla mahdollisimman avoin. Jos työntekijä on valmistautunut kohtaamaan ainoastaan aggressiota ja riitelyä, hän saattaa tulkita sanattomat ja sanalliset signaalit negatiivisena. Seurauksena voi olla, että asiakas puolestaan alkaa tulkita työntekijän toimintaa vastustuhenkisenä, epäkohteliaana ja jopa töykeänä. Jos asiakkaalle tulee tällainen vaikutelma, voi hyvin helposti syntyä itseään vahvistava negatiivinen vuorovaikutusketju ja tämän seurauksena saattaa olla konflikti. Tilanne voi ajautua fyysiseen väkivaltaan ja hätävarjelutilanteeseen silloinkin, kun sen olisi pelisilmällä ja hyvällä ammattitaidolla voitu hoitaa neuvottelemalla. Vanha kansanviisaus ”Sitä saa mitä tilaa” saattaa päteä myös näissä tilanteissa, tilannetajua on hyvä olla. Osa väkivaltatilanteista syntyy hyvinkin nopeasti ja arvaamattomasti, työntekijä ei voi omalla toiminnallaan vaikuttaa tilanteen syntyyn. Tällöin ainoa mahdollisuus on pyrkiä turvaamaan oma turvallisuus sekä tietenkin asiakkaan. (Hyyti, Kauppila, Koskelainen, Rantaeskola 2015, 52.)

Asenteet, uskomukset ja odotukset vaikuttavat jokaisen tilanteen vuorovaikutukseen ja lopputulokseen, myös tunnetiloilla on iso merkitys. Turvallisuusajattelun kannalta on erittäin tärkeää huomioida toisen käyttäytymistä. Asiakkaat voivat olla ”haastavia” monella tapaa. (Hyyti, Kauppila, Koskelainen, Rantaeskola 2015, 53.)

Uhkaavassa tai väkivaltaisessa tilanteessa saattavat olla taustalla asiakkaan omat tilanteeseen liittyvät hyvinkin epärealistiset odotukset. Hänellä voi olla myös palvelutilannetta tai työntekijää kohtaan vääristyneitä asenteita tai ennakkoluuloja. Negatiivisten ennakkoasenteiden taustalla voivat olla omat aikaisemmat huonot yleiset ennakkoluulot tai asiakaskokemukset. Hyvän kontaktin syntymiseen vaaditaan asiakaslähtöistä asennetta ja empaattista suhtautumista sekä kykyä viestiä ymmärrystä asiakkaan tilannetta kohtaan. Tärkeää on olla läsnä vuorovaikutustilanteessa, katsoa silmiin ja kuunnella. (Hyyti, Kauppila, Koskelainen, Rantaeskola 2015, 53.)

Fyysinen toimintakyky on fyysisiä ominaisuuksia, joilla uhkatilanteen kärjistyessä pystyy suoriutumaan välttämättömistä toiminna. Näitä ovat esimerkiksi jokin hätävarjeluna tehty puolustusteko tai toisen koskemattomuuden suojaaminen tai pelkkä irrottautuminen ja pakeneminen tilanteesta. Olisi suotavaa, että jokainen pyrkisi huolehtimaan omasta kunnostaan siten, että itsepuolustustilanteessa olisi edes teoreettisesti mahdollista saavuttaa halutun suuntainen lopputulos. Hyvä fyysinen kunto vaikuttaa vireystilaan, uskottavuuteen, fyysiseen toimintakykyyn ja henkiseen toimintakykyyn. (Sundell 2014, 89–91.)

4.2 Fyysinen turvallisuus ja viestintä

Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen vaatii muun muassa tilannetajua, läsnäoloa ja valppautta. Ennakointi on tärkeässä osassa. Nämä edellä mainitut olivat asioita mitä korostin koulutusillassa. Asiakasta tulisi tarkkailla jo etukäteen, mikäli mahdollista, ja havainnoida mahdollisia uhan merkkejä. Turvalliseen poistumiseen tulee varautua jos tilanne ajautuu siihen pisteeseen. Työkaverien hyvä olla tietoisia mahdollisesta uhkaavasta tilanteesta ja sovitaan toimintasuunnitelmasta, jos tilanne muuttuu uhkaavaksi. (Sundell 2014, 112.)

Kerroin, että turvallisuuden tarpeen vuoksi on tärkeää ymmärtää henkilökohtaisen tilan merkitys ihmiselle, kunnioittaa sitä ja vaatia sille kunnioitusta. Intiimi etäisyys on noin 0,0 -0,5m, persoonallinen etäisyys on 0,5 – 1,5, sosiaalinen etäisyys on 1,5 -4m ja julkinen etäisyys yli 4m. Nämä ovat kulttuurisidonnaisia henkilökohtaisen tilan käsitteitä. Havainnollistin tilanteen ottamalla yhden sovittelijoista eteen kanssani, menin ihan liki häneen ja otin sitten askeleen pois päin, kysyin miltä tuntui, kun tulin niin lähelle, vastaus oli, että eihän luontevalta tuntunut, paremmalta tuntui kun olit askeleen päässä ja oli tilaa hengittää. Henkilökohtaisen reviirin koko riippuu osittain tilanteesta, ihmisestä itsestään sekä henkilökohtaiseen tilaan tunkeutuvasta ihmisestä. Yleensä jos henkilö on täysin tuntematon, haluamme pitää häneen pitemmän välimatkan. (Avekkikoulutus)

Jos työntekijä tuntee hankalaksi mielletyn asiakkaan entuudestaan, hän voi valmistautua kohtaamiseen monella eri tapaa. Tärkeää on varmistaa että työympäristö ja kohtaamistilanne ovat mahdollisimman turvallisia. Hyvä on kertoa asiakkaasta etukäteen muille työntekijöille ja varmistaa, että apua on saatavilla nopeasti. Hyvä olisi myös miettiä etukäteen miten muotoilla vastauksensa asiakkaalle, jos joutuu epäämään asiakkaan pyynnön tai toiveen. Asiakas voi reagoida hyvinkin aggressiivisesti, tällaisiin tilanteisiin on syytä ennakkoon varautua. Aggressiiviset tilanteet syntyvät usein nopeasti tai yllättäen muuttuvat uhkaaviksi. (Hyyti, Kauppila, Koskelainen, Rantaeskola 2015, 51–52.)

Ihmisten välisissä kohtaamisissa – myös työntekijän ja asiakkaan kohtaamisissa – keskeistä on se, kummalla osapuolella säilyy ”sosiaalinen dominanssi” eli kumpi osapuoli hallitsee tilannetta. Kiihtyneellä on aina painetta sanoa sanottavansa, työntekijänä hyvä muistaa että ei ole syytä huutaa vastaan ja paras on olla itse uhoamatta. Jos työntekijä alkaa kamppailla oman statuksensa säilyttämiseksi, saattaa tilanne eskaloitua riidaksi, kinasteluksi tai jopa yhteenotoksi. Tällaisissa tilanteissa työntekijän on hyvä joustaa omasta statuksestaan ja hyväksyä asiakkaan halu olla hallitseva osapuoli. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että työntekijän olisi luovuttava roolistaan ja myönnättävä kaikkeen, mitä asiakas haluaa – päinvastoin. Työntekijä viestittää ne rajat joiden puitteissa toimitaan jämäkästi. (Hyyti, Kauppila, Koskelainen, Rantaeskola 2015, 92.) Jämäkkyys pitää sisällään myös rauhoittavan asennon, työntekijä näyttää rauhalliselta. Hyvä on muistaa että niin kauan kuin ihminen puhuu – hän ei yleensä hyökkää.

Uhkaavissa tilanteissa yksi ihminen rauhoittelee asiakasta, ylimääräiset on hyvä ohjata tilanteesta pois. Tärkeää olisi saada uhkaaja tekemään päätös rauhoittumisesta itse. Omalla rauhallisella käytöksellä viet tilannetta lempeän jämäkästi eteenpäin. Itse olen noudattanut asiakastyössä rikosseu-

raamuksessa että kohtelen asiakkaita samalla tavalla kuin haluaisin itseäni kohdeltavan. Tärkeää on, että työntekijä ei reagoisi hankalissa tilanteissa ensimmäisellä tavalla, joka hänestä itsestään sillä hetkellä ehkä sopivalta tuntuisi. Provosoituminen ei kannata koskaan. Nopea ja välitön reagointi voi tuntua hyvältä, mutta vuorovaikutuksen jatkon kannalta siitä voi koitua harmia.

Useimmat tilanteet joissa asiakas on kiihtynyt, ovat rauhoitettavissa vuorovaikutuksen keinoin. Kiihtyneen asiakkaan rauhoittamisessa on hyvä tietää, mitkä vuorovaikutukseen liittyvät tekijät vähentävät aggressiota ja mitkä mahdollisesti lisäävät sitä. Kerroin kuuntelemisen tärkeydestä, me- muodon käyttämisestä, positiivisen näkökulman korostamisesta ja siitä, että kuinka tärkeää on antaa asiakkaalle aikaa ja tilaa rauhoittua. Työntekijä omalla käytöksellään, eleillään ja ilmeillään sekä rauhoittavalla äänen käytöllään voi saada paljon hyvää aikaiseksi. Korostin myös osallistujille kunniallisen perääntymistien antamista, työntekijän on tärkeä osata joustaa niissä asioissa, missä se on mahdollista sekä hyvä on myös osata ehdottaa vaihtoehtoisia ratkaisumalleja. Joustamattomuudella, ehdottomuudella, omien negatiivisten tunteiden näyttämällä, raivoamisella, ärhentelyllä ja äkkipikaisilla eleillä sekä epämääräisillä, epäjohdonmukaisilla ja ylimalkaisilla selityksillä ei päästä hyviin lopputuloksiin. Joustamattomuus ja ehdottomuus kiihtyneen asiakkaan kanssa johtavat hyvin helposti umpikujaan, jossa ainoa mahdollisuus kasvojen säilyttämiseksi on lisätä aggressiivisuutta.

Havainnollistin erästä tilannetta harjoitteella, pyrkimyksenä oli ohjata henkilö ovelle. Ensimmäisessä versiossa versiossa seisoin henkilön edessä pyytäen häntä poistumaan, toisessa versiossa seisoin henkilön rinnalla sivusuunnassa ja pyysin samaa. Kysyin henkilöltä mitä tunteita harjoitus herätti, ensimmäinen versio oli herättänyt suuttumuksen tunteita, kun olin hänen tiellään seisonut, toinen tapa oli ollut häntä kunnioittava. Havainnollistin myös voimakeinojen käyttöä kertomalla tilanteen: jos 140 senttimetriä pitkä nainen käy kaksi metrisen miehen kurkkuun käsiksi, niin mies pystyy ilman suurempaa voimankäyttöä pääsemään tilanteesta pois, mutta jos mies ottaa naista kurkusta kiinni ja nainen potkaisee miestä nivusiin päästäkseen pois, niin tällöin voimankäyttö on ollut tarpeellinen teko.

Pohdimme koulutuksen loppuun yhdessä rikos – ja riita-asiansovittelijoiden kanssa fyysistä hyökkäystä ennakoivia merkkejä, mitä aggressiivisen ihmisen kehossa tapahtuu ennen hyökkäystä sekä myös mitkä ovat omat tuntemukset tapahtumahetkellä. Aihe herätti hyvän ja antoisan keskustelun. Muistutin vielä, että työyhteisössä on aina tarjottava hyökkäyksen kohteeksi joutuneelle tukea ja apua, uhatuksi tai hyökkäyksen kohteeksi joutunutta työntekijää ei milloinkaan saa jättää yksin kokemuksensa kanssa.

4.3 Psykkinen turvallisuus

Henkinen toimintakyky on kyky toimia uhkatilanteissa loogisesti tilanteen vaatimalla tavalla. Uhkatilanteissa stressireaktiot saattavat vaikeuttaa toimintaamme huomattavasti ja pahimmillaan estää rationaalisen toiminnan kokonaan. Äärimäisen tärkeää on säilyttää henkinen toimintakyky, jotta emme vaaranna omaa tai toisen terveyttä tai henkeä. Henkiseen toimintakykyyn vaikuttavat useat eri tekijät, kuten kokemus, henkilökohtaiset ominaisuudet, uhkatilanteisiin liittyvät tiedot ja taidot sekä

tilanteessa vallitsevat tekijät. (Sundell 2014,92.) Henkinen valppaus auttaa meitä tunnistamaan uhkatilanteet ajoissa, tämä on asia jota painotin suuresti, sillä se antaa lisää aikaa valmistautua tilanteeseen. Mitä enemmän työntekijällä on tietoa uhkatilanteista, sitä paremmin hän pystyy havaitsemaan ennalta mahdolliset aggressiiviset asiakkaat.

Uhkaavalla asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, joka on uhkaillut fyysisesti tai sanallisesti, ja väkivallan uhka on ilmeinen. Tällaisissa tilanteissa työntekijän toiminnan tulee olla määrätietoista ja hallittua. Omille tunteilla ei saa antaa valtaa, on keskityttävä asiaan eli asiakkaan rauhoittamiseen. Väkivaltaisen ihmisen kohtaamisessa turvallisuus on pääasia. Väkivaltainen ihminen tulee rauhoittaa käyttämällä sellaista sanallista ja sanatonta viestintää, joka mahdollistaa henkilölle kunniallisen perääntymisen ilman kasvojen menetystä. Tämä toteutuu, mikäli henkilö itse kokee tehneensä ratkaisun väkivaltaisen käytöksen lopettamisesta. Auktoritäärisen toiminnan henkilö voi kokea pakottamiseksi, tällöin hän saattaa nähdä väkivallan ainoana keinona säilyttää kasvonsa. (Sundell 2014,117.)

Uhkaavaa henkilöä ei tule koskea, hän saattaa kokea kosketuksen uhkaavaksi tai kontrolloivaksi eleeksi ja hyökätä. Kosketuksen välttämisen pitäisi olla itsestään selvä jo etäisyyden ja henkilökohtaisen reviirin vuoksi. Uhkaavan henkilön reviirille ei kannata mennä, turvallisinta on pitää turvallinen etäisyys ja pitää poistumisreitti avoinna. Selkää ei pidä kääntää uhkaajalle, katse on hyvä suunnata rauhallisesti hyökkääjän rintakehän alueelle tai toiseen olkapäähän, silmiin ei pidä tuijottaa. Kädet on hyvä pitää esillä. Tärkeää on kiinnittää huomiota että oma puhe on selkeää, pehmeää ja matalaa. Hyvä olisi saada uhkaaja istumaan, sillä silloin hänen on paljon hitaampaa aloittaa hyökkäys, tämä taas antaa lisää reagointi aikaa työntekijälle. Istuminen myös poistaa aggressiota. Uhkaavissa tilanteissa on aina hyvä muistaa että työntekijällä on oikeus hätävarjeluun jos tilanne niin vaatii, käyttää mm. saatavilla olevia apuvälineitä. (Sundell 2014, 118.)

Hyökkäys on mahdollinen kun kädet jännittyvät, hartiat kohoavat, kasvot jännittyvät, hengitys nopeutuu, katse harhailee, ymmärtää tahalleen väärin, mielentila vaihtelee laidasta toiseen, asiakas ei kuuntele tai puhu enää – huuto ja kiroilu eivät ole vaarallista. Useimmissa uhkatilanteissa uhan todennäköisyys on pääteltävissä jo hyvissä ajoin. Tämä edellyttää työntekijältä henkistä valppautta eli täytyy olla hereillä. Henkilö jolla on hyvä tilannetaju, kykenee saamaan kehittyvästä tai meneillään olevasta tilanteesta nopeasti paljon tietoa. (Sundell 2014, 65.)

Suurin osa haastavan työtilanteen hallintaongelmista ja vaikeuksista johtuu useimmiten tilanteen yllätyksellisyydestä. Jos odotetaan asiakkaan aina käyttäytyvän tilanneodotusten ja normien mukaisesti, pienetkin poikkeamat saattavat tuntua hankalilta ja vaikeasti hallittavilta. Kaikkeen ei kuitenkaan voi aina valmistautua. Yllätyksiä tulee, vaikka kuinka hyvin työntekijä kouluttautuisi ja valmistautuisi erilaisiin asiakkaisiin ja opettelisi tunnistamaan asiakkaan käyttäytymismalleja. Valmistautuminen ja ennakointi kannattavat aina, koska hyvällä suunnittelulla ja huolellisella valmistautumisella voidaan tehdä paljon ongelmatilanteiden synnyn ehkäisemiseksi ja haastavien tilanteiden hallitsemiseksi. Niillä voidaan usein estää uhkaavien tilanteiden laukeaminen ja väkivaltaan johtavassa tilanteessakin minimoida vahingolliset seuraukset mahdollisimman pieniksi. (Hyyti, Kauppila, Koskelainen, Rantaeskola, 2015, 51.)

4.4 Palaute koulutuspäivästä

Koulutuksen jälkeinen palaute oli hyvää, koulutus koettiin tarpeelliseksi ja turvallisuus aiheena tärkeäksi. Osan mielestä koulutus oli hyvä herätys ajattelemaan/huomioimaan ympäristöä ja myös omaa käytöstä. Koulutus koettiin tarpeelliseksi herättelyksi siihen, että he olivat olleet tuudittautuneet, jonkinlaiseen turvallisuudentunteeseen "kun ei ole sattunut mitään – ajatteluun.

Vähän pelotti, herätteli tästä lintukodosta. Sitä haluaa uskoa, ettei mitään koskaan sattuisi. Tuntui kuitenkin hyvältä, että voi tehdä aika paljon omalla käyttäytymisellä.

Toimeksiantajan mielestä onnistuin toimeksiannossa, työntekijän henkilökohtainen turvallisuus – opas palvelee erinomaisesti sen käyttäjiä ja hyödynnämme varmasti koulutuspakettiani tulevissa täydennyskoulutus tilaisuuksissamme, sillä nyt ei läheskään kaikki ollut paikalla. Opas on powerpoint muotoisena tulostettu osallistujille. Helppokäyttöisyys, selkeä luettavuus ja ytimekäs tieto ovat tuotteen vahvuuksia.

Koulutuksen koettiin vahvistavan ajattelua ja antavan keinoja kentälle. Ennakoiva ajattelu koettiin erittäin tärkeäksi työkaluksi. Turvallisuusasiat voivat myös herättää toisenlaisia ajatuksia. Yksi vastaajista koki, että koulutus ehkä vahvisti ammatillista roolia tai sitten tieto lisäsi tuskaa. Kaikille ei ole helppoa kuultavaa ihmisyyden monista puolista. Elämän realiteetit joskus tulevat joillekin yllätyksenä, niin kuin hänelle, sillä hänelle ei ollut tullut mieleen, että ko. taitoja/tietoja voisi tarvita. Nämä kyseiset ihmiset eivät ole koskaan kohdanneet haastavia asiakkaita tai aggressiivisia tilanteita. Tästä syystä ajattelumaailma on hieman toisenlainen kuin sellaisella ihmisellä, joka työssään jatkuvasti kohtaa haastavia tilanteita. Koulutukseen edellä mainittu vastaaja oli hyvin tyytyväinen vaikka koki mielessään ristiriitaisia tunteita.

Haastavan asiakkaan kohtaaminen on aina ainutlaatuinen ja työntekijän voimavaroja kuluttava työtehtävä. Ammattirooliin tulee sisältyä luottamus, että hän on oman alansa asiantuntija ja että hän pystyy hoitamaan vaativatkin asiakastilanteet, vaikka häntä provosoitaisiin menemällä henkilökohtaisuuksin.

5 POHDINTA

Opinnäytetyölle oli tarve toimeksiantajalta. Olin motivoitunut ja innostunut aiheesta, sillä rikos – ja riita asiansovittelutyö on minulle ajankohtainen ja läheinen, sillä toimin itsekin vapaaehtoisena sovittelijana. Työsuunnitelmasta oli hyvä jatkaa työn tekemistä, haasteita työssäni oli aikataulun venyminen, migreeni sekä toimeksiantajan puolelta vaihtui työntekijä pariin otteeseen. Työntekijä vaihdokista huolimatta yhteydenpito toimeksiantajan kanssa oli hyvä. Olimme yhteydessä sähköpostitse, puhelimitse ja tapasimme koulutus viikonloppuna sekä erillisinä kertoina.

Opinnäytetyöprosessi kehitti sietämään keskeneräisyyttä ja epävarmuutta. Prosessikirjoittaminen oli yksin välillä todella haasteellista, migreeni vaikeutti työn tekemistä täysipainoisesti. Lähdekirjallisuutta oli alkuun haasteellista löytää, kun aihe oli sen verran erityinen. Toiminnallisen opinnäytetyön tekeminen oli suuri oppimiskokemus, olin erittäin tyytyväinen kun sain auttaa toimeksiantajaa kehittämällä heille koulutuspaketin, josta on hyötyä tulevaisuudessakin.

Opinnäytetyö toi tietoisuuteeni vapaaehtoisten rikos- ja riita- asioiden sovittelijoiden koulutustarpeet, se avasi rikos- ja riita-asioiden sovittelijoiden ajatusmaailmaa vapaaehtoistyöntekijän roolista ja siitä, mihin he kaipaisivat vahvistusta sekä antoi hyödyllistä tietoa toimeksiantajalle esimerkiksi tulevien täydennyskoulutuksien suunnitteluun.

Opinnäytetyöni vahvisti rikos – ja riita-asioiden sovittelijoiden osallisuutta ja motivaatiota. He pääsivät nähdyksi ja kuulluksi omana itsenään sekä hyväksytyksi sellaisena kuin ovat. Työni kautta rikos- ja riita-asioiden sovittelijat pääsivät vaikuttamaan omalla panoksellaan siihen, millaista lisäkoulutusta heille tarjotaan ja kehitetään. Koulutuspalautteesta toimeksiantaja ja kouluttaja saivat arvokasta tietoa, siitä miten koulutus on vastannut odotuksia ja mitä ajatuksia se herätti. Toimeksiantajan mukaan tuote on hyödyllinen tilaajalle ja kohderyhmälle. Tuote auttaa rikos – ja riita – asioiden sovittelijoita henkilökohtaiseen liittyvissä turvallisuus asioissa niin työelämässä kuin siviilissä.

Rikos – ja riita-asioiden sovittelijan on tärkeää tietää velvollisuudet ja tuntea sovittelua koskevat lait ja asetukset. Kiireen keskelläkin olisi pystyttävä toimimaan tarkasti ja täsmällisesti. Meillä jokaisella on valmiudet ennakoida ja hallita väkivaltariskejä. Omassa työvuorossa tulisi huolehtia henkilökohtaisten turvallisuusvälineiden pitämisestä ja muistaa kirjata asiat huolella ylös. Hyvä olisi osata jakaa vastuut ja myöntää jos ei tiedä jotain, tai ei osaa jotakin. Tärkeää on pitää tiedot ja taidot ajan tasalla. Ympäristön tarkkailu on hyvä taito, täytyy osata kuunnella ja havainnoida, sekä reagoida vaaraan. Täytyy myös osata aistia tunnelmapiiriä, huomioida kuka ja ketkä aiheuttavat epävakautta, ja puutua asiaan mahdollisimman nopeasti. Viestimisen olisi hyvä olla tehokasta mutta samalla myös ystävällistä ja kiireetöntä, tällöin luodaan todellista välittämistä viestivää kanssakäymistä. Huumori toimii myös joissakin tapauksissa.

Jokaisessa työyksikössä on omat turvallisuussuunnitelmat, niihin on hyvä perehtyä etukäteen, tämä on myös ennakoivaa ajattelua. Käytännön harjoitteilla ja havainnollistamalla tilanteita oppii erilailla kuin luentoja kuuntelemalla. Tekemällä harjoitteita itseluottamus kasvaa. Käytännönharjoitteiden

myötä myös oivallus omiin tunteisiin ja ajatuksiin kasvaa, tarkoitan tällä mm. tilannetajua ja herkkyyttä tietynlaisiin asioihin. Käytännönharjoitteiden tavoite on tiedostaa vahvuudet ja kehittämisen kohteet sekä ennen kaikkea kehittää itseluottamusta lisää. Erinomainen keino oman ammatillisen otteen säilyttämiseksi on se, että pyrkii kohtelemaan asiakkaita samalla tavalla kuin haluaisi itseään kohdeltavan. Provosoituminen ei kannata koskaan.

Vapaaehtoistyö on minulle sitoutumista vapaasta tahdosta toimintaan, josta tulee selvityä niillä tiedoilla ja taidoilla, jotka minulla ovat, elämäkokemuksella. Tärkeää on myös tuntea oman alueen palvelujärjestelmä, johon voi sovittelupalvelunkäyttäjiä ohjata tarvittaessa saamaan tukea sovitteluasiaan tai elämäntilanteeseen liittyen. Kurssin jälkeen opiskelija pääsee soveltamaan kurssilla opittuja asioita käytännössä ja pohtimaan omia taitojaan ja tietojaan yhdessä kokeneiden sovittelijoiden ja ammattihenkilöstön kanssa.

Sovittelu on vaativaa vapaaehtoistyötä, teen sovitteluja omalla vapaa-ajallani, silloin kun ennätän. Minulle sovittelutoiminnassa mukana oleminen on luonnollinen lisä, kun katsoo rikosseuraamusalan työ historiaani sekä tämän hetkisiä sosionomin opintojani ammattikorkeassa. Vapaaehtoistyöhön minua motivoi ajatus, että mielestäni meistä jokaisella on inhimillinen vastuu itsestään sekä lähimmäisistään.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

COLLIN, Kaija, PALONIEMI, Susanna, RASKU-PUTTONEN, Helene ja TYNJÄLÄ, Päivi. 2011. Luovuus, oppiminen ja asiantuntijuus. Helsinki. Wsoy pro Oy.

FLINCK, Aune. 2013. Rakennamme sovintoa – Opas rikosten ja riitojen sovitteluun. Tampere. Suomen Yliopistopaino Oy.

FINLEX LAINSÄÄDÄNTÖ.1889. Rikoslaki. [Viitattu 2015-12-12]. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001#L4>

HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko ja SAJAVAARA, Paula. 2014. Tutki ja kirjoita. Porvoo. Bookwell Oy.

HYTTI, Jari, KAUPPILA, Jaakko, KOSKELAINEN, Mari ja RANTAESKOLA, Satu. 2015. Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä. Viro. Print Best.

MIERS, David. 2001. An international review of restorative justice.[Viitattu 2.1.2015]. Saatavissa: <http://webdoc.sub.gwdg.de/ebook/serien/n/CRRS/10-fr.pdf>

MYKKÄNEN-HÄNNINEN, Riitta. 2007. Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsinki. Yliopistopaino.

RIKOSTEN – JA RIITOJEN SOVITTELUN PERUSKURSSI

SUNDELL, Lauri. 2014. Työkaverina pelko – Väkivaltariskien ennakointi ja hallinta. Juva. Bookwell Oy.

YEUNG, Anne-Birgitta. 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa – ihanteita vai todellisuutta? Helsinki. Hakapaino.

LIITE 1: TYÖNTEKIJÄN HENKILÖKOHTAINEN TURVALLISUUS -OPAS
(KOPIO POWERPOINT KOULUTUSMATERIAALISTA)

TYÖNTEKIJÄN HENKILÖKOHTAINEN TURVALLISUUS

Hätävarjelulainsäädäntö ~ Ennakointi ~ Hallinta ~ Viestintä ~ Vuorovaikutus ~ Turvalliset työtilat ~ Aggressiivisen/Uhkaavan asiakkaan kohtaaminen ~ Itsensä suojaaminen ja etäisyyden otto ~ Puhejudo ~ Fyysistä hyökkäystä ennakoivat merkit sekä Aggression kohteeksi joutuminen

Hätävarjelu

Jokaisella kansalaisella on oikeus suojella itseään, toista henkilöä, omaa omaisuuttaan ja toisen omaisuutta, mahdollisin lievin keinoin eli liikaa voimankäyttöä ei saa käyttää.

Rikoslain 4 luku 4 §, hätävarjelu. *Aloitettun tai välittömästi uhkaavan oikeudettoman hyökkäyksen torjumiseksi tarpeellinen puolustusteko on hätävarjeluna sallittu, jollei teko ilmeisesti ylitä sitä, mitä on pidettävä kokonaisuutena arvioiden puolustettavana, kun otetaan huomioon hyökkäyksen laatu ja voimakkuus, puolustautujan ja hyökkääjän henkilö sekä muut olosuhteet.*

Hätävarjelu on sallittua, kun kysymyksessä on oikeudeton hyökkäys. Hyökkäys on jo aloitettu tai on jo juuri alkamassa. Käytetyt keinot ovat hyökkäyksen torjumiseksi välttämättömiä. Aloitettava lievintä mahdollista keinoa käyttäen. Riski syllistyä hätävarjelun liioitteluun. (Finlex 1889.)

Hätävarjelun liioittelu

Rikoslain 4 luku 4 §, hätävarjelu – jos puolustuksessa on ylitetty hätävarjelun rajat (hätävarjelun liioittelu), tekijä on kuitenkin rangaistusvastuusta vapaa, jos olosuhteet olivat sellaiset ettei tekijältä kohtuudella olisi voinut vaatia muunlaista suhtautumista, kun otetaan huomioon hyökkäyksen vaarallisuus ja yllätyksellisyys sekä tilanne muutenkin.

Puolustuksen tulee

- Suuntautua hyökkääjään tai hänen käyttämäänsä välikappaleeseen
- Tapahtua oikeaan aikaan

- Olla voimakkuudeltaan sopiva
- Kestoajaltaan tarpeellinen (Finlex 1889.)

Pakkotila ja voimakeinot

RIKOSLAIN 4 LUKU 5 §,PAKKOTILA

Oikeudellisesti suojattua etua uhkaavan välittömän ja pakottavan vaaran torjumiseksi tarpeellinen teko on pakkotilatekona sallittu, jos teko kokonaisuutena arvioiden on puolustettava, kun otetaan huomioon pelastettavan edun ja teolla aiheutetun vahingon ja haitan laatu ja suuruus, vaaran alkuperä sekä muut olosuhteet.

RIKOSLAIN 4L LUKU 6 §, VOIMAKEINOJEN KÄYTTÖ

Voimakeinoja käyttäessä saa turvautua vain sellaisiin tehtävän suorittamiseksi tarpeellisiin toimenpiteisiin, joita on pidettävä kokonaisuutena arvioiden puolustettavina, kun otetaan huomioon tehtävän tärkeys ja kiireellisyys, vastarinnan vaarallisuus sekä tilanne muutenkin. (Finlex 1889.)

Ennakoiva ajattelu

Fyysisesti turvallinen ympäristö

- Rakenteet, sisustus, turvallisuus, siisteys, järjestys tekniikka, selkeät opasteet, valaistus ja sähköiset turvallisuusjärjestelmät (kamera-, hälytys – ja kulunvalvontajärjestelmät)
- Ympäristön aktiivinen huomiointi ja tarkkailu

- Työpisteet tulee suunnitella huolella siten, että siinä on turvallista työskennellä ja turvallinen poistuminen mahdollista.

- Kalusteiden turvallisuuteen liittyä asioita, jotka uhkatilanteessa saattavat olla ratkaisevia väkivaltaisen teon toteuttamisen hidastamisen ja tilanteesta poistumisen kannalta. (Avekkikoulutus)

Viestintä uhkatilanteissa

Ihmisten välisissä kohtaamisissa – myös työntekijän ja asiakkaan kohtaamisissa – keskeistä on se, kummalla osapuolella säilyy ”sosiaalinen dominanssi” eli kumpi osapuoli hallitsee tilannetta.

Kiihtyneellä on aina painetta sanoa sanottavansa, työntekijänä hyvä muistaa että ei ole syytä huutaa vastaan ja paras on olla itse uhoamatta. Jos työntekijä alkaa kamppailla oman statuksensa säilyttämiseksi, saattaa tilanne eskaloitua riidaksi, kinasteluksi tai jopa yhteenotoksi. Tällaisissa tilanteissa työntekijän on hyvä joustaa omasta statuksestaan ja hyväksyä asiakkaan halu olla hallitseva osapuoli. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että työntekijän olisi luovuttava roolistaan ja myönnyttävä kaikkeen, mitä asiakas haluaa – päinvastoin.

Työntekijä viestittää ne rajat joiden puitteissa toimitaan jämäkästi. Jämäkkyys pitää sisällään myös rauhoittavan asennon, työntekijä näyttää rauhalliselta. Hyvä on muistaa että niin kauan kuin ihminen puhuu – hän ei yleensä hyökkää.

Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen vaatii mm. tilannetajua, läsnäoloa ja valppautta. Ennakointi on tärkeässä osassa. Asiakasta tulisi tarkkailla jo etukäteen, mikäli mahdollista, ja havainnoida mahdollisia uhan merkkejä. Turvalliseen poistumiseen tulee varautua jos tilanne ajautuu siihen pisteeseen. Työkaverien on hyvä olla tietoisia mahdollisesta uhkaavasta tilanteesta.

(Turvallisuuskoulutus/oma asiantuntijuus)

<u>Aggressiota vähentävät toimet</u>	<u>Aggressiota lisäävät toimet</u>
<ul style="list-style-type: none"> - KUUNTELEMINEN ~osoittaa kiinnostusta asiakkaan tilannetta kohtaan ~on kunnioittava 	<ul style="list-style-type: none"> - ASIAKKAAN KESKEYTTÄMINEN LIIAN NOPEASTI TAI VÄÄRÄSSÄ KOHTAA -PÄÄLLE PUHUMINEN
<ul style="list-style-type: none"> - ME-MUODON KÄYTTÄMINEN ~pehmeä tapa ohjata tilanteen kulkua ja esittää ratkaisuvaihtoehtoja 	<ul style="list-style-type: none"> - KAIKEN VASTUUN LAITTA- MINEN ASIAKKAALLE TAI SUORA SYYLLISTÄMINEN
<ul style="list-style-type: none"> - TARKENTAVIEN KYSYMYSTEN ESITTÄMINEN ~osoittaa kiinnostusta ~pitää fokuksen asiassa ~ylläpitää keskustelua 	<ul style="list-style-type: none"> - OMIEN KIELTEISTEN MIELIPI- TEIDEN ESITTÄMINEN

<ul style="list-style-type: none"> - TARKASTI HARKITTU KOHTELIAISUUS 	<ul style="list-style-type: none"> - VÄHÄTTELEMINEN JA NO- LAAMINEN - OMAN ASEMAN KOROSTA- MINEN - MITÄTÖIMINEN
<ul style="list-style-type: none"> - POSITIIVISEN NÄKÖKULMAN KOROSTAMINEN JA KESKIT- TYMINEN ASIAAN, JOSTA ON ASIAKKAN KANSSA SAMAA MIELTÄ ~antaa asiakkaalle aikaa ja tilaa rauhottua ~antaa tilanteeseen myönteisen sävyn 	<ul style="list-style-type: none"> - PELKKIIN ONGELMAKOHTIIN JUMITUMINEN - NEGATIIVISESTI SÄVYTTYNEI- DEN SANOJEN KÄYTTÄMI- NEN, KUTEN ONGELMA
<ul style="list-style-type: none"> - HENKILÖKOHTAISEN REVII- RIN KUNNIOITTAMINEN 	<ul style="list-style-type: none"> - ASIAKKAAN IHOLLE TULEMI- NEN ~saatetaan kokea uhkaavaksi, alistavaksi tai muuten ärsyttäväksi

<ul style="list-style-type: none"> - AGGRESSION MERKKIEN VÄLTTÄMINEN KAIKISSA TILANTEISSA JA RAUHALLISUUDEN KOROSTAMINEN ~rauhottavat eleet ja ilmeet ~rauhallinen äänen käyttö 	<ul style="list-style-type: none"> - OMIEN NEGATIIVISTEN TUNTEIDEN NÄYTTÄMINEN - RAIVOAMINEN, ÄRHENTELY JA ÄKKIPIKAISET ELEET
<ul style="list-style-type: none"> - RATKAISUJEN PERUSTELEMINEN ASIALLISTEN ASIOIDEN PERUSTEELTA ~vähentää epätietoisuutta ja auttaa ymmärtämään tilannetta 	<ul style="list-style-type: none"> - EPÄMÄÄRÄISET, EPÄJOHDONMUKAISET JA YLIMALKAISET SELITYKSET
<ul style="list-style-type: none"> - KUNNIALLISEN PERÄÄNTY- MISTIEN ANTAMINEN ~joustaminen niissä asioissa, missä se on mahdollista ~vaihtoehtoisen ratkaisumallin ehdottaminen 	<ul style="list-style-type: none"> - JOUSTAMATTOMUUS JA EHDOTTOMUUS - KIIHTYNEEN ASIAKKAAN AJAMINEN UMPIKUJAAN, JOS SA AINOA MAHDOLLISUUS KASVOJEN SÄILYTTÄMISEKSI ON LISÄTÄ AGGRESSIIVISUUTTA. (Sundell 2014,116-117).

Uhkaavan asiakkaan rauhoittaminen vuorovaikutuksen keinoin

Uhkaavalla asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, joka on uhkaillut fyysisesti tai sanallisesti, ja väkivallan uhka on ilmeinen. Tällaisissa tilanteissa työntekijän toiminnan tulee olla määrätietoista ja hallittua. Omille tunteille ei saa antaa valtaa, on keskityttävä asiaan eli asiakkaan rauhoittamiseen.

Väkivaltaisen ihmisen kohtaamisessa turvallisuus on pääasia. Väkivaltainen ihminen tulee rauhoittaa käyttämällä sellaista sanallista ja sanatonta viestintää, joka mahdollistaa henkilölle kunniallisen perääntymisen ilman kasvojen menetystä. Tämä toteutuu, mikäli henkilö itse kokee tehneensä ratkaisun väkivaltaisen käytöksen lopettamisesta. Auktoritääriseen toimintaan henkilö voi kokea pakottamiseksi, tällöin hän saattaa nähdä väkivallan ainoana keinona säilyttää kasvonsa.

- Uhkaavaa henkilöä ei tule koskea, hän saattaa kokea kosketuksen uhkaavaksi tai kontrolloivaksi eleeksi ja hyökätä.
- Uhkaavan henkilön reviirille ei kannata mennä, turvallisinta on pitää turvallinen etäisyys ja pitää poistumisreitti avoinna.
- Selkää ei pidä kääntää uhkaajalle
- Katse on hyvä suunnata rauhallisesti hyökkääjän rintakehän alueelle tai toiseen olkapäähän, silmiin ei pidä tuijottaa.
- Kädet on hyvä pitää esillä. Tärkeää on kiinnittää huomiota että oma puhe on selkeää, pehmeää ja matalaa.
- Hyvä olisi saada uhkaaja istumaan, sillä silloin hänen on paljon hitaampaa aloittaa hyökkäys, tämä taas antaa lisää reagointi aikaa työntekijälle. Istuminen myös poistaa aggressiota.
- Uhkaavissa tilanteissa on aina hyvä muistaa että työntekijällä on oikeus hätävarjeluun jos tilanne niin vaatii, käyttää mm. saatavilla olevia apuvälineitä. (Sundell 2014, 118).

Puhumalla taivuttelu eli puhejudo

Haastavien asiakkaiden kohtaamiseen

Käsite judo tarkoittaa ”lempeää tapaa”. Työntekijän ja asiakkaan suhteessa tämä merkitsee sitä, että työntekijä välttää suoraa vastakkainasettelua ja pyrkii toimimaan niin, että kukaan ei loukkaannu – ei henkisesti eikä fyysisesti.

Keskeinen ajatus on, että työntekijä nostaa vuorovaikutuksen rimaa korkeammalle ja saa asiakkaan mukautumaan työntekijän tahtoon.

~~> tämä tapahtuu siten, että työntekijä puhuu ja toimii asiakasta arvostavasti, nostaa asiakkaan itsetuntoa ja saa hänet mukaan vuorovaikutukseen.

Puhejudo

Vuorovaikutuksen lempeä tapa merkitsee mm. sitä että työntekijä kuullessaan itseensä kohdistetun loukkauksen tai mitätöinnin ei milloinkaan käytä ensimmäiseksi mieleen tulleita sanoja (puolustusreaktio) vaan ensin harkitsee ja sitten vastaa harkiten.

Työntekijän on hyvä välttää sellaista kielenkäyttöä, jonka seurauksena hän itse tai asiakas menettää kasvonsa, itsearvostuksensa ja itsekunnioituksensa ~ [Kaikkiällä ja kaikissa tilanteissa ihmiset haluavat kuitenkin säilyttää kasvonsa.](#)

Lempeän tavan ja rauhoittelun tulee ilmentää myös empatiaa.

Itsensä rauhallisena pitämisen salaisuus perustuu sen myöntämiseen, että loukatuksi tulemisen kanssa voi elää ja että todennäköistä on, että jokainen työntekijä kohtaa joskus vastustusta ja jopa hyökkäyksiä. (Hyyti, Kauppila, Koskelainen, Rantaeskola 2015, 95).

Fyysistä hyökkäystä ennakoivat merkit

Hyökkäys on mahdollinen kun:

- ~kädet jännittyvät
- ~hartiat kohoavat
- ~ jännittyvät,
- ~hengitys nopeutuu
- ~katse harhailee
- ~ymmärtää tahalleen väärin
- ~mielentila vaihtelee laidasta toiseen
- ~asiakas ei kuuntele tai puhu enää

– huuto ja kiroilu eivät ole vaarallista (Turvallisuuskoulutus/oma asiantuntijuus)

Aggression kohteeksi joutuminen

- ~Omat tuntemukset tapahtumahetkellä
- ~Sydämen syke kiihtyy
- ~Kykenemätön ajattelemaan selkeästi
- ~Epätodellinen olo
- ~Putkinäkö
- ~Halu paeta
- ~Kykenemätön liikkumaan
- ~Loukkaantumisen ja kuoleman pelko (Turvallisuuskoulutus/oma asiantuntijuus)

Työyhteisössä on AINA tarjottava hyökkäyksen kohteeksi joutuneelle tukea ja apua ~ Uhatuksi tai hyökkäyksen kohteeksi joutunutta työntekijää ei milloinkaan saa jättää yksin kokemuksensa kanssa.

HAASTAVAN ASIAKKAAN KOHTAAMINEN ON AINA AINUTLAATUINEN JA TYÖNTEKIJÄN VOIMAVAROJA KULUTTAVA TYÖTEHTÄVÄ.

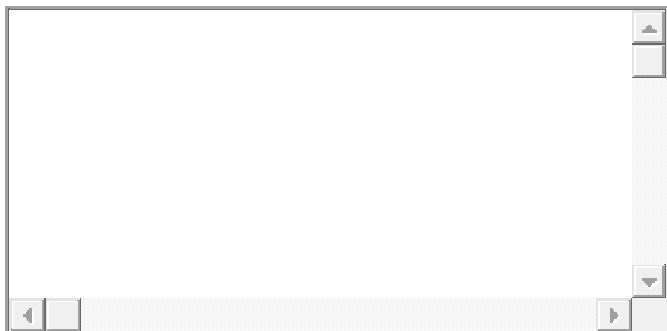
Kiitos osallistujille!

Olen Marjo Korpisalo sosionomi AMK opiskelija, teen opinäytetyöni Pohjois – Savon sovittelutoimistolle, aiheena: RIKOS – JA RIITA-ASIOIDEN SOVITTELIJOIDEN LISÄKOULUTUSTARVE Kyselylomakkeella kartoitamme jokaisen henkilökohtaista koulutustarvetta ja sitä mihin vahvistusta eniten kaivattaisiin. Kyselyn pohjalta järjestämme täydennyskoulutuspäivän syksyllä 2015.

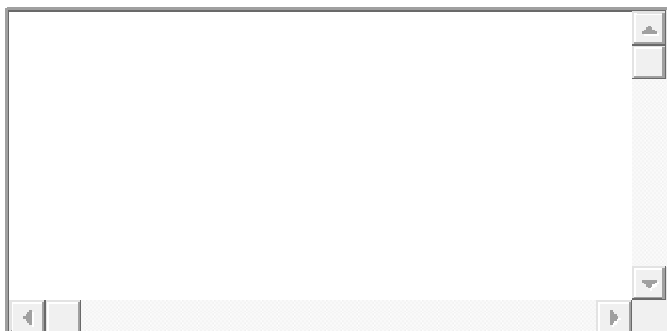
1. Kerro itsestäsi

Etunimi	<input type="text"/>
Sukunimi	<input type="text"/>
Ikä	<input type="text"/>
Ammatti	<input type="text"/>
Koulutus	<input type="text"/>

2. Mihin asioihin kaipaavat vahvistusta sovittelijan työssä?

A large empty rectangular text area with a light gray background and a thin border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically. On the bottom left and bottom right corners, there are small square buttons with left and right arrow symbols respectively.

3. Millaista lisäkoulutusta koet tarvitsevasi?

A large empty rectangular text area with a light gray background and a thin border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically. On the bottom left and bottom right corners, there are small square buttons with left and right arrow symbols respectively.

Lähetä

