



Sovinnon mahdollistajat vaativassa vapaaehtoistyössä

Vapaaehtoissovittelijoiden kokonaisuohjelma

Aune Flinck
Henrik Elonheimo

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
PL 30 (Mannerheimintie 166)
00271 Helsinki
Puhelin: 029 524 6000
www.thl.fi

OHJAUS 5 | 2020

Aune Flinck & Henrik Elonheimo

Sovinnon mahdollistajat vaativassa vapaaehtoistyössä

Vapaaehtoissovittelijoiden kokonaisuohjelma



Terveysten ja
hyvinvoinnin laitos

Kokonaisohjelmaa valmistelleen työryhmän jäsenet

Ahtonen Auli, vapaaehtoissovittelija, Pohjois-Karjalan sovittelutoimisto
Antila Pentti, vapaaehtoissovittelija, Pohjois-Karjalan sovittelutoimisto
Bäck Monica, sovitteluohjaaja, Pohjanmaan sovittelutoimisto
Heimo-Mulinga Mira, sovitteluohjaaja, Satakunnan sovittelutoimisto
Helimo Anna, sovitteluohjaaja, Pirkanmaan sovittelutoimisto
Keinänen Mirva, sovitteluohjaaja, Helsingin sovittelutoimisto
Koli Timo, vapaaehtoissovittelija, Pirkanmaan sovittelutoimisto
Kosonen Minna, sovitteluohjaaja, Pohjois-Karjalan sovittelutoimisto
Knipström Seija, vapaaehtoissovittelija, Pohjanmaan sovittelutoimisto
Lindvall Airi, vapaaehtoissovittelija, Pirkanmaan sovittelutoimisto
Lehto Paula, vapaaehtoissovittelija, Satakunnan sovittelutoimisto
Murole Jaana, vapaaehtoissovittelija, Helsingin sovittelutoimisto
Ojanne Jaakko, vapaaehtoissovittelija, Helsingin sovittelutoimisto
Puolakka Susanna, sovitteluohjaaja, Lapin sovittelutoimisto
Ranto Erkki, vapaaehtoissovittelija, Pohjanmaan sovittelutoimisto
Taavetila Jarmo, vapaaehtoissovittelija, Lapin sovittelutoimisto
Teppo Kari, vapaaehtoissovittelija, Pohjanmaan sovittelutoimisto
Tyni Vuokko, vapaaehtoissovittelija, Lapin sovittelutoimisto
Vierimaa Hilikka, vapaaehtoissovittelija, Pohjanmaan sovittelutoimisto
Välisaari Jenni, sovitteluohjaaja, Pohjanmaan sovittelutoimisto

Työryhmätyöskentelyä on koordinoanut ja ohjannut erityisasiantuntija Mari Kaltemaa-Uurtamo. Kehittämispäällikkö Henrik Elonheimo on viimeistellyt tekstin TtT, dosentti Aune Flinckin kirjoittaman version pohjalta.

ISBN 978-952-343-484-4 (verkkojulkaisu)
ISSN 2323-4172 (verkkojulkaisu)
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-484-4>

Sisällysluettelo

Johdanto.....	4
1 Vapaaehtoistyö ja vapaaehtoistyöntekijä	5
2 Rikos- ja riita-asioiden sovittelu vapaaehtoistyön alueena	7
2.1 Sovittelupalveluiden organisoituminen Suomessa	7
2.2 Sovittelumenettely	8
3 Ammatillinen ja vapaaehtoistyö sovittelupalvelussa	11
3.1 Ammattihenkilöstön tehtävät sovittelupalveluissa	11
3.2 Vapaaehtoissovittelijoiden rooli sovittelupalveluissa	11
3.2.1 Vapaaehtoissovittelijoiden taustat ja ikäryhmäkohtainen edustus	11
3.2.2 Vaativaa vapaaehtoistyötä	13
4 Vapaaehtoissovittelijana toimiminen ja toiminnalle asetetut vaatimukset	15
4.1 Vapaaehtoissovittelijan oikeudet, velvollisuudet ja tehtävät	15
4.2 Vapaaehtoissovittelijan osaamisvaatimukset ja valintakriteerit	18
4.3 Hyvän sovittelijan ominaisuuksia	20
4.4 Vapaaehtoissovittelijoiden parityöskentely	23
4.5 Vapaaehtoistoiminnan turvallisuus ja luottamuksellisuus	25
4.5.1 Turvallisuusselvitys ja sovittelijan rikostaustan selvittäminen	25
4.5.2 Vakuutukset	25
4.5.3 Salassa pidettäviä tietoja koskeva tietoturva	25
4.5.4 Salassapitositoumus	28
4.5.5 Vapaaehtoissovittelijan esteellisyys	29
4.5.6 Sovittelutapaamisiin liittyvä turvallisuus	30
4.5.7 Vapaaehtoissovittelijan toimintaa koskevat valitukset ja kantelut	33
4.6 Vapaaehtoissovittelijoille maksettava kulukorvaus ja verotus	33
5 Vapaaehtoissovittelijoiden rekrytointi, koulutus ja perehdytys	34
5.1 Sovittelijoiden rekrytointi	34
5.2 Sovittelijoiden peruskoulutusohjelma	36
5.3 Vapaaehtoissovittelijoiden perehdytys	38
5.4 Jatko- ja täydennyskoulutus	38
5.4.1 Lasten ja nuorten sovittelun koulutus	39
5.4.2 Lähisuhdeväkivallan sovittelijoiden koulutus	41
5.4.3 Muut koulutukset	43
6 Vapaaehtoissovittelijoiden ohjaus, tuki ja palautteen antaminen	44
6.1 Dialoginen ohjaus, tuki, neuvonta ja palaute	44
6.2 Itsearviointi ja vertaisarviointi	47
6.3 Motivointi, virkistäytyminen ja kiittäminen	47
6.3.1 Sovittelijan motivaatio	47
6.3.2 Sovittelijana jaksaminen, kiittäminen ja virkistystoiminta	47
6.4 Vapaaehtoissovittelijana toimimisen päättymisen	49
7 Vapaaehtoistoiminnan suunnittelu, arviointi, kehittäminen ja viestintä	50
7.1 Vuosisuunnittelu	50
7.2 Arviointi ja kehittäminen	52
7.3 Viestintä	52
LÄHTEITÄ.....	54
LIITTEET.....	55

Johdanto

Suomessa sovittelutoiminta käynnistyi 1980-luvulla ja on kehittynyt siitä lähtien kansalaisten aktiivisuuden, voimavarojen, motivaation ja työpanoksen varassa. Rikos- ja riita-asioiden sovittelussa vapaaehtoisovittelijat ovat olleet alusta lähtien keskiössä. Sovittelulain voimaantulon (2006) myötä ja etenkin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) tultua vastuuseen sovittelutoiminnan järjestämisestä, koordinaatioista ja kehittämisestä (2016), vapaaehtoisovittelijoiden työhön on tullut ammatillisuuden piirteitä ja vaatimuksia, eivätkä pelkkä motivaatio, auttamisen halu ja toimintaan sitoutuminen enää riitä. Lakisääteisessä sovittelupalvelussa tapahtuvaa vapaaehtoistyötä on tarkasteltava yhteydessä ympäröivään yhteiskuntaan, sen rakenteisiin, säädöksiin ja toimintaperiaatteisiin.

Sovittelutoiminnan tavoitteena on yhdenmukainen ja tasalaatuinen palvelu, sovittelun asiakkaiden hyvä kohtelu ja tasavertaisuus lain edessä. Näiden tavoitteiden toteutumiseksi on tärkeää, että vapaaehtoisovittelijat toimivat asiakkaan tarpeista lähtien, restoratiivisen oikeuden periaatteiden mukaisesti, asiakkaan oikeusturvaa ja valinnanvapautta kunnioittaen.

Vapaaehtoisovittelijoille asetettavat vaatimukset, valtakunnallisesti yhdenmukainen koulutus ja kehittämistyöhön osallistuminen, yhteiset pelisäännöt ja toiminnan laadun arviointi ovat lakisääteisessä toiminnassa oleellisia. Vapaaehtoisovittelijoiden toimintaan tarvitaan selkeät ja valtakunnallisesti yhdenmukaiset periaatteet, säännöt ja vastuiden, oikeuksien ja velvoitteiden kuvaus. Vapaaehtoistoimintaa tulee suunnitella, resursoida, yhdenmukaistaa, kehittää ja johtaa. Kaikkien sovittelupalveluissa toimivien osaamista ja asiantuntijuutta tulee vahvistaa koulutuksen, ohjauksen ja neuvonnan keinoin ja tutkittua tietoa hyödyntäen.

Vapaaehtoisovittelijat ovat osa yhteiskunnallista palvelua. Sovittelu on vaativaa, joten heidän voimavarojaan tulee vahvistaa ja osaamistaan kehittää. Sovittelupalveluiden kehittämistyössä ei saa kadottaa vapaaehtoistoimintaan kuuluvaa kansalaisaktiivisuutta ja vertaiskansalaisuutta. On tunnistettava ja selkiytettävä ammatillisen työn ja vapaaehtoistoiminnan erityispiirteet, rajapinnat ja vapaaehtoistyön kuormittavuustekijät. Sovittelijoiden motivaation ylläpitämisestä, osaamisen kehittämisestä ja jaksamisesta on huolehdittava.

Vuonna 2016 THL laati valtakunnallisen rikos- ja riita-asioiden sovittelun kehittämisohjelman vuosille 2016–2020. Vapaaehtoisovittelun kokonaisuohjelma on osa kyseistä kehittämisohjelmaa ja palvelee yhdenmukaisten linjausten ja toimintatapojen sekä restoratiivisen sovittelukulttuurin vahvistamista. Se luo yhteisiä sääntöjä rikos- ja riita-asioiden sovitteluun vapaaehtoistoiminnan tueksi. Kokonaisuohjelman lisäksi tarvitaan riittävät resurssit toiminnan organisointiin, johtamiseen, kehittämiseen ja arviointiin.

Vapaaehtoisovittelun kokonaisuohjelman tavoitteena on koota yhteen vapaaehtoisovittelun erityispiirteet ja periaatteet, rekrytoinnin kriteerit sekä perus-, erityis- ja jatkokoulutusohjelmat. Ohjelmaan sisältyvät myös vapaaehtoisten sovittelijoiden perehdyttäminen, turvallisuuskysymykset, työparityöskentelyn ja kulukorvausten periaatteet ja sovittelijoiden tehtävät, oikeudet ja velvollisuudet. Lisäksi sovittelijoiden toiminnan ohjaaminen, kehittäminen, sovittelijoiden yhdenmukainen kohtelu ja jaksamisen tukeminen sekä tehtävästä vapauttamisen kriteerit ovat osa kokonaisuohjelmaa.

Ohjelma on tarkoitettu sekä vapaaehtoisovittelijoiden että sovittelun ammattihenkilöstön¹ työkaluksi. Lisäksi sen tarkoitus on kuvata sovittelun vapaaehtoistyötä konkreettisesti niille, jotka ovat kiinnostuneita hakeutumaan sovittelijoiksi.

Kokonaisuohjelman tarkoituksena ei ole rakentaa vapaaehtoisovittelijoille ammattiauttajan roolia, vaan selkiyttää ja vahvistaa heidän asemaansa kohtaamisen ja sovinnollisuuden mahdollistajina, ihmisten rinnallakulkijoina ja fasilitaattoreina. Yhteisten linjausten avulla voidaan entistä paremmin tunnistaa myös sellaiset vaativaan vapaaehtoistyöhön kuulumattomat motiivit kuin huomion hakeminen, pätemisen tarve tai toisten ihmisten ongelmien ratkominen heidän puolestaan.

¹ Terminologisia huomautuksia: Tässä julkaisussa sovittelutoimiston ammattihenkilökunnasta käytetään vaihtelevasti esimerkiksi termejä ammatillaiset, henkilökunta tai henkilöstö. Henkilöstön perusnimeke on sovittelun ohjaaja, ja toimistoa johtaa sovittelutoiminnan vastuuhenkilö (sovittelulain 4 §). Sovittelijoilla tarkoitetaan nimenomaan vapaaehtoisovittelijoita, vaikka joissakin tapauksissa myös palkattu henkilökunta voi toimia sovittelijoina. Palveluntuottajalla tarkoitetaan sovittelupalveluntuottajaa.

Kokonaisohjelma on laadittu sovittelupalveluntuottajien ammattilaisten, vapaaehtoissovittelijoiden ja THL:n yhteistyössä. Aineistona on käytetty sovittelutoimistoissa lakisääteisen toiminnan aikana kehitettyjä materiaaleja ja hyviä käytäntöjä sekä Rakennamme sovintoa -oppaan aineistoja. Kiitos kaikille sovittelupalveluntuottajille hyvien käytäntöjen jakamisesta ja erityiskiitos kokonaisohjelmaa valmistelleelle työryhmälle!

1 Vapaaehtoistyö ja vapaaehtoistyöntekijä

Vapaaehtoisuus on toimimista jonkin tärkeäksi koetun asian puolesta, maailman muuttamista, epäkohtiin puuttumista ja halua hyvän tekemiseen. Vapaaehtoisina ihmiset voivat toimia tavallisin tiedoin ja taidon tai hyödyntää erityisosaamistaan omien kykyjensä, voimavarojensa ja aikataulujensa mukaan. Vapaaehtoinen tai vapaaehtoistyöntekijä tarkoittaa henkilöä, joka omasta vapaasta tahdostaan tarjoutuu tekemään työtä ilman palkkaa. Vapaaehtoistyö perustuu vapaaseen tahtoon ja valintaan, eikä se korvaa ammattityötä. Vapaaehtoistyö on arvokasta yksilöille ja yhteiskunnalle. Se on sosiaalista pääomaa, joka kasvattaa yhteiskunnallista luottamusta ja tuo säästöjä yhteiskunnalle. (www.kansalaisareena.fi)

Vapaaehtoistoiminnassa on mukana 1,4 miljoonaa suomalaista, eli joka kolmas suomalainen tekee vapaaehtoistyötä. Vapaaehtoistyötä tehdään keskimäärin 18 tuntia kuukaudessa. Vapaaehtoistyön avulla ehkäistään yksinäisyyttä ja syrjäytymistä, lisätään osallisuutta, edistetään taidetta ja kulttuuria, ylläpidetään urheiluseuratoimintaa, pidetään luonto ja ympäristö puhtaana ja edistetään monin tavoin hyvinvointia.

Suurimmat vapaaehtoistoiminnan alueet ovat liikunta ja urheilu, jonka parissa toimii 350 000 suomalaista, sekä seniorien ja vanhusten (344 000 suomalaista) ja lasten ja nuorten parissa tehty vapaaehtoistyö (343 000 suomalaista). Vapaaehtoistyö hyödyttää sekä tekijäänsä että sen kohdetta, lähiyhteisöä ja koko yhteiskuntaa. Vapaaehtoisille itselleen on toimintaan sitoutumisessa merkityksellistä kokemus ryhmään kuulumisesta, ryhmähengestä, toiminnan sosiaalisuudesta ja uusien ihmisten tapaamisesta. Vapaaehtoinen oppii uusia taitoja, kokee iloa, saa uusia kokemuksia ja voi voimaantua. Vapaaehtoistyö antaa osallisuuden ja tarpeellisuuden kokemuksia ja kasvat-
taa aktiiviseen kansalaisuuteen. Vapaaehtoistyön tekeminen voi olla myös keino laajentaa omaa maailmankuvaa ja osaamista sekä kyseenalaistaa vakiintuneita ajatusmalleja ja toimintatapoja. (Vapaaehtoistyön tekeminen Suomessa 2015, www.kansalaisareena.fi)

Halu auttaa muita ihmisiä on 41 prosentilla vapaaehtoistoimintaan motivoiva tekijä. Muina motiiveina ovat halu käyttää vapaa-aikaa johonkin hyödylliseen ja saada säännöllistä ohjelmaa. Naisten motiiveissa korostuvat innostus oppia uusia asioita, auttamishalu sekä toive uusiin ihmisiin tutustumisesta. Miehiä puolestaan innostaa vapaaehtoistoimintaan erityisesti kaverien ja tuttavien vaikutus, halu käyttää ylimääräinen aika hyödylliseen tekemiseen sekä tunne kansalaisvelvollisuudesta. (Yeung 2002)

Lähtökohtaisesti vapaaehtoistyön ytimessä on ollut riippumattomuus julkisesta vallasta ja markkinoista. Ero vapaaehtoistyöntekijän ja ammattilaisen välillä on kaventunut; vapaaehtoistyöntekijöitä koulutetaan ammattilaisten avulla ammattimaisin termein. Vapaaehtoistyöntekijöiltä odotetaan enemmän, ja he itsekin vaativat itseltään enemmän kuin ennen. Osaamisen lisäksi vapaaehtoistyössä tarvitaan elämänkokemusta ja intuitiivisuutta. Työssä jaksaminen edellyttää, että tietää mitä tekee, miksi ja miten sekä osaa huolehtia itsestään. Vapaaehtoistoimijoiden motivaation ja jaksamisen kannalta on tärkeää, että he voivat kokea saavansa vaikuttaa siihen, miten toimitaan ja mihin suuntaan toimintaa kehitetään. (Mykkänen-Hänninen 2007; Mönkkönen 2005)

Eri järjestöt ja tahot ovat kuvanneet vapaaehtoistyön periaatteita hieman eri tavoin. Seuraavassa kuvataan joitakin yleisiä vapaaehtoistyön periaatteita.

Vapaaehtoistyön yleisiä periaatteita

1. Vapaaehtoisuus

Jokainen tulee mukaan toimintaan vapaaehtoisesti, omasta halustaan. Olennaista vapaaehtoisuudessa on henkilön oma tahto sekä halu tehdä ja olla mukana toiminnassa.

2. Tasa-arvoisuus

Kaikki osapuolet kohtaavat tasa-arvoisina ja jokaista mukana olevaa arvostetaan. Jokaisen tietoja ja taitoja tarvitaan.

3. Vastavuoroisuus

Toiminnan tavoitteena on tuottaa hyvää mieltä kaikille siihen osallistujille.

4. Palkattomuus

Toiminnasta ei saa rahallista korvausta ja ”palkkana” on toiminnasta saadut kokemukset.

5. Ei-ammattimaisuus

Tavallisen ihmisen tiedot ja taidot riittävät. Vapaaehtoinen ei korvaa ammattilaista!

6. Luotettavuus ja sitoutuminen toimintaan

Vapaaehtoinen on luotettava. Vapaaehtoisen on itse arvioitava voimavarojaan, jotta hän ei lupaa tehdä enemmän kuin ehtii ja jaksaa. Jokaisella on oikeus itse määrittellä, kuinka pitkäksi aikaa hän haluaa sitoutua.

7. Luottamuksellisuus ja vaitiolovelvollisuus

Vapaaehtoinen on vaitiolovelvollinen. Vaitiolovelvollisuus jatkuu myös toiminnan päätyttyä.

8. Suvaitsevaisuus

Vapaaehtoistoiminnassa suvaitaan kaikkia mukana olevia heidän kansallisuudestaan, ihonväristään, uskonnostaan tai muista tekijöistä riippumatta. Vapaaehtoinen kunnioittaa ja hyväksyy sen, että ihmisillä voi olla erilainen tausta ja erilaisia mielipiteitä.

9. Puolueettomuus

Vapaaehtoistoiminnassa toimitaan tasapuolisesti kaikkien edun mukaisesti. Vapaaehtoinen ei asetu kenenkään puolelle, vaan pyrkii toimimaan yhteistyössä eri osapuolten kanssa.

10. Autettavan ehdoilla toimiminen

Jokainen on oman elämänsä asiantuntija ja vastaa itse tekemisistään. Vapaaehtoinen toimii rinnalla kulkijana, kuuntelijana ja tukena.

11. Yhteistyö

Vapaaehtoinen toimii yhteistyössä tuettavan omaisten ja ystävien kanssa sekä on tuettavan tukena ja kumppanina. Vapaaehtoinen ohjaa tarvittaessa ammattiavun luo.

12. Yhteisöllisyys

Vapaaehtoisella voi olla mahdollisuus päästä osaksi ryhmää tai yhteisöä.

13. Oikeus tukeen ja ohjaukseen

Vapaaehtoisella tulee olla mahdollisuus saada tukea ja ohjausta.

14. Toiminnan mielekkyys

Vapaaehtoistoiminnan on tarkoitus olla mielekästä kaikille toimintaan osallistujille. Vapaaehtoistoiminta ei saisi koskaan muodostua ikäväksi pakoksi.

15. Mahdollisuus ihmisenä kasvamiseen

Vapaaehtoistoiminta tarjoaa mahdollisuuden henkiseen kasvuun ja itsensä kehittämiseen.

Lähde: Vapaaehtoisen opas (http://www.kansalaisareena.fi/vapaaehtoisen_opas_2014.pdf)

2 Rikos- ja riita-asioiden sovittelu vapaaehtoistyön alueena

2.1 Sovittelupalveluiden organisoituminen Suomessa

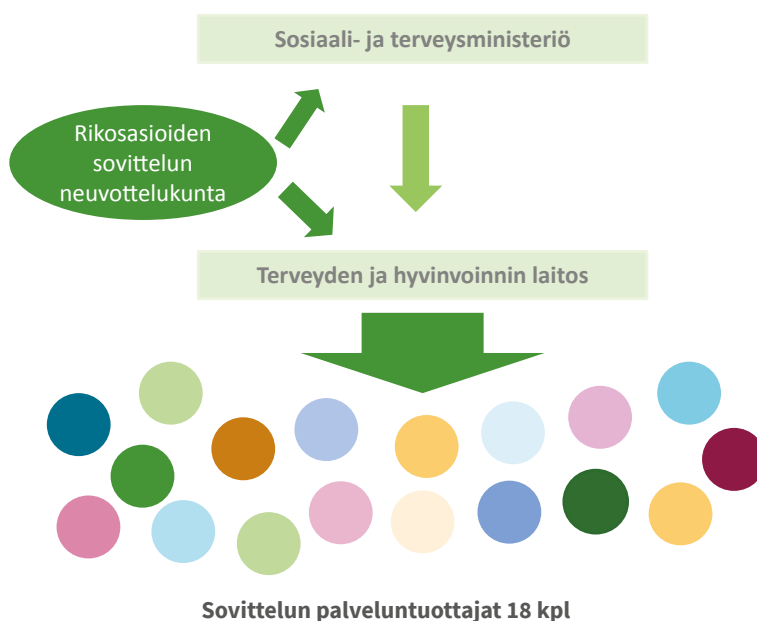
Suomessa rikosten ja riitojen sovittelutoimintaa on ollut 1980-luvun alkupuolelta lähtien. Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta (1015/2005; myöhemmin sovittelulaki) astui voimaan 2006. Lakisääteinen sovittelutoiminta on valvottu, osapuolten vapaaehtoisuuteen perustuva ja jäsennelty menettely, joka nojaa ihmis- ja perusoikeuksiin ja restoratiivisen eli korjaavan oikeuden arvoihin ja periaatteisiin (ks. esim. Elonheimo 2010). Sovittelun keskeisinä periaatteina ovat vapaaehtoisuus, osallisuus, vastuunotto, turvallisuus, luottamuksellisuus, puolueettomuus ja oikeudenmukaisuus. Sovittelukäytännössä korostuvat tasavertainen vuoropuhelu ja ihmistä kunnioittava kohtaaminen. Sovittelupalvelun tavoitteena on inhimillinen, joustava ja osapuolten aktiivisuuteen perustuva toiminta, yhdenvertainen palveluiden saatavuus ja asiakaslähtöisten, korkealaatuisten palveluiden toteutuminen eri puolilla maata asuville. Palvelun tulee vastata sille asetettuihin tavoitteisiin ja niihin odotuksiin, joita rikoksen uhrin, epäillyn, muut osapuolet, yhteistyötahot ja valtiovalta sille asettavat.

Sovittelutoiminnan yleinen johto, ohjaus ja valvonta kuuluvat sosiaali- ja terveysministeriölle. Palveluiden järjestäminen koko maata kattavasti on THL:n tehtävä. Valtioneuvoston kolmeksi vuodeksi kerrallaan asettama rikosasioiden sovittelun neuvottelukunta ohjaa, seuraa, linjaa ja edistää sovittelun valtakunnallista ja kansainvälistä toimintaa ja kehittämistä.

Sovittelupalvelun tuottajina voivat olla kunnat, yhdistykset ja yhteisöt, joiden kanssa THL tekee puitesopimuksen. THL vastaa sovittelutoimintojen käytäntöjen yhdenmukaisuudesta, valtakunnallisesta seurannasta, arvioinnista ja kehittamisestä. THL kehittää yhdessä palveluntuottajien kanssa sovittelutoimintaa ja vastaa täydennyskoulutuksen järjestämisestä sovitteluhenkilöstölle. Lisäksi THL:n tehtäviin kuuluu vuosittainen sovittelutilastojen kokoaminen ja julkaisu.

Tällä hetkellä Suomessa on 18 sovittelupalveluntuottajaa. Valtio maksaa niille korvauksen sovittelutoiminnan aiheuttamista kuluista. Toiminnan järjestämiseen valtakunnallisesti varattu määräraha on viime vuosina ollut noin 7 miljoonaa euroa.

Seuraavassa kuviossa esitetään sovittelupalveluiden hallinnollinen organisoituminen (kuvio 1).



KUVIO 1. Sovittelupalveluiden hallinnollinen organisaatio

Lakisääteisen palvelun tuottaminen tuo erityispiirteitä vapaaehtoisovittelijoiden työhön. Se asettaa erityisiä vaatimuksia vapaaehtoistoiminnan organisoinnille, tehtävän vaatimustasolle sekä rekrytoinnille, koulutukselle, perehdytykselle ja työnohjaukselle. Laadun varmistamisen kannalta tärkeää on myös vapaaehtoistoiminnan johtaminen, seuranta, valvonta ja arviointi. THL valvoo muun muassa puitesopimusten noudattamista ja toiminnan lainmukaisuutta, käytäntöjen ja koulutuksen yhdenmukaisuutta ja valtionkorvauksen käyttöä. Sovittelun asiakaspalautejärjestelmästä saadaan tietoa palveluiden koetusta laadusta ja mahdollisista kehittämistarpeista.

Sovittelupalveluntuottajat muun muassa seuraavat sovitteluprosessien etenemistä ja kestoja sekä tehtyjä ja toteutuneita sopimuksia. Vapaaehtoisovittelijoiden toimintaa palveluntuottajat arvioivat sopimusten, sovitteluraporttien ja koulutuksen ja ohjauksen keinoin. Arviointi toteutuu myös yhdessä vapaaehtoisovittelijoiden kanssa toteutettavissa sovittelutapaamisissa ja ohjaus- ja kehityskeskusteluissa.

2.2 Sovittelumenettely

Rikos- ja riita-asioiden sovittelulla tarkoitetaan menettelyä, jossa epäillylle ja uhrille tai riita-asian osapuolille järjestetään mahdollisuus sovittelijoiden läsnä ollessa ja tuella kohdata toisensa luottamuksellisesti turvallisessa ympäristössä, käsitellä tapahtunutta ja siitä aiheutuneita henkisiä ja aineellisia haittoja ja etsiä heitä itseään tyydyttäviä ratkaisuja. Sovittelun ajatuksena on helpottaa vuorovaikutusta. Rikossovittelu voidaan nähdä virallista rikosprosessia täydentävänä menettelynä tai sille vaihtoehtoisena tapana käsitellä rikoksia. Sovittelu ei välttämättä johda virallisen syytteen alaisissa rikoksissa syyttämättäjättämispäätökseen, vaan syyttäjä harkitsee aina tapauskohtaisesti, kuinka mahdollinen sovinto vaikuttaa rikosprosessiin.

Sovittelumenettely perustuu restoratiivisen oikeuden filosofiaan, jonka ytimessä on luottamus ihmisten kykyyn ja tahtoon ratkaista konflikteja, osapuolten välinen kunnioittava dialogi ja mahdollisuus sovinnolliseen tulevaisuuteen, mikä parantaa elämänlaatua. Sovittelussa tapahtuvan kohtaamisen ja dialogin tarkoituksena on mahdollistaa se, että osapuolet sopivat ja ratkaisevat konfliktinsa itse. Sovittelu voidaan nähdä prosessina, jossa konfliktin ulkopuolinen sovittelija auttaa osapuolia muuttamaan käsityksiään konfliktista ja ikään kuin katsomaan sen yli ja pääsemään yksimielisyyteen siitä, miten toimia tulevaisuudessa. Sovittelu on puolueeton, vaitiolovelvollisuuden perustuva ja maksuton palvelu. Sovittelun tarkoitus on käsitellä tapahtumia niin, että tilanne osapuolten välillä voi normalisoitua. (Larsson 2013) Poikela (2010) nimittää sovittelua ruohonjuuritason rauhanliikkeeksi, joka edistää yhteisössä vuoropuhelua tuomitsemisen sijaan ja kannustaa ymmärrykseen sekä anteeksiantoon. Yhteiskunnallisella tasolla kyse on uudenlaisen konfliktien ratkaisumallin luomisesta.

Sovittelun lähtökohtana on tapahtunut rikos tai riita sekä asianosaisten tarpeet ja toiveet. Sovittelun edellytyksenä on kaikkien osapuolten suostumus. Jos osapuolena on alaikäinen, myös huoltajan suostumus vaaditaan. Vapaaehtoiset, tehtävään erityiskoulutetut ja puolueettomat sovittelijat toimivat osapuolten kohtaamisen ja vuoropuhelun mahdollistajina. Perusajatuksina on ensisijaisesti uhrin hyvittäminen, rikosentekijän ja uhrin palauttaminen yhteiskunnan toimiviksi jäseniksi sekä yhteisöjen ja yhteiskunnan arvojen vahvistaminen. Keskeistä on tulevaisuuteen suuntautuminen. Konfliktien rakentavat ratkaisut mahdollistavat sen, että tulevaisuudessa ihmiset ja yhteisöt voivat elää sovinnollisemmin yhdessä, ja asiassa osallisina olevien hyvinvointi paranee.

Sovittelu rakentuu osapuolten avoimuudelle ja vastavuoroiselle kunnioitukselle. Sovittelussa rikoksen tai riidan osapuolet saavat itse vaikuttaa ja olla aktiivisesti osallisena oman asiansa käsittelyssä ja sitä koskevien ratkaisujen tekemisessä. Osapuolten kohtaaminen, vuorovaikutus ja rikokseen tai riitaan liittyvien tapahtumien selvittäminen ja tekijän vastuuttaminen on keskeistä. Kokemusten ja tunteiden jakaminen on osa vuoropuhelua. Avoimuus ja omien tunteiden ja tarpeiden jakaminen ei aina ole helppoa. Sovittelija voi toiminnallaan ilmaista ymmärrystä siitä, että avoimuus ei ole vaatimus, vaan mahdollisuus tulla kuulluksi ja löytää molempia osapuolia tyydyttävä ratkaisu (Larsson 2013).

Sovitteluprosessi käynnistyy sovittelutoimistoon tehdystä aloitteesta. Aloitteen voivat tehdä poliisi, syyttäjä tai muu viranomainen, asianosaiset, huoltaja tai huoltajan edustaja. Sovittelulaki ei rajaa sovittelun ulkopuolelle suoraan mitään rikosnimikettä, mutta soviteltavaksi ei tule ottaa alaikäiseen kohdistunutta rikosta, jos uhrilla rikoksen laadun tai ikänsä vuoksi on erityinen suojan tarve (sovitteulain 3 §). Lähisuhdeväkivaltarikoksissa aloitteen voi tehdä vain syyttäjä tai poliisi (13 §).

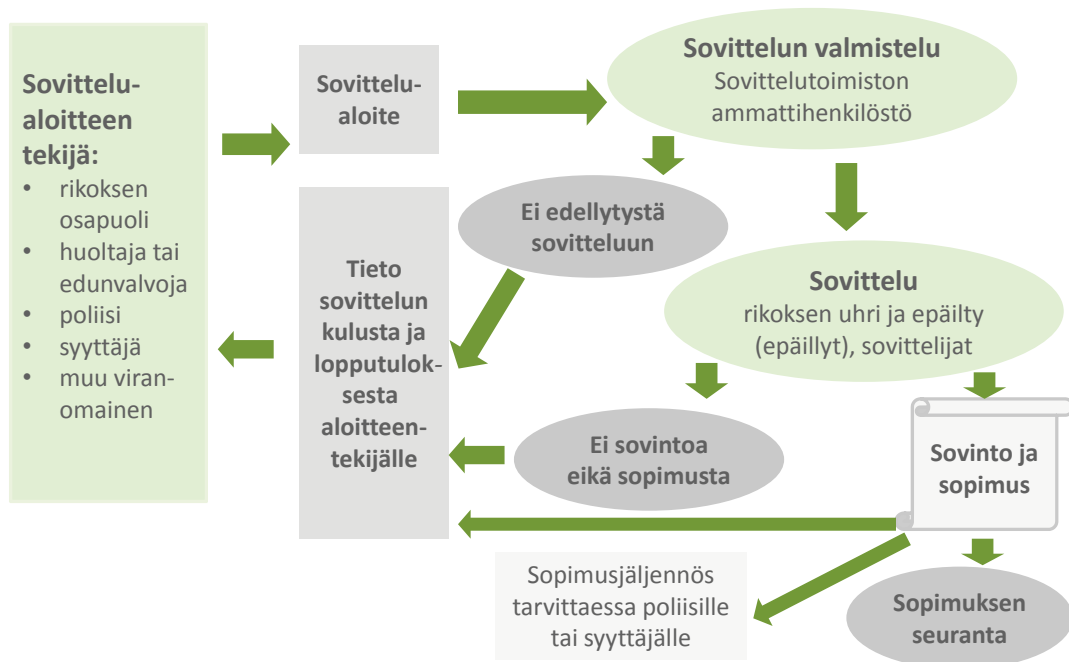
Saatuana sovittelualoitteen sovittelutoimiston henkilöstö selvittää tapauksen soveltuvuuden sovitteluun ja arvioi sovittelun edellytykset, kuten osapuolten vapaaehtoisuuden. Sovittelutoiminnan vastuuhenkilö tekee päätöksen tapauksen ottamisesta sovitteluun. Mikäli sovittelu käynnistyy, sovittelutoimiston henkilöstö valitsee tapaukseen soveltuvat sovittelijat, perehdyttää heidät tapauksen yksityiskohtiin ja antaa ohjeet tapaamisten valmisteluun.

Sovittelijat huolehtivat sovittelutapaamisten järjestämisestä. Osapuolille voidaan järjestää sekä erillis- että yhteistapaamisia. Sovittelijan pitää keskeyttää sovittelu, jos osapuoli peruuttaa suostumuksensa, tai jos on syytä epäillä, että suostumus ei ole vapaaehtoinen. Sovittelutapaaminen on keskeytettävä myös, jos on perusteltua syytä epäillä, ettei joku osapuolista kykene ymmärtämään sovittelun ja siinä tehtävien ratkaisujen merkitystä tai jos sovittelun jatkaminen on selvästi vastoin alaikäisen etua. Myös osapuolet itse voivat päätyä siihen, että eivät halua jatkaa sovittelua. Tällöin sovittelija välittää osapuolten toivomuksen sovittelun vastuuhenkilölle, joka tekee päätöksen sovittelun keskeyttämisestä.

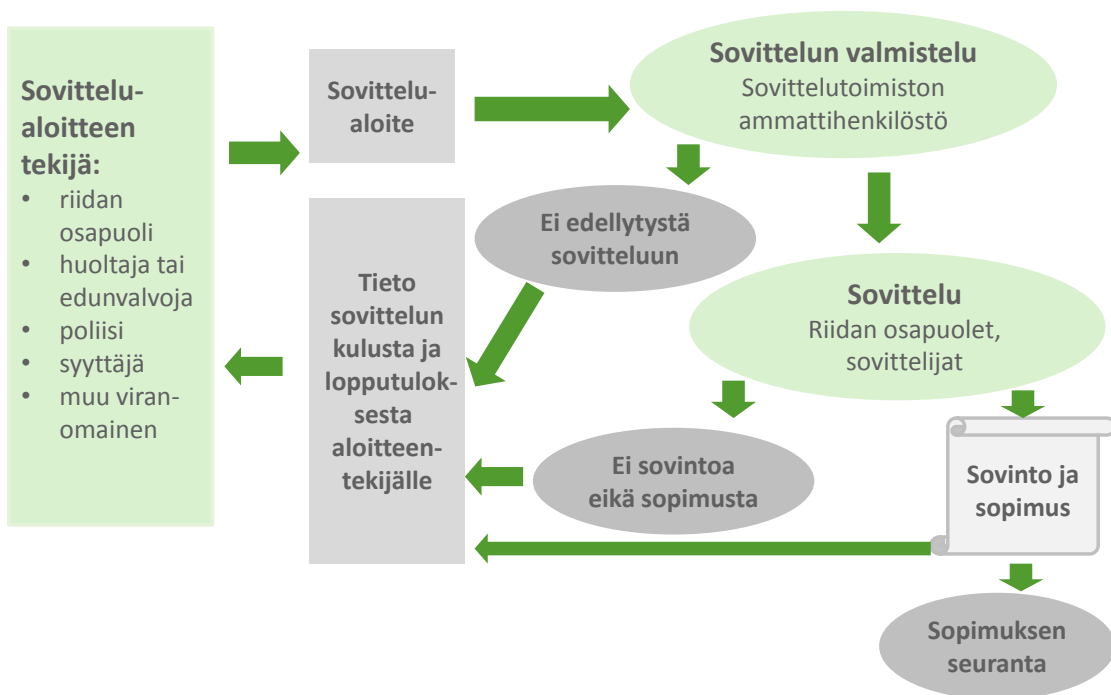
Sovittelu voi päättyä asianosaisten tekemään sopimukseen tai asianosaiset voivat todeta, ettei sopimukseen pääseminen ole mahdollista syystä tai toisesta. Jos osapuolet päätyvät sopimukseen, sovittelijat auttavat heitä laatimaan sopimusasiakirjan. Sovittelun tarkoitus ei kuitenkaan ole vain saavuttaa sopimuksia, vaan korkealaatuinen ja asiakkaiden osallisuutta ja oikeusturvaa vahvistava kokonaispalvelu. Sopimus ei ole sovittelun onnistumisen ainoa kriteeri, vaan ensisijaisempaa on asianosaisten keskinäinen kohtaaminen ja sovittelussa käyty dialogi.

Mikäli osapuolten henkilökohtaista osallistumista ei voida toteuttaa esimerkiksi pitkien välimatkojen vuoksi, sovittelu voidaan toteuttaa etäyhteyksin, mieluiten videoneuvotteluyhteyden välityksellä. Keski-Suomen sovittelutoimisto on THL:n toimeksiannosta laatinut etäyhteyssovittelua koskevan ohjeen ja prosessikuvauksen (liitteet 1 ja 2).

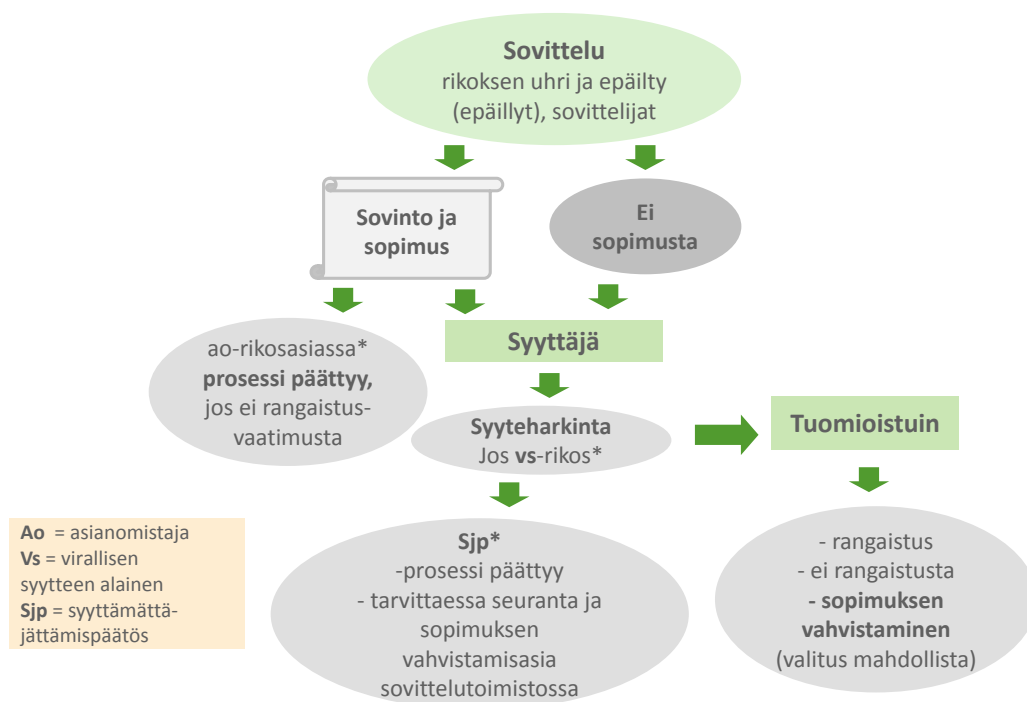
Seuraavissa kuvioissa esitetään rikos- ja riita-asioiden sovitteluprosessit sekä sovittelun merkitys oikeusprosessissa (kuviot 2, 3 ja 4).



KUVIO 2. Sovitteluprosessi rikosasiassa



KUVIO 3. Sovitteluprosessi riita-asiassa



KUVIO 4. Sovittelun merkitys oikeusprosessissa

3 Ammatillinen ja vapaaehtoistyö sovittelupalvelussa

3.1 Ammattihenkilöstön tehtävät sovittelupalveluissa

Rikos- ja riita-asioiden sovittelupalveluissa toimii sekä ammattihenkilöstöä että vapaaehtoissovittelijoita. Ammatillinen ja vapaaehtoistyö integroituvat toimivaksi kokonaisuudeksi. Ammatillaisten ja vapaaehtoisten tehtävät, roolit ja vastuut ovat erilaiset. On tärkeää määritellä toimintaan osallistuvien tehtävät riittävällä tarkkuudella sekä vastuukysymysten kannalta että päällekkäisen työn välttämiseksi.

Sovittelupalveluiden henkilöstön toiminnan perustana ovat restoratiivisen oikeuden arvot ja periaatteet, joiden tulee konkretisoitua kaikessa toiminnassa suhteessa asiakkaisiin, yhteistyöverkostojen toimijoihin, kollegoihin ja vapaaehtoissovittelijoihin. Kunnioittava ihmisten välinen vuorovaikutus on tärkeä kaikissa yhteistyö- ja ohjaussuhteissa. Kaikkien sovittelupalvelussa toimivien tapa olla vuorovaikutuksessa sidosryhmien, sovitteluun osallistuvien ja toistensa kanssa ilmentää heidän ihmiskäsitystään ja sitä, miten hyvin he ovat sisäistäneet restoratiivisen oikeuden arvot.

Vuonna 2019 rikos- ja riita-asioiden sovittelupalveluissa toimi noin 100 palkattua ammattihenkilöä. Heistä toimintaa johtavia vastuuhenkilöitä on 18, ja loput ovat sovittelun ohjaajia ja muuta henkilöstöä.

Sovittelutoiminnan vastuuhenkilön ja sovittelun ohjaajien tehtävät ovat hyvin monipuoliset. He vastaavat sovittelulaisissa säädettyistä tehtävistä, kuten aloitteiden vastaanottamisesta, edellytysten arvioinnista, hallintopäätösten tekemisestä, vapaaehtoissovittelijoiden valinnasta, koulutuksesta ja ohjauksesta sekä yhteistyöstä viranomaisten ja muiden sidosryhmien kanssa. Ammattihenkilöstön tehtäviin kuuluu myös neuvoa sovittelun asiakkaita ja muita sovitteluun osallistuvia, esimerkiksi tulkkia, tukihenkilöitä ja huoltajia. Heidän tehtäviinsä kuuluu myös tiedottaa ja tarvittaessa ohjata asiakkaita jatko- ja tukipalveluihin. Henkilöstö vastaa myös sovittelupalveluihin liittyvästä ulkoisesta ja sisäisestä viestinnästä.

Sovittelulain 4 §:n mukaan sovittelutoiminnan vastuuhenkilö vastaa sovittelutoiminnan suunnittelusta, kehittämisestä ja asianmukaisesta toteuttamisesta sovittelupalveluntuottajan toimialueella ja toimii tarvittaessa sovittelijana. Sovittelun ohjaaja ohjaa ja valvoo vapaaehtoisten toimintaa ja toimii tarvittaessa sovittelijana. Asiakkaiden, sidosryhmätoimijoiden ja sovittelijoiden neuvonta ja ohjaus on olennainen osa sovittelupalveluita. Ohjauksen tavoitteena on turvata korkealaatuiset sovittelupalvelut, hyvä yhteistyö ja sovittelun asiakkaiden tyytyväisyys ja oikeusturva.

Vastuuhenkilöt ja sovittelun ohjaajat ohjaavat ja neuvovat sovittelijoita esim. henkilökohtaisissa tapaamisissa, puhelimitse tai sähköpostilla sovitteluprosessin eri vaiheissa. Myös erilaisten työnohjausryhmien järjestäminen ja sovittelijoiden jaksamisen ja osaamisen tukeminen kuuluvat ammattihenkilöstön tehtäviin. Ammattihenkilöstö huolehtii myös siitä, että sovittelutoimiston ilmapiiri on avoin, vuorovaikutteinen, yhteisöllinen ja kannustava niin, että asiakkaiden ja sovittelijoiden kynnys asiointiin erilaisissa kysymyksissä on matala.

3.2 Vapaaehtoissovittelijoiden rooli sovittelupalveluissa

3.2.1 Vapaaehtoissovittelijoiden taustat ja ikäryhmäkohtainen edustus

Yleisperiaatteena on, että vapaaehtoiset toimivat ihmisten ja yhteisöjen hyväksi omasta halustaan, täysivaltaisina yksilöinä ja ilman rahallista palkkiota tai palkkaa. Vapaaehtoistyönä sovittelu palvelee parhaimmillaan voimaantumista, vahvistaa osallisuutta, ehkäisee syrjäytymistä ja edistää ihmisten ja yhteisöjen rauhaa ja hyvinvointia.

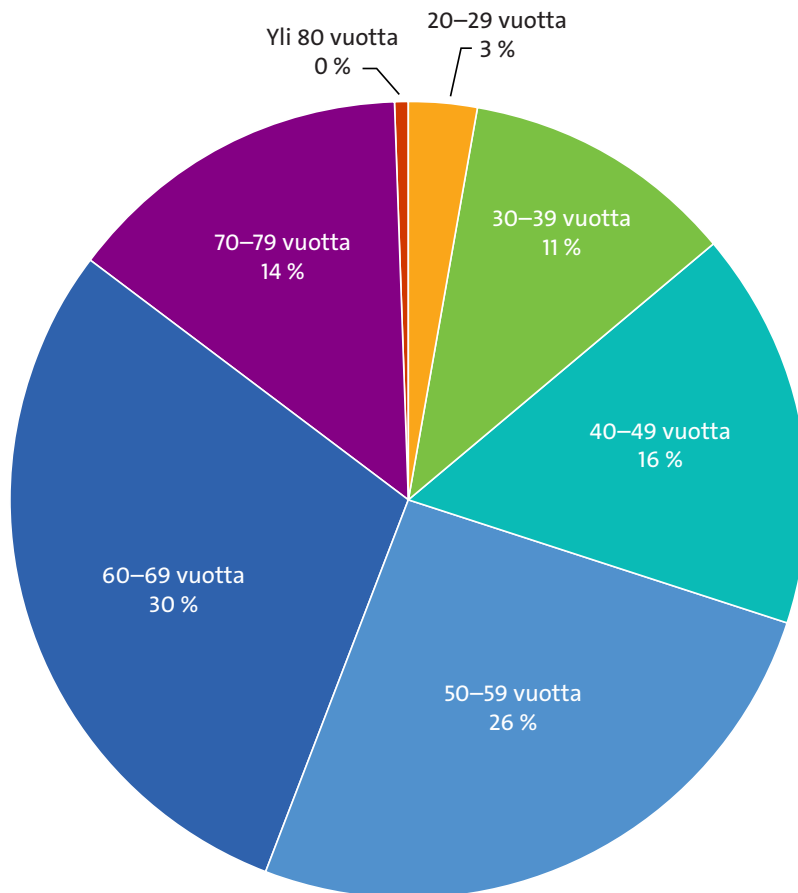
Sovittelijoiksi hakeutuvien motiivit ovat yksilöllisiä ja erilaisia. Motiiveina voivat olla toiminnasta saadut positiiviset kokemukset, haasteet ja hyöty oman työn kannalta. Sovittelijat itse antavat vapaaehtoistyölle inhimillisiä, kasvatuksellisia, yhteisöllisiä ja taloudellisia merkityksiä. (Tehikari

2013) Tyypillisimpiä sovittelijoiden motiiveja vapaaehtoistyölle ovat sovittelun yhteiskunnallinen merkittävyys ja mielekkyys, halu auttaa ja rakentaa hyvää yhteisöä ja sovinnollisuutta ihmisten välille. Myös sosiaalinen ulottuvuus, onnistumisen kokemukset, saatu koulutus ja tieto sekä henkilökohtainen kehittyminen motivoivat vapaaehtoissovittelijoita. (Kiviniemi 2017)

Vuonna 2018 THL:n vapaaehtoissovittelijoiden rekisterin mukaan Suomessa toimi rikos- ja riita-asioiden sovittelun parissa yli 1200 tehtävään koulutettua vapaaehtoissovittelijaa. Heistä 70 % (n=837) oli naisia ja 30 % (n=373) miehiä. Sovittelijoista 50–69-vuotiaita oli 55 %. Alle 50-vuotiaita oli 30 %. Nuorimmassa ikäluokassa (20–29 vuotta) sovittelijoista oli 3 % ja vanhimmassa (yli 70 vuotta) reilu 14 %. Rekisteri ei sisällä tietoja sovittelijoiden koulutustaustasta, mutta ammattinimikkeidensä ja kokemustaustansa mukaan vapaaehtoisilla oli monialaista osaamista (Sovittelupalveluiden henkilörekisteri, THL). Kuviossa 5 on esitetty vapaaehtoissovittelijoiden ikäjakauma vuonna 2018.

Sovittelijat edustavat eri yhteiskuntaluokkia ja ovat koulutustaustaltaan, työuraltaan ja ammatiltaan hyvin erilaisia. Heidän joukossaan on niin akateemisen kuin ammatillisen koulutuksen saaneita. Vapaaehtoissovittelijoille vuonna 2016 suunnatun kyselyn mukaan vastanneista (N=557) korkeakoulutausta oli 47 prosentilla, opistoasteen tutkinto 31 prosentilla ja ammatillinen koulutus 11 prosentilla. Työssä käyviä oli 51 % ja eläkeläisiä 36 %. Sovittelijoista 40 prosentilla oli 6–10 vuoden kokemus sovittelijana toimimisesta. Osa sovittelijoista oli valinnut tämän vapaaehtoistyön vasta eläkkeelle jäätyään. Vapaaehtoissovittelijoiden keski-ikä oli 56 vuotta. (Kysely vapaaehtoisille, THL 2016).

Vapaaehtoissovittelijoille suunnatun kyselyn (2016) tulosten mukaan heitä motivoi tehtävässään sovinto ja sovittelun onnistuminen, auttaminen, työn merkityksellisyys, sosiaalinen aspekti, sovitteluyhteisö, tieto, koulutus ja itsensä kehittäminen. He pitävät vapaaehtoistyötä tärkeänä toimintana,



KUVIO 5. Vapaaehtoissovittelijoiden ikäjakauma vuonna 2018 (n = 1209).

jota tarvitaan yhteiskunnan hyvinvoinnin ylläpitämiseksi. Useat sovittelijat toimivat myös muissa vapaaehtoistehtävissä sovittelutoiminnan ohella. Sovittelijoita motivoi myös nykyisen tai aiemman ammatin sekä koko elämän aikana hankitun kokemuksen, osaamisen ja vuorovaikutustaitojen hyödyntäminen tehtävässä. Oman ajan ja osaamisen antaminen koetaan tärkeäksi voimavaraksi, joka tuottaa iloa ja tyytyväisyyttä. Vapaaehtoissovittelijana toimiminen koetaan myös hyvänä vastapainona omalle työlle. (Kiviniemi, 2017)

Sovittelijat kokevat koulutuksen, tiedon ja itsensä kehittämisen ja uusien asioiden pelottoman kohtaamisen pitävän heidät aktiivisina. Sovittelutilanteet antavat vastaajille runsaasti uusia näkökulmia elämään, kartuttavat taitoja toimia ihmisten kanssa vaativissakin tilanteissa ja mahdollistavat kehittymisen ihmisenä. Sovittelun sosiaalista ulottuvuutta, uusien ihmisten tapaamista, keskusteluja ja ryhmään kuulumista arvostetaan. Sovittelijan tehtävä koetaan haastavaksi, mutta mielekkääksi. (Kysely vapaaehtoisille, THL 2016)

Kyselyyn vastanneet sovittelijat katsoivat sovittelun säästävän yhteiskunnan resursseja. Palvelu järjestyy nopeasti ja säästää paitsi asiakkaiden, myös eri tahojen työntekijöiden aikaa, ja vähentää heidän kuormitustaan. Sovittelun uskotaan myös vähentävän rikollisuutta ja muuta ongelmakäyttäytymistä ja vahvistavan ihmissläheisemmän ja inhimillisemmän yhteiskunnan rakentamista. (Kysely vapaaehtoisille, THL 2016)

Kyselyyn vastanneet näkivät sovittelun vaikuttavan nuorten tulevaisuuteen myönteisesti, mahdollisena käännekohtana rikoksilla oireilun lopettamiseksi. Sovittelun tarjoama keskusteleva ja ihmistä ymmärtävä luonne koetaan hyväksi välineeksi nuorten rikosasioiden hoitamiseen, sillä ajoissa annettu positiivinen palaute ja tuki saattavat vastaajien näkemyksen mukaan suurestikin vaikuttaa nuoren elämänsä kuluun. (Kysely vapaaehtoisille, THL 2016)

3.2.2 Vaativaa vapaaehtoistyötä

Sovittelijana toimimista voidaan pitää vaativana vapaaehtoistyönä, joka edellyttää monipuolista osaamista. Lisäksi toiminnan lakisääteisyys tekee tehtävästä erityisen; sekä sovittelulaisissa että muissa normeissa asetetaan vapaaehtoissovittelijoiden valinnalle, osaamiselle ja toiminnalle reunaehdot ja vaatimuksia.

Sovittelupalvelu on rikosprosessia korvaava ja täydentävä menettely, joka edistää asiakkaiden turvallisuutta, yhdenvertaisuutta ja oikeudenmukaisuuden ja osallisuuden tunnetta. Sovittelupalvelu toteutuu sovittelun ammattihenkilöstön, sovittelijoiden ja palveluverkoston yhteistyötahojen välisessä vuorovaikutuksessa. Sovittelijan toiminta voidaan nähdä osana viranomaisprosessin kokonaisuutta.

Koulutuksen suorittaneilta ja sovittelijoiksi valituilta henkilöiltä edellytetään, että he toimivat sovittelutoimiston henkilöstön valvonnassa ja ohjauksessa, sovittelun periaatteiden, säästöjen ja valtakunnallisesti sovittujen ja hyväksytyjen toimintatapojen mukaisesti.

Vaikka vapaaehtoissovittelijan asemassa ja toiminnassa on keskeistä vertaiskansalaisena oleminen ja asiakkaan aseman korostaminen oman asiansa asiantuntijana, on siinä lakisääteisyys ja asiakkaiden oikeusturvan vuoksi myös ammatillisen toiminnan piirteitä. Sovittelijat eivät saa käyttää tehtävässään sellaisia menettelytapoja, jotka eivät sovellu lakisääteiseen toimintaan tai eivät ole korjaavan oikeuden arvojen mukaisia.

Sovittelijan tulee antaa osapuolille asianmukaista, oikeaa ja riittävää tietoa oikeusavusta ja muista palveluista sekä tarvittaessa ohjata ja tukea heitä näiden palveluiden käyttöön. Palveluohjausta tapahtuu ensisijaisesti henkilöstön tekemän sovittelun edellytysten arvioinnin yhteydessä. Myös sovittelun kuluessa sovittelijan on kyettävä arvioimaan osapuolten tiedon tarpeita ja kertomaan vaikkapa rikosprosessista tai tuki- ja jatkopalveluista. Palveluista kertominen on tehtävä hienotunteisesti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja vapaaehtoisuutta kunnioittaen, sillä kaikki asiakkaat eivät koe tarvetta muihin palveluihin.

Sovittelijan tulee toimia puolueettomasti, eikä hän saa olla esteellinen hallintolain (434/2003, 28 §) tarkoittamalla tavalla. Sovittelijat auttavat osapuolia keskustelemaan tapahtuneesta rikoksesta tai syntyneestä konfliktista, siihen liittyvistä kokemuksista, näkemyksistä ja merkityksistä sekä sen

vaikutuksista. Sovittelijan tulee kuulla kaikkia osapuolia ja kohdella heitä tasavertaisesti ja oikeudenmukaisesti. Sovittelija on osapuolten välisessä dialogissa taka-alalla, antaen heille mahdollisuuden olla aktiivisia. Sovittelija tunnistaa myös osapuolten omien näkemysten, tulkintojen ja tunteiden merkityksen ja antaa niiden ilmaisulle tilaa. Kun osapuolet ilmaisevat tunteitaan, sovittelijan on hyvä tunnistaa myös oma tunnereaktionsa ja miettiä, mistä tarpeista osapuolten tunteet kertovat. Sovittelijan tehtävä ei ole ratkaista osapuolten konfliktia tai saada heitä yksimielisiksi. (Larsson 2013)

Sovittelupalvelu edellyttää osapuolten ja lähiyhteisön tarpeiden huomioon ottamista. Sovittelija voi auttaa ihmisiä tunnistamaan omia ja toisen osapuolen tarpeita. Sovittelijan tehtävä on huomata ja tuoda esille asiat, joista ihmiset haaveilevat ja mikä heitä kiinnostaa, mitä he arvostavat ja mitä he toivovat näkevänsä tapahtuvan. (Larsson 2013)

Sovittelijoilta edellytetään oikeudenmukaisuutta, puolueettomuutta, rehellisyyttä, luottamuksellisuutta, palveluhalukkuutta, ystävällisyyttä ja kuuntelemisen taitoa. Heidän pitää kunnioittaa osapuolten arvokkuutta ja varmistaa, että nämä myös kohtelevat toisiaan kunnioittavasti sovitteluprosessin aikana. Sovittelijoiden on toimittava tehokkaasti, tervettä harkintakykyä käyttäen ja osapuolten toiveiden ja tarpeiden mukaisesti, ihmisten kanssa, ei heidän puolestaan.

Hyvältä palvelulta edellytetään myös joustavuutta ja joutuisuutta. Sovittelijan pitää sopia sovittelutapaamiset ilman turhaa viivytystä, osapuolten aikataulut huomioiden. Samalla on huolehdittava, että osapuolet saavat riittävän harkinta- ja valmistautumisajan. Korkealaatuinen palvelu syntyy myös siitä, että sovittelija arvostaa omaa tehtäväänsä, sitoutuu siihen ja uskoo sovitteluun.

Hallintolaki edellyttää, että sovittelijan tulee kohdella osapuolia hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti. Näitä ovat esimerkiksi palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus, neuvonta, hyvän kielenkäytön vaatimus ja viranomaisten yhteistyö. Sovittelijoiden pitää sisäistää nämä periaatteet, jotka ovat osa restoratiivista prosessia. Periaatteet ohjaavat ja velvoittavat myös sovittelun ammattihenkilöstöä kun he toimivat suhteessa vapaaehtoiisiin, asiakkaisiin ja sidosryhmiin.

Osapuolten kokemukset ja käsitykset tapahtuneesta, tunteet, tarpeet ja odotukset sovittelun lopputuloksesta voivat aiheuttaa sovittelijoille haastavia tilanteita. Dialogi ei aina edisty suotuisasti eikä ratkaisua ole aina löydettävissä. Näissä tilanteissa sovittelijalta vaaditaan ihmissuhdetaitoja, rauhallisuutta, luovaa ongelmanratkaisua, epävarmuuden sietokykyä ja tilannetajua.

Vuonna 2017 yksi valtakunnallisen sovitteluseminaarin työpajoista pohti vapaaehtoissovittelijan työn vaativuutta. Työpajassa koottiin seuraavia seikkoja, jotka kuvastavat sovittelua vaativana vapaaehtoistyönä.

Rikos- ja riita-asioiden sovittelijana toimiminen on vaativaa, koska

- EU:n ministerikomitean suositus ja sovittelulaki asettavat useita vaatimuksia
- sovittelijoiden kelpoisuudelle, koulutukselle ja toiminnalle
- sovittelijan toiminta on kontrolloitua ja valvottua, on noudatettava sovittelun periaatteita ja yhtenevien käytäntöjen mukaisia menettelytapoja
- sovittelija suorittaa lakisääteistä viranomaistehtävää ja sillä on vaikutusta viranomaisprosesseihin
- sovittelijaa sitoo salassapito- ja vaitiolovelvoite
- sovittelija ei saa käyttää valtaa, syyllistää osapuolia eikä johdatella tai ohjailla heidän ratkaisujaan
- sovittelijan on huomioitava osapuolten erilaiset tarpeet, tavoitteet ja toiveet sovitteluun, vahingonkorvauksiin ja hyvitykseen liittyen
- sovittelijan on huomioitava sopimusoikeudelliset asiat, mm. sopimusten sanamuodot
- sovittelija kohtaa tavalla tai toisella konfliktissa olevia ihmisiä
- sovittelijan tulee sitoutua ohjaukseen, tukeen, neuvontaan ja parityöskentelyyn
- sovittelijan tulee noudattaa jääviyssäädöksiä
- sovittelijalla on todistamiskielto sovitteluasiassa
- sovittelijan tulee toimia osapuolten välistä dialogia tukien ja sovintoa mahdollistaen
- sovittelijan tulee kohdella asianomistajaa ja epäiltyä tasapuolisesti
- sovittelija toimii ihmisten kanssa ja ihmisille, ei heidän puolestaan
- sovittelijan tulee kyetä arvioimaan uhrin tuen ja palveluiden tarvetta
- sovittelijalta vaaditaan asiantuntijuutta, hänen antamansa tiedon on oltava oikeaa ja luotettavaa
- sovittelijan tulee osata hienotunteisesti ohjata osapuolia jatko- ja tukipalveluihin tarvittaessa ja antaa niistä oikeaa tietoa
- sopimusvapaus ja sopimuksen sitovuus velvoittavat sovittelijaa toimimaan osapuolten oikeusturvan mukaisesti
- sovittelijan on pyrittävä oman toimintansa ja sovittelutoiminnan kehittämiseen

4 Vapaaehtoissovittelijana toimiminen ja toiminnalle asetetut vaatimukset

4.1 Vapaaehtoissovittelijan oikeudet, velvollisuudet ja tehtävät

Sovittelijan tehtävä on monipuolinen, mielenkiintoinen ja antoisa. Tehtävässä kohtaa erilaisia ihmisiä erilaisissa rikos- ja riita-asioissa. Sovittelijan toimintaa, asemaa ja velvollisuuksia on määritelty sovittelulaissa. Lisäksi THL on yhdessä sovittelupalveluntuottajien kanssa määritellyt sovittelupalvelun laadun ja pitkäjänteisen kehittämisen kannalta keskeisiä tehtäviä ja velvoitteita. Ne liittyvät sovittelijan osaamisen ylläpitämiseen ja yhdenmukaiseen ja asiakaslähtöiseen sovitteluprosessiin. Unohtaa ei sovi myöskään sovittelijan oikeuksia ja heidän yhdenmukaista kohteluaan. Seuraavassa on luettelo keskeisistä vapaaehtoissovittelijan oikeuksista, velvollisuuksista ja tehtävistä.

Vapaaehtoissovittelijalla on oikeus

- suorittaa kulloisenkin tehtävän vaatimat perus-, jatko- ja täydennyskoulutukset ja ylläpitää osaamistaan sopien sovittelutoimiston kanssa vähintään 4–5 sovittelun toteuttamisesta vuosittain
- saada työnohjausta
- saada tarpeelliset ja riittävät sovittelutapausta koskevat tiedot sovittelun toteuttamista varten sekä neuvontaa, tukea ja ohjausta kaikissa sovitteluprosessin vaiheissa
- toimia turvallisessa ympäristössä
- kertoa onnistumisistaan, olla keskeneräinen ja kysyä ja puhua sovittelutoimintaan liittyvistä onnistumisista ja ongelmista
- antaa ja vastaanottaa palautetta sovittelijapariltaan ja sovittelun ammattihenkilöstöltä, tehdä kehittämisehdotuksia ja vaikuttaa sovittelun kehittämiseen
- kehittyä tehtävässään ja tulla jatkuvasti paremmaksi sovittelijaksi
- saada arvostusta ihmisenä ja sovittelijana
- huolehtia omasta jaksamisestaan sovittelijana
- kulukorvaukseen sovittelusta aiheutuneista kustannuksista

Vapaaehtoissovittelijalla on velvollisuus

- suorittaa tehtävän vaatimat perus-, jatko- ja täydennyskoulutukset ja osallistua vuosittain vähintään kahteen sovittelijoille järjestettyyn vertaistapaamiseen ja pienryhmään
- vastata toiminnastaan sovittelun palveluntuottajalle ja sovitteluun osallistuville
- toimia sovittelun ammattihenkilöstön ohjauksessa ja tuella
- osallistua yhteistyöhön ja toimia sovittelijaparina erilaisten sovittelijakollegoiden kanssa
- ilmoittaa, mikäli sairauden tai muun syyn vuoksi ei voi väliaikaisesti ottaa vastaan sovitteluun ohjattuja asioita
- toteuttaa sovittelua restoratiivisen oikeuden periaatteiden ja yhteisesti sovittujen työmenetelmien mukaisesti
- sovitella vähintään 4–5 sovitteluun ohjattua rikos- tai riita-asiaa vuosittain
- hoitaa sovitusti ja viipymättä tehtäväksi saamansa rikos- ja riita-asioiden sovittelut
- noudattaa sovittelun tietoturva- ja turvallisuusohjeita sekä salassapitovelvoitetta
- noudattaa puhelin- ja videovälitteisen etäyhteyssovittelun ohjeita
- huolehtia, että on työkykyinen ja ilmoittaa toimistolle, mikäli ei ole

Vapaaehtoissovittelijan tehtävät ennen sovittelutapaamista

- Ottaa yhteyttä sovittelijapariin, valmistautuu huolellisesti sovitteluohjaajan ja sovittelijaparinsa kanssa sovittelutapaamisiin ja sopii työnjaosta parinsa kanssa
- Tiedostaa mahdolliset osapuoliin ja konfliktiin liittyvät ennakoasenteensa ja selvittää, mitä ajatukset edustavat
- Ottaa yhteyttä osapuoliin viipymättä, viimeistään viikon sisällä sovitteluasian saatuaan, järjestää sovittelutapaamiset, sopii sovittelun ajankohdat ja paikat osapuolten kanssa. Varaa sovittelutilat ja työvälineet myös mahdollisesti toisella paikkakunnalla tapahtuvaa sovittelua varten.
- Huolehtii sovittelun turvallisuusohjeen mukaisista valmisteluista ennen sovittelutapaamista
- Ilmoittaa sovitteluohjaajalle sovittelutapaamisiin mahdollisesti liittyvistä osapuolten turvallisuutta uhkaavista tai vaarantavista tekijöistä
- Saapuu hyvissä ajoin sovittelutapaamiseen (mieluiten puoli tuntia ennen aloitusta)
- Huolehtii, että sovittelu toteutetaan yleisön läsnä olematta (esim. jos sovitteluun pyrkivät osapuolten kaverit, puoliso, sisarus, naapuri jne., jotka eivät ole sovittelun asianosaisia tai joiden läsnäolosta ei ole osapuolten kanssa sovittu, sovittelija pyytää heitä odottamaan ulkopuolella)

Vapaaehtoissovittelijan tehtävät sovittelutapaamis(t)en aikana

- Kertoo osapuolille aluksi sovittelun periaatteista, menettelytavoista, kulusta ja merkityksestä, antaa heille mahdollisuuden kysymyksiin ja varmistaa, että he ovat ymmärtäneet
- Toimii vertaissovittelijoita kohtaan kunnioittavasti ja antaa palautetta rakentavasti
- Sovittelee puolueettomasti (rikoksen tuomittavuuden kuitenkin huomioiden) ja kaikkia osapuolia kunnioittaen
- Turvaa osapuolten vapaaehtoisen sovitteluun osallistumisen koko sovitteluprosessin ajan: ei hyväksy pakottamista, manipulointia tai painostamista
- Toimii salassapitosäädösten, vaitiolovelvoitteen ja tietoturvan vaatimusten edellyttämällä tavalla
- Tukee osapuolten välistä yhteyttä, arvostaa ja tuo esiin osapuolten ihmisyyttä
- Antaa osapuolten omien kertomusten muodostua sovittelun lähtökohdaksi, vaikka ne olisivatkin toisistaan poikkeavia. Ei tutki, kuulustele tai määritä ehdotonta totuutta tapahtumien kululle.
- Huolehtii omien tunteidensa ja mielipiteidensä pitämisestä taka-alalla, käyttäytyy rauhallisesti ja kaikkia osapuolia huomioiden ja tukien
- Heijastaa takaisin sen, mitä kuulee auttaakseen osapuolia kuuntelemaan toisiaan
- Voi ehdottaa taukoa, jos asianosaisilla herää epätietoisuutta ja he haluavat selvittää asioita lisää
- Pyrkii ohjaamaan sovittelua ratkaisuun siten, että keskusteluissa edetään osapuolten ehdoilla ja heidän oikeusturvaansa vaarantamatta
- Tukee osapuolia dialogissa ja ratkaisujen tekemisessä ja johtaa sovitteluprosessia
- Pitää sovittelutoimiston ammattihenkilöstön ajan tasalla sovitteluprosessin etenemisestä ja pyytää apua tarvittaessa
- Huolehtii, että osapuolet voivat kokea olonsa sovittelussa turvalliseksi, tuoda esiin omat odotuksensa, toiveensa, tarpeensa ja ratkaisuehdotuksensa – mitä he toivovat sovittelusta, millaisia ratkaisuvaihtoehtoja heidän mielestään on olemassa, mitä sopimukseen kirjoitetaan ja miten sopimuksen noudattamista seurataan
- Antaa osapuolille tietoa saatavissa olevasta oikeusavusta, tuki- ja jatkopalveluista ja muista palveluista ja tarvittaessa ohjaa heitä palveluihin
- Huolehtii, että sovittelutapaaminen ei kestä enempää kuin kaksi tuntia, sisältäen tauot
- Ehdottaa tarvittaessa aikalisää antaen osapuolille mahdollisuuden harkita ratkaisuja ja niiden vaikutuksia ja käsitellä keskustelun herättämiä tunteita
- Sopii uuden tapaamisen tai tauottaa tilannetta, jos prosessi ei etene, mutta osapuolet haluavat kuitenkin jatkaa sovittelua
- Huolehtii siitä, että osapuolilla on oikeus keskeyttää sovittelu missä vaiheessa tahansa
- Haastavissa asiakastilanteissa osoittaa ihmissuhdetaitoja, rauhallisuutta, luovaa ongelmanratkaisua, epävarmuuden sietokykyä ja tilannetajua
- Keskeyttää sovittelutapaamisen, jos sovittelun edellytykset eivät täyty ja tiedottaa asiasta sovitteluohjaajalle
- Auttaa osapuolia löytämään keskenään heitä tyydyttävät ratkaisut loukatulle osapuolelle aiheutuneiden henkisten ja aineellisten haittojen hyvittämiseksi
- Huolehtii siitä, että sopimukseen laitetaan ne asiat, jotka asianosaiset siihen haluavat ja mistä he ovat sopineet
- Varmistaa uhrin kannan korvausvaatimuksen yhteisvastuullisuuteen niissä sovitteluissa, joissa on useita tekijöitä
- Varmistaa ennen sopimuksen allekirjoittamista, että se on sellainen, jonka osapuolet voivat hyväksyä ja allekirjoittaa ja jonka myös sovittelijat voivat vahvistaa
- Selvittää uhrin kannan rangaistusvaatimukseen ja sen, mitä rangaistuksen vaatiminen tai siitä luopuminen tarkoittavat asianomistaja- ja virallisen syytteen alaisissa rikoksissa
- Laatii mahdollisesta sovittelusopimuksesta asiakirjan ja varmentaa sen allekirjoituksellaan

Vapaaehtoissovittelijan tehtävät sovittelutapaamis(t)en jälkeen

- Toimittaa mahdollisen sopimuksen, raportointilomakkeen ja muut sovitteluun liittyneet asiakirjat, kopiot ja muistiinpanot, mukaan lukien kaiken digitaalisen materiaalin sovittelutoimistoon. Hävittää sovittelun osapuolia koskevat puhelu- ja tekstiviestitiedot puhelimestaan.
- Huomioi, että osapuolilla on oikeus vaatiessaan nähdä häntä koskevat, toimiston hallussa olevat asiakirjat
- Tiedottaa sovittelutoimistoa, jos sovittelussa on tullut esille lastensuojellullisia asioita
- Käy palautekeskustelun työparinsa kanssa, arvioi omaa toimintaansa ja antaa palautteen sovittelusta vertaissovittelijalle ja käy palautekeskustelun toimiston ammattihenkilöstön kanssa
- Tiedottaa sovittelussa havaitsemistaan ongelmista
- Arvioi ja kehittää omaan toimintaansa jatkuvasti

4.2 Vapaaehtoissovittelijan osaamisvaatimukset ja valintakriteerit

Yleisesti vapaaehtoisten valintakriteerinä voivat olla tehtävään sopivat ominaisuudet, alan koulutus, kokemus tai mahdollisuus sitoutua tehtävään (Mykkänen-Hänninen, 2007). Euroopan neuvoston ministerikomitean suositukset kokoavat sovittelijoille vähimmäisvaatimukset, minkä lisäksi jäsenvaltiot voivat kehittää laajempia normeja ja ohjeita. Euroopan neuvoston (2002) ministerikomitean suosituksen mukaan jäsenvaltioiden tulee huolehtia siitä, että sovittelijoiden pätevyys, rekrytointi ja koulutus ovat asianmukaisia. Lisäksi Euroopan neuvoston ministerikomitea on kirjannut rikosasioiden sovittelua koskevaan suositukseensa vuodelta 1999 (päivitetty 2018) ohjeita sovittelijoiden valintaan, vastuisiin, koulutukseen ja pätevyYTEEN. Suosituksen mukaan sovittelijoita pitäisi rekrytoida kaikilta yhteiskunnan osa-alueilta, kaikista sosiaaliryhmistä, myös vähemmistöistä ja molemmista sukupuolista. Heillä tulisi olla hyvä käsitys paikallisesta kulttuurista ja yhteisöistä sekä tervettä harkintakykyä ja ihmissuhdetaitoja. Ihmissuhdetaitoihin kuuluvat esimerkiksi avoin asenne ihmisiä kohtaan ja kyky kuunnella, kommunikoida ja pysyä puolueettomana. Sovittelijoiden täytyy pystyä toimimaan myös kulttuurienvälisissä tilanteissa. Ennen sovittelijaksi ryhtymistään sovittelijan on saatava peruskoulutus ja myöhemmin täydennyskoulutusta. Sovittelijoiden koulutuksen pitää tähdätä vaativan tason osaamiseen, joka sisältää konfliktinratkaisun taitoja, erityistaitoja työskentelyyn uhrien ja tekijöiden kanssa sekä perustiedot rikosoikeusjärjestelmästä.

Mitä vaatimuksia Euroopan neuvoston ministerikomitean suositus (2018) asettaa sovittelijoiden valinnalle ja koulutukselle?

- Sovittelijoiden tulee edustaa yhteiskunnan eri aloja
- Sovittelijoilla tulee olla hyvä perehtyneisyys paikallisiin kulttuureihin ja yhteisöihin
- Sovittelijoilla tulee olla tervettä harkintakykyä ja ihmissuhdetaitoja
- Sovittelijoiden tulee saada perehdyttämiskoulutusta ennen kuin he ryhtyvät hoitamaan sovittelutehtäviä ja myöhemmin täydennyskoulutusta
- Sensitiivisissä, monimutkaisissa tai vakavissa tapauksissa sovittelijoiden tulee olla kokeneita ja erityiskoulutettuja
- Sovittelijoiden koulutuksen tavoitteena on korkean tason pätevyys, jossa otetaan huomioon konfliktien ratkaisutaidot, uhrien ja rikosentekijöiden kanssa työskentelyä koskevat erityisvaatimukset sekä perustiedot rikosoikeusjärjestelmästä
- Sovittelijoiden koulutuksen pitäisi vastata ajantasaisista näyttöä siitä, millainen koulutus ja sovittelijan toimintatapa on tehokasta

Sovittelijoilta vaadittu korkean tason pätevyys ja tehokkuus edellyttävät vahvaa tietoperustaa, teoriaosaamista ja käytännön taitoja. Työelämässä tapahtuu nopeasti erilaisia muutoksia, joten sovittelijat tarvitsevat myös elinikäisen oppimisen taitoja ja kykyä sopeutua muutoksiin ja omaksua uusia toimintatapoja.

Myös sovittelulakia koskevassa hallituksen esityksessä (HE 93/2005) ja lakivaliokunnan mietinnössä (LaVM 13/2005) otetaan kantaa sovittelijan osaamisvaatimuksiin. Hallituksen esityksen mukaan sovittelijan tehtävä on toimia välittäjänä ja auttaa osapuolia ratkaisemaan erimielisyyksiä. Sovittelijan on kyettävä toimimaan puolueettomasti ja luottamuksellisesti. Sovittelijalta toivotaan tervettä harkintakykyä, ihmissuhdetaitoja ja hyvää paikallisten kulttuurien ja yhteisöjen tuntemusta. Sovittelijan täytyy pystyä myös arvioimaan sovittelun edellytyksiä.

Lakivaliokunnan mietinnössä (LaVM 13/2005) sovittelijoiden pätevyysvaatimuksiin otettiin kantaa seuraavasti:

On edellytettävä, että sovittelijaksi ryhtyvällä on lisäksi sellainen koulutus, taito ja kokemus, jota tehtävän asianmukainen hoitaminen edellyttää. Säännöksessä tarkoitettuun koulutukseen voi sisältyä esimerkiksi oikeustieteen tai yhteiskuntatieteiden taikka sosiaalialan opintoja. Tarvittavaa kokemusta voi puolestaan kertyä esimerkiksi erilaisesta kansalaisjärjestötoiminnasta, jossa henkilö on tottunut kohtaamaan erilaisessa elämäntilanteessa olevia ihmisiä.

Sovittelulain (10 §) mukaan:

Sovittelijana voi toimia henkilö, joka on suorittanut sovittelutoimintaan perehdyttävän koulutusjakson ja jolla muutoin on sellainen koulutus, taito ja kokemus, jota tehtävän asianmukainen hoitaminen edellyttää, ja joka on muutoin tehtävään soveltuva. Henkilön ottamisesta sovittelijaksi sekä sovittelijan vapauttamisesta tehtävistään päättää sovittelu-toiminnan vastuhenkilö.

Käytännössä sovittelijan taustaa ei rajata tiettyihin ammatteihin tai tutkintoihin, vaan tavoite on saada sovittelutoimintaan mukaan henkilöitä, joilla on erilaista koulutus- ja ammattitaustaa ja kokemusta. Sovittelijaksi ryhtyminen ei siis edellytä alan aiempaa tuntemista tai syvällistä oikeudellista tietämystä, vaikka oikeus-, yhteiskunta- tai kasvatustieteen tai sosiaalialan taustakoulutus voikin tuki helpottaa sovittelussa tarvittavien taitojen omaksumista. Tärkeimpänä kriteerinä voidaan kuitenkin pitää ihmissuhdetaitoja ja kykyä asioida erilaisissa elämäntilanteissa olevien ihmisten kanssa.

Suomi on Euroopan Unionin jäsenenä sitoutunut suojelemaan rikosten uhreja. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2012/29/EU eli ns. uhridirektiivi mainitsee runsaasti asioita, jotka tulee huomioida restoratiivisen oikeuden palveluissa kuten sovittelussa. Direktiivin mukaan täytyy mm. huomioida uhrin henkilökohtainen tilanne, antaa hänelle ymmärrettävää tietoa ja kaikin tavoin huolehtia turvallisuudesta. Sovittelijoiden ja muiden uhreja työssään kohtaavien koulutusta on edistettävä niin, että he tuntevat tukipalvelut ja uhrien tarpeen niihin. Osapuolten kunnioittava, hienotunteinen, puolueeton, yksilöllinen ja ammattitaitoinen kohtelu sekä vahingon korjaaminen ja uuden vahingon estäminen ovat korjaavan oikeuden tehtäviä.

Uhridirektiivi toistaa aikaisempaa YK:n talous- ja sosiaalineuvoston päätöslauselmaa, jonka mukaan sovittelussa on huomioitava mm. oikeudenmukaisuus, ihmisarvon kunnioitus, osapuolten mahdollinen valta-asetelma, kulttuuriset erot ja turvallisuus. Sovittelijoiden on autettava osapuolia kohtelevaan toisiaan kunnioittavasti ja löytämään ratkaisut keskenään. (YK:n talous- ja sosiaali-neuvoston päätöslauselma 2002/12)

Vapaaehtoiselta sovittelijalta vaadittavia ominaisuuksia ja erityistaitoja voidaan ryhmitellä myös seuraavasti: 1) Empatiakyky ja aitous: Sovittelija on aidosti kiinnostunut asianosaisista ja sovittelavasta asiasta, ja osoittaa sen ilmein, elein, äänellään, olemuksellaan ja toiminnallaan. 2) Määrätietoisuus, joustavuus ja energisyys: Sovittelija on määrätietoinen sovinnon etsimisessä, ja hän kykenee joustavasti kannustamaan osapuolia etsimään sitä. 3) Laaja-alaisuus: Sovittelija

kykenee tarkastelemaan asioita tarpeen mukaan kauempaa, ikään kuin niiden ulkopuolelta ja ulkopuolisena. 4) Aktiivisen kuuntelemisen taito ja kyky tehdä sovittelun etenemisen kannalta oikeanlaisia kysymyksiä. (Iivari 2007)

Vapaaehtoissovittelijan osaamisvaatimuksia voidaan käsitellä myös seuraavien kolmen ulottuvuuden kautta: substanssi-, prosessi- ja vuorovaikutusosaaminen. Substanssiosaamisella tarkoitetaan sitä, että henkilö tietää ja tuntee alansa. Tällä tarkoitetaan myös teoriaosaamista tai kapean erityisalan hallintaa. Prosessiosaaminen kuvaa ymmärrystä prosessin eri vaiheista ja kykyä puuttua oikeassa kohdassa oikeisiin asioihin. Se tarkoittaa myös kehittymistä ja oppimista sekä kykyä hahmottaa kokonaisuuksia ja sen osien kytkeytymistä toisiinsa. Vuorovaikutusosaaminen on vaativa erityisosaamisen alue, joka käsittää kommunikoinnin ja suhteiden luomisen taidot. Vuorovaikutusosaaminen korostaa toisen kunnioittavaa kohtaamista hänen elämäntilanteestaan ja taustoistaan riippumatta, kykyä tunnistaa hyviä vuorovaikutuksen elementtejä ja arvioida omaa toimintaa niiden mukaisesti sekä taitoa soveltaa erilaisia asiakastyön eettisiä periaatteita omaan toimintaan. (Helimo 2013; Koistinen 2015; Mönkkönen & Roos 2010)

Sovittelijat kokevat itsellään olevan monenlaisia vuorovaikutustaitoja. He arvostavat työtään, näkevät sovittelun sopivan hyvin vapaaehtoistyöksi, ja haluaisivat kehittää erilaisia osaamisen ulottuvuuksiaan. Sovittelijoiden kokemukseen osaamisestaan vaikuttavat muun muassa sovittelijaparilta sekä sovitteluohjaajilta saatu tuki, aikaisempi osaaminen, kokemus, elämäkokemus ja itsensä kouluttaminen (Koistinen 2015). THL:n kyselyn mukaan sovittelijoiden osaamistarpeissa korostuvat persoona ja tehtävän hallinta (kysely vapaaehtoissovittelijoille, THL 2016).

Uhridirektiivin (2012/29/EU) asettamat osaamisvaatimukset: kyky

- kohdella uhreja yksilöllisesti, kunnioittavasti, hienotunteisesti, ammattitaitoisesti, puolueettomasti ja syrjimättä
- huomioida uhrin henkilökohtainen tilanne, ikä, sukupuoli, mahdollinen vammaisuus ja kypsyystaso
- kunnioittaa uhrin ruumiillista, henkistä ja moraalista koskemattomuutta
- tiedottaa ja neuvoa tavalla, jota uhri ymmärtää
- huomioida ymmärtämis- ja viestintäongelmat
- antaa perusteelliset ja puolueettomat tiedot korjaavan oikeuden palvelusta
- antaa tarvittaessa erityistukea ja oikeudellista suojelua
- antaa ohjausta jatko- ja tukipalveluihin
- suojata uhria toissijaiselta uhriksi joutumiselta, pelottelulta ja kostotoimilta
- ensisijaisesti huomioida uhrin etu ja tarpeet, vahingon korjaaminen ja uuden vahingon estäminen
- huomioida tekijät, jotka voivat rajoittaa tai vähentää uhrin kykyä tehdä tietoon perustuva valinta tai vaarantaa uhrin kannalta myönteisen lopputuloksen
- noudattaa luottamuksellisuutta ja vaitiolovelvollisuutta sekä huolehtia vapaaehtoisuudesta ja yksityisyyden suojasta

4.3 Hyvän sovittelijan ominaisuuksia

Hyvä sovittelu syntyy sovittelun ammattihenkilöstön, vapaaehtoissovittelijoiden ja sidosryhmätoimijoiden välisessä vuorovaikutuksessa. Toki myös sovittelun osapuolet vaikuttavat siihen, millaiseksi sovittelutilanne muodostuu. He arvioivat ja kokevat palvelun eri tavoin esimerkiksi elämäntilanteidensa, tavoitteidensa ja tapahtumille antamiensa merkitysten kautta. Sovittelijan persoonallisuus ja henkilökohtaiset ominaisuudet saavat erityisen merkityksen.

Vaikka yksiselitteisiä hyvän sovittelijan ominaispiirteitä ei voida tyhjentävästi listata, voidaan tavoiteltavia ominaisuuksia kuvailla tehtävän erityisluonteen ja sen asettamien vaatimusten perusteella. Positiivinen tai negatiivinen asenne välittyy asiakaspalvelutilanteissa. Sovittelijan persoonallisuus on voimavara, ja sovittelija voi tuoda kohtaamisiin miellyttävällä, persoonallisella toimintatavallaan omaleimaisuutta ja vapauttaa jännittyneitä ilmapiiriä. Sovittelija voi käytöksellään, olemuksellaan ja vuorovaikutuksellaan luoda turvallisen ja dialogia tukevan ilmapiirin. Positiivinen kokemus syntyy koko palveluketjussa, mutta taidoillaan sovittelija voi viimeistellä osapuolille positiivisen kokemuksen sovittelusta. Sovittelija on tärkeä esikuva osapuolille rakentavan vuorovaikutuksen oppimiseksi ja ikään kuin lainaa osapuolille kykyään kuunnella (Larsson 2012).

Sovittelijan kohteliaisuus, myönteisyys ja huoliteltu olemus osoittavat asiakkaan kunnioitusta. Myös siisti ja viihtyisästi sisustettu fyysinen ympäristö viestittää asiakkaille siitä, että heitä arvostetaan. Sovittelija osoittaa huomaavaisuutta myös niin, että saapuu sovittelutilanteeseen hyvissä ajoin ja sulkee mobiililaitteensa sovittelun ajaksi.

Yksi sovittelijan tärkeimpiä ominaisuuksia on kyky olla aito ja välitön. Sovittelijan pitää vakuuttaa osapuolet siitä, että hän työskentelee vilpittömästi heidän hyväkseen. Hyvä sovittelija osaa kuunnella ja antaa osapuolille tilaa, mutta on tarpeen tullen myös sanavalmis. Hän kysyy neuvoa ja palautetta toiminnastaan ja suhtautuu siihen rakentavasti. Sovittelijan tulee olla herkkä osapuolten tunteille, tarpeille ja haavoittuvuudelle ja hänellä pitää olla hankalissakin tilanteissa pelisilmää ja maalaisjärkeä. Hyvä sovittelija kykenee asettumaan osapuolten tilanteeseen ja tutkimaan heidän näkökulmaansa, sekä tarjoamaan siihen jäsennyttä ja syvempää ymmärrystä. Hyvä sovittelija kohtaa erilaisia ihmisiä ennakkoluulottomasti ja uskoo ihmisen muutokseen. (Harkia 2011; Sovittelunohjaajien koulutus OMK 3, 2012; Särkelä 2001)

Hyvä sovittelija perehtyy huolellisesti kuhunkin tapaukseen, sitoutuu tehtäväänsä ja haluaa kehittyä. Häneltä vaaditaan herkkyyttä, luotettavuutta ja eettistä ymmärrystä. Hänellä pitäisi olla riittävä itsearvostus ja positiivinen minäkuva. Hänen on hyvä olla tietoinen omasta ihmis-kuvastaan ja elämänkatsomuksestaan. Jos sovittelija uskoo sovinnon mahdollisuuteen, hänen on helpompi käyttää sovittelun työmenetelmiä. Sovittelija ei pyri kontrolloimaan tai hallitsemaan osapuolia eikä sekaantumaan toisten asioihin; hän ei ole tuomari, syyttäjä, pappi eikä terapeutti.

Vaikka sovittelijalta vaaditaan myös asiaosaamista, tiedon määrää tärkeämpiä ovat neuvottelu- ja vuorovaikutustaidot. Sovittelijan tulee osata tasapainottaa keskustelua ja huolehtia, että kaikki osapuolet saavat äänensä kuuluviin (Helimo 2013). Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot ilmenevät kykyinä tulla toimeen eri lailla ajattelevien ihmisten ja ihmisryhmien kanssa. Näitä taitoja voidaan kehittää harjoittelun avulla. Sovittelijan sanat ilmaisevat hänen uskomuksiaan, kokemuksiaan, tarpeitaan ja tunteitaan. Myös puolueettomuutta pitää harjoitella. Sovittelijan on tärkeää ymmärtää myös, että asiat etenevät usein prosessinomaisesti, eivätkä aina nopeasti tai suoraan eteenpäin.

Rakentavassa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa toisen viesti tulkitaan lähtökohtaisesti myönteisesti. Sovittelijalta edellytetään aktiivisuutta, kiinnostusta ja havaintojen tekemistä sovittelutilanteesta. Hänen pitää siis osata havainnoida ja analysoida sosiaalisesta kommunikaatioista saatuja vihjeitä. Sovittelijalla tulee olla myös kyky arvioida kriittisesti omaa toimintaansa ja muuttaa sitä sovittelun aikana sen perusteella, mitä hän aistii asianosaisten vuorovaikutuksesta ja tunneilmastosta. Tarvittaessa sovittelija ottaa tilanteen johdettavakseen ja hallintaan ja palauttaa sovittelun tasapainoon osapuolten välillä. (Kauppila 2005; Lusa 2013) Yhteyden saaminen omiin tunteisiin ja tarpeisiin auttaa sovittelijaa ymmärtämään omia reaktioitaan ja olemaan neutraalimpi ja avoimempi.

Hyviä sovittelijoita on monenlaisia, eikä hyvän sovittelijan ominaisuuksia voida yksiselitteisesti määritellä. Seuraavassa kuviossa on esitetty joitakin hyvän sovittelijan ominaisuuksia (kuvio 6).



KUVIO 6. Hyvän sovittelijan ominaisuuksia

4.4 Vapaaehtoisovittelijoiden parityöskentely

Sovittelijat toimivat yleensä pareittain. Sovittelijoiden yhteistyön toimivuus heijastuu hyvänä palveluna, ja he kehittyvät tehtävässään. Parityöskentely edellyttää myötäelävää vuorovaikutusta, jossa sovittelijat ovat riippuvaisia toisistaan ja käyttäytyvät toisiaan kohtaan kunnioittavasti. Parityöskentelyssä osapuolen sanat ja tekemiset vaikuttavat toiseen. (Larsson 2013)

Parityöskentelyssä sovittelijoiden huomio voi kiinnittyä erilaisiin asioihin, mikä mahdollistaa konfliktin tarkastelun eri näkökulmista. Kahden sovittelijan läsnäolo varmistaa myös turvallisuutta ja puolueettomuuden toteutumista. Kokemuksen myötä sovittelijapari hioutuu yhteen, ja työnjako selkeytyy. Parityössä sovittelijat jakavat osaamisensa, tietonsa, taitonsa ja persoonallisuutensa; ideaalitapauksessa molemmilla on toisilleen annettavaa. (Larsson 2013)

Kun molemmilla sovittelijoilla on oma ammatillinen historiansa, työ- ja elämäkokemuksensa, voi syntyä luovia ratkaisuja ja uusia ajatuksia ja työtapoja. Kokeneempi sovittelija voi toimia myös uudelle sovittelijalle palautteen antajana, mentorina ja rohkaisijana. Sovittelijoiden toimivaan parityöskentelyyn ja sovitteluilmapiiriin vaikuttavat esimerkiksi heidän keskinäisen suhteensa yhdenvertaisuus, roolien selkeys ja erilaisten normien jakaminen. Sovittelijoiden välisellä sanallisella ja sanattomalla vuorovaikutuksella on suuri merkitys sovittelun onnistumisen kannalta. Edellytyksenä sovittelijoiden parityöskentelylle on luottamus, kunnioitus ja yksilöllisten erojen ymmärtäminen. Luottamus ja toisen arvostaminen on välttämätöntä ennen kuin pystytään tunnustamaan oma osaamattomuus tai virheet. Oman osaamisen ja tietämisen korostamista on parityöskentelyssä hyvä välttää, sillä se voi tuntua toisesta vähättelyltä tai mitätöimiseltä. (Mönkkönen & Roos 2010; Seinä & Helander 2007)

Jotta sovittelijoiden parityöskentely olisi mahdollisimman sujuvaa, heillä tulisi olla yhteinen ymmärrys roolistaan sovittelijana. Toiminta tulisi suunnitella hyvin etukäteen mieltien tavoitteita ja tarkastellen kutakin sovitteltavaa asiaa kokonaisuutena. Yhteinen sovitteluun valmistautuminen ja keskustelu luo kokemuksen yhteisestä asiasta. Kun yhteistoiminnalle on määritelty selkeät pelisäännöt sekä tehtävä- ja roolijako, sovittelutilanteessa voidaan keskittyä olennaiseen eikä sekaannusta tai päällekkäisyyttä synny. Vaikka sovitteluparin työskentely on annetun tehtävän suorittamista, voivat henkilösuhteet, kilpailu, sooloilu tai työparin ohittaminen vaikeuttaa ja haitata laadukkaan sovittelun toteutumista. (Rahko 2011; Seinä & Helander 2007)

Osaltaan parityön toimivuuteen vaikuttaa se, millaisena osapuolet näkevät toisensa sovittelijan roolista irrotettuna. Sovittelijaparin tunteminen sekä yksilönä että sovittelijana edistää parityötä; sovittelijapariaan havainnoimalla voi oppia hänen ajatuksiaan ilman keskusteluakin. Sovittelijaparin yksilöllisyyden ymmärtäminen asioiden käsittelytavoissa helpottaa yhdessä työskentelyä ja vähentää konflikteja. (Rahko 2011)

Sovittelijoiden parityöskentelyyn voi liittyä myös sudenkuoppia. Jos molemmat pyrkivät voimakkaasti vaikuttamaan ja toimimaan sovittelutilanteessa, osapuolet voivat kokea vaikeaksi ilmaista tarpeitaan, tunteitaan ja kokemuksiaan. Myös jos sovittelijoilla on hyvin erilaiset ihmiskuvat, heidän voi olla vaikea tukea toisiaan ja osapuolia. (Larsson 2013) Sovittelijoiden parityöskentelyä estävät tekijät voivat liittyä epäselviin rooleihin ja persooniin, eli yksilötekijöihin ja henkilöke-mioihin. Sovittelijan rooli voi olla epäselvä suhteessa kolleegaan, sovittelutoimiston henkilöstöön tai asiakkaisiin. Jos sovittelijat eivät ole hahmottaneet omaa rooliaan työskentelyssä tai pelkäävät astuvansa toisen alueelle, yhteistyö takkuu. (Rahko 2011) Sovittelijoiden parityöskentelyyn vaikuttaa myös se, minkä verran ja millaisia kokemuksia heillä on moniammatillisesta yhteistyöstä ja parina työskentelystä. Aikaisemmat työkokemukset voivat joko edistää tai haitata parityöskentelyä. Esimerkiksi jos sovittelija on tottunut aina työskentelemään yksin, hänen voi olla vaikea luopua tutuista toimintatavoistaan ja hän voi kokea parityöskentelyn uhkana. (Rahko 2011)

Sovittelutoimiston henkilöstöltä ja vertaissovittelijoilta saatu tuki, riittävän ajan varaaminen yhteistyölle ja hyvä tiedonkulku edistävät sovittelun onnistumista. Valitessaan sovittelijoita kuhunkin tapaukseen toimiston henkilöstö ottaa huomioon näiden osaamisen, asiantuntijuuden ja kokeneisuuden. Henkilökunta antaa sovittelijaparille ohjeet ja valmistelee asian hyvin, jotta kaikki

tarvittava tieto on sovittelijoiden käytössä riittävän ajoissa eikä väärinymmärryksiä synny. Sähköinen tietojärjestelmä helpottaa sitä, että sovittelija saa toimistosta tietoa nopeasti ja tietoturvasesti.

Sovittelutoimiston henkilöstö voi myös erilaisilla rakenteilla, ohjeilla ja toimintatavoilla vahvistaa parityöskentelyn sujuvuutta. Jos sovittelijoiden välillä tulee ristiriitoja, voi toimisto olla mukana näiden asioiden käsittelyssä ja selvittämisessä. (Helimo 2013) Sovittelutoimiston myönteinen ilmapiiri ja sovittelijoiden arvostaminen heijastuvat yhteistyöhön ja vaikuttavat positiivisesti sovittelijoiden parityöskentelyyn, mikä ilmenee hyvänä asiakaspalveluna ja sovittelijoiden viihtymisenä ja sitoutumisena tehtäväänsä.

Vapaaehtoissovittelijoiden parityöskentelyn hyvä käytäntö

Vapaaehtoissovittelijoiden parityöskentely toteutetaan siten, että sovitteluasia annetaan ensin yhdelle sovittelijalle, joka sopii ajan osapuolten kanssa ja ilmoittaa sen ohjaajalle. Sen jälkeen sovitteluohjaaja varaa sovittelutilan, kutsuu sovittelijaparin ja ilmoittaa hänet sovittelun käynnistämiseksi sovittelijalle. Sen jälkeen sovittelijapari valmistautuu yhdessä sovittelutapaamiseen. Tällä tavoin vain yksi sovittelija on aluksi kiinnitettynä tapaukseen, sovittelijoiden kierto on sujuvampaa, ja käytäntö toimii hyvin. (Vantaan sovittelutoimisto)

Vapaaehtoissovittelijoiden parityöskentelyn edut

- Onnistuessaan parantaa sovittelun laatua
- Vahvistaa sovittelun turvallisuutta, puolueettomuutta ja osapuolten tasapuolista kohtelua
- Helpottaa tehtävien jakoa ja sovittelutapaamisten havainnointia
- Sovittelijat voivat jakaa osaamistaan ja tietoaan
- Sovittelijat voivat erilaisten ammatillisten taustojensa, työ- ja elämäkokemustensa avulla löytää uusia ratkaisuja ja uusia ajatuksia sekä kehittää työtapaansa
- Sovittelijat oppivat toisiltaan
- Kokeneempi sovittelija voi toimia tutorina aloittelevalla sovittelijalla
- Huolellinen yhdessä valmistautuminen synnyttää kokemuksen yhteisestä asiasta

Sovittelijoiden parityöskentely onnistuu, kun

- sovittelijoiden välillä on keskinäinen luottamus
- sovittelijat kunnioittavat toisiaan ja ymmärtävät toistensa yksilöllisen erilaisuuden
- sovittelijat arvostavat toistensa osaamista
- sanallinen ja sanaton vuorovaikutus toimii
- roolit ovat selkeät
- sovittelijat välttävät oman osaamisensa ja tietämisensä korostamista
- sovittelijat välttävät keskinäistä kilpailua ja sooloilua
- sovittelijat tarkastelevat omia toimintatapojaan kriittisesti
- sovittelijat vastaanottavat ohjausta, tukea ja neuvontaa
- sovittelijat vastaanottavat palautetta työpariltaan ja sovitteluohjaajalta
- sovittelijat osallistuvat säännöllisesti koulutuksiin ja ryhmä- ja työnohjaukseen
- sovittelijat valmistautuvat yhdessä huolellisesti sovittelutapaamisiin
- sovittelijat ovat motivoituneita uuden oppimiseen ja tarvittaessa väärin toimintatapojen poisoppimiseen

4.5 Vapaaehtoistoiminnan turvallisuus ja luottamuksellisuus

4.5.1 Turvallisuusselvitys ja sovittelijan rikostaustan selvittäminen

Perusmuotoinen turvallisuusselvitys tarvitaan vain niiltä, joiden tehtäviin kuuluu pääsy koko tietokantaan eli monien henkilöiden tietoihin.

Mahdollinen rikostausta otetaan vapaaehtoissovittelijoiksi hakevien kanssa keskusteluun rekrytointitilanteessa, ja se voi estää sovittelijaksi valinnan. Kun sovittelutoiminnan vastuuhenkilö päättää vapaaehtoissovittelijoiden rekrytoinnista, hänen tulee edellyttää sovittelijan peruskurssin suorittamista ja arvioida hakijan soveltuvuutta ottaen huomioon tämän koulutuksen, taidon ja kokemuksen, jotka selviävät parhaiten ansioluettelon ja haastattelun avulla.

Vapaaehtoissovittelijoiden osalta rekrytointikriteerit nojaavat sovittelulakiin, jonka 10 §:n mukaan ”Sovittelijana voi toimia henkilö, joka on suorittanut sovittelutoimintaan perehdyttävän koulutusjakson ja jolla muutoin on sellainen koulutus, taito ja kokemus, jota tehtävän asianmukainen hoitaminen edellyttää, ja joka on muutoin tehtävään soveltuva. Henkilön ottamisesta sovittelijaksi sekä sovittelijan vapauttamisesta tehtävistään päättää sovittelutoiminnan vastuuhenkilö.”

Laki lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämisestä (148/2014) antaa mahdollisuuden vapaaehtoissovittelijoiden rikostaustan selvittämiseen silloin, kun he toimivat lasten ja nuorten kanssa. Sovittelutoimistojen pitää ennakolta huolellisesti varmistaa lasten turvallisuus sovittelussa. Laki oikeuttaa tietyin edellytyksin palveluntuottajaa vaatimaan rikosrekisteriotteen lasten kanssa toimivasta vapaaehtoissovittelijasta, ja oikeus pyytää rikosrekisteriote koskee myös henkilön valitsemista sellaiseen koulutukseen, joka on edellytyksenä kyseisenlaiselle vapaaehtoistoiminnalle. Rikostaustan selvittäminen on turvallisuutta täydentävä toimintaohje; oleellisinta on tiedottaa ja keskustella vapaaehtoissovittelijoiden kanssa avoimesti turvallisuusriskeistä ja sovittelijoiden vastuusta. Valtakunnallisesti yhteneväksi käytännöksi on sovittu rikostaustan selvittäminen uusien sovittelijoiden rekrytoinnin yhteydessä.

4.5.2 Vakuutukset

Sovittelutoimistot ottavat vapaaehtoissovittelijoille vähintäänkin tapaturmavakuutuksen. Vakuutus on voimassa sovittelutapaamisten, sovitteluun liittyvien matkojen, koulutusten ja erilaisten tapahtumien yhteydessä. Sovittelun osapuolten osalta sovittelutoimiston vakuutus kattaa tilanteet, joissa vahingonkorvaus suoritetaan työkorvauksella.

4.5.3 Salassa pidettäviä tietoja koskeva tietoturva

Sovittelupalveluissa syntyy tietoa, jonka salassa pysyminen on kriittistä yksilöiden, palveluntuottajan ja toiminnan järjestämisvastuussa olevan THL:n tietosuojan ja oikeusturvan kannalta. Palveluntuottajat ovat tehneet THL:n kanssa puitesopimuksen sovittelupalveluiden tuottamisesta. THL on puitesopimuksen turvallisuusliitteessä (liite 3) määritellyt sovittelutoiminnan turvallisuusjärjestelyt ja salassa pidettävää tietoa koskevat järjestelyt, joita sovittelutoimistojen on noudatettava. Turvallisuusliitteessä kuvattu järjestelyjä noudatetaan aina palveluntuottajan käsitellessä palvelun toteutukseen liittyvää tai muuta THL:lta saatua salassa pidettävää tietoa.

Sovittelutoimiston ja vapaaehtoissovittelijoiden hallussa olevien asiakirjojen käsittelystä, asiakirjojen käsittelyyn osallistuvien henkilöiden vaitiolovelvollisuudesta ja asiakirjojen julkisuudesta säädetään laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta eli ns. julkisuuslaissa (621/1999). Sovittelutoimistot kuuluvat julkisuuslain 4 §:ssä tarkoitettuihin viranomaisiin. Vaitiolovelvollisuus määräytyy julkisuuslain 23 §:n mukaan. Lastensuojelulain (88/2010) 25 §:n ilmoitusvelvollisuutta ja -oikeutta koskevat säädökset menevät viranomaisten toiminnan julkisuudesta säädetyn lain salassapitoa koskevien säädösten edelle.

Salassa pidettävää tietoa on kaikki THL:n sovittelupalveluntuottajalle luovuttama tai palveluntuottajalla oleva muu tieto, joka on määritelty salassa pidettäväksi laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999), sovittelulaissa (1015/2005) tai muussa lainsäädännössä, ja jonka THL

on tällaiseksi tiedoksi merkinnyt tai ilmoittanut, tai jonka palveluntuottaja tiesi tai jonka sen olisi pitänyt tietää kuuluvan tällaisiin tietoihin. (Turvallisuusliite rikos- ja riita-asioiden sovittelupalveluiden tuottajille, THL)

Salassa pidettäväksi tiedoksi katsotaan myös julkisuuslaissa tarkoitettun, ei vielä julkisen asiakirjan sisältämä tieto. Lisäksi kaikki THL:n palveluntuottajalle luovuttamat tai siirtämät henkilötiedot katsotaan salassa pidettäväksi tiedoksi. Salassa pidettäväksi tiedoksi ei katsota sellaista tietoa, joka on julkisesti saatavilla tai jonka palveluntuottaja on saanut tietoonsa laillisesti kolmannelta osapuolelta ilman sitä koskevaa salassapitovelvoitetta. (Turvallisuusliite)

THL:n antama turvallisuusliite sisältää ohjeistuksia, jotka liittyvät pääsyyn sovittelutoimiston tiloihin, järjestelmiin ja tietoihin. Henkilöt, joille ei ole myönnetty oikeutta salassa pidettäviin tietoihin tai niitä sisältäviin järjestelmiin, saavat oleskella tiloissa ainoastaan valvonnan alaisina. Käytännössä se tarkoittaa, että vapaaehtoissovittelijat eivät voi oleskella ilman valvontaa sellaisissa sovittelutoimiston ammattihenkilöiden työtiloissa, joissa on salassa pidettäviä tietoja joko sähköisenä tai paperimuotoisena. Valvontaa ei edellytetä, mikäli salassa pidettäviä tietoja säilytetään tai käsitellään tiloissa siten, että nämä henkilöt eivät voi päästä niihin käsiksi. Sovittelutoimisto vastaa siitä, ettei THL:n vastuulla olevan toiminnan turvallisuus vaarannu sovittelutoimiston henkilöstön tai vapaaehtoissovittelijoiden huolimattomuuden, virheellisten työtapojen tai muun toiminnan johdosta. (Turvallisuusliite)

Pääsy aineistoihin, järjestelmiin ja päätelaitteisiin on suojattava käyttöoikeuksin. Käyttöoikeudet ja niiden myöntämisen perusteet tulee olla todennettavissa ja niitä on valvottava säännöllisesti. Yhteiskäyttöoikeudet ovat kiellettyjä. Käyttäjänimet ja salasana ovat henkilökohtaisia eikä niitä saa siirtää toiselle. Sovittelutoimistot ohjeistavat sovittelijoita siitä, miten nämä säilyttävät ja kuljettavat asiakastietoja sisältäviä materiaaleja sovitteluprosessin kuluessa samoin kuin siitä, miten asiakastietoja sisältävää materiaalia käsitellään sovittelun päätyttyä. (Turvallisuusliite)

Palveluntuottajaa ja sovittelutoimistoa sitoo asiakastietojen kirjaamisesta, asiakirjahallinnosta ja arkistoinnista annettu lainsäädäntö. Tämä asettaa myös palveluntuottajan toiminnassa mukana oleville vapaaehtoissovittelijoille vastuun, joten heidän on tärkeää tuntee turvallisuusliitteen sisältö siltä osin kuin se koskee heidän toimintaansa salassapidon ja tietoturvan varmistamiseksi, ja noudatettava sovittelutoimiston antamia määräyksiä asiakirjojen käsittelystä, säilyttämisestä ja hävittämisestä. Turvallisuusliitteessä on mm. velvoite huolehtia asiakirjojen ja tietojärjestelmien suojaamisesta ja tietojen käyttämisestä. (Turvallisuusliite)

Sovittelutoimisto saa antaa salassa pidettäviä tietoja vain henkilöille, jotka tarvitsevat niitä palvelun tuottamiseen eli sovitteluun liittyvissä tehtävissä, ja vain lain edellyttämässä laajuudessa. Palveluntuottaja sitoutuu antamaan ohjeistusta ja koulutusta salassa pidettävien tietojen asianmukaisesta käsittelystä henkilöille, joilla on pääsy näihin tietoihin. (Turvallisuusliite)

Arkaluontoisia henkilötietoja sisältävät aineistot on säilytettävä salattuna tai muutoin käsittelyoikeuksin suojattuna riippumatta siitä, ovatko tiedot tunnisteellisia tai tunnisteettomia, eikä tietoja saa siirtää salaamattomana julkisen verkon (internetin) yli (esim. sähköpostilla salaamattomana). Mikäli aineistoa käsitellään kannettavalla tietokoneella tai siirrettävällä medially, tulee joko kiintolevy, media tai hakemisto, jossa tietoja säilytetään, salata vahvalla salauksella. Salassa pidettäviä tietoja ei saa käyttää omaksi eikä toisen hyödyksi tai vahingoksi. Salassa pidettävien tietojen paljastaminen ulkopuolisille saattaa olla rikoslain mukaan rangaistava teko. (Turvallisuusliite)

Sovittelutoimisto käsittelee salassa pidettäviä tietoja vain sovittelupalvelun tuottamisen edellyttämässä laajuudessa. Salassa pidettäviä tietoja luovutetaan vapaaehtoisille sovittelijoille lain edellyttämässä laajuudessa vain yksittäisen sovittelutapauksen hoitamisen ajaksi. Sovittelutoimistot ovat sitoutuneet säilyttämään ja käsittelemään salassa pidettäviä tietoja siten, että ne pysyvät vain niiden henkilöiden tiedossa ja hallussa, joilla on oikeus salassa pidettäviin tietoihin (kuten vapaaehtoissovittelijat), eivätkä ne joudu ulkopuolisten haltuun tai tietoon.

Sovittelijoiden tulee säilyttää ja kuljettaa salassa pidettävä materiaali koko sovitteluprosessin ajan siten, että kenelläkään ulkopuolisella ei ole pääsyä asiakirjoihin. Sovittelijoille luovutetut tiedot ja sovittelun yhteydessä laaditut muistiinpanot tai kopiot tuhotaan välittömästi sovittelun päätyttyä.

tyä sovittelutoimiston antamien ohjeiden mukaisesti. Lisäksi sovittelussa käydyt keskustelut ovat salassa pidettäviä, eivätkä sovittelijat voi toimia todistajina asiassa. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että sovittelijat eivät saa ulkopuolisten kuullen keskustella sovittelun asiakkaista tai sovittelutapaukseen liittyvistä salassa pidettävistä tiedoista siten, että asiakkaat tai heitä koskeva tieto ovat tunnistettavissa. Sovittelijan velvollisuudesta kieltäytyä todistamasta säädetään oikeudenkäymiskaaren 17 luvun 11 §:n 3 momentissa ja 22 §:n 2 momentissa (739/2015). (Turvallisuusliite)

Esitutkintalain (449/1987) ja julkisuuslain (621/1999, 11 §) mukaan asianosaisilla ei ole oikeutta tiedon saantiin ennen tutkinnan lopettamista, jos siitä voi aiheutua haittaa rikoksen selvittämislle. Osapuolilla, heidän avustajillaan tai tukihenkilöillä ei ole oikeutta saada tietoa sovitteluun liittyvistä esitutkinta-asiakirjoista ennen tutkinnan lopettamista, jos tiedon antamisesta voi aiheutua haittaa rikoksen selvittämislle. Myöskään todistajien lausuntoja ei saa paljastaa ennen kuin esitutkinta on päättynyt.

Sovittelun osapuolet saavat halutessaan sovittelussa lukea esitutkintapöytäkirjan siinä vaiheessa, kun esitutkinta on päätetty, eli kun esitutkintapöytäkirja on asianosaisjulkinen. Tällöinkin olisi hyvä, että kaikki osapuolet antaisivat tähän suostumuksensa. Pääsääntöisesti kaikilla asianosaisilla on oikeus yksilöidyn pyynnön perusteella omien tietojensa tarkastukseen. Tarkastamisoikeus koskee niitä henkilötietoja, jotka on tallennettu kyseisen organisaation asiakasrekisteriin.

Kun esitutkinta on kesken, osapuolet saavat nähdä vain omat kuulustelupöytäkirjansa, rikosilmoituksensa ja esimerkiksi lääkärintodistuksensa. Ilman toisen osapuolen kirjallista suostumusta he eivät saa nähdä tätä koskevia asiakirjoja. Käytännössä ohjeistus tarkoittaa, että sovittelijat eivät pidä sovittelussa esillä esitutkintamateriaalia eivätkä anna materiaalia osapuolille luettavaksi. Sovittelijoiden ei tule luovuttaa myöskään kopioita asiakirjoista osapuolille. Jos osapuolet haluavat saada itselleen esitutkintamateriaalia, heitä ohjataan ottamaan yhteyttä poliisiin.

Esitutkintamateriaali on julkinen, kun syyte on luettu, paitsi niiltä osin, kun se on julistettu salaiseksi. Esitutkinnan aikana tutkinnanjohtaja voi tehdä päätöksen jonkin asiakokonaisuuteen sisältyvän seikan osalta, kuten todeta, että jonkin nimikkeen kohdalla kyseessä ei olekaan rikos. Tällainen päätös on julkinen.

Salassapitosäädösten estämättä sovittelija voi tehdä lastensuojeluilmoituksen, jos hän saa tietoonsa asioita, joiden perusteella on aihetta lastensuojelutarpeen selvittämiseen. Asiasta on aina syytä keskustella sovittelutoimiston henkilöstön kanssa. Tavallisimmin nämä tekevät lastensuojeluilmoituksen myös huoltajien kanssa asiasta keskustellen. Lapsi on yksilö- tai perhekohtaisen lastensuojelun tarpeessa esimerkiksi silloin, kun häntä pahoinpidellään, laiminlyödään tai hän ei saa ikätasonsa edellyttämää hoitoa. Lastensuojelulain mukaan laissa mainituilla tahoilla on salassapitosäädösten estämättä velvollisuus tehdä ilmoitus poliisille, kun heillä tehtävässään tietoon tulneiden seikkojen perusteella on syytä epäillä lapseen kohdistunutta rikoslain 20 luvussa rangaistavaksi säädettyä seksuaalirikosta. Ilmoitusvelvollisuus koskee laajasti kaikkia lasten ja perheiden kanssa työskenteleviä ammattilaisia ja luottamustoimissa olevia henkilöitä riippumatta siitä, ovatko he julkisen tai yksityisen työnantajan palveluksessa tai toimivatko he itsenäisinä ammatinharjoittajina vai toimeksiantosuhteessa. Lapsella tarkoitetaan alle 18-vuotiasta henkilöä, mutta seksuaalirikoksissa suojaikäraja on pääsääntöisesti 16 vuotta. Syytä epäillä -kriteeri ei edellytä varmuutta tai suurta todennäköisyyttä. Rikosta on syytä epäillä silloin, kun asioita huolellisesti harkitseva ihminen havaintojensa perusteella päätyy tällaiseen tulokseen.

Sovittelija ei saa todistaa siitä, mitä hän on tehtävässään saanut tietää soviteltavasta asiasta, jolleivät erittäin tärkeät syyt vaadi, että häntä kuulustellaan siitä (sovittelulaki, 21 §). Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) mukaan sovittelijat ovat vaitiolovelvollisia, eivätkä voi todistaa oikeudessa sovitteluasiassa, jolleivät erittäin painavat syyt sitä vaadi. Painava syy voisi olla esimerkiksi silloin, kun selvittävänä on törkeä rikos tai kun sovittelijan kuulustelun avulla voidaan hankkia rikoksesta epäillyn hyväksi tulevaa näyttöä, jota ei muulla tavoin olisi saatavilla.

Sovittelijoiden tulee osallistua tietoturvasta ja salassapitosäädöksistä järjestettyyn koulutukseen ja noudattaa tietoturvaohjeita. Annettujen ohjeiden noudattamista valvotaan ja myös niiden muutostarpeita arvioidaan säännöllisesti.

Tietoturvaohjeiden noudattamisen hyviä käytäntöjä

- Sovittelijoita ohjeistetaan tietoturvan noudattamiseen siten, että he eivät saa tallentaa omalle tietokoneelleen, laitteelleen tai muistiinpanoihinsa mitään sovittelun asiakirjoja tai salassa pidettäviä tietoja.
- Kotona heidän tulee säilyttää sovittelun osapuolia koskevat asiat lukitussa tilassa.
- Kaikki sovittelutapaukseen liittyvät asiakirjat ja muistiinpanot on palautettava sovitteluohjaajalle tai toimiston lukittuun laatikkoon.
- Sovittelun kulukorvaus laitetaan maksuun sovittelijalle vasta sen jälkeen, kun sovitteluohjaaja on kuitannut kaikki asiapaperit palautetuiksi (Pohjois-Karjalan sovittelutoimisto).
- Sovittelijoita ohjeistetaan säilyttämään asiakastietoja kaikissa tilanteissa siten, että ne eivät ole kenenkään ulkopuolisen saatavilla tai luettavissa ennen sovittelutapaamista, sen aikana eikä sen jälkeen.
- Sovitteluun liittyviä asiakirjoja tai niiden kopioita ei tule antaa asianosaisille luettavaksi eikä sovittelutapauksista tai asiakastiedoista saa tehdä omille laitteille omia rekistereitä tai tallennuksia.
- Sovitteluun liittyvät asiakirjat, niiden kopiot, tehdyt muistiinpanot ja sopimukset on palautettava välittömästi sovittelun jälkeen toimistolle.
- Asiakkaiden yhteystiedot ja tekstiviestit tulee poistaa omasta kännykästä, ja sovittelutoimiston tai muiden tilojen avaimet on palautettava välittömästi.
- Sovittelutapauksista ei saa keskustella muiden sovittelijoiden kanssa siten, että asianosaiset olisivat tunnistettavissa.
- Sovittelutoimistossa on myös tietoturvasäiliö, joka tyhjenetään turvaohjeiden mukaisesti (Päijät-Hämeen sovittelutoimisto).

4.5.4 Salassapitositoumus

THL:n ja sovittelupalveluntuottajan välisen puitesopimuksen mukaisesti henkilön, joka käsittelee sovittelutoimintaan liittyviä salassa pidettäviä tietoja ja/tai jolla on pääsy järjestelmiin, joissa salassa pidettäviä tietoja säilytetään, tulee tehdä salassapitositoumus THL:n hyväksymälle lomakkeelle (liite 4) ennen kuin hän aloittaa mainittujen tietojen käsittelyn tai saa pääsyn mainittuihin järjestelmiin. Näissäkin asioissa sovittelijat saavat sovittelutoimiston henkilöstöltä ohjeita ja koulutusta.

Salassapitositoumuksen antavat sovittelutoiminnan henkilöstön ja vapaaehtoissovittelijoiden lisäksi yhteistyökumppanit ja alihankkijat silloin, kun toiminnan ja yhteistyön luonteeseen voi liittyä muun kuin julkisen tiedon hallussapitoa. Sovittelijat allekirjoittavat salassapitositoumuksen tullessaan mukaan sovittelutoimintaan.

Salassapitositoumuksen allekirjoittaja sitoutuu siihen, ettei hän paljasta sivullisille edellä tarkoitettujen tehtävien toteuttamisen yhteydessä tiedokseen saamien asiakirjojen salassa pidettävää sisältöä eikä muitakaan tietoonsa saamiaan seikkoja, joista lailla tai asetuksella on säädetty vaitiolo- tai salassapitovelvollisuus. Lisäksi hän sitoutuu siihen, ettei väärinkäytä tietoonsa tulleita ei-julkisia ja salassa pidettäviä tietoja eikä jätä niitä sivullisten nähtäville tai muuten helposti saataville.

Salassapidon piiriin kuuluvat esimerkiksi sovittelupalveluissa työskentelevien ja asioivien henkilöiden henkilötiedot, rikos- tai riita-asioita koskeviin asiakirjoihin liittyvät tiedot ja turvallisuusjärjestelyihin liittyvät tiedot. Sivullisiksi katsotaan tässä yhteydessä myös ne sovittelupalveluissa tai yhteistyökumppaneiden palveluksessa työskentelevät henkilöt, jotka eivät heille määrättyjen tai sovittujen tehtävien perusteella tarvitse kyseistä asiaa tietoonsa.

Allekirjoittaessaan salassapitositoumuksen vapaaehtoissovittelija vahvistaa, että hän ymmärtää, että hänelle myönnettävät sovittelupalveluntuottajan tai sen hallinnassa olevien tilojen, laitteiden tai järjestelmien käyttöön oikeuttavat käyttäjätunnukset ja salasana sekä kulunvalvonta- ja muut avaimet ovat vain henkilökohtaista käyttöä varten. Allekirjoittaja sitoutuu myös olemaan luovuttamatta niitä tai niiden avulla avattua tietoliikenneyhteyttä muiden käyttöön.

Vapaaehtoistyön päättyessä sovittelija luovuttaa käyttöönsä annetut kulunvalvonta- ja muut avaimet ja henkilökortit sekä haltuunsa annetut tai tehtävien vuoksi valmistamansa asiakkaita tai yhteistyötahoja

koskevat ei-julkista tai salassa pidettävää tietoa sisältävät asiakirjat tai tietovälineet sekä niiden mahdolliset kopiot sovittelupalveluntuottajalle, ellei asiasta erikseen muuta sovita. Lisäksi vapaaehtoissovittelija sitoutuu hävittämään hallinnassaan olevat tietojärjestelmiin tallentamansa vastaavat tiedot, ellei asiasta ole sovittelutoimiston tai THL:n kanssa muuta sovittu. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus on voimassa vielä palvelus- tai puitesopimussuhteen, muun sopimuksen tai vapaaehtoistyön päättymisen jälkeen.

Salassapitositoumuksen allekirjoittaja vahvistaa, että hän on tietoinen voimassaolevista laissa säädetystä vaitiovelvollisuus- ja hyväksikäyttökieltosäännöksistä, sovittelupalveluntuottajan tietoturvaliteikasta, tietoturvaohjeista ja tietosuojavelvoitteista. Hän sitoutuu noudattamaan niitä samoin kuin muita erikseen annettuja ohjeita tai määräyksiä.

4.5.5 Vapaaehtoissovittelijan esteellisyys

Virkamiehen ja muun asian käsittelyyn osallistuvan esteellisyydestä säädetään hallintolaissa (434/2003). Esteellisyys viittaa virkatehtävissä esiintyvään eturistiriitaan. Se tarkoittaa virkamiehen tai luottamus henkilön sopimattomuutta asian käsittelemiseen tai ratkaisemiseen. Esteellisyys rikkoo hallinnon objektiviteettiperiaatetta, joka pyrkii turvaamaan hallintopäätöksen tai -menettelyn oikeellisuuden, puolueettomuuden ja objektiivisuuden. Sovittelijaa koskevat hallintolain jääviyssäännökset (esteellisyysperusteet 28 §, esteellisyyden ratkaiseminen 29 §).

Esteellisyys syntyy, mikäli virkamies tai luottamus henkilö on sellaisessa suhteessa käsiteltävään asiaan tai sen asianosaisiin, joka saattaa vaarantaa hänen puolueettomuutensa. Esteellisyyttä ei arvioida konkreettisesti, vaan riittää, että puolueettomuus on objektiivisesti ajatellen saattanut vaarantua. Esteellisyydestä seuraa, että henkilö ei voi olla päättämässä asiasta, osallistua asian käsittelyyn eikä edes olla läsnä asiaa käsiteltäessä. Esteellisen henkilön osallistuminen käsittelyyn on menettelyvirhe.

Hallintolain 28 §:n 1 momentin mukaan virkamies on esteellinen jos:

1. hän tai hänen läheisensä on asianosainen (ns. osallisuusjäävi)
2. hän tai hänen läheisensä avustaa taikka edustaa asianosaista tai sitä, jolle asian ratkaisusta on odotettavissa erityistä hyötyä tai vahinkoa (edustajanjäävi)
3. asian ratkaisusta on odotettavissa erityistä hyötyä tai vahinkoa hänelle tai hänen läheiselleen (intressijäävi)
4. hän on palvelussuhteessa tai käsiteltävään asiaan liittyvässä toimeksiantosuhteessa asianosaiseen tai siihen, jolle asian ratkaisusta on odotettavissa erityistä hyötyä tai vahinkoa (palvelussuhdejäävi)
5. hän tai hänen läheisensä on hallituksen, hallintoneuvoston tai niihin rinnastettavan toimielimen jäsenenä taikka toimitusjohtajana tai sitä vastaavassa asemassa sellaisessa yhteisössä, säätiössä, valtion liikelaitoksessa tai laitoksessa, joka on asianosainen tai jolle asian ratkaisusta on odotettavissa erityistä hyötyä tai vahinkoa (yhteisöjäävi)
6. hän tai hänen läheisensä kuuluu viraston tai laitoksen johtokuntaan tai siihen rinnastettavaan toimielimeen ja kysymys on asiasta, joka liittyy tämän viraston tai laitoksen ohjaukseen tai valvontaan (virasto- ja laitosjäävi) tai
7. luottamus hänen puolueettomuuteensa muusta erityisestä syystä vaarantuu (yleislausekkeeseen perustuva jäävi).

Henkilön läheiset on määritelty tarkemmin hallintolain 28 §:n 2 momentissa.

Esteellisyyden ratkaisee yleensä virkamies itse. Monijäsenisen toimielimen (kuten lautakunnan) jäsenen tai esittelijän esteellisyydestä päättää kuitenkin toimielin. Esteellisen henkilön on ilmoitettava esteellisyydestään. Henkilö itse ei pääsääntöisesti saa osallistua esteellisyyttään koskevan asian käsittelyyn, mutta häntä voidaan kuulla asiassa. (Hallintolaki 29 §)

Vapaaehtoissovittelija ei saa olla esteellinen hallintolain (28 §) tarkoittamalla tavalla. Esteellisyys voi syntyä useista eri syistä. Sovittelijan on hyvä perehtyä hallintolain mukaisiin esteellisyyden syihin, arvioida omaa esteellisyyttään kussakin sovitteluasiassa ja ilmoittaa siitä sovittelutoiminnan vastuuhenkilölle tai sovittelun ohjaajalle. Esteellisyyden arvioinnissa riittää, että esteellisyys saattaa vaarantaa asian hoitamisen tai ratkaisemisen. Jos sovittelija on esteellinen, hän ei voi olla paikalla sovittelussa, osallistua asian käsittelyyn eikä olla ratkaisemassa mitään kysymystä kyseisessä asiassa.

4.5.6 Sovittelutapaamisiin liittyvä turvallisuus

Sovittelun filosofia luo hyvät edellytykset turvalliselle sovittelulle: Osapuolilla on mahdollisuus oman kokemuksen kertomiseen, kuulluksi tulemiseen ja omien tarpeiden ja toiveiden ilmaisuun. Kuuntelu, ymmärtäminen ja tasapuolinen kohtelu luovat luottamusta ja turvallisuutta sovittelutilanteisiin.

Turvallisuus vaarantuu sovittelussa ani harvoin. Kuitenkin sovittelussa kohdataan loukattuja ihmisiä, ja konfliktit saattavat nostaa voimakkaita tunteita esiin. Osapuolilla voi varsinaisen rikos- tai riita-asian ohella olla muitakin ongelmia, selvittämättömiä asioita ja vaikeita pohdintoja, jotka saattavat hankaloittaa sovittelua, asioiden käsittelyä ja ratkaisujen tekemistä. Osapuolten turvallisuuden kokemusta voivat joskus horjuttaa toisen osapuolen sanat, eleet ja käyttäytyminen. Tällöin käyttäytymisen ja tilanteen hallinta voi olla asiakkaille vaikeaa, ja he voivat haluta hallita tilannetta tai omia reaktioita puolustautumalla tai toista loukkaamalla.

Sovittelut tulee toteuttaa niin, että toiminta on säädösten ja ohjeiden mukaista, ja osallistujien turvallisuudesta pidetään huolta. Turvallisuus tarkoittaa fyysisesti ja psyykkisesti turvallista ympäristöä ja menettelytapoja, jotka eivät aiheuta riskejä sovitteluun osallistuville. Erilaisin keinoin voidaan ennakoimalla varmistua osapuolten ja sovittelijoiden turvallisuudesta.

Sovittelutoimiston tehtävä on huolehtia siitä, että sovittelijoiden ja osapuolten turvallisuus ei vaarannu sovittelussa. Tämä toteutuu koulutuksen, ohjauksen ja turvallisuusohjeiden avulla ja varmistamalla, että sovittelu ympäristö ja -tilanne ovat turvallisia. Sovittelutoimistojen henkilöstö tiedottaa ja keskustelee vapaaehtoissovittelijoiden kanssa avoimesti sovittelijoiden vastuusta ja mahdollisista turvallisuusriskeistä. Turvallisuuden välttämätön edellytys on kaikkien sovittelu-toiminnassa mukana olevien sitoutuminen sen varmistamiseen.

Oikea tieto ja eettinen toiminta ovat osa turvallisuutta. Sekä sovittelijoiden että osapuolten turvallisuutta lisäävät huolelliset valmistelut, joihin kuuluu mm. osapuolille annettava riittävä ja asianmukainen tieto sovittelun kulusta, heidän asemastaan ja oikeusturvastaan sovittelussa sekä sovittelun merkityksestä oikeusprosessissa. Sovittelu parityönä, huolellinen perehtyminen sovitteluun tulevaan tapaukseen ja sovitteluohjaajan tuki ja ohjaus prosessin alusta loppuun saakka ovat omiaan lisäämään turvallisuutta.

Osapuolten turvallisuudentunnetta voi lisätä se, jos he saavat ottaa mukaan sovitteluun tukihenkilön. Tukihenkilön läsnäoloon tulee toisen osapuolen suostua, jotta välttytään aiheuttamasta lisäjännitystä.

Mikäli asiakaspuhelun tai ennakkotapaamisten aikana ilmenee pienintäkään epäilystä mahdollisesta uhka- tai vaaratilanteesta, sovittelijan tulee ilmoittaa asiasta sovitteluohjaajalle ja keskustella turvallisuusnäkökulmista ennen yhteistapaamisia. Turvallisuussyistä voi olla hyvä joissakin tilanteissa sijoittaa sovittelutapaamiset sovittelutoimistolle päiväsaikaan. Mikäli sovittelu tapahtuu virka-ajan ulkopuolella, sovittelijoiden ei tule päästää asiakkaita sovittelutiloihin ennen kuin molemmat sovittelijat ovat paikalla. Mikäli sovittelun ohjaaja saa etukäteen sovittelijalta tiedon haastavasta asianosaisesta, voidaan sovittelutila varata poliisilaitokselta.

Jos osapuolten kohtaamiseen arvioidaan liittyvän vakava turvallisuusriski, voidaan sovittelun ajaksi hankkia paikalle vartija. Vartija on sovittelutapaamisten aikana paikalla, mutta ei osallistu sovitteluun. Sovitteluohjaaja käy kunkin sovittelutapauksen läpi sovittelijoiden kanssa myös turvallisuusnäkökulmasta siinä vaiheessa, kun se annetaan heille. Sovittelun ohjaaja voi olla myös puhelimitse tavoitettavissa sovittelun aikana.

Sovittelijoiden tulee huolehtia siitä, että he osapuolten kanssa keskustellessaan käyttävät selkeää kieltä, että osapuolet ymmärtävät käytetyt käsitteet ja sovittelun merkityksen. Tämä vaatii erityistä huolellisuutta lasten, nuorten ja vajaavaltaiten kanssa. Lasten ja nuorten kanssa toimivien sovittelijoiden rikostaustan selvittäminen on sovittelun asiakkaina olevien lasten ja nuorten turvallisuutta täydentävä toimintaohje.

Sovittelijoiden tehtävänä on huolehtia siitä, että alaikäiset ja vajaavaltaiset saavat riittävän tuen. Lasten ja nuorten kohdalla on huolehdittava, että huoltaja kohtelee heitä asiallisesti ja väheksymättä. Alaikäisten sovittelussa on aina läsnä huoltaja, huoltajan edustaja valtakirjalla tai edunvalvoja ja kaksi sovittelijaa. Sovittelijoiden tehtävänä on varmistaa, että alaikäinen tai vajaavaltainen tulee kuulluksi ja saa olla aktiivinen sovittelussa. Lasten ja nuorten sovitteluissa on hyvä muistaa tarvittaessa erillistapaamiset.

Alaikäiseen kohdistunutta rikosta ei oteta sovitteluun, jos hänellä on erityisen suojan tarve rikoksen laadun tai ikänsä vuoksi. Lähtökohtaisesti lapsella ja nuorella on aina erityisen tuen ja suojan tarve, olipa hän sovittelussa uhrin tai epäillyn asemassa. Lapsen erityisen suojan tarpeen arvioiminen on ensisijaisesti sovittelun ammattihenkilöstön tehtävä, mutta myös sovittelijoiden tulee sovittelun kuluessa sitä havainnoida ja arvioida. Lakivaliokunnan mietinnön mukaan (LaVM 13/2005) lapsen kohdistuvia seksuaalirikoksia ei tulisi ottaa soviteltavaksi.

Huoltajan tai edunvalvojan tulee pääsääntöisesti olla paikalla sovittelussa. Jos osapuolena on alaikäinen, sovittelu tulee järjestää siten, että hänellä on mahdollisuus saada tukea huoltajaltaan tai muulta lailliselta edustajaltaan (sovittelulaki, 18 §). Jos kyseessä on vanhemman tai huoltajan lapsen tai nuoreen kohdistama väkivaltarikos, hakee poliisi tälle edunvalvojan, jonka nimeää maistraatti tai käräjäoikeus. Jos lapselle on haettu edunvalvoja, tämä käyttää huoltajan ohella puhevaltaa. Sijaishuollossa olevien lasten ja nuorten kohdalla on tärkeää, että sovitteluun osallistuu huoltajien lisäksi tukihenkilönä sijoituspaikan edustaja tai edunvalvoja, esimerkiksi sosiaalityöntekijä. Tämä on tärkeää varsinkin, jos vanhemmat eivät halua olla paikalla tai heitä ei kohtuudella tavoiteta. Sovittelutoimiston henkilökunta vastaa sopimus- ja edunvalvontaoikeuteen liittyvistä tehtävistä ja ohjaa tarvittaessa sovittelijoita.

Sovittelutoimiston henkilöstön tehtäviin kuuluu selvittää lapsen tai nuoren tilannetta liittyen sovittelun aiheena olevaan tapahtumaan, siihen johtaneisiin syihin ja sovittelun edellytyksiin. Jos sovittelun jatkaminen on selvästi alaikäisen edun vastaista, sovittelutoimisto keskeyttää sovittelun (sovittelulaki, 19 §). Myös osapuolet voivat keskeyttää sovittelun missä tahansa vaiheessa. Mikäli sovittelutoimiston henkilökunnalle tai sovittelijoille herää huoli lapsen tilanteesta, henkilöstö arvioi, edellyttääkö tilanne lastensuojeluilmoitusta. Henkilökunta tekee lastensuojeluilmoituksen yhteistyössä vanhempien tai huoltajien kanssa siten, että nämä ovat tietoisia lastensuojeluilmoitukseen johtaneista syistä, menettelystä ja mahdollisista toimenpiteistä sen jälkeen.

Sovittelutilan huonekalujen sijoittaminen, turvaetäisyys, istumajärjestyksen suunnittelu, esteetön poistumisreitit varmistaminen sekä hälytyslaitteet lisäävät turvallisuutta niin sovittelijoille kuin asiakkaillekin. Sovittelijat varaavat itselleen sellaiset istumapaikat, joista on esteetön pääsy ulos tilasta. Osapuolet sijoitetaan istumaan pöydän molemmin puolin toisiaan vastapäätä. Päihtyneenä sovitteluun tuleville varataan tarvittaessa uusi aika. Sovittelijalla on hyvä olla puhelin helposti saatavilla sovittelutilanteessa. Riskialttiisiin sovittelutapaamisiin valmistautuessaan sovitteluohjaaja ilmoittaa etukäteen hälytyskeskukselle sovitteluajan ja osoitteen.

Sovittelun alussa sovittelijat voivat yleissilmäyksellä varmistua osallistujien mielentilasta ja olemuksesta. Tapaamisten aikana sovittelijat pysyvät neutraalin ja puolueettoman sovittelijan roolissa. Selvä on, että sovittelijat eivät saa sanoillaan ja toiminnallaan loukata osapuolia eivätkä loukkaantua tai provosoitua, jos heihin kohdistuu arvostelua.

Sovittelijat havainnoivat tilannetta sovittelun eri vaiheissa. He voivat kysyä osapuolilta, aiheuttaako sovittelu heille tunneperäistä tai fyysistä uhkaa ja kokevatko he olonsa turvalliseksi. Jos joku osallistuvista ilmaisee turvattomuutta, sovittelijan pitää olla välittömästi valmis toimimaan: hän voi esittää vaihtoehtoisia menettelytapoja, keskeyttää sovittelun tai järjestää saattajan sovittelusta poistuvalla henkilöllä. Sovittelijan pitää puuttua huomattavan epäasialliseen käytökseen, esimerkiksi

uhkaavaan kiroiluun, toisen osapuolen nimittelyyn tai muihin aggressiivisiin ilmauksiin. Sovittelija ei saa myöskään ohittaa rikoksesta epäillyn vastuuta, sillä sovittelun tarkoitus ei ole vähentää tai mitätöidä tapahtumia tai niiden rikosluonnetta.

Jos sovittelu ei etene, eivätkä osapuolet halua jatkaa keskustelua, mahdollistetaan heille kunniallinen perääntymistie. Tarvittaessa asiakkaat ohjataan ulos eriaikaisesti, jotta he voivat poistua turvallisesti. Tilanteen vaatiessa varmistetaan, että he poistuvat tiloista.

Mikäli sovittelussa on syntynyt uhka- tai vaaratilanne, tapahtumat käydään läpi sovittelutoimiston työntekijöiden ja sovitteluparin kanssa. Sovittelutoimiston henkilöstö laatii väkivalta-, vaara- sekä läheltä piti -tilanteista raportin oman taustaorganisaationsa ohjeistuksen mukaisesti. Sovittelija voidaan tarvittaessa ohjata jälkihoitoon tai muun avun piiriin. Ammattihenkilöstön vastuulla on ohjata sovittelun osapuolia, mikäli he ovat joutuneet uhka- tai vaaratilanteeseen ja asiaa on tarpeen käsitellä ammattiavun piirissä.

Sovittelutoimistot ovat laatineet toimistokohtaisia turvallisuusohjeita vapaaehtoisovittelijoille (liitteet 5 ja 6). Ne on laadittu turvaamaan ja parantamaan sovittelijoiden työskentelyä sovittelutapaamisissa. Sovittelijoiden pitää tutustua turvallisuusohjeisiin ja noudattaa niitä. Niitä käsitellään sovittelijoiden peruskoulutuksessa, kerrataan heidän työnohjauskokouksissaan ja tarvittaessa henkilökohtaisissa tapaamisissa, ja ne jaetaan sovittelijoille kirjallisesti. Turvallisuusohjeet ovat lisäksi aina saatavilla sovittelutoimistoissa.

Sovittelutapaamisten turvallisuusohjeet

- Sovittelutapaamisten turvallisuus on kaikkien sovittelupalveluissa toimivien vastuulla
- Sovittelijoiden tulee noudattaa sovittelutoimiston laatimia turvallisuusohjeita
- Kuuntelu, ymmärtäminen, puolueettomuus ja tasapuolinen kohtelu luovat turvallisuutta ja luottamusta
- Sovittelun osapuolten psyykkistä turvallisuutta voi vahvistaa tukihenkilön hankkiminen
- Sovittelijan tulee huolehtia sovittelutilan fyysisestä turvallisuudesta: huonekalujen sijoittaminen, turvaetäisyys, istumajärjestys, esteetön poistumisreitti ja mahdolliset hälytyslaitteet
- Sovittelijan puhelin on hyvä olla helposti saatavilla sovittelutilanteessa
- Jos osapuolet tulevat sovitteluun päihtyneinä, on harkittava huolellisesti, voidaanko sovittelu järjestää vai sovitaanko uusi aika
- Alaikäisten ja vajaavaltaisten kohdalla sovittelun turvallisuus on aikuisten vastuulla
- Alaikäisten sovittelutapaamisissa on aina läsnä huoltaja, huoltajan edustaja valtakirjalla tai edunvalvoja ja kaksi sovittelijaa
- Sovittelijan pitää ilmoittaa sovittelunohjaajille kaikissa sovitteluprosessin vaiheissa turvallisuuden vaarantumiseen liittyvistä havainnoistaan
- Jos joku sovitteluun osallistuvista ilmaisee turvattomuutta, sovittelijan pitää olla välittömästi valmis toimimaan
- Sovittelijan pitää puuttua osapuolten epäasialliseen käytökseen, kuten uhkaavaan kiroiluun, nimittelyyn tai muihin aggressiivisiin ilmauksiin
- Sovittelijan tulee keskeyttää sovittelu tarvittaessa tai järjestää aikalisä
- Sovittelija ei saa provosoitua, loukata osapuolia eikä loukkaantua, jos häneen kohdistuu arvostelua
- Sovittelutiloissa olevaa hälytintä pitää käyttää heti, kun tilanne tuntuu uhkaavalta – ei vasta kun tilanteen hallinta on menetetty
- Tapaamisen päätyttyä sovitteluun osallistuneet ohjataan tarvittaessa ulos eriaikaisesti
- Mikäli sovittelussa on syntynyt väkivalta-, uhka- tai vaaratilanne, sovitteluohjaaja käy tapahtuman läpi sovittelijoiden kanssa, ja sovittelutoimiston henkilöstö laatii tapahtumaraportin taustaorganisaationsa ohjeiden mukaisesti

4.5.7 Vapaaehtoissovittelijan toimintaa koskevat valitukset ja kantelut

Sovittelutoiminnassa tilanteet vaihtelevat, ja osapuolille voi syntyä kokemus siitä, että heitä on kohdeltu epäoikeudenmukaisesti ja puolueellisesti tai että he ovat saaneet väärää tietoa ja huonoa palvelua. Sovittelutoimiston vapaaehtoisten ja ammattilaisten hyvä yhteistyö ja yhteinen ymmärrys toiminnan periaatteista ja tavoitteista ovat tärkeitä, koska heidän keskinäinen luottamuksensa turvaa oikeiden toimintatapojen juurtumisen. Sovittelun ammattilaisten antama ohjaus sekä sovittelijan itsearviointi ja vertaispalautteen vastaanottaminen ovat myös välttämättömiä. Sovittelutoimistojen henkilöstö pyrkii selvittämään mahdolliset väärinkäsitykset ja korjaamaan tapahtuneet virheet mahdollisimman nopeasti.

Osapuolet voivat myös tehdä sovittelutoimiston vastuuhenkilölle valituksen, jos eivät ole tyytyväisiä palveluun. Jos asiakas tekee sovittelun palveluntuottajalle vapaaehtoissovittelijoiden toimintaa koskevan valituksen, sovittelutoiminnan vastuuhenkilö ratkaisee asian kuultuaan ensin kyseisiä sovittelijoita. Mikäli asia ei ole vähäinen, vastuuhenkilö antaa ratkaisun kirjallisessa muodossa tiedoksi myös THL:lle. Jos asiakas tekee THL:lle sovittelijoiden toimintaa koskevan kantelun, THL ratkaisee asian kuultuaan ensin kyseisen palveluntuottajan vastuuhenkilöä.

4.6 Vapaaehtoissovittelijoille maksettava kulukorvaus ja verotus

Vapaaehtoissovittelijoille maksettavien kulukorvausten perusteena ovat laki ja valtioneuvoston asetus rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta. Kulukorvausten euromäärät ovat kulloinkin voimassaolevien säädösten ja ohjeiden mukaisia.

Vapaaehtoissovittelijalle maksetaan sovittelusta aiheutuvien tavanomaisten kulujen kattamiseksi peruskorvaus, jonka suuruus on 30 euroa. Tietyissä tapauksissa peruskorvaus voidaan ylittää ja maksaa lisäosaa, joka voi olla enintään 50 % peruskorvauksen määrästä. Sovittelutoiminnan vastuuhenkilön harkinnanvaraisella päätöksellä voidaan maksaa myös sovitteluasian hoitamisesta aiheutuneet todelliset kulut (erityiskorvaus), jos ne ylittävät peruskorvauksen lisäosineen. Erityiskorvaus maksetaan sovittelijan laatiman kuluerittelyn mukaisesti.

Peruskorvaus (30 euroa) maksetaan, mikäli sovittelutapaamisia asiakkaiden kanssa on järjestetty 1–2 kappaletta. Peruskorvauksen ja lisäosan suuruus on 45 euroa. Se maksetaan, mikäli sovittelutapaamisia asiakkaiden kanssa on järjestetty enemmän kuin kaksi vähintään kahtena erillisenä päivänä. Korvaukset kattavat sovittelijoille aiheutuneita esimerkiksi matka-, puhelin-, kopiaointi- ja pysäköintikuluja.

Vaihtoehtoisesti sovittelijalle maksetaan erityiskorvaus, mikäli sovittelusta aiheutuneet kulut ovat suuremmat kuin 30 tai 45 euroa. Sovittelijan tulee eritellä kulut erilliselle kuluerittelylomakkeelle. Lomakkeen liitteeksi liitetään tositteet syntyneistä kuluista (esim. pysäköintiliput). Matkakulut maksetaan Verohallinnon kulloinkin hyväksymien enimmäistaksojen mukaan (julkinen kulkuväline tai oma auto). Erityiskorvauksen lisäksi ei makseta peruskorvausta eikä sen lisäosaa.

Pysäköinti- ja puhelinkulut sisältyvät peruskorvaukseen ja lisäosaan. Erityiskorvausta varten pysäköintikulut tulee eritellä ja todentaa maksukuitein. Myös puhelinkulut tulee eritellä, mutta jos vaatimukset ovat kohtuulliset ja uskottavat, ei erillistä tositetta niistä välttämättä vaadita. Päivärahoja ei voida maksaa verovapaasti vapaaehtoisille sovittelijoille, koska he eivät ole työ- tai virkasuhteessa sovittelutoimistoon. Ateriakorvaus, joka on enintään 10 euroa, voidaan maksaa, kun vapaaehtoissovittelija on aterioinut omalla kustannuksellaan tavanomaisen ruokailupaikkansa ulkopuolella yli 25 kilometrin etäisyydellä sovittelutoimistosta ja matka on kestänyt yli 4 tuntia. Tosite kulusta on esitettävä kuluerittelyn liitteenä.

Koulutuksista ja muista kuin sovittelutapaamisista aiheutuvat sovittelijoiden kustannukset korvataan tapauskohtaisesti. Mikäli sovittelutoimisto päättää vapaaehtoisen sovittelijan osallistumisesta tilaisuuteen, tapahtumaan tai kokoukseen, korvaa se mahdolliset kulut osittain tai kokonaan, mikäli näin on etukäteen osallistujan kanssa sovittu. Kulujen tulee olla suunniteltuja, ja ne tulee ottaa huomioon sovittelutoimiston vuosisuunnitelmassa ja talousarviossa.

Sovittelutoimistot ilmoittavat sovittelijoille maksetut kulukorvaukset kansalliseen tulorekisteriin (<https://www.vero.fi/tulorekisteri>). Korvaus on veronalaista tuloa, mutta se voidaan maksaa ennakonpidätystä toimittamatta. Lisäksi vapaaehtoisille sovittelijoille hyväksytään ilman eri selvitystä tulon hankkimisesta aiheutuneina menoina vähennyksenä määrä, joka heille on maksettu kustannusten korvauksena. Vähennys tehdään muusta ansiotulosta, jolloin vähennyksen verovaihtus ei riipu tulonhankkimisvähennyksen määrästä.

Mitä kilometrikorvauksiin tulee, koskevat verohallinnon kustannuspäätöksessä olevat määräykset verovapaista kilometrikorvauksista lähtökohtaisesti palkansaajan tekemää työmatkaa, eivätkä siten sovellu vapaaehtoisin. Sovittelijalle voi jäädä kilometrikorvauksesta verotettavaa tuloa, jos hänelle maksetaan kilometrikorvausta omalla autolla tehdystä matkasta enemmän kuin mitä verottaja kunakin vuonna hyväksyy matkakuluvähennyksen määräksi. Jos sovittelija kykenee veroilmoituksessaan osoittamaan, että tosiasialliset kustannukset ovat vähintään maksetun kilometrikorvauksen suuruiset, kilometrikorvauksista ei muodostu verotettavaa tuloa. Sovittelijoiden kulukorvausten verotuksesta on kerrottu Verohallinnon ohjeissa "Työstä välittömästi johtuvat kustannukset ennakoperinnässä" (luku 3.4) ja "Työmatkakustannusten korvaukset verotuksessa" (luku 10.4).

5 Vapaaehtoissovittelijoiden rekrytointi, koulutus ja perehdytys

5.1 Sovittelijoiden rekrytointi

Sovittelijoiden rekrytointi ja koulutus ovat laadukkaan sovittelupalvelun peruspilareita. Kun ymmärretään vapaaehtoisten motivaatioiden lähteitä ja heidän antamiaan merkityksiä vapaaehtoistoiminnalle, sovittelutoimistot voivat onnistua sovittelijoiden rekrytoinnissa siten, että palveluntuottajan ja vapaaehtoisen odotukset kohtaavat. Vapaaehtoisten yksilöllisten motiivien huomioiminen luo edellytykset sille, että he sitoutuvat toimintaan pitkäaikaisesti ja tiiviisti, mikä on tärkeää toiminnan jatkuvuuden ja laadun kannalta. (Tehikari 2013) Vapaaehtoiseksi sovittelijaksi hakeutuvan on hyvä olla tietoinen omista motiiveistaan ja perusvalmiuksistaan sekä siitä, millaiseen tehtävään on hakeutumassa ja mitä sovittelijalta edellytetään.

THL on yhteistyössä palveluntuottajien kanssa laatinut sovittelijoiden rekrytoinnin periaatteet ja peruskoulutuksen ohjelman. Sovittelijat rekrytoidaan valtakunnallisesti yhdenmukaisin kriteerein (ks. oheinen luettelo) ja koulutetaan valtakunnallisen koulutusohjelman mukaisesti.

Sovittelijoiden rekrytoinnin ja koulutuksen hoitavat sovittelutoimistot. Sovittelulain mukaan henkilön ottamisesta sovittelijaksi ja sovittelijan vapauttamisesta tehtävistään päättää sovittelutoiminnan vastuhenkilö. THL:n kyselyssä vapaaehtoissovittelijoille kävi ilmi, että 60 % vastaajista oli saanut tietoa sovittelijoiden hausta ja käynnistyvästä koulutuksesta lehti-ilmoituksesta ja 17 % oli kuullut koulutuksesta tuttavaltaan. Muina tietolähteinä olivat palveluntuottajan verkkosivut, sovittelutoimisto, internet ja työ- tai opiskelupaikka. (Vapaaehtoissovittelijoille suunnattu kysely, THL 2016)

Vapaaehtoissovittelijoiden rekryointikriteerit

- Sovittelijaksi hakeutuvilla voi olla erilaisia ammatillisia tai kokemustaustoja
- Sovittelijaksi hakevat voivat edustaa yhteiskunnan eri aloja ja heillä pitää olla tietämystä paikallisesta yhteisöstä ja kulttuurista
- Sovittelijaksi hakeutuvalla odotetaan ihmissuhdetaitoja. Hän osoittaa toiminnassaan ja käyttäytymisessään ymmärrystä elämän, kulttuurien, ihmisten käyttäytymisen ja ihmissuhteiden monimuotoisuutta kohtaan.
- Sovittelijaksi hakeutuvalla on tietoa erilaisista elämäntilanteista, kykyä kuunnella ja kannustaa, hän ei ”tiedä” tai tee ratkaisuja toisten ihmisen puolesta
- Sovittelijaksi hakeutuva pyrkii toimimaan sovitteluun tulevien tarpeita kuunnellen ja osaa työskennellä ihmisten rinnalla
- Sovittelijaksi hakeutuva ei tuo esiin liian ehdottomia mielipiteitä (esim. etnisistä ryhmistä, oikeista elämäntavoista tai omista ideologioistaan)
- Sovittelijaksi hakeutuvalla on motivaatiota vapaaehtoistyöhön ja hän on tiedostanut tehtävään liittyvät odotukset ja vaatimukset:
 - motivaatio sovitella
 - osallistuminen peruskoulutukseen
 - sitoutuminen ammatillisen ohjauksen, tuen ja neuvonnan vastaanottamiseen
 - motivaatio työparityöskentelyyn ja yhteistyöhön muiden sovittelijoiden kanssa
 - osallistuminen jatkokoulutukseen ja pyrkimys itsensä kehittämiseen sovittelijana
 - oman toiminnan arviointi
 - palautteen ja vertaisarvioinnin vastaanottaminen toimiston ammattilaisilta ja sovittelijaparilta
 - suullisen ja kirjallisen viestinnän taidot, perustiedot ja taidot atk-ohjelmien käytöstä (mm. sopimusten ja kirjallisten yhteenvedojen laatimiseen tarvittava osaaminen)
 - sovittelijalla ei ole akuutteja tai käsittelemättömiä, henkilökohtaisia kriisejä

Sovittelutoimiston henkilöstö haastattelee sovittelijakoulutukseen hakeneet henkilökohtaisesti joko yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Haastattelun apuna käytetään haastattelulomaketta ja -teemoja (liite 7). Ryhmähaastattelu voi olla hyödyllinen, kun halutaan kiinnittää huomio hakijoiden kuuntelu- ja keskustelutaitoihin ja havainnoida vuorovaikutusta pari- ja ryhmätyöskentelyssä.

Haastattelussa on mukana aina kaksi työntekijää ja erityistä huomiota kiinnitetään koulutukseen hakeutuvien soveltuvuuteen tehtävään. Haastatteluista kertynyttä materiaalia ei tallenneta. Sovittelutoimiston henkilöstö valitsee hakemusten ja haastattelujen perusteella vapaaehtoissovittelijoiden peruskoulutukseen osallistujat.

Vapaaehtoissovittelijan peruskoulutukseen hakevien ryhmähaastattelun hyvä käytäntö

1. Puhepiiri: kerrotaan tarina oman etunimen, lempinimen ja sukunimen taustasta.
2. Parityö: Millainen olisit sovittelijana? Pari esittelee toisensa lopuksi muulle ryhmälle.
3. Ryhmätyö: pohtikaa ryhmässä, miten tiivistäisitte sovittelun kolmeen sanaan; mitkä kolme sanaa kuvailevat sovittelua parhaiten? (Helsingin sovittelutoimisto)

5.2 Sovittelijoiden peruskoulutusohjelma

Vapaaehtoisovittelijoiden koulutusta ohjaa sovittelulaki. Lain 4 §:n mukaan sovittelijalla tarkoitetaan tehtävään koulutettua henkilöä, joka hoitaa yksittäisiä sovittelutehtäviä sovittelutoimiston ohjauksen ja valvonnan alaisena. Lain 9 §:n mukaan palveluntuottamista koskevassa sopimuksessa sovitaan sovitteluun osallistuville henkilöille järjestettävästä koulutuksesta. Lain 11 §:n mukaan THL:n tulee huolehtia sovittelutoimintaan osallistuville henkilöille tarkoitetun täydennyskoulutuksen järjestämisestä.

Aiemmin lakisääteisen toiminnan aikana laadittujen koulutusohjelmien pohjalta ja yhteistyössä palveluntuottajien kanssa THL on laatinut valtakunnallisen vapaaehtoisovittelijoiden peruskoulutusohjelman (liite 8). Sovittelijoiden peruskoulutusohjelma on tarkoitettu noudatettavaksi valtakunnallisesti samansisältöisenä. Koulutuksen järjestämisestä ja yhdenmukaisesta toteutuksesta vastaavat palveluntuottajat yhteistyössä THL:n kanssa. Sovittelupalveluntuottajat voivat keskenään sopia paikallisesti tai alueellisesti koulutusyhteistyöstä tarkoituksenmukaisella tavalla. Myös verkkopohjaisia ja videovälitteisiä opetusmuotoja voidaan käyttää. Koulutuksen rahoituksesta vastaavat sovittelun palveluntuottajat sovittelutoimintaan varatulla valtion korvauksella. Osallistujille koulutus on maksuton.

Sovittelijan osaamisvaatimusten kartoittamiseksi opetussuunnitelmaa varten on käyty läpi keskeinen sovitteluun liittyvä lainsäädäntö. Osaamisvaatimuksissa ja sovittelijoiden esittämissä osaamistarpeissa korostuvat sovittelijan henkilökohtaiset valmiudet ja tehtävän hallinta. (Snellman 2015) Lainsäädäntöaineistossa mainittu ”korkean tason pätevyys” tai ”tehtävän asianmukainen hoitaminen” edellyttävät vahvaa tietoperustaa ja teoriaosaamista.

Vapaaehtoisovittelijoiden peruskoulutusohjelma rakentuu restoratiivisen eli korjaavan oikeuden periaatteille ja menetelmille. Oppimisteoreettisena taustana hyödynnetään kognitiiviskonstruktivistista oppimisenäkemyksiä. Koulutusta ohjaavat sovittelutoimintaan liittyvä lainsäädäntö ja suositukset, ja keskeistä on myös oppia restoratiivisen oikeuden periaatteet ja se, miten edistää dialogisuutta.

Valtakunnallisesti yhdenmukaisen peruskoulutusohjelman tavoitteena on luoda yhdenmukainen osaamisperusta vapaaehtoisovittelijoille ja sen myötä yhdenmukainen ja tasalaatuinen sovittelupalvelu koko maassa. Peruskoulutuksen tavoitteena on luoda teoreettiset ja käytännölliset valmiudet vapaaehtoisovittelijan työhön tiedon, uusien näkökulmien ja toimintatapojen opettamisen avulla. Lisäksi koulutuksessa kokemusten ja mielipiteiden jakaminen luovat yhteisöllisyyttä osallistujien kesken. Sovittelijoille pyritään luomaan korkean tason pätevyys, joka sisältää taitoja ratkaista konflikteja, työskennellä uhrien ja epäiltyjen kanssa sekä perustiedot rikosoikeusjärjestelmästä. Tavoitteena on, että koulutukseen osallistujat ymmärtävät oman roolinsa, tehtävänsä, vastuunsa ja oikeutensa vapaaehtoisovittelijana ja saavat pätevyyden restoratiivisen ja sovintoa edistävän sovittelun toteuttamiseen.

Koulutus koostuu ennakkotehtävästä, noin 54 lähiopetustunnista (à 45 min) ja harjoittelusta. Lähiopetuksen lisäksi koulutukseen kuuluu oppimispäiväkirjatyöskentelyä ja kirjalliseen aineistoon tutustumista itsenäisesti ja pienryhmissä. Lähiopetusteemoihin sisältyy sovitteluprosessin eri vaiheisiin liittyviä dialogi-, pienryhmä- ja parityöskentelyn ja restoratiivisen sovittelumenetelmän harjoituksia simuloituissa sovittelutilanteissa. Näissä tilanteissa voidaan käyttää tukena kokeneita tutorsovittelijoita esimerkiksi vertaisarvioijina. Koulutukseen osallistuvien ryhmäytymiseen ja yhteisöllisyyden muodostumiseen kiinnitetään huomiota, jotta yhteistoiminnallisuus, vuorovaikutuksellisuus ja vertaistuki ja -arviointi mahdollistuvat.

Koulutukseen sisältyy kolme aidossa sovittelutilanteessa toteutettua käytännön harjoittelua sekä niiden reflektointi ja arviointi. Ne voidaan ajoittaa kouluttajien arvion mukaan joko koulutuksen keskivaiheille tai loppupuolelle. Harjoitteluvaiheessa osallistujat muodostavat ohjaussuhteen sovitteluohjaajan kanssa ja sopivat harjoittelusta ja harjoittelupalautteesta. Palautekeskusteluissa harjoittelija ja harjoittelun ohjaaja reflektivat teorian tietoa ja käytännön toimintaa sekä niistä heräviä kysymyksiä ja kehittämishaasteita sekä osallistujien soveltuvuutta sovittelijaksi. Koulutukseen osallistuvat pohtivat myös omaa motivaatiotaan ryhtyä sovittelijaksi ja kehittämishaasteitaan.

Kouluttajina toimivat korjaavan oikeuden ja muiden koulutusohjelmaan kuuluvien aihekokonaisuuksien asiantuntijat ja sovittelutoimistojen henkilöstö. Myös vanhempien sovittelijoiden tietoperustaa, asiantuntijuutta, koulutustaustaa, elämäkokemusta ja tietotaitoa voidaan hyödyntää koulutuksissa. He voivat esimerkiksi kertoa kokemuksistaan ja motivaatiostaan toimia sovittelijana. He voivat myös toimia peruskoulutuksessa oleville tutoreina, jotka opastavat käytännön työhön. Poliisin ja syyttäjän edustaja voi vieraillla koulutuksessa kertomassa omasta toiminnastaan ja yhteistyöstä. Ohjaus- ja palautekeskustelua voidaan käydä koulutusprosessin eri vaiheissa sovitteluohjaajan kanssa.

Vapaaehtoissovittelijoiden peruskoulutuksen tavoitteena on, että osallistuja

- tunnistaa restoratiivisen oikeuden ja muodollisen oikeuden väliset erot
- erottaa evaluatiivisen ja fasilitatiivisen sovittelun työotteet sekä ”oikeudellisen” ja ”sosiaalisen” ongelmanratkaisun
- toimii sovittelijana konfliktista aiheutuvien vahinkojen hyvittämiseksi ja korvaamiseksi ja tulevaisuustyöskentelyn käynnistämiseksi
- perehtyy sovittelun eettisiin kysymyksiin, sovitteluprosessin vaiheisiin ja sovittelijan rooliin ja tehtäviin niissä
- tuntee sovittelutoimintaa ohjaavan lainsäädännön ja muut normit sekä sovittelun hallinnollisen organisoimisen ja sovittelupalveluiden sijoittumisen osaksi sosiaali- ja oikeuspalveluiden kokonaisuutta ja muuta palvelujärjestelmää
- omaksuu osapuolten tarpeista lähtevän, dialogisen ja osapuolten aktiivisuuteen perustuvan restoratiivisen sovittelumenettelyn
- tunnistaa oman ja muiden sovitteluun osallistuvien aseman, roolin ja tehtävät sekä niihin liittyvät oikeudet ja velvollisuudet
- harjaantuu pari- ja tiimityöskentelyyn ja ohjauksen vastaanottamiseen sekä korjaavan ja rakentavan palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen
- perehtyy sopimus- ja vahingonkorvausoikeuteen siltä osin kuin ne koskevat sovittelua ja sopimuksen tekemistä
- saa perustiedot ja valmiudet rikos- ja riita-asoiden sovittelun erityiskysymyksiin, kuten lasten, nuorten ja vajaavaltaiten asemaan ja sosiaalisiin ongelmiin ja niiden ratkaisuihin sovittelun keinoin sekä näitä erityiskysymyksiä sovittelussa ohjaavaan lainsäädäntöön
- tiedostaa koulutuksen aikana omaa työtä kehittävän ajattelutavan tärkeyden ja saa valmiuksia tunnistaa omia kehittymistarpeitaan
- saa rohkeutta itsearviointiin, vertaisarviointiin ja asiakaspalautteen hyödyntämiseen ja ymmärtää kehittävän työotteen sovittelijan työhön olennaisesti kuuluvana osana

Osaamista arvioidaan koulutuksen joka vaiheessa. Arvioinnin kohteina ovat asiasisällön, sovittelun menetelmien ja sosiaalinen osaaminen (esim. työparityöskentely, vuorovaikutustaidot) sekä motivaatio ja valmius sovittelijana toimimiseen. Myös osallistujien vahvuuksia ja kehittymishaasteita arvioidaan. Oman kehittymisen reflektio sekä itse- ja vertaisarviointi tukevat oppimista ja sovittelijaksi kasvamista. Kehittymisen ja itsearvioinnin apuna on oppimispäiväkirja. Se on osallistujan oma työväline, jota ei palauteta kouluttajalle. Koulutuksen suorittaminen edellyttää aktiivista läsnäoloa, lähiopetukseen osallistumista sekä kirjallisten tehtävien ja harjoittelun hyväksytyä suoritusta.

Koulutuksen lopuksi osallistujat arvioivat koko koulutuskokonaisuutta vastaamalla [webropol-kyselyyn](#). Lisäksi voidaan toteuttaa palautekeskustelu, jossa koulutukseen osallistunut ja sovittelutoimiston henkilöstö käyvät itsearviointiin ja vertaisarviointiin perustuen keskustelua sovittelijan kokemuksista ja valmiuksista.

Vapaaehtoissovittelijan peruskoulutus vastaa ammattikorkeakoulun vaihtoehtoisissa opinnoissa 2,5 opintopistettä. Suoritettuaan kaikki koulutukseen sisältyvät osiot osallistujat saavat todistuksen. Peruskoulutusohjelman suorittaneet vapaaehtoissovittelijat rekisteröidään sovittelutoimistossa ja THL:ssä.

Vapaaehtoissovittelijoiden pari- ja tutortyöskentelyn hyvä käytäntö

Peruskoulutukseen kuuluvan kolmivaiheisen harjoittelun aikana sovittelijakoulutuksessa oleva harjoittelee kokeneen sovittelijan eli tutorin parina: 1. vaihe: seuraa sovittelua, 2. vaihe: mukana jo käynnistetyssä sovittelussa, ja 3. vaihe: saa käynnistää sovitteluasian.

Tutoreina voivat toimia kaikki kokeneet sovittelijat, joille annetaan kirjalliset ohjeet harjoitteluvaiheisiin. (Vantaan sovittelutoimisto)

5.3 Vapaaehtoissovittelijoiden perehdytys

Tavallisimmin perusperehdytys sovittelijan tehtävään tapahtuu peruskoulutuksen aikana, teoriaopetuksen, sovitteluharjoittelujen ja ryhmätapaamisten yhteydessä. Koulutusmateriaali muodostaa perehdyttämiskansion. Sovittelijat saavat itselleen kaiken koulutusmateriaalin, ja se on heidän saatavillaan sovittelutoimistossa tai esimerkiksi sovittelijoiden intranetsivuilla.

Sovitteluohjaajat käyvät sovittelijoiden kanssa läpi ohjeistuksia, ja näin tehdään myös tutorsovitteijan kanssa aina sovitteluun valmisteleavan tapaamisen yhteydessä. Sovittelujen hoitaminen aloitetaan yleensä kokeneen sovittelijan tai sovitteluohjaajan parina, jolloin nämä perehdyttävät tehtävään.

Vapaaehtoissovittelijoiden perehdytyksen ja tutortyöskentelyn hyviä käytäntöjä

Uusien sovittelijoiden parina toimivat kokeneet sovittelijat valmennetaan tutorin tehtävään. Tutoreiksi haluaville sovittelijoille pidetään jo ennen valmennuksen alkamista yhteinen ilta, jossa tutorin tehtävään paneudutaan yhdessä. Työskentely aloitetaan harjoituksella, jossa sovittelijat pohtivat, mitä tarvitsisin uutena sovittelijana oppiakseni hyväksi sovittelijaksi. Tämän jälkeen keskustellaan siitä, miten huomioidaan uusien koulutukseen tulevien tarpeet ja mitkä asiat ovat olennaisimpia, kun kokenut sovittelija on tutorina uudelle sovittelijalle. Näiden keskustelujen pohjalta luodaan yhdessä pelisäännöt, joihin kokeneet sovittelijat sitoutuvat. Lisäksi käsitellään restoratiiviset teemat. Tavoitteena on, että tutorsovitteijat tietävät, mitä heiltä odotetaan, ja että uudet sovittelijat saavat hyvän kokemuksen ensimmäisistä sovittelutapauksista. (Pirkanmaan sovittelutoimisto)

Perehdytysohjelmaan kuuluvat kaikille uusille sovittelijoille sovittelun ohjeet ja muut käytännön tiedot toiminnasta, sopimuksen täyttöohjeet, tila- ja turvaohjeet yms. Varsinaista perehdytyskansiota ei ole käytössä. Sovittelijaksi valittu täyttää perustietoilmoituksen. Samoin ilmoituksen täyttävät uudet, muualla koulutuksen suorittaneet ja muualta toimiston sovittelijaksi siirtyvät. (Vantaan sovittelutoimisto)

5.4 Jatko- ja täydennyskoulutus

Sovittelutoimistot järjestävät sovittelijoilleen vuosittain erilaisia jatko- ja täydennyskoulutuksia. Osa koulutuksista voi olla pidempiä ja ne antavat kattavammin tietotaitoa tai erityisosaamista, osa taas voi olla yhden illan tai muutaman päivän mittaisia. Teemallisissa ohjauksissa voidaan tehdä myös tutustumiskäyntejä eri kohteisiin tai kuulla vierailevia asiantuntijoita.

Jatko- ja täydennyskoulutuksen tarkoituksena on ylläpitää sovittelijoiden osaamista ja tarjota koulutusta ajankohtaisista aiheista. Sovittelijoiden osaamisen varmistaminen on palveluntuottajan vastuulla, ja ne edellyttävät sovittelijoilta vuosittain tietyn määrän osallistumista jatko- ja täydennyskoulutukseen.

Sovittelupalveluntuottajat voivat järjestää täydennys- ja jatkokoulutustilaisuuksia yhteistyössä keskenään tai sidosryhmätoimijoiden kanssa. Useissa toimistoissa (kuten Pohjanmaalla, Pirkanmaalla ja Kanta-Hämeessä) on otettu käyttöön vuosittain julkaistava koulutuskalenteri.

Yhtenä keskeisenä koulutusteemana jatko- ja täydennyskoulutuksissa on viime vuosina ollut restoratiiviseen sovittelumenetelmään kouluttaminen. RESTO®-koulutusta on tarjottu täydennyskoulutuksena, mutta menetelmäosaaminen kuuluu nykyään myös peruskoulutusohjelmaan.

Täydennys- ja jatkokoulutuksen hyviä käytäntöjä

Vapaaehtoissovittelijoiden osaamista ylläpidetään järjestämällä sovittelijoiden keskusteluryhmiä, joissa samalla, 6–8 sovittelijan kokoonpanolla ja sovitteluohjaajan johdolla, kokoonnutaan 5–7 kertaa vuodessa käsittelemään sovittelussa olleita tapauksia, saamaan vertaistukea ja keskustelemaan eri aiheista sovitteluun liittyen. (Varsinais-Suomen sovittelutoimisto)

Sovittelutoimistossa laaditaan marras-joulukuussa seuraavan vuoden koulutuskalenteri, johon kootaan kaikki seuraavan vuoden tapahtumat ja koulutukset. Koulutuskalenteriin valitaan teemoja, jotka on huomattu vuoden aikana tärkeiksi, ja joita sovittelijat ovat esittäneet. Samaa koulutusta tarjotaan vuoden aikana muutamia kertoja eri paikkakunnilla, jotta sovittelijat voivat valita itselleen parhaiten sopivan ajankohdan ja paikkakunnan. Maakunnassa asuvat sovittelijat voivat osallistua soveltuviin koulutuksiin videoyhteydellä, kuitenkin niin, että yksi sovitteluohjaaja on paikalla yhteisessä koulutustilassa. (Keski-Suomen sovittelutoimisto)

5.4.1 Lasten ja nuorten sovittelun koulutus

Lasten ja nuorten asioiden sovittelu vaatii erityistaitoja. Sitä varten sovittelijoille on kehitetty jatkokoulutus ”Lapset ja nuoret sovittelussa: Vapaaehtoissovittelijoiden koulutusohjelma rikos- ja riita-asioiden sovitteluun” (liite 9). Koulutusohjelma on rakennettu luomaan perustaa sovittelijoiden erityisille taidoille lasten ja nuorten erilaisten konfliktien sovittelussa.

Koulutusohjelma on laadittu Varsinais-Suomen sovittelutoimiston sovitteluohjaaja Pinja Kyröläisen tuotekehittäjän erikoisammattitutkinnon kehittämishankkeena, THL:n johdolla ja yhteistyössä palveluntuottajista kootun työryhmän kanssa vuonna 2015. Koulutuksen järjestämisestä vastaavat sovittelutoimistot yksinään tai yhteistyössä toistensa kanssa.

Vaikka sovittelun periaatteet ja menettelytavat eivät poikkea muusta sovittelusta silloin, kun osapuolina ovat lapset tai nuoret, korostuvat näissä tilanteissa kuitenkin tietyt erityispiirteet, jotka asettavat sovittelijoille erityisvaatimuksia. Lasten ja nuorten sovitteluissa on huomioitava muun muassa heidän kehitysvaiheeseensa, asemaansa ja oikeuksiinsa sekä huoltajan rooliin liittyviä erityispiirteitä.

Lapset ja nuoret sovittelussa -koulutus perustuu kognitiivis-konstruktivistiseen ja kokemuksellisen oppimisen oppimiskäsityksiin. Sovittelijoiden rekrytoinnista koulutukseen vastaa sovittelutoimiston vastuuhenkilö. Valinnassa noudatetaan valtakunnallisesti yhdenmukaisia kriteereitä ja rekrytointiohjeita.

Koulutusohjelma toteutetaan sisällöltään ja vaatimuksiltaan valtakunnallisesti samanlaisena, jotta turvataan yhdenmukaiset käytännöt ja lasten ja nuorten sovittelujen laatu. Koulutuksessa rakennetaan sovittelutaitoja, jotka vastaavat käytännön sovittelutoiminnan tarpeisiin. Lasten ja nuorten asioiden sovitteluosaaminen kehittyy asteittain erilaisista teoreettisista, tiedollisista, tai-

dollisista, toiminnallisista, asenteellisista ja kokemuksellisista osioista. Oppimisen lähtökohtana on osallistujan oma aktiivisuus ja itsenäinen toiminta, joita koulutuksen aikana tuetaan.

Koulutusohjelma sisältää tietoa lapsuudesta ja nuoruudesta kehitysvaiheina sekä lapsista ja nuorista rikoksen uhreina ja tekijöinä. Koulutusohjelmassa korostuvat restoratiivisen ja dialogiin perustuvan sovittelumenetelmän vaatimat taidot ja niiden ohjattu harjoittelu. Koulutuksessa suositellaan käytettäväksi erilaisia audiovisuaalisia, toiminnallisia tms. kokemuksellisia menetelmiä. Osa teoriaopetuksesta voidaan toteuttaa videoneuvotteluyhteyksin valtakunnallisena yhteisluentona.

Lasten ja nuorten asioiden sovittelutaidot rakentuvat koulutuksen kuluessa. Koulutukseen osallistujat rakentavat uusia käsityksiä, ajatuksia ja toimintatapoja aikaisempaa kokemustaan aktiivisesti työstäen ja uutta omaksuen. Koulutuksen aikana vahvistetaan myös sovittelijan identiteettiä. Oppiminen tapahtuu yhteistoiminnallisilla menetelmillä vuorovaikutuksessa muiden koulutukseen osallistuvien kanssa. Koulutukseen osallistuva antaa ja saa palautetta koko koulutuksen ajan sekä harjaantuu tarkastelemaan oppimaansa ja omaa toimintansa kriittisesti. Kouluttajat pyrkivät valmiiden tietojen ja taitojen tarjoamisen sijaan järjestämään erilaisia mahdollisuuksia oppimiselle. Kouluttajat tukevat ja auttavat osallistujaa omaksumaan sovittelun arvoja, tietoja ja taitoja.

Koulutuskokonaisuus muodostuu ennakkotehtävästä, viidestä lähiopetuspäivästä, reflektio- ja päätöspäivästä ja käytännön harjoittelusta. Koulutuksessa käytetään erilaisia itseohjautuvia ja ohjattuja tehtäviä sekä ryhmä- ja oppimispäiväkirjatyöskentelyä. Kokonaisuus kestää noin 100 tuntia. Suoritus edellyttää aktiivista läsnäoloa lähiopetuksessa, osallistumista ryhmätyöskentelyyn, pienryhmätapaamisiin ja käytännön harjoitteluun sekä oppimispäiväkirjaan annettujen reflektiotehtävien tekemistä. Koulutus vastaa ammattikorkeakoulujen vapaasti valittavissa opinnoissa 4 opintopistettä.

Lasten ja nuorten sovittelijoiden koulutukseen osallistuvien valintakriteerit

- Sovittelija on suorittanut vapaaehtoissovittelijoiden peruskoulutuksen.
- Peruskoulutuksen jälkeen sovittelija on sovitellut aktiivisesti noin vuoden ajan, osallistunut sovittelutoimiston järjestämiin koulutuksiin ja tapaamisiin tai muulla tavoin hankkinut vastaavan kokemuksen sovittelusta.
- Sovittelija on henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan soveltuva, motivoitunut ja sitoutunut sovittelemaan lasten ja nuorten rikos- ja riita-asioita.
- Sovittelija osallistuu aktiivisesti yhteistyöhön sovittelutoimiston kanssa.

Lasten ja nuorten sovittelijoiden koulutuksen tavoitteet: sovittelija

- tuntee pääpiirteissään lapsuuden ja nuoruuden kehitysvaiheet
- tunnistaa lasten ja nuorten sovittelun erityispiirteet sekä sovitteluun osallistuvien yksilölliset ohjauksen ja tuen tarpeet ottaen huomioon sovittelua ohjaavat normit ja säädökset sekä ikävaiheen asettamat vaatimukset
- saa valmiuksia lasten, nuorten ja heidän huoltajiensa tai edunvalvojiensa kohtaamiseen, dialogin tukemiseen sekä lasten ja nuorten osallisuuden vahvistamiseen sovittelussa
- omaksuu tiedolliset, taidolliset ja asenteelliset valmiudet lasten ja nuorten asioiden sovittelua varten
- harjaantuu lasten ja nuorten asioiden sovitteluprosessin toteuttamisessa
- kehittyy oman ja sovittelijaparin toiminnan reflektoinnissa ja rakentavan palautteen antamisessa
- motivoituu oman osaamisensa ja sitä kautta koko sovittelutoiminnan kehittämiseen.

5.4.2 Lähisuhdeväkivallan sovittelijoiden koulutus

Lähisuhdeväkivallan sovittelijoiden koulutusohjelman (liite 10) perustana on tutkittuun ja koeteltuun tietoon perustuva lähisuhdeväkivallan sovittelun hyvän käytännön kuvaus. Koulutusohjelma on rakennettu THL:n johdolla ja se on pilotoitu vuosina 2008—2010. Koulutusohjelmaa on sen jälkeen päivitetty ja kehitetty edelleen yhteistyössä palveluntuottajista kootun ryhmän kanssa.

Lähisuhdeväkivallan sovittelu oli hallituksen tasa-arvo-ohjelman 2016–2019 mukaisesti sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön johtaman selvitystyön kohteena. Selvityksen tuloksena oli, että lähisuhdeväkivallan sovittelu saa jatkua, mutta sitä pitää edelleen kehittää. (Lähisuhdeväkivallan sovittelun selvitystyöryhmä 2019)

Lähisuhdeväkivallan sovittelijoiden koulutus perustuu kognitiivis-konstruktivistiseen ja kokemukselliseen oppimisen oppimiskäsityksiin. Koulutuksessa lähisuhdeväkivaltailmiötä lähestytään erilaisista teoreettisista selitysmalleista ja viitekehyksistä käsin ottaen huomioon uhrin, epäillyn, läheisten, perheen ja yhteiskunnan näkökulmat. Oppimisen lähtökohtana on osallistujan oma aktiivisuus ja itsenäinen toiminta, ja oppiminen tapahtuu vuorovaikutuksessa ja yhteistoiminnassa muiden kanssa. Osaaminen kehittyy asteittain teoreettisista, tiedollisista, taidollisista, toiminnallisista, asenteellisista ja kokemuksellisista elementeistä. Sovittelijat harjaantuvat koulutuksen aikana tarkastelemaan kriittisesti oppimaansa ja omaa toimintaansa.

Koulutuksessa tuetaan sitä, että sovittelijat omaksuvat kehittävän työotteen. Heitä rohkaistaan itsearviointiin, vertaisarviointiin ja asiakaspalautteen hyödyntämiseen. He työskentelevät ja kehittävät sovittelun henkilöstön tuella ja ohjauksessa.

Lähisuhdeväkivallan sovittelijoiden koulutukseen osallistujien rekrytointi ja valintakriteerit

- Rekrytoinnista vastaa sovittelutoimiston vastuhenkilö.
- Perusedellytyksenä on vapaaehtoissovittelijoiden peruskoulutus.
- Peruskoulutuksen jälkeen sovittelija on osallistunut vähintään vuoden ajan aktiivisesti koulutuksiin ja muihin tapahtumiin sekä toteuttanut monipuolisesti erilaisia sovitteluja.
- Sovittelija on henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan soveltuva.
- Sovittelijalla on mahdollisuus sitoutua lähisuhdeväkivallan sovitteluun.
- Sovittelija osallistuu aktiivisesti yhteistyöhön sovittelutoimiston kanssa.

Koulutus sisältää perus-, jatko- ja syventävän koulutusjakson. Kuhunkin koulutusjaksoon sisältyy kaksi lähiopetuspäivää; yhteensä lähiopetuspäiviä on kuusi. Lisäksi kukin koulutusjakso sisältää etukäteismateriaalin ja siihen liittyvät ennakkotehtävät, ohjatut pienryhmätapaamiset sovitteluohjaajien ja vertaissovittelijoiden kanssa, ohjeistetut oppimispäiväkirjatehtävät ja käytännön harjoittelun.

Koulutuksen opetusmenetelminä on asiantuntijoiden luentoja, oppimispäiväkirjatyöskentelyä, yhteistoiminnallista oppimista, case-analyysijä ja niiden pohjalta harjoituksia sekä lähisuhdeväkivallan sovittelun käytännön harjoittelua tutorsovittelijoiden ja sovittelun ammattilaisten kanssa. Jatko- ja syventävän koulutuksen aikana osallistujat tekevät käytännössä toteuttamaansa lähisuhdeväkivallan sovitteluun ja koko opintokokonaisuuden teoreettisiin ja käytännöllisiin sisältöihin perustuvan kehittämistehtävän.

Koulutukseen valitut vapaaehtoissovittelijat muodostavat ohjaussuhteen sovittelun ohjaajan kanssa. Ohjaussuhteen aikana he refleктоivat teoriatietoa ja käytännön toimintaa sekä niistä heräviä kysymyksiä ja kehittämishaasteita. Lisäksi he pohtivat oppimispäiväkirjojen, tehtävien, ryhmäkeskustelujen ja saamansa palautteen avulla toimintaansa lähisuhdeväkivallan sovittelijoina ja soveltuvuuttaan tehtävään. He pohtivat omaa ihmiskäsitystään, asenteitaan ja mahdollisia vastatunteitaan, joita lähisuhdeväkivallan sovittelu herättää. Heille järjestetään työohjauksellisia keskusteluja ja jatkuva mahdollisuus ammattihenkilöstön konsultaatioon. Perusosaamisosion suoritettuaan lähisuhdeväkivallan sovittelijat harjaantuvat sovittelutaidoissaan toimimalla sovittelijaparina kokeneemman lähisuhdeväkivallan sovittelijan tai sovittelun ohjaajan kanssa.

Lähisuhdeväkivallan sovittelijoiden koulutuksen tavoitteena on

- antaa tietoa perhe- ja lähisuhdeväkivallan käsitteistöstä, ilmiön monimuotoisuudesta, yleisyydestä, taustatekijöistä, dynamiikasta ja erityispiirteistä
- antaa perustietoa perhe- ja lähisuhdeväkivaltaan liittyvistä oikeusnormeista, kuten lainsäädännöstä ja kansainvälisistä sopimuksista
- luoda asenteelliset, tiedolliset ja taidolliset valmiudet toimia lähisuhdeväkivallan sovittelijana ja harjaantua sovittelun käytännössä
- parantaa sovittelijoiden valmiutta kohdata ja auttaa väkivallan uhreja, tekijöitä ja heidän läheisiään
- tukea sovittelijan toimintaa siten, että hän tunnistaa tehtävänsä motivoida osapuolia kohti väkivallatonta tulevaisuutta
- antaa tietoa sovittelusta osana moniammatillista palveluverkostoa siten, että sovittelija voi ohjata jatko- ja tukipalveluihin väkivallan ennaltaehkäisemiseksi, tunnistamiseksi ja siihen puuttumiseksi
- luoda sovittelijoille valmiuksia tunnistaa omia kehittymistarpeitaan ja omaksua työskentelyään ja lähisuhdeväkivallan sovittelumenettelyä kehittävä työote.

5.4.3 Muut koulutukset

Resto-koulutuksella[®] viitataan restoratiiviseen oikeuteen ja FT Maija Gellinin rikos- ja riita-asioiden sovittelupalvelujen toimijoille pitämään koulutukseen, jossa sovitteluprosessi mallinnetaan viiden teeman kautta. Koulutuksen tavoitteena on, että sovittelija osaa ohjata restoratiivista, dialogista sovitteluprosessia ja toimia fasilitatiivisena sovittelijana. Koulutuksen aikana sovittelija oppii restoratiivisen sovittelun teemat oman osallistumisensa ja case-harjoittelun avulla. Resto-koulutusta on pidetty erillisenä täydennyskoulutuksena kokeneille sovittelijoille, mutta nykyisin sen sisältämät teemat sisältyvät myös vapaaehtoisten peruskoulutukseen. Resto-koulutuksen pituus ja sisältö vaihtelevat toimistojen välillä.

Edellä mainittujen lisäksi sovittelutoimistoilla on muun muassa erilaisia monikulttuurisuuskoulutuksia, joihin ei ole vielä valtakunnallisesti yhtenäistä koulutusohjelmaa – monikulttuurisuusopas on kuitenkin valmisteilla. Liitteenä ovat Pirkanmaan ja Pohjanmaan sovittelutoimistojen Resto-koulutusohjelmat ja Pirkanmaan sovittelutoimiston monikulttuurisuuskoulutuksen ohjelma (liite 11).

Restoratiivisen sovittelun teemat ja kysymykset

- **TEEMA 1**
Mitä on tapahtunut? Opitaan, että jokaisella on ainutlaatuinen ja arvokas näkökulmansa.
- **TEEMA 2**
Mitä ajattelit ja mitä tunsit? Opitaan, että ajatukset vaikuttavat tunteisiin ja tunteet vaikuttavat tekoihin.
- **TEEMA 3**
Keihin kaikkiin tilanne on vaikuttanut? Opitaan empatiaa ja toisten huomioimista.
- **TEEMA 4**
Mitä tarvitset, jotta tilanne saadaan ratkaistua? Tarpeiden tunnistaminen ja kohtaaminen luo pohjan ratkaisuille.
- **TEEMA 5**
Mitä sopimukseen kirjataan? Mahdollistetaan luottamus ja voimaantuminen.

Jatko- ja täydennyskoulutuksen hyviä käytäntöjä

Resto-koulutuksesta on kehitetty nelipäiväinen koulutus, joka toteutetaan esimerkiksi kahtena viikonloppuna. Toki myös sovittelijoiden peruskoulutuksessa käsitellään restoratiivisia teemoja, mutta sovittelijoiden kokemuksen kertyessä heille tarjotaan syventävää koulutusta teemasta.

Ensimmäisen päivän aikana koulutuksessa orientoidutaan restoratiiviseen oikeuteen ja sovittelijoiden tehtäviin. Toisena päivänä käydään läpi kaksi ensimmäistä teemaa ja menetelmiä sekä tehdään näihin liittyviä harjoituksia. Kolmantena päivänä syvennyttään kolmeen viimeiseen teemaan sekä harjoituksiin. Viimeisenä koulutuspäivänä tehdään vielä paljon harjoituksia siten, että kaikki osallistujat saavat kokeilla eri osapuolten rooleja (asianomistaja, epäilty, sovittelija) sekä harjoitella kysymysteemoja.

Keskeisistä teemoista järjestetään sovittelijan vuosihuolto- eli kertauskoulutuspäivä, jonka tarkoitus ylläpitää sovittelijan osaamista. (Varsinais-Suomen sovittelutoimisto)

6 Vapaaehtoissovittelijoiden ohjaus, tuki ja palautteen antaminen

6.1 Dialoginen ohjaus, tuki, neuvonta ja palaute

Sovittelutoimiston ilmapiiri ja kokemus yhteisöllisyydestä on perustana sille, miten vapaaehtoissovittelijoiden ohjaus, tuki ja neuvonta toteutuvat. Yhteisöllisyyden kokemukseen vaikuttaa, millainen ymmärrys toimijoilla on sovittelupalvelun tavoitteista, menetelmistä, laadun kriteereistä ja asemasta osana palvelujärjestelmän kokonaisuutta.

Sovittelupalveluiden henkilöstön vastuulla on luoda luottamuksellinen ja turvallinen ilmapiiri, jossa sovittelijoita arvostetaan ja heidän osaamisestaan ja jaksamisestaan pidetään huolta. Sovittelutoimiston kynnyksen tulee olla matala, jotta sovittelijoiden on helppo ottaa sinne yhteyttä, tulla käymään ja ottaa puheeksi vaikeatkin asiat. Yhteisöllisyys syntyy ja vahvistuu kokemuksista, arvoista, näkökulmista ja tulkinnoista. Yhteisön myönteinen ilmapiiri vahvistuu, kun puhutaan sen voimavaroista ja hyvistä käytännöistä.

Henkilöstön ja vapaaehtoisten ohjaussuhde alkaa jo sovittelijoiden rekrytoinnista, jolloin vapaaehtoisille viritetään tunne siitä, että he ovat motivoituneita ja oikeutettuja saamaan ohjausta, tukea ja neuvontaa, ja rakennetaan yhteistä ymmärrystä sovittelupalvelusta ja sovittelijan tehtävästä. Ohjaussuhteen laadukkuus ja jatkuva yhteydenpito tukevat sovittelijoiden motivaatiota, osaamista, kehittymistä ja jaksamista. Sovittelijoiden ohjauksen kaikissa vaiheissa keskeistä on dialoginen ja vastavuoroisuuteen pyrkivä työote.

Ohjaussuhteen ytimenä on toimiminen yhdessä. Ohjaussuhteessa oleellista on, millaisia ovat eri rooleissa ja tehtävissä olevien ihmisten asenteet ja suhtautuminen työtovereita, yhteistyöverkoston toimijoita, sovittelijoita, sovittelun osapuolia ja muita sovitteluun osallistuvia kohtaan. Myös sillä on merkitystä, miten sovittelijaksi valittava suhtautuu ohjaamiseen – ohjaussuhteen onnistumiseen vaikuttaa myös sovittelijan oma aktiivisuus ja rohkeus ilmaista ohjauksellisia tarpeita.

Ohjauksen ja neuvonnan onnistumisen kannalta ensisijaisen tärkeää on ohjaussuhteen luottamuksellisuus ja rehellisyys. Luottamus syntyy työn ja yhdessäolon kautta ja edellyttää ohjaajan ja sovittelijan välistä avointa vuorovaikutusta, jossa on mahdollista keskustella muustakin kuin sovittelusta. Hyvä ohjaussuhde syntyy siitä, että tunnetaan toiset ja sisäistetään yhteiset tavoitteet ja tehtävät. Sovittelijalla tulee olla tunne siitä, että tukea ja ohjausta on saatavilla aina silloin, kun hän sitä tarvitsee.

Sovittelu ei aina toteudu toivotulla tavalla. Tämä ei välttämättä tarkoita, että sovittelija olisi toiminnut taitamattomasti tai väärin. Onnistumiset, pettymykset ja vaikeat sovittelukokemukset on tärkeää käsitellä ohjaajien ja sovittelijaparin kanssa. Onnistumiset ja tyytyväisten asiakkaiden palaute kannustavat ja rohkaisevat. Oman toiminnan kehittämiseksi on tärkeää käsitellä myös sovittelussa koetut vastatunteet ja merkitykset, ja arvioida omaa suhtautumistaan. Itsearviointilla, vertaisarviointilla ja palautteen saamisella ja antamisella on suuri merkitys toiminnan laadun ja työssä kehittymisen kannalta.

Sovittelun henkilöstö ohjaa, tukee ja neuvoo vapaaehtoissovittelijoita sovitteluprosessin eri vaiheissa esimerkiksi kasvokkain, puhelimitse tai sähköpostitse. Ohjauksen tulee olla vapaaehtoistyötä arvostavaa ja sovittelijaa kunnioittavaa. Myös sovittelijan tarpeet, odotukset ja toivomukset siitä, millaista hän toivoo ohjauksen ja neuvonnan olevan, otetaan huomioon. Henkilöstön on hyvä kuulla sovittelijoita ja sopia ohjausmenetelmistä ja ohjaussuhteen intensiteetistä ja kysyä ”miten toivot, että sinua sovittelijana ohjataan?”. Sovittelun ohjaajilta ja vastuuhenkilöiltä vaaditaan ammatillisuutta, inhimillisyyttä ja toisten ihmisten ja heidän osaamisensa arvostamista.

Sovittelijat saavat tukea ja ohjausta henkilökohtaisesti, työpareittain ja ryhmissä. Henkilöstö auttaa sovittelijoita ennen sovittelutapaamisia ja antaa heille riittävät ennakkotiedot kutakin sovittelua varten. Sovittelijoilla on mahdollisuus saada ohjausta sovittelun kuluessa heitä askarruttavissa kysymyksissä.

Sovittelutoimistoilla on velvollisuus valvoa palvelun laatua ja varmistaa, että sovittelijoiden osaaminen on ajan tasalla. Sovittelijoiden odotetaan osallistuvan sovittelutoimintaan aktiivisesti.

Valtakunnallisesti on sovittu, että vuodessa he sovittelevat laajuudesta riippuen vähintään neljä tai viisi rikos- tai riita-asiaa ja osallistuvat vähintään kahteen koulutukseen tai ohjaustapahtumaan. Sovittelutoimistot seuraavat sovittelijoiden osallistumista ja käyvät tarpeen mukaan keskustelua, mikäli sovittelija ei syystä tai toisesta ole voinut osallistua vaadittavissa määrin.

Sovittelijoita kutsutaan säännöllisesti kokouksiin ja tapaamisiin, joissa on työnohjauksellisia elementtejä ja toimintaa, joka tukee yhteisöllisyyttä ja jaksamista. Vertaispalavereissa sovittelijat voivat keskustella ja esittää kysymyksiä, joita heille on sovittelusta noussut. Tarpeen mukaan voidaan koota suljettuja tai avoimia ryhmiä tai koulutusiltoja jonkin ajankohtaisen teeman ympärille. Useimmissa toimistoissa käydään sovittelijoiden kanssa joka toinen vuosi kehitys- ja/tai henkilökohtaisia keskusteluita, joissa voidaan käyttää kehityskeskustelun avuksi laadittuja lomakkeita (liitteet 12 ja 13). Kehityskeskusteluissa sovittelija pohtii ja reflektoi ohjaajan kanssa muun muassa omaa sovittelijanuraansa ja kehittymistarpeitaan. Oleellista on, että jokaisella sovittelijalla on mahdollisuus myös vapaamuotoiseen keskusteluun ja kohtaamiseen.

Tärkeä osa sovittelijan saamaa ohjausta ovat henkilöstön ja sovittelijan väliset palautekeskustelut. Hyvä käytäntö on käydä sovittelijoiden kanssa palautekeskustelu sovittelutapaamisten jälkeen sovittelun kulusta ja sopimuksen sisällöstä mieluiten kasvokkain tai vähintäänkin puhelimitse tai sähköpostilla. Keskustelu on paikallaan etenkin silloin, jos sovittelu on ollut haastava ja raskas. Näissä keskusteluissa sovittelija voi reflektoida toimintaansa ja kehittyä sovittelijana. Positiivinen ja rakentava keskustelu antaa sovittelijalle lisävarmuutta sovitteluun. Ohjauksen ja palautekeskustelujen tarve ja sisältö määrittyvät tapauskohtaisesti ja sovittelijan ammatillisen taustan ja kokeneisuuden mukaan. Sovittelutoimistolla voi olla myös ns. päivystysjärjestelmä, jossa vähintään yksi työntekijä on paikalla lähes aina, kun sovittelutapaamisia pidetään. Kuvioon 7 on koottu yksittäiseen sovitteluprosessiin liittyvän ohjauksen sisältöjä.

Sovittelutoimistoissa voidaan järjestää myös ulkopuolisen antamaa työnohjausta. Haasteena on kuitenkin sopivan, sovittelutoimintaa ja vapaaehtoistyötä tuntevan työnohjaajan löytäminen ja tarvittavat taloudelliset resurssit. Sovittelutoimistot päättävät mahdollisuuksiensa mukaan ulkopuolisen työnohjauksen tarpeellisuudesta ja toteuttamisesta.

Myös sovittelun asiakkaat voivat vaikuttaa toiminnan kehittämiseen. Sovittelun jälkeen heille annetaan mahdollisuus antaa palautetta THL:n valtakunnallisen asiakaspalautekyselyn avulla. Palautteen voi jättää paperilomakkeella sovittelutoimistossa tai internetissä osoitteessa <https://www.thl.fi/sovittelupalaute>. Paperilomakkeen voi jättää palautelaatikkoon tai postittaa.

Dialogisen ohjauksen, tuen ja neuvonnan hyvä käytäntö

Sovittelutoimistossa on käytössä työntekijöiden viikoittainen päivystyskäytäntö. Päivystys tapahtuu pääsääntöisesti virka-ajan ulkopuolella (iltaisina ja viikonloppuisin) niinä aikoina, kun sovitteluja on toimialueen kunnissa. Sovittelut järjestetään yleensä kunnantaloilla, jolloin siellä ei välttämättä ole muita ihmisiä paikalla.

Sovittelujen aikana sovittelijoilla on mahdollisuus olla puhelinyhteydessä päivystäjään. Sovittelijoiden tulee ottaa yhteys päivystäjään viimeistään sovittelun päätyttyä. Päivystys toimii myös tarvittaessa akuuttina työnohjauksena sovittelijoille.

Päivystäjän puoleen käännytään yleensä silloin, kun kyseessä ovat

- tietotekniikkaan liittyvät asiat
- sovitteluun tai sopimukseen liittyvät kimurantit asiat
- osapuolten erityinen tiedon tarve
- turvallisuuteen liittyvät asiat tai
- sovittelijoiden tarve keskustella ja purkaa tilanne välittömästi.

(Lapin sovittelutoimisto)

Kehityskeskustelun ja raportoinnin hyviä käytäntöjä

Vuosittaiset kehityskeskustelut toteutetaan itsearviointikeskusteluna ns. reflektioryhminä. Kusakin ryhmässä on noin kahdeksan osallistujaa ja kaksi sovittelutoimiston työntekijää. Ryhmän kokoontumisaika on noin 1,5 tuntia. Sovittelijoilta pyydetään ehdotuksia teemoiksi. Kokoontumiskerroilla jokainen esittelee itsensä ja kertoo toiveistaan ja aiheistaan. Ehdotukset kootaan fläppitaululle ja ryhmä valitsee niistä muutaman teeman. Lopuksi kootaan palaute reflektioryhmästä ja arvio siitä, miten reflektio tuki sovittelijana toimimista. Kokoontumiset ovat saaneet myönteisen vastaanoton sovittelijoilta. (Pirkanmaan sovittelutoimisto)

Sovittelijat jäävät sovittelun jälkeen hetkeksi keskustelemaan kokemuksistaan ja parityöskentelystään ja arvioivat, missä he kokevat onnistuneensa ja missä kohtaa olisi ollut parannettavaa. Keskustelun jälkeen he täyttävät sovittelun raportointi- ja purkulomakkeen (liite 14). Myös sovittelutoimiston ja sovitteluohjaajan toiminta on lomakkeessa arvioinnin kohteena. (Pirkanmaan sovittelutoimisto)

Palautekeskustelun yhteydessä täytetään sovitteluasian hoitamisesta ja sovittelijoiden keskinäisestä työskentelystä palautelomake toimistolle. Sovittelijoiden keskinäinen reflektointi mahdollistaa prosessin arvioimista ja tukee kehittymistä. (Pirkanmaan sovittelutoimisto)

Kaikille yhteisten kehityskeskustelujen ja lomakkeiden sijaan kehityskeskusteluja käydään ryhmätapaamisten, koulutusten ja juttujen ohjaamisen ja palauttamisen yhteydessä. Sovittelutoimiston henkilöstö tuntee kaikki sovittelijat hyvin, ja yhteistyö on avointa ja mutkatonta. (Pohjois-Karjalan sovittelutoimisto)



KUVIO 7. Yksittäiseen sovitteluprosessiin liittyvä sovittelijoiden ohjaus

6.2 Itsearviointi ja vertaisarviointi

Itse- ja vertaisarviointi ovat tärkeitä osa-alueita sekä sovittelijan oman toiminnan että parityöskentelyn kehittämisen kannalta. Sovittelijapari antaa toisilleen palautetta sovittelun jälkeen. Vertaisarvioinnin antamisessa ja vastaanottamisessa on sovittelijaparin välinen luottamus ja arvostus ensiarvoisen tärkeää. Sekä antamalla että vastaanottamalla palautetta sovittelijat voivat kehittyä tehtävässään ja arvioida omia menettelytapojaan. Parhaimmillaan palautteen avulla saa uusia käytännön ideoita ja vinkkejä. Jatkuvan oppimisen, kehittämisen ja toistensa tuntemisen kannalta on hyvä, että sovittelijat vaihtavat aika ajoin sovittelijaparia.

Itse- ja vertaisarvioinnin avuksi on kehitetty reflektiolomake (liite 15), joka etenee restoratiivisen sovittelun rakenteen mukaan. Lomakkeen tarkoitus on, että sovittelija pohtii sovittelun kulkua, parityöskentelyä ja omaa toimintaansa restoratiivisesta näkökulmasta. Lomaketta suositellaan käytettäväksi kaikissa sovittelutoimistoissa.

6.3 Motivointi, virkistäytyminen ja kiittäminen

6.3.1 Sovittelijan motivaatio

Vapaaehtoistyö perustuu sisäiseen motivaatioon, joka syntyy tekemisen tuomasta tyydytyksestä, ei esimerkiksi ulkoisesta palkkiosta. Sovittelijaa ohjaa usein sisäinen motivaatio omassa tehtävässään. Sovittelija on sisäisesti motivoitunut, kun hänellä on halu oppia uutta, kehittyä tehtävässään ja kokea tehtävänsä merkitykselliseksi. Sisäiset motivaatiotekijät liittyvät itsensä toteuttamiseen ja kehittämiseen ja tarpeeseen kokea itsensä hyödylliseksi ja päteväksi. Sisäisesti palkitsevat tehtävät tuottavat tyydytystä pitkään ja voivat olla pysyvä motivaation lähde.

Sovittelijalla tulee olla oma motivaatio, innostuneisuus ja sitoutuneisuus vapaaehtoistyöhön. Sovittelijoita motivoi myös vuorovaikutus muiden sovittelijoiden ja sovitteluhenkilöstön kanssa. Motivoivia vuorovaikutustilanteita ovat esimerkiksi yhteiset tapaamiset, kokoukset ja koulutukset. Myös sovittelijan saama myönteinen ja rakentava palaute ylläpitää motivaatiota. Sovitteluhenkilöstö ruokkii sovittelijoiden motivaatiota myös innostamisen ja ohjauksen kautta. Henkilökunnan ja sovittelijoiden välisen yhteistyön tulisi olla mutkatonta, ja siinä on hyvä painottaa enemmän sovittelijan oikeuksia kuin velvollisuuksia, jotta myönteisyys ja vapaaehtoistyön arvostus ovat päällimmäisinä. Sovittelutoiminnassa on tärkeää järjestää vapaaehtoisille koulutuksen lisäksi virkistystoimintaa. (Vapaaehtoissovittelijoille suunnattu kysely, THL, 2017)

6.3.2 Sovittelijana jaksaminen, kiittäminen ja virkistystoiminta

Sovittelijan työssä olennaista on ihmiskeskeisyys ja kyky myötäelää ja asettua toisen ihmisen asemaan. Ratkaisujen löytyminen, innostavat haasteet, tyytyväisten ihmisten palaute ja kokemus onnistumisesta antavat voimia vapaaehtoistyöhön. Kun sovittelija kokee tehtävän palkitsevana, se auttaa jaksamaan. Myös sovittelutoimiston myönteinen ilmapiiri, yhteisöllisyys ja arvostava asenne kollegoita, sovittelijoita ja asiakkaita kohtaan tukevat vapaaehtoistyössä jaksamista.

Kohtuullinen stressi voi olla voimavara, koska se voi auttaa ponnistelemaan ratkaisujen löytämiseksi. Se sisältää myös mahdollisuuden kasvuun, kehittämiseen ja työtapojen muutokseen. Vaikka työ vie voimia, se myös aktivoi ja antaa uutta energiaa. On kuitenkin tärkeää pitää huolta siitä, ettei kuormita omaa elämäänsä toisten asioilla.

Sovittelija kohtaa tehtävässään väistämättä myös kärsimystä ja pahoja ja tuomittavia asioita, jolloin hän joutuu pohtimaan omia asenteitaan ja tunteitaan. Häneltä vaaditaan rohkeutta, rehellisyyttä, sensitiivisyyttä ja empatiakykyä. Sovittelijaa auttaa kyky elää vaikeiden asioiden keskellä, käsitellä vaikeita tilanteita ja kehittää omia selviytymistapoja.

Sovittelijaa voi uhata ylikuormittuminen ja uupuminen, sillä hän säännöllisesti toimii sellaisten ihmisten kanssa, jotka ovat enemmän tai vähemmän kriisiytyneet konfliktinsa takia. Sovittelija joutuu tulkitsemaan osapuolten kokemuksia ja miettimään omia arvojaan, mielipiteitään ja vastatunteitaan. Tehtävä innostaa, siihen haluaa sitoutua, mutta sovittelijaan kohdistuu myös odotuksia.

Vaativaan vapaaehtoistyöhön liittyy monia säädöspäristäisiä velvoitteita ja vaatimuksia; tietojen ja taitojen tulee olla ajan tasalla. Kaikki tämä voi johtaa uupumukseen.

Uupuminen kehittyy vähitellen, eikä sitä aina ole helppo heti tunnistaa. On hyvä aika ajoin tarkkailla jaksamistaan ja keskustella siitä toimiston henkilöstön kanssa. Keskusteluissa voi miettiä, onko sovitteluja liian paljon, tuntuvatko ne liian vaativilta, missä määrin elämäntilanne sallii osallistua koulutuksiin ja voiko itse vaikuttaa tehtävään ja sen kuormittavuuteen. Jos sovittelijan omassa elämässä on kuormittava vaihe, on siitä hyvä puhua avoimesti ja luottamuksellisesti sovittelutoiminnan vastuuhenkilön tai sovittelun ohjaajan kanssa ja mahdollisesti pitää taukoa sovitteluista. Jos sovittelu ei suju toivotulla tavalla, on luonnollista tuntea pettymystä. On tärkeää käsitellä pettymykset ja vaikeat sovittelukokemukset toimiston henkilöstön, vertaissovittelijan tai työnohjaajan kanssa.

Jos uupumista aiheuttavat asiat pääsevät kasaantumaan ja kasvamaan, sovittelija voi turhautua, väsyä, kokea riittämättömyyttä ja jopa pelkoa vaikeiden tehtävien edessä. Jos työ muuttuu kuormittavaksi ja negatiiviseksi, sovittelija voi pettyä itseensä ja yrittää suojaautua. Tällöin sovittelijan on hyvä kysyä itseltään, miten ihmisten ongelmat ja kärsimys vaikuttavat häneen ja pystyykö hän asettumaan osapuolten psyykkisten prosessien ulkopuolelle ja välttämään ahdistusta tai kyynisyyttä. Vaarana on, että sovittelija ottaa liikaa vastuuta osapuolten elämästä tai yrittää kontrolloida toisten ihmisten elämäntapoja ja ratkaisuja. Sovittelija ei kuitenkaan voi ottaa valtaa ja kontrollia asiakkaiden elämään eikä ratkaista heidän ongelmiaan.

Sovittelijan tulee pyrkiä säilyttämään herkkyytensä asettua ihmisten rinnalle ja tarkastella tilannetta heidän näkökulmistaan. Vaikka sovittelija joutuu ohjaamaan ja tukemaan sovitteluprosessin etenemistä, hänen on pysyttävä taustalla, vältettävä kompromissien vaatimista ja annettava ratkaisujen tulla osapuolilta itseltään. Sovittelijan ammattitaitoon kuuluu, että hän muistaa asemansa eikä jatka auttamissuhdetta tai kokoontumisia sovittelun päätyttyä.

Uupumisen ja kuormittumisen ehkäisemiseksi toimiston henkilöstön tehtävänä on huolehtia, että sovittelijalla on käynnissä vain yksi tai kaksi tapausta kerrallaan. Sovittelijan tulee myös itse kiinnittää huomiota omaan jaksamiseensa ja pitää tarvittaessa taukoa sovittelutoiminnasta.

Jos vapaaehtoistyön kuorma kasvaa liian suureksi, sovittelija tarvitsee erityistä tukea. On tärkeää, että sovittelutoimistoissa varataan vapaaehtoissovittelijalle tilaisuus keskustella luottamuksellisesti sovittelun ohjaajien tai sovittelun vastuuhenkilön kanssa aina, kun jokin asia sovittelutapaamisissa tai osapuolten tilanteissa jää askarruttamaan. Jaettuina ongelmat pienenevät ja muuntuvat yhteisiksi haasteiksi ja kehittämiskysymyksiksi. Kontaktit kollegoihin, ystäviin ja perheenjäseniin ovat myös sovittelijan jaksamisen voimavara.

Sovittelijoiden mukaan koulutukset ja kokoukset ovat sovittelutoimiston taholta riittävä kiitos tehdystä työstä. Lisäksi kiittämisen voi kuitenkin myös osoittaa suullisesti ja kirjallisesti. Lisäksi epämuodolliset ja virkistysluonteiset tilaisuudet ovat tärkeitä vapaaehtoisille. THL:n laatimien valtionkorvauksen käytön yleisten ehtojen mukaan virkistäytymistapahtumista aiheutuvat kustannukset ovat sovittelutoiminnan järjestämisestä aiheutuvina kustannuksina korvattavia silloin, kun ne toteutuvat koulutustapahtumien yhteydessä. Virkistystoimintaa, yhteisöllisyyttä ja sovittelijan jaksamista voivat tukea myös sovittelijoiden paikallisyhdistykset.

Vapaaehtoisille sovittelijoille myönnetään 10, 15 ja 20 vuoden ansiomerkit sovittelukokemuksen pituuden mukaan. Tämä on konkreettinen kiitoksen ja arvostuksen osoitus heitä kohtaan.

Vapaaehtoissovittelijoiden yhdistysten järjestämän virkistystoiminnan hyviä käytäntöjä

Sovittelijoiden yhdistykset järjestävät virkistystoimintaa jäsenilleen ja voivat pitää kokouksiaan sovittelutoimiston tiloissa. Sovittelutoimiston esimies tai sovitteluohjaajat osallistuvat sovittelijoiden yhdistysten järjestämiin virkistystapahtumiin, tapahtumatiimin suunnittelukokouksiin ja vapaaehtoisten retkien, tapahtumien jne. toteutukseen. He toimivat linkkinä toimiston ja yhdistyksen välillä, ja esimies linjaa toimiston mukanaoloa. Yhdistykset voivat myös rajatusti tiedottaa sovittelutoimiston välityksellä. (Pirkanmaan, Vantaan ja Varsinais-Suomen sovittelutoimistot)

6.4 Vapaaehtoissovittelijana toimimisen päättyminen

Sovittelulaissa ei ole määritelty, millä perusteella sovittelijaa ei enää tulisi käyttää sovittelijana, vaan se on jätetty käytännön varaan. Vapaaehtoiseksi sovittelijaksi valitulla ei ole ehdotonta subjektiivista oikeutta jatkaa tehtävässään. Avoimuusperiaatteen mukaista ja tarkoituksenmukaista on, että tehtävästä vapauttamiseen on luotu yhdenmukaiset käytännöt. Vapauttamista ei saa tehdä niin, että jätetään vain ohjaamatta sovittelijalle tehtäviä.

Vapaaehtoissovittelijoita koskevia ratkaisuja tehtäessä on noudatettava hyvää hallintotapaa. Se edellyttää, että jos sovittelija todetaan soveltumattomaksi tehtäväänsä, on hänelle kerrottava syyt siihen. Tämän ei välttämättä tarvitse tapahtua kirjallisesti, koska asiassa ei ole kysymys oikeudellisesti sitovasta, henkilön etuja, oikeuksia tai velvollisuuksia koskevasta päätöksestä. Perustelujen selkeä esiintuominen on joka tapauksessa tarpeen sovittelijoiden tasapuolisen kohtelun ja viranomaistoimintaa sitovan objektiivisuusperiaatteen varmistamiseksi.

Vapaaehtoinen voi jättäytyä sovittelutehtävästä pois omasta tahdostaan tai hänet vapautetaan siitä sovittelutoimiston päätöksellä. Ennen kuin päätös vapauttamisesta tehdään, sovittelijan ja henkilöstön välillä käydään keskustelu, jossa molemmat saavat tuoda esiin näkemyksiään ja perustelujaan.

Vapaaehtoissovittelijan alaikäraja on 18 vuotta ja valtakunnallinen suositus yläikärajaksi on 75 vuotta. Vapaaehtoissovittelijoiden vakuutusmaksut nousevat mainitun iän jälkeen. Valtakunnallisesti määritelty yläikäraja turvaa sovittelijoiden yhdenvertaista kohtelua. Sovittelutoimistoissa voi tulla esille tilanteita, joissa havaitaan muutoksia sovittelijan työskentelyssä. Sovittelijalle voi sattua esimerkiksi toistuvia virheitä tai unohtelua, tai motivaatio alkaa rakoilla. Näissä tilanteissa henkilöstö keskustelee sovittelijan kanssa, onko tehtävässä jatkamiseen edellytyksiä. Koska yläikäraja ei ole ehdoton, voi sovittelija jatkaa vielä 75 ikävuoden tultua täyteen, mutta sen jälkeen hänen kanssaan käydään vuosittain keskustelu, jossa tehtävässä jatkamista ja jaksamista arvioidaan.

Jos sovittelija itse haluaa jättäytyä pois sovittelutoiminnasta, hän ilmoittaa siitä toimiston henkilöstölle. Sovittelijan jääminen pois tehtävästään huomioidaan toimistokohtaisesti esimerkiksi niin, että hänelle järjestetään kahvihetki ja annetaan kirjallinen kiitos tai kunniakirja sovittelijaurasta.

THL:n vapaaehtoissovittelijoille (2016) suuntaaman kyselyn mukaan sovittelijat nimesivät hyväksyttäväksi tehtävästä vapauttamisen perusteiksi ikääntymisen, terveydelliset syyt, tehtävien ja ohjeistuksen laiminlyönnin, osallistumattomuuden sovittelijatapaamisiin, kehityskeskusteluihin ja täydennyskoulutuksiin, toistuvan kieltäytymisen sovittelusta ilman erityistä syytä ja tuomion saamisen rikoksesta. Riittäviksi syiksi tehtävästä vapauttamiseen mainittiin myös sovittelijan soveltumattomuus, sopimaton toiminta ja oma toive.

Vapaaehtoissovittelijan tehtävästä vapauttamisen perusteita:

- sovittelijan osoittama vastuuttomuus tehtävän hoitamisessa
- asiakkaiden turvallisuuden tai tietoturvan vaarantaminen
- ohjeiden tai lakisäätöiden veloitteiden täyttämättä jättäminen
- kieltäytyminen koulutuksista ja ohjauksesta
- päihteiden tai huumaavien aineiden väärinkäyttö
- sopimaton käyttäytyminen sovittelutilanteissa
- tuomion saaminen rikoksesta
- luottamuksen vaarantaminen suhteessa sovittelutoimiston henkilöstöön, asiakkaisiin tai yhteistyökumppaneihin (esimerkiksi vihapuhekirjoittelu sosiaalisessa mediassa tai puolueettomuutta vaarantavat ääri näkemykset)
- sovittelijan terveydentilan heikentyminen tai 75 ikävuoden täyttäminen.

7 Vapaaehtoistoiminnan suunnittelu, arviointi, kehittäminen ja viestintä

7.1 Vuosisuunnittelu

THL laatii kullekin vuodelle sovittelutoiminnan vuosisuunnitelman, joka sisältää toimintavuoden tavoitteet, täydennyskoulutussuunnitelman, valtionkorvauksen jakamisen palveluntuottajille ja yhteistyökokoukset.

Vapaaehtoistoiminnan vuosisuunnittelussa palveluntuottajat määrittävät omat tavoitteensa ja tulevan vuoden toimenpiteet. Sovittelijoista voidaan valita ryhmä seuraavan toimintakauden suunnitteluun. Vuosisuunnitelmaan kootaan sovittelijoille suunnatut tapahtumat, koulutukset, vertaistapaamiset ja muu yhteistoiminta. Sovittelijoiden kehityskeskusteluissa ja edellisen vuoden arvioinneissa esiin nostamat ideat, tarpeet ja toiveet otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa, samoin kuin asiakaspalautteista saadut kehittämisideat. Vapaaehtoissovittelijat voivat laatia henkilökohtaiset tavoitteet ja suunnitelman niistä koulutuksista, vertaistapaamisista ja muusta yhteistoiminnasta, joihin he halusivat osallistua. Vuosisuunnitelman konkretisoimiseksi voidaan laatia vuosikello, jota pidetään esillä kaikille sovittelutoiminnassa mukana oleville (taulukko 1).

Vuosisuunnitelman yhteydessä voidaan myös sopia, miten sen toteutumista arvioidaan ja vaikuttavuutta mitataan. Toimintavuoden aikana tavoitteita tarkistetaan ja reflektoidaan itsearviointin, vertaisarviointin, toiminnan kokonaisarviointin ja kehityskeskustelujen avulla.

TAULUKKO 1. Satakunnan sovittelutoimiston vuosikello

Kuukausi	Hallinto/Esimies	Työntekijät	Sovittelijat	Tyky/KeHi/Turvallisuus	Kuukausitiedote sovittelijoille
Tammi	Sovittelijoiden verotus		Vertais-tapaamiset	Palo- ja pelastus-suunnitelma	Teema Kuka lähettää
Helmi	Sovittelun tilastot	Työryhmä-kokoukset	Koulutukset	Kehittämispäivät	
Maalis	Toimintakertomus	Koulutukset	Seminaarit	TyKy-päivä	
Huhti	Vastaavien kokoukset		Kehitys-keskustelut		
Touko	Ohjaajien kehitys-keskustelut	Sovittelijoiden kehityskeskustelut			
Kesä	Yhteistyöverkoston kokoukset	Lomat			
Heinä					
Elo					
Syys					
Loka	Toiminta-suunnitelma				
Marras	Talousarvio				
Joulu					

Vuosikello

- Konkretisoi laaditun vuosisuunnitelman ja pitää sen esillä sekä henkilökunnalle että sovittelijoille.
- Sen avulla ajankäyttö voidaan suunnata toiminnan tavoitteiden kannalta olennaisiin asioihin.
- Sen avulla pystytään toimimaan hallitusti ja johdonmukaisesti eri tilanteissa.
- Sen visuaalinen ilme voidaan suunnitella tarkoituksenmukaiseksi ja helposti hahmotettavaksi sarakkeiden ja värikoodauksen avulla.
- Siinä voidaan kuvata sovittelijoiden vertaistapaamiset, ohjaus- ja reflektointi-illat, koulutukset ja muut tapahtumat, kehityskeskustelut, talouden ja hallinnon suunnitteluun liittyvät päivämäärät, lomat, yhteistyökumppaneiden kanssa järjestettävät tapaamiset, tiedotustilaisuudet jne.

KUVIO 8. Satakunnan sovittelutoimiston vuosikello

Vuosisuunnittelun hyviä käytäntöjä

Sovittelutoimisto järjestää vapaaehtoissovittelijoille vuosittain toiminnan kehittämispäivän. Päivän aikana esiin tuodut toiveet pyritään ottamaan huomioon esim. seuraavan vuoden koulutuskalenterissa (liite 16). (Keski-Suomen sovittelutoimisto)

Sovittelutoimisto laatii vapaaehtoissovittelijoiden toimintakalenterin (liite 17), josta käyvät ilmi kaikki tulevan vuoden heille tarkoitettut tapahtumat, koulutukset, ohjausillat ja pienryhmät. (Pirkanmaan sovittelutoimisto)

Sovittelutoimistossa valitaan kullekin vuodelle oma teema. Vuonna 2018 teemana on palautteen antaminen ja vastaanottaminen. (Satakunnan sovittelutoimisto)

Sovittelutoimisto pyytää sovittelijoilta palautetta toiminnasta vuositapaamisen yhteydessä ja muutenkin arjessa. Vuonna 2018 tehdään kirjallinen palautekysely, jonka avulla kehitetään toimintaa. Sovittelijoiden toiveita ja ehdotuksia kuunnellaan ja huomioidaan arjen sujuvoittamiseksi. (Kymi-Saimaan sovittelutoimisto)

Sovittelutoimisto laatii vuosiohjelman, johon pyydetään sovittelijoilta toiveita ja palautetta loka-marraskuussa. Toiveiden ja kehittämistarpeiden mukaan kootaan seuraavan vuoden ohjelma koko alueelle ja se jaetaan sovittelijoille joului-tammikuussa. Samalla jaetaan myös ammattihenkilöstön koulutusvastuut. (Pohjanmaan sovittelutoimisto)

Sovittelutoimistot ovat laatineet sitoutumislomakkeen, joka lähetään alkuvuodesta sovittelijalle toimintakalenterin liitteenä. Lomakkeessa sovittelijalle kerrotaan hänen oikeutensa ja velvollisuutensa. Jos sovittelija haluaa jatkaa, hän allekirjoittaa lomakkeen ja palauttaa sen toimistolle. Näin sovittelija on tietoinen häneen kohdistuvista odotuksista ja tietää oikeutensa, ja myös toimistolla on tiedossa toimintaan sitoutuneet sovittelijat. (Pirkanmaan ja Etelä-Pohjanmaan sovittelutoimistot)

7.2 Arviointi ja kehittäminen

Vapaaehtoistyön pitkäjänteinen kehittäminen perustuu visioon siitä, millaista hyvä vapaaehtoistyö sovittelupalveluissa on. Jotta tuo visio olisi käytännöllinen ja yhteisesti hyväksytty, sen pitää perustua avoimeen vuorovaikutukseen eri hallinnollisten tahojen, palveluntuottajien ja sidosryhmien välillä.

Vapaaehtoistoiminnan kehittämisen pitää tukea sovittelua pitkäjänteisellä, suunnitelmallisella ja koordinoitulla tavalla. Tämä edellyttää henkilöstöltä kouluttautumista vapaaehtoistoiminnan suunnitteluun, organisoimiseen, kehittämiseen ja johtamiseen. Niin henkilökunnan kuin vapaaehtoistenkin osallistuminen kehittämistyöhön on tärkeää. Tämä edellyttää toiminnan arvopohjan ja tavoitteiden selkeää kirjaamista ja vaikuttavuuden arvioimista.

Vapaaehtoistoiminnan onnistumisen ja kehittämisen edellytyksenä on, että sovittelijoiden toimintaedellytyksiä tuetaan. Kun vapaaehtoiset voivat osallistua kehittämiseen ja kokea tehtävänsä mielekkäänä, palkitsevana ja tärkeänä, luodaan edellytyksiä sille, että toiminta on laadukasta ja asiakkaat tyytyväisiä.

Sovittelutoimintaa koskevan laadunarvioinnin ja vaikuttavuusmittareiden kehittäminen on lähitulevaisuuden tehtävä. Vapaaehtoistoiminnan arviointi ja kehittäminen on osa tätä palvelun laadun varmistamiseen tähtävää järjestelmää.

7.3 Viestintä

Tehokkaasti toimiva organisaatio tarvitsee hyvät viestintäkäytännöt. Ilman niitä työprosessit hidastuvat ja asiakaspalvelun laatu heikkenee. Viestinnän tulee sisältää oikeaa tietoa ja olla selkeää, rakentavaa, oikeakielistä, vuorovaikutteista ja ymmärrettävää.

Vapaaehtoisten ja ammattilaisten välisessä viestinnässä peruseriaate on, että sovittelutoimistolla on ”avoimet ovet ja matala kynnyks” henkilökohtaisiin tapaamisiin ja tiedonvälitykseen. Viestinnässä käytetään nykyaikaisia välineitä siten, että myös pitkien välimatkojen päässä asuvat vapaaehtoiset saavat kaiken tarpeellisen tiedon ja voivat helposti kommunikoida sekä keskenään että sovittelutoimiston kanssa.

Sovittelutoimiston henkilöstön ja sovittelijoiden välistä ja sovittelutoimijoiden ulkoista viestintää voidaan toteuttaa monin tavoin. Sovittelijoiden ja henkilöstön välinen viestintä tapahtuu esimerkiksi puhelimitse, sähköpostilla, kirjeitse ja kasvotusten. Monessa sovittelutoimistossa on käytössä myös sosiaalisen median viestintävälineitä, kuten Facebook, Twitter ja WhatsApp. Somekanavat sopivat sekä sisäiseen että ulkoiseen viestintään. Niillä voidaan jakaa tietoa sovittelusta ja seurata yhteiskunnallista keskustelua ja osallistua siihen. Sovittelun internetsivuilla ja somessa voidaan välittää tietoa muun muassa sovittelupalvelusta, sen saatavuudesta, mahdollisuuksista ja käyttöalasta sekä ajankohtaisista tapahtumista ja julkaisuista. Viestintä voidaan suunnata potentiaalisille asiakkaille, sidosryhmille, omaan toimintaympäristöön ja ympäröivään yhteiskuntaan.

Toimistojen internetsivuilla voidaan luoda sisäiseen viestintään ja vapaaehtoissovittelijoille omat intranetsivustot. Sähköpostilla on helppo tavoittaa suuri määrä sovittelijoita samanaikaisesti. Se sopii hyvin esimerkiksi tapahtumista ja ajankohtaisista julkaisuista tiedottamiseen. Kirjallisella viestinnällä on kuitenkin puutteensa, sillä eleet, äänenpainot ja ilmeet jäävät pois.

Monen toimiston tärkein viestintäväline on puhelin. Useissa toimistoissa on tapana, että sovittelijoille soitetaan ohjauspuhelu ennen sovittelua ja sen jälkeen. Reflektiokeskusteluja voidaan toteuttaa myös esimerkiksi Skypeen kokouspuheluna, jolloin samaan puheluuun voidaan saada molemmat sovittelijat ja sovittelun ohjaaja.

Sovittelutoimistot julkaisevat myös sovittelu-uutisia tai kuukausitiedotteita, joiden jakeluun kuuluvat vapaaehtoissovittelijat ja sovittelutoiminnan sidosryhmät. Sovittelutoimistoissa on esitteitä ja jaettavaa materiaalia, jonka avulla voidaan kertoa sovittelusta asiakkaille, yhteistyökumppaneille ja toimialueen asukkaille.

Jokaisen sovittelutoimijan on tärkeää miettiä, millainen viesti sovittelusta välittyy hänen henkilökohtaisissa kontakteissaan ja keskusteluissaan, niin työpaikoilla, kaveripiirissä kuin muissakin yhteisöissä. Puhumalla sovittelusta ja konfliktien ratkaisun mahdollisuuksista ja hyödyistä voi jokainen sovittelutoimija lisätä sovittelun tunnettavuutta.

THL vastaa sovittelutoiminnan valtakunnallisesta viestinnästä ylläpitämällä sovittelun verkkosivuja [suomeksi](#) ja [ruotsiksi](#) sekä sovittelun Twitter- ja Facebook-sivuja (nimellä THL sovittelu).

Vapaaehtoissovittelijoille suunnatun viestinnän hyvä käytäntö

Sovittelutoimisto julkaisee vapaaehtoissovittelijoille tarkoitetun kuukausitiedotteen (liite 18).
(Vantaan sovittelutoimisto)

Sovittelutoimistot ovat luoneet sisäiseen viestintään vapaaehtoissovittelijoilleen intranetsivut, joilta kaikki tarpeellinen sovittelua koskeva tieto ja ohjeistus on saatavilla. (Pohjois-Karjalan, Pohjois-Savon ja Kymi-Saimaan sovittelutoimistot)

LÄHTEITÄ

- Elonheimo, H (2010) Nuorisorikollisuuden esiintyvyys, taustatekijät ja sovittelu. Turun yliopiston julkaisuja, Annales Universitatis Turkuensis, C 299, Turku.
- Elonheimo, H & Kuoppala, T (2019) Rikos- ja riita-asioiden sovittelu 2018. Tilastoraportti 24 / 2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. ISSN 1798-0887.
- Euroopan neuvoston ministerikomitean suositus nro r (99) 19 rikosasioiden sovittelusta. (Uudempi versio: Recommendation CM/Rec(2018)8 of the Committee of Ministers to member States concerning restorative justice in criminal matters)
- Euroopan neuvoston ministerikomitean suositus: Recommendation Rec (2002) 10 of the Committee of Ministers to Member States on Mediation in Civil Matters
- Flinck A. Rakennamme sovintoa. Opas rikosten ja riitojen sovitteluun. Opas 23. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Harkia, L. 2011. Kuuntelija, mahdollistaja, sovittelija. Varsinais-Suomen sovittelutoimiston sovittelijoiden kokemuksista roolistaan sovitteluprosessissa. Turun ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosiaalipalvelutyö. 2011/58.
- Helimo, A. 2013. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu. Sovittelijana toimimisen haasteet ja toimintaa tukeva ohjaus ja koulutus. Tampereen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma.
- Iivari, J. 2007. Rikos- ja riita- asioiden sovittelijan opas. Stakes.
- Kiviniemi, E. 2017. Vapaaehtoissovittelijoiden motivaatio työskennellä viranomaisprosessissa. Laurea ammattikorkeakoulu. Rikosseuraamusalan koulutusohjelma. Sosionomikoulutus.
- Koistinen, N. 2015. Vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksia osaamisestaan sovittelutyössä. Opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosiaalipalvelutyö.
- Lusa, J. 2013. Sovitteluprosessiin kouluttaminen. Tampereen ammattikorkeakoulu. Ammatillinen opettajakorkeakoulu. Tampere.
- Lähisuhdeväkivallan sovittelun selvitystyöryhmä 2019. Lähisuhdeväkivaltarikosten sovittelu – Nykytila ja kehittämisehdotukset. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 2/2019. ISBN 978-952-343-269-7.
- Mykkänen-Hänninen, R. 2007. Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.
- Mönkkönen, K. 2005. Toiminnallinen vaikuttaminen. Maallikkous vuorovaikutuksen energialähteenä. Teoksessa Nylund, M. & Yeung, A. (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Vastapaino, Tampere. ss. 277–304.
- Mönkkönen, K. & Roos, S. 2010. Työyhteisötaidot. Kuopio: Unipress.
- Poikela, E. 2010. Miksi ja mitä sovittelaa? Teoksessa Poikela, Esa (toim.) Sovittelu. Ristiriitojen kohtaamisesta konfliktien hallintaan. PS-Kustannus. Juva.
- Rahko, E. 2011. Samassa veneessä sosiaalialalla. Tutkimus sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kokemuksista työparityöstä. Sosnet julkaisuja 3. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- Rikos- ja riita-asioiden sovittelun kehittämissuunnitelma 2016–2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.
- Seinä, S. & Helander, J. 2007. Tiimeistä työpareiksi. Toiselta oppiminen ja ammatillinen kehittyminen. Ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisuja 3/2007. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Snellman, T. 2015. Rikos- ja riita-asioiden sovittelijoiden peruskoulutus. Opinnäytetyö. Metropolia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan tutkinto-ohjelma. Sosiaalityö.
- Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Vastapaino. Tampere.
- Tehikari, S. 2013. ”Se on niin elämänmakuista ja inhimillistä.” Vapaaehtoissovittelijoiden motivaatio ja toiminnalle annetut merkitykset. Pro gradu -tutkielma. Valtiotieteellinen tiedekunta. Yhteiskuntapolitiikka. Helsingin yliopisto.
- Vapaaehtoistyö Suomessa 2010 ja 2015. http://www.kansalaisareena.fi/Vapaaehtoistyö_Suomessa_2010ja2015.pdf. Luettu 3.4.2018.
- www.kansalaisareena.fi. Luettu 2.2.2018
- Yeung, A.B. 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa ”ihanteita vai todellisuutta?” Tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys.
- YK:n talous- ja sosiaalineuvoston päätöslauselma 2002/12. <https://thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/valtion-sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityispalvelut/rikos-ja-riita-asioiden-sovittelu/lait-ja-oikeudet/12>. Luettu 3.4.2018.

LIITTEET

- LIITE 1. Etäyhteyssovitteluprosessi
- LIITE 2. Puhelin- ja videosovittelun prosessikuvaus
- LIITE 3. Turvallisuusliite rikos- ja riita-asioiden sovittelupalveluiden tuottajille
- LIITE 4. Salassapitositoumus sovittelupalveluihin
- LIITE 5. Päijät-Hämeen sovittelutoimisto_Turvallisuus sovittelussa 2018
- LIITE 6. Rovaniemi, Ranua, Posion sovittelutoimisto_Sovittelijoiden turvallisuusohjeet
- LIITE 7. Vapaaehtoissovittelijan rekrytointi_haastatteluteemat
- LIITE 8. Vapaaehtoissovittelijoiden peruskoulutusohjelma
- LIITE 9. Lapset ja nuoret sovittelussa koulutusohjelma
- LIITE 10. Lähisuhdeväkivallan sovittelijoiden koulutusohjelma
- LIITE 11. Pirkanmaan ja Pohjanmaan sovittelutoimistojen RESTO-koulutusohjelmat ja Pirkanmaan sovittelutoimiston monikulttuurisuuskoulutuksen ohjelma
- LIITE 12 Rovaniemi, Ranua, Posio Sovittelutoimisto_Kehityskeskustelulomake
- LIITE 13. Kymi-Saimaan sovittelutoimisto _Sovittelijan kehityskeskustelun avuksi
- LIITE 14. Pirkanmaan sovittelutoimisto_raportti- ja purkulomake 2018
- LIITE 15. Sovittelijan reflektiolomake
- LIITE 16. Keski-Suomen sovittelutoimisto_Koulutuskalenteri 2018
- LIITE 17. Pirkanmaan sovittelutoimisto_Toimintakalenteri 2018
- LIITE 18. Vantaan sovittelutoimiston kuukausitiedote 2/2018

Liite 1. Etäyhteyssovitteluprosessi

PUHELIN- JA VIDEOSOVITTELUPROSESSIN KEHITTÄMINEN 2017-2018

Keski-Suomen sovittelutoimisto

Heidi Nieminen, Leena Hintikka, Laura Soini ja Iiris Aalto

ALKUPUHE JA PERUSTELUT

Keski-Suomen sovittelutoimiston ammattihenkilöstö on laatinut Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen pyynnöstä valtakunnallisen ohjeen puhelin- ja videoyhteydellä tapahtuvan sovittelun järjestämiseksi. Ohjetta edeltäneeseen kehittämistyöhön ovat osallistuneet myös Keski-Suomen vapaaehtoiset sovittelijat. Aihe on ajankohtainen, sillä puhelin- ja videosovittelut ovat lisääntyneet koko maassa ja olemassa olevat käytännöt poikkeavat toisistaan.

Yhtenäinen sovitteluprosessi kaikilla toiminnan osa-alueilla on asiakkaiden oikeus ja etu. Valtakunnan laajuinen ohje nostaa palvelun laatua, tuo uskottavuutta ja näkyy asiakkaiden tasavertaisena kohteluna. Yhteisen ohjeen tarkoitus on selkiyttää, helpottaa ja vahvistaa yhdenmukaisen sovitteluprosessin läpi viemistä.

Vapaaehtoisten sovittelijoiden kehittämis ehdotukset puhelin- ja videosovitteluihin painoutuivat vahvasti eri toimipisteissä työskentelevien sovittelijoiden välisiin yhteistyökysymyksiin. Sovittelijat pitävät erittäin tärkeänä, että yhteistyö aloitetaan hyvissä ajoin ennen sovittelupäivää. Huolellinen valmistautuminen ennakkoon luo sovittelijoiden väliseen yhteistyöhön turvallisen ilmapiirin.

Ohje perustuu lakiin rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta sekä yhteisesti sovittuun laadukkaaseen sovitteluprosessiin. Ohje vastaa ammattihenkilöstön ja vapaaehtoisten sovittelijoiden tarpeeseen saada yhteinen ja selkeä ohje sovitteluprosessiin yhteistyöhön liittyvien haasteiden ennaltaehkäisemiseksi yhteistyösovitteluissa.

Nyt tarvitsemme koko sovittelukentän laajuudelta sitoutumista ja motivaatiota tämän toimintamme osa-alueen kehittämiseen. Yhteinen sopimus valtakunnallisen ohjeen käyttöön ottamisesta on yhteistä sitoutumista toiminnan kehittämiseen laadukkaampaan suuntaan. Uskomme vahvasti, että selkeillä ja yhteisillä toimintakäytännöillä saavutamme hyvän ja toimivan prosessin kaikkien eduksi.

YLEISIÄ OHJEITA

Puhelin- tai videosovittelu on mahdollista kahden toimipisteen välillä aina, kun maantieteellinen etäisyys on asiakkaiden välillä kohtuuton.

Jokaisessa sovitteluasiassa tarkistetaan ensin mahdollisuus kasvokkain tapahtuvaan sovitteluun tai video-neuvotteluun. Tulee huomioida, ettei vapaaehtoiseen sovitteluun osallistuminen oikeuta asianomistajaa perimään matkakustannuksia sovittelun toiselta osapuolelta.

Kaikki prosessiin osallistuvat sovittelutoimistot ja sovittelijat ovat yhtä lailla vastuussa prosessin etenemisestä, laadusta ja asiakkaiden saamasta palvelusta.

Puhelin- tai videosovittelu voidaan toteuttaa vain asian varsinaisten osapuolten ja vapaaehtoisten sovittelijoiden läsnä ollessa samassa tilassa. Näin varmistetaan sovittelun luottamuksellisuus.

Lähisuhdeväkivaltasovitteluiden ollessa kyseessä tulisi puhelimitse tapahtuvia sovitteluita välttää. Vastuuhenkilö tekee asiassa ratkaisun erityiskysymyksissä.

Yhteistyötä tekevät sovittelutoimistot nimeävät asiaan omat sovittelijansa. Kaksi sovittelijaa suositellaan aina ja etenkin, jos tiloissa ei ole muita läsnä sovitteluajaksi.

Ohjeessa aloitteen alun perin vastaanottaneeseen toimistoon viitataan jatkossa kirjaimella A ja virka-apupyyntöön saanutta toimistoa kirjaimella B.

ALOITE SAAPUU TOIMISTOON

Aloite kirjataan tietojärjestelmään.

Sovittelun ohjaaja selvittää osapuolten kanssa sovittelun edellytykset ja lähimmän toimipisteen.

Kun sovittelutoimisto A on tehnyt myönteisen päätöksen, ohjaaja valitsee sovittelijat asiaan, toimittaa heille tarpeelliset asiapaperit, neuvottelulaitteen tiedot ja suorittaa ohjaustyön.

Sovittelutoimisto A huolehtii tulkin tilaamisesta ja tulkikustannuksista (ellei muuta erikseen sovita) sekä muista mahdollisista viranomaispäätöksistä (keskeyttäminen ja tukihenkilö).

VIRKA-APUPYYNTÖ

Sovittelutoimisto A jakaa tarvittavat dokumentit ja sovittelijoiden yhteystiedot toimistoon B.

Toimiston B ohjaaja ottaa yhteyttä toimiston A ohjaajaan. Tässä vaiheessa sovitaan käytännön järjestelyistä (esimerkiksi videoneuvottelusta, erillistapaamisista, tulkin tai paikallisen ammatillisen tukihenkilön järjestämisestä).

Toimiston A sovittelijat sopivat sovitteluajan asiakkaiden kanssa aikaisintaan kahden viikon päähän ja ilmoittavat ajan aloitteen ohjaajalle (ellei asian kiireellisyys muuta vaadi).

Toimiston A ohjaaja ilmoittaa sovitteluajan toimiston B ohjaajalle, joka valitsee asiaan sovittelijat.

Toimisto A vastaa yhteyksien avaamisesta ja sopimuksen laatimisesta (ellei erikseen muuta sovita). Yhteyden alun perin avannut toimipiste muodostaa yhteyden uudelleen sen katketessa tai muussa mahdollisessa vikatilanteessa.

Toimisto B kirjaa asian nykyiseen tietokantaan siirtynyt toisesta toimistosta merkinnällä kunnes uuden tietojärjestelmän ohjeistus on käytettävissä.

SOVITTELIJOIDEN TEKEMÄ TYÖ

Ennen sovittelua

Toimiston B sovittelijat ottavat viimeistään kaksi päivää ennen sovittelua yhteyttä toimiston A sovittelijoihin yhteistyön aloittamiseksi. Sovittelijat käyvät keskustelua sovitteluasiasta, neuvottelun etenemisestä ja sisällöllisistä menetelmistä. Toimiston B sovittelijat ilmoittavat neuvottelulaitteensa tiedot.

Toimiston B sovittelijat varmistavat toimialueensa asiakkaille toimiston sijaintitiedot ennen sovittelua.

Toimiston A sovittelijat lähettävät kaikille asianosaisille muistutusviestin neuvotteluajasta sovittelua edeltävänä päivänä.

Kaikki asian sovittelijat saapuvat paikalle vähintään 30 minuuttia ennen neuvottelun alkua. Yhteydet testataan ja sovitaan sovittelun etenemistä kaikkien ollessa yhtä aikaa läsnä. Erityisen tärkeää on suunnitella yhteiset toimintatavat.

- sovittelussa käytävä läpi aina tapahtumien kulku ja siitä aiheutuneet haitat jokaisen osapuolen näkökulmasta
- sovittelu ei voi koskaan olla pelkkä vahingonkorvausten käsittely tai sopimuksen kirjaamistilaisuus
- käytetäänkö sovittelussa jotain erityistä työmenetelmää (esim. Resto®)

Sovittelun aikana

Sovittelussa etäyhteys on alusta loppuun saakka auki sisältäen kaiken alkupuheenvuoroista sopimuksen kirjoittamiseen ja allekirjoituksista sopimiseen. Oikeusturvan toteutumiseksi kaikkien tulee kuulla samat puhutut ja sovitut asiat.

Sovittelun alussa käydään yhdessä läpi esittelyt, kuinka puhuja jatkossa ilmaistaan, mitä sovittelu on sekä kerrataan asian osapuolten oikeudet ja velvollisuudet.

Sovittelun aikana sovittelijat kiinnittävät erityistä huomiota siihen, että asian osapuolet ovat keskiössä ja tasapuolisesti aktiivisessa roolissa.

Mikäli sovittelija havaitsee tauon tarpeellisuuden, pidetään se yhteisesti.

Mikäli asiassa päästään yhteisymmärrykseen, siirrytään vahingonkorvausten käsittelemiseen ja mahdollisen sopimuksen laadintaan.

Mahdollista sopimusta kirjattaessa, toimiston B sovittelijat antavat asiakkaille nähtäväksi tyhjän sopimus pohjan, josta he voivat seurata sopimuksen täyttämistä. Videoyhteydellä toteutettuna sovittelusopimus kirjataan yhteisellä näytöllä.

- B toimiston sovittelijoiden nimet kirjataan kohtaan muut osallistujat
- A toimiston sovittelijat allekirjoittavat sopimuksen

Sovittelun jälkeen

Sovittelijat käyvät yhteisen sovittelun purkukeskustelun heti sovittelun jälkeen.

Myöhemmin sovittelijat ovat yhteydessä oman alueensa sovittelun ohjaajaan sovittelun kulusta. Toimistojen ohjaajat ovat keskenään yhteydessä sovittelijoiden palautteesta.

LOPETUS / SEURANTA

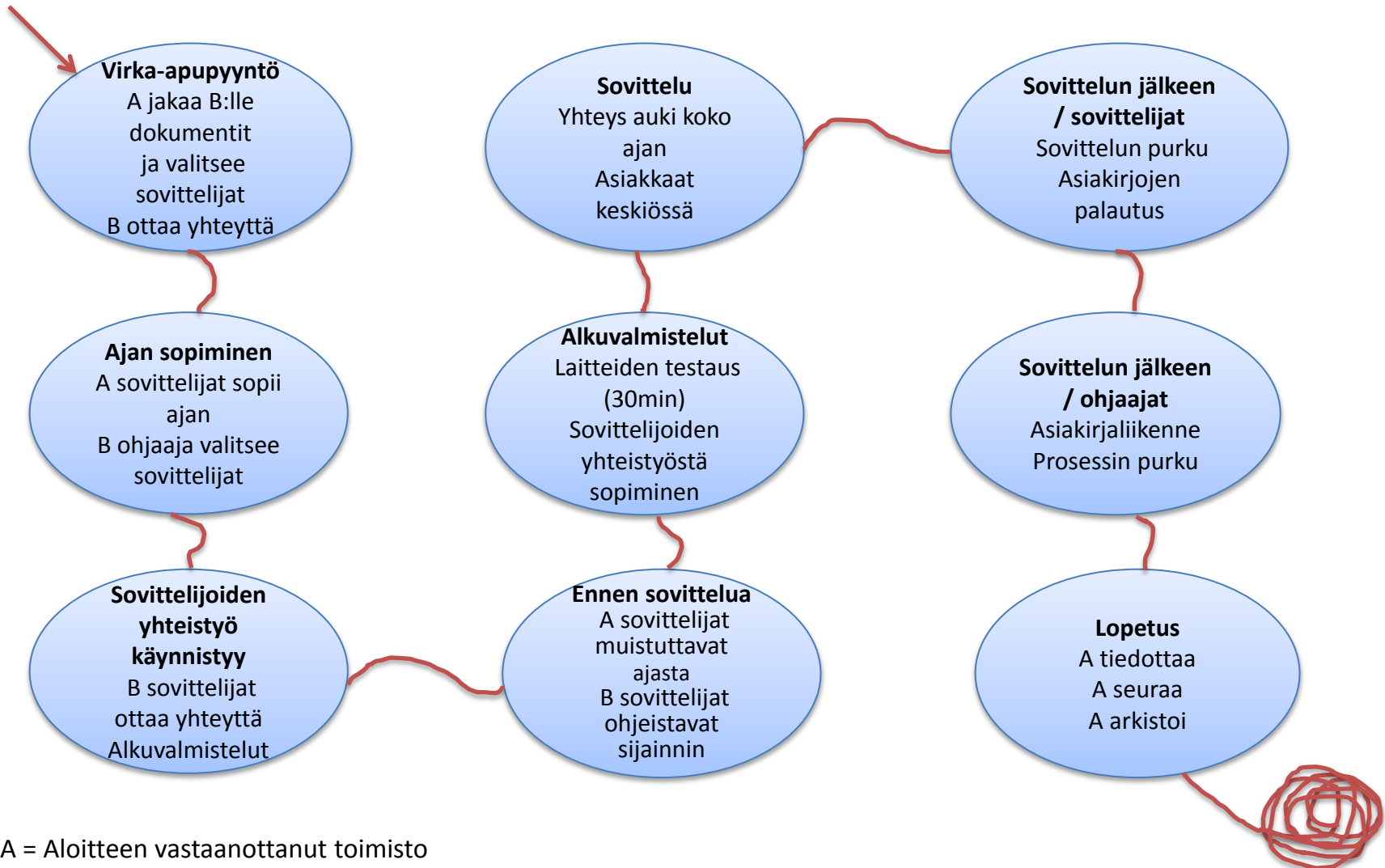
Mahdollinen sopimus lähetetään allekirjoitettavaksi toimistoon B. Sovittelusopimuksia ei lähetetä asiakkaille kotiin ilman erityisen painavaa syytä.

Mikäli sovittelu keskeytyy, hoitaa toimisto A lopetukseen liittyvien asiapapereiden laatimisen ja asiaan liittyvät tiedoksiannot.

Kumpikin sovittelutoimisto huolehtii omien sovittelijoidensa raporteista ja kulukorvauksista ja asiapapereiden asianmukaisesta hävittämisestä. Toimisto B:n työtehtävät päättyvät tähän.

Sovittelusopimuksen seuranta- ja arkistointivastuu on toimistolla A.

Puhelin- ja videosovittelun prosessi



A = Aloitteen vastaanottanut toimisto
B = Virka-apupyynnön saanut toimisto



Liite 3. Turvallisuusliite

TURVALLISUUSLIITE RIKOS- JA RIITA-ASIOIDEN SOVITTELUPALVELUJEN TUOTTAJILLE



1.	MÄÄRITELMÄT	3
2.	THL:LLE TOIMITETTAVAT DOKUMENTIT	3
3.	TURVALLISUUSLIITTEEN TAUSTA JA TARKOITUS	4
4.	LUOTTAMUKSELLISUUS JA SALASSAPITO	4
5.	PÄÄSY TILOIHIN.....	5
6.	PÄÄSY JÄRJESTELMIIN JA TIETOIHIN	5
7.	TIETOTURVALLISUUS	6
8.	YHTEISTYÖKUMPPANIT	7
9.	TARKASTUKSET JA RAPORTOINTI	8
10.	MUUTOKSET TURVALLISUUSLIITTEESSÄ	8
11.	TURVALLISUUSLIITTEEN VOIMASSAOLO JA TIETOJEN PALAUTTAMINEN	9



1. MÄÄRITELMÄT

- 1.1. **Palvelu** josta THL ja Rikos- ja riita-asioiden sovittelupalveluiden palveluntuottaja (Palveluntuottaja) ovat sopineet Puitesopimuksessa. Mitä tässä Turvallisuusliitteessä on määritelty Palvelusta, sovelletaan soveltuvin osin myös palvelun tuottamiseen liittyvässä palvelu- tai tavarahankintaan.
- 1.2 **Puitesopimus** tarkoittaa Palveluntuottajan ja THL:n välistä sopimusta, jolla sopijapuolet ovat sopineet Rikos- ja riita-asioiden sovittelupalvelun järjestämisestä.
- 1.3 **Salassa pidettävä tieto** tarkoittaa kaikkea sellaista THL:n Palveluntuottajalle luovuttamaa tai Palveluntuottajalla olevaa tai tuottamaa THL:n asiakirjamuotoista tai muuta tietoa, joka on määritelty salassa pidettäväksi laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999, jäljempänä ”julkisuuslaki”), laissa rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta (1015/2005 jäljempänä ”sovittelulaki”) tai muussa lainsäädännössä, ja jonka THL on tällaiseksi tiedoksi merkinnyt tai ilmoittanut tai jonka Palveluntuottaja tiesi tai olisi pitänyt tietää kuuluvan tällaisiin tietoihin. Salassa pidettäväksi tiedoksi katsotaan myös julkisuuslaissa tarkoitetun, ei vielä julkisen asiakirjan sisältämä tieto. Lisäksi kaikki THL:n Palveluntuottajalle luovuttamat tai siirtämät henkilötiedot katsotaan Salassa pidettäväksi tiedoksi. Salassa pidettäväksi tiedoksi ei katsota sellaista tietoa, joka on julkisesti saatavilla tai Palveluntuottaja on saanut tietoonsa laillisella tavalla kolmannelta osapuolelta ilman sitä koskevaa salassapitovelvoitetta.
- 1.4 **Turvallisuusliite** tarkoittaa tätä asiakirjaa liitteineen.
- 1.5 **Tilat** tarkoittavat sellaisia Palveluntuottajan tai sen Yhteistyökumppanin tiloja, joissa säilytetään, käytetään tai muutoin käsitellään Salassa pidettäviä tietoja.
- 1.6 **Yhteistyökumppani** tarkoittaa sellaista kolmatta osapuolta jota Palveluntuottaja käyttää Salassa pidettävien tietojen käsittelyssä, joka tuottaa sellaista palvelua jossa käsitellään Salassa pidettäviä tietoja tai jolla on pääsy Tiloihin.

2. THL:LLE TOIMITETTAVAT DOKUMENTIT

- 2.1. Palveluntuottajan on toimitettava THL:lle seuraavat asiakirjat viimeistään kuusi kuukautta Puitesopimuksen allekirjoittamisen jälkeen:
- 1 Salassa pidettävien tietojen turvallisuudesta vastaavat yhteyshenkilöt (turvallisuusliitteen yhteyshenkilöt)
 - 2 Hyväksytty malli henkilöstön vaitiolositoumuslausekkeesta/lomakkeesta
 - 3 Palveluntuottajan turvallisuudenhallinnan kuvaus (Selvitys Palveluun liittyvistä turvallisuus- ja tietoturvamenettelyistä)



- 2.2. Palveluntuottaja vastaa kohdan 2.1 Palveluntuottajan turvallisuudenhallinnan kuvauksen ylläpidosta. Kuvauksen tulee vastata voimassa olevaa tilannetta ja tulee sisältää kuvauksen siitä, miten tässä liitteessä mainitut asiat ja toiminnan yleinen turvallisuus on järjestetty.

3. TURVALLISUUSLIITTEEN TAUSTA JA TARKOITUS

- 3.1. Palveluntuottaja ja THL ovat tehneet Puitesopimuksen Rikos- ja riita-asioiden sovittelupalveluiden tuottamisesta.
- 3.2. Tässä Turvallisuusliitteessä määritellään turvallisuusjärjestelyt ja salassa pidettävää tietoa koskevat järjestelyt, joita Palveluntuottajan on noudatettava edellä mainitun Puitesopimuksen sisältämien Palveluiden tuottamisessa sekä kaikessa Puitesopimukseen liittyvässä THL:n ja Palveluntuottajan välisessä yhteistyössä.
- 3.3. THL ja Palveluntuottaja tiedostavat, että Puitesopimuksen perusteella toimitettaviin Palveluihin sisältyy sellaista tietoa, jonka salassa pysyminen on laitoksen toiminnan tai yksilöiden tietosuojan ja oikeusturvan kannalta kriittistä. Tällä Turvallisuusliitteellä THL pyrkii varmistamaan, että Salassa pidettävät tiedot pysyvät salassa.

4. LUOTTAMUKSELLISUUS JA SALASSAPITO

- 4.1. Tässä Turvallisuusliitteessä kuvattuja turvallisuusjärjestelyjä noudatetaan aina Palveluntuottajan käsitellessä THL:n tai Palvelun toteutukseen liittyvää tai muuta THL:lta saatua Salassa pidettävää tietoa.
- 4.2. THL noudattaa julkisyhteisönä julkisuuslaissa, valtioneuvoston asetuksessa tietoturvallisuudesta valtionhallinnossa (681/2010; jäljempänä tietoturvallisuusasetus) sekä muussa lainsäädännössä olevia salassapitoa ja julkisuutta koskevia säännöksiä.
- 4.3. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa kaikki THL:n sille luovuttamat tai sillä olevat tai toimeksiannon toteuttamisessa syntyneet Salassa pidettävät tiedot, ottaen lisäksi huomioon kohdassa 4.8 sovitun. Salassa pidettäviä tietoja ei myöskään saa käyttää omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi.
- 4.4. Palveluntuottajan tulee käsitellä Salassa pidettäviä tietoja vain Palvelun tuottamisen edellyttämässä laajuudessa. Palveluntuottaja antaa Salassa pidettäviä tietoja vain niille henkilöille, jotka tarvitsevat Salassa pidettäviä tietoja Palvelun tuottamiseen liittyvässä työtehtävissään ja vain lain edellyttämässä laajuudessa. Palveluntuottaja sitoutuu antamaan ohjeistusta sekä järjestämään koulutusta erityisesti Salassa pidettävien tietojen asianmukaisesta käsittelystä henkilöille, joilla on pääsy näihin tietoihin.
- 4.5. Palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään ja käsittelemään Salassa pidettäviä tietoja siten, että ne pysyvät vain niiden henkilöiden tiedossa ja hallussa, joilla on oikeus Salassa pidettäviin tietoihin, eivätkä ne joudu ulkopuolisten haltuun, tutkittavaksi tai tietoon.



- 4.6. Salassa pidettäviä tietoja ei saa luovuttaa kolmannelle osapuolelle ilman THL:n kirjallista suostumusta ellei laki tai viranomaistaho sitä edellytä.
- 4.7. Palveluntuottaja tiedostaa, että Salassa pidettävien tietojen paljastaminen ulkopuolisille saattaa olla rikoslain mukaan rangaistava teko.
- 4.8. Tiedon antamisesta asiakirjasta, joka on saatu THL:lta tai laadittu THL:n toimeksiantotehtävää suoritettaessa päättää THL, jollei lainsäädännöstä muuta johdu.
- 4.9. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei THL:n vastuulla olevan palvelun tai toiminnan turvallisuus vaarannu Palveluntuottajan henkilöstön huolimattomuuden, virheellisten työtapojen tai muun tämän Turvallisuusliitteen tai Puitesopimuksen vastaisen toiminnan johdosta.

5. PÄÄSY TILOIHIN

- 5.1. Palveluntuottajan ja sen Yhteistyökumppanin Tilojen tulee olla asianmukaisesti suojattu lukituksella ja muilla tarpeellisilla toimenpiteillä luvattoman pääsyn estämiseksi Tiloihin ja siellä oleviin salassa pidettäviin tietoihin.
- 5.2. Mikäli Palvelu suoritetaan Palveluntuottajan tai Yhteistyökumppanin Tiloissa, Palveluntuottajan tulee varmistaa Tilojen tarkoituksenmukainen fyysinen turvallisuus tulipalon, sähkökatkosten, vesivaurioiden, ulkopuolisten häiriötekijöiden yms. erityistilanteiden varalta. THL ja Palveluntuottaja sopivat tarvittaessa Palveluun liittyvistä tarkemmista vaatimuksista.
- 5.3. Henkilöt, joille ei ole myönnetty oikeutta Salassa pidettäviin tietoihin tai niitä sisältäviin järjestelmiin luvun 7 mukaisesti, saavat oleskella Tiloissa ainoastaan valvonnan alaisina. Valvontaa ei edellytetä, mikäli Salassa pidettäviä tietoja säilytetään tai käsitellään Tiloissa siten, että nämä henkilöt eivät voi päästä niihin käsiksi.
- 5.4. Henkilöiden, joilla on pääsy Tiloihin, tulee olla tunnistettavissa.

6. PÄÄSY JÄRJESTELMIIN JA TIETOIHIN

- 6.1. Palveluntuottaja käyttää THL:n osoittamaa järjestelmää Asiakastietojen ja muiden tietojen ylläpitämiseen.
- 6.2. Palveluntuottaja vastaa siitä, että Salassa pidettäviä tietoja annetaan tai pääsy sellaisia tietoja sisältäviin järjestelmiin sallitaan vain nimetyille Palveluntuottajan ja sen henkilöstöön kuuluville henkilöille, jotka Palveluntuottaja on hyväksynyt, joille on annettu oikeus päästä kyseisiin järjestelmiin ja/tai tietoihin, ja jotka ovat tietoisia salassapitoa koskevista velvoitteistaan.
- 6.3. Palveluntuottaja vastaa siitä, että Salassa pidettävien tietojen käsittelyyn osallistuvat Palveluntuottajan tai sen Yhteistyökumppanin henkilöstöön kuuluvat henkilöt sekä henkilöt,



joilla on pääsy Palveluntuottajan järjestelmiin, joissa säilytetään Salassa pidettäviä tietoja, noudattavat tätä Turvallisuusliitettä.

- 6.4. Pääsy Aineistoon, jota säilytetään Järjestelmissä tai Päätelaitteilla on suojattava käyttöoikeuksin. Käyttöoikeudet ja niiden myöntämisen perusteet tulee olla todennettavissa ja niitä on valvottava säännöllisesti. Yhteiskäyttöoikeudet ovat kiellettyjä. Käyttäjänimet ja salasanat ovat henkilökohtaisia ja niitä ei saa siirtää toiselle osapuolelle.
- 6.5. Palveluntuottajan on riittävällä luokituksella ja muilla keinoin huolehdittava siitä, että mahdolliset tietojen väärinkäytöstapaukset voidaan selvittää.
- 6.6. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilö, joka käsittelee Salassa pidettäviä tietoja ja/tai jolla on pääsy järjestelmiin, joissa Salassa pidettäviä tietoja säilytetään, tekee vaitiolositoumuksen THL:n hyväksymälle lomakkeelle tai THL:n hyväksymän lausekkeen mukaisesti, ennen kuin hän aloittaa mainittujen tietojen käsittelyn tai saa pääsyn mainittuihin järjestelmiin.

7. TIETOTURVALLISUUS

- 7.1. Palveluntuottaja noudattaa julkisuuslaissa tarkoitettua hyvää tiedonhallintatapaa sekä henkilötietolain (523/1999) edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja tietojen suojaamista koskevia säännöksiä, puitesopimuksen kohdassa 6 c mainittuja veloitteita sekä muuta tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä Puitesopimukseen liittyvän Palvelun tuottamisessa.
- 7.2. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että Palveluntuottajan ympäristöissä olevien tietokoneiden haittaohjelma-torjuntaohjelmistot ovat käytössä ja päivitettyinä.
- 7.3. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että Päätelaitteiden, Järjestelmien ja Ohjelmistojen päivitykset ovat ajan tasalla, erityisesti tietoturvapäivitysten osalta.
- 7.4. Paperit, Päätelaitteet ja muut Tallennusmediat joilla Aineistoa käsitellään tai tallennetaan on säilytettävä lukituissa tiloissa silloin kun niitä ei valvota, luvattoman käytön ja varkauksien ehkäisemiseksi.
- 7.5. Aineistoa on säilytettävä niin, ettei sen tietosuojaa vaarannu. Arkaluontoisia henkilötietoja sisältävät Aineistot on säilytettävä salattuna tai muutoin käsittelyoikeuksin suojattuna riippumatta siitä, jos tiedot ovat tunnistettavia tai tunnistettomia.
- 7.6. Aineistoa ei saa tallentaa tai siirtää Pilvitalennuspalveluihin joiden palvelimet sijaitsevat tai saattavat sijaita EU- tai ETA-maiden rajojen ulkopuolella tai joiden turvallisuudesta ei voida olla varmoja, ellei lailla ole muuta säädetty. Mitä palvelimien osalta on edellä sanottu koskee myös Pilvitalennuspalvelun tarjoajan kotipaikkaa.
- 7.7. Aineistoa ei saa siirtää salaamattomana julkisen verkon (Internetin) yli (esim. sähköpostilla salaamattomana). Palveluntuottaja huolehtii itse tarvitsemiensa turvallisten tiedonsiirtovälineiden hankinnasta ja ylläpidosta.
- 7.8. Mikäli Aineistoa käsitellään kannettavalla tietokoneella tai siirrettävällä medialla, tulee joko kiintolevy, media tai hakemisto jossa tietoja säilytetään, olla salattuna vahvalla salauksella.



Salauksen on oltava päällekytkettynä kun tietokonetta tai mediaa kuljetetaan Tilojen ulkopuolella.

- 7.9. Aineistosta on säännöllisesti otettava varmuuskopiota tai muulla tavalla huolehdittava tietojen säilymisestä häiriötilanteissa. Varmuuskopiot on säilöttävä erillään ja hyvin suojattuina, niin että tieto voidaan palauttaa tarpeen vaatiessa.
- 7.10. Kun päätelaite poistetaan käytöstä, kiintolevy johon Aineistoa on tallennettu tai jolla Aineistoa on käsitelty täytyy ylikirjoittaa tai tuhota tietoturvallisesti niin ettei tietosuojaa vaarannu, ylikirjoittamalla vähintään kolme kertaa tai murskaamalla. Massamuistit on poistettava ja tuhottava tietoturvallisesti.
- 7.11. Siirrettävät muistivälineet (USB-muistit, ulkoiset kiintolevyt, CD- DVD-levyt tms.) johon Aineistoa on tallennettu tai joilla Aineistoa on käsitelty, on tuhottava asianmukaisesti niin, että tietosuojaa säilyy, esimerkiksi murskaamalla tai silppuamalla.
- 7.12. Palveluntuottajan tulee säilyttää tai tuhota toiminnassa syntyvät asiakirjat THL:n erikseen antaman ohjeistuksen mukaisesti.
- 7.13. Jos Palveluntuottaja käyttää ulkopuolista Palveluntuottajaa Pääte-, tai muiden teknisten laitteiden tai Järjestelmien huollossa, on Palveluntuottajan tehtävä kyseisen Palveluntuottajan kanssa kirjallinen turvallisuussopimus. Ennen Pääte- tai muun teknisen laitteen toimittamista huoltoon, tulee Palveluntuottajan varmistua siitä, että kaikki laitteen muistivälineet poistetaan tai, että tiedot on muulla luotettavalla tavalla poistettu. Mikäli muistivälineiden tai tiedon poisto ei ole mahdollista, Palveluntuottajan tulee valvoa huoltotoimenpidettä.
- 7.14. Tilanteissa jossa huoltotoimenpide etäyhteyden kautta on mahdollista, Palveluntuottajan tulee varmistua Palveluntuottajan huoltohenkilön henkilöllisyydestä, turvallisista ja vahvoista tunnistautumis- ja kirjautumismekanismeista ja turvallisista yhteyksistä.

8. YHTEISTYÖKUMPPANIT

- 8.1. Palveluntuottajan tulee ulottaa tässä Turvallisuusliitteessä mainitut ehdot myös sellaiselle Yhteistyökumppanille, jota se aikoo käyttää Salassa pidettävien tietojen käsittelyssä tai jolla on pääsy Tiloihin.
- 8.2. Mitä tässä Turvallisuusliitteessä on sanottu Palveluntuottajan henkilöstöstä, sovelletaan myös Yhteistyökumppanin Palvelun tuottamiseen osallistuvaan henkilöstöön.
- 8.3. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että se pystyy noudattamaan tätä Turvallisuusliitettä myös käyttäessään Yhteistyökumppaneita. Palveluntuottajan on tiedotettava Yhteistyökumppanilleen, että turvallisuusjärjestelyjen saattamisesta tämän Turvallisuusliitteen edellyttämälle tasolle saattaa syntyä kustannuksia. THL ei vastaa näistä kustannuksista.
- 8.4. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen Yhteistyökumppanit toimivat tämän Turvallisuusliitteen mukaisesti.



9. TARKASTUKSET JA RAPORTOINTI

- 9.1. THL:lla tai THL:n määräämällä kolmannella taholla on oikeus tarkastaa omalla kustannuksellaan etukäteen ilmoitettuna ajankohtana Palveluntuottajan ja sen Yhteistyökumppaneiden turvallisuusjärjestelyt tätä Turvallisuusliitettä sekä Puitesopimusta koskevilta osin. THL:n on ilmoitettava tahdostaan suorittaa tarkastus viimeistään kolmekymmentä (30) päivää ennen ehdotettua tarkastuspäivää. Palveluntuottaja voi ehdottaa uutta päivää tarkastukselle. Uusi ajankohta ei kuitenkaan saa olla myöhemmin kuin kymmenen (10) päivää THL:n ehdottaman päivän jälkeen. Tarkastus saadaan suorittaa kuitenkin enintään kaksi kertaa vuodessa, ellei ole erityisen painavia syitä useammille tarkastuksille. Haavoittuvuusskannauksia voidaan kuitenkin tehdä edellä mainituista määräajoista riippumatta erikseen sovittavina ajankohtina. Tarkastukset eivät saa vaarantaa Palveluntuottajan tai sen Yhteistyökumppaneiden tietoturvasuhteita tai Palveluntuottajan tai sen Yhteistyökumppaneiden salassapitovelvoitteita muita asiakkaita kohtaan.
- 9.2. Palveluntuottajan tulee huolehtia sopimusjärjestelyin siitä, että THL:lla on mahdollisuus tarkastaa myös Palveluntuottajan sellaisen Yhteistyökumppanin turvallisuusjärjestelyt, joka osallistuu Salassa pidettävien tietojen käsittelyyn.
- 9.3. Palveluntuottajan tulee korjata tarkastuksessa havaitut puutteet viivytyksettä, kuitenkin viimeistään 30 vuorokauden kuluessa THL:n kirjallisesta ilmoituksesta, ellei siitä ole THL:n ja Palveluntuottajan välillä erikseen toisin sovittu. Olennaiset puutteet, jotka muodostavat ilmeisen uhkan tietoturvasuhteelle, on korjattava heti. THL ei vastaa edellä mainituista korjauksista aiheutuvista kuluista ja kustannuksista.
- 9.4. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan THL:lle, jos Palveluntuottajan tai sen Yhteistyökumppanin tämän Turvallisuusliitteen kannalta keskeisissä toiminnoissa tai henkilöstö- tai turvallisuusjärjestelyissä tapahtuu muutoksia tai jos Palveluntuottajan tai sen Yhteistyökumppanin omistussuhteissa tapahtuu merkittäviä muutoksia.
- 9.5. Palveluntuottaja valvoo tämän Turvallisuusliitteen edellyttämän turvallisuustason toteutumista toiminnassaan säännöllisesti ja suunnitelmallisesti, kirjaa mahdolliset poikkeamat ja raportoi vakaviksi tai kriittisiksi luokitellut poikkeamat THL:lle viivytyksettä sekä aloittaa korjaustoimet ensi tilassa. THL seuraa Palvelun turvallisuustason toteutumista yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa.
- 9.6. THL:lla on oikeus luovuttaa muille viranomaisille tieto siitä, että tämän luvun mukainen tarkastus on suoritettu, mutta THL:lla ei kuitenkaan ilman Palveluntuottajan lupaa ole oikeutta luovuttaa muille viranomaisille tietoa tarkastuksen tuloksista ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

10. MUUTOKSET TURVALLISUUSLIITTEESSÄ

- 10.1. Salassa pidettävien tietojen turvallisuudesta vastaavat yhteyshenkilöt vastaavat tämän Turvallisuusliitteen päivittämistarpeen seuraamisesta. Päivittämistarve arvioidaan yhteyshenkilöiden kesken vähintään kahden vuoden välein.



10.2. Tähän Turvallisuusliitteeseen tai sen mukaan toimitettaviin dokumentteihin (kohta 2.1) tehtävät muutokset tulee tehdä kirjallisesti.

11. TURVALLISUUSLIITTEEN VOIMASSAOLO JA TIETOJEN PALAUTTAMINEN

- 11.1. Tämä Turvallisuusliite on voimassa niin kauan kuin THL:n ja Palveluntuottajan välinen Puitesopimus on voimassa. Turvallisuusliite astuu voimaan, kun molemmat osapuolet ovat allekirjoittaneet puitesopimuksen.
- 11.2. Tämän Turvallisuusliitteen mukainen salassapitovelvollisuus on voimassa myös sen jälkeen, kun THL:n ja Palveluntuottajan välinen Puitesopimus on päättynyt.
- 11.3. Puitesopimuksen päättyttyä Palveluntuottaja palauttaa kaikki THL:n Salassa pidettäviä tietoja sisältävät asiakasasiakirjat, dokumentit, tallenteet ja muun aineiston THL:lle. Erikseen kirjallisesti niin sovittaessa Palveluntuottaja mahdollisine Yhteistyökumppaneineen voi myös tuhota edellä mainitun materiaalin. Salassa pidettävän aineiston tuhoamisesta on pyydettävä todistus, joka on säilytettävä tarkastusta varten.



SALASSAPITOSITOUMUS

Tämän sitoumuksen antavat

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ja sovittelupalveluntuottajan välisen Puitesopimuksen mukaisessa sovittelutoiminnassa toimiva ammattihenkilöstö
- Sovittelupalveluissa toimivat vapaaehtoissovittelijat
- Sovittelupalveluissa toimivat yhteistyökumppanit ja alihankkijat silloin, kun toiminnan ja yhteistyön luonteeseen voi liittyä muun kuin julkisen tiedon hallussapitoa

Sitoudun siihen, etten paljasta sivullisille edellä tarkoitettujen tehtävien toteuttamisen yhteydessä tiedokseni saamieni asiakirjojen salassa pidettävää sisältöä enkä muutakaan tietooni saamaani seikkaa, josta lailla tai asetuksella on säädetty vaitiolo- tai salassapitovelvollisuus. Lisäksi sitoudun olemaan väärinkäyttämättä tietooni tulleita ei-julkisia ja salassa pidettäviä tietoja ja jättämättä niitä sivullisten nähtäville tai muuten helposti saataville.

Salassapidon piiriin kuuluvia ovat esimerkiksi sovittelupalveluissa työskentelevien ja asioivien henkilöiden henkilötiedot, rikos- tai riita-asioita koskeviin asiakirjoihin liittyvät tiedot ja turvallisuusjärjestelyihin liittyvät tiedot. Sivullisiksi tässä yhteydessä katsotaan myös ne sovittelupalveluissa tai sen yhteistyökumppaneilla työskentelevät henkilöt, jotka eivät heille määrättyjen tai sovittujen tehtävien perusteella tarvitse asiaa tietoonsa.

Ymmärrän, että minulle myönnettävät sovittelupalveluntuottajan tai sen hallinnassa olevien tilojen, laitteiden tai järjestelmien käyttöön oikeuttavat käyttäjätunnukset ja salasana sekä kulunvalvonta- ja muut avaimet ovat vain henkilökohtaista käyttöäni varten. Sitoudun olemaan luovuttamatta niitä tai niiden avulla avattua tietoliikennenyhteyttä muiden käyttöön.

Työ- tai virkasuhteeni tai vapaaehtoistyöni päättyessä luovutan käyttööni annetut kulunvalvonta- ja muut avaimet ja henkilökortit sekä haltuuni annetut tai tehtävien vuoksi valmistamani asiakkaita tai yhteistyötahoja koskevat ei-julkista tai salassa pidettävää tietoa sisältävät asiakirjat tai tietovälineet sekä niiden mahdolliset kopiot sovittelupalveluntuottajalle, ellei asiasta erikseen muuta sovita.

Lisäksi hävitän hallinnassani oleviin tietojärjestelmiin tallentamani vastaavat tiedot, ellei asiasta ole sovittelutoimiston tai THL:n kanssa muuta sovittu. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus on voimassa vielä palvelus- tai puitesopimussuhteen, muun sopimuksen tai vapaaehtoistyön päättymisen jälkeen.

Olen tietoinen voimassaolevista laissa säädetystä vaitiolovelvollisuus- ja hyväksikäyttökielto- ja hyväksikäyttökäytännöksistä, sovittelupalveluntuottajan tietoturvaohjeista ja henkilöstön tietoturvaohjeista sekä tietosuojavelvoitteista. Sitoudun noudattamaan niitä samoin kuin muita erikseen annettuja ohjeita tai määräyksiä.

Olen lukenut ja ymmärtänyt vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuteni ja sitoudun niitä noudattamaan.

_____ 20____

allekirjoitus

nimen selvennys

Turvallisuus sovittelussa

Menettelytapaohjeet turvalliseen sovitteluneuvotteluun

Valmistautuminen

Mikäli asiakaspuhelun aikana ilmenee pienintäkään epäilystä mahdollisesta uhka- tai vaaratilanteesta, sovittelijan tulee ilmoittaa asiasta juttua ohjaavalle sovittelunohjaajalle. Keskustele sovittelunohjaajan kanssa etukäteen vartijan tilaamisesta sovitteluun paikalle. Mikäli sovittelunohjaaja saa etukäteen sovittelijalta tiedon haastavasta asianosaisesta, voidaan sovittelutila varata poliisilaitokselta.

Hälytyslaite otetaan aina asiakastilanteeseen mukaan! Varmista, että hälytin on sovittelussa päällä, myös sovittelutoimistolla sovitellessanne. Sovittelunohjaaja ilmoittaa aina ennen sovittelua hälytyskeskukselle sovitteluajan ja paikan (osoitteen).

Suunnittele sovitteluparin kanssa työnjako sovittelussa.

- ▶ Lisäksi olisi hyvä, että sovittelijan oma kännykkä olisi helposti saatavilla hätätilanteessa.
- ▶ Kiinnitä huomiota vaatetuksesi turvallisuuteen. Esimerkiksi kaulan ympärillä ei tule pitää avainnauhoja, koruja tai huiveja.
- ▶ Asiakstapaaminen
- ▶ Tee yleissilmäys sovittelun alkaessa. Esimerkiksi tapaamiseen osallistujien mielentila, habitus. Päihtyneille asiakkaille varataan uusi aika!
- ▶ Pidä asianosaisten nähdessä turvaväli riittävänä ja suunnittele istumapaikat, jolla varmistat sujuvan poistumisen tarvittaessa.
- ▶ Huomioi salassapitosäännökset ja keskustelut vain asianosaisten kanssa.
- ▶ Ulkopuolinen on aina poistettava sovittelu- ja odotustiloista! Varmista asianosaisten poistuminen toimistosta sovittelun jälkeen saattamalla heidät ulko-ovesta ulos asti.
- ▶ Aloita keskustelu yleisillä ja arkisilla asioilla.
- ▶ Muista rauhallisuus. Sovittelijan rooli, katsekontakti, keskusteluyhteys ja kunnioitus. Kuuntelu ja ymmärtäminen ovat turvallisimpia keinoja luoda luottamusta ja neuvottelutilannetta, kuin vastakkainasettelu ja väittely tai saarnaaminen ja paheksunta.
- ▶ Mikäli tunnet olosi uhatuksi, poistu paikalta ja hälytä apua. Varallaolokännykkään tulee tekstiviestillä ilmoitus, jos hälytyspainiketta painetaan.

Hälytys uhkatilanteissa

Hälytintä tulee käyttää heti, kun tilanne tuntuu uhkaavalta, ei vasta kun tilanteen hallinta on menetetty. Tee hälytys painamalla hälytyslaitteen punaista keskipainiketta. Sovittelutoimiston langattomista hälytyslaitteista lähtee hälytys Securitas Oy:n hälytyskeskukseen ja tekstiviesti sovittelutoimiston henkilökunnan kännyköihin.

Lisäksi langattomista laitteista aukeaa puheyhteys hälytyskeskukseen. Securitaksen vartija lähtee paikalle, mikäli hälytystä ei peruta.

Mikäli on tarvetta ja mahdollista soita hätänumeroon 112: vastaa kysymyksiin, toimi annettujen ohjeiden mukaisesti ja lopeta puhelu vasta kun saat luvan. Säilytä maltti vaaratilanteessa. Pyri näyttämään rauhalliselta, luo katsekontakti vastapuoleen, älä puhu ellei sitä edellytetä, keskustele neutraalisti, käytäydy nöyrästi ja määrätietoisesti, älä komentele vaan myötäile, seiso sivuttain, kerro etukäteen liikkumisestasi.

Yritä irrottautua uhkatilanteesta, käytä esim. valkoista valhetta, jotta pääset poistumaan tilanteesta. Käyttäkää tarvittaessa poistumiseen hätäpoistumisreittiä.

Sovittelutoimiston henkilökunta täyttää tapahtuneesta uhka- ja vaaratilanteesta-raportointilomakkeen. Tapahtunutta käydään yhdessä läpi sovittelutoimiston työntekijöiden ja sovitteluparin kanssa. Sovittelija voidaan ohjata tarvittaessa jälkihoitoon tai muun avun piiriin.

Liite 6. Rovaniemen, Ranuan ja Posion sovittelutoimisto - Sovittelijoiden turvallisuusohjeet

Rovalan Setlementti ry.

Rovaniemen, Ranuan ja Posion sovittelutoimisto

3.2.2011/ HY

VAPAAEHTOISTEN SOVITTELIJOIDEN TURVALLISUUSOHJEET

Vapaaehtoisten sovittelijoiden turvallisuusohjeet on laadittu edistämään ja parantamaan vapaaehtoisten sovittelijoiden turvallista työskentelyä sovitteluneuvotteluissa.

Turvallisuusohjeet jaetaan jokaiselle sovittelijalle kirjallisesti. Sovittelutoiminnan henkilökunta käy turvallisuusohjeet läpi suullisesti vapaaehtoisten sovittelijoiden työnohjauskokouksissa ja tarvittaessa henkilökohtaisessa tapaamisessa. Sovittelijoiden tulee noudattaa annettuja ohjeita. Sovittelutoiminnan henkilökunta käy vapaaehtoisten sovittelijoiden kanssa läpi näiden turvallisuusohjeiden lisäksi Rompun, Sovittelun ja Rikosuhripäivystyksen turvallisuusohjeen tarpeellisin osin.

1. SOVITTELUONEUVOTTELUN AJANKOHDAN SUUNNITTELU

- Mietitään sovitteluneuvottelun ajankohta (päivä klo 8.00-16.00 /ilta klo 16.00-20.00).
- Työntekijä pyrkii ilmoittamaan, mikäli on syytä epäillä, että sovitteluun tuleva asiakas käyttäytyy uhkaavasti ja/tai aggressiivisesti.
- Mikäli on syytä epäillä, että asiakas käyttäytyy aggressiivisesti, suositellaan sovittelun tapahtuvan päiväaikaan.

2. SOVITTELUONEUVOTTELUUN SAAPUMINEN

- Kumpikin sovittelijoista saapuu sovitteluneuvotteluun hyvissä ajoin.
- Sovittelijat eivät saa päästää asiakkaita sisään, jos hän on sovittelutoimiston tiloissa yksin.
- Ilta-aikaan sovittelutoimiston työntekijä poistuu tiloista vasta sen jälkeen, kun molemmat sovittelijoista ovat paikalla.

3. SOVITTELUONEUVOTTELUN TILAN JÄRJESTÄMINEN

- Työntekijä jättää kannettavan tietokoneen läheisyyteen hälytyspainikkeen, jota painamalla välittyy avunpyyntö Rovaniemen liike- ja teollisuusvartiointiin (RLTV).
- Poistetaan neuvotteluhuoneen oven takalukitus painamalla kieleke alas. Näin varmistetaan esteetön kulku ovesta molempiin suuntiin.
- Varmistetaan ennen neuvottelua ettei pöydällä ole ylimääräisiä irtaimia esineitä, esimerkiksi kyniä tai laseja.
- Sovittelijat varaavat itselleen sellaiset istumapaikat, joista on esteetön pääsy ulos neuvottelutilasta.
- Sovittelun osapuolet sijoitetaan istumaan pöydän molemmin puolin vastakkain.

4. TURVALLISUUS SOVITTELUONEUVOTTELUN AIKANA

- Pyritään toimimaan neuvottelun aikana neutraalin ja puolueettoman sovittelijan roolissa. Vältetään henkilökohtaista loukkaamista ja loukkaantumista. Mahdollistetaan sovittelun osapuolille kunniallinen perääntymistie. Päihtyneiden asiakkaiden kanssa toimitaan harkiten. Jos tunteet käyvät kuumina, tarvittaessa neuvottelussa pidetään tauko tai neuvottelu keskeytetään.

- Uhkaavan neuvottelutilanteen tunnusmerkit:
 - Asiakas liikkuu hermostuneesti
 - Käsien asento (nyrkkiin puristelu)
 - Kasvojen ilmeet (lihasten kiristely, pupillit)
 - Kasvojen ja niskan punoitus
 - Kalpeus ja hiljaisuus
 - Pälyily (etsii mahdollisesti vaihtoehtoista asetta)
 - Hikipisarot otsalla
 - Vihamielinen käyttäytyminen
- Kuinka toimia uhkaavassa neuvottelutilanteessa:
 - Jos mahdollista ennakoi tilannetta uhkaajan sanattoman viestinnän avulla (katse, ilmeet, eleet, käsien asennot, äänenpaino).
 - Pysy rauhallisena ja asiallisena. Rauhoita ensin itsesi: Puhu rauhallisesti, lyhyesti ja kiihtymättä. Älä provosoidu!
 - Rauhoita asiakas: Käytä etunimeä ja me-muotoja. Ohjaa asiakkaan ajattelua toisaalle. Kehu asiakasta. Myötäile mikäli se on mahdollista ja tarpeen.
 - Pidä olemuksesi ja esiintymisesi rahoittavana ja kätesi näkyvillä mielellään kämmenpuolet ylöspäin.
 - Älä tuijota tai pälyile.
 - Pidä riittävä etäisyys asiakkaaseen. Älä kosketa uhkaavaa asiakasta, älä käännä uhkaajalle selkääsi. Pidä suoja esim. pöytä itsesi ja uhkaavan asiakkaan välissä.
 - Ota uhkaukset todesta. Älä yritä ottaa mahdollista asetta pois. Älä tee äkkinäisiä liikkeitä.
 - Varmista oma pakoreittisi ja yritä saada paikalle lisäapua huutamalla.
 - Käytä hälypainiketta, mikäli tilanne tuntuu uhkaavalta. Käytä painiketta mieluummin liian aikaisin, kuin liian myöhään.
 - Älä esitä henkilökohtaisia vaatimuksia tai kieltoja, vaan pidä ne yleisinä.
 - Älä unohda sovittelupariasi. Huomioi myös hänen turvallisuutensa.

5. TURVALLISUUDEN VARMISTAMINEN SOVITTELU-NEUVOTTELUN PÄÄTTYTTYÄ

- Tarvittaessa asiakkaat ohjataan ulos eriaikaisesti, jotta asiakkaat voivat poistua neuvottelusta turvallisesti.
- Varmistetaan asiakkaiden poistuminen tiloista. Saatetaan asiakas rappukäytävään johtavasta ovesta ulos ja varmistetaan, että ovi menee lukkoon.
- Mikäli sovitteluneuvottelu on ilta-aikaan, on sovittelutoimiston työntekijä tilannut Rovaniemen liike ja teollisuusvartiostosta vartijan käymään laittamassa sovittelutoimiston hälytyspöytä päälle ja B-rapun ovi takalukkoon neuvottelun jälkeen. Sovittelijat varmistavat poistuessaan, että rappukäytävän ovi menee kiinni.

6. HÄTÄ- TAI UHKAAVAN TILANTEEN SATTUESSA

- Apua tarvittaessa:
 - Paina hälytyspainiketta. Hälytys ohjautuu vartiointiliikkeeseen.
 - Vartiointiliikkeen puhelinnumero 016 3202500
 - Soita yleiseen hätänumeroon 112.
 - Sovittelutoimiston lääkekaapista löytyy ensiaputarvikkeet ja ohjeet (kopiokoneen yläpuolella)

7. HÄTÄTAPAUKSEN TAI UHKAAVAN TILANTEEN JÄLKEEN

- Asiasta ilmoitetaan sovittelutoimiston henkilökunnalle mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.
- Asiasta täytetään aina raportointilomake.
- Myös puhelimitse tulleista uhkaavista yhteydenotoista tulee ilmoittaa sovittelutoimiston työntekijöille.
- Häätätilanteen, uhkaavan tilanteen tai kriisin sattuessa sovittelijoille järjestetään asiasta jälkipuinti kriisityöntekijöiden kanssa.

8. SOVITTELUNEUVOTTELU ILTA-AIKAAN

- Apua hälytetään vartiointiliikkeestä ja hätänumerosta.
- Sovittelijat varmistavat, että apua tarvitsevat ovat saaneet tarvittavan avun esim. sairauskohtauksen sattuessa.
- Häätätilanteet, uhkaavan tilanteen tai kriisin sattuessa ilta-aikaan sovittelupari soittaa asiasta kriisikeskuksen puhelinnumero 0207414732 ja pyytää toimintaohjeita ja tarvittavaa kriisiapua itselleen. Sovitteluparia ei jätetä koskaan yksin vaan apua lähdetään hakemaan yhdessä. Asiasta ilmoitetaan heti saman illan aikana tai seuraavana päivänä sovittelutoimiston työntekijöille.
- **Hätätilanteen tai uhkaavan tilanteen sattuessa ilta-aikaan sovittelutoimiston työntekijöihin saa tarvittaessa yhteyden vartiointiliikkeen kautta. Soita vartiointiliikkeen numeroon 016 3202500 ja esittele itsesi ja kerro, että sinun täytyisi saada yhteys sovittelutoimiston työntekijöihin ja pyydä heitä soittamaan sovittelutoiminnan vastaavalle tai sovittelutoiminnan ohjaajalle.**

Liite7. Vapaaehtoissovittelijan rekrytointi - haastatteluteemat





Valtakunnallinen vapaaehtoisovittelijoiden peruskoulutusohjelma 2016-

www.thl.fi



Johdanto

Rikos- ja riita-asioiden sovittelu perustuu restoratiivisen eli korjaavan oikeuden teoriaan ja on yksi korjaavan oikeuden teorian käytännön sovellus. Restoratiivisella oikeudella tarkoitetaan virallisen oikeusjärjestelmän ulkopuolella, sen rinnalla tai sen sisällä toteutettavia vaihtoehtoisia rikosten, oikeudellisten konfliktien ja riitojen ratkaisutapoja niin oikeudellisissa kuin sosiaalisissakin ongelmissa.

Korjaavan oikeuden ajattelutavan mukaan on tärkeää, että ihmiset kohtaavat ja käsittelevät asiaansa. Vähimmillään se edellyttää, että vahingon kärsineiden tarpeet ja vahingon tekijöiden vastuut osoitetaan, ja kumpikin osapuoli voi osallistua asian käsittelyyn. Myös osapuolten sidosryhmät tai yhteisöt voidaan ottaa huomioon. Konfliktin käsittelyn lisäksi restoratiivisissa menetelmissä otetaan huomioon rikoksen synnyttämät tunteet ja osapuolten toiveet tulevasta.

Vapaaehtoissovittelijoiden peruskoulutus rakentuu korjaavaan oikeuden periaatteille ja restoratiivisen sovittelun menetelmille. Oppimisteoreettisena tausta-ajatteluna hyödynnetään kognitiivista ja konstruktivistista oppimisenäkemyksiä. Koulutuksessa käytetään monimuotoisia opetusmenetelmiä ja hyödynnetään yksilöllisiä oppimisen tapoja.

1 Rikos- ja riita-asioiden sovittelu

Tässä koulutusohjelmassa sovittelulla tarkoitetaan lakisääteistä rikos- ja riita-asioiden sovittelua Suomessa. Sovittelijalla tarkoitetaan sovittelutoimiston ohjauksessa rikos- ja riita-asioita sovittellevaa vapaaehtoistyöntekijää tai sovittelutoimiston sovitteluohjaajaa, joka voi toimia myös sovittelijana.

Suomessa rikos- ja riita-asioiden sovittelu (jatkossa sovittelu) perustuu lakiin rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 1015/2005. Sovittelu on koko väestölle tarkoitettua maksutonta, luottamuksellista ja osapuolten vapaaehtoisuuteen perustuvaa palvelua, jossa rikoksen tai riidan osapuolille järjestetään mahdollisuus käsitellä tapahtunutta turvallisessa ilmapiirissä puolueettomien sovittelijoiden tuella. Sovittelijoina toimivat tehtävään koulutetut vapaaehtoissovittelijat tai sovittelutoimiston ammattilaiset.

Rikosten sovitteluun liittyy ajatus, että rikos ei ole ensisijaisesti yhteiskunnan säätämien lakien rikkomista, vaan kanssaihminen ja ihmisten välisten suhteiden loukkaamista. Näin ollen ei myöskään sopivan rangaistuksen tai hoidon määrääminen tai korvaussumman määrittäminen riitä ratkaisuksi.

Sovittelun lähtökohtana ovat tapahtunut rikos tai riita sekä asianosaisten tarpeet ja toiveet asiassa. Sovittelussa rikoksen tai riidan osapuolet saavat itse vaikuttaa oman asiansa käsittelyyn ja sitä koskevaan päätökseen. Sovittelu voi olla joko rikosprosessille rinnakkainen tai sitä täydentävä menettely.

Sovittelu käynnistyy sovittelutoimistoon tehdystä aloitteesta, jonka voivat tehdä rikoksen tai riidan osapuolet, huoltaja, alaikäisen tai vajaanvaltaiseksi julistetun täysi-ikäisen päämiehen edunvalvoja, poliisi, syyttäjä tai muu viranomainen, esimerkiksi koulu- tai sosiaaliviranomainen. Sovittelutoimisto selvittää asian soveltuvuuden sovitteluun ennen sovittelun käynnistymistä. Sovittelun osapuolilta vaaditaan henkilökohtainen suostumus ja pääsääntöisesti henkilökohtainen osallistuminen. Alaikäisen sovitteluun



osallistumiseen vaaditaan hänen oman suostumuksensa ohella myös huoltajan, edunvalvojan tai muun laillisen edustajan suostumus. Lähisuhteessa tapahtunutta väkivaltaa voidaan sovittaa rajatuin edellytyksin, ja aloitteen lähisuhdeväkivallan sovitteluun voivat tehdä vain poliisi tai syyttäjä.

Sovittelutapaamisissa ovat läsnä rikoksen tai riidan osapuolet sekä käytännössä yleensä kaksi tehtävään koulutettua puolueetonta, vapaaehtoista sovittelijaa. Sovittelussa voi olla mukana myös tukihenkilö tai avustaja, jos se osallistujille sopii. Tarvittaessa mukana on myös asioimistulkki. Pääsääntöisesti alaikäisen huoltajan tai edunvalvojan tulee olla mukana sovittelussa.

Sovittelussa ihmisten kohtaaminen ja vuorovaikutus perustuvat dialogiin. Osapuolten kohtaaminen, vuorovaikutus ja rikokseen tai riitaan liittyvien tapahtumien selvittäminen ja teosta epäillyn vastuun ottaminen on keskeistä. Tavoitteena on, että sovittelussa käytettävät menettelytavat edistävät avointa vuoropuhelua. Sovittelussa osapuolet keskustelevat rikoksesta, sen uhrille aiheuttamista henkisistä ja aineellisista haitoista sekä pyrkivät omatoimisesti sopimaan toimista, joilla ne voidaan hyvittää. Kokemusten ja tunteiden jakaminen on osa neuvottelua.

Sovittelussa korostuvat osapuolten kohtaaminen, kuunteleminen, omasta toiminnasta vastuun ottaminen sekä tulevaisuuteen suuntautuminen. Sovittelutapaamisessa voidaan käsitellä tapahtumasta aiheutuneita henkisiä ja aineellisia haittoja sekä arvioida osapuolten tarpeita ja toiveita asian ratkaisemiseksi. Osapuolet voivat omatoimisesti ja yhdessä keskustellen sopia haittojen hyvittämisestä.

Rikos- ja riita-asioiden sovittelijat ovat vapaaehtoistyöntekijöitä, joita rekrytoidaan kaikilta yhteiskunnan aloilta. Toiminnallaan sovittelijat mahdollistavat korjaavan oikeuden arvojen mukaisen ja dialogiin perustuvan sovitteluneuvottelun toteutumisen. Sovittelijat sitoutuvat korjaavan oikeuden mukaiseen ajatteluun ja heidän tulee ymmärtää rikosoikeusjärjestelmän parissa työskentelyä. Sovittelijat auttavat osapuolia keskustelemaan tapahtuneesta, kokemuksista ja tapahtumaan liittyvistä tunteista sekä rikoksen tai riidan vaikutuksista. Sovittelijan perusominaisuuksia ovat hyvät vuorovaikutustaidot, erityisesti kuuntelemisen ja hiljaisuuden sietämisen taidot sekä hyvät neuvottelu-, organisointi- ja ongelmanratkaisutaidot. Sovittelija mahdollistaa ja tukee osapuolten aktiivista roolia sovittelussa ja toimii osapuolten tarpeista lähtien. Tarvittaessa hänellä on oltava kyky ottaa tilanteen johtajuus. Sovittelussa ei ratkaista mahdollista rikosoikeudellista syyllisyyttä eikä siihen oteta kantaa.

Sovittelu voi edetä sovintoon tai sopimukseen tai se voi keskeytyä joko osapuolten omasta tahdosta tai sovittelutoimiston ammattihenkilöstön päätöksellä missä vaiheessa tahansa. Jos osapuolet päätyvät asiassa sopimukseen, sovittelijat auttavat heitä laatimaan sopimusasiakirjan. Tieto sovittelun kulusta ja lopputuloksesta ilmoitetaan sovittelualoitteen tehneelle viranomaiselle, joka voi ottaa sen huomioon asian jatkokäsittelyssä, kuten rikosasian syyteharkinnassa tai tuomion määrittelyssä. Sovittelun seurauksena viranomaisilla on mahdollisuus luopua enemmistä toimenpiteistä. Syyttäjä voi ottaa sovittelun huomioon myös syyteharkinnassaan.



2 Vapaaehtoissovittelijoiden osaamisvaatimukset, koulutusta ohjaava suomalainen säädösperusta ja kansainväliset suositukset

Sovittelijan osaamisvaatimusten kartoittamiseksi on tätä opetussuunnitelmaa varten käyty läpi keskeinen sovitteluun liittyvä lainsäädäntö. Sekä osaamisvaatimuksissa että sovittelijoiden esittämissä osaamistarpeissa korostuvat sovittelijan persoonalliset valmiudet ja sovittelijan tehtävän hallinta. (Snellman 2015). Lainsäädäntöaineistossa mainittu ”korkean tason pätevyys” tai ”tehtävän asianmukainen hoitaminen” tarkoittaa myös vahvaa tietoperustaa ja teoriaosaamista. Lista keskeisessä lainsäädännössä ja suosituksissa esiin tulevista sovittelijan osaamiskuvauksista on tämän koulutusohjelman liitteenä. (LIITE 1)

Euroopan neuvoston ministerikomitean suosituksen, (Recommendation Rec (2002)10 of the Committee of Ministers to member States on mediation in civil matters) mukaan jäsenvaltioiden tulee huolehtia siitä, että ne toiminnassaan edistävät sovittelijoiden pätevyyden, valinnan ja koulutuksen asianmukaisuutta (Council of Europe 2014a). Lisäksi EU:n ministerikomitea on kirjannut suosituksen Recommendation n:o R (99) 19 edellytyksiä sovittelijoiden valintaan, vastuisiin, koulutukseen ja sovittelijoiden pätevyyteen ja kykyyn käsitellä kansainvälisiä kysymyksiä. Sen mukaan sovittelijoita on rekrytoitava yhteiskunnan eri aloilta. Rekrytoitavilla sovittelijoilla tulee olla hyvä käsitys paikallisesta kulttuurista ja yhteisöistä sekä sovittelussa tarvittavaa tervettä harkintakykyä ja ihmissuhdetaitoja. Ennen sovittelijaksi ryhtymistään sovittelijan on saatava peruskoulutus ja myöhemmin täydennyskoulutusta. Sovittelijoiden koulutuksen tulee tähdätä vaativan tason osaamiseen, joka sisältää konfliktin ratkaisun taitoja, erityistaitoja työskentelyyn rikoksen uhrien ja tekijöiden kanssa sekä perustiedot rikosoikeusjärjestelmästä. (Council of Europe 2014b.)

Euroopan neuvoston ministerikomitean suositus, Recommendation n:o R (99) 19 nimeää seuraavat edellytykset sovittelijoiden valinnalle ja koulutukselle:

- Sovittelijoiden tulisi edustaa yhteiskunnan eri aloja ja heillä tulisi olla hyvä perehtyneisyys paikallisiin kulttuureihin ja yhteisöihin.
- Sovittelijoiden tulisi pystyä osoittamaan tervettä harkintakykyä ja omata ihmissuhdetaitoja, joita tarvitaan sovittelussa.
- Sovittelijoiden tulisi saada perehdyttämiskoulutusta ennen kuin he ryhtyvät hoitamaan sovittelutehtäviä.
- Sovittelijoiden koulutuksen tavoitteena tulisi olla korkean tason pätevyys, jossa otetaan huomioon konfliktien ratkaisussa tarvittavat taidot, uhrien ja rikosentekijöiden kanssa työskentelyä koskevat erityisvaatimukset sekä perustiedot rikosoikeusjärjestelmästä.

Sovittelulakia koskevaan hallituksen esitykseen (HE 93/2005) ja lakivaliokunnan mietintöön (LaVM 13/2005) on kirjattu perusteluja sovittelijan osaamisesta. Hallituksen esityksen mukaan sovittelijan tehtävänä on toimia välittäjänä ja auttaa osapuolia ratkaisemaan erimielisyyksiä. Sovittelijan on kyettävä toimimaan puolueettomasti ja luottamuksellisesti. Sovittelijalta toivotaan tervettä harkintakykyä, sovittelussa tarvittavia ihmissuhdetaitoja ja hyvää paikallisten kulttuurien ja yhteisöjen tuntemusta. Koulutuksessa tavoitteena olisi pidettävä korkean tason pätevyyttä, johon liittyvät taidot ratkaista riitoja, perustiedot rikosoikeusjärjestelmästä, taitoja työskennellä rikoksen uhrien ja tekijöiden kanssa sekä kykyä parityöskentelyyn. Sovittelijan täytyy pystyä myös arvioimaan sovittelun edellytyksiä. (HE 93/2005).



Lakivaliokunnan mietinnössä (LaVM 13/2005) sovittelijoiden pätevyysvaatimuksiin otettiin kantaa seuraavasti:

On edellytettävä, että sovittelijaksi ryhtyvällä on lisäksi sellainen koulutus, taito ja kokemus, jota tehtävän asianmukainen hoitaminen edellyttää. Säännöksessä tarkoitettuun koulutukseen voi sisältyä esimerkiksi oikeustieteen tai yhteiskuntatieteiden taikka sosiaalialan opintoja. Tarvittavaa kokemusta voi puolestaan kertyä esimerkiksi erilaisesta kansalaisjärjestötoiminnasta, jossa henkilö on tottunut kohtaamaan erilaisessa elämäntilanteessa olevia ihmisiä.

Sovittelulain (1015/2005, 10 §) mukaan

sovittelijana voi toimia henkilö, joka on suorittanut sovittelutoimintaan perehdyttävän koulutusjakson ja jolla muutoin on sellainen koulutus, taito ja kokemus, jota tehtävän asianmukainen hoitaminen edellyttää, ja joka on muutoin tehtävään soveltuva. Henkilön ottamisesta sovittelijaksi sekä sovittelijan vapauttamisesta tehtävistään päättää sovittelutoiminnan vastuuhenkilö.

Käytännössä taustakoulutusta ei rajata tiettyihin ammatteihin tai tutkintoihin, vaan tavoite on saada sovittelutoimintaan mukaan henkilöitä, joilla on erilaista koulutus- ja ammattitaustaa ja kokemusta. Sovittelijaksi ryhtyminen ei siis edellytä alan aiempaa tuntemista tai syvällistä oikeusopillista tietämystä, vaikka oikeustieteen, yhteiskuntatieteiden, kasvatustieteiden tai sosiaalialan taustakoulutus voi helpottaa sovittelussa tarvittavien taitojen omaksumista. Tärkeimpänä kriteerinä tulisi kuitenkin pitää ihmissuhdetaitoja sekä kykyä asioida monenlaisessa elämäntilanteessa olevien ihmisten kanssa.

Suomi on Euroopan Unionin jäsenenä sitoutunut suojelemaan rikosten uhreja. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2012/29/EU eli ns. uhridirektiivi listaa runsaasti asioita otettavaksi huomioon korjaavan oikeuden palveluissa, kuten sovittelussa. Direktiivi korostaa mm. uhrin henkilökohtaisen tilanteen ottamista huomioon, oikean ja perusteellisen tiedon antamista sekä kaikenlaisesta turvallisuudesta huolehtimista. Korjaavan oikeuden palveluissa on annettava uhrille ohjausta jatko- ja tukipalveluihin, joista myös uhrien kanssa työskenteleville on järjestettävä koulutusta. Kunnioittava, puolueeton ja yksilöllinen kohtelu sekä vahingon korjaaminen ja uuden vahingon estäminen ovat korjaavan oikeuden palvelun tehtäviä.

Uhridirektiivi toistaa aikaisempaa YK:n talous- ja sosiaalineuvoston päätöslauselmaa, jonka mukaan sovittelussa on otettava huomioon oikeudenmukaisuus, puolueettomuus ja ihmisarvon kunnioitus. Sovittelun periaatteita – mm. vapaaehtoisuutta – noudatettaessa on otettava huomioon osapuolten mahdollinen valta-asetelma, kulttuuriset erot ja turvallisuus. Sovittelijoiden on autettava osapuolia kohtelemaan toisiaan kunnioittavasti ja löytämään ratkaisut keskenään. (YK:n talous- ja sosiaalineuvoston päätöslauselma 2002/12.)

3 Koulutuksen oppimisteoreettiset lähtökohdat

Koulutukseen osallistujia ei pidetä tiedon passiivisina vastaanottajina vaan korostetaan opiskelijan oman aktiivisuuden ja sosiaalisen vuorovaikutuksen merkitystä oppimisprosessissa.



Oppiminen on aktiivista, tavoitteellista toimintaa, jossa oppija toimii itsenäisenä ajattelijana ja tiedon hakijana. Huomio kiinnitetään koulutukseen osallistuvien mielen sisäisiin prosesseihin ja tiedon muodostukseen sekä oppimisen laadullisiin tekijöihin. Osallistujat valikoivat, tulkitsevat ja konstruoivat tietoa itse refleктоimalla omaa ajatteluaan ja toimintansa. Koulutukseen osallistujat liittävät uutta tietoa aikaisempiin tieto- ja taitorakenteisiinsa. Aikaisempien kokemusten muodostama viitekehys on uusien opittavien tietojen ja taitojen tulkintaprosessin perustana. Osallistavien ja yhteistoiminnallisten menetelmien avulla pyritään rakentamaan ja kehittämään valmiuksia erilaisiin sovittelussa esiin tuleviin ongelmanratkaisutilanteisiin. Koulutuksen tärkein tavoite ei ole pelkkä tietotason lisääminen, vaan restoratiivisten asenteiden, lähestymistapojen ja taitojen oppiminen. Sovittelutaitojen oppimista tukevat luonnollisessa, autenttisessa tilanteessa kokeneen tutorsovittelijan tai sovittelutoiminnan ammattihenkilöstön kanssa toteutettavat harjoittelut ja niiden reflektointi keskustellen ja oppimispäiväkirjan avulla sekä palautteen saaminen ja antaminen.

4 Vapaaehtoissovittelijoiden rekrytointi ja valintakriteerit

Vapaaehtoissovittelijoiden peruskoulutukseen osallistujia voidaan rekrytoida lehti- ja verkkoilmoituksilla. Kaikki koulutukseen hakeneet tai kirjallisten hakemusten/puhelinhaastattelujen perusteella valikoidut henkilöt haastatellaan henkilökohtaisesti. Haastattelun apuna voidaan käyttää haastattelulomaketta (LIITE 2).

Haastatteluista ja sovittelijoiden rekrytoinnista vastaa sovittelutoimiston johtaja/vastaava sovitteluohjaaja yhdessä sovittelun ohjaajien kanssa. Haastatteluista kertynyttä materiaalia ei tallenneta. Koulutuksen suorittaminen ei välttämättä johda sovittelijana toimimiseen, vaan siitä päättää sovittelutoiminnan vastuhenkilö. On tärkeää, että sovittelijaksi haluava tietää ne vastuut, velvoitteet ja tehtävät, joita vapaaehtoissovittelijana toimiminen tarkoittaa. Näin hän voi saamansa tiedon perusteella arvioida halukkuuttaan ja mahdollisuuksiaan toimia sovittelijana.

Sovittelijoiden rekrytointikriteerit ja yleinen soveltuvuus:

1. Sovittelijaksi hakeutuvan ammatillinen koulutus tai kokemustausta voi olla erilainen
2. Sovittelijaksi hakeutuvat liittävät hakemukseen CV:nsä
3. Sovittelijaksi hakeutuvat liittävät hakemukseen yhden ulkopuolisen henkilön suosittelun sovittelijan tehtävään
4. Sovittelijaksi hakevat voivat edustaa yhteiskunnan eri aloja ja heillä tulee olla tietämystä paikallisesta yhteisöstä ja kulttuurista
5. Sovittelijaksi hakeutuvalla odotetaan ihmissuhdetaitoja, mikä tarkoittaa mm. että hän osoittaa toiminnassaan ja käyttäytymisessään ymmärrystä elämän, kulttuurien, ihmisten käyttäytymisen ja ihmissuhteiden monimuotoisuudesta.
6. Sovittelijaksi hakeutuvalla on tietoa ihmisten erilaisista elämäntilanteista, hänellä on kyky kuunnella ja kannustaa, hän ei ”tiedä” tai tee ratkaisuja toisten ihmisen puolesta. Hän pyrkii toimimaan sovitteluun tulevien osapuolten tarpeita kuunnellen ja osaa työskennellä ihmisten rinnalla. Hän ei myöskään tuo esiin liian ehdottomia mielipiteitä (esim. etnisistä ryhmistä, oikeista elämäntavoista, omista ideologioistaan jne.)
- 7.
8. Sovittelijaksi hakeutuvalla on motivaatiota vapaaehtoistyöhön ja hän on tiedostanut tehtävään liittyvät odotukset ja vaatimukset:
 - a. motivaatio sovitella



Aune Flinck

21.6..2016

- b. osallistuminen peruskoulutukseen
- c. sitoutuminen ammatillisen ohjauksen, tuen ja neuvonnan vastaanottamiseen
- d. motivaatio työparityöskentelyyn ja yhteistyöhön muiden sovittelijoiden kanssa
- e. osallistuminen järjestettävään jatkokoulutukseen ja pyrkimys itsensä kehittämiseen sovittelijana
- f. oman toiminnan arviointi
- g. palautteen ja vertaisarvioinnin vastaanottaminen toiminnastaan sovittelun ammattihenkilöstöltä ja sovittelijaparilta
- h. suullisen ja kirjallisen viestinnän taidot, perustiedot ja taidot atk-ohjelmien käytöstä (mm. sopimusten ja kirjallisten yhteenvedojen laatimiseen tarvittava osaaminen)
- i. sovittelijalla ei ole akuutteja tai käsittelemättömiä, henkilökohtaisia kriisejä.

Laki lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämisestä (148/2014) on tullut voimaan 1.5.2014. Lain voimaan tulon jälkeen on palveluntuottajien (kuntien / kaupunkien/järjestöjen) täytynyt arvioida rekisteriotteen tarpeellisuus omissa ohjeissa tai suunnitelmissa, mitkä koskevat alaikäisten henkilökohtaista koskemattomuutta turvaavia toimia. Palveluntuottajan on arvioitava ne tehtäväkuvat, joissa rikostaustan tarkistaminen katsotaan tarpeelliseksi ja toimittava lain 148/ 2014 mukaisesti ja selvittävä vapaaehtoisten sovittelijoidensa rikostausta noudattaen rikostaustan selvittämiseen liittyvissä menettelytavoissa lain 148/2014 säädöksiä.

5 Vapaaehtoissovittelijoiden peruskoulutuksen tavoitteet

Valtakunnallisesti yhdenmukaisen peruskoulutusohjelman tavoitteena on luoda yhdenmukainen osaamisperusta rikos- ja riita-asioiden sovittelupalveluissa toimiville vapaaehtoissovittelijoille ja sen myötä yhdenmukainen ja tasalaatuinen sovittelupalvelu koko väestölle. Koulutusohjelman laadinnassa on hyödynnetty aikaisempia koulutusohjelmia, tehtyjä kehittämisohjelmia ja aiempaa kehittämistyötä. Lisäksi on hyödynnetty Vantaan sovittelutoimiston vt. sovittelun esimies Tiina Snellmanin laatimaa opinnäytetyötä. (Snellman 2015.)

Vapaaehtoissovittelijoiden peruskoulutuksen tavoitteena on luoda teoreettiset ja käytännölliset valmiudet vapaaehtoissovittelijan työhön. Lisäksi tavoitteena on koulutuksen kautta vapaaehtoissovittelijoiden osaamisen korkean tason pätevyys, jossa otetaan huomioon riitojen ratkaisussa tarvittavat taidot, uhrien ja rikosentekijöiden kanssa työskentelyä koskevat erityiset vaatimukset sekä perustiedot rikosoikeusjärjestelmästä. Tavoitteena on myös, että koulutukseen osallistuvat saavat perustiedot ja – taidot ja pätevyden restoratiivisen ja sovintoa edistävän sovittelun toteuttamiseen.

Vapaaehtoissovittelijoiden koulutusta ohjaavat sovittelutoimintaan liittyvä lainsäädäntö ja suositukset, lisäksi keskeistä on myös restoratiivisen oikeuden mukaisten periaatteiden ja sovitteluneuvottelua ja dialogisuutta edistävien menettelytapojen oppiminen. Koulutuksen aikana osallistujat ymmärtävät oman roolinsa, asemansa, vastuunsa ja oikeutensa vapaaehtoissovittelijana toimimisessa.

Koulutuksen tavoitteena on, että osallistuja

- tunnistaa restoratiivisen oikeuden ja virallisen oikeuden väliset erot ja painotukset



- erottaa evaluatiivisen ja fasilitatiivisen sovittelun työtteen ja otteen valinnan ”oikeudellisen” ja ”sosiaalisen” ongelmanratkaisun välillä
- perehtyy rikos- ja riita-asioiden sovittelun eettisiin kysymyksiin, sovitteluprosessin vaiheisiin ja sovittelijan rooliin ja tehtäviin prosessin eri vaiheissa
- tuntee sovittelutoimintaa ohjaavan lainsäädännön, normit ja säädökset sekä sovittelun hallinnollisen organisoitumisen ja sovittelupalveluiden sijoittumisen osaksi sosiaali- ja oikeusturvapalveluiden kokonaisuutta ja muuta palvelujärjestelmää
- omaksuu sovittelun osapuolten tarpeista lähtevän, dialogisen ja osapuolten aktiivisuuteen perustuvan restoratiivisen sovittelumenettelyn
- tunnistaa oman sekä muiden sovitteluun osallistuvien aseman, roolin ja tehtävät sekä niihin liittyvät oikeudet ja velvollisuudet vapaaehtoissovittelijana toimiessaan
- harjaantuu työpari- ja tiimityöskentelyyn ja ohjauksen vastaanottamiseen sekä korjaavan ja rakentavan palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen sovittelutoimiston ammattilaisilta ja vertaissovittelijoilta
- perehtyy sopimus- ja vahingonkorvausoikeuteen siltä osin, kun ne koskevat rikossovittelun prosessia ja sopimuksen tekemistä ja toimii sovittelijana rikoksesta aiheutuvien vahinkojen hyvittämisestä, korvaamisesta ja tulevaisuustyöskentelyn käynnistämisessä
- saa perustiedot ja valmiudet rikos- ja riita-asioiden sovittelun erityiskysymyksiin, kuten lasten, nuorten ja vajaavalttaisten asemaan ja sosiaalisiin ongelmiin ja niiden ratkaisuihin sovittelun keinoin sekä näitä erityiskysymyksiä sovittelussa ohjaavaan lainsäädäntöön
- tiedostaa koulutuksen aikana omaa työtä kehittävän ajattelutavan tärkeyden ja saa valmiuksia tunnistaa omia kehittymistarpeitaan
- saa rohkeutta itsearviointiin, vertaisarviointiin, asiakaspalautteen hyödyntämiseen ja ymmärtää kehittävän työtteen sovittelijan työhön olennaisesti kuuluvana osana

6 Koulutuksen toteutus ja sisältö

Koulutusohjelma on tarkoitettu noudatettavaksi samansisältöisenä valtakunnallisesti. Koulutuksen järjestämisestä ja valtakunnallisesti yhdenmukaisesta toteutuksesta vastaavat sovittelupalveluntuottajat. Sovittelupalveluntuottajat voivat sopia myös paikallisesti/alueellisesti tarkoituksenmukaisesta keskinäisestä yhteistyöstä koulutuksen toteuttamisessa. Koulutuksen rahoituksesta vastaavat sovittelun palveluntuottajat sovittelutoimintaan varatulla valtion korvauksella. Osallistujille koulutus on maksuton.

Koulutuksessa käytetään rikos- ja riita-asioiden sovitteluun tarkoitettua, Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisemaa Rakennamme sovintoa –opasta. Lisäksi lähdeluettelossa mainitusta kirjallisuudesta voidaan käyttää koulutuksesta vastaavien sovittelun vastuuhenkilöiden ja sovitteluohjaajien osoittamaa kirjallisuutta mm. oppimispäiväkirjatehtävien tueksi.

Koulutus koostuu ennakotehtävästä, noin 54 lähiopetustunnista (à 45 min) ja harjoittelusta. Koulutusohjelma on kuvattu kuudeksi lähiopetuspäiväksi, mutta se voidaan toteuttaa myös muulla tavoin ajallisesti jaoteltuna. Osa opetuksesta voidaan toteuttaa videoneuvotteluja hyödyntäen laajempina valtakunnallisena koulutuksena. Sovittelun erityiskysymyksiä käsitellään peruskoulutusjaksolla läpäisyperiaatteella kunkin pääteeman yhteydessä, varsinkin sovittelun



erityiskysymyksiin paneutuminen tapahtuu jatkokoulutuksessa. Lähiopetuksen lisäksi koulutukseen kuuluu oppimispäiväkirjatyöskentelyä, elektroniseen ja kirjalliseen aineistoon tutustumista itsenäisesti ja pienryhmissä. Kuhunkin lähiopetusteemaan sisällytetään sovitteluprosessin eri vaiheisiin liittyviä dialogi-, pienryhmä-, työparityöskentelyn ja restoratiivisen sovittelumenetelmän harjoituksia simuloituissa sovittelutilanteissa. Näissä tilanteissa voidaan soveltuvin osin käyttää tukena kokeneita sovittelijoita case-kuvausten rooleissa sekä ns. tutorsovittelijana.

Koulutukseen sisältyy kaksi aidossa sovittelutilanteessa toteutettua käytännön harjoittelua sekä niiden reflektointi ja arviointi. Niiden ajallista sijoittamista koulutuskokonaisuuteen voidaan vaihdella kouluttajien arvion mukaan joko koulutuksen keskivaiheille tai koulutuksen loppupuolelle. Käytännön harjoitteluvaiheessa osallistujat muodostavat ryhmäohjaussuhteen sovitteluohjaajan kanssa ja sopivat aidossa sovitteluneuvottelussa tapahtuvasta käytännön harjoittelusta ja harjoittelupalautteesta.

Palautekeskusteluissa harjoittelija ja harjoittelun ohjaaja/kouluttaja reflektovat teoretietoa ja käytännön toimintaa sekä niistä herääviä kysymyksiä ja kehittämishaasteita. Lisäksi he pohtivat oppimispäiväkirjojen, oppimistehtävien, ryhmäkeskustelujen ja saamansa palautteen avulla koulutukseen osallistujien soveltuvuutta sovittelijaksi. Koulutukseen osallistujat pohtivat myös omaa toimintaansa ja kehittämishaasteitaan rikosten ja riitojen sovittelussa.

Koulutukseen osallistuvien ryhmäytymiseen ja yhteisöllisyyden muodostumiseen kiinnitetään huomiota, jotta yhteistoiminnallisuuden, vuorovaikutuksellisuuden ja vertaistuen ja -arvioinnin toteutuminen mahdollistuvat.

Kouluttajina toimivat korjaavan oikeuden asiantuntijat ja sovittelutoimistojen ammattihenkilöstö. Poliisin ja syyttäjän edustaja voi vieraila koulutuksessa kertomassa omasta toiminnastaan ja yhteistyöstä sovittelupalveluiden kanssa, mutta he eivät toimi sovittelutoiminnan kouluttajina. Kokeneet vapaaehtoissovittelijat toimivat koulutuksen kuluessa tutoreina soveltuviin kohtiin.

Oman toiminnan ja kehittymisen reflektio sekä itse- ja vertaisarviointi ovat oleellinen osa osallistujan oppimisen ja sovittelijaksi kouluttautumisen tukemista. Tärkeänä osaamisen kehittymisen ja itsearvioinnin apuvälineenä on oppimispäiväkirja, jonka käyttämisestä annetaan ohjeet. (LIITE 3). Oppimispäiväkirja on osallistujan oma työkalu, sitä ei palauteta kouluttajalle.

Tuutorisovittelija/sovitteluohjaaja toimii sovittelutapauksissa sovitteluharjoittelijan ohjaajana ja vertaisarvioijana. Hän keskustelee jokaisen harjoittelutilanteen yhteydessä koulutukseen osallistujan kanssa ja antaa palautetta hänen toiminnastaan ja kehittymisestään. Ohjaus- ja palautekeskustelua voidaan käydä myös muissa koulutusprosessin vaiheissa sovitteluohjaajan kanssa.

Dialogi- ja pienryhmäharjoituksissa sekä käytännön sovitteluharjoittelussa käsiteltäviä teemoja:

- Vapaaehtoissovittelijan rooli, vastuut, oikeudet ja tehtävät ja rikos- ja riita-asioiden sovittelun periaatteet
- Sovittelun vaiheet valmistelusta sovittelun päättämiseen ja raportointiin
- Kohtaaminen, dialogin tukeminen, fasilitoiva sovittelu, restoratiiviset menetelmät ja kysymykset



Aune Flinck

21.6..2016

- Osapuolten tarpeista ja tavoitteista lähtevä sovittelu
- Työparityöskentely
- Riita-asioiden sovittelun erityiskysymykset
- Huoltajan, edunvalvojan, tukihenkilön, avustajan ja asioimistulkin rooli sovitteluprosessissa
- Sopimus, sen merkitys ja laatiminen
- Sopimuslajit, työkorvausten erityisyys
- Sovittelun erityiskysymyksiä: lapset, nuoret ja vajaavaltaiset, lähisuhdeväkivalta, monikulttuurisuus
- Sovittelun ammattihenkilöstön ohjaus ja tuki sovittelijan työssä
- Harjoitusten reflektointi, itsearviointi ja vertaisarviointi

Ennakkotehtävä:

Ennakkotehtävän tavoitteena on, että osallistuja orientoituu rikos- ja riita-asioiden sovittelun lähtökohtiin, korjaavan oikeuden kehitykseen ja tavallisimpiin sovelluksiin, sovittelua koskevaan lainsäädäntöön ja palveluiden organisoitumiseen sekä saa yleiskuvan sovittelijan tehtävästä.

Rakennamme sovintoa – opas rikosten ja riitojen sovitteluun, (Flinck, 2003, Opas 23, THL), luvut 1 ja 2,

1. Mitä sovittelu on?
2. Sovittelun merkitys rikosprosessissa

Ennakkotehtävänä osallistujat pohtivat lisäksi itselleen tyypillisiä oppimisen tapoja ja taitoja, henkilökohtaisia vahvuuksiaan ja kokemustaustaansa sovittelutehtävää ajatellen sekä omaa motivaatiotaan vapaaehtoissovittelijaksi. Lisäksi he pohtivat omia ihmissuhde- ja kommunikaatio- ja konfliktien ratkaisutaitojaan ja –tapojaan.



Koulutusohjelman lähiopetus- ja harjoittelu:

Sisältö	Opetusmenetelmä	Tuntimäärä	Kouluttajat/ oheismateriaali/ muuta huomioita
ENSIMMÄINEN LÄHIOPETUSPÄIVÄ			
1. Kurssin avaus, tutustuminen, koulutuksen tavoitteet, sisällöt ja työmenetelmät	-esittely -puhepiiri -oppimispäiväkirja -luento	1 x 45 min	Sovittelutoimiston vastuuhenkilö/ sovitteluohjaaja
2. Ennakkotehtävän purku	-pienryhmät ja - tuotosten purku	1 x 45 min	
3. Restoratiivinen eli korjaava oikeus			Korjaavan oikeuden asiantuntija/ sovittelutoimiston vastuuhenkilö
<ul style="list-style-type: none">• Rikosten ja riitojen erilaiset ratkaisutavat• Mitä on restoratiivinen eli korjaava oikeus ja mikä on sen suhde rikosoikeusjärjestelmään ja sosiaalityöhön• Korjaava oikeus, sen arvot ja periaatteet, edut ja mahdollisuudet osapuolten, yhteisöjen ja yhteiskunnan kannalta• Suomalainen rikosten ja riitojen sovittelu• Erilaisia korjaavan oikeuden sovelluksia (koulu-, työyhteisö-, perhe- ja ympäristösovittelu) korjaavan ja mahdollistavan sovittelun tavoitteet ja toteuttaminen	-asiantuntijaluento -aktivoiva luento -lukupaketti -restoratiivisten sovittelumenettelyjen harjoitukset -casekuvaukset rikosasian ratkaisusta sovittelussa ja rikosprosessissa – erot -sovittelun pp-esittelydiat	2 x 45 min	Restoratiivisen sovittelun sanointu-materiaali (Gellin) Rakennamme sovintoa- opas, ss. 16-19 http://www.slideshare.net/THLfi/rikos-ja-riita-asioiden- sovittelu-suomessa -sovittelun esittelyvideo? (valmistuu myöhemmin)
4. Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta rikos- ja riita-asioiden sovittelun hallinnollinen organisoituminen ja sovittelun sidosryhmät			http://www.finlex.fi/fi/laki/ ajantasa/2005/20051015



<ul style="list-style-type: none">Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelustaSovittelupalvelut osana sosiaali- ja oikeusturvapalveluita, sovittelun suhde rikosoikeusprosessiinSovittelupalveluiden järjestämisvastuu, ohjaus, johto ja valvontaSovittelupalveluverkosto Suomessa <p>Yhteenveto päivän aiheista</p> <p>Oppimispäiväkirjatehtävien ohjeistus</p>	<p>-luento -learning cafe</p>	<p>2 x 45 min</p> <p>1 x 45 min</p>	<p>www.thl.fi/sovittelu</p>
TOINEN LÄHIOPETUSPÄIVÄ			
<p>Ensimmäisen lähiopetuspäivän reflektointi</p> <p>5. Rikos- ja riita-asioiden sovitteluun liittyviä käsitteitä</p> <ul style="list-style-type: none">Rikos, riita, konfliktiSovintoa edistävä, arvioiva ja muutosta tukeva rikosten ja riitojen sovitteluSovittelutoimintaa ohjaavat arvot ja periaatteet <p>6. Rikosprosessi ja siihen liittyviä käsitteitä</p> <ul style="list-style-type: none">Rikoslajit: asianomistajarikos, virallisen syytteen alainen rikosRikosoikeudellinen vastuuRikoslakiRikoksen uhrin ja epäillyn asemaRikosilmoitusEsitutkintaSyyteharkinta, syyteoikeus, syyttämättä jättäminenOikeudenkäynti ja sen kulkuOsapuolten oikeusturva	<p>-puhepiirit ja kysymysten läpikäyminen</p> <p>-harjoituksia</p> <p>-luento -itsenäinen aineistoon ja sovittelun www-sivuihin tutustuminen</p> <p>-harjoituksia</p>	<p>2 x 45 min</p> <p>3 x 45 min</p>	<p>-sovittelutoimiston vastuuhenkilö/sovitteluohjaajat</p> <p>Rakennamme sovintoa – opas ss. 20-21</p> <p>sovitteluhenkilöstön täydennyskoulutuksessa tuotettu arvotyöskentelyaineisto</p> <p>www.thl.fi/sovittelu</p> <p>Rakennamme sovintoa – opas ss. 34-36</p>



Yhteenveto päivän aiheista Oppimispäiväkirja tehtävien anto	-kertaavat kysymykset		Rakennamme sovintoa – opas ss.124-139
NELJÄS LÄHIOPETUSPÄIVÄ			
Edellisen lähiopetuspäivän reflektointi 11 Kohtaaminen ja dialogisuus sovittelussa <ul style="list-style-type: none">• Fasilitatiivinen ja evaluatiivinen sovittelu• Dialogi ja restoratiiviset kysymykset• Tunteiden ja tarpeiden merkitys ja niiden käsittely• Haastavat tilanteet sovittelussa• sovitteluharjoittelun ohjeistus Yhteenveto päivän aiheista	-oppimispäiväkirjan kysymysten ja pohjalta keskustelua ja kertausta -tarveharjoitus pienryhmissä -restoratiiviset kysymykset -harjoitukset -restoratiivisen sovittelun sanoitus-harjoitukset -dialogisuus-harjoitukset -oppimispäiväkirja	1 x 45 min 4 x 45 min 2 x 45 min	sovittelutoimiston vastuuhenkilö/sovitteluohjaajat Rakennamme sovintoa opas ss. 24-26 https://www.youtube.com/watch?v=ZWdRM1_2IEw Restoratiivisen sovittelun sanoitus-koulutusmateriaali sovittelutoimiston vastuuhenkilö/sovitteluohjaajat
KÄYTÄNNÖN SOVITTELUHARJOITTELU	-sovittelu neuvottelu -oppimispäiväkirja -reflektointi -palautekeskustelu -oppimispäiväkirja	4 x 45 min	sovittelutoimiston vastuuhenkilö/sovitteluohjaajat/tutorsovitelijat
VIIDES LÄHIOPETUSPÄIVÄ			
Kokemusten jakaminen harjoittelun jälkeen , mahdollisuus kysymyksiin <ul style="list-style-type: none">• Sovittelun vaiheittainen eteneminen ja sovittelijan tehtävät prosessin eri vaiheissa• Poliisin ja syyttäjän ja sovittelun yhteistyö, asioiden ohjaaminen sovitteluun	-puhepiirit -pienryhmät -luento -itse opiskeltava materiaali -ryhmätyöt -demonstraatiot	1 x 45 min 7 x 45 min	-tutorsovitelijat sovittelutoimiston vastuuhenkilö/sovitteluohjaajat -poliisin ja syyttäjän vierailu Rakennamme sovintoa – opas ss.88-122



<input type="checkbox"/> Sovittelualoite rikos- ja riita-asiassa <input type="checkbox"/> Sovittelun edellytysten arviointi <input type="checkbox"/> Sovittelun aloittaminen <input type="checkbox"/> Valmistautuminen sovitteluun <input type="checkbox"/> Erillistapaamiset <input type="checkbox"/> Yhteistapaamiset <ul style="list-style-type: none">• Sovittelun keskeyttäminen <input type="checkbox"/> Tuki- ja jatkopalveluihin motivoiminen ja ohjaaminen <input type="checkbox"/> Eri korvausmuodot <input type="checkbox"/> Vahingonkorvauskysymykset yleisesti	-harjoitukset -pienryhmät -oppimispäiväkirja -sovittelun etenemisen prosessikaavio -vakuutusasioiden sovitteluun liittyvä ohjeistus - harjoitus		www.thl.fi/sovittelu https://www.thl.fi/documents/10531/162021/Sovittelu_n%20prosessikaavio-p%C3%A4ivitetty%202012.pdf Rakennamme sovintoa – opas ss. 101 -111 Henkilövahinkoasiain neuvottelukunnan suositukset Valtiokonttori: www.valtiokonttori.fi http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Kansalaisille_ja_yhteisoille/Korvaukset_ja_etuisuudet/Rikosvahingo_sovittelutoimiston_vastuuhenkilö/sovitteluohjaajat
KÄYTÄNNÖN SOVITTELUHARJOITTELU	-sovittelu neuvottelu -oppimispäiväkirja -reflektointi -palautekeskustelu -oppimispäiväkirja	4 X 45 min	sovittelutoimiston vastuuhenkilö/sovitteluohjaajat/tutorsovitelijat
KUUDES LÄHIOPETUSPÄIVÄ			
Lyhyt koonti tähänastisesta Sovittelun vaiheittainen eteneminen ja sovittelijan tehtävät prosessin eri vaiheissa - jatkuu <input type="checkbox"/> Sopimus, sen merkitys <input type="checkbox"/> Sovittelusopimuksen laatiminen, rikosasioiden / riita-asioiden sopimus <input type="checkbox"/> Sopimuksen vahvistaminen tuomioistuimessa <input type="checkbox"/> Sopimuksen seuranta <ul style="list-style-type: none">• Sovittelutoimiston hallussa olevien asiakirjojen käsittely	-sopimusohjat -sopimuksen laatimisen harjoittelu -luento -keskustelu -kysymykset -puhepiirit -yhteenveto -suullinen palaute -kirjallinen	5 x 45 min	sovittelutoimiston vastuuhenkilö/sovitteluohjaajat/tutorsovitelijat Rakennamme sovintoa – opas ss. 112-121



Sovittelutoimiston ohjaus, tuki ja valvonta ja sovittelijana jaksaminen <ul style="list-style-type: none">• Työparityöskentely sovittelussa• Ohjaus sovittelijan työskentelyn tukena, palautejärjestelmä, työnohjaus, jatkokoulutukset• Sovittelun päättymisen• Sovitteluselvitys ja palautekeskustelu Koulutuksen päättäminen <ul style="list-style-type: none">• Koulutuspalautte, arviointi• Suoritustodistukset• Päätöskahvit	yksilöpalautte	3 x 45 min	
		2 x 45 min	

Arviointi ja suoritustodistus

Sovittelijan peruskoulutuksen suorittaminen edellyttää aktiivista läsnäoloa, lähiopetukseen osallistumista sekä kirjallisten tehtävien ja harjoittelun hyväksytyä suoritusta. Mahdollisesta poissaolosta opiskelija sopii erikseen ja saa kouluttajalta poissaoloa vastaavan korvaavan tehtävän. Osaamista arvioidaan koulutuksen joka vaiheessa, ja sitä peilataan sovittelijan osaamisvaatimuksiin. Arvioinnin kohteina ovat sovittelijan koulutuksen asiasisällön osaaminen, sovittelun menetelmällisen osaamisen kehittyminen, yhteisöosaaminen (esim. työparityöskentely, vuorovaikutustaidot) vahvuuksia ja kehittymishaasteita ja arvioidaan, motivaatio ja valmius sovittelijana toimimiseen sekä se, haluaako/voiko sovittelijakoulutukseen osallistunut aloittaa vapaaehtoisena sovittelijana toimimisen.

Kurssin lopuksi osallistujat antavat arvioinnin koko koulutuskokonaisuudesta vastaamalla webropolkyselyyn. (<https://www.webpolsurveys.com/S/291BBC751439A450.par>). Lisäksi voidaan toteuttaa palautekeskustelu, jossa sekä koulutukseen osallistunut että sovittelutoimiston ammattihenkilöstö käyvät itsearviointiin ja vertaisarviointiin perustuen keskustelua sovittelijan kokemuksista omista valmiuksistaan.

Vapaaehtoissovittelijan peruskoulutuksen vastaavuus opintopisteinä on 2,5 opintopistettä. Suoritettuaan kaikki koulutukseen sisältyvät osiot hyväksytysti osallistujat saavat suorituksestaan THL:n ja sovittelupalveluntuottajan edusajan allekirjoittaman todistuksen (LIITE 4). Peruskoulutusohjelman suorittaneet vapaaehtoissovittelijat merkitään sovittelutoimiston rekisteriin ja THL:n ylläpitämään henkilörekisteriin.

Lapset ja nuoret sovittelussa

Vapaaehtoissovittelijoiden koulutusohjelma rikos- ja riita-asioiden sovitteluun



Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL)

PL 30

00271 Helsinki

Telephone: 029 524 6000

www.thl.fi/sovittelu

www.thl.fi/medling

www.thl.fi/mediation



Sisällys

JOHDANTO.....	3
1 Lapsuus ja nuoruus kehitysvaiheena.....	3
2 Lapset ja nuoret rikoksen tekijöinä ja uhreina	4
3 Lasten ja nuorten rikosten ja riitojen sovittelu	5
4 Lasten ja nuorten sovittelun erityispiirteet ja sovittelijoiden osaamisvaatimukset	5
5 Lasten ja nuorten rikos- ja riita-asioiden koulutuksen oppimisteoreettiset lähtökohdat.....	6
6 Koulutuksen järjestäminen ja toteuttaminen	7
7 Osallistujien rekrytointi ja valintakriteerit.....	7
8 Koulutuksen tavoitteet.....	8
9 Koulutuksen suorittaminen.....	8
10 Oppimispäiväkirja.....	8
11 Koulutusohjelma	9
Koulutusta ohjaavia normeja, direktiivejä, suosituksia ja lakeja	11
Lähdekirjallisuus	12

JOHDANTO

Lasten ja nuorten sovittelu vaatii monenlaisia erityistaitoja. Tämä koulutusohjelma on rakennettu luomaan perustaa sovittelijoiden taidoille lasten ja nuorten rikos- tai riita-asioiden ja erilaisten konfliktien sovittelussa. Koulutusohjelma pyrkii vastaamaan näiden tilanteiden vaatimiin erityisosaamisen tarpeisiin.

Vapaaehtoissovittelijan taidot karttuvat käytännön sovittelutoiminnan myötä, siksi myös koulutusohjelmassa korostuvat restoratiivisen ja dialogiin perustuvan sovittelumenetelmän vaatimat taidot ja niiden ohjattu harjoittelu.

Käsillä oleva koulutusohjelma on laadittu Varsinais-Suomen sovittelutoimiston sovitteluohjaaja Pinja Kyröläisen tuotekehittäjän erikoisammattitutkinnon kehittämishankkeena, Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen johdolla ja yhteistyössä sovittelun palveluntuottajista kootun työryhmän kanssa kevään ja syksyn 2015 aikana.

Koulutusohjelmaa suunnittelevan työryhmän jäseninä olivat sovitteluohjaaja Pinja Kyröläinen Varsinais-Suomen sovittelutoimistosta, sovittelunohjaaja Janne Johansson Helsingin sovittelutoiminnasta, sovittelun ohjaaja Petra Ovaska-Eklund Satakunnan sovittelutoimistosta, sovitteluohjaaja Gunlög Ingves Pohjanmaan sovittelutoimistosta, vastaava sovittelunohjaaja Tuire Laakkio Kanta-Hämeen sovittelutoimistosta, sovitteluohjaaja Katriina Lempinen Pirkanmaan sovittelutoimistosta ja sovittelun ohjaaja Päivi Rintala Keski-Suomen sovittelutoimistosta sekä kehittämisspäällikkö Aune Flinck Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselta.

Lapsuus ja nuoruus kehitysvaiheena

Lapsuuden ja nuoruuden kehitysvaiheisiin liittyy muutoksia suhteessa biologiseen ja emotionaaliseen kypsymiseen, ruumiin hallintaan, ympäröivään yhteisöön ja yhteiskuntaan sekä niiden normeihin. Psyykkiseen kehitykseen liittyvät kehitystehtävät koskevat sisäistä kypsymistä ja itsensä hyväksymistä. Kieli, käsitteellisen ajattelun kyky ja monimutkaisempi ajatusten ilmaiseminen kehittyvät. Nuoren omakuva rakentuu vuorovaikutuksessa sekä ikätovereilta ja aikuisilta saadun palautteen pohjalta. Myös tunne-elämässä tapahtuu suuria muutoksia. Lapsen ja nuoren kasvaessa sosiaalinen kehitys etenee, ja sosiaaliset suhteet muuntuvat radikaalisti. Vanhempien merkitys vähenee ja syntyy entistä kiinteämpi suhde ikätovereihin. Nuoruuden kehitysvaiheessa nuoren on luovuttava lapsuuden ihanteista ja samastumiskohteista. Osalla nuorista ongelmallinen käyttäytyminen lisääntyy. Nuori rakentaa omaa ideologiaansa, harjoittelee päätöksentekoa ja tasapainoilee itsenäisyyden ja riippuvuuden välillä. Lapsuuteen ja nuoruuteen kuuluvat myös herkkyyden ja haavoittuvuus.



Noin 10–12 ikävuoden tienoilla lapsi alkaa entistä selkeämmin hahmottaa oman yksilöllisyytensä ja toimia aiempaa itsenäisemmin. Lapsen kehityksen ja psyykkisen hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että lapselle muodostuu positiivinen käsitys itsestä, sillä se suojaa lasta käyttäytymisongelmilta. Lapsi tarvitsee ohjausta, emotionaalista tukea ja avoimuutta. Myös mielekäs tekeminen ja kehitystä tukevat vapaa-ajan harrastukset luovat edellytyksiä lapsen terveelle kehitykselle.

Lasten ja nuorten suhtautuminen oikeuteen, oikeusjärjestykseen ja viranomaisiin on yleensä valtaosin positiivista. Nuoruuden elämänvaiheeseen kuuluu kuitenkin tavallisesti tarkoitukseltaan viaton kurittomuus, johon puuttumista nuoret usein kritisoivat. Nuorten käsitykset rikollisesta toiminnasta ovat vielä jäsentymättömiä. Esimerkiksi todellisuuden ja median tuottamien mielikuvien rajat saattavat hämärtyä, eikä lapselle ja nuorelle ole aina selvää, että sopimaton kielenkäyttö voi olla kunnianloukkausta tai että töniminen ja kiinni käyminen voivat johtaa vammaan tai että kaupasta poistuminen ostoksia maksamatta on näpistelyä. Sosiaalisessa mediassa tapahtuvaan viestintään saattaa liittyä sellaistakin toimintaa, jota lapsi tai nuori ei tunnista rikokseksi.

Lapset ja nuoret rikoksen tekijöinä ja uhreina

Lapset ja nuoret ovat haavoittuvia ja heille rikoksen tekeminen tai rikoksen kohteeksi joutuminen on hämmentävä, haavoittava ja tuskallinenkin kokemus. Rikoksen tekijän roolissa lapsen ja nuoren on usein vaikea hahmottaa, mitä tuli tehtyä ja mitä hänelle tapahtuu. Oikean tiedon ja tuen antaminen on tärkeää, olipa lapsi tai nuori rikoksen tekijänä tai uhrina. Tärkeää on myös, että he voisivat kokea olonsa turvalliseksi, kysyä neuvoja, tunnistaa oman osuutensa ja mahdollisuutensa korjata toimintaansa ja korvata aiheuttamansa vahingot.

Lasten ja nuorten käsitteellinen ajattelu ei ehkä ole vielä kehittynyt eikä heillä ole sanoja tapahtumien, tarpeidensa ja toiveidensa kuvailuun. Suora rikollisen teon paheksuminen tai syyllistäminen voi herättää lapsessa tai nuoressa vastareaktion, ja hän vaikenee. Nuori saattaa myös yrittää suojautua olemalla ärsyttävä, uhmakas tai hankala. Myös vaikeneminen tai valehteleminen voi olla lapsen tai nuoren keinoja suojautua hankalassa ja oudossa tilanteessa. Lapsi tai nuori saattaa myös suojata vanhempiaan vaikenemalla tapahtumista.

Kun nuoret joutuvat rikoksen uhriksi, kyse on useimmiten heidän omaisuuteensa kohdistuneesta vahingonteosta tai varkaudesta. Silti rikosuhritutkimuksen mukaan lapset ja nuoret kohtaavat väkivaltaa jopa enemmän kuin aikuiset.

Lapset ja nuoret eivät osaa usein hakea apua joutuessaan rikoksen uhriksi eivätkä tiedä oikeuksiaan. Rikoksesta lapselle ja nuorelle aiheutuvat haitat ja lapsen ja nuoren traumatisoituminen eivät aina ole riippuvaisia siitä, millaisesta rikoksesta on kyse. Vähäiseltäkin vaikuttava teko voi vahingoittaa lasta ja nuorta vakavasti. Rikoksen uhriksi joutuneelle mahdollisuus käsitellä kokemuksiaan ja saada lähiyhteisön tukea



ovat tärkeä apu hänen tapahtumista toipumisessaan. Vain pienehkö osa nuorten rikollisuudesta tulee viranomaisten tietoon ja sitä kautta tilastoihin.

Rikosoikeudellinen vastuu alkaa Suomessa 15-vuotiaana. Sitä nuoremmat eivät joudu oikeuteen rangaistuksen määräämiseksi. Vaikka alle 15-vuotiasta tekijää ei tuomita teosta rikosoikeudelliseen rangaistukseen, hän on kuitenkin velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingot. Myös lastensuojelutoimenpiteet voivat olla tarpeen. Esitutkintalain mukaan esitutkinta toimitetaan alle 15-vuotiaan osalta myös asianomistajan pyynnöstä teolla menetetyn omaisuuden saamiseksi takaisin tai hänen vahingonkorvausoikeutensa toteuttamiseksi.

Lasten ja nuorten rikosten ja riitojen sovittelu

Lasten ja nuorten kohdalla sovittelulla nähdään olevan nuoren kehitystä tukeva sosiaalinen tehtävä. Sovittelua pidetään erityisen suositeltavana silloin, kun epäiltyinä ovat nuoret rikoksentekijät, alle 15-vuotiaat lapset, ensikertalaiset tai kun kyseessä on asianomistajarikos.

Alaikäiseen kohdistunutta rikosta ei oteta sovitteluun, jos alaikäisellä on erityisen suojan tarve rikoksen laadun tai hänen ikänsä vuoksi. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi, kun lapsi on hyvin nuori tai, kun hänen vanhempansa tai huoltajansa ovat käyttäneet väkivaltaa lasta kohtaan. Jos kyseessä on lapsen vanhempien tai huoltajien lapseen tai nuoreen kohdistama väkivaltarikos, lapselle tai nuorelle haetaan edunvalvoja. Myös alaikäisen tulee antaa suostumuksensa sovitteluun. Alaikäisen ollessa sovittelun osapuolena, vaaditaan myös hänen huoltajansa tai hänen laillisen edustajansa suostumus sovitteluun. Mikäli lapsella on useampi kuin yksi huoltaja, he päättävät suostumuksesta pääsääntöisesti yhdessä.

Jos sovittelu on selvästi lapsen edun vastaista, sovittelutoimistolla on oikeus ja velvollisuus tarvittaessa keskeyttää sovittelu. Myös sovittelun osapuolet voivat keskeyttää sovittelun missä tahansa vaiheessa. Mikäli sovittelija on huolissaan lapsen tilanteesta, tulee sovittelijan ilmoittaa tästä sovittelun ammattihenkilöstölle, joka tekee tarvittaessa lastensuojeluilmoituksen.

Olleessaan sovittelun osapuolena lapsen ja nuoren tulisi saada varmuus siitä, että hänet otetaan tosissaan ja häntä oikeasti halutaan kuulla. Lapsen tai nuoren ymmärryksen ja kielen tasolle viety dialogi on siis ensiarvoisen tärkeää. Sovittelijoiden ja huoltajien on huolehdittava siitä, että lapsi tai nuori saa olla sovittelun "keskiössä" ja että hän on aktiivinen sovitteluun osallistuja omassa asiassaan.

Lasten ja nuorten sovittelun erityispiirteet ja sovittelijoiden osaamisvaatimukset

Lapsen ja nuoren kuuleminen ja kuulluksi tuleminen on ensisijaista, jotta hän voi luottamuksellisesti puhua sovittelussa käsiteltävää tapahtumaa ja hänen osallisuutensa oman asiansa hoitamisessa varmistetaan.



Nuorella on oikeus saada tukea huoltajaltaan, mutta on huolehdittava siitä, ettei huoltaja hallitse tai häiritse sovittelun kulkua. On tärkeää, että aikuiset eivät puhu lapsen ja nuoren puolesta sovittelussa niin, että nuori on vain kuuntelijan roolissa. Lapsen tulisi saada tehdä ikäänsä ja kehitystasoaan vastaavia päätöksiä omassa asiassaan.

Sovittelun periaatteet ja menettelytavat eivät poikkea muusta sovittelusta silloin, kun rikos- tai riita-asian osapuolina ovat lapset tai nuoret. Kuitenkin lasten ja nuorten sovitteluissa sovittelijoiden on otettava huomioon muun muassa lapsen ja nuoren kehitysvaiheeseen, heidän asemaansa ja oikeuksiinsa sekä huoltajan rooliin liittyviä erityispiirteitä. Tällaisia kysymyksiä ovat lapsen ja nuoren turvallisuuden tunteen varmistaminen, luottamussuhteen luominen ja nuoren aktiivisen osallistumisen turvaaminen. Erityisosaamista sovittelijalta vaativat myös erityistuen tarpeessa olevat, huostaan otetut tai sijoitusvanhempien hoidossa olevat lapset ja nuoret sekä lastensuojeluun, edunvalvojuuteen, rikosoikeudelliseen vastuuseen ja korvausvelvollisuuteen liittyvät kysymykset. Lasten ja nuorten rikoksiin voi liittyä myös isompina joukkoina tehdyt rikokset tai jengirikollisuus, jolloin sovittelijan tehtävässä korostuvat ryhmäohjauksen taidot.

Lasten ja nuorten rikos- ja riita-asioita sovitellessa korostuvat tietyt erityispiirteet, jotka asettavat erityisvaatimuksia vapaaehtoissovittelijoille. Koska rikoksen uhriksi joutuminen tai rikoksesta epäiltynä oleminen ovat nuorelle outoja tilanteita, on tärkeää, että sovittelijat luovat turvallisen ilmapiirin ja toimivat lapsen ja nuoren luottamuksen mukaisesti. Sovittelu on myös lapselle ja nuorelle mahdollisuus tulla kuulluksi ja vaikuttaa omassa asiassaan. Sovittelija varmistaa toiminnallaan, että olipa lapsi tai nuori uhrin tai epäillyn asemassa, hän on aktiivinen osallistuja sovittelussa. Lasta ja nuorta tulee rohkaista puhumaan ja ilmaisemaan itseään, ottamaan vastuuta ja esittämään näkemyksiään korvauksista. Sovittelijalta vaaditaan lapsen ja nuoren kehitysvaiheiden, nuorten kulttuurin ja käsitteellisen ajattelun kehittymisen ymmärtämistä, aikuisena olemisen taitoja, aitoutta, avoimuutta sekä havainnointi- ja itsereflektointi-taitoja. Sovittelija voi tarvita myös vaikeiden asioiden puheeksi ottamisen taitoja.

Vaikka sovittelulla on kasvua ja kehitystä tukeva sosiaalinen tehtävä, sovittelijat eivät ole kasvattajia tai pyri toimimaan vanhemman kasvatustehtävässä. Sovittelijoilla tulee olla tilanneherkkyyttä arvioida, millaista tukea vanhemmat tarvitsevat ja missä muodossa tuki heille parhaiten tulisi tarjota.

Lasten ja nuorten rikos- ja riita-asioden koulutuksen oppimisteoreettiset lähtökohdat

Lapset ja nuoret sovittelussa -koulutus perustuu kognitiivis-konstruktivistiseen ja kokemuksellisen oppimisen oppimiskäsityksiin. Koulutuksessa rakennetaan sovittelutaitoja, jotka vastaavat käytännön sovittelutoiminnan tarpeisiin. Lasten ja nuorten rikos- ja riita-asioden sovitteluosaaminen kehittyi asteittain erilaisista teoreettisista, tiedollisista, taidollisista, toiminnallisista, asenteellisista ja kokemuksellisista osioista.



Koulutukseen osallistuja rakentaa uusia käsityksiä, ajatuksia ja toimintatapoja aikaisempaa kokemustaan aktiivisesti muovaten, uutta omaksuen ja henkisen työskentelyn kautta. Koulutuksen aikana tuetaan myös sovittelijan identiteetin vahvistumista.

Lasten ja nuorten rikos- ja riita-asioiden sovittelutaidot ja osaaminen rakentuvat koulutuksen kuluessa eriytymisen ja kokoamisen kautta. Oppimisen lähtökohtana on osallistujan oma aktiivisuus ja itsenäinen toiminta, jota koulutuksen aikana tuetaan. Oppiminen tapahtuu yhteistoiminnallisina menetelmin, vuorovaikutuksessa muiden koulutukseen osallistuvien kanssa. Koulutukseen osallistuva antaa ja saa palautetta koko koulutuksen ajan sekä harjaantuu tarkastelemaan oppimaansa ja omaa toimintansa kriittisesti.

Kouluttajat pyrkivät valmiiden tietojen ja taitojen tarjoamisen sijaan järjestämään erilaisia mahdollisuuksia oppimiselle. Kouluttajat tukevat ja auttavat osallistujaa sovittelun arvojen, tietojen ja taitojen omaksumisessa.

Koulutuksen järjestäminen ja toteuttaminen

Koulutusohjelmaa toteutetaan valtakunnallisesti sisällöltään ja vaatimuksiltaan samanlaisena yhdenmukaisten käytäntöjen ja lasten ja nuorten sovittelun laadun turvaamiseksi.

Koulutuksen järjestämisestä vastaavat sovittelutoimistot, jotka voivat tehdä keskenään yhteistyötä. Koulutuksen toteuttamiseen suositellaan erilaisten audiovisuaalisten, toiminnallisten tms. kokemuksellisten menetelmien käyttämistä. Osa teoriaopetuksesta voidaan toteuttaa videoneuvotteluyhteyksin valtakunnallisena yhteisluentona.

Myös kokemusasiiantuntijoita kannattaa hyödyntää mahdollisuuksien mukaan. Koulutusohjelmaan sisältyvät kouluttajan materiaalit on saatavissa Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselta ja sovitteluohjaaja Pinja Kyröläiseltä. Myöhemmin materiaalit on saatavissa Innokylän kehittämissympäristöstä.

Osallistujien rekrytointi ja valintakriteerit

Sovittelijoiden rekrytoinnista koulutukseen ja osallistujien valinnasta vastaa sovittelutoimiston vastuhenkilö. Rekrytoinnissa noudatetaan valtakunnallisesti yhdenmukaisia kriteereitä ja rekrytointiohjeita.

Koulutukseen valinnan perusedellytyksenä on, että

- Sovittelija on suorittanut vapaaehtoissovittelijoiden peruskoulutuksen
- Peruskoulutuksen suorittamisen jälkeen sovittelija on noin vuoden ajan sovitellut aktiivisesti sekä osallistunut sovittelutoimiston järjestämiin koulutuksiin ja tapaamisiin tai hän on muulla tavoin hankkinut vastaavan kokemuksen sovittelusta
- Sovittelija on henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan soveltuva tehtävään (arvioinnin apuna käytetään haastattelulomaketta) ja motivoitunut sovittelemaan lasten ja nuorten rikos- ja riita-asioita



- Sovittelijalla on mahdollisuus sitoutua sovittelemaan lasten ja nuorten rikos- ja riita-asioita.
- Sovittelija osallistuu aktiivisesti yhteistyöhön sovittelutoimiston kanssa.

Koulutuksen tavoitteet

Sovittelija

***tuntee** pääpiirteissään lapsuuden ja nuoruuden kehitysvaiheet ja niiden erityispiirteet

***tunnistaa** lasten ja nuorten sovittelun erityispiirteet sekä osallistujien yksilölliset ohjauksen ja tuen tarpeet, ottaen huomioon sovittelua ohjaavat normit ja säädökset sekä lapsen ja nuoren ikävaiheen asettamat vaatimukset

***saa valmiuksia** lasten, nuorten ja heidän huoltajiensa tai edunvalvojiensa kohtaamiseen, dialogin tukemiseen sekä nuoren osallisuuden vahvistamiseen sovittelussa

***omaksuu** tiedolliset, taidolliset ja asenteelliset valmiudet lasten ja nuorten sovitteluasioissa

***harjaantuu** nuorten rikos- ja riita-asioden sovitteluprosessin toteuttamisessa

***kehittyy** oman ja sovittelijaparin toiminnan reflektoinnissa ja rakentavan palautteen antamisessa

***motivoituu** oman osaamisensa ja sitä kautta koko sovittelutoiminnan kehittämisessä

Koulutuksen suorittaminen

Koulutus koostuu ennakotehtävästä, viidestä lähiopetuspäivästä, reflektio- ja päätöspäivästä, erilaisista itseohjautuvista ja ohjatuista tehtävistä, ryhmätyöskentelyn menetelmistä sekä käytännön harjoittelusta. Kokonaistuntimäärä on noin 100 tuntia.

Koulutuksen suorittaminen edellyttää osallistujalta aktiivista läsnäoloa lähiopetuksessa, osallistumista ryhmätyöskentelyyn, pienryhmätapaamisiin, käytännön harjoitteluun ja oppimispäiväkirjaan annettujen reflektiotehtävien tekemistä.

Koulutuksen hyväksytysti suorittaneet saavat suorituksestaan todistuksen. Suorituksen vastaavuus ammattikorkeakoulujen vapaasti valittavissa opinnoissa on 4 opintopistettä.

Oppimispäiväkirja

Oppimispäiväkirja on kokemuksellinen oppimis- ja arviointimenetelmä. Sen ensisijainen tarkoitus on kannustaa pohdiskeluun, oman edistymisen arviointiin ja oman ja työparin toiminnan sekä koko sovitteluprosessin kriittiseen tarkasteluun ja kehittämiseen. Lisäksi tarkoituksena on tukea koulutukseen osallistujan syväoppimista, opitun sisäistämistä, omien asenteiden ja tunteiden käsittelyä ja uusien ajattelu-



ja toimintatapojen omaksumista. Tämä tarkoittaa erityisesti yhteyksien hahmottamista opittujen tosiasioiden, käsitteiden ja periaatteiden sekä omien kokemusten, tietojen, tunteiden ja asenteiden välillä.

Oppimispäiväkirjan hyödyllisyys ajatusten jäsentäjänä on siinä, että esimerkiksi tavallisessa keskustelussa oman ajattelun ristiriidat ja puutteet eivät välttämättä tule tiedostetuksi. Aukkokohdat omissa käsityksissä huomataan usein vasta kirjoittaessa, kun mietitään asialle perusteltua esittämistapaa. Osallistuja voi päivän teemoja ja pohdintoja oppimispäiväkirjaan kirjatessaan huomata, että aiemmin vaikeilta tuntuneet asiat tai tunteet jäsentyvät.

Oppimispäiväkirjan käytön kirjaamisen hyöty oppimisen tukena perustuu ajatusten, kysymysten ja pohdintojen säännölliseen kirjaamiseen. Kirjaaminen voi tapahtua esimerkiksi koulutuspäivien aikana, niiden väliaikoina ja käytännön harjoittelujen tai sovittelujen jälkeen. Kouluttajat voivat antaa myös oppimispäiväkirjaa varten erityisiä pohdintatehtäviä tai -kysymyksiä.

Tarkoituksena on, että koulutuksen kuluessa osallistujat käyvät pienryhmissä keskustelua oman sovittelun ohjaajansa kanssa oppimispäiväkirjoissa esiin nousevista kysymyksistä, tunteista tai kehittämissuunnitelmista.

KOULUTUSOHJELMA

Koulutuskokonaisuus muodostuu ennakotehtävästä ja viidestä lähiovetuspäivästä (à 8 h) ja koulutuksen reflektio- ja päätöspäivästä. Koulutusohjelman lähiovetuspäivien sisällön ja aiheiden etenemisjärjestystä voidaan modifioida koulutukseen osallistuvan ryhmän mukaan.

ENNAKOTEHTÄVÄ 1. LÄHIOVETUSPÄIVÄ

Orientalio

Koulutusohjelman esittely, aikataulu, työmenetelmät ja suorittaminen

Koulutuksen tavoitteet ja tarkoitus

Lapset, nuoret ja rikollisuus

Lapsi ja nuori rikoksen uhrina, tekijänä tai konfliktin osapuolena

Tilastotietoa rikos- ja riita-asioiden sovittelusta

Lapsen ja nuoren rikosoikeudellinen vastuu

2. LÄHIOVETUSPÄIVÄ

Sovittelijana lasten ja nuorten rikos- ja riita-asioissa

Restoratiivisuus lasten ja nuorten sovittelussa



3. LÄHIOPETUSPÄIVÄ

Vuorovaikutus, kohtaaminen ja dialogisuus sovittelussa

Sovittelun periaatteet lasten ja nuorten sovittelussa

Sovittelun edellytysten arviointi

Sovitteluun valmistautuminen

Erillistapaamiset

4. LÄHIOPETUSPÄIVÄ

Vuorovaikutus, kohtaaminen ja dialogisuus sovittelussa – aihe jatkuu

Sovitteluprosessin erityiskysymykset

Tulkin käyttö sovittelussa

Edunvalvojuus, lastensuojelu, moniammatillinen yhteistyö

Vakuutusasiat lasten ja nuorten sovittelussa

Ohjaus jatko- ja tukipalveluihin

5. LÄHIOPETUSPÄIVÄ

Sovittelusopimus rikos- ja riita-asiassa

Erilaiset vahingonkorvauksen ja hyvittämisen muodot

Sopimuksen varmistaminen, allekirjoitukset

Sopimuksen vahvistaminen

Sopimuksen seuranta

Rikosprosessi

6. KOULUTUKSEN REFLEKTIO, TODISTUSTEN JAKO JA PÄÄTÖS



Koulutusta ohjaavia normeja, direktiivejä, suosituksia ja lakeja

[Esitutkintalaki 805/2011](#)

[Hallintolaki 434/2003](#)

[Hallintolainkäyttölaki 586/1996](#)

[Henkilötietolaki 523/1999](#)

[Laki holhustoimesta 442/1999](#)

[Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983](#)

[Laki nuorista työntekijöistä 998/1993](#)

[Laki oikeudenkäynnistä rikosasioissa 689/1997](#)

[Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 1015/2005](#)

[Laki riita-asioiden sovittelusta ja sovinnon vahvistamisesta yleisissä tuomioistuimissa 394/2011](#)

[Laki viranomaistoiminnan julkisuudesta 621/1999](#)

[Lastensuojelulaki 417/2007](#)

[Suomen perustuslaki 731/1999](#)

[Sosiaalihuoltolaki 1031/2014](#)

[Oikeudenkäymiskaaren 17 luku 571/1948](#)

[Poliisilaki 493/1995](#)

[Rikoslaki 39/1889](#)

[Rikosvahinkolaki 1204/2005](#)

[Uhridirektiivi 2012/29/EU](#)

[Vahingonkorvauslaki 509/2004](#)

[Turvallisempi huomina – sisäisen turvallisuuden ohjelma 2012, Sisäasiainministeriö \(pdf 210 kt\) uroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2012/29/EU](#)



Lähdekirjallisuus

Aaltonen Jussi. 2012. Turvataitoja nuorille. Opas sukupuolisen häirinnän ja seksuaalisen väkivallan ehkäisyyn. Opas 21. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90817/Opas_21%20_verkko.pdf?sequence=1

Elonheimo, Henrik. 2010. [Nuorisorikollisuuden esiintyvyys, taustatekijät ja sovittelu \(pdf 1,46 Mt\)](#). Akateeminen väitöskirja. Turun Yliopisto, oikeustieteellinen tiedekunta.

European Resarch on Restorative Juvenile Justice: Restoring Respect and Strenghtening Relationships: A

European Model for Restorative Justice with Children and Young People, Volume I,

European Resarch on Restorative Juvenile Justice: Toolkit for Professionals: Impleting a European Model for Restorative Justice with Children and Young People, Volume III,

Flinck, Aune. 2013. Rakennamme sovintoa – opas rikosten ja riitojen sovitteluun. Opas 23. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.

Gellin, Maija. 2011. Sovittelu koulussa. Opetus 2000. PS-Kustannus.

Kjällman, Petra (toim.) (2011): Rikoksen uhrin käsikirja. PS-kustannus.

[Lajunen Kaija](#), [Ylenius-Lehtonen Mirja](#), [Andell Minna](#). 2015. Tunne- ja turvataitoja lapsille. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Opas. <http://www.kauppakv.fi/sis/THL/tuote/9789523024670>

Mahkonen, Sami. 2010. Lapsen korvausvastuu. Kuka korvaa ja mitä? Edita, Helsinki.

Nikula, Irma. 2012. [Sovittelu interventiona nuorten rikoksiin Helsingissä \(pdf 844 kt\)](#). Licensiaatin tutkimus. Helsingin yliopisto.

Reinikainen, Sarianna (2007): Läheisneuvonpito lapsinäkökulmasta. Stakes, Helsinki.

Rikollisuustilanne 2014. Rikollisuuskehitys tilastojen ja tutkimusten valossa. Katsauksia 4/2015. Helsingin yliopisto Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti.



**LÄHISUHDEVÄKIVALLAN
SOVITTELUN
HYVÄN KÄYTÄNNÖN
JUURRUTTAMINEN
KOULUTUKSEN AVULLA**

LÄHISUHDEVÄKIVALLAN SOVITTELUN HYVÄN KÄYTÄNNÖN JUURUTTAMINEN KOULUTUKSEN AVULLA

Koulutussuunnitelman perustana on tutkittuun ja koeteltuun tietoon perustuva lähisuhdeväkivallan sovittelun hyvän käytännön kuvaus ”Lähisuhdeväkivallan sovittelussa käsitellään tapahtunutta rikosta sekä väkivallatonta tulevaisuutta”, joka on liitteineen on luettavissa osoitteessa <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyakaytanto/>

Koulutusohjelma on pilotoitu vuonna 2008-2010 ja sitä on edelleen kehitetty saatujen palautteiden ja kokemusten pohjalta.

KOULUTUSKOKONAISUUS

Lähisuhdeväkivallan sovittelijoiden koulutus toteutetaan valtakunnallisesti samansisältöisenä, mutta alueellisesti tai paikallisesti järjestettynä. Sovittelun palveluntuottajat voivat sopia paikallisesti/alueellisesti tarkoituksenmukaisesta keskinäisestä yhteistyöstä koulutuksen toteuttamisessa. Koulutuksen järjestely- ja rahoitusvastuu on sovittelun palveluntuottajilla.

Koulutus sisältää perus-, jatko- ja syventävän koulutusjakson. Kuhunkin koulutusjaksoon sisältyy kaksi lähiopetuspäivää, siis yhteensä kuusi lähiopetuspäivää. Näiden lisäksi kukin koulutusjakso sisältää etukäteismateriaaliin tutustumisen ja siihen liittyvät ennakkotehtävät, ohjatut pienryhmätapaamiset sovittelun ohjaajien ja vertaissovittelijoiden kanssa, ohjeistetut oppimispäiväkirjatehtävät ja käytännön harjoittelun. Lisäksi jatko- ja syventävän koulutuksen aikana osallistujat laativat käytännössä toteuttamaansa lähisuhdeväkivallan sovitteluun ja koko opintokokonaisuuden teoreettisiin ja käytännöllisiin sisältöihin perustuvan lähisuhdeväkivallan sovittelun kehittämistehtävän. Suoritettuaan kaikki koulutukseen sisältyvät osiot hyväksytysti osallistujat saavat todistuksen.

PERUSOSAAMISEN, JATKO- JA SYVENTÄVÄN VAIHEEN OSIOT

Suosittelavaa on, että perusosaamisen osio (kirjallisuus, kaksi lähiopetuspäivää + pienryhmäkokoonnotukset, oppimistehtävät ja sovitteluharjoitukset) toteutetaan ajallisesti tiiviinä kokonaisuutena, jotta osallistujat voivat integroida teoreettisen ja käytännöllisen tiedon.

Jatkokoulutuksen vaihe käsittää kaksi lähiopetuspäivää, joihin sisältyy sekä luento-opetusta että työnohjattu demonstraatioharjoitus ja sen purku. Jatkokoulutuspäivien aikana osallistujat saavat myös ohjeet kehittämistehtävän tekemiseen. Osallistujat käynnistävät tämän osuuden jälkeen kehittämistehtävän tekemisen. Tehtävä laaditaan joko yksilötyönä tai työparin kanssa käytännössä toteutettuun lähisuhdeväkivaltarikoksen sovitteluun ja teoreettiseen ja käytännölliseen tietoon perustuen. Tehtävä arvioidaan annettujen arviointikriteerien mukaan.

Syventävän vaiheen kahteen lähiopetuspäivään sisältyvät lähisuhdeväkivallan sovittelun case-harjoitukset ja niiden purku, kehittämistehtävien palaute ja oppimiskokemusten käsittely. Lisäksi teemana on myötätuntouupumisen ehkäisy, sovittelijana jaksaminen ja kehittyminen. Viimeisenä koulutuspäivänä koulutuksen hyväksytysti suorittaneet saavat todistuksen.

KOULUTUKSEN KOHDERYHMÄ JA OSALLISTUJIEN REKRYTOINTI

Koulutus on tarkoitettu vapaaehtoissovittelijoille. Koulutukseen voivat osallistua myös sovittelun ammattilaiset. Sovittelutoimistot rekrytoivat koulutukseen osallistujat annettujen kriteereiden ja henkilökohtaisten haastattelujen perusteella. Rekrytointihaastattelujen tukena käytetään

haastattelulomaketta. (LIITE 1). Haastatteluista ja sovittelijoiden rekrytoinnista vastaa sovittelutoimiston johtaja/vastaava työntekijä yhdessä sovittelun ohjaajien kanssa. Haastatteluista kertynyttä materiaalia ei tallenneta.

Koska lähisuhdeväkivallan sovitteluun liittyy erityiskysymyksiä, joihin perehdytään tämän koulutuksen aikana, on suotavaa, että lähisuhdeväkivallan sovittelijoina toimivat vapaaehtoissovittelijat ovat suorittaneet koulutuksen hyväksytysti. Näin pyritään turvaamaan, että lähisuhdeväkivallan sovittelumenettelyssä otetaan huomioon lähisuhdeväkivallan sovitteluun liittyvät rajaukset, juridiset, uhrin asemaan liittyvät ja muut erityiskysymykset ja, että menettely täyttää sille asetetut erityisvaatimukset ja on yhdenmukaista ja tasalaatuaista koko maassa.

VAPAAEHTOISSOVITTELIJOIDEN VALINTAKRITEERIT LÄHISUHDEVÄKIVALLAN SOVITTELIJOIKSI

- 1) Sovittelija on suorittanut vapaaehtoissovittelijoiden peruskurssin.
- 2) Sovittelijalla on kokemusta erilaisten rikos- ja riita-asioiden sovittelusta (varkaudet, vahingonteot, pahoinpitelyt), hän on toiminut aktiivisena sovittelijana vähintään vuoden ja ymmärtää restoratiivisen oikeuden periaatteet, on osoittanut riittäväällä tavalla hallitsevansa sovittelumenettelyn ja siinä käytettävät metodit (fasilitatiivisuus, dialogisuus, ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys, restoratiivisuus).
- 3) Sovittelijan yleinen soveltuvuus:
 - a. sovittelijan koulutustausta voi olla erilainen
 - b. sovittelijat edustavat yhteiskunnan eri aloja ja heillä on tietämystä paikallisesta yhteisöstä ja kulttuurista
 - c. sovittelijalla on ihmissuhdetaitoja, mikä tarkoittaa mm. että sovittelija osoittaa toiminnassaan ja käyttäytymisessään ymmärrystä elämän, kulttuurien ja ihmissuhteiden monimuotoisuudesta, ihmisten erilaisista elämäntilanteista, hänellä on kykyä kuunnella ja kannustaa, ei ”tiedä” toisen ihmisen puolesta, vaan toimii asiakkaan tarpeita kuunnellen, osaa työskennellä ihmisten rinnalla, ei tuo esiin liian ehdottomia mielipiteitä (esim. etnisistä ryhmistä, väkivallan selitysmalleista tai oikeista elämäntavoista, omista ideologioistaan jne.)
- 4) Sovittelijan motivaatio vapaaehtoistyöhön sovittelijana:
 - a. valmius sovitella
 - b. osallistuminen perehdyttämiskoulutukseen
 - c. sitoutuminen ammatillisen ohjauksen, tuen ja neuvonnan vastaanottamiseen
 - d. sitoutuminen sovitteluun myös muita kuin lähisuhdeväkivaltajuttuja
 - e. motivaatio työparityöskentelyyn ja yhteistyöhön muiden sovittelijoiden kanssa
 - f. osallistuminen järjestettävään jatkokoulutukseen mahdollisuuksiensa mukaan ja motivaatio itsensä kehittämiseen sovittelijana
 - g. motivaatio arvioida omaa toimintaansa ja antaa ja ottaa vastaan vertaisarviointia ja palautetta toiminnastaan sovittelun ammattihenkilöstöltä
 - h. hyvät suulliset ja kirjalliset viestintätaidot, atk-taidot (liittyy mm. sopimusten ja kirjallisten yhteenvetojen laatimiseen)
- 5) Sovittelijalla ei ole käsittelemättömiä tai akuutteja henkilökohtaisia kriisejä.

KOULUTUKSEN LÄHTÖKOHDAT

Lähisuhdeväkivallan sovittelun hyvän käytännön toteuttamisessa tukeudutaan restoratiivisen oikeuden periaatteisiin ja dialogiseen, fasilitatiiviseen ja ratkaisu- ja voimavarakeskeiseen ja restoratiiviseen työskentelytapaan. Koulutuksessa väkivaltailmiötä lähestytään erilaisista teoreettisista selitysmalleista ja viitekehyksistä käsin ottaen huomioon asianomistajan, epäillyn, läheisten, perheen ja yhteiskunnalliset näkökulmat.

Lähisuhdeväkivallan osapuolten auttamisen lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet, sovittelun vapaaehtoisuus ja asiakkaiden omatoimisuuden tukeminen lähisuhdeväkivaltaongelman ratkaisussa ja väkivallattoman tulevaisuuden turvaamisessa. Lähisuhdeväkivallan sovittelussa sovelletaan ratkaisu- ja voimavarakeskeistä ja väkivallattomaan muutokseen motivoivaa työtettä.

Sovittelu on osa väkivaltatyön palveluverkoston. Sovitteluintervention soveltuvuutta kuhunkin rikosasiaan arvioidaan tapauskohtaisesti. Sovitteluun liittyy jatkopalveluista tiedottaminen ja niihin ohjaaminen tarvittaessa. Sovittelijan rooli on toimia fasilitaattorina rikoksesta aiheutuvien vahinkojen hyvittämisestä, korvaamisesta ja väkivallattoman tulevaisuuden turvaamisesta.

Koulutuksessa tuetaan sovittelijan kehittävän työtteen omaksumista. Sovittelijoita rohkaistaan itsearviointiin, vertaisarviointiin, asiakaspalautteen hyödyntämiseen. Sovittelijat työskentelevät ja kehittyvät toiminnassaan sovittelun ammattihenkilöstön tuella ja ohjauksessa.

Koulutukseen valitut vapaaehtoissovittelijat muodostavat ryhmäohjaussuhteen sovitteluohjaajan kanssa. Ohjaussuhteen aikana sovittelijat refleктоivat teoretietoa ja käytännön toimintaa sekä niistä heräviä kysymyksiä ja kehittämishaasteita. Lisäksi he pohtivat oppimispäiväkirjojen, oppimistehtävien, ryhmäkeskustelujen ja saamansa palautteen avulla soveltuvuuttaan ja toimintaansa lähisuhdeväkivallan sovittelijoina. Lisäksi he pohtivat ja työstävät omaa ihmiskäsitystään, omia asenteitaan ja mahdollisia vastatunteitaan lähisuhdeväkivallan sovitteluun. Heille järjestetään työnohjausta ja jatkuva ammattihenkilöstön konsultaatiomahdollisuus ja tuetaan osallistumista heille järjestettävään koulutukseen.

KOULUTUKSEN TAVOITTEET

*antaa tietoa perhe- ja lähisuhdeväkivallan käsitteistöstä, ilmiön monimuotoisuudesta, yleisyydestä, taustatekijöistä, dynamiikasta ja erityispiirteistä

*antaa perustietoa perhe- ja lähisuhdeväkivaltaan liittyvästä lainsäädännöstä, normeista ja sääöksistä sekä kansallisista ja kansainvälisistä sopimuksista

*luoda asenteelliset, tiedolliset ja taidolliset valmiudet toimia lähisuhdeväkivallan sovittelijoina ja harjaantua sovittelun käytännöissä

*parantaa sovittelijoiden valmiutta kohdata ja auttaa väkivallan uhreja, tekijöitä ja heidän läheisiään

*tukea sovittelijan toimintaa siten, että hän tunnistaa oman tehtävänsä osapuolten motivoimisessa kohti väkivallatonta tulevaisuutta

*antaa tietoa sovittelusta osana moniammatillista palveluverkoston siten, että sovittelija voi toteuttaa palveluohjausta väkivallan ennaltaehkäisemiseksi, tunnistamiseksi ja väkivaltaan puuttumiseksi

*luoda valmiuksia tunnistaa omia kehittymistarpeitaan ja omaksua työskentelyään ja lähisuhdeväkivallan sovittelumenettelyä kehittävä työte

Perusosaamisen osion suorittuana lähisuhdeväkivallan sovittelijat harjaantuvat sovittelutaidoissaan toimimalla työparina kokeneemman lähisuhdeväkivallan sovittelijan tai sovittelun ohjaajan kanssa. Lähisuhdeväkivallan sovittelun työtteen omaksumisen tukena koulutukseen osallistujat käyttävät oppimispäiväkirjaa (LIITE 2), jossa he pohtivat oppimistaan ja kokemuksiaan annettujen tehtävien mukaan ja halutessaan laajemminkin.

Myöhemmin toteutuvassa jatko- ja syventävässä koulutuksessa perehdytään laajemmin sovittelun erityiskysymyksiin, kehitetään sovitteluosaamista sekä tapauskuvausten avulla tehtävin harjoituksin että toteuttamalla lähisuhdeväkivallan sovittelua käytännössä työparityöskentelynä ja sovittelun ammattihenkilöstön ohjauksessa. Samalla osallistujat harjaantuvat kehittämään ja arvioimaan omaa ja työparin työskentelyä, ottamaan vastaan palautetta omasta toiminnastaan ja antamaan palautetta vertaissovittelijoille.

Jatko- ja syventävän vaiheen koulutukseen liittyy lähisuhdeväkivallan sovittelun kehittämistehtävä, jossa osallistujat integroivat teoreettisen tiedon ja käytännön tiedot ja taidot. Kehittämistehtävä suositellaan tehtäväksi yksin tai työparin kanssa yhden käytännössä toteutetun lähisuhdeväkivaltasovittelun pohjalta. Kehittämistehtävän ohje on koulutuksen työkalupakissa.

OPETUSMENETELMÄT

- *asiantuntijaluennot
- *oppimispäiväkirja
- *case-analyysit
- *yhteistoiminnallinen oppiminen
- *harjoitukset case-kuvausten pohjalta
- *dialogisen työotteen menetelmät
- *sovittelun harjoittelu mentoreiden ja sovittelun ammattihenkilöstön tuella
- *lähisuhdeväkivallan sovittelun kehittämistehtävä
- *paikalliseen lähisuhdeväkivallan auttamisverkostoon tutustuminen
- *pienryhmätapaamiset sovittelunohjaajan kanssa

KOULUTTAJAPANKKI, mahdollisia kouluttajavaihtoehtoja, luetteloa täydennetään

Restoratiivinen oikeus

Elonheimo Henrik, OKT, Turun yliopiston oikeustieteen laitos, e-mail: henelo@utu.fi
livari Juhani, VTT, dosentti, e-mail:juhani.iivari1@gmail.com
Brunila Teuri, käräjäoikeuden laamanni (emeritus), e-mail: teuri.brunila@ssf-ffm.com.

Perhe- ja lähisuhdeväkivalta

Flinck Aune, TtT, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, e-mail: aune.flinck@thl.fi.
Tuija Leppäkoski, TtT, projektipäällikkö, Tampereen yliopisto, hoitotieteen laitos,
tuija.leppakoski@uta.fi.

Dialogisuus sovittelussa, dialoginen verkostotyö, dialoginen ja voimavarakeskeinen työ

Pekka Holm, psykoterapeutti, e-mail:
Helena Pohjanvirta, sovittelutoimiston johtaja, psykoterapeutti, työnohjaaja, e-mail:
helena.pohjanvirta@sovittelu.fi
Seija Kinnunen, sovittelutoimiston johtaja, lasten ja perheiden erityispalvelujen johtaja, YTM,
perheterapeutti (erityistaso) e-mail: seija.kinnunen@jkl.fi
Reetta Ikonen, sovittelutoimiston johtaja, verkostokonsultti, e-mail:reetta.ikonen@sovittelu.fi
Kaarina Mönkkönen, yhteystiedot: <http://www.salmia.info/>
Katri Kytöpuu, sovittelun ohjaaja, Setlementti Louhelan Sovittelutoimisto

Sibeliuksenkatu 19 B 41, 04400 Järvenpää, puh. 040-767 3447, katri.kytopuu@setlementtilouhela.fi

Lähisuhdeväkivallan sovittelun juridiset erityiskysymykset

Pia Slögs, sovittelujohtaja, OTK, pia.slogs@luso.fi

Juha Tykkyläinen, sovittelutoiminnan vastuhenkilö, OTK, juha.tykkylainen@sovittelutoimisto.fi

Kristian Dahl, sovittelutoimiston vastaava, sh, OTK, kristian.dahl@vaasa.fi

Uhrin asema ja tarpeet sovittelussa

Satu Hintikka, Rikosuhripäivystys, Sisä-Suomi tai edustaja omalta alueelta (mm. Anne Veijola, Liina-Lotta Heinonen)

Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys sovittelussa

Martti Hurskainen, palvelupäällikkö, martti.hurskainen@hml.fi

Katja Vaahtera, johtava sovittelun ohjaaja, e-mail:katja.vaahtera@pori.fi

Helena Pohjanvirta, sovittelutoimiston johtaja, psykoterapeutti, työnohjaaja, e-mail: helena.pohjanvirta@sovittelu.fi

SUORITUKSEN ARVIOINTI

Sovittelun ammattihenkilöstö antaa palautetta koulutuskokonaisuuden aikana osallistujille. Sovittelun ammattihenkilöstö arvioi kehittämistehtävät annettujen kriteereiden mukaisesti, hyväksyty-hylätty – arvosanalla.

Koulutuskokonaisuuden suoritus arvioidaan hyväksyty/hylätty- arvosanalla sen jälkeen kun kaikki osiot on suoritettu.

SUORITUSTODISTUS

Koko koulutuskokonaisuuteen (perus-, jatko- ja syventävä koulutus) osallistuneet saavat todistuksen suorituksestaan.

KOULUTUKSEN HYVÄKSILUKEMINEN MUISSA OPINNOISSA

Perus- jatko- ja syventävien opintojen kokonaisuus vastaa korkeakouluopinnoissa viittä opintopistettä. Tarvittaessa kukin osallistuja selvittää esimerkiksi ammattikorkeakouluyksikön opinto-ohjaajan kanssa opintojen hyväksi lukemisen mahdollisuuden opinnoissaan.

PERUSOSAAMISEN JAKSOON LIITTYVÄ ETUKÄTEISTEHTÄVÄ KOULUTUKSEEN VALITUILLE

Koulutuksen valitut saavat etukäteismateriaalina luettavaksi kaksi artikkelia lähisuhdeväkivallan ilmiöstä, sen erilaista selitysmalleista ja auttamisen lähtökohdista ja kaksi artikkelia lähisuhdeväkivallan sovittelusta.

Brusila P. 2008. Parisuhdeväkivallan kohtaaminen vastaanotolla. Duodecim 124: 50–55.

Flinck A. 2009. Uusia lähestymistapoja parisuhdeväkivallan tutkimukseen. Oikeus 2009:4:445–453.

Flinck A & Elonheimo H. 2010. Perhe- ja lähisuhdeväkivallan sovittelu – mahdollisuuksia ja rajoituksia. Teoksessa: Poikela E. (toim.). Sovittelu. Ristiriitojen kohtaamisesta konfliktien hallintaan. PS-kustannus. Jyväskylä. 109–131.

Sambou S. & Uotila E. 2010. Lähisuhdeväkivallan sovittelun haasteet. Tutkimus lähisuhdeväkivaltarikosten sovittelussa tehdyistä sopimuksista sekä syyttäjien ja sovittelijoiden näkemyksistä lähisuhdeväkivallan soveltuvuudesta sovitteluun. Oikeus 39 (2) s. 167–176.

Etukäteislukemiston pohjalta osallistujille annetaan seuraavat kysymykset oppimispäiväkirjassa pohdittavaksi. Näitä käsitellään pienryhmätapaamisissa lähiovetuspäivien jälkeen:

1. Pohdi lähisuhdeväkivallan erilaisia selitystapoja – mistä eri tekijöistä lähisuhdeväkivalta syntyy, mitkä tekijät voivat altistaa ja mitkä ylläpitää väkivaltaa?
2. Miten arvioit lähisuhdeväkivaltaongelman merkitystä yksilöille, perheille ja yhteiskunnalle?
3. Millaisia erityispiirteitä ja vaatimuksia liittyy lähisuhdeväkivallan sovitteluprosessiin muuhun rikosten sovitteluun verrattuna?
4. Millaista erityisosaamista tai ominaisuuksia lähisuhdeväkivallan sovittelu vaatii sovittelijalta?

PERUSOSAAMISEN VAIHEEN LÄHIOPETUKSEN SISÄLTÖ

I päivä

I. Perhe- ja lähisuhdeväkivallan ilmiö

- *Perhe- ja lähisuhdeväkivallan yleisyys ja ilmenemismuodot
- *Lähisuhdeväkivallan dynamiikka
- *Lähisuhdeväkivallan selitysmallit
- *Lähisuhdeväkivallalle altistavat, sen laukaisevat ja sitä ylläpitävät tekijät
- *Väkivallan uhrin, tekijän, perheen ja lähiyhteisön
- *Lapset ja perheväkivalta
- *Lähisuhdeväkivallan akuutit ja pitkäaikaiset vaikutukset uhuriin, tekijään, lapsiin ja lähiyhteisöön
- *Osapuolten auttaminen
- *Argumentteja lähisuhdeväkivallan sovittelun puolesta ja vastaan

II. Lähisuhdeväkivallan sovittelun erityispiirteet, juridiset ja sovittelun käytännölliset

- *Sovittelulaista, Hallituksen esityksestä ja lakivaliokunnan mietinnöstä ja muista kansallisista ja kansainvälisistä asiakirjoista ja suosituksista nousevat ja muut lähisuhdeväkivallan sovittelussa huomioon otettavat lainsäädännöstä, säädöksistä ja ohjeista nousevat kysymykset (LIITE 3)
- *Väkivallan rikosluonne, lähisuhdeväkivalta rikoslainsäädännössä
- *Perheväkivaltaan liittyvä lainsäädäntö
- *Seksuaalirikoslaki
- *Lähestymiskielto
- *Oikeus tukihenkilöön ja juridiseen konsultaatioon sovittelussa
- *Oikeusavustaja valtion varoista väkivalta- ja seksuaalirikoksissa
- *Poliisi ja syyttäjä lähisuhdeväkivallan sovitteluun lähettäjinä
- *Tapauskohtainen sovitteluun soveltuvuuden arviointi sovittelun ammattihenkilöstön sovittelijan näkökulmasta
- *Osapuolten informoiminen ja vapaaehtoisuuden varmistaminen (LIITE 4)
- *Uhrin asema sovittelussa (Euroopan komission uhridirektiivi, Euroopan neuvoston suositukset, www.rikossovittelu.fi)

- *Yhteydenotot osapuoliin
- *Erillistapaamiset
- *Prosessinomaisuus
- *Vahingot ja niiden korvaaminen ja hyvittäminen
- *Sovittelussa tehtävät sopimukset
- *Sovittelusopimuksen seuranta
- *Sovittelun dokumentointi ja tiedottaminen lähettäneelle oikeusviranomaiselle

2. päivä

I. Miten restoratiivinen oikeus tulee näkyväksi lähisuhdeväkivallan sovittelussa

- *Mitä on restoratiivinen oikeus?
- *Lähisuhdeväkivallan sovittelumenettely restoratiivisen oikeuden ilmentymänä
- *Miten restoratiivisen oikeuden filosofia ja periaatteet tarkoittavat erityisesti lähisuhdeväkivallan sovittelussa ja miten niitä toteutetaan käytännössä sovitteluprosessin eri vaiheissa?
- *Sovittelu rikosprosessin täydentäjänä, rinnakkaisena vai korvaavana menettelynä?

Tästä lähiopetuksen osiosta 2 x 45 min luentoa ja 1 x 45 min sovellusharjoitus esim. tapauskuvauksen avulla ja 1 x 45 min harjoittelun purkua.

II. Lähisuhdeväkivallan sovittelun työote

- *Sovittelua ohjaava ihmiskäsitys
- *Dialogisuus, fasilitatiivisuus ja ratkaisukeskeisyys, vuorovaikutus-, motivointi- ja ongelmanratkaisutaidot osapuolen auttamisessa

Tästä lähiopetuksen osiosta 2 x 45 min luentoa ja 1 x 45 min sovellusharjoitus esim. casen avulla ja 1 x 45 min harjoittelun purku

LÄHIOPETUKSEN LISÄKSI PERUSOPINTOJEN SUORITTAMISEEN KUULUU

Harjoittelu kokeneen sovittelijamentorin tai sovittelun ammattihenkilöstön kanssa ja hänen ohjauksessaan

Osallistujat harjoittelevat lähisuhdeväkivallan sovittelumenettelyä kokeneen sovittelijan ja/tai sovittelun ammattihenkilöstön kanssa ja hänen ohjauksessaan noudattaen lähisuhdeväkivallan sovittelun hyvän käytännön kuvausta (LIITE 5). Seuraavaa muistilistaa voi käyttää apuna sovitteluun valmistautuessa.

- *Lähisuhdeväkivaltatapausten ainutkertaisuus ja yhteiset piirteet
- *Sovittelualoite, sovitteluun ohjaaminen ja sovittelua koskeva informaatio, kirjallinen päätös sovittelualoitteen pohjalta
- *Sovittelun edellytysten ja esteiden arviointi ja prosessuaalinen diagnoosi
- *Myönteinen ja kielteinen sovittelupäätös ja sovittelun keskeyttäminen
- *Työparityöskentely
- *Restoratiivisen oikeuden periaatteet ja lähisuhdeväkivallan sovittelun eettiset periaatteet
- *Uhrin asema sovittelussa ja lähisuhdeväkivallan erityispiirteet uhrin kannalta
- *Sovitteluun liittyvien riskien tunnistaminen ja ennaltaehkäisy (painostus, vallankäyttö, pelko, turvattomuus)

- *Erillistapaamisten järjestelyt, tavoitteet, toteutus ja sisältö
- *Yhteistapaamisten järjestelyt, tavoitteet, toteutus ja sisältö
- *Muutokseen motivointi, vastuuttaminen ja sitouttaminen
- *Osapuolten voimavarojen tukeminen
- *Sovittelun rajaaminen
- *Tunteiden käsittely sovittelussa
- *Hoidollinen jatkumo ja yhteistyö väkivaltatyön auttajatahojen kanssa
- *Sovittelusopimukset
- *Sopimusten seuranta
- *Sovittelun päättäminen ja selvitys lähettävälle oikeusviranomaiselle
- *Sovittelijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuut
- *Sovittelijan ja sovittelun ammattilaisten yhteistyö, ohjauksen ja tuen vastaanottaminen ja sovittelun purku sovittelun ammattilaisten kanssa

Sovitteluprosessin harjoittelun yhteydessä opiskelijat pohtivat kirjallisuuden ja muun koulutusmateriaaliin pohjalta oppimispäiväkirjassaan ja pienryhmäkeskusteluissa mm. seuraavia kysymyksiä:

1. Miten tunnistat sovittelussa pitkittyneen väkivallan?
2. Miten mahdollistat osapuolille tilaisuuden puhua väkivallan taustalla olevista tekijöistä ja heidän haluamastaan muutoksesta kohti väkivallattomuutta?
3. Miten motivoit osapuolia muutokseen ja kohti väkivallatonta tulevaisuutta?
4. Miten toimit, kun lähisuhdeväkivallan sovittelun edellytykset eivät täyty ja millaisin perustein lähisuhdeväkivallan sovittelu on syytä keskeyttää?
5. Harjoittelutapaukseen liittyen käydään läpi esimerkiksi seuraavia kysymyksiä:
 - Miten sovitteluprosessissa toteutuivat restoratiivisen oikeuden periaatteet?
 - Millaisia työmenetelmiä prosessin aikana käytettiin?
 - Miten asiakaslähtöisyys toteutui (kenen tavoitteet ohjasivat prosessia?)
 - Miten asiakkaiden tavoitteet otettiin huomioon ja miten niitä työstettiin prosessin aikana?)
 - Millaisena näit oman roolisi?
 - Miten teit yhteistyötä työparisi kanssa?
 - Miten otitte huomioon lähisuhdeväkivallan sovittelun erityispiirteet?

JATKOKOULUTUSOSUUDEN SISÄLTÖ

1. päivä

- *Lähisuhdeväkivallan sovittelun mahdollisuudet ja rajat (LIITE 6)
- *Prosessuaalinen diagnoosi lähisuhdeväkivallan sovittelussa (LIITE 7)
- ”Lähisuhdeväkivallan sovittelun hyvä käytäntö
- *Kehittämistehtävän ohjeistus sovittelijoille ja sovittelunohjaajille ja kehittämistehtävän arviointikriteerit (LIITE 8, 9 ja 10)

2. päivä

- *Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys lähisuhdeväkivallan sovittelussa (LIITE 11)
- *Kohti sopimuksen laadintaa lähisuhdeväkivallan sovittelussa – miten sovittelijana toimit ja mitä on tarpeen sovitteluneuvottelujen kuluessa ottaa huomioon sopimisen edellytysten turvaamiseksi? (LIITE 12).

*Työnohjattu lähisuhdeväkivallan sovittelun demonstraatio ja sen purku (LIITTEET 13 ja 14).

Jatkokoulutusosion lähiopetuspäivien jälkeen ja niiden lomassa jatketaan sovittelunohjaajan johdolla pienryhmätapaamisia (LIITE 15) ja oppimispäiväkirjatyöskentelyä (ks. seuraava sivu). Suositeltavaa on, että sovittelijat voisivat tutustua johonkin keskeiseen, paikalliseen väkivaltatyöhön linkittyvään palvelumuotoon (esim. A-klinikka, turvakoti, Rikosuhripäivystys tms.) tai sovittelutoimisto järjestäisi ko. palveluntuottajan edustajan vierailun ja toiminnan esittelyn vapaaehtoissovittelijoille.

SYVENTÄVÄN VAIHEEN KOULUTUKSEN SISÄLTÖ

1. päivä

*Lähisuhdeväkivallan sovittelun case-harjoitukset ja harjoitusten purku.
Case-harjoitukset sovittelun ammattihenkilöstön ja kokeneiden vertaissovittelijoiden ohjauksessa (LIITTEET 16, 17, 18 ja 19, demojen manuaali ja esimerkkidemot. LIITE 20 Lähisuhdeväkivallan sovittelun edellytysten arviointi ja sovittelun keskeyttämisen kriteerit erillistapaamisen jälkeen).

*Kehittämistehtävien palaute, purku ja oppimiskokemukset

2. päivä

*Sovittelijana jaksaminen ja kehittyminen
Koulutuksen järjestävät tahot rakentavat toisen koulutuspäivän sisällön, menetelmät ja valitsevat luennoitsijat seuraavien teemojen mukaisesti:

- sovittelijan henkilökohtainen kehittyminen
- työnohjauksellinen ote, sovittelijan asema ja vastuu, osapuolten vastuu
- myötätuntouupumisen vaarat ja ennaltaehkäisy
- sovittelijan jaksaminen ja virkistäytyminen

*Todistusten jako ja päätösjuhla

Koulutuksen suunnittelusta vastaa työryhmä:

Aune Flinck, kehittämispäällikkö, THL

Sari Husa, ylitarkastaja, Lapin aluehallintovirasto (työryhmän jäsenenä 1.4.2011 saakka)

Martti Hurskainen, palvelupäällikkö, Kanta-Hämeen sovittelutoimisto

Helena Pohjanvirta, Sovittelutoimiston johtaja, Mikkelin alueen sovittelutoimisto

Sirkka-Liisa Siltala, ylitarkastaja, Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Terhi Tuominen, sosiaalityöntekijä, Pirkanmaan sovittelutoimisto (huhtikuuhun 2011 saakka)

Katja Vaahtera, johtava sovittelun ohjaaja, Satakunnan sovittelutoimisto

OPPIMISPÄIVÄKIRJA LÄHISUHDEVÄKIVALLAN SOVITTELIJAN OPPIMISEN, ITSEARVIOINNIN JA KEHITTÄMISEN TUKENA

Oppimispäiväkirja on kokemuksellinen oppimis- ja arviointimenetelmä. Sen ensisijainen tarkoitus on kannustaa pohdiskeluun, oman edistymisen arviointiin ja oman ja työparin toiminnan sekä koko sovitteluprosessin kriittiseen tarkasteluun ja kehittämiseen. Lisäksi tarkoituksena on tukea lähisuhdeväkivallan sovittelukoulutukseen osallistujan syväoppimista, omien asenteiden ja tunteiden käsittelyä ja uusien ajattelu- ja toimintatapojen omaksumista. Tämä tarkoittaa erityisesti yhteyksien hahmottamista opittujen tosiasioiden, käsitteiden ja periaatteiden sekä omien kokemusten, tietojen, tunteiden ja asenteiden välillä.

Oppimispäiväkirjan hyödyllisyys ajatusten jäsentäjänä on siinä, että esimerkiksi tavallisessa keskustelussa oman ajattelun ristiriidat ja puutteet eivät välttämättä tule tiedostetuksi. Aukkokohtat omista käsityksistä huomataan usein vasta kirjoittaessa, kun mietitään asialle perusteltua esittämistapaa. Voit vaikkapa huomata, että aiemmin vaikeilta tuntuneet asiat tai tunteet muuttuvat helpommiksi.

Sovittelumenettelyn oppimisen ja oman toiminnan kehittämisen ohella käytämme oppimispäiväkirjaa tässä koulutuskokonaisuudessa myös siksi, että perhe- ja lähisuhdeväkivalta on joskus vaikea, sensitiivinen ja jopa ahdistava asia, joka herättää sovittelijoissa monia kysymyksiä ja voimakkaita tunteita. Kirjoittaminen voi olla avuksi omien tunteiden käsittelyssä ja niistä keskusteltaessa pienryhmässä.

Oppimispäiväkirjan teho perustuu ajatusten säännölliseen kirjaamiseen. Tässä koulutuksessa kirjaaminen voi tapahtua esimerkiksi koulutuspäivien aikana, niiden väliaikoina ja lähisuhdeväkivallan sovittelujen jälkeen. Kouluttajat voivat antaa myös oppimispäiväkirjaa varten erityisiä pohdintatehtäviä tai -kysymyksiä.

Tarkoituksena on, että sovittelukoulutuksen kuluessa osallistujat käyvät pienryhmissä keskustelua oman sovittelunohjaajansa kanssa oppimispäiväkirjoissa esiin nousevista ”solmukohdista”, kysymyksenasetteluista, heränneistä tunteista tai vaikkapa sovittelulainsäädännön, sovittelupalveluiden, sovitteluprosessin tai oman toiminnan kehittämisetoduksista.



KIRJALLISUUSLÄHTEITÄ

Ajo A. & Grönroos S. 2005. Selittäminen ja vastuunotto miesten puheessa. Kirjassa Iskuryhmä. Miesten puhetta Vaihtoehto väkivallalle -ryhmissä. ss. 90–113. Toim. JM Holma ja J Wahlström. Yliopistopaino, Helsinki.

Antikainen J. 1999. Perheväkivallan perhekeskeinen hoito. Kirjassa Perhe terapiassa. Vuoropuhelua vuosituhatien vaihtuessa. ss. 194–217. Toim. J Aaltonen ja R Rinne. Gummerus, Jyväskylä.

Ellonen N., Kivivuori J. & Kääriäinen J. 2007. Lapset ja nuoret väkivallan uhreina. Poliisiammattikorkeakoulun tiedotteita 64/2007. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 80. Poliisiammattikorkeakoulu. Espoo. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Helsinki.

- Elonheimo, H. 2002.** [Restoratiivinen oikeus korjaa rikoksen aiheuttamat vahingot](#). Haaste. Asiantuntevasti rikoksentorjunnasta ja kriminaalipolitiikasta, 3/2002, 28-29.
- Ensi- ja turvakotien liitto 2006.** Perhe- ja lähisuhdeväkivalta – auttamisen käytäntöjä. Ensi- ja turvakotien liitto. Helsinki.
- Ewalds H. (toim.) 2005.** Kenelle lyönnit kuuluvat. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2005. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.
- Flinck A. 2006.** Parisuhdeväkivalta naisen ja miehen kokemana. Rikottu lemmenmarja. Acta Universitatis Tamperensis 1169. Tampereen yliopisto, Tampere.
- Flinck, A & Iivari, J. 2004.** [Lähisuhdeväkivalta sovittelussa. Tutkimus- ja kehittämishankkeen realistinen arviointi](#). Stakes, FinSoc Arviointiraportteja 5/2004. Helsinki.
- Flinck A, Leppäkoski T & Paavilainen E. 2010.** Perheväkivaltaan puuttuminen on jokaisen asia. Aikuiskasvatus 1/2010. 50–56.
- Gellin, M. 2011.** Sovittelu koulussa. PS-kustannus. Bookwell. Juva.
- Holma J. M. & Wahlström J. (toim.). 2005.** Iskuryhmä. Miesten puhetta Vaihtoehto väkivallalle -ryhmissä. Yliopistopaino, Helsinki.
- Holmberg T. 2000.** Lapset ja perheväkivalta. Opas vanhemmille, lastensuojelun ammattilaisille ja muille lasten kanssa työskenteleville. Lasten Keskus. Helsinki.
- Honkatukia P. 2004.** Naiset rikoksen tekijöinä ja uhreina. Kirjassa Rikollisuustilanne 2004. Rikollisuus tilastojen valossa. ss. 187–203. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 215. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, Helsinki.
- Huhtalo P., Kuhanen J. & Pyykkö E. 2003.** Kotona turvassa. Katkaise väkivallan kierre. Suomen mielenterveysseura. Helsinki.
- Hurtig J. & Laitinen M. 2002.** Varjojen jäljillä. Kirjassa Laitinen M ja Hurtig J. Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. ss. 192–198. PS-Kustannus, Jyväskylä.
- Husso M. 2003.** Parisuhdeväkivalta. Lyötyjen aika ja tila. Vastapaino, Tampere.
- Iivari, J. (toim.) 2007.** [Rikos- ja riita-asioiden sovittelijan opas](#) (uudistettu painos). Stakes ja SST ry. Sosiaali- ja terveysalan kehittämiskeskus. Oppaita 66. Gummeruksen Kirjapaino oy.
- Iivari, J. 2010.** [Oikeutta oikeuden varjossa. Rikossovittelun täytäntöönpanon arviointitutkimus](#). Raportti 5/2010. Terveystieteiden tutkimuskeskus, Helsinki.
- Jokinen, H. 2011.** Medling vid brott. En begreppslig analys av en konfliktlösningsmetod i en senmodern tid. Akademisk avhandling. Åbo Akademisk förlag. Åbo.
- Jolkkonen P. & Varjonen P. 2002.** Väkivalta – tunteita, toimintaa ja vastatunteita. Miessakit ry:n julkaisuja 2, Helsinki.
- Keisala H. 2006.** Parisuhdeväkivalta moniammatillisen työn kohteena. OPTL:n tutkimustiedonantoja 68. Helsinki.
- Kjällman P. (toim.). 2002.** Rikoksella Loukattu – rikoksen uhrin käsikirja.
- Kostiainen, R. 2002.** [Perheväkivalta ei ole yksityisasia](#). Haaste 2/2002.
- Kostiainen, R. 2002.** [Sovittelu yksi keino perheväkivaltajutussa](#). Haaste 2/2002.

Koivukangas J. (toim.). 2007. Käytännön oikeusopas väkivaltarikoksen uhrille. Rikosuhripäivystys. Mielenterveysseura. Helsinki.

Laitinen M. & Hurtig J. 2002. Pahan kosketus. Ihmisyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. PS-Kustannus, Jyväskylä.

Mönkkönen K. 2007. Vuorovaikutus. Dialogisuus asiakastyössä. Edita Oy.

Naisiin kohdistuvan väkivallan vähentämisen ohjelma. 2010. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2010:5. http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1522973.

Niemi-Kiesiläinen J. 2004. Rikosprosessi ja parisuhdeväkivalta. WSOY, Helsinki.

Nieminen J., Heloma A. & Pihlajamäki H. 2008. Myös nuoret miehet joutuvat parisuhdeväkivallan uhreiksi. Suomen Lääkärilehti 3(63): 147–152.

Nyqvist L. 2001. Väkivaltainen parisuhde, asiakkuus ja muutos. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 28. Ensi- ja turvakotien liitto, Helsinki.

Nyqvist L. 2004. Sukupuoli parisuhdeväkivallan ammatillisessa kohtaamisessa. Kirjassa: Sukupuoli ja sosiaalityö. ss. 101–130. Toim. M. Kuronen, R. Granfelt, L. Nyqvist ja P. Petrelius. PS-Kustannus. Jyväskylä.

Ojuri A. 2004. Väkivalta naisen elämän varjona. Tutkimus parisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten elämänculusta ja selviytymisestä. Acta Universitatis Lapponiensis 77. Lapin yliopisto, Rovaniemi.

Piispa M., Heiskanen M., Kääriäinen J. & Sirén R. 2006. Naisiin kohdistunut väkivalta 2005. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisu 225. HEUNI, Publication Series no. 51. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Helsinki.

Sambou S. & Uotila E. 2010. Lähisuhdeväkivallan sovittelun haasteet. Tutkimus lähisuhdeväkivaltarikosten sovittelussa tehdyistä sopimuksista sekä syyttäjien ja sovittelijoiden näkemyksistä lähisuhdeväkivallan soveltuvuudesta sovitteluun. Oikeus 2010 (39); 2: 167–176.

Schulman G. 2004. Väkivalta ja sietämätön tunteiden kierrätys. Suomen Lääkärilehti 59: 149–155.

Seikkula J & Arnkil T. 2005. Dialoginen verkostotyö. Hygieia. Tammi.

Törrönen H. (toim.) 2009. Vaiettu naiseus. Ajatuksia naisen väkivallan tunnistamisesta, nimeämisestä ja hoitamisesta. Ensi- ja turvakotien liiton raportti 10. Ensi- ja turvakotien liitto.

Varjonen P. 2002. Väkivaltatyö ja vastatunteet. Kirjassa Väkivalta: tunteita, toimintaa ja vastatunteita. ss. 32–53. Toim. P. Jolkkonen ja P. Varjonen. Miessakit ry:n julkaisu. Miessakit ry, Helsinki.

Aiheeseen liittyvää kirjallisuutta löytyy myös www.rikossovittelu.fi-sivustolta.

Liite 11. Pirkanmaan ja Pohjanmaan sovittelutoimiston RESTO-koulutusohjelmat ja Pirkanmaan sovittelutoimiston monikulttuurisuuskoulutus

Pirkanmaan sovittelutoimiston RESTO-koulutuksen ohjelma.

1. Lähiopetuspäivä (3 h)

- tavoitteet ja tarkoitus, orientoituminen
- koulutuksen avaus, puhepiiri (pupi), kurssilaisten esittäytyminen
- o pelisääntöjen luominen koulutukselle; tarveharjoitus, tarvesanat moniste. Mitä sinä tarvitset, jotta voit antaa parhaan mahdollisen panoksen tälle koulutukselle?
- restoratiivinen oikeus lähtökohdat
- mitä on restoratiivisuus?
- restoratiivinen konfliktien käsittely
- restoratiivisen sovittelun arvot toimivat pelisääntöinä sovittelutilanteessa
- miten me ohjaamme sovittelutilannetta, jotta omistajuus säilyy osapuolilla itsellään?

Restoratiivinen sovittelu ja teemat

- kutojan tarina
- hissi-harjoitus (aktiivinen kuuntelu), kysymykset Mitä se restoratiivisuus oikein on? Mitä restoratiivisuus tarkoittaa sovittelussa?

2. Lähiopetuspäivä (6 h)

koulutuksen avaus, puhepiiri (pupi), Mitä ajatuksia minulla on viime kerralla oppimastani?

- restoratiivisen sovitteluneuvottelun teemat
- o mitä ne ovat?
- o kuinka ne nivoutuvat yhteen?
- o mikä merkitys niillä on?
- o mikä merkitys sillä on, että teemojen mukaiset asiat käsitellään sovittelussa?

Koulutukseen osallistuvat harjoittelevat case-harjoitusten avulla toteuttaen sovittelun kuvitteellisen esimerkin pohjalta käyttäen restoratiivisen sovittelun viittä teemaa. Case-harjoituksissa käytetään apuna minimaalista rohkaisua, kaiuttamista, erillistapaamista (hissi-harjoitus), timanttipiiriä, observoijaa, purkukeskustelua, tarveharjoitusta jne.

Pohjanmaan sovittelutoimisto

RESTO-koulutus

Kesto: yksi lauantai klo 9-16

Aamupäivä:

- päivän ohjelma ja tavoite, 5 eri teemaa. RESTO-teoria. Elonheimon, livarin ja THL:n materiaalit pohjana. Restoratiivinen oikeus ja sovittelu.
- Sana "resto", Puhepiiri + fläppi
 - o mitä sana tuo mieleen
 - o sovittelijan tärkein tehtävä

Teema 2

- o Ajatukset – tunteet – teot KOLMIO
 - miten nämä vaikuttavat toisiinsa? (Belinda Hopkins)
- o jäävuoriteoria

Kerrataan teemat 1 ja 2:

- Mikä on ensimmäinen kysymys sovittelussa? HARJOITUS: Mitä tapahtui? Minimaaliset rohkaisut. Kerätään fläppiin/keskustellaan
- kysytään kaikilta osapuolilta (jäävuoriteoria)
- Miten saat ihmiset kertomaan?
 - o minimaaliset rohkaisut
 - o kaiku + aikajana
- Harjoitus case-sovittelu (Vahingonteko, rikkonut auton renkaat. AO – nainen, EP – 16 v poika, huoltaja(t), 2 sovittelijaa.
 - o keskustelu, mitä ja miten toimi, hyvät ja huonot kokemukset

Ilmapäivä:

Teema 3 ja 4. Vaikutukset ja tarpeet.

- Case – keihin vaikuttanut Puhepiiri + fläppi
- Tarve-harjoitus - mitä sinä tarvitset...?
- Tarvekortit käyttöön – mitä sinä tarvitset, että voisit...? keskustelu

Teema 5 Ratkaisu (sovinto/sopimus)

- jaetaan restolinjat-paperit
- Case – sovittelu alusta loppuun, noin 45 min
- ryhmät kertovat kokemuksista
- päivän loppukeskustelu

Pirkanmaan sovittelutoimiston monikulttuurisuuskoulutus

MONIKULTTUURISUUS KOULUTUS

Pirkanmaan sovittelutoimisto

Monikulttuurisuus-koulutus

- kolme koulutuspäivää, joista kaksi iltaa (3h/ ilta) ja yksi lauantai (6h)
 1. Tulkinkäyttö sovitteluissa (mukana tulkikeskuksen johtaja ja asioimistulkki
 2. Maahanmuuttajatyön menetelmät (mukana Monikulttuurisuustoiminnan kehittäjä, Pirkanmaan ja Keski-Suomen ETNO:n pj, Anu Rohima-Mylläri)
 3. Vierailu Maahanmuuttajainfo Mainiossa (mukana Maahanmuuttajatyön koordinaattori Takura Matswetu)

KEHITYSKESKUSTELU sovittelija _____ /___ 2017
Rovaniemen, Ranuan ja Posion sovittelutoimisto

Vapaaehtoisen sovittelijan itsearviointia.
Sovittelutyö:

Teen sovittelutyötä, koska:

Sovittelijana koen olevani hyvä seuraavissa asioissa:

Tarvitsen vielä kehittymistä näissä sovitteluun liittyvissä asioissa:

Sovitteluprosessi: Pohdi väittämiä niin, että voit arvioida toimintaasi asteikolla 1-5

(1 vähän/en – 5 paljon/kyllä)

Valmistaudun sovitteluun	1	2	3	4	5
Huolehdin sovittelulle annetuista määräajoista aloittamisen ja palautuksen suhteen	1	2	3	4	5
Suunnittelen sovittelujutun hoitamista parini kanssa	1	2	3	4	5
Tulen ajoissa paikalle kun on sovittelutapaaminen/neuvottelu	1	2	3	4	5
Osaan luoda turvallisen ja luottamuksellisen ilmapiirin sovittelutapaamiseen	1	2	3	4	5
Osaan antaa tarvittaessa palveluohjausta	1	2	3	4	5
Osaan kertoa mitä tarkoittaa					
a) virallisen syytteen alainen rikos	1	2	3	4	5
b) asianomistajarikos	1	2	3	4	5
Osaan kertoa miten juttu etenee					
a) virallisen syytteen alaisessa rikoksessa	1	2	3	4	5
b) asianomistajarikoksessa	1	2	3	4	5
Annan parilleni palautetta					
a) positiivista	1	2	3	4	5
b) kriittistä/negatiivista	1	2	3	4	5

Kuinka yhteistyö muiden sovittelijoiden kanssa on sujunut?

Sopimuksen teko:

Sopimuksen teksti syntyy minulta helposti	1	2	3	4	5
Muistan aina eritellä mistä korvaus syntyy	1	2	3	4	5
Osaan kertoa sujuvasti rangaistusvaatimusta koskevat vaihtoehdot	1	2	3	4	5
Muistan kertoa miten sopimuksen toteutumista seurataan	1	2	3	4	5

Koulutus ja yhteiset tilaisuudet:

Osallistun koulutuksiin aktiivisesti	1	2	3	4	5
Osallistun yhteisiin tilaisuuksiin aktiivisesti	1	2	3	4	5
Opin parhaiten					
a) luentoa kuunnellen					
b) tekemällä toiminnallisia harjoituksia					
c) lukemalla					

Millaista koulutusta tarvitsisit ja haluaisit saada?

Sovittelun päätyttyä:

Sovittelun päätyttyä käyn parini kanssa palautekeskustelun	1	2	3	4	5
Muistan täyttää sovittelijoiden raportin sovitteluneuvottelusta	1	2	3	4	5
Muistan aina palauttaa kaikki paperit sovittelutoimistoon	1	2	3	4	5

Ovatko sovittelujutut olleet sellaisia mitä haluat sovittaa ja minkälaisia juttuja haluaisit jatkossa sovittaa?

Mitä odotat yhteisiltä tapaamisilta muiden sovittelijoiden kanssa ja minkälaisena olet kokenut sovittelijoiden ryhmähengen?

Miten arvioit omaa jaksamistasi vaativassa vapaaehtoistyössä?

Palaute sovittelijalle

+

+

+

-

-

Millaista palautetta haluat antaa meille työntekijöille?

Muu palaute toiminnasta?

Ajatuksia/mielipiteesi tästä tapaamisesta?

Sovittelijan kehityskeskustelun avuksi

Mitä ajattelet tekemästäsi vapaaehtoistyöstä?

Miksi toimit vapaaehtoissovittelijana tällä hetkellä?

Mitkä ovat sinun tärkeimmät vastuusi vapaaehtoistyöntekijänä?

Mistä asioista pidät eniten vapaaehtoistyössäsi?

Mistä vähiten, miksi?

Miten tilannetta voisi korjata?

Missä koet olevasi hyvä vapaaehtoissovittelijana toimimisessa?

Missä sovitteluun liittyvissä asioissa tarvitset mielestäsi vielä kehittymistä?

Mitä tavoitteita sinulla on kehittää itseäsi vapaaehtoistyöntekijänä?

Sovitteluprosessi

Valmistaudun sovitteluun.

Suunnittelen sovittelujutun hoitamista parini kanssa.

Tulen ajoissa paikalle, kun on erillis- tai sovittelutapaaminen.

Osaan antaa tarvittaessa palveluohjausta.

Osaan kertoa, mitä tarkoittaa virallisen syytteen alainen tai asianomistajarikos.

Sopimuksen teko

Sopimusteksti syntyy minulta helposti.

Muistan aina eritellä, mistä korvaus syntyy ja mikä on kokonaissumma.

Muistan kirjata sopimukseen mahdollisen maksuaikataulun eräpäivineen.

Sovittelun päätyttyä

Käyn parini kanssa purkukeskustelun.

Annan parilleni palautetta.

Täytän sovittelijan raportin.

Hävitän kaikki paperit tai palautan ne sovittelutoimistoon.

Miten toivot vapaaehtoistyöyhteisöäsi kehitettävän?

Mitä palautetta haluat antaa minulle sovittelun ohjaajana?

Mikä on toiminut hyvin?

Miten toivot ohjaustyötä kehitettävän?

- Käytätkö sovittelijoiden Intraa?
- Ohjeet, tarvikkeet, materiaalit löydettävissä toimistolla?
- Miten koet sovittelijaillat? Sisällöt – toiminnallisuus?
- Miten koet täydennyskoulutukset?

Olisiko sinulla vielä asioita, joista haluaisit keskustella?

Arvioi kehityskeskustelua, miten toivoisit kehityskeskustelua parannettavan?



TAMPEREEN KAUPUNKI
Pirkanmaan sovittelutoimisto

Sovittelijan raportti

Tyhjennä lomake

Tulosta

Asiakaspalauteohje annettu asiakkaalle	<input type="checkbox"/>		
Sovittelijat			
Juttunumero			
Puhelut ja tekstiviestit	Lähtettäjä	KPL	Vastaanottaja
Sovitteluneuvottelut (paikka ja aika)			
Sovitteluneuvotteluihin osallistuneiden henkilöiden lukumäärä			
Sovittelun kulku ja lopputulos, lyhyt yhteenvedo			

Purkulomake

Sovittelijat:
Sovittelunro:

1. Parityöskentelynne vahvuudet (Mikä toimi sovitteluneuvottelussa hyvin? Mikä oli erityisen hyvää?)
2. Parityöskentelynne parantamisalueet (Mikä ei toiminut sovittelussa hyvin? Mitä jäi puuttumaan, tai mitä tekisitte toisin?)
3. Mikä teille jäi sovittelusta päällimmäisenä mieleen?
4. Miten arvioisitte toimiston ja ohjaajan toimintaa jutussa (Oliko ennakkotiedot riittävät. tilavaraukset, sovittelijoiden tukeminen yms.)?

Liite 15. Sovittelijan reflektiolomake

Restoratiivisen sovittelijan reflektio – avuksi ja tueksi reflektiokeskusteluun sovittelun jälkeen

1. Annoin osapuolille riittävästi aikaa ja tilaa kertoa omat näkökulmansa asiaan ja kuuntelin tasapuolisesti ja aktiivisesti heitä
2. Annoin osapuolille tilaa käsitellä ajatuksia, tunteita ja tarpeita sekä sitä keneen tapahtumat ovat vaikuttaneet
3. Annoin osapuolille mahdollisuuden päättää loppuratkaisusta
4. Kohtasin osapuolet puolueettomasti
5. Huolehdin aikatauluttamisesta ja tauottamisesta
6. Konfliktin omistajuus säilyi osapuolilla läpi koko sovittelun

VUOSI 2018 KOULUTUSKALENTERI

Hei sovittelijat!

Vuoden 2018 koulutuksissa on kaksi velvoittavaa koulutusta. Ensimmäinen on sovittelijoiden roolia ja parityöskentelyä käsittelevä kokonaisuus. Koulutus järjestetään vuoden aikana kolme kertaa. Siihen on kaksi lauantaiosallistumismahdollisuutta ja yksi kahteen iltaan jaettu koulutuskokonaisuus. Iltavaihtoehtoon on yksi ilmoittautumispäivä, sillä kumpikin tulee suorittaa. Toinen velvoittava koulutus koskee puhelinsovitteluita. Voit valita kolmesta iltavaihtoehdosta itsellesi sopivimman.

Lähisuhdeväkivallan sovittelijoille järjestetään lisäksi työnohjauksellisia iltoja neljä, joista on osallistuttava vähintään kahteen. Löydät kalenterista tarkemmat tiedot iltojen teemoista. Lähisuhdeväkivallan koulutuksen kaksi viimeistä moduulia toteutetaan 2018 aikana. Löydät koulutuspäivät kalenterista.

Puhelinsovittelukoulutuksiin järjestämme maakunnan väelle mahdollisuuden ohjaaja-vetoisesti liittyä koulutuksiin Skypen kautta. Katso paikkakunnat kyseisen teemaillan kohdalta. Sovittelijoiden roolia ja parityöskentelyä käsittelevään koulutukseen tulee saapua Jyväskylään paikalle.

Vapaaehtoisia koulutuksia ja tapahtumia löydät kalenterin lopusta. Tarjolla on yhteinen tapaaminen Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisten kanssa ja monikulttuurisuusasioita! Tuttuun tapaan kaikkiin tapahtumiin viimeinen ilmoittautumispäivämäärä on noin viikkoa ennen kyseistä tapahtumaa. Ilmoittautumisajoista pidetään tiukasti kiinni.

Sovittelijan rooli ja parityöskentely

La 17.2.2018 klo 9-16, ilmoittautuminen viimeistään 9.2.2018

Ti 17.4.2018 klo 17–20 (OSA 1), ilmoittautuminen viimeistään 10.4.2018

Ti 24.4.2018 klo 17–20 (OSA 2), ilmoittautuminen viimeistään 10.4.2018

La 6.10.2018 klo 9-16, ilmoittautuminen viimeistään 28.9.2018

Puhelinsovittelun prosessi

To 17.5.2018 klo 17-20

Mahdollisuus etäosallistumiseen

JKL, Äänekoski, Jämsä

Ilmoittautuminen viimeistään 9.5.2018

Ke 29.8.2018 klo 17–20

Mahdollisuus etäosallistumiseen

JKL, Saarijärvi ja Keuruu

Ilmoittautuminen viimeistään 22.8.2018

Ti 23.10.2018 klo 17-20

Mahdollisuus etäosallistumiseen

JKL, Viitasaari ja Jämsä

Ilmoittautuminen viimeistään 16.10.2018

Lähisuhdeväkivallan sovittelijoiden koulutus

Moduuli 2 La 24.3.2018 ja la 28.4.2018

Moduuli 3 La 8.9.2018 ja la 27.10.2018

Lähisuhdeväkivaltasovittelijoille

Ti 13.2.2018 klo 18-20	Lähisuhdeväkivallan dynamiikka LSVV, JKL, ilmoittautuminen viimeistään 6.2.2018
To 15.3.2018 klo 18-20	Lähisuhdeväkivallan traumatisoiva vaikutus LSVV, JKL, ilmoittautuminen viimeistään 8.3.2018
Ti 18.9.2018 klo 18-20	Myötätuntopuumus väkivaltatyössä LSVV, JKL, ilmoittautuminen viimeistään 11.9.2018
To 15.11.2018 klo 18-20	Lähisuhdeväkivallan tunnistaminen LSVV, JKL, ilmoittautuminen viimeistään 8.11.2018

RIKUn ja Sovittelutoimiston vapaaehtoistyöntekijöiden yhteistapaaminen

24.1.2018 klo 17-19	Järjestetään vain Jyväskylässä. Ilmoittautuminen viimeistään 17.1.2018
---------------------	---

Kulttuurien välinen kohtaaminen

Syksy 2018	Mahdollisuus etäosallistumiseen JKL, Äänekoski ja Keuruu
------------	--

Koulutuspäivä ja ilmoittautumisaika vahvistetaan kevään aikana

Sovittelijoille vapaaehtoisia tapahtumia

Näihin ilmoittautuminen tapahtuu erillisen ohjeen mukaisesti, mutta nyt on jo hyvä merkitä kalenteriin, mikäli aikoo osallistua.

La 26.5.2018 **Kesäpäivät**

La 22.9.2018 **Sovittelijoiden kehittämispäivä**

Pe 30.11.2018 **Sovittelijoiden pikkujoulut**

Sovittelijoiden peruskurssi järjestetään syksyllä, mikäli tarvetta ilmenee.

Pirkanmaan sovittelutoimisto Sovittelijoiden toimintakalenteri vuodelle 2018

Tutor-ilta sovittelun peruskurssille tutoriksi lähteville ”konkari” sovittelijoille, tiistaina 23.1.18 klo 17 -19.30.

(Tutorit sitoutuvat olemaan mukana joillakin peruskurssikerroilla ja sovittelemaan uusien sovittelijoiden parina kevään 2018 aikana, peruskurssi alkaa 10.2.18)

Jos olet kiinnostunut lähtemään tutoriksi uudelle sovittelijalle, niin otathan yhteyttä sovittelu@tampere.fi tai 0400 90766 (Katriina)

Peruskurssikerrat ovat 10.2 (la), 14.2 (ke), 21.2 (ke), 5.3 (ma), 17.3 (la), 11.4 (ke), 23.5 (ke)

Valitse alla olevista ohjauksilla sekä täydennyskoulutuksista yhteensä vähintään kaksi tilaisuutta joihin osallistut vuoden 2018 aikana.

Ohjauksillat

Ilmoittautumiset toimistolle sähköpostilla sovittelu@tampere.fi, Ohjauksiltoihin mahtuu 30 sovittelijaa ilmoittautumisjärjestyksessä.

- **Maria Akatemia, naiset väkivallan tekijänä, millaista se on, mikä siinä on erityistä ja millaista työtä Maria Akatemia tekee.**
1.2 klo 17.00 -19.30 Maria Akatemiasta demeter-työn koordinaattori Emma Laine (Maria Akatemian Demeter-työ on ennaltaehkäisevää perhe- ja lähisuhdeväkivaltatyötä)
- **Oikeusaputoimisto, kansalaisella on oikeudellisia ongelmia, joihin hän tarvitsee asiantuntevaa apua, Miten saan apua?**
20.2 klo 17.00 - 19.00, ilmoittautuminen 8.2.18 mennessä
- **Mielenterveysilta, ”Mikä saa ihmisen kilahtamaan?”**
14.3 klo 17.00 - 19.00, ilmoittautuminen 28.2.18 mennessä
- **Back to the basics, ohjaajat**
ti 4.6.17 klo 16.30 - 19.00, ilmoittautuminen 21.5.18 mennessä
Sovittelun ja sovittelijan perustehtävän kertausta
- **Poliisin ja sovittelun yhteistyön näkökulmaa, rikosten esikäsittely-yksikkö (EKY)**
ti 28.8.2018 ilmoittautuminen 17.8.18 mennessä

- **Ohjausilta teemasta HÄPEÄ**, Häpeä on potentiaalisesti läsnä ja kohdattavissa kaikissa ihmisten välisissä kohtaamisissa, Miten helpottaa häpeätaakan alle joutunutta?
ke 14.11. klo 17.00 -19.00, ilmoittautuminen 31.10.18 mennessä
- **Lähis-sovittelijoille suunnatut ohjausillat**, joissa käsitellään sovitteluasioita lähisuuhdeväkivallan näkökulmasta ja tuetaan sovittelijaa jaksamisessa.
ma 26.3 klo 17 -19 ja ke 10.10 klo 17 -19, ryhmiin toivotaan osallistuvan kaikki lähisuuhdeväkivaltaa sovittelevat

Täydennyskoulutukset

- **Preppauskerta vuoden 2017 koulutuksellisista asioista, Restoratiivinen oikeus- ja miten sen toteutuminen näkyy sovittelijan toiminnassa**
lauantai 20.1.18 klo 9 alkaen
Tämä koulutus on tarkoitettu ensisijaisesti niille sovittelijoille, jotka eivät edellisen toimintakauden 2017 aikana ole osallistuneet vähintään kahteen koulutukselliseen tilaisuuteen (ohjausilta tai täydennyskoulutus).
- **Valtakunnallinen työpaja Tampereella, Vapaaehtoistoiminnan kokonaisohjelma**
la 15.9.2018 koko päivä
Mukana työpajassa on sovittelijoita ja henkilöstöä Pirkanmaan sovittelutoimistosta, Päijät-Hämeen sovittelutoimistosta, Kanta-Hämeen sovittelutoimistosta, Pohjanmaan sovittelutoimistosta, Etelä-Pohjanmaan sovittelutoimistosta sekä Keski-Suomen sovittelutoimistosta. Ilmoittautuminen 15.8.2018 mennessä.
- **Motivoiva keskustelu työvälineenä**
la 29.9.18 klo 9 - 15.00, ilm. 7.9.18 mennessä
- **Motivoiva keskustelu työvälineenä**
la 27.10.18 klo 9 - 15.00, ilm. 5.10.18 mennessä

Motivoivan keskustelun koulutuspäivät ovat keskenään saman sisältöiset. Sovittelija saa valmiuksia motivoivan keskustelun periaatteisiin ja menetelmiin käytännönläheisten harjoitusten avulla.

Reflektioryhmät, ryhmien koko max 8 sovittelijaa/ryhmä

- 17.1.18 klo 16.30 - 18.00, ilm. 10.1.18 mennessä
- 1.2.18 klo 13 - 14.30, ilm. 25.1.18 mennessä
- 22.3.18 klo 13 - 14.30, ilm. 15.3.18 mennessä
- 23.4.18 klo 16.30 - 18.00, ilm. 16.4.18 mennessä
- 29.5.18 klo 14.00 - 15.30, ilm. 22.5.18 mennessä

6.6.18 klo 16.30 - 18.00, ilm. 30.5.18 mennessä
7.8.18 klo 14.00 - 15.30, ilm. 2.8.18 mennessä
18.9.18 klo 16.30 - 18.00, ilm. 11.9.18 mennessä
2.10.18 klo 16.30 - 18.00, ilm. 24.9.18 mennessä
22.11.17 klo 14 - 15.30, ilm. 14.11.17 mennessä

Jokaisen sovittelijan pyydetään ilmoittautumaan yhteen reflektioryhmään vuoden 2018 aikana. Jos valitsee mieluummin yksilökeskustelun, niin ajan voi varata Katriinalta p. 0400 907663. Iltaryhmät ovat ensisijaisesti niille sovittelijoille suunnattuja, jotka eivät pääse osallistumaan päivisin.

Työnohjaus sovittelijalle,

Työnohjauksellinen ryhmä on aika ja paikka pysähtyä sovittelun äärelle oman henkilökohtaisen kokemuksen kautta. Työnohjauksen tarkoitus perinteisesti on tutkia, arvioida ja kehittää omaa työtä, ja omaa suhdetta työhön. Sovittelijoiden työnohjauksellisessa ryhmässä voidaan käsitellä esimerkiksi sovittelun tuomia tunteita sekä pohtia ryhmässä millainen minä olen sovittelijana ja miten haluaisin siinä kehittyä. Käsiteltävät aiheet valitaan ryhmän toiveiden mukaan. Ryhmään mahtuu max. 8 sovittelijaa ja ryhmä on suljettu. Yhteisistä pelisäännöistä ja tapaamisten sisällöstä sovimme yhdessä ensimmäisellä kerralla.

Ilmoittautumiset johanna.pirttikoski@tampere.fi

Kevään ryhmä

15.1.
12.2.
12.3.
9.4.
7.5.

Syksyn ryhmä

13.8.
10.9.
8.10
5.11
3.12

Muut kuin koulutustilaisuudet, Vapaaehtoiset tilaisuudet, joihin myös toivotaan mahdollisimman runsasta osanottoa.

24.5.18 Tapahtumatiimin järjestämä **retki Ritajärven luonnosuojelualueelle.**

Lähtö Ritajärven P-paikalta klo 17.00. osoite: Ritajärventie 358, 38100 Sastamala.

Ilmoittautumiset suvi.hamalainen@tampere.fi

Pikkujoulut, (marras-joulukuussa) ajankohta varmistuu myöhemmin

Sovittelua 12 kunnassa!

TIEDOTE

17.1.2018

VANTAAN SOVITTELUTOIMISTO

Kielotie 5 A, 3. kerros, 01300 Vantaa

Minna Autere	0400 651 024
Sirpa Lassila	050 312 2070
Heli Leskinen	043 824 9800
Heikki Miettinen	043 825 2674
Ira-Maria Ranta	043 824 9789
Samu Herttuainen	043 824 9790
Tiina Snellman	0400 687 501
Iida Andersson	050 312 2071

toimisto (päivystys) 050 312 2072

sähköpostiosoitteemme sovittelutoiminta@vantaa.fi
tai etunimi.sukunimi@vantaa.fi

VANTAAN SOVITTELUTOIMISTO – SOVITTELUA JO VUODESTA 1983

Sovittelutoimiston 35-vuotisjuhlavuosi käynnistyy rytinällä. Takana on kaikkien aikojen ennätysvuosi – huikat 1212 sovittelualoitetta viime vuodelta – eikä tahti näytä hidastuvan. Paineita tuntuisi olevan jopa suurempaan aloitemäärään. Perinteet velvoittavat Vantaan sovittelutoimistoa paitsi laadukkaaseen ja toimivaan sovittelupalvelun tuottamiseen myös palvelun kehittämiseen ja uusien toimintatapojen innovointiin. Erityisesti tarvitsemme palvelun mahdollistajiksi hienoa ja sitoutunutta vapaaehtoisten joukkoamme. Vuoden alkupuolella valmistuvat uudet sovittelijat vahvistavat tätä resurssia. Tämän vuoden haasteena on lisäksi saada toimistolla henkilöstöresurssimme vastaamaan valtavan työmäärän tarvetta. Kohdistamme katseemme alkaneeseen vuoteen toiveikkaina.

Haluamme korostaa kiitollisuuttamme sovittelun vapaaehtoistyötä tekeviä kohtaan. Juhlaseminaarissamme la 19.5. päivän teemana on sovittelun vapaaehtoistyö. Seminaarissa lanseerataan THL:n valtakunnallinen sovittelun vapaaehtoistyön kokonaisuohjelma ja mukana on paljon muutakin tärkeää asiaa. Olethan varannut päivän kalenteriisi ja tulet mukaan! Tarkempi kutsu lähetetään keväämmällä. Kiitos Sinulle, että olet mukana tekevässä tärkeää ja yhteiskunnallisesti merkittävää vapaaehtoistyötä! – *Tiina* –

HENKILÖSTÖUUTISIA

Vietimme viime perjantaina haikeina Maijan viimeistä työpäivää ennen äitiyslomaa. Jäämme jännityksellä odottelemaan uutisia uudesta sovitteluperheenjäsenestä. Maijan äitiysloman sijaisena aloitti 15.1. Samu Herttuainen. Samulla on vankkaa kokemusta nuorten ja perheiden kanssa työskentelystä, katusovittelusta ja sosiaalityöstä. Samu siirtyy meille Hyvinkään perhetyöstä. Samu tuli viime vuonna valituksi peruskoulutukseemme, joten moni teistä on saattanut jo Samun tavatakin koulutusten tai sovittelujen yhteydessä. Toivotamme Samun tervetulleeksi iloiseen joukkoomme.

Lillin terveisinä voimme iloisina kertoa, että tyttövauva syntyi Tapaninpäivänä ja koko perhe voi hyvin. ☺

Tarjoamme vuosittain Lauren rikosseuraamusalan sosionomiopiskelijoille harjoittelumahdollisuuksia sovittelutoimistossa. Toisen vuoden opiskelija Tapio Rahkonen aloitti meillä harjoittelussa 8.1. ja harjoittelu kestää 10 viikkoa. Tapio on Heikin ohjauksessa ja osallistuu kaikkeen tiimin työskentelyyn. Sovittelujuttujen prosessien hoitaminen on Tapion pääasiallinen tehtävä ja hän on sovittelijoihin yhteydessä juttujen tiimoilta. Tapio on jo ensimmäisen viikon aikana mukavasti tullut tiimin jäseneksi.

SYRJINNÄSTÄ VAPAA ALUE

Vantaan sovittelutoimisto on julistautunut syrjinnästä vapaaksi alueeksi. Tällä haluamme viestittää, että sovittelun arvojen ja periaatteiden mukaisesti toivotamme tervetulleiksi kaikki ihmiset riippumatta sukupuolesta, iästä, etnisestä taustasta, uskonnosta tai vakaumuksesta, mielipiteestä, terveydentilasta, vammaisuudesta tai seksuaalisesta suuntautumisesta. Voit tutustua syrjinnän vastaiseen kampanjaan Oikeusministeriön sivuilla <http://yhdenvertaisuus.fi/syrjinnastavapaa.fi>.



SOPIMUSPOHJEN PÄIVITYS

Sovittelusopimukseen on tehty pienimuotoista hienosäätöä, jonka vuoksi lähetämme teille päivitettyt sopimus pohjat tiedotteen liitteenä. Jos käytät sopimusta omalta muistitikulta, poistathan vanhat pohjat ja korvaat ne uusilla. Päivitämme uudet pohjat tiloihin alkuvuoden aikana. Liitteenä on myös päivitetty sopimuksen täyttöohje. Jos tarvitset ruotsinkielistä sopimus pohjaa, pyydä se toimistolta (emme liitä tähän, jottei postisi mene tukkoon).

TURVALLISUUSOHJEIDEN PÄIVITYS

Sovittelutilojen turvallisuusohjeet (keltainen, laminoitu ohje) on päivitetty ja toimitamme uudet ohjeet tiloihin lähiviikkojen aikana. Ohjetta on täsmennetty lähinnä uhka- ja vaaratilanteiden osalta. Muistathan tutustua ohjeeseen sovittelutilassa. Mahdollisissa uhka- ja vaaratilanteissa tai kriisiviestintää vaativissa tilanteissa ota aina ensisijaisesti yhteys sovittelutoimistoon. Sovittelun esimies on päävastuussa kaikesta viestinnästä ja antaa tarvittaessa esim. lausuntoja tai kommentteja medialle.

PUHELINSOVITTELUIHIN TOIMISTOLLA UUSI KONE

Tammikuun lopussa puhelinsovitte luissa käytetty vanha kaiutinpuhelin poistuu käytöstä ja olemme saaneet tilalle sim-kortillisen pöytäpuhelim en. Uusi puhelin toimii kaikissa toimiston huoneissa ilman puhelinverkkopiuhaa. Myös puhelinnumero muuttuu. Käyttöohjeet kulkevat puhelimen mukana ja muut tarvittavat tiedot saat ohjaajalta jutun mukana. Testaamme myöhemmin uuden koneen mahdollista toimivuutta myös muissa tiloissamme.

TOIMISTO TUTUKSI

*Tällä palstalla toimiston henkilökunta esittäytyy ja kertoo omia ajankohtaisia kuulumisi-
aan.*

Tammikuu on tuonut enemmänkin henkilöstölisäyksiä toimistoomme. Esittäytymisvuorossa ensimmäisenä taidan olla minä, Heli.

Olen syntyjäni helsinkiläinen, mutta kutsun itseäni Suvi-Savolaiseksi, sillä nautin viettä aikaa kesämökillämme, joka sijaitsee Savonlinnan saaristossa. Perheeseeni kuuluu avomiehen lisäksi poikani Joonas, joka opiskelee historiaa Glasgow'n yliopistossa, Skotlannissa. Toimiston väki on kovin koiravoittoista, mutta meidän kotona hurmaavat ihanat burma-kissat Touho ja Vili. Kovin koiramaisia kissoja nuo burmat kyllä ihmisten mielestä ovat. Joka paikassa pitää olla mukana, saunan löylyjä myöten!

Koulutukseltani olen filosofian maisteri ja rikosseuraamusalan sosionomi. Vantaan sovittelutoimistossa suoritin viime talvena toisen työharjoitteluni, kesällä oli tuuraamassa Heikkiä ja nyt toimin Lillin äitiyslomasijaisena. Osan teistä sovittelijoista olen jo tavannut ja monien kanssa jutellut puhelimesta. Toivottavasti ehdin tavata useimmat teistä kevään tapahtumissa! – *Heli*



KULUKORVAUSTEN MAKSUPÄIVÄT

Vuoden 2017 loka–joulukuun kulukorvaukset maksetaan sovittelijoiden tileille 22.1.2018.

Vuoden 2018 kulukorvaukset maksetaan seuraavasti:

- tammi–maaliskuu 20.4.2018
- huhti–kesäkuu 20.7.2018
- heinä–syyskuu 22.10.2018
- loka–joulukuu 2019 tammikuussa.

Muistathan, että saat kulukorvauksesta ”palkkalaskelman” verkkopankkiisi. Siitä voit tarkistaa sinulle maksetut kulukorvaukset. Ota tarvittaessa pikaisesti yhteys toimistoon, jos jotain oikaistavaa ilmenee. Vuoden 2018 kulukorvausohje liitteenä.

LÄHISSOVITTELIJOIDEN TYÖNOHJAUS

Lähisuhdeväkivallan sovittelijoiden työnohjausryhmä käynnistyy. Työnohjauksesta on tullut erillinen kutsu lähisovittelijoille. Ryhmään voi vielä tulla mukaan. Jos olet kiinnostunut osallistumaan, ota yhteyttä toimistoon.

SOVITTELIJOIDEN ÄIJÄILTA

Miessovittelijat ovat toivoneet omaa iltaa, jossa voi kohdata muita miespuolisia sovittelijoita ja jakaa tarinoita sovittelusta. Järjestämme ti 6.3. klo 17–21 sovittelijoiden äijäillan Peltolantien saunatiloissa. Ohjelmassa on asian ja keskustelun lisäksi saunomista ja vapaamuotoista oleilua. Ota mukaan omat saunatarvikkeet, toimisto tarjoaa kevyen iltapalan. Ilmoittaudu mukaan 28.2. mennessä yhteispostiin sovittelutoiminta@vantaa.fi. Illasta vastaavat Heikki, Samu ja Tapio.

TULEVIA TAPAHTUMIA

Kaikkiin tilaisuuksiin tulee erillinen kutsu sähköpostitse.

- ke 28.2.** Teemailta: Julkinen oikeusavustaja rikosprosessissa, Järvenpää
Lisäksi lähisuhdeväkivallan sovittelijoiden tapaaminen
- to 22.3.** Sopimusilta, Porvoo
- ti 17.4.** Lähisuhdeväkivallan sovittelijoiden teemailta, Tikkurila
- ti 24.4.** Teemailta: Vahingonkorvaukset, Tikkurila
- la 19.5.** 35-vuotisjuhlaseminaari, Tikkurila
- to 30.8.** Lähisuhdeväkivallan sovittelijoiden teemailta, Järvenpää
- ti 11.9.** Teemailta: Restoratiivisuus, Kerava
- ke 24.10.** Teemailta: Mielenterveys & päihteet, Tikkurila
Lisäksi lähisuhdeväkivallan sovittelijoiden tapaaminen
- ke 7.11.** Viranomaisilta, Tikkurila
- la 1.12.** Jouluseminaari, Porvoo

PALAUTEPORINAT JA RYHMÄPORINAT – Haluamme tavata Sinut!

Palauteporinat ja ryhmäporinat saivat viime vuonna hyvää palautetta. Jotta ehtisimme mahdollisimman usein tavata kaikkia sovittelijoitamme, toivomme, että varaat itse ajan palauteporinaan tai ryhmäporinaan. Voit valita itsellesi mieluisimman tavan osallistua. ☺
Tapa 1: varaa itsellesi henkilökohtainen tapaamisaika. Me huolehdimme lopusta. Henkilökohtaiseen palauteporinaan varataan tunti aikaa. Aika varataan päivystysnumerosta 050 312 2072 tai yhteissähköpostista sovittelutoiminta@vantaa.fi.

Tapa 2: ilmoittaudu alla oleviin ryhmäporinoin. Ryhmäporinaan mahtuu kerralla 10 sovittelijaa. Voit valita itsellesi sopivimman ajan ja paikan – voit siis osallistua mihin tahansa ryhmäporinaan riippumatta asuinpaikastasi. Ryhmäporinoiden paikat vahvistetaan viimeistään viikkoa ennen tapaamista.

- | | |
|--------------------|--|
| ke 24.1. klo 17–19 | Ryhmäporina Tikkurila |
| ti 6.2. klo 17–19 | Ryhmäporina Tuusula |
| ma 12.3. klo 17–19 | Ryhmäporina Järvenpää |
| ke 11.4. klo 17–19 | Ryhmäporina Hyvinkää |
| ti 29.5. klo 17–19 | Ryhmäporina; svenskspråkig medlarmöte, Borgå |
| ma 11.6. klo 14–16 | Ryhmäporina Tikkurila |
| ti 19.6. klo 17–19 | Ryhmäporina Järvenpää |

...

Sovittelua 12 kunnassa!

79ED07E

17.1.2018

ti 3.7. klo 13–15	Ryhmäporina Porvoo
ti 10.7. klo 13–15	Ryhmäporina Tikkurila
to 16.8. klo 10–12	Ryhmäporina Tikkurila
ke 22.8. klo 17–19	Ryhmäporina Mäntsälä
to 27.9. klo 17–19	Ryhmäporina Myyrmäki
ti 9.10. klo 17–19	Ryhmäporina Klaukkala
ti 20.11. klo 17–19	Ryhmäporina Hyvinkää
ke 12.12. klo 17–19	Ryhmäporina Tikkurila

VANTAAN SOVITTELIJAT RY:N TERVEISET

Liitteessä terveisiä Vantaan sovittelijat ry:ltä.



Talvisin terveisin!

Tiina, Heikki, Heli, Iida, Ira, Minna, Samu, Sirpa ja Tapio