

RIKOS- JA RIITA-ASIOIDEN SOVITTELUPROSESSI

URN:NBN:fi:ju-200562

Salme Korkala
Puheviestinnän Pro gradu -tutkielma
Syksy 2004
Jyväskylän yliopisto
Viestintätieteiden laitos

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	3
2 RIKOS- JA RIITA-ASIOIDEN SOVITTELU	5
3 PÄÄTÖKSENTEKO JA VUOROVAIKUTUS RYHMÄSSÄ	8
3.1 Ryhmän määrittely	8
3.2 Ryhmän kehitysvaiheet ja sovittelu	17
3.2.1 Erilaisia tapoja hahmottaa ryhmän kehittymistä.....	17
3.2.2 Ryhmäkehityksen lineaarinen malli.....	18
3.2.3 Päätöksenteon kontingenssimalli.....	25
3.2.4 Ryhmän päätöksenteon monivaiheinen kehitysmalli.....	27
3.3 Kehitysmallit sovittelun yhteydessä	34
3.4 Arkkityyppinen sovittelumalli	37
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	43
4.1 Tutkimuskysymykset	43
4.2 Tutkimuksen lähtökohdat	44
4.3 Narratiivisuus tutkimuksessa	48
4.4 Tutkimushaastattelu aineistonkeruumenetelmänä	54
4.5 Haastatellut henkilöt ja haastattelutilanteet	56
4.6 Aineiston käsittely ja analysoiminen	58
5 SOVITTELUPROSESSI SOVITTELIJOIDEN KUVAAMANA	65
5.1 Sovittelijoiden näkemys sovittelun etenemisestä	65
5.1.1 Jutun saaminen.....	65
5.1.2 Papereihin tutustuminen ja sovitteluparin etsiminen.....	67
5.1.3 Yhteydenotto asianosaisiin.....	69
5.1.4 Jutun työstäminen ja istunnon valmistelu.....	73
5.1.5 Istunto.....	75
5.1.6 Sovittelun arvioiminen.....	86
5.2 Sovittelijoiden näkemys sovittelusta ja arkkityyppinen sovittelumalli	87
5.3 Yhteenveto tutkimustuloksista	100
6 TUTKIMUKSEN TARKASTELU JA ARVIOINTI	105
6.1 Tutkimuksen luotettavuus	105

6.2 Jatkotutkimushaasteita.....	109
KIRJALLISUUS	112
LIITE 1 Haastattelun runko	

1 JOHDANTO

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan rikos- ja riita-asioiden sovitteluprosessia sovittelijoiden näkökulmasta. Innostuin tästä aihealueesta osallistuttuani kaksi vuotta sitten rikos- ja riita-asioiden sovittelijoiden kurssille. Intoani lisäsi entisestään se, ettei Suomessa ole tutkittu rikos- ja riita-asioiden sovittelijoita lainkaan puheviestinnän näkökulmasta. Sovittelua koskevaa tutkimusta löytyy toki esimerkiksi psykologian, oikeustieteiden ja valtio-opin saralta. Näissä tutkimuksissa ei juurikaan tarkastella sovitteluprosessia sovittelijoiden kannalta, vaan pikemminkin yhteiskunnallisen hyödyn kannalta. Myös uhrin ja tekijän kokemuksia sovittelusta on tutkittu Suomessa esimerkiksi nuorisotyön näkökulmasta. Sen sijaan muissa maissa, erityisesti Yhdysvalloissa ja Isossa-Britanniassa, sovittelijoita on tutkittu viestijöinäkin. Näissäkin tutkimuksissa on painotettu erilaisten sovittelustrategioiden ja -taktiikoiden sekä sovittelijalla olevan vallan tarkastelemiseen. Suomalainen tutkimus on kuitenkin tarpeen, sillä eri maiden sovittelujärjestelmät poikkeavat toisistaan (Iivari 2001, 22).

Myös sellaiset tutkimukset, jotka on tehty muilta aloilta, korostavat sovittelussa vuorovaikutuksen merkitystä esimerkiksi uhrin ja tekijän kohtaamisen, tunteiden käsittelyn, keskinäisen luottamuksen ja ymmärtämisen kannalta (kts. esim. Paananen 1996, 9–11). Näin ollen on Suomessa korkea aika saada aiheesta myös viestinnällistä tutkimusta – onhan sovittelu varsin laajalle levinnyttä toimintaa, vaikka Suomessa, toisin kuin useissa muissa länsimaissa, sovittelu ei ainakaan vielä ole lakisääteistä. Vuonna 1997 Suomessa noin 75 % väestöstä asui sellaisissa kunnissa ja kaupungeissa, jotka järjestivät rikos- ja riita-asioiden sovittelua. Vuonna 1999 koko maassa riita- ja rikosasioiden sovitteluun päätyi 4 573 juttua ja sovittelijoita oli yhteensä 916. (Iivari 2001, 17, 56.)

Sovittelutoiminnan laajuus kertoo siitä, että sovittelua ilmiönä arvostetaan. Sovittelun arvostuksesta kertoo myös esimerkiksi se, että Yhdysvaltain entinen presidentti Jimmy Carter sai rauhan Nobel-palkinnon vuonna 2002 kansainvälisestä sovittelevasta toiminnastaan. Sallisen (2000, 11–12) mukaan yhteiskunnassa onkin yleistymässä tarve sovittaa erilaisia näkemyksiä yhteen, jolloin ennaltaehkäistään konflikteja, sovittellaan niitä ja luodaan erilaisten tahojen yhteistyölle lisäarvoa. Jo nyt rikos- ja riita-asioiden sovittelun lisäksi on olemassa erilaisia sovittelutyyppejä kuten kansainvälinen sovittelu, työpaikkojen omat sovittelupiirit sekä vertaissovittelu, jota käytetään esimerkiksi kouluissa

(Ervasti 2001, 24–25). Suomessa toimii myös valtakunnansovittelija, jonka tehtävänä on sovittaa työriitoja sekä tarvittaessa auttaa neuvottelukumppaneita tekemään työ- ja virkaehtosopimuksia. Näillä kaikilla sovittelutyypeillä on omat erityispiirteensä prosessuaalisesti ja viestinnällisesti. Tutkimuksessa keskitytään rikos- ja riita-asioiden sovittelijoiden tutkimiseen, koska sen voidaan nähdä olevan hyvin lähellä tavallisia kansalaisia. Lisäksi se on sovittelun ala, jonka itse tunnen parhaiten.

Tutkimuksen teoreettiseksi viitekehykseksi valittiin kolme erilaista ryhmän ja sen päätöksenteon kehittymistä kuvaavaa mallia. Yhtä hyvin tutkimukseen olisi voitu ottaa neuvotteluteoreettinen lähestymistapa, mutta tätä haluttiin välttää, jotta olisi mahdollista saada täysin uudenlaisia tuloksia – onhan maailmalla jo tutkittu sovittelua neuvottelutilanteena. Ryhmänäkökulman myötä koko sovitteluprosessista voidaankin paljastaa puolia, joita ei muiden teoreettisten viitekehysten avulla voida saada selville. Tämän lisäksi ryhmän kehitysmallien avulla voidaan tutkia koko sovitteluprosessia eikä ainoastaan sovitteluistuntoa.

Käsillä oleva tutkimus on laadullinen, ja sen tavoitteena on kuvailla, millaisena rikos- ja riita-asioiden sovittelijat näkevät sovittelun. Tutkimuksen aineisto on kerätty haastatteleamalla sovittelijoita. Aineiston käsittelyssä ja analysoimisessa hyödynnettiin narratiivisiä metodeja. Narratiivisuuden avulla kiinnitetään huomio kertomuksiin tiedon rakentajina. Huomion kohteena ei tässä tutkimuksessa ole kuitenkaan kertomukset itsessään, vaan kertomusten osatekijät, ja näistä varsinkin juoni, sekä se, miten nämä osatekijät ovat suhteessa toisiinsa ja kokonaisuuteen. Narratiivisen lähestymistavan ja haastatellen kerätyn aineiston myötä sovittelijoiden omat näkökulmat pääsevät melko puhtaasti esiin, vaikka luonnollisesti myös omat kokemukseni sovittelijana sekä tietämykseni ryhmäviestinnästä vaikuttavat tulkintaan. Lukijan tehtäväksi jää päättää, vakuuttuuko hän lukemastaan vai ei.

2 RIKOS- JA RIITA-ASIOIDEN SOVITTELU

Sovittelu (engl. mediation) on neuvottelun erityismuoto, jossa asianosaisilla on neuvottelun tavoin oikeus hyväksyä sovittelun tulos tai kieltäytyä allekirjoittamasta aikaan saatua sopimusta. Sovittelussa asianosaiset eivät yritä löytää ratkaisua ongelmiinsa keskenään, vaan kolmas, puolueeton osapuoli pyrkii auttamaan heitä konfliktin ratkaisussa. Toisin kuin usein neuvotteluissa sovittelun tarkoituksena kuitenkin on, että konfliktin osapuolet ovat ensisijaisesti itse vastuussa ratkaisusta ja sovittelijat toimivat ainoastaan sovittelun mahdollistajina, jotka pyrkivät luomaan keskusteluyhteyden asianomaisen ja epäillyn välille.

Periaatteellisen neuvottelumenetelmän tavoin sovittelun pyrkimyksenä on, että kiistan kaikki osapuolet kokisivat voittaneensa jotain istunnon päätyttyä. Rakentavan ja onnistuneen sovittelun piirteitä ovatkin siihen osallistuvien ihmisten välille syntyvä kommunikaatio, voimasuhteiden hallitseminen, prosessin hallittu eteneminen, turvallinen ilmapääri ja ympäristö sekä kasvojen säilyttämisen mahdollisuuden turvaaminen. Prosessia edesauttaa se, että sovittelu on täysin luottamuksellista, ja sovittelijoiden tulee olla puolueettomia. (Domenici & Littlejohn 2001, 46; Fisher & Ury 1983, 12; Jones 1988, 472; Liebmann 1998, 46; Pruitt & Carnevale 1993, 165; Rikos- ja riita-asioiden sovittelijan opas 1999, 14–15, 23.)

Rikos- ja riita-asioiden sovittelu on keskeisin vaihtoehtoinen tapa ratkaista konflikti perinteisen tuomioistuinmenettelyn rinnalla. Yleensä rikos- ja riita-asiat päätyvät sovitteluun joko poliisin tai syyttäjän kautta, mikäli nämä katsovat asian olevan sovitteluun sopivan. Joskus myös osapuolet hakeutuvat itse sovitteluun tai aloitteen tekijänä on sosiaaliviranomainen.

Sovitteluistuntoon osallistuu yleensä sovittelijoiden lisäksi kaikki konfliktin osapuolet sekä heidän vanhempansa, mikäli konfliktiin osallistunut on alle 18-vuotias. Paikalla voi olla myös sosiaaliviranomaisia. Näin ollen istunnoissa on tavallisesti neljästä kahteenkymmeneen ihmistä. Sovitteluun osallistuvia ihmisiä voidaan lähestyä ongelmanratkaisuryhmänä – onhan sovitteluistunnossa olevan ihmisjoukon tavoitteena ratkaista asianosaisten välille syntynyt juopa sekä saada asianomistajan kärsimille aineellisille ja henkisille vahingoille kohtuullinen korvaus tekijältä eivätkä he kykene suoriutumaan

tehtävästään yksinään. Jokaisesta sovitteluun osallistuvasta ihmisjoukosta ei kuitenkaan muodostu ryhmää, koska ihmisten tavoitteet voivat olla liian kaukana toisistaan tai he eivät vain halua tehdä välttämätöntä enempää yhteistyötä. Esimerkiksi pahoinpidelty asianomistaja tuskin haluaa tuntea yhteenkuuluvuutta kimppuunsa hyökännyttä kohtaan, jolloin on epätodennäköistä, että sovitteluun osallistuvat kokisivat olevansa ryhmä.

Suomessa rikos- ja riita-asioiden sovittelussa korvaustyyppinä ovat rahakorvaus, työkorvaus sekä anteeksipyyntö. Soviteltavat asiat puolestaan vaihtelevat lievista rikkeistä vakavampiin rikoksiin. Edellisiä edustavat esimerkiksi vahingonteko ja ilkivalta, jälkimmäisiä laittomat uhkaukset ja perheväkivalta. Suomessa sovittelutoimintaa on ollut vuodesta 1983 lähtien ja alusta pitäen sen painopiste on ollut nuorten henkilöiden tekemissä rikoksissa. Sovittelu sopii kuitenkin kaikenikäisten asioiden selvittämiseen. (Häkämies 1997, 4; Rikos- ja riita-asioiden sovittelijan opas 1999, 13, 3, 27.)

Keskeistä sovittelussa on se, että se on oikeuden ulkopuolinen ja vapaaehtoinen tapa ratkaista rikos- ja riita-asioita. Kun kyseessä ovat vakavat rikokset, kuten törkeät väkivaltatapaukset, sovittelusopimuksen saavuttamisella ei voida korvata oikeusistuntoa ja mahdollista tuomiota, mutta sovun saavuttaminen yleensä lieventää tuomiota. Vähäpätöisemmissä jutuissa, kuten näpistys tai ilkivalta, oikeudenkäynti voidaan yleensä välttää sovun syntymisen ja korvausten suorittamisen myötä. Tuomion lieveneminen tai poistuminen ovat luonnollisesti etuja riidan tai rikoksen epäilylle osapuolelle. Asianomistajankin voidaan nähdä hyötyvän sovittelusta, sillä hän saa varmemmin korvaukset sovittelun kuin oikeuden kautta. Sovittelun etuihin kuuluu lisäksi se, että molemmat konfliktin osapuolet pääsevät puhumaan tunteistaan, joita asiaan liittyy. Näin ollen sovittelussa voidaan purkaa erilaisia negatiivisia tunteita kuten pelkoa ja vihaa. Sovittelua pidetäänkin konfliktin molempien osapuolten kannalta inhimillisempänä tapana ratkaista riita tai rikos. (Ervasti 2001, 26, 28; Rikos- ja riita-asioiden sovittelijan opas 1999, 13.)

Suomessa sovittelut tehdään yleensä vapaaehtoistyönä toisin kuin esimerkiksi Yhdysvalloissa, jossa asianosaisten tulee maksaa sovittelijoille näiden suorittamista tehtävistä. Näin ollen Suomessa eivät asianosaisten kulut synny esteeksi sovittelulle, vaikka yhden tapauksen parissa työskenteleekin yleensä aina kaksi sovittelijaa. Vapaaehtoisuuden katsotaan tuovan edullisuuden lisäksi monia muitakin etuja sovitteluun. Esimerkiksi

puolueettomuus on taatumpi, kun sovittelijat eivät tavoittele omaa hyötyä. Ihmisten on myös helpompi käsitellä konfliktiaan vapaaehtoisten sovittelijoiden kuin viranomaisten kanssa, koska heillä koetaan olevan aitoa kiinnostusta asianosaisten ongelmaa kohtaan. Vapaaehtoisuuden myötä voidaan myös ajatella sovittelijoiden olevan motivoituneita tehtäväänsä. Vapaaehtoistyönä tehtävän sovittelun ongelma puolestaan on sovittelijoiden vähäinen koulutus peruskurssin jälkeen, minkä johdosta sovittelijoiden pätevydessä ja osaamisessa on suuria eroja. (Domenici & Littlejohn 2001, 3–4, 107; Iivari 2001, 17; Mielityinen 55–56, 103.)

Sovittelussa tärkeitä tekijöitä ovat sovittelijoiden ja asianosaisten välinen luottamus sekä toiminnan eettisyys. Sovittelu sopiikin erityisesti yksilöiden välisten konfliktien ratkaisemiseen, mutta Suomessa sovitellaan myös sellaisia rikos- ja riita-asioita, joissa toisena osapuolena on jokin yhteisö. Viestintä on sovittelussa erityisen merkittävässä asemassa, sillä koko prosessi tapahtuu sen avulla. Sovitteluistunnon onnistuminen riippuukin olennaisesti siitä, miten hyvin eri osapuolten välinen vuorovaikutus toimii. (Barge 1996, 320; Domenici & Littlejohn 2001, 31, 117; Littlejohn & Domenici 2001, 56.) Näin ollen sovittelutoiminta voidaan määritellä ihmissuhdetyöksi tai interpersonaaliseksi työksi. Tällaisissa töissä henkilöiden vuorovaikutustaidot ovat hyvin tärkeässä asemassa (Gerlander ja Takala 2000, 157).

Tässä tutkimuksessa sovittelun lasketaan alkavan siitä, kun sovittelija saa käteensä sovittavaan juttuun liittyvät paperit, ja päättyvän siihen, kun hän luovuttaa sovitteluistunnon jälkeen paperit eteenpäin. Sovittelun alun ja lopun välillä ehtii ilmetä hyvin monenlaista vuorovaikutusta jutusta ja sovittelun vaiheesta riippuen. Koska konfliktin osapuolten tulee itse ratkaista ongelma, puhuvat he sovitteluistunnossa yleensä enemmän kuin sovittelijat. Sovittelijoiden tehtävänä on kuitenkin ohjata keskustelua suuntaan, joka mahdollistaa ratkaisun syntymisen. Ennen sovitteluistuntoa sovittelijoiden rooli on kuitenkin merkittävämpi, sillä kaikki vuorovaikutus tapahtuu tällöin heistä lähtöisin, koska he ottavat yhteyttä asianosaisiin. Koska sovittelijat ovat mukana koko sovitteluprosessissa, on mielenkiintoista selvittää, millaisena he kokevat sovittelun.

3 PÄÄTÖKSENTEKO JA VUOROVAIKUTUS RYHMÄSSÄ

3.1 Ryhmän määrittely

Tässä tutkimuksessa rikos- ja riita-asioiden sovittelua lähestytään ryhmäviestinnän näkökulmasta. Luvun alussa kerrotaan, millaisia ryhmäkäsityksiä on olemassa, ja myöhemmin kuvataan, millaiselle ryhmäkäsitykselle tämä tutkimus nojaa. Erilaiset ryhmäkäsitykset jaotellaan perinteisiin ryhmien määritelmiin, kommunikaatio-systeemeihin ja ryhmään prosessina.

Erilaisia ryhmiä on tutkittu runsaasti ja tutkimukset ovat synnyttäneet monia määritelmiä ryhmille. Näin ollen jokaisessa ryhmään keskittyvässä tutkimuksessa tulee kertoa, millaiselle ryhmäkäsitykselle tutkimus nojaa. **Perinteisille ryhmien määritelmille** yhteisiä piirteitä ovat pieni jäsenmäärä, ryhmän jäsenten välinen vuorovaikutus, jäsenten tietoisuus ryhmään kuulumisesta, jaettu tavoite ja jäsenten keskinäinen riippuvaisuus. (Baron & Kerr 2003, 2; Hirokawa, Cathcart, Samovar & Henman 2003, 1–2.)

Schultzin (1996, 5) mukaan pienryhmään kuuluu rajoitettu määrä ihmisiä, jotka kommunikoivat kasvokkain, jakavat käsityksen ryhmän tavoitteesta, vaikuttavat toisiinsa ja ilmaisevat ryhmään kuulumistaan. Pienellä määrällä ihmisiä tarkoitetaan yleensä vähintään kolmea ja enintään kahtakymmentä ihmistä. Toisinaan suurin määrä voidaan rajoittaa myös viiteentoista tai vain seitsemään ihmiseen (Hirokawa, Cathcart, Samovar & Henman 2003, 1). Ryhmäkoon rajaaminen määritelmässä on varsin ymmärrettävää, sillä ryhmän kasvaessa siitä tulee monimutkaisempi eikä sen jäsenten välinen riippuvuus ole enää yhtä ilmeistä kuin pienissä ryhmissä. Tällaisissa ryhmissä myös koheesio ja ryhmämoraali ovat usein heikompia. (Henman 2003, 4.)

Harris ja Sherblomin (1999, 3) ryhmämääritelmä mukailee Schultzin käsitystä ryhmästä. He kuitenkin lisäävät määritelmään sen, että ryhmän jäsenet omaksuvat omat roolinsa vuorovaikutuksen yhteydessä ja että nämä roolit noudattavat tiettyjä normeja ja vaatimuksia, joita ryhmän jäseniin kohdistuu. Puheviestinnällisessä tutkimuksessa korostetaan erityisesti vuorovaikutuksen merkitystä ryhmän muodostumisen kannalta: *joukosta*

ihmisiä tulee ryhmä nimenomaan heidän vuorovaikutuksensa kautta (Keyton 1999a, 59). Voidaankin todeta, että ryhmässä tulee olla niin vähän ihmisiä, että kaikki voivat tunnistaa toisensa ja viestiä keskenään. Ryhmää ei ole olemassa, mikäli sen jäsenten välillä ei ole vuorovaikutusta, sillä juuri vuorovaikutus sitoo yksilöt yhteen ryhmäksi. (Fisher & Ellis 1990, 11.)

Vaikka ryhmän määritelmät ovat hyvin samansuuntaisia, ryhmät itse ovat vaihtelevia niin rakenteeltaan, tehtäviltään, normeiltaan kuin keskeisiltä rooleiltaan. Osa ryhmistä on erittäin järjestäytyneitä, jolloin ihmiset yleensä nimetään rooleihin. Sen sijaan epävirallisemmissä ryhmissä roolit voivat vaihdella jäsenten kesken. Vaikka roolit olisivatkin joustavia, myös sosiaalisissa ryhmissä odotetaan jäsenten käyttäytyvän tietyllä tavalla kulloisenkin roolinsa mukaisesti. Yhteistä kaikille ryhmille on myös se, että niihin muodostuu vähitellen ryhmän normien ja sääntöjen mukainen rakenne. (Keyton 1999a, 12; Schultz 1996, 34.)

Klassisesti *roolit* voidaan jakaa Bennen ja Sheatsin (1948, 42–43) mukaisesti erilaisiin funktionaalisiin rooleihin. Näitä ovat tehtävä- ja suhdekeskeiset roolit. Tehtäväkeskeiset roolit ovat suhteessa ryhmän tehtävään ja niiden tarkoituksena on arvioida ja koordinoida ryhmän pyrkimyksiä ongelman valitsemisessa ja määrittelemisessä sekä ratkaisun kehittämisessä. Eräs tehtäväkeskeinen rooli on puheenjohtajan rooli. Suhdekeskeiset roolit tukevat ryhmän rakentamista ja säilyttämistä. Tällaiset roolit suuntautuvat ryhmän toimintaan kokonaisuutena, jolloin roolit pyrkivät vahvistamaan ryhmän työskentelyä. Suhdekeskeisiä rooleja ovat esimerkiksi rohkaisija ja tukija. Tehtävä- ja suhdekeskeisten roolien lisäksi on olemassa yksilörooleja, joissa toimivat ryhmän jäsenet pyrkivät tyydyttämään yksilöllisiä tarpeitaan, jotka voivat olla vastakkaisia ryhmän tarpeille ja tavoitteille.

Vaikka Bennen ja Sheatsin (1948) käsitys ryhmän rooleista perustuukin laboratorionkeille, on se edelleen erittäin laajasti käytössä. Ryhmiä tutkiessa tulee kuitenkin muistaa, etteivät ainoastaan roolit jakaudu tehtävä- ja suhdetasoon, vaan myös ryhmän päätöksenteon ulottuvuudet voidaan jakaa samalla tavalla. Päätöksenteossa tehtävätaso viittaa ryhmän jäsenten ja heille asetetun tehtävän väliseen suhteeseen, kun taas suhdetaso viittaa ryhmän jäsenten välisiin suhteisiin. Nämä tasot vaikuttavat niin päätöksenteossa

kuin rooleissakin toisiinsa eikä niitä tulisi tutkimuksessakaan erottaa keinotekoisesti toisistaan täysin. (Fisher & Ellis 1997, 32–33.)

Tehtävä- ja suhdetason linkittyminen yhteen tarkoittaa sitä, että jäsenten tulisi ottaa huomioon näiden välinen yhteys, sillä jäsenten väliset suhteet rakentuvat samalla, kun tehtävää suoritetaan. Tehtävän onnistuminen tai epäonnistuminen vaikuttaakin ryhmän sosiaalisen todellisuuden laatuun ja muotoon. *Ryhmän tehtävä- ja suhdetaso* ovat siis suhteessa toisiinsa, mutta sen lisäksi niitä rakennetaan samanaikaisesti. (Scheerhorn & Geist 1997, 84.)

Ryhmä voi syntyä joko spontaanisti tai tarkoituksenmukaisesti suunnitellen. *Spontaanisti kehittyvässä ryhmässä* jäsenten valintaan vaikuttaa henkilöiden väliset suhteet ja yhteinen tarve ryhmän muodostamiselle. *Suunnitelluissa ryhmissä* puolestaan jäsenten valintakriteerinä on yleensä ne jäsen ehdokkaan luonteenpiirteet, kyvyt ja taidot, jotka ryhmän tehtävän kannalta ovat merkityksellisiä. (Keyton 1999a, 352–353.)

Ryhmät voidaan jakaa useilla eri tavoilla. Ne voidaan jakaa esimerkiksi virallisiin vs. epävirallisiin, yksityisiin vs. ammatillisiin sekä suhdekeskeisiin vs. tehtäväkeskeisiin ryhmiin. Toisaalta ryhmät voidaan jakaa työskentelyajan mukaan lyhyt- ja pitkäkestoisiin ryhmiin ja toiminnan mukaan usean tehtävän ja yhden tehtävän ryhmiin. Lyhyt- ja pitkäkestoiset ryhmät voidaan jakaa vielä elinaikaisiin ryhmiin, ikävaihe ryhmiin ja tehtäväryhmiin. Näiden lisäksi on olemassa myös päätöksentekoryhmiä. Ryhmät voidaan jakaa myös niiden viestintärakenteiden mukaisesti joko keskitettyihin eli suljettuihin tai hajautettuihin eli avoimiin ryhmiin. Viestintä virallisissa, tehtäväkeskeisissä ja ammatillisissa ryhmissä on keskitetympää kuin epävirallisissa, suhdekeskeisissä ja yksityisissä ryhmissä. (Keyton 1999a, 125–126, 80–81; Socha 1997, 15.)

Ryhmän *viestintärakenteen* avulla voidaan kuvata sitä, miten viesti kulkee ryhmässä. Keskitetyn kommunikaation ryhmissä rajoitetaan sitä, kuka voi puhua kenellekin, jolloin yksi tai kaksi ryhmän jäsentä huolehtivat kommunikaation hallitsemisesta. Tällaisissa ryhmissä keskustelu pysyy rajatussa aiheessa eikä istunnossa pääse syntymään sekasortoa. Ongelmana on kuitenkin, että osa jäsenistä saattaa kokea, etteivät he saa sanoa kaikkea, mitä haluaisivat. (Keyton 1999a, 81–82.)

Useimmilla ryhmillä on avoin viestintärakenne, joka sallii kaikkien ryhmäläisten puhuvan kenelle tahansa ryhmän jäsenelle. Erityisen hyvin avoin viestintärakenne sopii ryhmille, joiden tehtävänä on ratkaista ongelma tai tehdä päätös, koska tällöin kaikkien näkökulmat ja ideat pääsevät vapaasti esille. Ongelmana on kuitenkin se, että ajoittain ryhmä voi kärsiä kommunikaation liikakuormituksesta, jolloin yhtä aikaa puhuvia on liikaa ja viestit ovat monimutkaisia. Tällöin viestit kilpailevat keskenään ja voivat aiheuttaa stressiä tai sekaannusta vastaanottajissa. Hajautettua kommunikaatiota suosivissa ryhmissä tulisikin olla keskustelun koordinoija, joka valvoo puheenvuorojen jakaantumista niin, että kaikilla on todella mahdollisuus tulla kuulluksi. (Keyton 1999a, 81.)

Erilaiset viestintärakenteet luovat mielikuvan vuorovaikutuksen muuttumattomuudesta. On kuitenkin huomioitava, että todellisuudessa ryhmän vuorovaikutus on jokaisella tapaamiskerralla erilaista (Henman 2003, 6). Vuorovaikutus voidaan määritellä prosessiksi, jossa luodaan jaettu merkityksiä, jotta saataisiin ihmiset ja ideat yhteen (Hoover 2002, 20). Vuorovaikutusta voidaan pitää varsin keskeisenä tekijänä ryhmän onnistumisen kannalta. Juuri vuorovaikutuksessa ryhmän jäsenet voivat tulla tietoisiksi niistä aiheista ja ongelmista, joita sen on käsiteltävä (Barge & Frey 1997, 47). Useiden tutkijoiden mukaan vuorovaikutuksella voidaan myös vaikuttaa siihen, millaisia päätöksiä ryhmä tekee (Hirokawa 2003, 127).

Vuorovaikutus vaikuttaa päätöksentekoon viidellä tavalla (Hirokawa 2003, 127–130; Hirokawa & Salazar 1999, 168–170):

- 1) Vuorovaikutus sallii ryhmän jäsenten jakaa ja yhdistää käsillä olevia tietolähteitä. Näin ollen se vaikuttaa niiden vaihtoehtojen määrään, joita ryhmän jäsenet harkitsevat mahdollisina päätöstä tehdessään.
- 2) Vuorovaikutus mahdollistaa sen, että ryhmä jäsenet voivat huomata ja korjata yksilöllisten arviointien virheet ennen kuin lopullinen päätös tehdään.
- 3) Vuorovaikutus on ryhmän sisäistä taivuttelua. Tällöin vuorovaikutus nähdään ryhmän jäsenten mahdollisuutena vakuuttaa toiset siitä, että juuri heidän tietoihin tai päätökseen liittyvät näkökantansa tulisi hyväksyä lähimpänä totuutta olevina.
- 4) Vuorovaikutuksella voidaan vaikuttaa myös niihin pienempiin päätöksiin, joita ryhmän jäsenet tekevät yhdessä ja joilla on vaikutusta lopulliseen päätökseen.
- 5) Vuorovaikutuksen avulla voidaan vaikuttaa myös niihin kriteereihin, jotka ryhmä omaksuu lopullisen päätöksen saavuttamisessa. Näin ollen ryhmän vuorovaikutus voi asettaa ne ehdot, joiden valossa ryhmä arvioi erilaisten vaihtoehtojen hyviä ja huonoja puolia.

Ryhmät eivät siis saavuta laadullisia päätöksiä sattumalta. Pikemminkin ryhmät voivat saavuttaa hyvän päätöksen, mikäli ryhmän jäsenet ovat vuorovaikutuksessa keskenään, jolloin he voivat paremmin ymmärtää käsillä olevan ongelman tai tilanteen laadun, nähdä käsillä olevat eri mahdollisuudet sekä arvioida tarkasti eri mahdollisuuksien positiiviset ja negatiiviset puolet. (Hirokawa 2003, 125, 131.) Ryhmän heikko vuorovaikutus onkin erityisen ongelmallista ryhmän menestymiselle (Hirokawa, DeGooyer & Valde 2003, 154). Ryhmän jäsenten välinen kommunikaatio vaikuttaa myös ryhmän ilmapiiriin sekä tyytyväisyyteen. Isommissa ryhmissä tyytyväisyys on vähäisempää, koska ihmisillä on vähemmän mahdollisuuksia vuorovaikutukseen ja saavutettu koheesio on kompromissin tulos. (Henman 2003, 5; Scheerhorn & Geist 1997, 91.)

Perinteinen näkemys ryhmästä ja ryhmäviestinnästä ei ole sovellettavissa kaikkiin ryhmiin, koska se ei ota huomioon ympäristöä, jossa ryhmä toimii. Erityisesti erilaisissa yhteisöissä ja organisaatioissa toimivien ryhmien tutkimuksessa tulee ottaa huomioon myös ryhmän ympäristö, sillä tällaisten ryhmien jäsenet voivat kuulua samanaikaisesti useisiin projektitiimeihin, joihin kuuluu jäseniä eri kulttuureista sekä yhteisöistä. Tällaiset ryhmät tapaavat usein myös virtuaalisesti kasvokkaisviestintätilanteiden lisäksi. (Putnam 2003, 9.) Selkeästä puutteesta huolimatta perinteinen käsitys ryhmästä on hyödyllinen, sillä siinä kerrotaan, millaisista osatekijöistä ryhmä muodostuu ja näin ollen se antaa hyvän lähtökohdan ryhmien analysoimiselle. Sellaisenaan perinteistä näkemystä ryhmästä ei voida kuitenkaan enää pitää relevanttina ryhmäkäsityksenä tutkimuksessa.

Perinteisen ryhmäkäsityksen lisäksi ryhmän käsitettä voidaan lähestyä myös yleisen systeemiteorian kautta. Koska viestintä ja vuorovaikutus ovat keskeisiä ryhmän toiminnan kannalta, voidaan ryhmien ajatella olevan inhimillisiä **kommunikaatiosysteemejä**. Nykyisin yhä useammin ryhmät nähdäänkin dynaamisina ja muuttuvina systeemeinä, jolloin niitä ei voida tutkia pilkkomalla pienempiin osiin kuten rooleihin, normeihin, kokoon tai johtajuuteen, sillä tällainen jako etsii ryhmän pysyviä piirteitä ikään kuin ryhmät olisivat itsenäisiä, pysyviä ja muuttumattomia. Tällainen ryhmäkäsitys ei vastaa todellisuutta, sillä ryhmät toimivat osana ympäristöään ja varsinkin pitkäkestoiset ryhmät ovat muuttuvia. (Henman 2003, 3–4, Mabry 1999, 72, 78.)

Lähestyttäessä ryhmää systeemin näkökulmasta ryhmää tarkastellaan kokonaisuutena, joka toki koostuu erilaisista osista kuten rooleista ja vuorovaikutuksesta, mutta näitä osia ei voida ymmärtää, ellei niitä tarkastella systeemin yhteydessä, kokonaisuuden osana. *Systeemi onkin joukko osia, jotka ovat vuorovaikutuksessa keskenään toimiakseen kokonaisuutena.* (Henman 2003, 4–5.) Tämä johtuu siitä, että systeemissä osat vaikuttavat kokonaisuuteen ja kokonaisuus osiin. Näin ollen esimerkiksi ryhmän vuorovaikutus vaikuttaa siihen, millaisia rooleja ryhmässä syntyy, mutta toisaalta myös ryhmässä tavattavat roolit vaikuttavat siihen, millaista vuorovaikutusta ryhmässä kehittyy. Lisäksi nämä molemmat tekijät vaikuttavat kaikkiin muihinkin ryhmän osatekijöihin ja päinvastoin.

Kun ryhmää lähestytään systeeminä, tutkitaan, *miten ryhmä toimii* eikä mitä ryhmä tekee. Systeemitieteessä korostuukin systeemin riippuvaisuus muista ja muiden riippuvaisuus systeemistä. Ryhmien yhteydessä tämä tarkoittaa sitä, että *ryhmä on avoin systeemi, johon vaikuttavat sen jäsenten lisäksi myös sen ulkopuoliset tekijät.* Toisaalta myös ryhmä vaikuttaa laajemmalle kuin vain ryhmänsä jäseniin. Näin ollen ryhmä sekä vaikuttaa ympäristöönsä että saa vaikutteita ympäristöstä. Kun ryhmä nähdään avoimena systeeminä, voi ulkopuolisista tulla jäseniä ja jäsenistä ulkopuolisia. Ryhmän jäsenet kuuluvat useisiin ryhmiin, mikä herättää lojaalisuutta muita ryhmiä kohtaan. Toista ryhmää kohti tuntemansa lojaalisuuden takia ryhmän jäsenen voi olla vaikea toimia toisessa ryhmässä varsinkin, jos ryhmät ajavat toisilleen vastakkaisia asioita. Avoimeen systeemiin kuuluu lisäksi se, että eri ryhmien välillä vaihdetaan resursseja, ja että niin jäsenillä kuin ryhmän ulkopuolisilla henkilöilläkin on vaikutusta ryhmään ja sen työkentelyyn. (Henman 2003, 4–7; Socha 1997, 8.)

Kun ryhmä nähdään avoimena systeeminä, on helpompaa ymmärtää, että roolien mukaisen käyttäytymisen odotus voi olla haasteellinen yksittäisen jäsenen kannalta. Koska ihmiset toimivat useissa eri ryhmissä samanaikaisesti, on heillä usein näissä ryhmissä keskenään ristiriitaisia rooleja. Tällaiset roolit voivat johtaa konfliktissa oleviin ja epäselviin yhteisöllisiin identiteetteihin, mikä hankaloittaa kulloisenkin roolin mukaista toimintaa. Jäsenyys useissa ryhmissä voikin lisätä epäselvyyttä siitä, mitä ryhmän jäsenen tulisi tehdä, kuinka paljon itsenäisyyttä heillä on ja kuinka heidän tulisi koordinoita tehtävänsä toistensa kanssa, jotta ryhmässä toimiminen olisi mahdollisimman tehokasta. (Putnam 2003, 11.)

Ryhmässä toimitaan yleensä siksi, että ryhmän avulla voidaan saavuttaa sellaisia tavoitteita, joihin jäsenet eivät yksinään kykenisi. Näin ollen ristiriitaiset roolit eri ryhmissä ovat hyvin ongelmallisia, sillä ryhmä ei voi toimia onnistuneesti, elleivät ryhmän jäsenet kykene luottamaan siihen, että muutkin ryhmän jäsenet täyttävät roolinsa ja tehtävänsä. (Henman 2003, 4.)

Systeemiteorian kanssa samansuuntainen näkemys ryhmästä on ryhmän toiminnan pitäminen **prosessina**. Prosessissa yksilöt ja heidän ryhmänsä muuttuvat jatkuvasti. Ryhmän jäsenet reagoivat ryhmän sisäisiin ja ulkoisiin ärsykkeisiin sekä muuttavat ajatuksiinsa ja käyttäytymistään ryhmän tarpeiden tai tavoitteiden mukaisesti. Jos ryhmää lähestytään prosessinäkökulmasta, tulee sitä tutkia *kokonaisuutena, joka on kehittynyt ajan kuluessa*. (Fisher & Ellis 1990, 12.) Systeemiteoriaan verrattuna prosessinäkökulmasta puuttuu ryhmän ympäristöön vaikuttamisen korostaminen.

Ihmisten ryhmäkäyttäytymistä ohjaavat eri roolien lisäksi heidän *luonteenomaiset piirteensä*. Näihin piirteisiin voidaan laskea kuuluviksi henkilökohtaisten tavoitteiden lisäksi sosiaaliset piirteet, kyvyt ja henkilökohtaiset ominaisuudet kuten viestintäkompetenssi. (Frey 1997, 66.) Ihmisten ryhmään osallistuminen kehittyy myös jatkuvasti iän myötä, sillä ryhmiin osallistuminen lisääntyy ihmisen vanhetessa, ja varhaiset ryhmäkokemukset vaikuttavat myöhempiin ryhmäkokemuksiin (Socha 1997, 11). Ryhmäkokemusten lisääntyminen voikin helpottaa oman roolin mukaisen toiminnan toteuttamisessa.

Ryhmän tulee pitää yhtä ja sen jäsenten on sovittava yhteen, mikäli ryhmän halutaan toimivan menestyksekkäästi (Keyton 1999a, 353). Ryhmän täytyy työskennellä yhdessä ja edistää me-henkeä jäsenten keskuudessa. Ryhmän yhtenäisyyden kasvaessa ryhmän jäsenet sitoutuvat vahvemmin ryhmän tavoitteisiin, hyväksyvät paremmin ryhmän tehtävät ja roolit sekä toimivat ryhmän normien mukaisesti. Yhtenäisyys saa jäsenet tuntemaan vetoa toisiinsa, mikä luo yhteisen identiteetin, jolloin ryhmän menestys merkitsee yksilön menestystä. Ryhmän yhtenäisyyttä voidaan lisätä muutamilla keinoilla. Näitä ovat ulkoisten uhkien synnyttäminen, menneisyyden luominen, toisistaan riippuvaisten tavoitteiden synnyttäminen, jonkin asian loppuun saattaminen, suhteiden ja jaettujen normien kehittäminen sekä ryhmän jäsenten hyväksynnän edistäminen. (Fisher & Ellis

1990, 38–40.) Erityisen tärkeitä ryhmän olemassaolon kannalta ovat sen historia ja tehtävä, jonka jäsenet jakavat (Poole 1983b, 333).

Koska tässä tutkimuksessa on tavoitteena kuvata, millaisena prosessina rikos- ja riita-asioiden sovittelijat näkevät sovittelun, on tärkeää pohtia, onko sovitteluun osallistuvat ihmiset ryhmä vai ainoastaan joukko ihmisiä. Kuhunkin sovittelutilanteeseen osallistuu yleensä vähintään neljä ja korkeintaan kaksikymmentä ihmistä, jotka yhdessä pyrkivät löytämään ratkaisun käsillä olevaan ongelmaan. Sovitteluun osallistuvat ihmiset ovat riippuvaisia toisistaan, sillä sovintoa ei saada aikaiseksi elleivät kaikki ole valmiita sitoutumaan yhdessä sovittaviin ehtoihin. Jotta he kykenisivät löytämään sovintoratkaisun, joka tyydyttää kaikkia osapuolia, täytyy heidän olla vuorovaikutuksessa keskenään ja viestiä toisilleen omia halujaan, tarpeitaan ja mielipiteitään. Vuorovaikutuksen ja yhteisen tavoitteen kautta he myös tuntevat olevansa ryhmä. Sovittelu voidaan siis nähdä ryhmässä toimimisena. Erityisesti, kun sovittelua lähestytään sovittelijoiden näkökulmasta, tilanne on tämä. Sen sijaan kaikki sovitteluun osallistuvat konfliktin osapuolet eivät välttämättä koe kuuluvansa ryhmään. Näin ollen he eivät myöskään välttämättä koe tuntevansa me-henkeä muiden paikalla olevien kanssa.

Sovitteluryhmää ei myöskään voida jaotella tyypillisten ryhmäjakojen perusteella, koska sen jäsenet poikkeavat suuresti toisistaan. Sovitteluryhmään kuuluu kaksi sovittelijaa, joilla on runsaasti kokemusta sovittelutoiminnasta ja jotka ovat paikalla vapaaehtoistyönsä takia. Muut osalliset ovat mukana sovittelussa yleensä vain kerran elämässään, ja usein he ovat paikalla selvittämässä henkilökohtaisia asioitaan. Sovittelijoiden kannalta sovitteluprosessia tarkasteltaessa sovitteluun osallistuvien ihmisten muodostama ryhmä on virallinen, ammatillinen, tehtäväkeskeinen ja lyhytkestoinen. Konfliktin osapuolien kannalta ryhmä taas voi näyttäytyä virallisena tai yksityisenä, suhde- tai tehtäväkeskeisenä sekä lyhytkestoisena. Tämä riippuu täysin siitä, millainen osapuolien välinen suhde on ollut ennen konfliktia ja millaista suhdetta he tavoittelevat tulevaisuudessa. Vaikka sovittelua ei voidakaan jaotella tavanomaisilla tavoilla, on oletettavaa, että sovitteluprosessiin osallistuvan ryhmän toiminnassa on samoja piirteitä kuin muissa ryhmissä.

Viime aikoina ryhmien tutkimus on keskittynyt pitkälti sellaisiin ryhmiin, jotka ovat väliaikaisia ja joilla ei ole selkeää rakennetta tai jäsenten välisiä pysyviä suhteita. Täl-

laisten ryhmien jäsenet ovat sidoksissa toisiinsa jonkin lyhytkestoisen molemminpuolisen vaikutuksen tai vuorovaikutuksen ajan. (Baron & Kerr 2003, 2.) Myös sovitteluun osallistuvat ryhmät voidaan nähdä tällaisina ryhminä.

Tämän tutkimuksen ryhmäkäsityksen peruslähtökohtana on perinteinen ryhmä- ja ryhmäviestintäkäsitys, ja sen takia sitä myös esiteltiin tässä luvussa kaikkein kattavimmin. Tutkimuksessa ryhmä nähdään joukkona ihmisiä, joilla on yhteinen tavoite, jotka ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja jotka näkevät itsensä ryhmänä. Tutkimuksen ryhmäkäsityksen mukaiseen ryhmään kuuluu sen verran ihmisiä, että he voivat olla tietoisia toisistaan ja että heillä on vaikutusta toisiinsa. Koska tässä käsillä olevassa tutkimuksessa on tarkoituksena kuvata rikos- ja riita-asioiden sovittelijoiden käsityksiä sovittelusta, on ryhmän määritelmä hyvä pitää avoimena, jotta sovittelijoiden näkemys todella pääsee esiin. Ryhmää ei siis nähdä suljettuna systeeminä, vaan siihen voivat vaikuttaa myös ryhmän ulkopuoliset tekijät sekä se, että ryhmän jäsenet kuuluvat samanaikaisesti useampiin ryhmiin.

Sovittelun yhteydessä huomionarvoista ryhmän toiminnan kannalta voi olla myös ryhmän vaikutus ympäristöönsä, mikä tässä tutkimuksessa voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että ryhmän jäsenet mahdollisesti voivat toimia sovittelukokemuksen jälkeen esimerkiksi omilla sosiaalisissa ympäristöissään. Esimerkiksi nuori, joka on aikaisemmin tapellut runsaasti, voi sovittelun avulla oppia huomaamaan, että on olemassa rakentavampiakin konfliktinratkaisumenetelmiä kuin väkivalta, ja alkaa soveltaa niitä käytäntöön. Näin ollen tutkimuksen ryhmäkäsitys nojaa perinteisen ryhmäkäsityksen lisäksi systeemiteoreettiseen näkemykseen ryhmästä pikemminkin kuin ryhmään prosessina. Tämä johtuu siitä, ettei prosessinäkökulma ota huomioon ryhmän mahdollista vaikutusta ympäristöönsä. Se myös korostaa ryhmän kehittyvän ajan myötä, mikä ei oletettavasti sovi sovittelun yhteyteen, koska sovitteluryhmät ovat lyhytkestoisia. Kuitenkin sovittelijat voivat itse nähdä sovitteluryhmän prosessinomaisena, minkä takia tämäkin näkökulma on hyvä huomioida jo tutkimuksen alussa.

3.2 Ryhmän kehitysvaiheet ja sovittelu

3.2.1 Erilaisia tapoja hahmottaa ryhmän kehittymistä

Ryhmän päätöksentekoon vaikuttaa kaksi erilaista kehityksellistä prosessia: päätöksen kehittyminen ja ryhmän kehittyminen (Poole & Baldwin 1996, 216). Tässä luvussa esitellään kolme keskeistä tapaa hahmottaa joko ryhmän kehittymistä tai ryhmän päätöksenteon kehittymistä. Sovittelun kannalta molemmat kehityslinjat ovat keskeisiä, sillä sovittelussa voidaan ajatella olevan kyse ryhmän kehittymisestä, kun puhutaan sovittelun eri vaiheista edettäessä yhteydenottovaiheesta siihen, kun sovittelijat sovittelun jälkeen luovuttavat istunnossa allekirjoitetut paperit eteenpäin. Päätöksenteon kehittyminen on puolestaan kyseessä, kun käsitellään itse sovitteluistuntoa. Lisäksi tässä luvussa käsitellään erilaisia tapoja kuvata sovittelun etenemistä.

Ryhmän ja päätöksenteon kehittymistä voidaan kuvata ainakin lineaarisilla vaihemalleilla (unitary phase theories), päätöksenteon kontingenssimallilla (contingency phase theories), monivaihemalleilla (multiple sequence models) ja vaiheettomilla malleilla (nonphasic theories) (Poole & Roth 1989a, 324). Näitä ensimmäisiä voidaan nimetä myös yhtenäisiksi malleiksi ja toisia jatkuvuuden malleiksi tai spiraalimalleiksi.

Lineaarisisissa vaihemalleissa oletetaan implisiittisesti, että kaikki ryhmät – tai ainakin keskivertoryhmät – seuraavat identtistä vaihejärjestystä kehityksessään. Näitä malleja edustavat tässä tutkimuksessa Tuckmanin sekä Fisherin mallit, joista jälkimmäistä voidaan pitää myös eräänlaisena yhtenäisten vaihemallien ja päätöksenteon kontingenssimallin sekoituksena (Frey 1996, 25). *Kontingenssimallit* edustavat eräänlaisia jatkuvuuden malleja, joissa keskitytään syklisiin kehityksen malleihin sekä ryhmän tilan aaltoiluun. Tällaisissa malleissa voidaan olettaa, että ryhmillä on eri vaiheita, mutta nämä vaiheet vaihtelevat ryhmittäin määrän ja järjestyksen suhteen. Usein tällaisissa malleissa myös ajatellaan, että samat vaiheet voivat toistua yhä uudelleen tietyssä ryhmässä. *Monivaihemallit* väittävät, että ryhmät seuraavat erilaisia kehityksellisiä suuntia, joihin vaikuttavat useat eri asiat. Tällaiset vaihemallit olettavat, että kehitykselliset erot selittyvät mahdollisuuksien moninaisuudella, joka aiheuttaa sen, että ryhmät etenevät eri tavoin päätöksenteossaan. Monivaihemalleja edustaa tässä tutkimuksessa Poolen monivaihemalli. (Poole & Baldwin 1996, 217–224.)

Vaiheettomissa kehitysteorioissa väitetään, ettei ole mitään vaiheita päätöksenteon kehittymisessä, vaan että se on paljon monimutkaisempi prosessi, kuin mitä yhtenäiset vaihemallit sallivat. Vaiheettomien kehitysteorioiden edustajien mukaan päätöksentekoprosessia tulisikin tutkia jatkuvien mallien avulla. Tässä työssä ei käydä läpi vaiheettomia kehitysteorioita, sillä ei ole realistista olettaa, ettei ryhmän kehityksessä ole lainkaan olemassa yhtenäisiä vaiheita. (Poole & Roth 1989a, 325–326.) Kahta ensiksi mainittua kehitysmallia yhdistää oletus siitä, että eri vaiheita erottaa laadullisesti toisistaan jäsenten verbaalinen käyttäytyminen (Frey 1996, 25).

3.2.2 Ryhmäkehityksen lineaarinen malli

Useat tutkijat ovat sitä mieltä, että tehokas neuvottelu- ja sovitteluprosessit samoin kuin muut ryhmäprosessit etenevät tunnistettavissa vaiheissa (Jones 1988, 470; Keyton 1999b, 200). Sovittelun funktioista ja etenemisestä samoin kuin sovittelutaktiikoista ja sovittelijan roolista onkin esitetty monia eri näkemyksiä, joista ei kuitenkaan ole päästy yksimielisyyteen, sillä kaikkien ryhmien elämänkaari on ainutkertainen (Ervasti 2001, 29). Silti voidaan nimetä muutamia vaiheita, jotka ryhmä käy läpi olemassaolonsa aikana (Barge & Frey 1997, 47).

Yleisesti ajatellaan, että ryhmät toimivat suhde- ja tehtävätasolla. Näitä tasoja ei aina voida erottaa täysin toisistaan, ja ne vaikuttavatkin aina toisiinsa. (Scheerhorn & Geist 1997, 83–84.) Tuckmanin kehittämä lineaarinen ryhmäkehityksen malli, joka tuli tiedemaailman tietoisuuteen vuonna 1965, perustuukin ajatukselle siitä, että ryhmät kehittyvät suhde- ja tehtävätasolla rinnakkaisten kehitysvaiheiden kautta. Vaikka malli on siis lähes neljäkymmentä vuotta vanha, on se yhä ajankohtainen, sillä siitä keskustellaan edelleen ympäri maailman erilaisten ryhmien yhteydessä. Mallin tarkoituksena on hahmottaa ryhmäkäyttäytymisen muutoksia niin suhde- kuin tehtäväkeskeisissäkin ryhmissä. Tuckmanin (1965) mukaan hänen malliaan voidaan soveltaa kaikkien ryhmien tutkimuksessa. (Tuckman 1965, 386; Wheelan 1999, 4.)

Alun perin Tuckmanin lineaarinen malli oli nelivaiheinen. Nämä vaiheet olivat muotoutuminen (forming), kuohunta (storming), normien muotoutuminen (norming) ja tehtä-

vän suorittaminen (performing) (Tuckman 1965, 396). Keytonin (1993, 92) ja Gersickin (2003, 60) mukaan Tuckman ja Jensen (1977) lisäsivät tähän malliin myöhemmin yhdessä viidennen vaiheen, joka oli ryhmän toiminnan päättäminen (adjourning)¹.

Ryhmäkehityksen ensimmäiselle vaiheelle on ominaista ryhmän jäsenen *riippuvaisuus* johtajasta, muista ryhmän jäsenistä sekä aiemmista normeista (Tuckman 1965, 396). Suhdetasolla ryhmän jäsenet pyrkivät selvittämään, mitkä henkilöidenväliset käyttäytymismallit ryhmä hyväksyy tarkkailemalla muiden jäsenten reaktioita eri asioihin. Tällä tavalla syntyvät normit ohjaavat sekä tukevat ryhmän jäsentä uudessa ja suunnittelemattomassa tilanteessa. Keskeistä ryhmän muotoutumisvaiheessa onkin *ryhmän perussääntöjen tiedostaminen*. Tehtävasoilla ryhmän ensimmäisessä vaiheessa ryhmän jäsenet pyrkivät selvittämään, mikä on heidän tehtävänsä ja miten he voivat täyttää sen. (Tuckman 1965, 386.)

Muotoutumisvaiheessa ryhmän jäsenillä on usein ahdistusta ja huolta siitä, hyväksyvätkö muut ryhmään kuuluvat heidät ja mitä kaikkea heidän odotetaan tekevän ryhmässä. He *eivät* myöskään *ole varmoja rooleistaan* ja heillä voi olla myös *epäilyksiä ryhmän tavoitteen saavuttamisen suhteen*. Tälle vaiheelle on tyypillistä, että ryhmän jäsenet suuntaavat lähes kaikki kannanotot ryhmän johtajalle ja ne koskevat usein heidän omaa asemaansa. (Keyton 1999a, 357–358.)

Ryhmäkehityksen kuohuntavaiheessa ryhmä kokee *sisäisen konfliktin*, jossa ryhmän jäsenistä tulee vihamielisiä toisiaan kohtaan. Näin he pyrkivät ilmaisemaan yksilöllisyyttään ja vastustamaan ryhmän rakenteen muodostumista. Vaihetta kuvastaa *yhtenäisyyden puuttuminen* ja *epätasa-arvoinen vuorovaikutus*. (Tuckman 1965, 386.) Tässä ryhmäkehityksen vaiheessa ryhmän jäsenet tuovat julki omia mielipiteitään, jotka saattavat poiketa muiden näkökannoista. Jäsenet myös vastustavat ryhmän johtajaa ja tehtävää, sillä he testaavat omaa rooliaan ja sen rajoja. (Harviainen, Marila, Mikkola, Pörhölä, Valkonen, Valo & Ylinen 2002.) Ryhmän jäsenet myös puolustavat yksilöllisiä etuoikeuksiaan ja osallistuvat toimintaan *aktiivisesti*. He saattavat tuntea joutuvansa kilpai-

¹ Alun perin Tuckmanin kehittämä lineaarisen ryhmäkehityksen malli julkaistiin Psychological Bulletin -lehdessä vuonna 1965. Malliin lisätty viides vaihe esiteltiin ensimmäisen kerran Group and Organization Studies -lehdessä vuonna 1977 (Tuckman, B. W. & Jensen, M. A. C. 1977. Stages of small group development revisited. Group and Organization Studies 2, 419–427.).

lemaan muiden ryhmän jäsenten kanssa rooleistaan tai toisten huomiosta. Jäsenet voivat kokea tässä kehitysvaiheessa myös sisäisiä konflikteja, kun heille esitellään uudet tehtävät, jotka voivat olla heille outoja tai odotusten vastaisia. Kuohuntavaihe voidaan nähdä eräänlaisena oppimisen vaiheena, sillä konfliktien myötä ryhmän jäsenet saavat tietää toistensa mielipiteet sekä voivat ilmaista oman asemansa toisilleen. (Keyton 1999a, 359–360.)

Ryhmäkehityksen kolmannessa vaiheessa ryhmän toiminnalle alkaa muodostua normeja (Harviainen ym. 2002). Normien muotoutumisvaiheetta suhdetasolla ilmentää *ryhmäkoheesion kehittyminen*, jolloin ryhmän jäsenet hyväksyvät ryhmän ja sen jäsenten ominaispiirteet. Tässä vaiheessa ryhmästä tulee kokonaisuus, koska jäsenet hyväksyvät ryhmän, haluavat säilyttää sen sekä vakiinnuttavat ryhmän luomat uudet normit suojatakseen ryhmän olemassaoloa. Myös se, että he tietävät omat roolinsa helpottaa keskinäisen hyväksynnän ja luottamuksen kehittymistä (Keyton 1999a, 361). Erityisen tärkeää tässä vaiheessa on *harmonia*, jonka säilyttämiseksi tehtäväkonflikteja vältetään. Tehtävätasolla ryhmäkehityksen kolmannelle vaiheelle ominaista on *mielipiteiden avoin vaihto*, jonka ansiosta tilanteesta ja tiedoista voidaan tehdä erilaisia tulkintoja. Niin ryhmä- kuin tehtävätasolla tätä vaihetta kuvastaa avoimuus muita ryhmän jäseniä kohtaan. (Tuckman 1965, 386–387.)

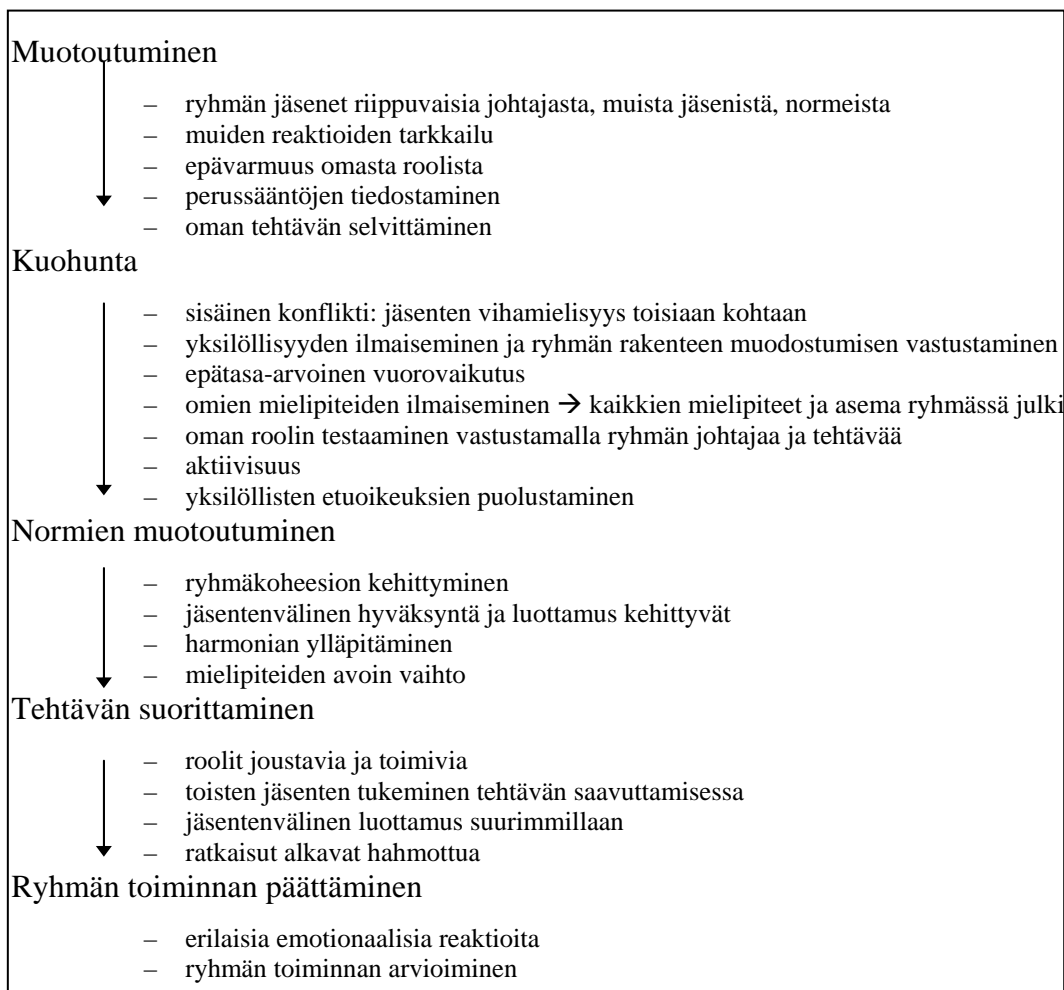
Tehtävän suorittamisvaiheessa rooleista tulee joustavia ja toimivia, jolloin ryhmän energia suuntautuu tehtävän suorittamiseen (Tuckman 1965, 396). Suhdetasolla jäsenten roolit limittyvät toisiinsa siten, että ryhmän jäsenet omaksuvat *joustavampia rooleja*, jotka edistävät ryhmän tehtävän saavuttamista. Roolirakenne ei aiheuta enää kiistoja, vaan se toimii välineenä, joka auttaa ryhmää tehtävän saavuttamisessa. Jäsenet pyrkivätkin tukemaan toisiaan tehtävän suorittamisessa, ja vaiheelle on tyypillistä, että jäsentenvälinen *luottamus on suurimmillaan* ryhmän koko kehityskaaren verrattuna (Keyton 1999a, 362). Tehtävätasolla ryhmän neljännessä kehitysvaiheessa alkaa syntyä ratkaisuja. Niin tehtävä- kuin suhdetasollakin painottuu rakentava toiminta, jossa ryhmän jäsenten erilaisuus nähdään useimmiten heikkouden sijaan vahvuutena. (Tuckman 1965, 387.)

Tuckmanin mallin viimeisessä, siihen myöhemmin lisätyssä viidennessä vaiheessa ryhmän toiminta loppuu. Toiset ryhmät tuntevat helpotusta, koska sille asetettu tehtävä on

toteutettu, mutta toisissa ryhmissä herää ahdistusta ja huolta, koska ryhmän jäsenet eivät ole varmoja tulevatko he tulevaisuudessakin tekemään yhteistyötä samojen ihmisten kanssa. Hyvin tyypillistä on, että *jäsenet reagoivat emotionaalisesti ryhmän päättymiseen*. Mikäli toimintansa päättävän ryhmän jäsenet suunnittelevat yhteistyön tekemistä tulevaisuudessa, tulisi heidän tässä vaiheessa tehdä yhteenveto nykyisen ryhmän toiminnasta ja arvioida sitä. Näin he voivat entistä tehokkaammin työskennellä seuraavassa yhteisessä ryhmässään. (Keyton 1999a, 363.)

Kuviossa 1 seuraavalla sivulla on esiteltyä tiivistettynä ryhmäkehityksen lineaarisen mallin eri vaiheet ja niihin liittyvät vuorovaikutukselliset piirteet. Keskeistä mallissa on se, että se kattaa ryhmän koko elämänkaaren, jonka oletetaan olevan pääpiirteiltään samanlainen ryhmästä riippumatta.

Tuckmanin malli pohjautuu laboratorio-olosuhteissa työskennelleiden ryhmien, luonnollisten ryhmien ja terapiaryhmien tutkimukselle, joista ainoatakaan Tuckman ei itse tutkinut, vaan hän muodosti mallinsa muiden alan tutkijoiden kirjoitusten perusteella (Fisher & Ellis 1990, 151; Tuckman 1965, 384–385). Mallissa oletetaan, että ryhmät etenevät lineaarisesti vaiheesta toiseen, mitä on myöhemmin kritisoinut muun muassa B. A. Fisher (1970). Vaikka mallissa pyritäänkin ottamaan huomioon sekä suhde- että tehtävätaso, edustaa Tuckmanin malli sitä ryhmäviestinnän tutkimuksen linjausta, jossa keskitytään ryhmän psykososiaalisiin ja tunneperäisiin osatekijöihin ongelmanratkaisuvaiheiden sijaan. (Gersick 2003, 59–60.) Silti Tuckmanin lineaarisessa ryhmäkehityksen mallissa on edistyksellistä sen huomio siitä, että ryhmä toimii useammalla kuin yhdellä tasolla samanaikaisesti, vaikka mallissa oletetaan näiden tasojen etenevän samanaikaisesti.



Kuvio 1 Lineaarisen mallin mukainen ryhmäkehitys (Tuckman 1965; Tuckman & Jensen 1977)

Huolimatta siitä, että Tuckman (1965, 397) itsekin toteaa kehitysvaiheiden voivan ilmetä hivenen toisistaan poikkeavalla tavalla tai jopa eri järjestyksessä erilaisissa ryhmissä, lasketaan hänen mallinsa kuuluvaksi lineaarisiin kehitysmalleihin. Tuckmanin malli soveltuu hänen itsensä mukaan kuitenkin hyvin erilaisten ryhmien tutkimiseen tiedosteista mahdollisista poikkeuksista huolimatta.

Nykypäivänä lineaariset ryhmän kehitysmallit tarjoavat vain suppean näkökulman ryhmäviestintään. Ne eivät kykene kertomaan paljoa niistä mekanismeista, jotka saavat ryhmän etenemään vaiheesta toiseen ja miten kauan vaiheet kestävät. Heikkoudeksi tällaisille vaihemalleille voidaan laskea myös se, että ne käsittelevät ryhmää suljettuna systeeminä, jossa ei oteta huomioon ryhmän ympäristön vaikutusta. Uudempi tutkimus

on myös osoittanut, ettei aina voida väittää edellisen vaiheen päättyneen ennen kuin siirtymä seuraavaan tapahtuu. (Barge & Frey 1997, 38; Gersick 2003, 60.) Ilmeisistä puutteista huolimatta Tuckmanin lineaarista ryhmän kehitysvaihemallia käytetään edelleen ryhmäviestinnän tutkimuksen eräänä perustana, jonka päälle voidaan rakentaa monisyisempiä tulkintamalleja. Tällaiseksi voidaan laskea esimerkiksi *ryhmään sosiaalistumisen malli* (group socialization model), jonka viisi eri vaihetta ovat hyvin samankaltaiset Tuckmanin (1965) ja Tuckmanin ja Jensenin (1977) kuvaamien vaiheiden kanssa.

Ryhmään sosiaalistumisen malli esittää eri vaiheiden avulla, mitä yksilön tasolla tapahtuu sosiaalistumisen eri vaiheissa. Tämän mallin mukaan viittä eri vaihetta kutsutaan 1) edeltäväksi vaiheeksi (antecedent phase), 2) ennakoivaksi vaiheeksi (anticipatory phase), 3) yhteenotoksi (encounter), 4) yhtäläistymisen vaiheeksi (assimilation phase) sekä 5) poistumiseksi (exit), ja nämä vaiheet kuvaavat, miten vuorovaikutus vaikuttaa sosiaalistumiseen. Myös tässä mallissa muutokset vuorovaikutuksessa merkitsevät vaiheiden vaihtumista. Ryhmään sosiaalistumisen mallia ei kuitenkaan voida pitää lineaarisena mallina, sillä siinä lähtökohtana on ajatus siitä, että yksilö kuuluu useisiin eri ryhmiin samanaikaisesti, minkä vuoksi hän kokee vaiheita useissa eri tasoissa yhtä aikaa. Ryhmään sosiaalistumisen malli perustuukin perinteisen ryhmäkäsityksen sijaan ajatukseen ryhmästä systeeminä. (Anderson, Riddle & Martin 1999, 145–146.)

Tuckmanin ryhmäkehityksen lineaarisessa mallissa etuna useisiin muihin malleihin on se, että siinä käsitellään ryhmän kaarta sen syntymisestä toiminnan päättymiseen. Tämä on erityisen hyödyllistä tutkittaessa rikos- ja riita-asioiden sovittelijoiden näkemystä sovittelusta vuorovaikutustilanteena, sillä sovitteluryhmät ovat lyhytkestoisia ja sovittelijat osallistuvat sen toimintaan aivan sen alkuvaiheilta viime metreille asti. Näin ollen voidaan olettaa, että myös sovittelijoiden kertomukset sovittelun etenemisestä kulkevat ryhmän syntymisestä sen toiminnan päättämiseen asti.

Lineaariset kehitysmallit tarjoavat loogisesti ideaalin muodon päätöksenteolle, ja niiden kuvaamia malleja voidaan pitää yksinkertaisimpina tapoina edetä ryhmän päätöksenteossa. Tällaisten mallien vahvuus onkin kehityksen vaiheiden ajallisen järjestämisen sijaan siinä, että ne nimeävät sellaiset loogisesti tärkeät asiat, jotka muotoilevat mutta eivät määrittele ryhmän toimintoja. (Poole 1981, 20; 1983b, 326.) Lineaaristen mallien

ongelmana sitä vastoin on se, ettei niissä oteta huomioon, että ryhmät voivat olla epäjärjestäytyneitä tai että ne voivat toimia epäjohdonmukaisesti (Poole & Roth 1989a, 325).

Lineaariset vaihemallit ovat hyvin yksinkertaistettuja eivätkä ne sovellu pitkäkestoisten ryhmien tutkimukseen, sillä pitkäkestoiset ryhmät tapaavat useita kertoja ja voivat käsitellä yhtä aikaa useampia ongelmia, jolloin vaiheet eivät ilmene niiden toiminnassa lineaarisesti (Hoover 2002, 61). Sovittelussa toimivien ryhmien tutkimukseen ne sen sijaan istuvat paremmin, sillä nämä ryhmät ovat lyhytkestoisia. Tutkimustulosten mukaan perinteiset vaihemallit ovat todennäköisempiä isommissa ryhmissä, joissa valta on jaettua ja jonka koheesio ei ole suuri. Lineaaristen vaihemallien mukaisten kehitysvaiheiden havaitseminen ryhmän elinkaaresta on myös sitä todennäköisempää, mitä enemmän ryhmän käsillä oleva ongelma perustuu tosiasioihin ja mitä enemmän tehtävä vaatii yksityiskohtaista analyysia. Analyysin tarve kasvaa, kun ryhmällä ei ole olemassa valmiita ratkaisuja ongelmaan eikä sen tavoitteet ole selvät. (Poole & Roth 1989b, 569, 583.)

Sovittelussa käsiteltävät ongelmat perustuvat aina tosiasioihin ja niiden ratkaiseminen edellyttää tarkkaa analyysia, mikäli halutaan saavuttaa kaikkia tyydyttävä ratkaisu. Lisäksi sovitteluryhmässä valta on jaettua ensisijaisesti sovittelijoiden kesken, mutta myös sovittelun osapuolien kesken, sillä heillä on valta päättää, hyväksyvätkö he sopimuksen vai eivät. Sovitteluryhmän koheesiota ei voida pitää suurena ainakaan sovittelun alussa, sillä usein sovittelun osapuolien tavoitteet voivat olla vastakkaisia eivätkä he useinkaan tunne toisiaan kovin hyvin. Onkin oletettavaa, että sovitteluryhmien kehittymisen kuvauksista löytyy lineaarisen mallin kaltaista kehittymistä, jolloin on perusteltua tuoda tähän tutkimukseen mukaan lineaarinen ryhmäkehityksen malli. Tuckmanin malli valittiin tähän tutkimukseen, koska se on perinteisin ja yhä edelleen hyvin käytetty malli, jonka voidaan tämän vuoksi olettaa olevan toimiva malli ryhmien tutkimuksessa.

Lineaaristen mallien ongelmallisuus ilmenee tutkimusta tehtäessä. Niiden käytön myötä tutkimusaineistossa oleva ryhmäkehitys ja päätöksenteko jaetaan niin moneen jaksoon kuin mallissa on vaiheita, jonka jälkeen päätetään, vastaavatko jaksojen tyypilliset piirteet mallin vaiheissa kuvattuja oletettuja piirteitä. Tällöin voivat kadota mahdolliset kehitykselliset monimutkaisuudet, jotka eivät istu malliin ja jotka voisivat kyseenalaistaa mallin asettaman hypoteesin. (Poole 1983, 3; 1989a, 325.) Tällaista virhettä pyritään

välttämään tässä käsillä olevassa tutkimuksessa ottamalla siihen mukaan useammanlaisia käsityksiä ryhmässä ilmenevistä vaiheista.

Nykytutkimusten mukaan päätöksen kehittyminen on huomattavasti monimutkaisempi prosessi, kuin mitä lineaariset vaihemallit antavat ymmärtää. Uusien tutkimustulosten mukaan ryhmien eri vaiheet voivat esiintyä useissa mahdollisissa järjestyksissä riippuen useista eri tekijöistä. Näin ollen ryhmäviestinnänkin tutkimuksessa tulisi siirtyä kohti dynaamisia ja joustavampia malleja. (Poole 2003, 78–79.) Myös se, että lineaarisia malleja on hyvin erilaisia eivätkä ne siten ole keskenään yhtäläisiä, puhuu monipuolisempien mallien puolesta (Poole 1983b, 324).

3.2.3 Päätöksenteon kontingenssimalli

Fisher (1970) kritisoi lineaarista ryhmäkehityksen vaihemallia toteamalla, että ryhmän kehitys etenee toistuvissa sykleissä lineaarisuuden sijaan. Hän muodostikin oman ryhmän ongelmanratkaisun kehitysmallinsa, joka perustuu neljälle erilaiselle ryhmän vaiheelle, jotka toistuvat kunkin ryhmän tarpeiden mukaisesti. Hänen mallinsa perustuu kymmenen erilaisen ryhmän vuorovaikutuksen tutkimukseen. Näissä kaikissa ryhmissä oli havaittavissa hieman varioiden Fisherin mallissa kuvatut neljä vaihetta, jotka heijastavat jatkuvaa ja asteittaista muutosta ryhmän vuorovaikutuksen kaavassa. (Fisher 1970, 56.) Samoin kuin Tuckmanin myös Fisherin mallissa kehitysvaiheiden vaihdoksien indikaattorina toimivat siis muutokset ryhmän vuorovaikutuksessa.

Fisherin (1970, 58–65) mukaan ryhmien neljä erilaista kehitysvaihetta ovat seuraavanlaiset:

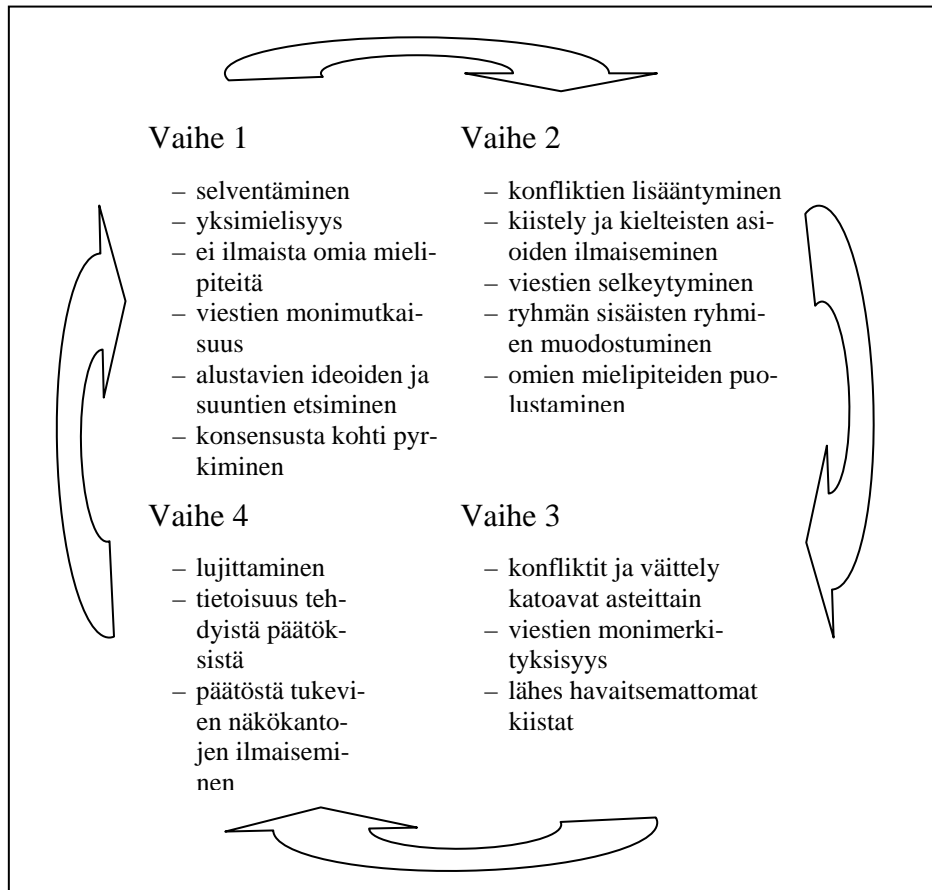
1. Ensimmäisessä vaiheessa ryhmän vuorovaikutuksessa korostuu *selventäminen ja yksimielisyys*. Ryhmän jäsenet ovat tietämättömiä omasta sosiaalisesta asemastaan ryhmässä, joten he eivät halua tuoda esiin itseään tai omia mielipiteitään. Näin ollen viestit ovat monitulkintaisempia kuin päätöksenteon muissa vaiheissa. Tälle vaiheelle on tyypillistä, että ryhmän jäsenet ovat valmiita olemaan samaa mieltä hyvin erilaisista asioista. Ensimmäisessä vaiheessa ryhmän jäsenet pyrkivät etsimään alustavia ideoita ja suuntia, jotka voisivat tukea heidän päätöksentekopyrkimyksiään. Tässä vaiheessa ryhmä muodostaa alustavia mielipiteitä ja se pyrkii asteittaisesti kohti konsensusta.
2. Toisessa vaiheessa ryhmässä lisääntyvät *konfliktit sekä mielipide-erot*. Ryhmän jäsenet kiistelevät asioista ja he ilmaisevat enemmän kielteisiä asioita kuin muissa päätöksenteon kehitysvaiheissa. Jäsenten ilmaisemat mielipiteet

ovat selkeämpiä kuin ensimmäisessä vaiheessa, ja heille on selvää, mihin suuntaan ryhmä on menossa ja millaisia mahdollisuuksia heillä on tavoitteen saavuttamiseksi. Tämä auttaa entisestään viestien selkeyttämistä. Erilaiset ilmaistut mielipiteet jakavat jäseniä kahtia, mikä synnyttää kiistoja ja ryhmän sisäisiä yhteenliittymiä, jotka pyrkivät taivuttelemaan muita omalle kannalle.

3. Kolmannen vaiheen aikana *konfliktit ja väittely katoavat asteittaisesti*, jolloin ryhmän jäsenet ilmaisevat vähemmän kielteisiä asioita kuin aikaisemmissa vaiheissa. Jäsenet eivät myöskään puolusta omia erilaisia näkökulmiaan yhtä sinnikkäästi kuin edellisessä vaiheessa. Tämän myötä viesteihin palaa monimerkityksellisyys, joka tässä vaiheessa toimii muunnellun erimielisyyden merkinä. Koska kiistat eivät ole enää yhtä helposti havaittavia kuin aikaisemmin, oletetaan usein, että päätökset on tehty, vaikka näin ei välttämättä olekaan.
4. Neljännelle vaiheelle tyypillistä on *lujittaminen*. Ryhmän jäsenet tulevat tietoisiksi tehdyistä päätöksistä, jolloin väittely ja perustelu eivät enää ole tärkeitä. Sen sijaan jäsenet ilmaisevat runsaasti päätöstä tukevia näkökantoja ja vähemmän kritiikkiä päätöstä kohtaan kuin missään muussa vaiheessa. Vaiheessa korostuu samaa mieltä olemisen ja kaikki ryhmän jäsenet pyrkivät ilmaistamaan yhtä mieltä olemistaan positiivisella vahvistamisella.

Fisher (1970, 65) itse toteaa, etteivät kaikki vaiheet ilmene välttämättä kaikissa tehtävä-orientoituneissa ryhmissä. Erityisesti pysyvissä ryhmissä niiden ilmeneminen voidaan kyseenalaistaa. Lineaariseen malliin verrattuna Fisherin ryhmän päätöksenteon kehittymisen mallin ongelmana on se, ettei siinä käsitellä lainkaan ryhmän päättymistä eikä sitä, miten päätös vaikuttaa ryhmän vuorovaikutukseen tai ryhmään ylipäänsä. Kontingenssimallissa myös tarkastellaan pääsääntöisesti ryhmän suhdetasoa, jolloin vaiheiden ilmeneminen tehtävätasolla ei käy ilmi. Rikos- ja riita-asioiden sovitteluun kontingenssimallia voitaneen kuitenkin soveltaa, sillä nämä ryhmät ovat väliaikaisia eivätkä pysyviä, jolloin Fisherin (1970) tulosten mukaisesti vaiheiden tulisi olla löydettävissä sovitteluryhmän kehityksestä.

Kuviossa 2 seuraavalla sivulla on esiteltyä kontingenssimalli yksinkertaistetussa muodossa. Vaikka vaiheet ovat selkeästi havaittavissa, tapahtuu siirtyminen vaiheesta toiseen asteittaisesti. Lisäksi vaiheiden syklien määrä vaihtelee ryhmästä toiseen.



Kuvio 2 Kontingenssimallin mukainen ryhmän päätöksenteon kehittyminen (Fisher 1970)

Lineaariseen ryhmäkehityksen malliin verrattaessa kontingenssimalli on joustavampi. Vaikka vaiheita erilaisine piirteineen pidetään siinä selkeinä, malli ei pidä tiukasti kiinni vaiheiden järjestyksestä ja määrästä, vaan tunnustaa näiden voivan vaihdella ryhmästä toiseen. Lisäksi ryhmäkehityksen kontingenssimalli korostaa, että vaiheiden vaihtumisen indikaattorina toimivat muutokset vuorovaikutuksessa eivät välttämättä tapahdu hyppäyksittäin vain vähitellen, jolloin ryhmässä voi vallita useampia vaiheita samanaikaisesti.

3.2.4 Ryhmän päätöksenteon monivaiheinen kehitysmalli

Useat tutkimukset osoittavat, että ryhmän kehityksen erilaiset vaiheet voivat seurata toisiaan useissa eri järjestyksissä riippuen monista eri tekijöistä. On jopa havaittu, että ryhmän tehtävä vaikuttaa 60 % siihen, millaisia toimintoja ryhmässä on. Päätöksen ke-

hittymiseen vaikuttavat tehtävän lisäksi muun muassa ryhmän jäsenten aikaisemmat kokemukset sekä odotukset tulevaisuuden suhteen. (Poole 1983b, 324, 333–334.) Näin ollen ei voida olettaa, että lineaariset ryhmän kehitysmallit sopisivat kaikkien ryhmien tutkimiseen.

Poolen (1981) näkemys ryhmän kehittymisestä perustuu Balesin² sekä Balesin ja Strodtbeckin³ 1950-luvun alussa muodostamaan kolmivaiheiseen ryhmän kehittymisen malliin, joka oli eräs varhaisimmista systemaattisista yrityksistä arvioida pienryhmien kehitysvaiheita. Heidän mallissaan vaiheina olivat suuntautuminen (orientation), arviointi (evaluation) ja kontrolli (control), jotka heidän mukaansa toistuvat jokaisessa ryhmän suorittamassa päätöksenteossa (Fisher & Ellis 1990, 149; Mabry 1999, 83; van Lear & Mabry 1999, 35). Poole ryhtyi muodostamaan malliaan vertaamalla lineaarista päätöksenteon vaihemallia monivaiheiseen malliin.

Monivaiheinen ryhmäkehityksen malli kiistää oletuksen siitä, että ryhmät kehittyisivät kaikkialla erillisten vaiheitten kautta. Sen sijaan siinä oletetaan, että ryhmissä on eroja niiden kehityksellisten vaiheiden esiintymisessä, järjestyksessä ja määrässä. Näin ollen ryhmien päätöksenteko voi kehittyä eri tavoin. Lisäksi siinä oletetaan, että ryhmä työskentelee samanaikaisesti kolmella yhteen liittyneellä aktiivisuuden tasolla. Nämä ovat 1) tehtäväntaso eli mitä ryhmä tekee saavuttaakseen päämääränsä, 2) suhdetaso eli ryhmän jäsenten välisiä suhteita hallitsevat tai heijastavat toiminnot sekä 3) topiikin taso, johon kuuluvat ryhmän tehtävän aiheita koskevat asiat ja ryhmään liittyvät väitteet. (Barge & Frey 1997, 38; Poole 1981, 1–2; Poole & Roth 1989a, 328.) Nämä kolme tasoa, joihin ryhmän aktiivisuus suuntautuu, ovat Poolen monivaiheisen mallin ydintä, ja niitä voidaan pitää eräänlaisina minimivaatimuksina sille, että ryhmä kykenee tekemään päätöksiä. (Poole 1983b, 326; 2003, 79.)

Monivaiheisessa mallissa ajatellaan erilaisten ryhmän erillisiä toimintoja kuvaavien tasojen kehittyvän itsenäisesti. Näin ollen yhtenäisiä vaiheita ei voida välttämättä havaita ainakaan kaikkialla keskustelussa. Haluttaessa ymmärtää kehityksellistä prosessia nousevat kunkin aktiivisuustason käännekohtat merkitykselliseen asemaan, sillä ne

² Bales, R. F. 1950. A set of categories for the analysis of small group interaction. *American Sociology Review* 15, 257–263.

³ Bales, R. F. & Strodtbeck, F. L. 1951. Phases in group problem solving. *Journal of Abnormal Social Psychology* 46, 485–495.

edustavat kehityksellisiä muutoksia. Käännekohtat keskeyttävät tai muokkaavat aktiivisuustasojen kehityslinjoja eri tavoin. Mikäli käännekohta vaikuttaa ainoastaan yhteen kehityslinjaan, tarkoittaa se, että kyseinen taso toimii itsenäisesti suhteessa muihin tasoihin. (Poole 1983b, 326, 330; 2003, 80.)

Poolen mallissa nimetään kolme käännekohtatyyppiä, jotka ovat normaali käännekohta (normal), viivytely (delay) ja keskeytys (disruption). Ensimmäisen tyyppin käännekohtia edustavat esimerkiksi aiheen vaihdokset, toiminnan luonnollinen päättyminen kuten lopetusaika sekä suunnitteluvaiheet, ja ne ilmenevät suhteessa keskustelun etenemiseen pyrittäessä vauhdittamaan keskustelua. Toisen tyyppin käännekohdissa ryhmä tuottaa yhä uudestaan saman ongelman analyysin tai kehittelyn, mikä estää keskustelun kehittymisen. Viivytelyt saattavat johtaa joko hyvin vaikeaan tai hyvin luovaan vaiheeseen. Kolmannen tyyppin käännekohtia ovat esimerkiksi merkittävä erimielisyys tai konflikti, joka edellyttää ryhmän uudelleen suuntautumista, sekä ryhmän epäonnistuminen. (Poole 1983b, 330; 2003, 80.)

Poolen ja Rothin (1989a, 329) mukaan on olemassa kahdenlaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat päätöksenteon kehittymiseen. Nämä ovat tehtävän ominaispiirteet, joihin kuuluvat muun muassa tehtävän vaikeus ja koordinoinnin vaatimukset, sekä ryhmän rakenteen ominaisuudet kuten osallistuminen, johtajuus ja normit, jotka määräävät jäsenten välisiä suhteita. Nämä tekijät vaikuttavat päätöksen kehittymiseen ainakin kolmella tavalla. Ensiksi ne vaikuttavat niiden toimien järjestykseen, joihin ryhmä ryhtyy. Toiseksi ne määräävät ryhmän toiminnan monimutkaisuuden eli sen, kuinka usein ryhmän täytyy palata ja toistaa aikaisempia vaiheita, ja kuinka monia käännekohtia ryhmän päätöksenteossa ilmenee. Kolmanneksi ne vaikuttavat siihen, kuinka paljon epäjärjestyttä liittyy päätöksentekoon.

Kuviossa 3 seuraavalla sivulla on esitetty yksinkertaistettuna esimerkki siitä, miten ryhmän päätöksenteko voi kehittyä monivaihemallin mukaan. Malli ottaa huomioon sen, että jokaisessa ryhmässä kehitystä tapahtuu sen omilla ehdoilla. Vaikka malli tunnustaakin, että ryhmäkehityksessä on erilaisia vaiheita, kehittyvät ne mallin mukaisesti kolmella eri tasolla mahdollisesti täysin eriaikaisesti. Myös vaiheiden määrä ja järjestys voivat vaihdella ryhmästä toiseen samoin kuin käännekohtien määrät ja paikat. Koska ryhmässä voi olla samanaikaisesti kolmen eri tason toimintoja, jotka kaikki ovat eri vai-

heissa, on monivaihemallissa mahdotonta kuvata, mitä vuorovaikutustekijöitä mihinkin vaiheeseen kuuluu. Koska ryhmät voivat seurata lukemattomia kehityspolkuja, on kuviossa 3 esitelty malli vain yksi monista vaihtoehdoista, jonka tarkoituksena on havainnollistaa monivaiheisen mallin mukaista ryhmän päätöksenteon kehittymistä.

Aika	Tehtävätaso	Suhdetaso	Topiikin taso
↓	Ryhmä kehittyy ja käy läpi erilaisia vaiheita.	Ryhmä kehittyy ja käy läpi erilaisia vaiheita.	Ryhmä kehittyy ja käy läpi erilaisia vaiheita.
↓	Käännek.		
↓	Ryhmä jatkaa kehittymistä, palaa aikaisempaan vaiheeseen tai hyppää jonkin vaiheen yli.	Ryhmä jatkaa kehittymistä, palaa aikaisempaan vaiheeseen tai hyppää jonkin vaiheen yli.	Ryhmä jatkaa kehittymistä, palaa aikaisempaan vaiheeseen tai hyppää jonkin vaiheen yli.
↓	Käännek.		
↓	Ryhmä jatkaa kehittymistä, palaa aikaisempaan vaiheeseen, hyppää jonkin vaiheen yli tai saa tehtävänsä päätökseen.	Ryhmä jatkaa kehittymistä, palaa aikaisempaan vaiheeseen tai hyppää jonkin vaiheen yli.	
↓	Käännek.		
↓		Ryhmä jatkaa kehittymistä, palaa aikaisempaan vaiheeseen, hyppää jonkin vaiheen yli tai saa tehtävänsä päätökseen.	Ryhmä jatkaa kehittymistä, palaa aikaisempaan vaiheeseen, hyppää jonkin vaiheen yli tai saa tehtävänsä päätökseen.

Kuvio 3 Esimerkki monivaiheisen mallin mukaisesta päätöksenteon kehityskulusta (Poole 1981, 1983a, 1983b; Poole & Roth 1989a, 1989b)

Poolen monivaiheinen ryhmäkehityksen malli on esimerkki kehitysmallista, joka väittää ryhmien seuraavan erilaisia kehitysjärjestyksiä. Tähän järjestykseen vaikuttavat useat eri tapahtumat, jotka ovat mahdollisia eri kehityslinjojen tasoilla. Monivaiheiset mallit olettavat, että kehitykselliset erot selittyvät mahdollisuuksien moninaisuudella, joka aiheuttaa sen, että ryhmät valitsevat erilaisia tapoja edetä päätöksenteossaan. Ryhmän päätöksenteon eteneminen saattaa vaihdella sen suhteen, millaisia toimintoja niissä ilmenee ja missä järjestyksessä, miten runsaasti ryhmässä ilmenee toisteisia vaiheita sekä miten tarkasti ryhmä noudattaa lineaaristen kehitysmallien vaiheiden järjestystä. (Poole & Baldwin 1996, 217–218.) Keskeistä mallissa onkin, että ryhmän ajatellaan itse

valitsevan etenemistapansa sen perusteella, mitkä ovat vallitsevat olosuhteet etsittäessä ongelmaan ratkaisua. Mallissa korostetaan ryhmän sisäistä ja ulkopuolista ympäristöä enemmän kuin perinteisissä vaihemalleissa ja näin ollen se soveltuu lineaarisia malleja paremmin sellaiseen ryhmäviestinnän tutkimukseen, jossa ryhmien ajatellaan olevan avoimia systeemejä. (Poole 1981, 2–3.)

Vaikka ryhmän päätöksenteon monivaiheisessa mallissa väitetäänkin, etteivät kaikki ryhmät seuraa identtisiä kehitysvaiheita, löytyy siitä kiistaton sija myös lineaarisille ryhmän ja päätöksenteon kehittymisen malleille. Mallissa nimittäin oletetaan, että ryhmät aktiivisesti muokkaavat päätöksentekoaan pyrkimällä mukauttamaan käytöstään tehtävän mahdollisuuksien, ryhmän jäsenten keskinäisten suhteiden ja ryhmän ympäristön mukaisesti. Tässä mukautumisessa ryhmän jäsenet hyödyntävät erilaisia normatiivisia malleja kuten perinteisiä lineaarisia vaiheterioita ryhmän kehityksestä. Tällöin myös nämä idealisoidut käsitykset ryhmän kehityksestä voivat olla yhteneviä todellisuuden kanssa. (Poole & Roth 1989b, 550.) Lineaariset mallit järjestävät ryhmän käyttäytymistä yleisellä tavalla toimimalla kehyksinä, jotka auttavat ryhmän jäseniä ymmärtämään toimiaan ja suunnittelemaan, miten toimia tulevaisuudessa ryhmässä. Nämä mallit toimivat siis eräänlaisina kulttuurisina normeina, jotka edustavat tehtävän täyttämisen perusvaatimuksia. (Poole & Roth 1989a, 327–329.)

Monivaiheisen mallin avulla ryhmän päätöksenteon kehittymistä voidaan arvioida ilman, että ryhmän viestintä jaetaan keinotekoisesti aikajaksoihin. Mallissa viestintä nähdäänkin prosessina, jonka avulla muodostetaan päätöksen muoto ja sisältö. Mallin myötä ryhmistä syntyy sellainen käsitys, että niiden jäsenet pyrkivät muuntamaan käyttäytymistään tehtävän, ryhmän rakenteen ja ryhmän ympäristön vaatimusten mukaisesti siten, että tehokkain päätöksentekoko olisi mahdollinen. Eräs osa tätä käyttäytymistä on kommunikaation muuntaminen. (Hirokawa & Salazar 1999, 170; Poole & Roth 1989a, 323, 327).

Ryhmän päätöksenteon monivaiheinen malli kehitettiin päätöksentekoryhmiä silmällä pitäen. Poole (1983b, 333) nimeää ehdot, jotka ryhmien on täytettävä, jotta niitä voidaan analysoida monivaihemallin avulla. Ryhmillä tulee olla toiminnallista menneisyyttä eivätkä niiden tehtävät saa olla rutiininomaisia tai liian yksinkertaisia. Ryhmillä täytyy olla myös jotain yllykettä tai painostusta tehtävän suorittamiseen, ja niiden jäsenillä

pitää olla yllykettä säilyttää solidaarisuus ryhmää kohtaan ja pysyä ryhmässä. Sovitteluun osallistuvilla ihmisillä on joko sovitteluun johtaneen tapahtuman tai aikaisemman sovittelutoiminnan kautta yhteistä menneisyyttä. Sovitteluprosessissa olevaa tehtävää ei voida pitää rutiininomaisena eivätkä ratkaisut myöskään yleensä ole yksinkertaisia. Sovittelusopimuksen kirjoittamisen yllykkeeksi voidaan laskea tekijän osalta mahdollista oikeuteen päättymistä ja asianomistajan kannalta korvausten saamista. Samat yllykkeet toimivat myös tekijöinä, jotka saavat sovittelun osapuolet haluamaan sovittelusopimuksen syntymistä ja siten yhteistyötä toisen osapuolen kanssa. Koska Poole (1983b, 333) ei edellytä, että ryhmällä tulisi olla runsaasti yhteistä menneisyyttä, jotta monivaiheellia voitaisiin soveltaa ryhmän tutkimukseen, voidaan olettaa, että malli soveltuu hyvin sovittelun tutkimiseen, sillä sovitteluun osallistuvat ihmiset täyttävät edellä mainitut ehdot, vaikka he kaikki eivät kokisikaan suoranaisesti muodostavansa ryhmää.

Monivaiheisessa mallissa otetaan hyvin huomioon sekä ryhmän suhde- että tehtäväaso. Silti mallia ei voida pitää täydellisenä, sillä se ei pureudu lainkaan siihen, millaisia vaikutuksia päätöksen syntymisellä ja sitä myötä tehtävän päättymisellä on ryhmään. Poole (1983b, 333) itse vastaa tähän kritiikkiin toteamalla, että hänen mallinsa ei ole ryhmäkehityksen vaan päätöksenteon kehityksen malli ja että siinä keskitytään vain yhden ongelman ratkaisuun eikä ryhmän koko elämäntapaan. Toisaalta mallin ongelmana on sen monimutkaisuus, jolloin sen avulla voi olla vaikea selittää ymmärrettävästi, miten jokin ryhmä toimii ja miksi se toimii juuri tietyllä tavalla.

Koska tässä tutkimuksessa on tarkoituksena kuvata, millaisena prosessina rikos- ja riita-asioiden sovittelijat näkevät sovittelun, ei Poolenkaan malli yksinään riitä kattamaan koko sovitteluprosessia, jonka lasketaan sovittelijan näkökulmasta alkavan siitä, kun sovittelija saa jutun ja päättyvän siihen, kun hän luovuttaa paperit eteenpäin päätöksen synnyttyä ja jutun päätyttyä. Poolen mallin soveltaminen pitkäkestoisin ryhmiin, jotka työskentelevät yhden ja saman ongelman ratkaisemiseksi pitkään, voi olla ongelmallista, sillä malli perustuu sellaisten päätösten tutkimukselle, jossa päätökset syntyivät pääosin yhdessä istunnossa (Poole & Roth 1989a, 348). Sovittelun kannalta tämä ei tuota ongelmaa, sillä useimmiten sovittelussakin riittää yksi istuntokerta ratkaisun löytymiseksi.

Monivaiheisia kehitysmalleja voidaan pitää edistyksellisinä, koska ne ottavat huomioon ryhmän päätöksenteon potentiaalisen monimutkaisuuden. Ne huomioivat myös ryhmän vastaanottavaisuuden suhteessa sen ympäristöön sekä ulkopuolisten tekijöiden asettamat rajoitteet. (Poole & Baldwin 1996, 218.) Näin ollen monivaiheisia malleja voidaan hyödyntää myös sellaisissa tutkimuksissa, joissa ryhmät nähdään avoimina systeeminä, jotka saavat vaikutteita ympäristöstään, mutta jotka myös vaikuttavat ympäristöönsä.

Poolen (1983a, 225–226; 1983b, 331–332; 2003, 79, 81) itsensä mukaan monivaiheisissa malleissa on useita etuja verrattuna lineaarisiin ryhmäkehityksen malleihin. Monivaiheiset mallit pyrkivät olemaan yksinkertaistamatta liikaa päätöksenteon prosessia toisin kuin lineaariset mallit. Lisäksi niiden etuina ovat suurempi tarkkuus ja hienorakentemman kuvan tarjoaminen ryhmän ja päätöksen kehittymisestä, kuin mitä lineaariset mallit tarjoavat. Lisäksi monivaiheiset mallit ovat joustavampia ryhmän toimintojen vaihtelussa. Ne tarjoavat myös syvemmän kuvan päätöksenteon kehittymisestä korostamalla sisällön merkitystä päätöksenteolle sen sijaan, että ne tyytyisivät analysoimaan vain päätöksen kehittymisen prosessitasoa. Ne eivät myöskään välttele kriittisten tapahtumien huomioimista ryhmän ja päätöksen kehittämisessä.

Selvä puute monivaihemallissa lineaarisiin ryhmän kehitysmalleihin ja kontingenssimalleihin verrattaessa on se, että siinä ei voida nimetä niitä tekijöitä, joista kukin vaihe rakentuu. Tässä tutkimuksessa vaiheiden kuvaukset haetaankin lineaarisesta mallista sekä kontingenssimallista. Eräs merkittävä ero monivaiheisten kehitysmallien ja lineaaristen kehitysmallien sekä kontingenssimallien välillä on se, ettei monivaiheisissa kehitysmalleissa kehityksen muutoksen indikaattorina toimi muutokset vuorovaikutuksessa, vaan käännekohdat.

Sekä lineaaristen että monivaiheisten kehitysmallien taustalla on oletus siitä, että ryhmät kehittyvät. Wheelanin (1999, 3) mukaan useissa tutkimuksissa onkin saatu tuloksia, jotka tukevat tätä näkökulmaa, mutta sillä on myös kriitikoita, jotka eivät usko ryhmien kehittymiseen. Kehittymiseen keskittyvällä tutkimusstrategialla on joka tapauksessa useita etuja. Siinä huomio kiinnittyy pysyviin päätöksenteon malleihin sekä se paljastaa erottavia piirteitä ja eroja, joita muut tutkimusstrategiat eivät kykene löytämään. Se myös suoraan keskittyy ryhmän vuorovaikutusprosesseihin, joiden kautta päätökset tuotetaan. (Poole & Baldwin 1996, 215.)

3.3 Kehitysmallit sovittelun yhteydessä

Tässä työssä on esitelty kolme erilaista tapaa lähestyä ryhmän tai sen päätöksenteon kehittymistä. Työn lähtökohtana on lineaarinen ryhmän kehitysmalli, jota tässä työssä edustaa Tuckmanin (1965) sekä Tuckmanin ja Jensenin (1977) esittelemä viisivaiheinen malli. Tämän mallin etuna on sen kattavuus ryhmän alusta aivan sen toiminnan loppumiseen asti. Puutteena puolestaan lineaarisessa mallissa on sen yksinkertaistava tapa esittää asioita. Tämän takia se ei yksinään riitä analyysin työkaluksi ryhmien tutkimuksessa. Kontingenssimalli ottaa lineaarista mallia paremmin huomioon sen, että ryhmät voivat kehittyä eri tavoin. Tässä työssä esitelty Fisherin (1970) kehittämä ryhmän päätöksenteon kontingenssimallin ongelmana on se, ettei siinä lainkaan käsitellä ryhmän toiminnan päättymistä. Sama ongelma on monivaiheiteoriassa, jota tässä työssä edustaa Poolen (1981; 1983a; 1983b) sekä Poolen ja Rothin (1989a; 1989b) kehittämä ja laajasti käytetty ryhmäpäättöksen monivaiheiteoria. Monivaiheiteoria on kuitenkin joustavin erilaisista ryhmän kehitysvaiheille perustuvista malleista – joskin se on myös monimutkaisin.

Tutkittaessa rikos- ja riita-asioiden sovittelijoiden näkemystä sovitteluprosessista onkin perusteltua käyttää lineaarista mallia koko sovitteluprosessin analysoimisen kehyksenä, kun taas päätöksenteon kontingenssimallia ja monivaihemallia voidaan hyödyntää erityisesti itse sovitteluistunnon analysoimisessa. Lisäksi lineaarista mallia voidaan hyödyntää monivaiheisen mallin yhteydessä, kun pyritään tunnistamaan, millaista vuorovaikutusta sovitteluun voi liittyä kulloinkin.

Jotta olisi helpompaa käsittää, miten lineaariset vaihemallit, kontingenssimallit sekä monivaiheiset mallit voivat ilmetä sovitteluprosessin kehityksessä, esitellään tässä työssä seuraavaksi neljä erilaista näkemystä sovittelun kehittymisestä. Tämän jälkeen työssä rakennetaan erilaisten ryhmän, ryhmän päätöksenteon ja sovittelun vaiheellisten kehitysmallien pohjalta yksinkertaistettu käsitys siitä, miten sovittelu yksinkertaisimmillaan etenee ja millaista vuorovaikutusta sovittelussa voidaan olettaa ilmenevän sen eri vaiheissa. Tällainen yksinkertaistettu juonikäsitys, arkkityyppinen malli, muodostetaan, jotta tämän tutkimuksen tuloksista kertovassa luvussa voidaan sovittelijoiden kertomuk-

sia sovittelun kulusta verrata ymmärrettävämmin tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja saada näin luotettavampia tuloksia.

Pruitt ja Carnevale (1993) esittelevät kolmivaiheisen mallin sovittelun etenemisestä. Heidän mallissaan kuvatut vaiheet ovat valmistelu (setting the stage), ongelmanratkaisu (problem solving) ja työstettävissä olevan sopimuksen saavuttaminen (achieving a workable agreement). Näistä ensimmäisessä vaiheessa selitetään istunnon perussäännöt ja kerätään tietoa kiistasta. Toisessa vaiheessa esitetään kysymyksiä ja näkemyksiä sekä luodaan erilaisia vaihtoehtoja ratkaisulle. Viimeisessä vaiheessa osapuolet saavuttavat sopimuksen. (Pruitt & Carnevale 1993, 171.) Pruittin ja Carnevalen sovittelumallia voidaan pitää lineaarisen päätöksenteon mallin mukaisena, sillä siinä ei osoiteta minkäänlaista joustoa vaiheiden ilmenemisen suhteen eri tapauksissa eikä se käsittele sovittelu-prosessin koko kehityskaarta soviteltavan jutun saamisesta sovittelun päättymiseen.

Domenici ja Littlejohn (2001) näkevät sovittelun neljävaiheisenä prosessina, jonka osat ovat esittely (introduction), tarinankerronta (storytelling), ongelmanratkaisu (problem solving) ja päätös (resolution). Tämä sovittelun malli voidaan laskea olevan sekoitus lineaarisia vaihemalleja sekä kontingenssimalleja, sillä siinä myönnetään, etteivät vaiheet ole täysin erotettavissa toisistaan, ja toisaalta niiden järjestyskin voi vaihdella. Domenicin ja Littlejohnin sovittelumallin esittelyvaiheessa esitellään kaikki osallistujat toisilleen, selitetään prosessin kulkua ja aletaan perustaa luottamuksellista tilannetta. Tarinankerrontavaiheessa tekijä ja uhri selittävät oman näkemyksensä sovitteluun johtaneista tekijöistä ja tapahtumista, jolloin sovittelijan taidot kuunnella ja esittää kysymyksiä ovat erityisen tärkeitä. Ongelmanratkaisuvaiheessa pyritään löytämään erilaisia ratkaisuja käsillä olevaan ongelmaan, kun taas päätösvaiheessa valitaan näistä paras. (Domenici & Littlejohn 2001, 63–64.) Tämänkin malli keskittyy kuvaamaan sitä, miten sovittelussa saavutetaan sopimus eikä siinä kuvata, miten päätöksen saavuttaminen vaikuttaa sovitteluun osallistuviin ihmisiin suhde- tai tehtävätasolla.

Liebmannin (1998) näkemys sovittelun kulusta on monivaiheisempi kuin edellä esitellyt jaottelumallit. Liebmannin sovittelumallin ensimmäisessä vaiheessa saadaan ensikosketus siihen jutun osapuoleen, joka haluaa viedä jutun soviteltavaksi. Seuraavassa vaiheessa puolestaan ollaan yhteydessä kiistan toiseen osapuoleen ja kuunnellaan hänen tarinansa. Kolmannessa vaiheessa sovittelija valmistele kiistan käsittelyä. Tätä seuraa-

vassa valmisteluvaiheessa kuullaan konfliktin molempia osapuolia ja viidennessä vaiheessa tutkitaan kiistaa kysymyksin. Kuudes vaihe keskittyy sopimuksen rakentamiseen. Viimeinen vaihe Liebmannin mallissa on loppuyhteenveto ja sovittelun lopettaminen. (Liebmann 1998, 47–48.) Myös Liebmannin mallin voidaan katsoa kuuluvan lineaarisiin ryhmän ja päätöksenteon malleihin, sillä sen mukaan vaiheet seuraavat toisiaan samassa järjestyksessä sovittelusta toiseen. Etuna tässä mallissa on kuitenkin se, että siinä käsitellään myös sovittelutoiminnan päättymistä.

Jones (1988) toteaa, että ratkaisuun päädyttävissä sovitteluissa on viisi vaihetta. Nämä ovat erimieltä oleminen (differentiation), tiedonvaihto (information-exchange), ongelmanratkaisu (problem-solving), päätös (resolution) ja samaa mieltä oleminen (integration). Sen sijaan sovitteluissa, joissa ei saavuteta ratkaisua, korostuu tiedonvaihto läpi sovittelun eikä ongelmanratkaisulla ja päätöskäyttämällä ole juurikaan painoa sovittelun etenemisessä. Eri mieltä olemisen vaiheessa esitellään kummankin osapuolen asema sekä hyökätään kohti toisen asemaa. Tämä mahdollistaa tunteiden purkautumisen ja tiedon vaihtamisen, mikä lisää konfliktin riskiä ja kontrollin menettämisen mahdollisuutta. Samaa mieltä olemisen vaiheeseen kuuluvat ongelmanratkaisutavoitteet kuten molemminpuolisten tavoitteiden ja halujen tunnistaminen. Tämän vaiheen viestintään kuuluu lisäksi neuvottelumahdollisuuksien vaihtelualan analysoiminen, mahdollisten ratkaisujen pohtiminen, alustavien sopimuksien mahdollisuuksien määrittäminen sekä lopullisen sopimuksen muotoilu. (Jones 1988, 470–471.) Kuvailtua sovittelumallia voidaan pitää lähellä ryhmäkehityksen kontingenssimalleja olevana, sillä siinä muutokset tapahtuvat asteittain eikä täsmällisesti alkavina ja päättyvinä vaiheina. Tämänkin mallin ongelmana on, että se keskittyy itse istuntovaiheeseen eikä sovitteluprosessin koko kehityskaareen.

Nämä sovittelun vaiheiden mallit eivät suoraan sovellu tämän tutkimuksen tarkoitukseen, koska niistä yksikään ei kuvaa sovittelun etenemistä jutun saamisesta papereiden luovutukseen asti. Lisäksi ongelmana on se, että niistä yhtäkään ei ole laadittu Suomessa tapahtuvaa rikos- ja riita-asioiden sovittelua ajatellen. Erilaiset sovittelukäytännöt eri maissa ovatkin esteenä sille, että erilaisia malleja voitaisiin soveltaa suoraan siirryttäessä sovittelukulttuurista toiseen. Koska tässä tutkimuksessa halutaan tutkia sovittelijoiden näkökulmasta sovitteluprosessia kokonaisuutena, tulee kaikin edellä esitellyistä sovittelun, ryhmän ja ryhmän päätöksenteon vaihemalleista rakentaa integroitu koko-

naisnäkemys siitä, miten sovittelu voi edetä, miten se yksinkertaisimmillaan kehittyy ja millaista vuorovaikutusta siihen voi liittyä. Tämä näkemys muodostaa arkkityyppisen mallin sovittelun kehittymisestä. Tämän tutkimuksen myöhemmässä vaiheessa sovittelijoiden kertomuksia sovittelusta tullaan vertaamaan tähän teoriapohjaiseen arkkityyppiseen malliin, jota voidaan pitää myös yksinkertaistettuna juonikäsitteenä sovittelun etenemisestä.

3.4 Arkkityyppinen sovittelumalli

Seuraavaksi teorian pohjalta muodostettava käsitys sovittelun eri vaiheista ja etenemisestä toimii tutkimuksen alkumallina, arkkityyppisenä juonen kuvauksena, joka pohjautuu ryhmäkehityksen lineaariselle mallille vaiheineen, päätöksenteon kontingenssilille vaiheineen, päätöksenteon monivaihemallille sekä erilaisille käsityksille sovittelun vaiheista. Nämä kaikki on esitelty aiemmin tässä luvussa. Arkkityyppinen tarkoitti alun perin alkuperäistä mallia, mutta laimeimmillaan se tarkoittaa suurin piirtein samaa kuin tyyppillinen. Arkkityypeiksi voidaan kutsua toistuvia teemoja, kuvia, kaavoja, juonia ja henkilötyyppejä, jotka ilmenevät esimerkiksi kirjallisuudessa. (Gray 1996, 33.) Näin ollen tutkimuksen arkkityyppinen sovittelumalli kuvaa teoriaan pohjautuen, miten sovittelu tyyppillisimmillään etenee.

Tämän työn teoriapohjaisessa arkkityyppisessä sovittelun kulkua kuvaavassa mallissa nähdään sovittelun etenevän erilaisissa vaiheissa. Vaiheiden kuvaukset auttavat ymmärtämään, millaista vuorovaikutusta sovitteluun voi liittyä sen eri vaiheissa. Mallin taustalla käytetään yksinkertaisinta ratkaisuun päättyvän sovittelun kehittymistä kuvaavaa juonta. Yksinkertaisimmillaan sovittelu etenee seuraavasti. Sovittelija saa jutun ja ottaa yhteyttä sovittelupariinsa sekä asianosaisiin. Näiden kanssa sovitaan yhteinen aika sovitteluistuntoa varten. Pari tapaa ennen istuntoa ja he valmistelevat istuntoa. Itse istunnossa asianosaiset kertovat omat näkemyksensä sovitteluun johtaneista tapahtumista. Asianosaiset sopivat mahdollisista korvauksista ja allekirjoittavat sovittelusopimuksen. Sovittelijat hyvästelevät asianosaiset ja käyvät keskenään läpi, miten sovittelu sujui heidän mielestään ennen kuin jättävät asiaan liittyvät paperit käsistään. Näin ollen tässä työssä sovittelun vaiheiden katsotaan olevan papereihin tutustuminen ja yhteydenotto, istunnon valmisteleminen, istunnon aloittaminen, osapuolten näkemysten kuuleminen,

konfliktin ratkaiseminen ja sopimuksen työstäminen, istunnon päättäminen sekä sovittelun arvioiminen.

Jotta sovittelun eri vaiheista saataisiin mahdollisimman kattavat kuvaukset, hyödynnetään niiden muodostamisessa niin lineaarista ryhmän kehittymismallia kuin päätöksenteon kontingenssimalliakin. Lineaarisen mallin etuna on se, että sen avulla voidaan analysoida sovitteluprosessin koko kehityskaarta. Kontingenssimallissa puolestaan keskitytään päätöksen kehittymisen kuvaamiseen, mitä voidaan hyödyntää erityisesti sovittelustunnon vaiheiden kuvaamisessa. Molemmat mallit kuvaavat tarkasti, millaista vuorovaikutusta erialisiin vaiheisiin voi liittyä, mikä on keskeistä tämän tutkimuksen kannalta. Muodostettavan mallin taustalla vaikuttaa myös päätöksenteon monivaihemalli. Sen mukaisesti tässäkin arkkityyppisessä sovittelun kulkua ja sen vuorovaikutusta kuvaavassa mallissa ajatellaan vaiheiden voivan ilmetä itsenäisesti kolmella aktiivisuuden tasolla, jotka ovat tehtävätaso, suhdetason ja topiikin taso. Eri vaiheiden ajatellaan myös voivan ilmetä eri tavoin sovittelutapauksesta toiseen.

Teoriapohjaisen arkkityyppisen sovittelua kuvaavan mallin tarkoituksena on yhdistää tämän luvun varhaisemmassa vaiheissa esiteltyjä ryhmän kehittymisen ja päätöksen kehittymisen sekä sovittelun vaihemalleja siten, että malli vastaisi mahdollisimman laajasti käsitystä siitä, millaista vuorovaikutusta sovittelussa voi ilmetä eri vaiheissa. Koska mallin tavoitteena on olla laaja, on siihen otettu mukaan eri malleista sellaisia sovitteluun liittyviä tekijöitä, jotka ilmenevät mahdollisemman monessa mallissa, mutta myös sellaisia, jotka ilmenevät mahdollisesti vain jossakin yksittäisessä mallissa. Edellisiä edustaa esimerkiksi istunnon aloitusvaiheeseen liittyvä ihmisten esittely ja perussääntöjen kertominen, jälkimmäisiä edustaa puolestaan sovittelun ensimmäiseen vaiheeseen liittyvä viestien monimutkaisuus.

Teoriapohjaisen arkkityyppisen sovittelun kulkua kuvaavan mallin ensimmäinen vaihe, *papereihin tutustuminen ja yhteydenotto*, on sovittelijoiden kannalta eräänlainen ryhmän muodostamisen vaihe. Papereihin tutustumiseen ei liity vuorovaikutusta, mutta yhteydenotolle on tyypillistä sovitteluun osallistuvien ihmisten tietämättömyys omasta asemasta sovitteluprosessissa, minkä vuoksi he eivät halua tuoda esiin itseään tai omia mielipiteitään. Tämän vuoksi osallistujat heidän viestinsä ovat monitulkintaisia. He pyrkivät myös etsimään alustavia ideoita ongelmanratkaisuun. Ensimmäisessä vaiheessa sovitte-

luun osallistuvat ihmiset ovat myös riippuvaisia johtajasta, muista osallistujista sekä aiemmista normeista. He tarkkailevat muiden reaktioita selvittääkseen sovittelun perussäännöt ja tullakseen varmemmiksi omasta roolistaan.

Istunnon valmisteluvaiheessa voi ilmetä edelleen samoja piirteitä kuin sovittelun ensimmäisessä vaiheessa. Tähän vaiheeseen osallistuvat vain sovittelijat, jotka keskenään selvittävät omat roolinsa istunnossa ja jotka yrittävät löytää mahdollisia suuntia sovittelun kululle, jotta sovittelussa olisi mahdollista päästä sopimukseen. Tätä tehdessään he vaihtavat käsityksiään juttuun liittyvistä asioista ja sovitteluun tulevista asianosaisista.

Istunnon aloittamiseen kuuluu istuntoon osallistuvien ihmisten esittely ja istunnon perussääntöjen selittäminen. Tässä vaiheessa aletaan perustaa luottamuksellista tilannetta, jonka myötä ihmisten on helpompi keskustella asioita istunnossa. Vielä tällekin vaiheelle on tyypillistä se, etteivät kaikki sovitteluun osallistuvat välttämättä ole varmoja omasta roolistaan, mikä ilmenee edelleen samankaltaisena vuorovaikutuksena kuin sovittelun ensimmäisessä vaiheessa. Vaiheen aikana heidän epävarmuutensa rooliensa suhteen kuitenkin vähenee.

Osapuolten näkemysten kuulemisen vaiheessa kerätään tietoja kiistasta siten, että jutun osapuolet saavat kertoa oman näkemyksensä sovitteluun johtaneista tapahtumista. Oman näkemyksen ilmaiseminen mahdollistaa tunteiden purkautumisen ja tiedon vaihtamisen, minkä johdosta konfliktin ja kontrollin menettämisen riskit kasvavat. Omien näkemysten ilmaisemisen myötä konfliktin osapuolista voi tulla vihamielisiä toisiaan kohtaan tai he voivat kiistellä asioista. He puolustavat yksilöllisiä etuoikeuksiaan ja ovat aktiivisia. Näkemysten ilmaisemisen myötä sovitteluun osallistuville selviää, millaisia mahdollisuuksia heillä on sovinnon saavuttamiseksi.

Konfliktin ratkaisemisen ja sovittelusopimuksen työstämisen vaiheessa osallistujat työskentelevät saavuttaakseen tavoitteensa rakentamalla sopimusta, ja konfliktit sekä väitteily katoavat vähitellen. Asianosaisten kantoja selvitetään kysymyksin. Tässä vaiheessa myös luodaan erilaisia vaihtoehtoja ratkaisulle. Konfliktin osapuolet eivät enää puolusta omia näkökantojaan yhtä innokkaasti kuin edellisessä vaiheessa, jolloin heidän viestiensä monimerkisyys lisääntyy. Vaikka osalliset olisivatkin keskenään eri mieltä, ei

tätä ilmaista mielellään, mikä voi johtaa harhaiseen oletukseen, että päätökset sopimuksesta on tehty.

Istunnon päättämisen vaiheessa sovittelussa valitaan lopullisesti edellisessä vaiheessa esiin tulleista ratkaisuvaihtoehdoista paras. Sovitteluun osallistuvat pyrkivät tukemaan toisiaan tehtävän suorittamisessa. He ilmaisevat saavutettua sopimusta tukevia näkökantoja eikä päätöstä kohtaan ilmaista juurikaan kritiikkiä. Kun sopimus on allekirjoitettu, sovitteluun osallistuneet voivat tuntea helpotusta. He voivat myös reagoida emotionaalisesti sovittelun päättymiseen. *Sovittelun arvioimisen* vaiheessa sovittelijat tekevät kahdestaan yhteenvedon sovittelun kulusta ja arvioivat sitä. Tämän myötä he voivat entistä tehokkaammin toimia tulevissa yhteisissä sovittelujutuissa.

Kuviossa 4 seuraavalla sivulla on esitelty tiivistetysti teoriapohjainen arkkityyppinen sovittelun kulkua kuvaava malli, johon tullaan tämän tutkimuksen myöhemmässä vaiheessa vertaamaan rikos- ja riita-asioiden sovittelijoiden kertomuksia sovittelun etenemisestä. Edellä kuvatut mallin vaiheet perustuvat pitkälti ryhmäkehityksen lineaariselle mallille sekä päätöksenteon kontingenssimallille. Niihin on lisätty piirteitä sovittelua kuvaavista vaihemalleista, jotta ne vastaisivat paremmin sitä todellisuutta, mitä sovittelussa tapahtuu. Kuitenkin on muistettava, että edellä esitelty malli on vain idealisoitu ja yksinkertaistettu näkemys sovittelun etenemisestä vaiheineen. Se kertoo, miten sovittelu voi edetä, mikäli sovittelu etenee suorinta reittiä kohti sopimusta ilman poikkeamia tai vastoinkäymisiä. Silti vaiheiden kuvaaminen on tärkeää tämän tutkimuksen kannalta, sillä ne auttavat analysoimaan sovittelijoiden kertomusten pohjalta, millaisena prosessina sovittelijat näkevät sovittelun.

Sovittelun eteneminen	Tehtävätasolla, suhdetasolla ja topiikin tasolla ilmenevä vuoro-vaikutus
Papereihin tutustuminen ja yhteydenotto	<ul style="list-style-type: none"> • tietämättömyys omasta asemasta • ei ilmaista omia mielipiteitä • viestien monimutkaisuus • alustavien ratkaisujen etsiminen • riippuvaisuus johtajasta, muista ja normeista • muiden reaktioiden tarkkailu
Istunnon valmistelu	<p>Samoja piirteitä kuin edellisessä vaiheessa sekä</p> <ul style="list-style-type: none"> • sovittelijoiden roolin selvittäminen • mahdollisten kulkusuuntien selvittäminen • tiedonvaihto
Istunnon aloittaminen	<ul style="list-style-type: none"> • jäsenten esittely • perussääntöjen selittäminen • luottamuksellisen tilanteen perustaminen • omien roolien selvittäminen
Osapuolten näkemysten kuuleminen	<ul style="list-style-type: none"> • omat näkemykset julki • tunteiden purkautuminen • tietojen vaihto • kontrollin menettämisen ja konfliktin mahdollisuus kasvavat • vihamielisyys muita kohtaan • kiistely • yksilöllisten etuoikeuksien puolustaminen • aktiivisuus • sovinnon mahdollisuudet selviävät
Konfliktin ratkaiseminen ja sopimuksen työstäminen	<ul style="list-style-type: none"> • sopimuksen rakentaminen • konfliktit ja väittely katoavat vähitellen • kysyminen • erilaisten vaihtoehtoisten ratkaisujen luominen • ei enää puolusteta omia näkökantoja • mahdollista erimielisyyttä ei ilmaista mielellään
Istunnon päättäminen	<ul style="list-style-type: none"> • parhaan ratkaisuvaihtoehdon valitseminen • jäsenet tukevat toisiaan tavoitteen saavuttamiseksi • emotionaalisia reaktioita
Sovittelun arvioiminen	<ul style="list-style-type: none"> • yhteenvedon tekeminen sovittelusta • toimien arvioiminen

Kuvio 4 Arkkityyppinen sovittelun kehittymistä kuvaava malli

Samoin kuin päätöksenteon monivaihemallissa tässäkin mallissa ajatellaan erillisten vaiheiden voivan ilmetä todellisissa sovittelutilanteissa eri tavoin. Vaiheet voivat olla eriaikaisia tehtävä-, suhde- ja topiikin tasoilla eivätkä niiden järjestys tai määrä ole vakiota. Vaiheet eivät myöskään erotu toisistaan täydellisesti, vaan eri vaiheissa sovittelua voi ilmetä useamman vaiheen piirteitä. Tämän työn myöhemmän vaiheen tehtävänä

onkin selvittää, millä tavoin sovittelijat näkevät sovittelun kehittyvän ja millaisen vuorovaikutuksen he liittävät sovitteluprosessin eri vaiheisiin.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvailla, millaisena rikos- ja riita-asioiden sovittelijat näkevät sovitteluprosessin. Tutkimuksen näkökulma rajattiin sovittelijoihin, koska nämä osallistuvat useita kertoja sovitteluistuntoihin toisin kuin epäilty ja asianomistajat edustajineen, ja näin ollen heillä on selkeämpi mielikuva siitä, millainen prosessi sovittelu on. Lisäksi epäilty ja asianomistajat ovat usein erilaisten vahvojen tunteiden vallassa sovitteluistunnossa, jolloin heidän kykynsä arvioida tilannetta neutraalisti heikentyy. Sovittelijat sen sijaan ovat istunnoissa ulkopuolisempia, koska sovittelu ei koske heidän omia riitojaan tai rikoksiaan. Sovittelijoiden tunteet eivät siten samalla tavoin väritä tulkintoja tilanteista kuin epäiltyjen ja asianomistajien kohdalla voi käydä.

Tehtävän rajaamisen lähtökohtana oli myös ajatus siitä, että ryhmä syntyy vuorovaikutuksen kautta. Sovittelijat ovat alusta alkaen osallisia tästä vuorovaikutuksesta toisin kuin asianosaiset, ja siksi sovittelijoiden kertomukset sovittelusta haluttiin nostaa tämän tutkimuksen keskiöön. Näkökulman rajaamiseen vaikutti lisäksi mielenkiinto sitä kohtaan, mikä saa vapaaehtoiset sovittelijat jatkamaan työtään. Uskoakseni keskustelemalla sovittelijoiden kanssa ja kuuntelemalla heitä on mahdollista selvittää myös niitä motivoivia tekijöitä, jotka saavat sovittelijat yhä uudestaan osallistumaan sovittelutoimintaan. Näiden motivoivien tekijöiden uskon liittyvän kiinteästi sovittelussa tapahtuvaan vuorovaikutukseen.

Tällä hetkellä vapaaehtoisvoimin tapahtuvan sovittelun asemaa mietitään valtakunnallisesti, ja keskeinen kysymys sovitteluun liittyen on, tulisiko se lakisääteistä vai ei. Selvittämällä sovittelijoiden näkemystä sovitteluprosessista voidaan saada selville tekijöitä, jotka mahdollisesti vaikuttavat siihen, vastataanko edellä mainittuun kysymykseen myöntävästi vai kieltävästi. Näin ollen onkin tärkeää tietää, mitä sovittelijat ajattelevat sovitteluprosessista. Tämän tutkimuksen tavoitteena ei kuitenkaan ole selvittää, millaiselle perustalle sovittelun tulisi vastaisuudessa nojata, vaan pikemminkin, mikä on sovittelun tila tällä hetkellä.

Tässä tutkimuksessa pyritään valottamaan vastausta seuraavaan tutkimuskysymykseen: **Millaisena rikos- ja riita-asioiden sovittelijat näkevät sovitteluprosessin?** Koska tutkimuksen tavoitteena on luoda monipuolisia näkökulmia sovittelutoimintaan rikos- ja riita-asioiden sovittelijoiden kannalta, pyritään tutkimuksessa kartoittamaan myös niitä vuorovaikutustekijöitä, jotka vaikuttavat siihen, kokevatko sovittelijan sovitteluprosessin onnistuneena vai epäonnistuneena.

4.2 Tutkimuksen lähtökohdat

Tutkimustyyppiä valittiin kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, koska se tukee paremmin tutkimuksen ihmiskäsitystä. Tässä työssä ihminen nähdään pragmatistien tavoin intentionaalisenä, ajattelevana, tuntevana ja kieltä käyttävänä yksilönä, joka vaikuttaa omaan elämäänsä suunnittelemalla käyttäytymistään tulevaisuuden tavoitteiden saavuttamiseksi (Littlejohn 2002, 29). Tällöin ei riitä, että aineistoa kerätään ja tulkitaan kvantitatiivisin menetelmin (Syrjälä, Syrjäläinen & Saari 1995, 86). Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeisellä sijalla on lukujen ja niiden välisten tilastollisten yhteyksien ja säännönmukaisuuksien avulla argumentoiminen. Esimerkiksi erilaiset asteikolliset kyselykaavakkeet ovat hyvin käytettyjä kerätessä aineistoa kvantitatiivista tutkimusta varten. Kvalitatiivisessa analyysissä ei operoida tilastollisilla todennäköisyyksillä, vaan aineistoa pyritään tarkastelemaan kokonaisuutena muuttamatta sen sisältöjä matemaattisiin tai muihin kaavamaisiin malleihin. Kvalitatiiviselle tutkimukselle onkin ominaista ihmisten itsensä käyttäminen tutkimuksen keskeisinä välineinä ja käytettävien tietojen nojautuminen pääasiassa kerronnallisiin muotoihin kuten haastatteluihin ja kirjoitettuihin teksteihin. Kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaisten aineistonkeruumenetelmien myötä tutkimuksen aineistolle onkin tyypillistä monitasoisuus, kompleksisuus ja ilmaissallinen rikkaus. (Alasuutari 2001, 34–38, 84; Lindlof 1995, 21–22.)

Koska tämän kuvailevan tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaisena sovittelijat näkevät rikos- ja riita-asioiden sovitteluprosessin, soveltuu laadullinen lähestymistapa paremmin sen tarkoituksiin kuin kvantitatiivinen lähestymistapa. Juuri kvalitatiivinen analyysin avulla voidaan kuvailla erilaisten sosiaalisten ilmiöiden laatua, muotoa ja tyyppiä (Lindlof 1995, 21). Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on myös tutkia asioita niiden luonnollisissa ympäristöissä pyrkien ymmärtämään tai tulkitsemaan ilmiötä sellaisena kuin yksilöt näkevät sen ja kunnioittaen niitä merkityksiä, joita he itse ilmiöille

antavat (Denzin & Lincoln 2000, 3; Kvale 1996, 124). Yleensä yksilöt näkevät ilmiöt erilaisina. Tämä tuo haastetta laadulliseen tutkimukseen, sillä siinä kaikki tutkimusaiheeseen liittyvät asiat tulee kyetä selvittämään kattavasti ja ristiriidattomasti suhteessa esitettyyn tulkintaan. Tässä auttaa se, että tutkimuksessa suhtaudutaan tiedon lähteenä käytettäviin henkilöihin informantteina, jotka tarjoavat eri näkökulmia tutkittavaan kokonaisuuteen. Näin eri näkökulmista muodostuu mahdollisimman kattava kuva tutkittavasta ilmiöstä. (Alasuutari 2003, 38, 49.)

Tutkimuksen ontologisena lähtökohtana on käsitys ihmisestä tarinoita tuottavana ja tulkitsevana yksilönä, jolloin ihminen ymmärtää niin itsensä kuin maailmansakin tarinoiden muodossa. Hän myös rakentaa identiteettinsä erilaisten kertomusten välityksellä. (Heikkinen 2001a, 121; Heikkinen & Huttunen 2002, 169.) Tutkimuksen epistemologinen lähtökohta on läheisesti liitoksissa ontologiseen lähtökohtaan. Tämän työn epistemologisen perusolettamuksen mukaan ihmiset rakentavat kielen ja kertomusten välityksellä tiedon itsestään ja maailmasta, jossa he elävät. Näiden perusolettamuksien myötä tämä tutkimus irtisanoutuu perinteisestä objektiivisesta tietokäsityksestä, jonka mukaan tieto voidaan osoittaa todeksi tai epätodeksi, ja sen sijaan sitoutuu konstruktivistiseen tietokäsitykseen, jota kutsutaan toisinaan myös postmoderniksi tiedonkäsitykseksi.

Konstruktivistisen tietokäsityksen mukaan on olemassa monia todellisuuksia, jotka konstruoituvat eri tavoin ihmisten mielissä ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Tieto rakentuu siten yksilön aiempien tietojen ja kokemusten varaan. Näin ollen näkemys asioista ei ole stabiili, vaan se muokkautuu aina, kun ihminen keskustelee muiden kanssa ja saa uusia kokemuksia. Maailma nähdään siis eräänlaisena kehittyvänä prosessina, jossa ihmisellä on aktiivinen rooli tiedon luomisessa. Vaikka konstruktivismin myötä hylätään uskomus objektiivisen tiedon saavuttamisesta, voidaan sen avulla kuitenkin tuottaa jokin autenttinen näkökulma todellisuuteen. (Heikkinen 2001a, 14, 187; Heikkinen 2002, 187; Littlejohn 2002, 27.) Tämän tutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä löytämään sovittelijoiden autenttinen näkökulma rikos- ja riita-asioiden soviteluun prosessina.

Postmoderni tietokäsitys tuo empiirisen ja rationaalisen tiedon käsityksen korostaman objektiivisuuden tilalle tietämisen kontekstuaalisuuden. Tällöin tietäminen tapahtuu aina jostakin perspektiivistä. (Heikkinen 2001b, 120.) Tässä tutkimuksessa perspektiivi-

nä on eri sovittelijoiden näkemys sovittelusta eikä tämän tutkimuksen tavoitteena ole pyrkiä laatimaan universaaleja lakeja sovittelusta, vaan tavoitteena on kuvata sitä sovittelun moninaista kontekstia, jossa yksilöt toimivat. Tutkimus perustuu myös sille oletukselle, että ihmiset toimivat eri tavoin eri tilanteissa. Tällöin ei ole edes mahdollista löytää universaaleja lakeja yksilöiden toiminnasta (Littlejohn 2002, 29).

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on lähtökohtana hypoteesien sijaan teoreettinen viitekehys, joka voi muuttua tai täsmentyä tutkimuksen edetessä (Alasuutari 2001, 269). Muuttumisen ja täsmentymisen voidaan katsoa johtuvan siitä, että tutkija saa tutkimuksen eri vaiheissa uutta tietoa, jota hän sitten peilaa aiempiin tietoihinsa ja käsillä olevaan tutkimukseensa, ja tämän jälkeen hän muuttaa teoreettista viitekehystä siten, että se vastaa paremmin hänen näkemystään todellisuudesta. Tällaista merkityksen tulkintaa, jossa yksittäiset osat auttavat muodostamaan kokonaisemman kuvan tutkittavasta asiasta ja kokonaisuus puolestaan auttaa ymmärtämään yksittäisiä osia, kutsutaan hermeneuttiseksi kehäksi. Hermeneuttinen kehä on edestakaista liikettä osan ja kokonaisuuden välillä. Tämä viittaa mahdollisuuteen merkityksen ymmärtämisen jatkuvasta syventämisestä. Merkityksen tulkinta päättyy, kun saavutetaan tekstin sisäinen yhtenäisyys ja looginen ristiriidattomuus, mikä on myös laadullisen tutkimuksen tavoitteena. (Kvale 1996, 47–48; Littlejohn 2002, 188.)

Hermeneuttinen kehä perustuu samoille periaatteille kuin konstruktivistinen tiedonkäsitely, jossa korostetaan tiedon rakentumista henkilön aiempien tietojen varaan. Samalla tavalla hermeneuttisessa kehässä tutkittavasta asiasta havaitut asiat suhteutetaan siihen, mitä aiheesta jo entuudestaan tiedetään, mutta myös aiemmat tiedot vaikuttavat siihen, mitä havaitaan ja miten havaittuun suhtaudutaan. Havaitseminen ja ymmärtäminen eivät koskaan ole objektiivisesti puhtaita, sillä niitä värittää menneisyys ja kokemukset muiden ihmisten kanssa. (Littlejohn 2002, 188, 191.) Kokonaisuus ja osat käyvät siten tavallaan keskustelua, jonka myötä tutkijan näkemys tutkittavasta asiasta tarkentuu. Hermeneuttinen kehä on keskeinen tulkinnan väline hermeneutiikassa, joka on tämän tutkimuksen tieteenfilosofia.

Hermeneuttisessa ymmärtämisessä korostuu tulkitsijan ennakkotietämys tutkittavasta aiheesta ja sen tavoitteena on saavuttaa validi käsitys tekstin merkityksestä (Kvale 1996, 39, 46). Tässä yhteydessä teksteillä viitataan niin valmiisiin kirjoitettuihin teksteihin

kuten kaunokirjallisiin teoksiin, lakiteksteihin ja legendoihin kuin myös erilasiin ihmisen tuottamiin asioihin kuten haastatteluaineistoon ja kuvamateriaaleihin, vaikka hermeneutiikka onkin perinteisesti käsitellyt ensiksi mainittujen tekstien tulkintaa. Tekstin teeman kattava tuntemus mahdollistaa sen, että tekstin merkitysten sävyt ovat herkemmin aistittavissa. (Kvale 1996, 49–50; Littlejohn 2002, 187.) Koska olen itse toiminut rikos- ja riita-asioiden sovittelijana, on minulla väistämättä ennakkotietämystä sovittelusta vuorovaikutustilanteena, ja näin ollen hermeneutiikan valitseminen tutkimuksen tieteenfilosofiaksi oli luonnollista. Lisäksi esiymmärrykseni muodostuu kokemuksistani ja tiedoistani, jotka liittyvät ryhmäviestintään ja neuvotteluun.

Hermeneutiikkaan liittyvät läheisesti käsitteet tulkinta ja ymmärtäminen, joista jälkimmäisenä pidetään kokemusta, jonka voi saavuttaa jonkin asian yhteydessä. Tulee kuitenkin muistaa, että pelkkä ymmärtämisen kokemus ei takaa, että asia on ymmärretty oikein. (Turunen 1995, 103.) Sen takia ei riitä, että ihmisiltä itseltään kysytään, mitä mieltä he ovat asiasta, vaan tutkimuksen taustalle tarvitaan myös esiymmärrystä ja teoriaa.

Hermeneutiikka on ymmärtämisen tutkimusta, jossa tekstien ohella tulkitaan toimintaa. Hermeneutiikassa painottuu toisten ihmisten tunteiden ja merkitysten ymmärtäminen sekä tapahtuman tai sen katkelman ymmärtäminen. Hermeneutiikan avulla ihmisen toimiminen voidaan saattaa ulkopuolisillekin ymmärrettävään muotoon tai sen avulla voidaan paljastaa tekstin merkitys. (Littlejohn 2002, 187.) Perinteisesti hermeneutiikassa on pyritty ymmärtämään ne merkitykset, joita tekstin tekijä tarkoitti sitä tehdessään (Patton 2002, 114). Nykyisin ei kuitenkaan enää samassa määrin kiinnitetä huomiota tekstin luojaan intentioon, vaan merkitys pyritään löytämään itse tekstistä. Tekstin sisältämiä merkityksiä ei pidetä riippuvaisina kirjoittajasta, puhujasta tai yleisöstä. (Littlejohn 2002, 188.) Tässä tutkimuksessa pyritään ymmärtämään, millaisena prosessina sovittelijat kokevat sovittelun, ja vastaus tähän kysymykseen pyritään löytämällä sovittelijoiden sovittelua koskevista kertomuksista.

Samoin kuin konstruktivistisessä tietokäsityksessä myös hermeneutiikassa uskotaan, etteivät tehdyt tulkinnat voi koskaan olla täydellisen oikeita, sillä tulkinnat tehdään aina jostakin tietyistä perspektiivistä tietyillä menetelmillä ja tietyssä tilanteessa (Patton 2002, 114–115). Nämä ohjaavat sitä, mitä kohteesta havaitaan ja miten havaittu tulki-

taan. Vaikka merkitystä siis haetaankin itse tekstistä, ei sillä koskaan ole vain yhtä merkitystä ja näin ollen ei ole olemassa yhtä ainoaa oikeaa tapaa lukea tekstiä. Tällöin myöskään tekstistä löydettyä merkitystä eikä tehtyä tulkintaa voida pitää objektiivisena. (Littlejohn 2002, 190.) Tämä ei koske kuitenkaan pelkästään hermeneuttista tutkimusta, vaan kaikkia tutkimuksia: se, mitä tutkija lopulta kirjoittaa aiheestaan riippuu ennen kaikkea hänen kokemuksistaan sekä tutkimukseen otetusta perspektiivistä, jonka luovat tutkimuskysymysten ohella ontologiset ja epistemologiset oletukset (Riessman 1993, 61). Hermeneutiikan avulla tulkinnan ja merkityksen perspektiivisidonnaisuus voidaan kuitenkin kääntää tutkimuksen vahvuudeksi.

Hermeneuttisen ajattelutavan mukaan ilmiötä tulee pyrkiä lähestymään ilmiön edustajien kautta. Jos siis halutaan tutkia rikos- ja riita-asioiden sovittelua, tulee aiheita lähestyä siihen liittyvien ihmisten kautta, jolloin otetaan huomioon, millaisena ihmiset itse näkevät edustamansa asian. Mikäli ilmiö halutaan todella ymmärtää, ei sitä voida kuitenkaan lähestyä ainoastaan kyseisen ilmiön edustajien tai edes tutkijan omista lähtökohdista. Ilmiön kattava ymmärtäminen saavutetaan yhdistämällä nämä lähtökohdat. (Turunen 1995, 91, 94.) Koska merkityksiä etsitään hermeneutiikassa teksteistä, tulee tutkijan pysyä avoimena myöskin tekstin vihjeiden suhteen ja tiedostaa omat ennakkokäsityksensä aiheesta. Tavoitteena on, että huomio kiinnittyisi myös niihin kysymyksiin, joita teksti tuntuu itse ehdottavan sekä niihin vastauksiin, joita teksti tarjoaa esittämiinsä kysymyksiin. (Littlejohn 2002, 192.)

4.3 Narratiivisuus tutkimuksessa

Tutkimuksen epistemologinen ja ontologinen lähtökohta johdatti minut valitsemaan tutkimuksen viitekehikseksi narratiivisuuden, jota pidetään eräänä laadullisen tutkimuksen tunnusmerkeistä (Eskola & Suoranta 2000, 15). Tässä yhteydessä narratiivisuus viittaa kuitenkin lähestymistapaan, jonka kautta huomio kohdistuu tarinoihin tiedon välittäjinä ja rakentajina. Tarinat liittyvät narratiivisiin tutkimuksiin usein kahdella tavalla: tutkimuksessa voidaan käyttää materiaalina kertomuksia, mutta itse tutkimuskin voidaan nähdä kertomuksen tuottamisena. Narratiivisuuden käsitteelle ei ole vakiintunut suomenkielistä merkitystä, vaikka eräät tutkijat käyttävät sen synonyyminä tarinallisuutta (ks. esim. Hänninen 2003). (Heikkinen 2001b, 116.) Itse pysyttäydyn tässä tutkimuksessa termissä narratiivisuus. Lisäksi käytän termiä narratiivi viitatessani informanttien

tuottamiin ja niistä muodostettuihin kertomuksiin, sillä ne perustuvat heidän todellisiin kokemuksiinsa eivätkä siten ole yhtä fiktiivisiä kuin mihin termit tarina ja kertomus voisivat viitata (Cortazzi 1993, 61). Tarinaa ja kertomusta käytän kuitenkin narratiivin synonyymeina puhuessani yleisesti erilaisista kerronnallisista kokonaisuuksista informanttien tuottamien narratiivien sijaan.

Narratiivisuudella on juuret filosofiassa, kirjallisuustieteessä ja kielitieteessä. 1990-luvun alkupuolella mielenkiinto sitä kohtaan kasvoi voimakkaasti muillakin tieteenaloilla ja vähitellen alettiin Suomessakin puhua narratiivisesta käänteestä tutkimuksessa. Ilmiöön liittyviä tutkimuksia yhdistää se, että ne kaikki kiinnittävät huomion kertomuksiin tiedon rakentajina. (Denzin & Lincoln 2000, 3; Heikkinen 2001a, 185–186; Riessman 1993, 1.) Näin tekee myös tämä tutkimus. Lisäksi tutkimuksessa oletetaan narratiivisen lähestymistavan mukaisesti, että tarinoiden kertominen on eräs merkittävimmistä tavoista, joilla yksilöt rakentavat ja ilmaisevat merkitystä (Mishler 1986, 67). Kertomuksia voidaan pitää erittäin merkityksellisinä, sillä lähes kaikissa sosiaalisissa ympäristöissä esiintyy tarinankertomista. Onkin väitetty, että halu kertoa tarinoita on universaali inhimillisyyden piirre. (Lindlof 1995, 173.) Voidaan jopa sanoa, ettei ihminen olisi ihminen ilman kulttuuria ja kieltä, jotka ovat edellytyksiä tarinan kertomisen mahdollisuudelle (Heikkinen & Huttunen 2002, 170).

Kertomus viittaa sellaiseen esityksen muotoon, jossa tapahtumat ja kohtaukset on muotoiltu ajallisesti yhtenäiseksi ja ymmärrettäväksi yhdistelmäksi juonen avulla. Se on ainutkertaisesti muotoiltu rakennelma, joka yhdistää yksittäiset tapahtumat, kohtaukset ja toiminnat, jolloin siitä syntyy temaattisesti yhtenäinen prosessin kuvaus. Kertomuksen temaattinen linja on juoni. (Berger 1997, 4; Polkinghorne 1988, 13, 18; 1995, 5.) Erilaiset juonelliset rakenteet liittävät tapahtumat yksilöllisiksi tarinoiksi, joita ei olisi olemassa ilman kertojaa ja hänen esiymmärrystään, sillä ihminen päättää, mitä seikkoja tarinoihin otetaan mukaan ja mitä niistä jätetään pois, miten tapahtumat rakennetaan juoneksi ja mitä tarinoiden on tarkoitus merkitä (Heikkinen & Huttunen 2002, 176; Riessman 1993, 2; Tolska 2003, 34). Juonen rakentamisen kautta ajalliset ja ohi menevät tapahtumat muotoillaan merkityksellisiksi yksiköiksi (Polkinghorne 1988, 160).

Toisin kuin perinteisessä hermeneutiikassa narratologiassa tekstiksi ymmärretään kirjoitettujen tekstien ohella myös esimerkiksi haastattelujen litteroinnit ja erilaiset kulttuuri-

tuotteet kuten televisio-ohjelmat, koska myös nämä ovat kerronnallisia kokonaisuuksia. Kuitenkin hermeneuttinen näkökulma on vallitsevana piirteenä narratiivisissa tutkimuksissa, vaikka niihin on vaikuttanut myös fenomenologia, joka korostaa elettyjen kokemusten ja havaintojen ymmärtämistä. (Patton 2002, 115.) Kertomuksen avulla menneisyydessä tapahtunut kokemus voidaan ilmaista sellaisena kuin se on koettu ja kertomuksia voidaankin pitää ensisijaisena tapana, jolla ihmisten kokemuksista tehdään merkityksellisiä (Polkinghorne 1988, 1; 1995, 7). Narratiivinen lähestymistapa istuu siis tämänkin puolesta erinomaisesti käsillä olevaan tutkimukseen, jonka tieteenfilosofiana on hermeneutiikka, mutta joka samalla pyrkii tutkimaan sovittelijoiden käsityksiä sovittelun tilanteista, joihin he itse ovat osallistuneet.

Kertomukset järjestäytyvät ihmisten mielissä mielekkäiksi kokonaisuuksiksi. Kerronnalliset merkitykset syntyvät siten, että kertomuksissa osoitetaan se, miten toiminta ja tapahtumat vaikuttavat lopputulokseen ja tämän jälkeen kertomuksen osatekijät asetellaan kokonaisiksi jaksoiksi. Ihmisille ei kuitenkaan tarvitse opettaa, kuinka kertoa tarinoita, sillä tarinoiden kertominen on osa meidän kognitiivista toimintaamme. Ihmiselle on myös tyypillistä, että hän viestii eri tapauksista toisille tarinoiden muodossa tehden näin erillisistä tapauksista mielekkäitä ja toisiinsa sopivia kokonaisuuksia. Ajallisen järjestyksen lisäksi tarinat sisältävät yleensä inhimillisen motiivin, muutoksen sekä muuttuvat interpersonaaliset ja ympäristölliset kontekstit. Kaiken kaikkiaan kertomukset ilmaisevat sellaista tietoa, joka ainutkertaisesti kuvailee inhimillistä olemassaoloa, jossa tapahtumat ja toiminta vaikuttavat negatiivisesti tai positiivisesti tavoitteiden saavuttamiseen. (Polkinghorne 1988, 1, 6; 1995, 7, 13.)

Tässä tutkimuksessa kertomukset itsessään eivät ole mielenkiinnon kohteena, vaan huomio kiinnitetään kertomusten osatekijöihin – ja näistä erityisesti juoneen – sekä siihen, miten nämä osatekijät rakentavat kokonaisuutta. Tämä myötäilee narratologian peruskysymystä: mitä tarina kertoo henkilöstä ja siitä maailmasta, johon hän kuuluu (Patton 2002, 115). Erilaisten juonten ajattelevan ilmaisevan tarinan kantaman merkityksen, jolloin on keskeistä kysyä myös, mitä tapahtumat ovat merkinneet jollekin. Juoni tuottaa tätä merkitystä ajallisen järjestyksen ja etenemisen kautta. (Polkinghorne 1988, 160.)

Kertomukset ovat luovasti laadittuja ja retorisia kokonaisuuksia, joissa on runsaasti olettuksia (Riessman 1993, 5). Siten tapahtumat ja niistä kertominen eivät ole identtisiä, vaan narratiivinen esittäminen on kompleksinen tulkintaprosessi (Heikkinen & Huttunen 2002, 174). Narratiivinen esittäminen viittaa kolmenlaiseen tarinan esittämiseen. 1) Aluksi alkuperäinen tarina saatetaan henkilön omaan tietoisuuteen. Tässä vaiheessa tarina saa merkityksen ja se juonellistetaan. 2) Seuraava tapa esittää asia narratiivisesti on viestiä se jollakin tavalla toisille ihmisille. Tarina voidaan kertoa muille esimerkiksi puhumalla, kirjoittamalla tai vaikkapa tanssimalla. 3) Kolmannessa vaiheessa tarina vastaanotetaan. (Polkinghorne 1988, 21–22.) Nämä kaikki vaiheet vaativat tulkintaa ennen kuin tarina voi syntyä. Tulkinta ei kuitenkaan ole koskaan täydellisesti samanlainen alkuperäisen kokemuksen kanssa, vaan siihen vaikuttavat väistämättä aikaisemmat kokemukset ja tiedot. Eri vaiheissa tarinan esittämistä tehdään valintoja sen mukaan, mitä kokonaisuuden osia halutaan ottaa mukaan tarinaan ja millaisia tulkintaa helpottavia osia siihen halutaan lisätä (Riessman 1993, 15). Näin ollen tulkinta ja juonen rakentaminen ovat aina subjektiivisia.

Juonen luominen on hermeneuttisen kehärakenteen mukainen prosessi. Syntyvä juoni sisältää alusta alkaen käsityksen kokonaisuudesta, mikä vaikuttaa tapahtumien järjestämiseen ainutlaatuisiksi juoneksi. Juonessa erilliset tapahtumat saavat ajallisen aseman sekä merkityksen juonen kokonaisuuden kautta. Toisaalta voidaan ajatella, että kertojan luoma juoni realisoituu ja saa merkityksensä ainoastaan yksittäisten tapahtumien kautta. Koska kertomuksilla on hermeneuttinen rakenne, eivät ne ole yksiselitteisiä, vaan ne voidaan tulkita aina eri tavoin riippuen tulkitsijasta ja hänen kulttuurisesta kontekstistään. (Bruner 1998, 122.)

Kertomuksia voidaan pitää keskeisimpänä tapanamme järjestää tietoa ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi (Bruner 1998, 119). Merkityksen luominen kertomuksen kautta on kognitiivinen toiminto. Näin ollen se ei suoraan antaudu tarkkailtavaksi, mutta sen sijaan voidaan tutkia tarinoita, joita se synnyttää. (Polkinghorne 1988, 1.) Toisin kuin materiaalista maailmaa merkityksen maailman tutkimukseen soveltuvat paremmin kvalitatiiviset kuin kvantitatiiviset menetelmät. Erityisen keskeistä merkityksien tutkimuksessa on kieli ja sen tavat ilmaista asioita. Tällaisessa tutkimuksessa ei saavuteta tietoja ennusteita tai lainalaisuuksia varten, vaan tuloksena on tietoa, jota yksilöt ja ryhmät voivat käyttää kehittääkseen omaa toimintaansa. (Polkinghorne 1988, 10.) Narratiivinen

tutkimus on siis eräänlaista laadullista tutkimusta, joka hyödyntää laadullisia menetelmiä, aivan kuten tässä tutkimuksessakin on tarkoitus tehdä.

Narratiivinen tutkimusote poikkeaa jonkin verran muusta laadullisesta tutkimuksesta. Eräs keskeisimmistä eroista on tietämisen subjektiivisuus, sillä narratiivinen tutkimus ei pyri saavuttamaan objektiivista tai yleistettävää tietoa, vaan pikemminkin paikallista, henkilökohtaista ja subjektiivista tietoa. Lisäksi narratiivisessa tutkimuksessa huomio kiinnittyy merkityksiin, joita yksilö antaa ilmiöille tarinoidensa kautta. Näin ollen narratiivisessa tutkimuksessa tietoa ei kerätä etukäteen suunniteltujen haastattelukysymysten tai havainnoinnin avulla, koska tällaisissa tutkimusotteissa merkityksenanto perustuu tutkittavan yksilön sijaan tutkijan ajatteluun ja sanoihin. Sen sijaan narratiivisen tutkimuksen tavoitteena on tutkijan ja tutkittavien yhteinen merkitysten luominen. (Hatch & Wisniewski, 1995, 115–118; Heikkinen 2001b, 129.)

Narratiivisessa tutkimuksessa korostuu usein henkilökohtainen kosketus tutkittaviin. Koska tutkija on läheisesti tekemisissä tutkittavien kanssa, muodostuu tutkimuksen tietokin usein dialogisesti. Keskustelemalla muodostuvasta tiedosta ja aineistosta huolimatta voidaan ajatella, että narratiivisessa tutkimuksessa tutkittavien äänet pääsevät autenttisemmin kuuluviin kuin muissa laadullisissa tutkimuksissa. Autenttisuus mahdollistuu yksilöiden elämäkertomuksiin perustuvan merkityksenannon myötä. (Hatch & Wisniewski, 1995, 118–119; Heikkinen 2001b, 129–130.) Tämän vuoksi narratiivinen lähestymistapa sopii erinomaisesti käsillä olevaan tutkimukseen, jonka tavoitteena on selvittää, millainen näkemys rikos- ja riita-asioiden sovittelijoilla on sovitteluprosessista.

Heikkisen (2001a, 187; 2001b, 118–125) mukaan tieteellisessä keskustelussa narratiivisuuden käsitettä voidaan käyttää ainakin neljällä tavalla:

1. Narratiivisuudella voidaan viitata tiedonprosessiin eli tapaan tietää jokin asia ja tämän tiedon luonteeseen. Tällöin narratiivisuus liittyy useimmiten konstruktivistiseen tiedonkäsitelmään.
2. Narratiivisuudella voidaan kuvata tutkimusaineiston luonnetta. Tämä viittaa yleisellä tasolla kerrontaan tekstilajina. Tällöin tutkimuksen aineisto muodostuu proosamuotoisesta tekstistä, joka on esitetty joko kirjallisesti tai suullisesti.
3. Narratiivisuus voi viitata myös aineiston analyysitapoihin, jotka voidaan jakaa *narratiivien analyysiin* ja *narratiiviseen analyysiin*. Narratiivien analyysissä huomio kohdistetaan kertomusten luokitteluun esimerkiksi

- kategorioiden tai metaforien mukaan, kun taas narratiivisessa analyysissä pyritään tuottamaan kertomus aineiston kertomusten pohjalta.
4. Narratiivisuuden käsite liittyy tarinoiden käytännölliseen merkitykseen, joka tarkoittaa tarinoiden käyttöä ammatillisena työvälineenä kuten narratiivisessa psykoterapiassa.

Koska tässä tutkimuksessa tiedon ajatellaan rakentuvan konstruktivistisesti, voidaan narratiivisuuden käsitteen liittyvän tässä työssä tutkimusaineiston luonteen ja sen analyysitapojen (ks. luvut 4.4 ja 4.5) lisäksi tutkimuksen tietoteoreettiseen taustaan.

Narratiiviset tutkimukset voidaan jakaa kahtia sen mukaisesti, onko niiden tavoitteena kuvailla yksilöiden ja ryhmien muodostamia kertomuksia vai pyrkivätkö ne selittämään kertomuksen kautta, miksi jokin tapahtui. Ensin mainitut tutkimukset ovat kuvailevia: niiden tavoitteena on tulkita kertomuksia, joita yksilöt tai ryhmät käyttävät ajallisten tapahtumien järjestämisessä ja merkityksellisiksi tekemisessä. Jälkimmäiset tutkimukset ovat selittäviä: niiden tavoitteena on rakentaa kertomus, joka selittää, miksi jokin tilanne tai tapahtuma on tapahtunut. (Polkinghorne 1988, 161.) Tämä käsillä oleva tutkimus kuuluu kuvaileviin narratiivisiin tutkimuksiin.

Huolimatta narratiivisten tutkimusten yleistymisestä ei narratiivisuutta ole käytetty lähestymistapana ryhmäviestinnän tutkimuksessa joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta. Näihin kuuluu Hirokawan, DeGooyerin ja Valden (2000) ryhmän tehokkuutta tarkasteleva tutkimus, jossa käytettiin narratiivista aineistoa. Suomesta narratiivista ryhmäviestinnän tutkimusta ei ole vielä löydettävissä. Tässä tutkimuksessa kokeillaankin, miten narratiivisuus soveltuu ryhmäviestinnän tutkimiseen.

4.4 Tutkimushaastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Haastattelua voidaan pitää eräänä tiedonhankinnan perusmuotona, joka on joustava ja jonka avulla voidaan päästä käsiksi syvälliseen tietoon. Tämän tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi se valittiin, koska uskoin sen tuottaman aineiston avulla kyettävän vastaamaan tutkimusongelmaan eli siihen, millaisena rikos- ja riita-asioiden sovittelijat näkevät sovitteluprosessin, sillä haastattelu tarjoaa mahdollisuuden päästä lähelle informanttien kokemuksiin, elämyksiä ja ajatuksia. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 11, 16.)

Havainnointi mahdollisena aineistonkeruumenetelmänä sulkeutui pois tästä tutkimuksesta tutkimusongelman muotoilun myötä, sillä henkilöiden käsityksiä ei voida havainnoida. Myös se, että sovitteluun kuuluu yleensä puhelimitse tapahtuvia yhteydenottoja, oli esteenä havainnoimiselle. Tutkimuksen aineistoksi haluttiin saada kertomuksia, joten haastattelu tuntui tämänkin vuoksi hyvältä valinnalta aineistonkeruumenetelmäksi – onhan haastattelu käytetyin kertomusten lähde narratiivisessa tutkimuksessa (Polkinghorne 1995, 12). Haastattelua voidaan kutsua tutkijan peruslähteeksi etsittäessä merkkejä kertomuksista (Polkinghorne 1988, 163.) Muita vaihtoehtoja narratiivien keräämiseen olisi ollut esimerkiksi päiväkirjamenetelmä, eläytymismenetelmä sekä avoimista kysymyksistä koostuva lomakekysely, jota Hirokawa, DeGooyer ja Valde (2000) käyttivät omassa ryhmäviestintää narratiivisesti lähestyneessä tutkimuksessaan. Uskoin kuitenkin, että tutkimushenkilöt kokisivat haastattelun motivoivampana tapana tuottaa aineistoa, sillä se vaati heiltä itseltään vähemmän vaivaa kuin kirjoittaminen. Lisäksi haastattelu perustuu keskustelulle, mikä on keskeinen työkalu myös tutkittavien työssä sovittelijoina.

Haastattelu voidaan määritellä keskusteluksi, jonka tarkoitus on etukäteen päätetty (Hirsjärvi & Hurme 2000, 42). Keskeistä haastattelussa on se, että saatu aineisto muodostetaan dialogisesti ainutkertaisessa vuorovaikutustilanteessa, jossa sekä haastattelijat että haastateltavat osallistuvat tiedon tuottamiseen ja kertomusten muodostumiseen (Kvale 1996, 124–125; Riessman 1993, 31). Koska tutkimuksessa nähdään ihminen kielen ja tarinoiden kautta merkityksiä rakentavana yksilönä, myös tutkimuksen ontologinen ja epistemologinen näkökulma tukivat haastattelun valitsemista aineistonkeruumenetelmäksi, sillä haastattelu tarjoaa mahdollisuuden olla vuorovaikutuksessa haasta-

teltavien kanssa ja kuulla heidän kertomuksiaan. Näin saatujen narratiivien kautta voi analysissää löytää merkityksiä, joita haastateltavat narratiiveille antavat (Kvale 1996, 1).

Erilaiset haastattelut voidaan jakaa esimerkiksi lomakehaastatteluihin, puolistrukturoituihin haastatteluihin ja strukturoimattomiin haastatteluihin, vaikka nämä eivät olekaan mitään ehdottomia linjanvetoja. Lomakehaastattelu etenee sanatarkasti laaditun kaavakkeen mukaisesti ja pyrkimyksenä on, että haastattelu on samanlainen kaikille haastateltaville. Tämä haastattelutyyppe sopii käytettäväksi esimerkiksi silloin, kun testataan muodollisia hypoteeseja tai aiemmin saavutettujen laadullisten tulosten yleistettävyyttä. Puolistrukturoidussa haastattelussa kaikkien haastateltavien kanssa käsitellään samoja aihepiirejä, mutta kysymysten asettelu ja järjestys saattaa vaihdella. Haastattelussa voidaan käsitellä myös aihepiirien ulkopuolisia asioita, mikäli ne tuntuvat haastateltavasta tärkeiltä. Tällainen haastattelu soveltuu sellaisiin tutkimuksiin, joissa halutaan saada tietoja tietyistä ennalta kartoitetuista aihealueista siten, että haastateltavalla on vapaus ilmaista näkemyksensä haluamallaan tavalla. Strukturoimattomalle haastattelulle on ominaista se, että esitetyt kysymykset ovat avoimia ja haastattelu on keskustelunomainen. Tällainen haastattelu etenee haastateltavan ehdoilla niissä aihealueissa, joita hän pitää tärkeänä. Haastattelijan tehtävänä on puolestaan keskustelemalla syventää saatuja vastauksia. Yleensä strukturoimattomat haastattelut edellyttävät pitkäaikaista yhteistyötä haastateltavan kanssa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 44–48; Kvale 1996, 124; Patton 2002, 342–343.)

Kun haastattelu nähdään kerronnallisen aineiston tuottamisena, kuten tässä tutkimuksessa tehdään, nähdään haastateltava erilaisten tarinoiden kertojana. Kaikissa tarinoissa kertoja suhteuttaa kokemuksen tiettyyn aikaan ja paikkaan, tietylle yleisölle pitäen mielessään tietyn päämäärän. Haastattelussa kertoja ei lue tarinaa valmiista tekstistä, vaan hän improvisoi ja puhuu käsillä olevat vuorovaikutukselliset ja tiedolliset olosuhteet huomioon ottaen. Kertoja ei kuitenkaan vain keksi tarinaa. Improvisoidussa tarinassa on osatekijöitä kertojan kokemuksista, tunteista, mielipiteistä ja odotuksista, jotka tarinassa liitetään yhteen koherentiksi ja mielekkääksi kokonaisuudeksi. Lopullista tarinaa, haastattelua vuorovaikutustilanteena, voidaan pitää todenmukaisena, sillä se on uskollinen subjektiivisesti merkitsevälle kokemukselle, vaikka se on rakennettu luovasti ja spontaanisti yhteistyössä haastattelijan kanssa. (Holstein & Gubrium 1995, 28.)

4.5 Haastatellut henkilöt ja haastattelutilanteet

Tässä tutkimuksessa käytetty haastattelumenetelmä sijoittui puolistrukturoidun ja strukturoimattoman haastattelun välimaastoon. Haastattelussa haastatelluille annettiin mahdollisuus käsitellä keskeisinä pitämiään aiheita ilman että haastattelun fokusta unohdettiin. Tällaisen haastattelutavan toivottiin takaavan sen, että haastateltavien näkemyksistä syntyisi täydellisempi kuva. Tavoitteena oli myös kerätä narratiiveja kattavalta alueelta. Mahdollisimman avoimien kysymysten myötä tavoiteltiin sitä, etteivät tutkijan ennakkokäsitykset aiheesta olisi päässeet liiaksi vaikuttamaan haastateltavien vastauksiin, vaan he saivat vapaasti kertoa merkitykselliseksi kokemiaan asioita sellaisina kuin he näkevät ne. Haastattelun aikana esitetyt kysymykset pyrittiin pitämään avoimuuden lisäksi neutraaleina, selvinä ja vain yhtä asiaa koskevinä, jotta niihin olisi helpompi vastata. Haastattelijan tehtävänä oli kysymisen ja tutkimusfokuksen säilyttämisen lisäksi rohkaista haastateltavia tuottamaan narratiivisia vastauksia. (Holstein & Gubrium 1995, 39; Mason 1996, 42; Patton 2002, 21, 353; Riessman 1993, 54.)

Tutkimukseen haastateltiin viittä naista ja kolmea miestä, jotka kaikki toimivat vapaaehtoisina rikos- ja riita-asioiden sovittelijoina eräässä suomalaisessa keskikokoisessa kaupungissa. Tätä työtä he olivat tehneet eri mittaisia aikoja. Osa heistä oli toiminut sovittelijana vuoden verran, osa yli kymmenen vuotta ja loput olivat olleet mukana sovittelu-toiminnassa muutamia vuosia. Haastateltavien iät vaihtelivat 28-vuodesta 64-vuoteen. Useimmat haastateltavista olivat minulle ennestään tuttuja sovittelutoiminnan kautta. Heistä kahden kanssa olin itse toiminut sovittelijana ja yhden kanssa olin muutoin ollut runsaasti tekemisissä sovittelun yhteydessä. Ollessani tekemisissä heidän kanssaan olin kertonut heille aikovani tehdä tutkimusta sovittelijoista. He kaikki ilmoittivat varhaisessa vaiheessa olevansa käytettävissä, kun alkaisin kerätä tutkimusaineistoa. Yksi heistä ilmaisi halukkuutensa haastatteluun myös sovittelijoiden kuukausittaisessa illassa, jossa kerroin kaikille paikalla oleville tutkimussuunnitelmastani ja pyysin tutkimushenkilöiksi halukkaita antamaan minulle yhteystietonsa. Näin sain vielä viiden sovittelijan yhteystiedot. Haastattelin kaikki, jotka olivat vapaaehtoisina ilmoittautuneet haastateltaviksi.

Haastattelut suoritettiin marras-joulukuussa 2003 ja ne kestivät reilusta tunnista kolmeen tuntiin. Haastattelujen keston vaihtelu kuvastaa sitä, miten vapaasti haastattelurunkoa (Liite 1) noudatettiin ja miten vapaasti haastateltavien annettiin puhua: toiset vastasivat laajasti jo taustatietoja kartoittaviin kysymyksiin, toiset puhuivat sovittelusta tiiviimmin. Pisimmissä haastatteluissa pidettiin välillä taukoja, muutoin haastattelut vietiin läpi yhdellä kerralla. Yksi haastatteluista suoritettiin kotonani, kaksi haastateltavien työpaikoilla ja loput yliopiston tiloissa. Vain kaksi haastatteluista keskeytyi ulkopuolisen tekijän takia, mutta molemmilla kerroilla keskeytys oli lyhytkestoinen. Keskeytykset eivät vaikuttaneet haastatteluun häiritsevällä tavalla.

Haastattelut pohjautuivat joustavaan haastattelurunkoon (Liite 1), jonka mukaisesti haastattelutilaisuudet aloitettiin taustatietojen kartoittamisella sen jälkeen, kun haastateltaville oli kerrottu uudelleen, mihin tarkoitukseen haastattelua käytetään ja ettei heidän salassapitovelvollisuutensa rikkoudu haastattelun takia. Taustakysymysten jälkeen edettiin mahdollisuuksien mukaan kolmeen pääkysymykseen ja lopuksi haastateltavilta kysyttiin, oliko heillä vielä jotain lisättävää aiheeseen. Yksi haastateltavista ehti haastattelutilan varausajan umpeutumisen vuoksi käsitellä vain yhtä kokemaansa sovittelutilannetta tavoitteena olleen kahden kokonaisen sovittelutilanteen sijaan. Tilannetta kuitenkin tasapainotti se, että tämä haastateltava puhui varsin laajasti sovittelusta jo ennen pääkysymyksiin siirtymistä. Useimmat haastateltavista kertoivat lopulta useamman kuin kolmen kokonaisen sovitteluprosessin etenemiseen liittyvän narratiivin, mikä myöskin lisäsi saatujen kokonaisten narratiivien lukumäärää. Useat haastateltavista olivat toimineet toistensa pareina sovittelussa ja tämän johdosta kaksi käsiteltyä tapausta ovat sellaisia, joista kertoivat molemmat istuntoon osallistuneet sovittelijat. Nämä kaksi narratiivia poikkeavat siis muista siinä, että niitä valottaa sovitteluryhmän kaksi eri jäsentä. Haastattelut äänitettiin minidisk-nauhurilla, jotta ne voitaisiin myöhemmin litteroida.

4.6 Aineiston käsittely ja analysoiminen

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaisena rikos- ja riita-asioiden sovittelijat näkevät sovitteluprosessin. Koska ihmiset liittävät yksittäisiin kokemuksiinsa useampia merkityksiä yhden merkityksen sijaan, tulee haastatteluvastauksia käsitellä aktiivisesti tuotettuina kertomuksina, jotka vaativat tulkintaa (Silverman 2000, 824–825).

Tutkimusaineisto voi koostua numeerisista vastauksista, lyhyistä sanallisista vastauksista tai kerronnallisesta materiaalista (Polkinghorne 1995, 6–7). Tätä tutkimusta varten suoritettujen haastattelujen vastaukset olivat osittain lyhyitä sanallisia vastauksia. Tällaisiksi lukeutuvat osa vastauksista haastateltavien taustatietoja kartoittaviin kysymyksiin (ks. Liite 1). Suurin osa tutkimuksen aineistosta on kuitenkin narratiivista. Narratiiviseksi aineistoksi voidaan lukea mikä tahansa aineisto, joka perustuu kerrontaan, mutta siltä voidaan myös edellyttää, että se täyttää kertomuksen tunnuspiirteet kuten sen, että siinä on ajassa etenevä juoni. Ominaista narratiiviselle aineistolle on se, että sitä ei koskaan voida tiivistää yksiselitteisiksi numeroiksi tai kategorioiksi, vaan sen analyysi edellyttää tulkintaa. (Heikkinen 2001a, 189; 2001b, 121–122.) Tämän tutkimuksen aineistosta löytyy molempia narratiivisen aineiston tyyppejä.

Polkinghornen (1995, 5–12) mukaan narratiivisen tutkimuksen kenttä voidaan jakaa kahtia Brunerin kahden tietämisen tavan perusteella. Tietämisen tavat ovat paradigmaattinen ja narratiivinen. Paradigmaattinen tietämisen tapa näkee asioiden osat kategorioiden jäseninä, kun puolestaan narratiivisessa tietämisessä verrataan osia tarinaan. Näiden pohjalta narratiiviset tutkimukset voidaan jaotella paradigmaattiseen narratiiviseen tutkimukseen ja narratiiviseen ajatteluun perustuvaan narratiiviseen tutkimukseen. Edellinen kerää kertomuksia aineistoksi ja käyttää paradigmaattisia analyttisiä menetelmiä tyypitelläkseen ja kategorisoidakseen kertomuksen osia. Jälkimmäinen kerää tapahtumia ja kohtauksia aineistoksi ja käyttää narratiivisia analyttisiä menetelmiä rakentaakseen selittäviä kertomuksia. Paradigmaattista narratiivista tutkimusta kutsutaan myös narratiivien analyysiksi ja narratiiviseen ajatteluun perustuvaa tutkimusta sanotaan narratiiviseksi analyysiksi. Tässä tutkimuksessa käytettiin pääasiassa paradigmaattisen narratiivisen tutkimuksen työtapoja. Ennen kuin tutkimuksessa päästiin näin pitkälle, täytyi nauhoitetut haastattelut litteroida.

Litterointi suoritettiin sanatarkasti. Silti litteroidut haastattelutekstit eivät ole täydellisesti haastattelutilanteen kaltaisia, sillä niistä puuttuu kokonaan nonverbaalinen viestintä. Litterointi onkin aina vaillinaista, puutteellista ja valikoivaa. (Riessman 1993, 11, 40.) Tämän tutkimuksen haastattelujen litteroinnissa se ilmeni myös siten, että salassapitovelvollisuuden vuoksi kaikki haastatteluissa mainitut nimet muutettiin. Myös kaikki asianomistajiin, epäiltyihin ja muihin sovittelutilanteisiin liittyviin henkilöihin viittaavat sanat kuten poika, äiti, kauppias ja naapuri muutettiin sillä tavoin, ettei kukaan pysty tunnistamaan henkilöitä tekstistä. Sovittelutilanteeseen johtaneiden tapahtumien kuvaus tiivistettiin rikosnimikkeeksi ja juttuun liittyvät yksityiskohdat jätettiin kokonaan pois litteroinnista, jotta myöskään puheenaiheena olleita tapauksia ei pystyttäisi tunnistamaan. Näiden osien pois jättäminen litteroinnista supisti aineistoa, mutta ei vaikuttanut siihen materiaaliin, joka on keskeisin tutkimusongelman kannalta. Litteroinnin yhteydessä haastatelluille arvottiin numerot yhdestä kahdeksaan, jotta heidän narratiivejaan voisi siteerata tutkimusraportissa. Näin heidän tunnuksensa ovat välillä H1–H8.

Tutkimuksessa oltiin kiinnostuneita haastateltavien kertomien narratiivien mikrotason sijaan makrotasosta. Narratiivisessa tutkimuksessa makrotason ilmiöitä ovat esimerkiksi kerrottujen narratiivien teemat, jaksot ja juonet (Hirokawa, Clauson & Dahlberg 2003, 271). Tässä tutkimuksessa analyysin ensisijaiseksi kohteeksi valittiin narratiivien juonet, sillä juonianalyysi paljastaa samankaltaisten kertomusten yhteiset rakenteelliset piirteet, ja näin eri kertomuksia voidaan verrata toisiinsa (Martin 1994, 107). Jotta narratiivien juoniin päästiin käsiksi, tuli analyysin ensimmäisessä vaiheessa järjestää tekstit ajallisesti ja sosiaalisesti siten, että sen merkitys saattoi tulla ilmi (Kvale 1996, 192).

Analyysi aloitettiin lukemalla litteroituja haastatteluja, jotta niiden yleinen sisältö pysyisi tutkimuksen keskiössä. Tämän jälkeen jokainen haastattelu kirjoitettiin uudestaan siten, että litteroitujen haastattelutekstien dialoginen rakenne muokattiin tiivistäen yksikön kolmannen persoonan raportoimiksi narratiiveiksi. Tämän jälkeen tapahtunut haastattelutekstin muokkaaminen sovittelun kulkua kuvastavaksi narratiiviksi, jolla on yksilöllinen ja ajassa etenevä juoni, edellytti haastattelun puheenvuorojen tiivistämistä edelleen ja uudelleen järjestämistä sekä teemoittelua, sillä tutkittavat puhuivat haastattelun aikana useissa eri vaiheissa tietyistä esimerkkitapauksista ja näkemyksestään siitä, mi-

ten sovittelu etenee. Tällaisen haastattelutekstin pelkistämisen tavoitteena on muokata analyysin kohteena oleva tekstimassa hallittavammaksi määräksi (Alasuutari 2001, 40).

Juonitiivistelmän rakentaminen eripuolilla haastattelua ilmi tulevista osista johtui puhutun tekstin epälinearisesta luonteesta verrattuna kirjalliseen tekstiin. Kirjallista tekstiä voidaan pitää viimeisteltyinä työnä, joka sisältää hyvin artikuloituja ja erittäin tiivistettyjä merkitysten ilmaisuja. Litteroitu haastattelu pohjautuu puheelle, joka on usein epäselvää, toistoista ja siinä on usein ennakkointia sekä takautumia. Näin ollen haastattelut vaativat paljon selvittämistä ja yksinkertaistamista ennen kuin haastatellun tarkoittamat merkitykset ovat löydettävissä. (Kvale 1996, 50–51; Polkinghorne 1988, 163–164; Riessman 1993, 43.)

Juonitiivistelmiä laadittaessa pyrittiin kunnioittamaan haastateltavan näkemyksiä siirtämällä heidän sanavalintojaan niin paljon kuin mahdollista juonitiivistelmiin. Tutkittavien näkemys sovittelun kulusta pyrittiin säilyttämään myös siten, että syntyneet juonitiivistelmät perustuvat pääasiassa haastateltavien vastauksista ensimmäiseen haastattelukysymykseen (ks. Liite 1), johon lähes kaikki tutkittavat vastasivat kertomalla tiiviisti ja kronologista järjestystä noudattaen. Erityisesti vuorovaikutusta kuvaavia osia jouduttiin kuitenkin poimimaan useammasta kohdasta kutakin haastattelua. Haastateltujen todellisista sovittelukokemuksista kertomia narratiiveja puolestaan hyödynnettiin erityisesti etsittäessä onnistuneisiin ja epäonnistuneisiin sovitteluihin liittyviä piirteitä. Näitä narratiiveja haluttiin hyödyntää tutkimuksessa, koska voidaan olettaa näiden narratiivien kuvastavan sovittelun todellisuutta sellaisena kuin sovittelijat sen näkevät. Näiden narratiivien kohdalla kyse ei siis ole idealisoidusta näkemyksestä siitä, miten sovittelu yleensä etenee, ja näin ollen niiden ajateltiin kuvastavan puhtaammin sitä, minkä sovittelijat kokevat sovittelussa merkityksellisenä ja mieleen painuvimpana. Näiden narratiivien analyysin kautta toivottiin saavutettavan syvempi käsitys siitä, millaisena sovittelijat näkevät riita- ja rikosasioiden sovittelun.

Juonitiivistelmien laatimisessa käytettiin hyväksi teemoittelua, joka perustui haastateltujen kuvaukselle sovittelun jaksoista. Aluksi jokaisessa erillisessä litteroidussa haastattelussa teemoiksi otettiin kunkin haastateltavan kuvaamat sovittelun vaiheet kuten yhteydenotto, papereihin tutustuminen ja istuntovaihe, ja näiden teemojen alle kerättiin yksittäisestä haastattelusta kaikki ne osat, jotka liittyivät kuhunkin sovittelujaksoa kuvasta-

vaan teemaan. Näin toimimalla varmistettiin se, ettei tutkijan näkemys sovittelun kulusta pääse vaikuttamaan liiaksi tutkimustuloksiin ja että tutkimus keskittyy tekstissä itsessään oleviin tutkittavien näkemyksiä kuvastaviin luokituksiin (Alasuutari 2001, 121). Myös haastateltavien mahdollisesti eri vaiheista käyttämät nimitykset pyrittiin säilyttämään tässä vaiheessa analyysia, sillä hermeneuttiseen tutkimukseen ei sen vahvassa merkityksessä kuulu käsitteenmuodostusta, vaan tutkimuksessa pyritään tulemaan toimeen informantin antamilla käsitteillä (Turunen 1995, 101).

Usein haastateltavat jo itse haastattelutilanteessa sanoivat tietyn vastauksensa liittyvän myös aiempaan, mikä helpotti osien sijoittamista oikeaan kohtaan juonitiivistelmässä. Teemoittain järjestellyt haastattelun osat järjestettiin lineaarisesti eteneväksi juonitiivistelmäksi sen mukaisesti, miten haastateltava oli järjestyksen kuvannut. Samalla tavalla jokaisesta haastattelusta muodostettiin lineaarinen kuvaus siitä, miten sovittelu yleensä etenee tai miten tietty sovittelu on edennyt kunkin haastateltavan mielestä. Koska tutkimuksen tavoitteena oli tutkia ihmisten käsityksiä heidän kertomansa perusteella, oli analyysi perustaminen narratiivien tyypillisen tapahtumakulun kuvaamiselle välttämättömyyttä (Apo 1990, 65).

Analyysin toisessa vaiheessa, kun kaikista haastatteluista oli muodostettu sovitteluprosessin etenemistä kuvaava juonitiivistelmä, laadittiin kuvio 5 (ks. luku 5.2). Siinä on yhdistettynä kaikki kahdeksan haastateltujen näkemystä sovittelun etenemisestä yhdeksi yhtenäiseksi näkemykseksi sovittelusta siten, että näkemyksestä muodostettiin mahdollisimman monipuolinen ja hallitsevat käytännöt huomioon ottava ideaalityyppikuvaus juonitiivistelmästä. Tätä kuvioksi järjestettyjä näkemyksiä voidaan nimetä myös juonikaavoiksi, sillä se kuvastaa sovittelun kulkua erilaisissa jaksoissa ja se kuvastaa sovittelijoiden kertomuksille ominaisimpia perustapahtumia (Apo 1990, 66). Tämän haastatelluille perustuvan arkkityyppisen kertomuksen juonikaavan tarkoituksena on tiivistää ja tyypillistää informanttien vastauksia, jolloin arkkityyppiseen juonikaavaan voidaan ottaa osia eri haastatteluista. Näin saadaan aikaan tyypillinen juonikuvaus, jossa ei välttämättä ole tismalleen samoja osatekijöitä kuin yksittäisissä juonikuvauksissa. (Eskola & Suoranta 2000, 181.) Tässä vaiheessa analyysia myös yhdisteltiin osa aikaisemmista

teema-alueista yhdeksi alueeksi, jolloin saatiin juonikuvaukseen mukaan ryhmän muodostumisen vaihe, ja toisaalta yksittäinen laaja istuntoa koskeva teema-alue jaettiin useampaan yksityiskohtaisempaan teema-alueeseen. Näin toimittaessa saatiin sovittelijoiden yhdistetystä näkemyksestä havainnollisempi.

Analyysin kolmannessa vaiheessa kuvion 5 muodostamisen jälkeen sovittelijoiden näkemyksen kokonaiskuvaa etenemisvaiheineen ja vuorovaikutuksen muutosten painottamisineen verrattiin tutkimuksen arkkityyppiseen teoriapohjaiseen sovittelun kehittämisen malliin (ks. kuvio 4). Tämän mallin muodostamista teoria- ja lähdekirjallisuuden perusteella on kuvattu luvussa 3. Vertailussa etsittiin teoreettisen näkemyksen ja sovittelijoiden näkemyksen eroja ja samankaltaisuuksia erityisesti vuorovaikutuksellisten tekijöiden painotuksessa.

Seuraavassa analyysin vaiheessa kokemuksiin perustuneet narratiivit jaoteltiin onnistuneisiin ja epäonnistuneisiin sovitteluprosesseihin. Onnistuneisiin tapauksiin laskettiin ne narratiivit, joita kertoessaan haastateltava oli ilmaissut oman tyytyväisyytensä sovitteluprosessia kohtaan huolimatta varsinaisesta lopputuloksesta. Epäonnistuneisiin tapauksiin laskettiin puolestaan ne narratiivit, joiden tapahtumiin haastateltava ei syystä tai toisesta ollut tyytyväinen, vaikka varsinainen sovittelusopimus olisikin istunnon päätteeksi kirjoitettu. Onnistuneita sovitteluita kuvaavia narratiiveja oli aineistossa kuusi ja epäonnistuneita sovitteluita kuvaavia narratiiveja oli kahdeksan. Kahdessa tutkimusaineistoon hyväksytyssä todellista sovitteluprosessia kuvaavassa narratiivissa oli sovittelu edelleen kesken ja näin ollen niitä ei voitu laskea kuuluvaksi kumpaankaan kategoriaan. Niin onnistuneita kuin epäonnistuneitakin sovitteluprosesseja kuvaavista narratiiveista pyrittiin teemoittelun ja tyypittelyn avulla löytämään molempien kategorioiden sisällä yhtäläisyyksiä ja eroja, jotta voitaisiin saada selville, millaisia tekijöitä sovittelijat liittävät onnistuneeseen ja epäonnistuneeseen sovitteluprosessiin.

Tutkimuksessa suoritettu analyysi noudattelee hermeneuttisen kehän periaatteita etenemällä kokonaisesta haastattelusta sen osiin ja osista jälleen uudelleen muokattuun kokonaisuuteen niin kauan, että kyllin tiivis käsitys sovittelun etenemisestä kyettiin tuottamaan kuvion muodossa. Myös tutkimuksen taustalla vaikuttava esiyymmärrys otettiin

mukaan tulkintaan, kun haastatteluista syntyneitä juonitiivistelmiä verrattiin teoriataustassa muodostettuun käsitykseen sovittelun kulusta, sillä teoriataustassa ilmenevän näkemyksen muodostukseen vaikutti kokemukseen ja kirjallisuuteen perustuva oma käsitykseni sovittelusta.

Tässä tutkimuksessa käy hyvin ilmi se, miten laadullisessa tutkimuksessa harvoin riittää, että käytetään ainoastaan yhtä analyysitapaa. Kvalitatiivisen tutkimuksen käyttämät analyysimenetelmät eivät useimmiten myöskään ole selvärajaisia. (Eskola & Suoranta 2000, 161.) Kuvioiden muodostaminen vaati teemoittelua, tyyppiteltyjen juonien rakentaminen loogiseksi edellytti aineiston uudelleen järjestämistä sekä teemoittelua ja taulukkojen tulkintaan piti käyttää tulkinnallista lukutapaa ennen kuin varsinaisiin tuloksiin päästiin käsiksi. Nämä saadut tulokset on raportoitu seuraavassa luvussa, jossa kuvataan, millaisena prosessina rikos- ja riita-asioiden sovittelijat näkevät sovittelun.

Raportoinnissa on hyödynnetty runsaasti suoria lainauksia litteroidusta tekstistä. Niissä H tarkoittaa haastateltavaa ja T tutkijaa eli haastattelijaa. Merkintä, jossa on kolme tavuviivaa peräkkäin (---) tarkoittaa, että lainauksesta on jätetty jokin asiaan liittymätön lyhyt osa pois. Näin on menetelty, jotta tekstin luettavuus ei kärsisi. Ajatusviiva (–) puheenvuorojen lopussa merkitsee sitä, että puhujan lausahdus jää kesken. Litteroidussa tekstissä on hakasulkeiden sisällä tekstiä, jolla on korvattu haastateltavan sanomaa, jotta niin haastateltavan kuin kerrottujen sovittelutapausten asianosaistenkin anonymiteetti säilyisi. Lainauksissa on säilytetty haastattelijan puheenvuorot, sillä haastattelun kautta muodostettava tutkimusmateriaali syntyy vuorovaikutuksessa. Täten myös haastateltava vaikuttaa siihen, millaista tutkimusmateriaalia ja sitä kautta siihen, millaisia tutkimustuloksia syntyy. Kun haastattelijan puheenvuorot säilytetään lainauksissa, lukijan on helppompaa päätellä, millä tavoin haastattelijä toimi haastattelutilanteessa ja kuinka pitkälle haastattelun sanat ovat hänen omiaan eikä haastattelijan johdattelimia. Tämä on erityisen tärkeää, kun tutkitaan yksilöiden käsityksiä asioista.

Tässä tutkimuksessa termillä ”sovittelija” viitataan siihen rikos- ja riita-asioiden sovittelijaan, joka on sovitteluparista ensimmäisenä tekemisissä sovittelujutun kanssa. ”Pari”

puolestaan viittaa siihen sovittelijaan, joka tulee mukaan sovitteluun vasta, kun sovittelija on pyytänyt häntä työparikseen. Termillä ”juttu” tarkoitetaan sitä sovittelutapausta, jonka sovittelupari saa soviteltavakseen.

5 SOVITTELUPROSESSI SOVITTELIJOIDEN KUVAAMANA

5.1 Sovittelijoiden näkemys sovittelun etenemisestä

Tässä luvussa kuvataan, millaisena rikos- ja riita-asioiden sovittelijat näkevät sovittelun sekä millainen vuorovaikutus liittyy heidän mukaansa onnistuneeseen ja epäonnistuneeseen sovitteluprosessiin. Tässä luvussa kuvataan aluksi sovitteluprosessia vaihe vaiheelta sellaisena kuin sovittelijat sen näkevät. Tämän jälkeen sovittelijoiden näkemyksestä sovittelun etenemisestä muodostetaan kuvio, jossa on arkkityyppinen juonikuvaus sovittelun etenemisestä sovittelijoiden kannalta. Tämän kuvion muodostamaa mallia verrataan myöhemmin tutkimuksen teoriapohjaiseen arkkityyppiseen malliin sovittelusta. Luvussa on runsaasti lainauksia litteroiduista haastatteluista, jotta lukijan olisi helpompi päätellä, vakuuttuuko hän tutkimuksessa tehdyistä päätelmistä.

5.1.1 Jutun saaminen

Sovittelijan kannalta sovittelu alkaa silloin, kun hän saa jutun. Hän voi saada jutun neljällä eri tavalla. Sovittelijalle voidaan joko soittaa sovittelutoimistosta ja ehdottaa sovittelujuttua, sovittelupari voi soittaa sovittelijalle ja pyytää parikseen, sovittelija voi itse ottaa yhteyttä sovittelutoimistoon ja kysyä, onko heillä sovitteltavia juttuja tai sovittelija saa jutun sovittelijoiden tapaamisessa ja hänelle valikoituu pari niiden sovittelijoiden joukosta, jotka ovat paikalla. Näihin kaikkiin tapauksiin liittyy erilaisia piirteitä, jotka vaikuttavat siihen, miten sovitteluprosessi etenee sovittelijan kannalta. Esimerkiksi jos sovittelijat saavat jutun sovittelijoiden tapaamisessa, ei heidän tarvitse etsiä sovitteluparia ja molemmat sovittelijat pääsevät tutustumaan juttuun yhtä aikaa. Toisaalta jos sovittelija ottaa yhteyttä pariin pyytääkseen tätä toiseksi sovittelijaksi juttuun, voi olla, että tämä toinen sovittelija ei ota lainkaan yhteyttä asianosaisiin. Tavallisinta on, että sovittelija saa jutun sovittelutoimistosta tai parin kautta. Tässä tutkimuksessa keskitytäänkin kuvaamaan sellaista sovitteluprosessia, jossa sovittelija saa jutun sovittelutoimistosta, jotta tutkimuksessa voidaan käsitellä koko sovitteluprosessin kaarta jutun saamisesta papereiden luovuttamiseen sovittelijoiden kannalta.

Jutun saamisen vaihetta sovittelijat pitivät varsin yksinkertaisena ja ongelmattomana. Kuitenkin jo sovittelutoiminnan vetäjän ottaessa yhteyttä sovitteliijaan alkaa mielikuvan muodostaminen jutusta ja siihen osallisista ihmisistä, vaikka kaikki haastatellut eivät tätä tiedostakaan.

H: Tosiaan he [sovittelutoiminnan vetäjät] ottaa yhteyttä ja hieman siinä sitten kertovat suurin piirtein, että mistä on kyse noin ylimalkasesti, ja jos on aikaa ja kiinnostusta niin se juttu käydään sieltä [sovittelutoimistosta] hakemassa. --- Kun sain tän jutun, niin [sovittelutoiminnan vetäjä] soitti, että täällä on tämmönen [erikoinen henkilö], että mää en oikein tiedä, että minkälainen tyyppi tää on [litteroinnista on jätetty pois kohta, jossa kuvataan tekijää ja tekoa], no minä että jaaha, minkähänlainen tyyppi tää on, että vai on [mennyt sitten sellaista tekemään], joo että varmaan joku avohoidon potilas mua vastassa siellä. (H5)

Erilaisissa tutkimuksissa on todettu, että ensivaikutelma vaikuttaa vahvasti siihen, millaisina näemme muut henkilöt myöhemminkin (Helkama, Myllyniemi & Liebkind 2001, 143). Näin ollen sovittelutoiminnan vetäjillä voi olla suuri vaikutus siihen, millä tavoin sovittelija suhtautuu sovittelutapaukseen ja siihen liittyviin henkilöihin.

Ennen kuin sovittelija lopullisesti ottaa jutun vastaan, pyrkii hän tarkistamaan, ettei siihen liity hänen tuttaviaan. Tällä yritetään turvata sovittelun puolueettomuus. Tutun ihmisen sovittelijana toimiminen voisi myös herättää hämmennystä asianosaisessa.

H: He [asianosaiset] oli vähän hämmentyneitä siitä, että missä roolissa mä oon, vaikka se siinä silloin heti alussa kerrottiinkin. (H4)

Kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että jutun saamisen vaiheeseen liittyy ensivaikutelman synnyttämisen lisäksi vuorovaikutuksellisesti pääasiassa informaation vaihtoa, joka auttaa sovittelijaa valmistautumaan sovittelun myöhempisiin vaiheisiin.

5.1.2 Papereihin tutustuminen ja sovitteluparin etsiminen

Saatuana jutun sovittelija tutustuu sen esitutkimateriaaliin muodostaakseen paremman käsityksen sovitteluun johtaneen tilanteen tapahtumista sekä jutun osapuolista. Tässä papereihin tutustumisen vaiheessa jatkuu edellisessä vaiheessa alkanut informaatioselvitys sekä mielikuvan vahvistaminen niin jutusta kuin sen asianosaisistakin. Esimerkiksi esitutkimuspöytäkirjojen allekirjoitukset ovat erään haastateltavan mukaan merkityksellisiä muodostettaessa mielikuvia asianosaisista.

H: Että on ihan niin sanotusti normaalin nimikirjoituksen näköisiä että kunnolla tai vastaavasti tehty ja sitte on tikkukirjaimin tehtyjä, joskus saattaa olla pelkkä etunimi, niin neki omalta osaltaan on tuota mukana tämmösen ennakoasenteen muodostamisessa. (H1)

Toisaalta esitutkimateriaali auttaa myös ymmärtämään, mitä sovitteluun johtaneessa tilanteessa on tapahtunut, vaikka siihen ei voikaan täysin luottaa.

H: Minusta ne poliisilaitokselta tulevat kuulustelupöytäkirjat on yllättävän selkeitä, että ainakin mä olen kokenu sen aika helpoks niinkun ymmärtää ne kuviot sieltä, että mitä tässä on tapahtunu ja ett vaikei motiiveja tiedäkään eikä henkilöitä. --- Että tuota semmonen sinisilmäisyys niinku rapisi sen juttusarjan aikana aika nopeeta, että ett niinku hokas että se mitä sanotaan ja mitä papereissa lukee, nii ei välttämättä sitten ollenkaan että -- sitä tihutyötä oli tehty vaikka kuinka paljon enempi, kun mitä ensin tunnustettii. (H4)

Tutustuttuaan juttuun liittyviin papereihin sovittelija etsii itselleen sovitteluparin. Haastateltujen kertomusten perusteella useimmiten sovittelupariksi valikoituu henkilö, jonka kanssa sovittelija on aiemminkin tehnyt yhteistyötä.

H: Siihen on varmasti tullu semmonen, että kun on huomannu, että toisen kanssa yhteistyö on, no ei se välttämättä mutkatonta tarvi olla, mutt se että niinku ymmärtää toista.

T: Mmm.

H: Musta esimerkiks sovittelutilanne on vähä semmonen, että jos se yhteistyö ei oikein pelaa, niin se sovittelun tuloski saattaa, ei se nyt ehkä siitä riipu, mutta se saattaa jollakin tavalla vaikuttaa siihen, sillä tavalla mää sitten varmasti oon tehny näitä juttuja tiettyjen ihmisten kanssa, ku oon huomannu, että se yhteistyö pelaa. (H1)

Papereiden perusteella jutusta ja siihen osallisista ihmisistä luomansa mielikuvan perusteella sovittelija voi miettiä, kuka parhaiten sopisi hänelle pariaksi kyseiseen sovitteluun.

H: Mää kun saan jutun, niin aattelee, ett joo mä teenkin tän nyt sitte juuri tämän, ett mä haluisin tähän sen kaverikseni. (H4)

Tarkan pohdinnan taustalla on sovittelijan tavoite kaikkien osapuolten kannalta mahdollisimman antoisasta sovittelusta. On todettu, että erilaiset ryhmät vaativat erilaisia yksilöitä johtajikseen (Baron & Kerr 2003, 16). Sovittelijat, jotka pohtivat tarkkaan, kenen kanssa haluaisivat tiettyä juttua sovittaa, voivatkin ainakin alitajunnassa tiedostaa tämän. Sovittelijoiden mukaan tehokkainta jutun kannalta olisi, mikäli sovittelupari muodostuisi naisesta ja miehestä, koska ”*naisten ja miesten elämis- ja arvomaailma on pikusen erilainen*” (H3), ja näin ollen miehet ja naiset voivat nähdä tilanteen eri tavoin, jolloin sovitteluun ja käsillä olevaan ongelmaan voi syntyä uusia näkökulmia. Miehillä ja naisilla on myös erilaiset tyylit johtaa sovittelua (Haslett & Ruebush 1999, 122), mikä osaltaan voi vaikuttaa sovitteluparin muodostamiseen. Mies–nainen-parilla voikin olla konfliktitilanteiden sattuessa useammanlaisia toimintatapoja käytettävissään kuin sovittelijapareilla, jotka muodostuvat saman sukupuolen edustajista.

Tutkimusten mukaan ihmiset muodostavat oletuksia toisistaan ulkoisten piirteiden kuten sukupuolen perusteella, jolloin naiset nähdään tukea antavampina, suorittavampina, epäsuorempina sekä sosiaalisesti alemmassa asemassa olevina kuin miehet. Tämä vaikuttaa siihen, millaisena ryhmän jäsenet näkevät toistensa vaikutusvallan ja aseman ryhmässä. Usein miehillä nähdään olevan korkeampi asema kuin naisilla. (Haslett & Ruebush 1999, 121.) Voidaankin olettaa, että myös sovittelijoiden ulkoiset piirteet vaikuttavat siihen, millaisina asianosaiset näkevät sovittelijat ja miten he suhtautuvat sovittelijoihin. Sovitteluprosessin aikana tämä näkemys saattaa kuitenkin muuttua samoin kuin kaikki ensivaikutelmat. Keskeisintä mies–nainen-parissa on kuitenkin se, että erityisesti tapauksissa, joissa epäilty ja asianomistaja ovat vastakkaista sukupuolta, molemmat konfliktin osapuolet voivat kokea tilanteen turvallisemmaksi ja puolueettomammaksi, kun paikalla on sekä nais- että miessovittelija. Sovittelijoiden mukaan turvallinen ja puolueeton ilmapiiri helpottaa itse sovitteluistunnon läpiviemistä.

H: Me mietittiin sitä jälkikäteen, että ois pitänyt olla mies [toisena sovittelijana], että tää [epäilty] koki ihan selkeesti sen tilanteen sellasena, että kolme akkaa on häntä vastaan, ja se asenne oli myös sellane. (H7)

Kun sovittelija on päättänyt, ketä hän pyytää sovitteluparikseen, soittaa hän tälle henkilölle ja esittelee hänelle jutun tapauksesta riippuen joko hyvin lyhyesti tai hiukan tarkemmin. Tässä vaiheessa sovittelijalla voi olla suuri vaikutus siihen, millainen ensivaikutelma jutusta sovitteluparille syntyy.

H: Jos mää oon hakenu sen keissin, nii mää otan sitte yhteyttä siihen työpariin, siihen toiseen sovittelijaan, ja mää kerron, että mää oon nyt tutustunut tähän ja mää oon saanu tästä nyt tämmösen käsityksen, että tulisitko käymään tai että ett juteltas tästä keissistä ja ja tehtäs vähän työnjakoo, ett miten lähetään menemään eteenpäin ja kuka tekee mitä. (H8)

Sovitteluparin etsimisen vaihe tulee ilmi vain osasta haastateltujen kertomuksista. Osalle haastatelluista on luonnollista, että pari voi olla valittuna jo ennen jutun saamista: ”*Ensinnä me saamme sen jutun ja sitten otamme yhteyttä näihin osapuoliin*” (H6). Tämä kertoo siitä, että sovittelijoilla on muutamia pareja, joiden kanssa he sovittelevat pääsääntöisesti, jolloin esimerkiksi edellisen jutun yhteydessä he ovat voineet sopia, että he tekevät seuraavankin jutun yhdessä. Joka tapauksessa sovittelupariin on oltava yhteydessä ennen kuin sovittelija voi ottaa yhteyttä asianosaisiin, jotta hän tietää, mitkä ajankohdat ovat sovitteluparille mahdollisia istuntoa ajatellen.

5.1.3 Yhteydenotto asianosaisiin

Ollessaan yhteydessä pariinsa sovittelija sopii tämän kanssa erilaisista käytännön asioista kuten sen, kumpi varaa sovittelutilan ja kumpi ottaa yhteyttä asianosaisiin. Toisilla sovittelijoilla on myös tapana jakaa yhteydenottoja, jotta ”*aina kumpikin joutuu tekemään ja ottaa yhteyttä*” (H2). Sovittelijat voivat myös sopia yhteydenotoista tapauksittain.

Puheluiden jakaminen helpottaa sovittelijan työtaakkaa. Yhteydenottojen jakamisella voidaan nähdä olevan toisenlaisenkin funktion. Mikäli molemmat sovittelijat ovat yhteydessä osaan asianosaisista, pääsevät he molemmat muodostamaan mielikuvaansa myös puhelinkeskustelun perusteella eikä toinen heistä joudu tukeutumaan ainoastaan

esitutkintamateriaaliin ja toisen sovittelijan kuvaamiin ajatuksiin asianosaisilta. Tämän myötä sovittelijat voivat kokea koko sovitteluprosessin tasapuolisempana. Jos vain toinen sovittelijoista on yhteydessä asianosaisiin, voi tilanne olla ongelmallinen hänen sovitteluparilleen, joka voi kokea joutuvansa tulemaan tilanteeseen huonosti valmistautuneena.

H: Kyllä mä enemmin tykkään semmosesta, että saa ite ensin kattella niitä juttuja ja sitten puhua, sopia näitten ihmisten kanssa, että ne on ikään kuin jo tullu jonku verran tutuks, kun taas jos tekee toisinpäin, että kaveri ehottaa mulle ja mä vaan luen paperilta, että en oo etukäteen puhunu näitten asianomistajan tai epäillyn kanssa, niin se on vähän, ei oikeen tiedä, että mihin tilanteeseen menee, että jos se puhelinkeskustelu tai puhelinkeskustelut, jotka on käyny sitte näitten osapuolten kanssa, niin niitten perusteella voi sitten oottaa jotain tai sitten muodostaa oikeita tai vääriä mielikuvia. (H1)

Vaikka sovittelijat haluavat tutustua jutun esitutkintamateriaaliin ennen kuin he ottavat yhteyttä asianosaisiin, kokevat he kuitenkin, ettei niiden perusteella saa kyllin hyvää käsitystä asianosaisista. Mikäli sovittelijat jakavat yhteydenottoja, voi totuudenmukaisemman mielikuvan muodostaminen asianosaisista ja sovitteluun johtaneista tapahtumista olla helpompaa, kun molemmat sovittelijat voivat kertoa omat kokemuksensa ja mielikuvansa sekä muodostaa niistä kokonaiskuvan. Sovittelijoiden mukaan myös siinä, että vain toinen sovittelijoista ottaa yhteyttä asianosaisiin, on omat etunsa. Jos sovitteluistuntoa ei lopulta tulekaan, on ainoastaan toisen sovittelijan aikaa kulunut yhteydenottoihin ja juttuun tutustumiseen.

Vaikka sovittelija olisi valmistautunut miten hyvin tahansa ottamaan yhteyttä asianosaisiin, voi yhteydenotto asianosaisiin olla jännittävä vaihe hänestä, sillä hän ei voi olla varma, millä tavoin puhelimeen vastaava ihminen reagoi hänen soittoonsa.

H: Mun mielestä se ensimmäinen kontakti ja se, miten se [asianosainen] vastaa, ja miten se suhtautuu, ku kertoo, kuka minä olen ja miksi minä soitan, nii se on mun mielestä semmonen jännittävä, että vaikka kaikki tietää kyllä, että sovitteluun on asia menossa, nii silti että miten ne suhtautuu siinä tilanteessa, että onkos ne vielä hyvinkin halukkaita sovitteluun. (H2)

Sovittelija voi pyrkiä motivoimaan asianosaisia osallistumaan sovitteluun kertomalla sovittelusta ja siitä, että sovittelu on vapaaehtoista, joten asianosaisten ei ole pakko teh-

dä sopimusta, vaikka he istuntoon osallistuvatkin. Toisaalta sovittelija voi puhelun aikana yrittää selvittää, mikä on erityisesti epäillyn motivaationa sovitteluun osallistumiselle. Tutkimusten mukaan ryhmän jäsenten motiivit voivat vaikuttaa siihen, miten he suhtautuvat ryhmään ja sen työskentelyyn. Tämä puolestaan voi vaikuttaa ryhmän toiminnan lopputulokseen. (Anderson, Riddle & Martin 1999, 146–147.) Näin ollen voidaan ajatella, että asianosaisten motiivien selvittäminen sovittelun yhteydessä voi vaikuttaa sovittelun lopputulokseen, mikäli sovittelijat osaavat hyödyntää saamansa tiedon.

Kun sovittelija ottaa yhteyttä asianosaisiin, liittyy siihen piirteitä, joita voidaan pitää pyrkimyksenä viestiä sovitteluun liittyviä normeja asianosaisille. Sovittelijoiden kertomuksista ilmenee, että he pyrkivät ilmaisemaan asiansa asianosaiselle selkeästi ja tyhjentävästi unohtamatta positiivista asennetta, koska ”*vakavamielisyydellä ei saa niinkun ihmisiä onnelliseksi*” (H6). Keytonin (1999b, 214) mukaan huumorin avulla voidaan kertoa muille ihmisille, että ihminen on halukas olemaan ystävällisessä ja epävirallisessa kontaktissa toisen kanssa. Lisäksi huumorin avulla voidaan luoda ryhmäkehityksen eri vaiheissa ryhmään koheesiota sekä lievittää jännitteitä, mikä auttaa ryhmää toimimaan tehokkaammin sekä parantaa ryhmän ilmapiiriä. Voidaankin ajatella, että puhelimesta ilmaistu sopiva huumori voi auttaa asianosaista tekemään myönteisen päätöksen sovitteluun osallistumisesta, mikäli hän tulkitsee huumorin myönteisesti.

Sovittelijoiden mukaan he selvittävät yhteydenotossa asianosaisille sovittelun periaatteiden lisäksi oman roolinsa, jotta heitä ei sekoitettaisi poliisi- tai sosiaaliviranomaisiin. Erityisen tärkeänä sovittelijat pitävät sitä, että asianosaiselle selviää heti aluksi, mitä sovittelu todellisuudessa on, ja minkälaisia vaikutuksia sovittelulla voi olla siihen rikokseen tai riitaan, johon hän on ollut osallisena.

H: Yleensähan on tietenkin ensimmäisenä yhteydessä asianomistajaan, eli siitähan riippuu, onko hän halukas sovitteluun, ja hänelle tietenki kerrotaan puhelinkeskustelussa, mitä sovittelu on, ja aika monestihan ihmiset niinku luulee, että se liittyy johonki oikeusprosessiin ja siellä voi vaatia mahdollisesti jotain korvauksia, että nää kaikki tällaiset väärät luulot pitäis korjata siinä puhelinkeskustelun aikana jo. (H7)

Puhelimesta sovittelija voi myös alustavasti keskustella tiedossa olevista mahdollisista korvausvaatimuksista, ”*jotta tää asia menis nopeammin ohi ja selviäis nopeesti*” (H6) itse sovitteluistunnossa. Ottaessaan yhteyttä asianosaisiin sovittelija pyrkiikin valmis-

tamaan asianosaista sovitteluistuntoon pyrkimällä kumoamaan tämän mahdolliset epärealistiset odotukset ja oletukset. Sovittelija voi esimerkiksi korostaa asianosaisille, että ”*istunnossa on tarkoitus keskustella ja puhua, ei pelkästään, että toinen kertoo, että sata euroa tilille viikon päästä, ett ett tuoda esille sitä, että siellä keskustellaan tästä asiasta ja tapahtumasta*” (H5). Istunnossa voidaankin ajatella vallitsevan säännön, jonka mukaan ihmisten täytyy keskustella sovitteluun johtaneista tapahtumista avoimesti, mikäli halutaan saada aikaiseksi sovitteluprosessi, johon kaikki osallistujat voivat olla tyytyväisiä.

Sovitteluistunnon käytäntöjen lisäksi sovittelija voi pyrkiä valmistamaan asianosaista kohtaamaan rikoksen tai riidan vastapuolen kasvokkain, jolloin puhelun aikana ”*joittenkin kohdalla joudutaan käsitteleen sitten myös pelkoja, varsinki asianomistajilla saattaa olla, jos on väkivaltatilanteesta kyse niin ihan pelkoa kohdata se toinen ihminen*” (H7). Pelkäävä asianosainen voi harkita pitkäänkin, haluaako hän osallistua sovitteluun vai ei. Tämä on luonnollista, sillä pelokkuus on merkki yksilön tunnepohjaisesta valmiudesta puolustaa itseään (Helkama, Myllyniemi & Liebkind 2001, 214). Jos osapuoli kokee olevansa heikommassa asemassa kuin hänen vastapuolensa, voi hänen ainoa puolustautumiskeinonsa olla vastapuolen tapaamisen välttely. Sovittelija voikin rohkaista pelkäävää asianosaista kertomalla, mitä hyötyä sovittelusta on verrattuna oikeudenistuntoon niin epäilylle kuin asianomistajallekin. Sovittelija voi myös joutua korjaamaan asianosaisille sen käsityksen, että sovittelussa ”*tekijät halutaan päästää vaan mahollisimman vähällä*” (H5). Joka tapauksessa pyrkimys avoimeen keskusteluun on olennaista, sillä sitä voidaan pitää eräänä aggressiivisuuden vastavoimana (Helkama, Myllyniemi & Liebkind 2001, 245).

Mikäli molemmat osapuolet ovat halukkaita sovitteluun, sovitaan yhteydenotoissa sovitteluistunnon ajankohta ja paikka. Sovittelun vaihetta, jossa otetaan yhteyttä asianosaisiin, voidaankin pitää istunnon esivalmisteluna niin sovittelijoille kuin asianosaisille, sillä yhteydenotoissa asianosaisille selviää, mikä heitä odottaa, ja sovittelijoilla kirkastuu mielikuva siitä, millaisia ihmisiä hän kohtaa itse sovitteluistunnossa.

H: Useimmiten se mielikuva joka on tullu esitutkintapöytäkirjasta niin ehkä useimmiten se vahvistuu näitten keskustelujen myötä –
T: Joo.

H: Joskus kumoutuu mutt useimmiten tää mielikuva kumoutuminen tapahtuu kuitenkin sitte ite sovittelutilanteessa. (H1)

Yhteydenoton aikana tapahtuvan informaation hankkimisen ja jakamisen voidaan ajatella helpottavan tulevaa sovitteluistuntoa myös siten, ettei istuntoon osallistuville tule heti istunnon aluksi niin valtavaa tietomäärä, etteivät he kykene vastaanottamaan sitä kaikkea. Andersonin, Riddlen ja Martinin (1999, 149) mukaan liian runsas informaatio voi herättää ryhmän jäsenissä turhautumista, mikä puolestaan voi vaikuttaa itse ryhmän onnistumiseen tehtävän toteuttamisessa. Näin ollen voidaan ajatella, että sovittelussakin on tärkeää saadun ja jaetun informaation määrän kohtuullisuus.

5.1.4 Jutun työstäminen ja istunnon valmistelu

Sovittelijoiden kertomuksista käy ilmi, että ennen sovitteluistuntoa sovittelijat ovat joko yhteydessä esimerkiksi puhelimitse tai he tapaavat toisensa kasvotusten. Tarkoituksena on, että viimeistään nyt sovitteluparikin pääsee tutustumaan esitutkintamateriaaliin sekä muodostamaan oman käsityksensä jutusta. Tämän jälkeen sovittelijat keskustelevat tapauksesta ja siihen liittyvistä ihmisistä. Tavoitteena on muodostaa kokonaiskuva, jonka avulla sovittelijat voivat tarkemmin suunnitella, miten sovitteluistunnossa edetään. Tätä sovitteluprosessin vaihetta voidaankin kutsua jutun työstämisen vaiheeksi. Se, tapahtuuko jutun työstäminen puhelimesta vai sovittelijoiden tapaamisessa sekä se, millä tarkkuudella he suunnittelevat istuntoa, riippuu useista tekijöistä. Näitä ovat muun muassa se, miten tuttuja sovittelijat ovat keskenään, vaikuttaako juttu heistä helpolta vai hankalalta sekä miten paljon aikaa sovittelijoilla on käytettävänä.

H: Jos on monimutkasempi juttu niin parin kanssa on sitte piirretty piirretty erinäisiäkin kuvioita ja ja katottu ja mietitty että että miten, mikä olis niinku se järkevin tapa tätä asiaa lähteä hoitaa. (H4)

Jutun työstämisen vaiheessa sovittelijat siis jatkavat valmistautumista istuntoon pohtimalla juttua ja jakamalla asianosaisista heille muodostuneita käsityksiä. Haastateltujen mukaan jutun työstäminen voi tapahtua myös juuri ennen istuntoa, kun sovittelijat saapuvat sovittelupaikalle valmistelemaan istuntoa.

Haastateltujen narratiiveista käy ilmi, että viimeistään istuntoa valmistellessaan sovittelijat sopivat, kumpi heistä toimii istunnossa ns. puheenjohtajana ja kumman vastuulla on asioiden kirjaaminen. He siis päättävät omat roolinsa ja kertaavat mielessään, mitä heidän tehtäviinsä kuuluu. Tämä selkeyttää itse istuntoa sovittelijoiden kannalta, vaikka todellisuudessa heidän roolinsa voivat olla hyvin samankaltaiset. Lisäksi sovittelijat kertaavat, millaisilta henkilöt vaikuttivat ja miten he ovat ajatelleet vetää istunnon läpi.

H: Sinä päivänä kun se sovittelu on nii ollaan [sovittelijat] noin puolta tuntia aikasemmin vielä nähty, ja käyään vähän sitä läpi, että missä istutaan ja ja miten se [istunto] etenee, ett toinen [sovittelija] kirjottaa vähän enemmän ja toinen johdattaa keskustelua, ja mietitään sitä [istunnon] runkoa ja vähä semmosta ollaan mietitty, sitä että minkälaisia ihmisiä sieltä on tulossa vastaan sen puhelinkeskustelun perusteella ihan, että vaikuttiko myöntyväiseltä ja oliko halukas sovittelemaan oikeesti ja oliko helppoo löytää se aika, että tulee paikalle, ja vähän niinku semmosta tunnustelua, että miltä se [asianosainen ja tilanne] vaikuttaa --- oon ottanu ja miettiny siinä tilanteessa vielä sitte, kun ne [asianosaiset] tulee [paikalle], että meidän tehtävä ei oo sillä tavalla arvioija, kuka on syyllinen ja kuka ei. (H2)

Kertaamisen voidaan ajatella auttavan sovittelijoita keskittymään tulevaan istuntoon ja saamaan heidät luottavaisemmalle mielelle istunnon onnistumisen suhteen.

Istunnon valmistelemiseen kuulu myös sovittelutilan valmiiksi laittaminen. Fisherin mukaan (1997, 198) sovittelupaikka itsessään vaikuttaa sovitteluilmapiiriin samoin kuin se, tarjotaanko sovitteluistunnossa jotain suuhunpantavaa asianosaisille. Sovittelijat itsekin ovat huomanneet tämän.

H: On hirveen tärkeitä että se sovittelutila on sellanen viihtyisä ja meillä aina on sovittelussa kahvit, tee, limsat ja joskus on jopa nuorten kohdalla ollaan hankittu sämpylät, voileipiä. ---

T: Mikä sen merkitys on?

H: No sen merkitys on on juuri sama kuin oikeestaan sen sinuttelunki, että sillä luodaan sen sovittelun ilmapiiri avoimeksi, luottamukselliseksi, --- mutta mä oon todennut, että tuota sillon on vakava tilanne kyllä sovittelussa, jos ensinnä pullat ja kahvit ja teen tarjonnalla, niin jos ei sillä saada sovintoratkasua, niin voi mahoton paikka. (H3)

Juuri se, täytyykö sovitteluistunnossa olla jotakin tarjottavaa, jakaa sovittelijoiden mielipiteet. Toisten mielestä tarjoaminen kuuluu kaikkiin sovittelutilanteisiin, toisille se on harkinnanvaraista, sillä ”ei sinne tulla niinku viettämään mitään hiton kahvikutsuja”

(H1), vaan kyseessä on tilanne, jossa pyritään ratkaisemaan rikos- tai riitatilanne. Tarjosivatpa sovittelijat jotain suuhunpantavaa asianosaisille tai eivät, vastaanottavat he asianosaiset sovittelutilaan suoritettuaan sovitteluistunnon viimehetken valmistelut.

5.1.5 Istunto

Haastateltujen mukaan asianosaisten saavuttua paikalle alkaa varsinainen istunto esitelykierröksellä, jonka aikana sovittelijat esittelevät itsensä ja asianosaiset. Sovittelijat voivat myös kerrata vielä ennen jutun käsittelemiseen siirtymistä sovittelun keskeisiä piirteitä ja periaatteita. Sovittelija voi esimerkiksi korostaa, ettei istunnossa saa keskeyttää toista ja että vain yksi ihminen saa puhua kerrallaan. Tällä tavalla tulevat julki sovittelussa vallitsevat säännöt. Sääntöjen julki tuomisen tavoitteena voidaan nähdä olevan sen, että ihmiset sisäistäisivät sovitteluun kuuluvia normeja ja omaksuisivat käyttöönsä hyväksyttävän tavan olla vuorovaikutuksessa keskenään. Fisherin mukaan (1997, 198) sovittelun osapuolia tulisikin kannustaa olemaan käyttämättä väittelevää, riitelevää tai syyttävää tyyliä, jotka kaikki ovat valitettavan tyypillisiä tapoja kommunikoida konfliktiin liittyvässä vuorovaikutuksessa. Ääneen lausutut sovittelun perussäännöt voivatkin auttaa osapuolia puhumaan suoraan siten, että puheenaiheita voidaan käsitellä intensiivisesti mutta rakentavassa hengessä.

Haastateltujen mukaan sovittelija voi istunnon aluksi kertoa, miten sovitteluistunnon on tarkoitus edetä, jotta asianosaisille muodostuisi käsitys siitä, mitä istunnossa tulee tapahtumaan. Tiedon myötä asianosaisten onkin mahdollisesti helpompi toimia sovittelu-prosessin tavoitteiden saavuttamiseksi. Toisaalta sovittelijat pyrkivät myös kertomansa mukaan vapauttamaan tunnelmaa, joka ”*voi olla niin vaivautunu aluksi*” (H5).

H: --- minkä [sovittelutilanteen] mä oon aina pyrkiny mun sovitteluparini kanssa tekemään aika epämuodolliseksi siis sillä tavalla, että ollaan, hirveen rento tunnelma, kerrotaan alussa niinku vitsejä, että vapautetaan niitä ihmisiä, tää oli tietenki karrikoitua, mutta siis sillä tavalla, että kaikilla olis halu puhua ja käsitellä sitä asiaa, eli niinku mekin [sovittelijat] ollaan siellä vaan ihmisinä, ja tarjotaan kahvit ja tällasta lepposta jutustelua, ja ja tota noin sovittelu etenee siitä, alussa kerrotaan tosiaan itse tilanteessa ne faktat, että onks jollain kysymystä, että mitä sovittelu on tai niinku tähän muodolliseen puoleen liittyen. (H7)

H: On hirveen tärkeää tossa sovittelussa, että sovittelijat aina luo siihen sellasen avoimen, luottamuksellisen ilmapiirin ja ja hirvittävän tärkeää on, että sovittelijat ilmentää omalla viestinnällään, sanattomalla ja sanallisella, sitä että me sovittelijat olemme puolueettomia, ja se sovittelutila, ku tullaan sinne, niin pitäis luoda jo semmoinen ilmapiiri, että tota tekijä, joka nyt on tehny jonku rikkomuksen, niin hän ei koe sitä sellasena paikkana, että hänet tuomitaan täällä. (H3)

Sovittelijoiden mukaan he kertovat istunnon esittelyvaiheen jälkeen, mitä he tietävät jutusta. Tämän jälkeen alkaa varsinainen jutun käsittely siten, että sovittelijat pyytävät asianosaisia vuorollaan kertomaan oman näkemyksensä sovitteluun johtaneista tapahtumista. Voidaankin ajatella, että sovitteluun osallistuvat ihmiset saavuttavat yhteisymmärryksen kertomusten avulla. Keytonin (1999b, 205) mukaan erilaiset kertomukset auttavat rakentamaan ryhmään jäsenten kesken jaetun todellisuuden sekä merkityksellisiä suhteita ryhmän jäsenten välille. Tätä taustaa vasten on helpompi ymmärtää, miksi sovittelussakin asianosaisten kertomat kuvaukset sovitteluun johtaneista tapahtumista ovat varsin merkitseviä sovittelun onnistumisen kannalta.

Se, miten puheenvuorot jaetaan asianosaisille riippuu niin jutuista kuin sovittelijoistakin. Toiset antavat puheenvuoron sille, joka on ”niistä avoin tai semmoinen yhteistyökykyinen” (H2). Toiset sovittelijat puolestaan antavat aina asianomistajan aloittaa näkemyksensä kertomisen, sillä ”kun tää asianomistaja kertoo tästä tapahtumasta ja ehkä kertoo jo siinä sitten samaan syssyyn seurauksista ja ehkä siitä, että miltä hänestä on tuntunut, niin tää sitten toinen osapuoli, niin se vois jotakin herättää hänessä siinä [toisessa osapuolella] sitten niinku hänen omaan puheenvuoroonsa joitaki repliikkejä” (H5). Toisten haastateltujen mielestä taas epäillyn osapuolen tulisi kertoa ensimmäisenä oma näkemyksensä tapahtumista.

Keytonin (1999b, 193) mukaan useat ryhmän viestit kantavat merkityksiä, jotka ovat keskeisiä sekä suhde- että tehtävätasolla. Näin ollen voidaankin ajatella, että sillä, kuka näkemysten kertomisen aloittaa, on vaikutusta niin tehtävä-, suhde- kuin aiheeseen keskittymisenkin aktiivisuustasolla. Jos oman kertomuksensa kertoo ensimmäisenä ihminen, joka ei ole halukas tai kykenevä avoimeen keskusteluun aiheesta, ei istunnossa välttämättä saada muodostettua kokonaiskuvaa tapahtumista ja sovitteluryhmään voi muodostua kaikista pyrkimyksistä huolimatta avoimen ja tukea antavan ilmapiirin sijaan sulkeutunut ja puolustava ilmapiiri. Tällainen ilmapiiri voi vahingoittaa ryhmän toimin-

taa sen kaikilla aktiivisuustasoilla. Haastateltujen mukaan negatiivisen ilmapiirin vallitessa korostuu sovittelijoiden taito, sillä heidän ”*pitää saada se keskustelu aukenemaan*” (H3), koska ”*sovittelun tarkoituksenahan on saada rikoksen ja riidan osapuolet kohtaamaan toisensa tällä tavalla kasvotusten*” (H3). Sovittelijoiden narratiiveista käykin ilmi, että osapuolten näkemysten esiin tuleminen samoin kuin aiheesta käytävä keskustelu ovatkin välttämättömiä sovittelussa, sillä ilman sitä ”*ei voida tehdä tätä sovittelusopimusta kun siihen ei löydy sisältöä*” (H7). Tällä samalla argumentilla sovittelija voi myös pyrkiä motivoimaan asianosaisia kommunikoimaan toistensa kanssa.

Ryhmän jäsenen haluttomuus keskustella voi johtua siitä, että hän esimerkiksi pelkää muita ryhmän jäseniä. Toisaalta se voi olla merkinä siitä, ettei yksilö todellisuudessa halua kuulua ryhmään ja näin hän psykologisesti on erossa ryhmästä, vaikka onkin fyysisesti paikalla. Tämä aiheuttaa luonnollisesti ongelmia, sillä hänen sitoutumisensa ryhmän toimintaan ja sen tavoitteisiin on heikkoa. (Anderson, Riddle & Martin 1999, 154.) Tätä taustaa vasten on helpompi ymmärtää, miksi sovittelijoiden mielestä on tärkeää, että kaikki istuntoon osallistuvat saadaan osallistumaan keskusteluun. Voidaankin ajatella, että sovittelussa avoin keskustelu on osoitus siitä, että asianosainen ainakin hallitsee pelkonsa konfliktin toista osapuolta kohtaan ja että hän ainakin jollakin tasolla haluaa osallistua sovitteluun sekä sitoutua sovittelun tavoitteisiin.

Haastateltujen mukaan sovittelussa käytävän keskustelun avulla voidaan käsitellä myös asianosaisten tunteita, jotka liittyvät sovitteluun johtaneisiin tapahtumiin. Sovittelijoiden narratiiveista käy ilmi, että tunteita käsiteltäessä on tärkeää etsiä myös vastausta asianomistajalle usein tärkeisiin kysymyksiin, miksi epäilty teki teon ja miksi juuri hänelle. Tämä on erityisen tärkeää henkilöiden välisten suhteiden kannalta.

H: Siinä sitte vähä niitä tuntemuksiaki ja siinä kyllä vähä niinku sitäkin niinku haluttas saada, varmasti sovittelijoille se ei oo ehkä niinkään tärkeätä, ku usein asianomistajalle, tietää vähä että miksi, sehän se on yleensä se heidän [asianomistajien] suurin kysymys, että miksi ja miksi minä ja tämmöset, niin jotain selitystä sille teolle, ja sitten kaivellaan vähän niitä [tekijän] tuntemuksia ja että mitä niinku siitä ajattelee ja ehkä vähän sitten sitäkin, että olisko tosta [tapahtumasta] niinkun jotakin oppimista. (H5)

Selkeästi eräs keskeinen merkitys sovitteluistunnossa syntyvällä keskustelulla on se, että kaikki osapuolet todella ymmärtävät, mitä istunnossa ollaan sovittelemassa ja sopimassa. Haastateltujen mukaan keskustelun kautta saadaan selville, mitä on todella tapahtunut. Ennen istuntoa asianosaisilla voi olla erilaiset näkemykset tästä asiasta, jolloin keskustelussa tulevat ilmi juttuun liittyvät näkemykselliset ristiriidat. ”*Sitten niitä puretaan niitä ongelmia ja tutkitaan sitä että kuka nyt sitten on oikeassa ja sitten toivotaan että päästään yhteisymmärrykseen*” (H6). Selventävän keskustelun voidaan nähdä auttavan ihmisiä keskittymään aiheeseen ja toimimaan ryhmän tavoitteen saavuttamiseksi. Näin ollen voidaan ajatella, että jutun käsitteleminen on todella keskeistä ryhmätoiminnan kaikilla aktiivisuustasoilla. Haastateltujen mukaan sovittelija voi pyrkiä avaamaan kommunikaatioyhteyden asianosaisten välille kyselemällä sellaisista asioista, joiden sovittelijat ovat istuntoa suunnitellessaan toivoneet nousevan esiin sovitteluistunnossa, ellei keskustelua tunnu muutoin syntyvän.

Fisherin (1997, 194) mukaan sovittelun tavoitteena olevan avoimen keskustelun voidaan nähdä ihannetapauksessa kulkevan kahden erillisen vaiheen kautta. Näiden vaiheiden läpikäymisen avulla sovittelussa voidaan onnistua saavuttamaan asianosaisten molemminpuolinen ymmärrys ja kehittämään ratkaisun mekanismi heidän välillään olevaan konfliktiin. Nämä vaiheet ovat erottaminen (differentiation) ja yhdentyminen (integration). Erottamisen vaiheeseen kuuluu, että molemmat puolet kuvailevat tapahtumat ja keskusteltavat heidän tapahtumaan liittyvät tunteensa siten, että toinen osapuoli ymmärtää ne. Yhdentymisen vaiheeseen puolestaan kuuluu, että molemmat puolet ilmaisevat kunnioitusta ja lämpöä sekä sitoutuvat rakentaviin toimiin, jotta konflikti saataisiin hallintaan ja ihmistenväliset suhteet paranemaan. Haastateltujen sovittelijoiden näkemyksen perusteella nämä molemmat keskustelun vaiheet kuuluvat onnistuneeseen sovitteluprosessiin.

Proppin (1999, 225) mukaan ryhmän onnistumisen ehtona voidaan pitää sitä, että kaikki ryhmän jäsenet jakavat yksilölliset tietonsa ryhmän kanssa, ryhmä arvioi näitä tietoja yhdessä sekä käyttää ryhmänsä jäsenten tietoresurssit tehokkaasti. Saatavilla olevan tiedon jakaminen ja prosessoiminen paljastavat ryhmän jäsenille useita perspektiivejä, he oppivat toisistaan sekä vaikuttavat toisiinsa pyrkiessään saavuttamaan tavoitteensa. Vuorovaikutus on siis erittäin keskeinen tekijä ryhmän toiminnan onnistumisen kannalta. Myös haastatellut sovittelijat pitävät sovitteluistunnossa syntyvää keskustelua erittäin

tärkeänä ja juuri sovittelussa syntyneen keskustelun laatu vaikutti voimakkaasti siihen, kokivatko sovittelijat kertomansa sovittelutapaukset onnistuneina vai epäonnistuneina. Näin ollen on ymmärrettävää, että epäonnistuneissa ryhmäkokemuksissa sovittelijat puhuivat paljon siitä, miten ihmiset eivät suostuneet keskustelemaan käsillä olevasta ristiriidasta.

Haastateltujen mukaan sovittelija voi toimia istunnossa parhaansa mukaan asianosaisille esimerkkinä siitä, miten konfliktia voidaan käsitellä rakentavasti. Istunnossa sovittelijalla onkin tärkeä tehtävä, vaikka sovittelijat kokevatkin istunnon olevan sitä onnistuneempi, mitä vähemmän he itse puhuvat istunnossa.

H: Mun mielestä sovittelutilanteessa tärkeintä on se, ettei siellä niinku sovittelijat puhu, eihän sovittelijat tee sitä sovintoa, vaan ne tekee ne kaks ihmistä, että ne [asianosaiset] sais sen kommunikaatioyhteyden avattua ja pystys keskusteleen siitä niinku, ja silt just varsinki asianomistaja, joka on mahdollisesti pelännyt tavallaan tätä epäiltyä, niin hän näkis, että se [epäilty] on ihan tavallinen ihminen. (H7)

Haastateltujen mukaan sovittelijan täytyykin korostaa kaikille istuntoon osallistuville, ”*että sen sopimuksen tekevät ne asianosaiset emmekä me sovittelijat*” (H3). Tätä voi haastateltujen mukaan painottaa jo heti sovitteluistunnon aluksi varsinkin, jos paikalla on alaikäisten asianosaisten vanhempia. Istunnon aikana sovittelijoiden tulisi myös katsoa, että istunnolla on ”*joku tarkoitus ja päämäärä*” (H7). Jos tilanne vaikuttaa siltä,

H: --- että se ei oikein etene, nii silt sitä pitää niinku vähän sovittelijoiden ottaa sitä roolia, että nyt niinku viedään asia eteenpäin porukan mielessä. Kerrotaan että ”no nyt kun ollaan juteltu näistä ja näistä, nii voitasko seuraavaks mennä nyt sitte” niinku täytyy ottaa sitä otetta, jos se [keskustelu] lähtee rönsyileen tai se ei oikein etene. (H8)

Tästä voidaan päätellä, että jo yhteydenoton aikana alkanut ja istunnon alussa jatkunut normien ilmaiseminen jatkuu edelleen läpi koko istunnon.

Kun sovittelija esimerkiksi tekee yhteenvetoja keskusteluista tai johdattaa keskustelua kohti sopimusta, voidaan hänen roolinsa nähdä painottuvan erityisesti tehtävän suorittamiseen, sillä tavoitteen tiedostaminen koko ryhmässä helpottaa ryhmän työskentelyä. Haastateltujen mukaan sovitteluistunnossa täytyykin varmistua siitä, ”*mitä me ollaan*

siinä sovittelemassa” (H7) ennen kuin varsinaista sovittelusopimusta voidaan alkaa työstää. Fisherin (1997, 195) mukaan keskeistä sovittelijan tehtävässä istunnon aikana on, että hän aluksi kontrolloi kiistan osapuoltenvälistä vuorovaikutusta ja ylläpitää ongelmanratkaisua tukevaa ilmapiiriä. Lisäksi sovittelija pyrkii kontrolloimaan sitä tahtia, millä keskustelu etenee. Näin sovittelija voi varmistaa, ettei keskustelu jää liaksi pyörimään johonkin aiheeseen, mutta myös sen, että kaikki tarpeelliset aiheet tulevat käsitellyiksi kyllin laajasti.

Sovitteluun osallistuvilla ihmisillä voidaan ajatella olevan tavoitteita niin jäsenten välisen suhteiden kuin tehtävän täyttämisenkin suhteen. Edellistä edustavat haastateltujen nimeämät negatiivisten tunteiden purkaminen, jäsenten välien parantaminen sekä anteeksipyyttäminen ja -saaminen, jälkimmäistä puolestaan edustaa sovittelusopimuksen kirjoittaminen. Nämä tavoitteet eivät varsinaisesti yleensä ole ristiriidassa sovittelun osapuolten omien tavoitteiden kanssa, mutta yksilöiden perusteet osallistua sovitteluun voivat olla esteenä yhteisten tavoitteiden täyttymiselle. Jos esimerkiksi epäillyn ainoa syy osallistua sovitteluun on oikeuden välttäminen, onkin todennäköistä, että hän ei välttämättä ole valmis käyttämään aikaa ja työskentelemään suhteiden parantamiseksi, vaan hän haluaa tilanteesta eroon mahdollisimman nopeasti.

Haastatellut kertoivat, että kun asianosaisten kertomukset on kuultu ja kertomusten ristiriitaisuudet selvitetty, sovittelijat tunnustelevat, millaisiin erilaisiin ratkaisuihin tilanteessa on mahdollisuuksia. Sovittelijat kartoittavat tällöin, onko asianosaisten tavoitteet sovittelun suhteen muuttuneet keskustelun myötä verrattuna ensimmäiseen yhteydenottoon ja ovatko he valmiita hyväksymään ryhmän tavoitteet. Mikäli asianosaiset vaikuttavat olevan samaa mieltä korvaustavasta ja -määrästä, voidaan istunnossa alkaa hahmotella sovittelusopimusta.

Sovittelijoiden mukaan sovittelusopimus itsessäänkin on hyvin merkityksellinen, mutta vielä enemmän merkitystä on ”*sillä vuorovaikutuksella, mikä käydään läpi siinä sovittelussa*” (H3). Sovittelijoiden mielestä ryhmän tavoitteista tärkeimpiä ovatkin suhdetason tavoitteet. Sovittelijat korostavat, että sovittelusopimuksen sisällön tulisi vastata täysin sitä, mitä asianosaiset haluavat. Eräs tärkeimmistä asioista, mitä sopimukseen voidaan kirjata, on kuitenkin anteeksipyyntö, jonka pitäisi tulla epäillyltä jossain vaiheessa sovitteluistuntoa. Toisten sovittelijoiden mielestä ”*se [anteeksipyyntö] pitää saada aikai-*

seksi” (H6) kaikissa sovitteluissa, toisten mielestä tilaisuutta pyytää anteeksi ei pidä tarjota, ellei aidolle anteeksipyyntölle vaikuta olevan edellytyksiä. Tätä sovittelija voi haastateltujen mukaan arvioida seuraamalla sovitteluistunnon aikana asianosaisten non-verbaalista viestintää.

Aina kaikki asianosaiset eivät ole valmiita tekemään sovittelusopimusta, vaikka tämä onkin sovittelijoiden mukaan hyvin harvinaista, sillä ”*sovittelu lähtee asianosaisten vapaahetosuudesta, ne kaikki asianosaiset, jotka tulee sinne, niin ne on jo sisäistänyt sen, että ne haluaa sen vastapuolen kanssa sopia riitansa*” (H3). Mikäli asianosaisissa ilmenee kuitenkin epäröintiä sopimuksen suhteen istunnon aikana, voi sovittelija yrittää motivoida heitä sopimuksen tekemiseen.

H: Kerrotaan, että jos me päästään onnellisesti tästä ratkaisuun, niin mitä se vaikuttaa tulevaisuudessa, heitetään ikään kuin tämmönen porkkana niinku siitä, että mikä motivoi tietysti etenkin niitä tekijöitä mutta tietysti uhriakin, elikkä väläytetään niinku sitä kuvaa, että mitä se onnellisimmillaan on, kun tää sovittelusopimus niinku toteutuu. (H8)

Sovittelijalta vaaditaan paljon viestintätaitoja. Andersonin, Riddlen ja Martinin (1999, 155) mukaan ryhmän tavoitteet muodostuvat niiden ihmisten toimesta, jotka ovat vastuussa ryhmän muodostamisesta, joten näiden ihmisten täytyy kyetä viestimään muille ryhmän jäsenille tavoitteet haluttavina. Sovittelijan tehtävä ryhmän kokoajana ja mahdollistajana voidaankin nähdä pikemminkin suhdetason kuin tehtävätason toimintana, kun sovittelija käyttää retorisia taitojaan rakentaakseen tulevaisuusnäkökuvan, johon kaikki ryhmän jäsenet voivat samaistua.

Haastateltujen mielestä on tärkeää, että sovittelijat rehellisesti kertovat, miltä jutun tulevaisuus vaikuttaa tulipa sovittelusta sopimusta tai ei. Näin voidaan välttyä sovitteluprosessin jälkeisiltä pettymyksiltä, mikä osaltaan auttaa asianosaisia suhtautumaan sovitteluun positiivisesti myös sovitteluprosessin päätyttyä.

H: Sitte kerrotaan vielä, että mitenkä se tilanne tästä eteenpäin jatkuu, eli mihinkä se paperi lähtee, ja sitten että se on aina hyvä muistuttaa, että mehän ei olla sovittelijoina vastuussa siitä, mitä syyttäjä päättää, ett yrite-tään niin kun jo tähän tulevaisuuteen niinku vaikuttaa sillä tavalla, että se [mahdollinen haaste] ei tuu sitte yllätyksenä, että vaikka sovittelutilanne

ois ollu myönteinen ja päästy sillä tavalla sopuun, niin jos syyttäjä päätkin syyttää, niin se ei tuu shokkina kellekään. (H7)

Haastateltujen mukaan positiivisen mielikuvan jättäminen asianosaisille sovittelusta ja sovitteluryhmässä toimimisesta onkin usein sovittelijoiden tavoitteena huolimatta siitä, saavutetaanko sovittelussa sille asetettua tavoitetta vai ei: ”*ett niinku jäis kuitenkin sellanen positiivinen muisto siitä tilanteesta*” (H4). Tällainen tavoite tähtää tulevaisuuteen. Andersonin, Riddlen ja Martinin (1999, 139, 154) mukaan yksilö asennoituu positiivisen mielikuvan myötä myönteisemmin myös sellaisten ryhmien toimintaan, joihin hän liittyy joskus tulevaisuudessa, sekä sitoutuu nykyisen ryhmän päätöksiin vahvemmin. Vaikka sovittelijat eivät siis tiedostaisikaan tätä, voi positiivisen mielikuvan jättämisellä olla vaikutusta sovittelussa syntyneiden päätösten noudattamiseen sekä asianosaisten myöhempiin ryhmäviestintäkokemuksiin.

Jossain vaiheessa sovitteluistuntoa sovittelijat voivat haastateltujen mukaan pyrkiä ottamaan ”*kasvatuksellista otetta*” (H2). Tämä voi tapahtua osoittamalla epäillyille, että nämä ovat toimineet väärin. Tästä huolimatta sovittelijan tulisi haastateltujen mukaan muistaa, että ”*mehän emme hae rangaistusta sovittelussa vaan sovintoratkasua*” (H3).

H: Että siellä tuodaan esille se, että tekosi on ensinnäkin rikos, se on väärin, ja mitä se on niinku aiheuttanu tälle uhrille, ja niitä seuraamuksiaki ehkä vähä, että ei se oo vaan niinku pikkujuttu. (H5)

Haastateltujen sovittelijoiden narratiiveista ilmenee, että tehdyn teon vääryyden osoittamisen ei pitäisi ilmetä autoritaarisena tai syyttävänä. Pikemminkin sovittelijan tulisi haastateltujen mukaan ”*koittaa olla elämän myönteinen koko ajan, ja nostaa niitä ihmisiä ylöspäin*” (H6). Andersonia, Riddlea ja Martina (1999, 139, 154) mukaillen tämä voi auttaa ihmisiä paitsi suhtautumaan positiivisemmin tilanteeseen ja tulevaisuuteensa myös sitoutumaan vahvemmin mahdollisesti syntyvään sopimukseen. Sovittelijan tehtävä voidaan siis nähdä kahtalaisena: toisaalta epäillylle pitää osoittaa hänen tekonsa vääryys, toisaalta pitää kannustaa asianosaisia ja rohkaista heitä eteenpäin. Haastateltujen mukaan sovittelija voi sovittelussa toimia myös eräänlaisena roolimallina, joka esimerkiksi näyttää, miten anteeksi pyytäminen tapahtuu, tai joka ”*voi olla hetken isä tai äiti siinä tilanteessa ja antaa isällisiä tai äidillisiä neuvoja*” (H6).

Haastatellut kertoivat, että sovittelijoiden tulisi kiinnittää erityistä huomiota sanalliseen ja sanattomaan viestintäänsä koko sovitteluprosessin ajan. Mikäli nämä ovat ristiriidassa, voi asianosaisten luottamus sovittelijaa kohtaan kadota. Tämä johtuu siitä, että nonverbaalisen viestinnän viestit ovat vahvempia kuin verbaalisen viestinnän välittämät viestit, koska ne ovat tiedostamattomampia (Ketrow 1999, 251).

H: Niin se, että jos sovittelijalla on tää sanallinen ja sanaton viesti ristiriidassa, niin aivan varmasti asianosaiset rupee epäilemään, ja se luottamus rakoile sovittelijan kannalta. (H3)

Mikäli osapuolten halutaan astuvan vapaaehtoisesti ja rakentavassa hengessä konfliktia koskevaan vuorovaikutukseen, tulee Fisherin (1997, 197) mukaan sovittelijoiden ja osapuolien välillä vallita luottava ja arvostava suhde. Jotta tämä olisi mahdollista, konfliktin molempien osapuolten tulee nähdä sovittelijat asioista perillä olevina, ammattitaitoisina ja puolueettomina. Tämän takia on erityisen tärkeää, että sovittelija osittaa jatkuvasti asenteillaan, käytöksellään ja valinnoillaan puolueettomuuttaan. (Fisher 1997, 198.)

Menetetyn luottamuksen takaisin saaminen on hankalaa ja luottamuksen puute vaikuttaa saman tien ryhmässä vallitsevaan ilmapiiriin sekä siihen, miten asianosaiset suhtautuvat sovittelijaan. Sovittelijan nonverbaalisen viestinnän kautta voi myös ilmetä, mikäli hän ei ole puolueeton, kuten pitäisi. Tämä johtuu siitä, että erityisesti ihmisistä pitäminen tai vastenmielisyys jotakin henkilöä kohtaan ilmenee selvimmin nonverbaalisen viestinnän kautta (Ketrow 1999, 256). Haastatellut sovittelijat tiedostavat, että täydellinen puolueettomuus on kuitenkin lähes mahdotonta saavuttaa.

H: Että määhän vähän epäilen, että pystyykö sovittelija olemaan loppujen lopuksi puolueeton, kuitenkin siinä puhelinkeskustelun yhteydessä muodostaa tiettyjä mielikuvia tai oletuksia. (H1)

Haastatellut kertovat, että sovittelijat voivat myös hyödyntää nonverbaalisia viestejä, joita ryhmän jäsenet ilmaisevat. Tarkkailmalla niitä he voivat saada tietoja asianosaisten asenteista ja tunteista. Tämä auttaa sovittelijoita viemään sovitteluistuntoa suuntaan, joka edistää ryhmän tavoitteen saavuttamista.

Kun istunnossa on saavutettu asianosaisten päätöksenmukainen lopputulos – sovittelusopimus on joko kirjoitettu tai jätetty kirjoittamatta – koittaa istunnon päätösvaihe. Sen aikana ryhmän jäsenissä tapahtuu vähittäistä siirtymää pois rooleista, jotka ihmisillä oli sovitteluistunnon aikana. Tätä kuvastaa myös muutos ryhmän aiheen käsittelyn tasolla, sillä keskustelu siirtyy haastateltujen mukaan käsittelemään yleisempiä asioita. Mikäli sopimus on saavutettu, on sovittelijoista ”*kauheen mukavaa tavallaan palkita kiitoksella [asianosaisia], että on tultu siihen tilanteeseen ja on saatu synnytettyä se sopimus, että sovittelijat niinku kiittää siitä osallistumisesta*” (H8). Tämä on positiivisen palautteen antamista. Schultzin (1999, 385) mukaan positiivinen palaute voidaan nähdä auttavan ryhmän jäsenten välisten suhteiden rakentamisessa ja kohentavan jäsenten tyytyväisyyttä. Sovittelijoiden antama positiivinen palaute voidaan tulkita myös yritykseksi jättää miellyttävä mielikuva sovittelusta asianosaisille.

Istunnon lopussa tunnelma kevenee haastateltujen mukaan, ja ryhmän jäsenet voivat ilmaista tunteitaan varsin suorastikin. Tämä kuvastaa sitä, miten ”*sovittelu voi olla asianosaisille terapeutinen,*” vaikka se ”*ei varsinaisesti ole terapiaa*” (H3).

H: Onnistunut sovittelu on sellanen että nämä soviteltavat lähtevät onnellisina pois sieltä.

T: Ja yhteisymmärryksessä?

H: Nii ja yleensä tyytyväisinä.

T: Nii justiisa.

H: Ja helpottuneina.

T: Aivan.

H: Joskus itku silmässä kun on helpottanu se tilanne. (H6)

Tunteiden ilmaisu voidaan tulkita epäsuorana positiivisena palautteena sovittelijoille, jotka voivat palautteen ansiosta motivoitua jatkamaan sovittelijana toimimista.

Haastatellut kertovat, että ennen kuin asianosaiset poistuvat paikalta, kaikki kättelevät ja sovittelijat toivottavat asianosaisille hyvää jatkoa. He pyrkivät myös suuntaamaan asianosaisten ajatuksia tulevaisuuteen. Tämä auttaa osaltaan positiivisen mielikuvan jättämisessä.

H: Sitte hyvästellään ja toivotetaan jokaiselle hyvää jatkoa ja yritetään, niinkun varsinkin kun nuorista on kyse niinku epäiltyinä, korostaa sitä et-

tä hei että tää ei tosiaankaan romahduttanut sun loppu elämääs, että ett älä niinku siitä oo huolissas, että sellasta positiivista mieltä. (H7)

Kun ihmisellä on takanaan häntä tyydyttävä ryhmäkokemus, johon kuuluu osana myös miellyttävä ryhmästä irtautuminen, hän todennäköisemmin toimii aktiivisesti ryhmässä, joihin hän tulevaisuudessa kuuluu (Anderson, Riddle & Martin 1999, 154). Haastatellut sovittelijat toivovat, myönteisellä sovittelukokemuksella voidaan vaikuttaa yksilön tulevaisuuteen ainakin jonkin verran. Tokikaan he eivät voi olla tämän vaikutuksen pysyvyydestä varmoja.

Sovitteluistunnon päättymiseen liittyvät hyvästit ovat erilaisia. Keytonin (1993, 98) mukaan ryhmän jäsenten väliset hyvästit kertovat, millaisena he ovat kokeneet ryhmän työskentelyn. Haastateltujen mukaan asianosaiset ovat kokeneet ryhmän työskentely todennäköisesti positiivisena, mikäli hyvästit ovat lämpimät. Mikäli hyvästit ovat viileät, voidaan ryhmän työskentelyyn olla tyytymättömiä.

H: Se kättely nyt tietysti on joskus vähän sydämellisempää ku joskus sitten taas voi olla vähän että katotaan muualle ja –

T: Mmm.

H: Mutta siihen vaikuttaa lasten ikä tai sitten yleensä niin no lapset ne on jotka katsovat yleensä hämillänsä sitte sivulle kätellessään että –

T: Nolottaa vielä niin paljon?

H: Niin tai sitten ei oo tyytyväinen ihan täysin siihen tilanteeseen. (H6)

Näin myös hyvästit voivat toimia palautekanavana sovittelijalle.

Haastatellut sovittelijat eivät olleet yksimielisiä siinä, onko sovittelun istuntovaiheessa havaittavissa jonkinlaista kaavaa tai joitakin vaiheita. Esimerkiksi H1 toteaa, ettei hän ”oo huomannu oikein mitään tiettyä kaavaa, millä tavalla nää sovittelutilanteet ois itesään edenny”. H8 puolestaan kertoo, että hänen mielestään istunnossakin ”on hyvä säilyttää tietyt vaiheet, niinku sovittelijoitten täytyy ikään kuin mielessään rakentaa siihen vaiheet, se auttaa ihan sitä käytännön sen tilanteen onnistumista --- ett jos se seilaa vaan se keskustelu, poukkoilee, niin ei siitä tuu valmista ikinä”. Joka tapauksessa voidaan todeta, että sovittelussa on ainakin kolme toisistaan selkeästi poikkeavaa vaihetta, jotka ovat istunnon aloittaminen, varsinainen sovittelu ja istunnon päättäminen.

5.1.6 Sovittelun arvioiminen

Kun asianosaiset ovat poistuneet paikalta, jäävät sovittelijat vielä hetkeksi sovittelutilaan käydäkseen keskenään läpi sovitteluprosessia ja arvioidakseen sen onnistumista.

H: Sovittelijat yleensä niinku vetää kasaan sitte niinku kahen kesken sen, että miten onnistu ja mitä mieltä olit, ja pietään semmonen ehkä semmonen viien–kymmenen minuutin mittanen palaveeri siinä samalla, ku siivotaan ja laitetaan paikat kuntoon. (H8)

Riippuen jutusta ja sovittelijoista saattaa sovittelun arvioiminen kestää tunninkin. Haastateltujen mukaan arvioimisen tavoitteena on, että ”*pääsee sen jutun yli*” (H2), kun ”*siinä puretaan ne omat sovittelija-aggressiot*” (H7), ”*ettei sitte tarvi niinku mietiskellä kauheesti jälkeinpäin*” (H4).

Haastatellut sovittelijat pitävät sovitteluprosessin arvioimista hyvin tärkeänä. Heidän mukaansa sen avulla voi prosessoida omaa ja toisten toimintaa, minkä kautta voi oppia uusia tapoja toimia tehokkaammin sovittelutilanteissa. Kahdenkeskinen keskusteleminen jutusta on haastateltujen mukaan tarpeen myös sen takia, että sovittelija voi sanoa rehellisesti, mitä ajattelee jutusta ja siihen osallisista ihmisistä sekä ilmaista juttuun liittyvät tunteensa. Tätä sovittelija ei voi tehdä muissa sovitteluprosessin vaiheissa, sillä hänen tulee olla sovitteluistunnon loppuun asti puolueeton, ”*hirveen jämpä ja ettet saa näyttää niitä tunteitas vaikka kuinka ärsyttäs*” (H7).

Omien tunteiden purkamista voidaan pitää tärkeänä samoin kuin ryhmän toiminnan arvioimista varsinkin, jos sovittelijat aikovat tehdä vastaisuudessakin yhdessä sovitteluja. Kun ryhmän jäsenet tekevät yhteenvedon ryhmän toiminnasta ja arvioivat sitä, voivat he vastaisuudessa työskennellä entistä tehokkaammin ryhmänä (Keyton 1999a, 363). Sovittelijat myös voivat istunnon jälkeen antaa palautetta toisilleen, mihin ei ole mahdollisuutta istunnon aikana. Tämä on haastatelluista sovittelijoista tärkeää mutta myös hankalaa.

H: Kyllähän tässä ihan väkisinkin tulee arvioitua myös sitä parin työskenteilyä, ja ne ajatukset, joita päässä käy, niin kyllä ne neuvo sieltä, että että toi oli tosi upeesti hoidettu homma tai sitten pohtii, että olisin tuossa tilanteessa kyllä toiminu ihan toisella tavalla, mutta eihän siinä itse tilan-

teessa voi lähtee lähtee niinku viemään, että jos toinen sovittelija sitä omaa linjaansa vie, niin se ois aika koomista, jos me otettas siellä keskenämme sitten niinku eri linjoille tai jotain. (H4)

Haastateltujen kertomuksista ilmenee, että arvioitaessa sovittelua parin kanssa katsotaan, mitä istunnossa on tapahtunut ja miten. Keytonin (1993, 98) mukaan ryhmän jäsenet oppivat niin positiivisista kuin negatiivisistakin kokemuksista arvioidessaan toimintaansa. Näin voidaan ajatella tapahtuvan myös sovittelun yhteydessä. Kun sovittelupari on saanut käytyä jutun läpi ja järjestettyä sovittelutilan, on sovitteluprosessi heidän osaltaan ohi, ja he voivat lähteä kotiin.

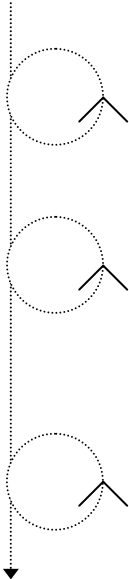
5.2 Sovittelijoiden näkemys sovittelusta ja arkkityyppinen sovittelumalli

Haastateltujen sovittelijoiden näkemys sovittelun etenemisestä näyttäytyy istuntovaihetta lukuun ottamatta selkeästi vaiheellisena prosessina. Toisin kuin lineaarisessa ryhmäkehityksen mallissa ja päätöksenteon kontingenssimallissa sovittelijoiden näkemyksessä vaiheesta toiseen etenemistä ei kuvasta niinkään muutokset vuorovaikutuksessa, vaan pikemminkin tehtävässä. Tästä kertoo myös se, miten he nimeävät sovittelun vaiheet. Esimerkiksi lineaarisessa ryhmäkehityksen mallissa ryhmän siirtymää kuohuntavaiheesta muotoutumisen vaiheeseen kuvastaa konfliktien väheneminen. Sen sijaan haastateltujen sovittelijoiden näkemyksessä sovittelun vaiheesta toiseen siirrytään vasta, kun edellisen vaiheen tehtävä on suoritettu loppuun: istuntoa ei voida järjestää ennen kuin sovittelija on ottanut yhteyttä asianosaisiin eikä sovittelija voi ottaa yhteyttä asianosaisiin ennen kuin hän on tutustunut juttua koskevaan esitutkimusmateriaaliin.

Lineaarisessa ryhmäkehityksen mallissa on viisi vaihetta. Näin ollen sitä ei voida suoraan soveltaa sovittelijoiden käsitykseen sovittelun etenemisestä, sillä sovittelijoiden mukaan sovittelu on kuusivaiheinen prosessi. Lineaarista mallia voidaan silti hyödyntää sovittelijoiden näkemyksen tutkimuksessa keskityttäessä sovittelun erilaisiin vuorovaikutuksellisiin muutoksiin, joita ei rajata tarkasti johonkin vaiheeseen kuuluvaksi. Lineaarinen malli ei kuitenkaan ole riittävä tutkittaessa sovittelijoiden näkemystä sovittelu-prosessin etenemisestä, sillä istuntovaihe, jossa ryhmä tekee varsinaisen päätöksen, ei haastateltujen sovittelijoiden mielestä jakaudu selkeisiin vaiheisiin. Näin ollen tässä tutkimuksessa sovelletaan myös päätöksenteon kontingenssimallia. Päätöksenteon mo-

nivaihemallia hyödynnetään tässä työssä soveltaen koko sovitteluprosessin arvioimiseen. Tavoitteena on ymmärtää todella, millaisena prosessina rikos- ja riita-asioiden sovittelijat näkevät sovittelun.

Kuviossa 5 seuraavalla sivulla on esitetty tiivistettynä rikos- ja riita-asioiden sovittelijoiden näkemys sovittelun etenemisestä. Yksi keskeinen ero sen ja arkkityyppisen sovittelun kehittymistä kuvaavan mallin välillä on se, että haastatellut sovittelijat kokevat sovitteluprosessin alkavan jo siinä vaiheessa, kun heille tarjotaan juttua. Tämä ero johtuu siitä, että ne sovittelua koskevat näkemykset, joiden perusteella arkkityyppinen sovittelun kehitysmalli on rakennettu, tarkastelevat sovitteluprosessia pääasiassa vasta siitä hetkestä lähtien, kun sovittelija on ensimmäistä kertaa yhteydessä asianosaisiin. Toinen keskeinen ero näiden mallien välillä on se, millaisiin vaiheisiin ne jakavat sovitteluistunnon.

Sovittelun eteneminen ja vaiheen tehtävä	Muutokset tehtävätasolla, suhdetasolla ja / tai topiikin tasolla
Jutun saaminen ↓	<ul style="list-style-type: none"> • mielikuvan muodostaminen alkaa • informaation etsiminen • päätös jutun ottamisesta
Papereihin tutustuminen ja parin etsiminen ↓	<ul style="list-style-type: none"> • mielikuvan muodostaminen jatkuu • jutun analysoiminen • informaation jakaminen
Yhteydenotto asianosaissiin ↓	<ul style="list-style-type: none"> • valmistautuminen yhteydenottoon • mielikuvan muodostaminen jatkuu • reaktioiden tarkkailu • informaation jakaminen • motivoiminen ryhmään osallistumiseen • oman roolin ilmaiseminen • istuntoon valmistaminen: normien viestiminen, negatiivisten tunteiden purkaminen ja alustavien ratkaisujen etsiminen
Jutun työstäminen ja istunnon valmistelu ↓	<ul style="list-style-type: none"> • näkemysten jakaminen ja tiedonvaihto • mielikuvan rakentaminen • sovitteluistunnon suuntaviivojen suunnittelu • sovittelijoiden roolien jakaminen • tilanteen kertaaminen
Istunto 	<p>Istunnon aloittaminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sovittelun ja ryhmän jäsenten esittely • perussääntöjen selittäminen • avoimen ilmapiirin rakentaminen <p>Varsinainen sovittelu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • omat näkökulmat ilmi • tietojen vaihto • motivoiminen vuorovaikutukseen • aiheeseen keskittyminen • yhteisymmärryksen etsiminen • tehtävän suorittamiseen suuntautuminen • sovintomahdollisuuksien tunnustelu • ryhmän tavoitteiden viestiminen haluttavina • positiivisen mielikuvan rakentaminen • ratkaisun saavuttaminen <p>Istunnon päättäminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ilmapiirin keveneminen ja tulevaisuuteen suuntautuminen • epäsuoran ja suoran palautteen antaminen • tunteiden ilmaiseminen • ryhmän toiminnan päättyminen
Sovittelun arvioiminen	<ul style="list-style-type: none"> • sovittelijoiden yhteenveto tilanteesta • omien tunteiden ilmaiseminen • prosessin arvioiminen • palautteen antaminen parille

Kuvio 5. Sovittelijoiden näkemys sovittelun etenemisestä.

Tässä tutkimuksessa aikaisemmin esitellyt sovittelun kehitysmallit keskittyvät pääasiassa varsinaisen sovitteluistunnon tarkastelemiseen, minkä takia sovittelijoiden näkemys sovittelun etenemisestä vaikuttaa erilaiselta arkkityyppiseen malliin verrattuna. Silti arkkityyppinen malli on tärkeä tutkimuksen kannalta, sillä sen – samoin kuin erilaisten

ryhmän ja päätöksenteon kehittymistä kuvaavien mallien – avulla voidaan täydentää haastateltujen sovittelijoiden näkemystä. Täydentäminen on tarpeen, koska voidaan olettaa, että heidän kuvauksensa sovittelun etenemisestä ovat yksinkertaistettuja, jolloin sovitteluprosessin kaikki vuorovaikutukselliset piirteet eivät välttämättä tule esiin. Täydentämällä näkemystä teoreettisten mallien avulla voidaan löytää myös se, mikä haastatelluilta jäi sanomatta, mutta jolla silti voi olla merkitystä sovitteluprosessin ymmärtämisen kannalta. Tällöin päästään käsityksen tulkintaan, ”jonka mukaan merkityksellistä on myös se, --- mistä siinä ei puhuta” (Alasuutari 2001, 128).

Sovittelijoiden käsitys sovittelun kehittymisestä etenee tehtävien mukaisessa järjestyksessä alusta loppuun. Heidän käsityksensä sovittelun etenemisestä on tehtävätasolla selkeärajaisesti jaettu lineaarinen malli, jossa ensimmäisen vaiheen tehtävä täytyy suorittaa ennen kuin voidaan siirtyä seuraavaan vaiheeseen: juttu täytyy ensin ottaa vastaan ennen kuin voi tutustua papereihin ja etsiä sovitteluparin, ja papereihin täytyy tutustua ja pari hankkia ennen kuin voi ottaa yhteyttä asianosaisiin. Tehtävän tasolla sovittelijoiden näkemys sovittelun etenemisestä onkin hyvin selkeärajainen. Päätöksenteon monivaihemallia mukaillen voidaan ajatella, että kunkin vaiheen tehtävän päätökseen saattaminen on käännekohta, joka merkitsee siirtymistä seuraavaan vaiheeseen.

Sovittelun kahdessa ensimmäisessä vaiheessa – jutun saamisessa sekä papereihin tutustumisessa ja parin etsimisessä – voidaan nähdä tekijöitä, jotka liittyvät ryhmän lineaarisen kehitysmallin mukaan ryhmän muodostamiseen. Näihin kuuluu ryhmän jäsenten riippuvaisuus muista sekä mahdolliset epäilykset ryhmän tavoitteiden saavuttamisen suhteen (Tuckman 1965, 396). Edellistä kuvastaa se, miten jutun saanut sovittelija on haastateltujen mukaan mielikuvaa muodostaessaan riippuvainen sovittelutoiminnan vetäjästä sekä viranomaisten laatimista papereista. Jutun saaneen sovittelijan sovittelupari on sen sijaan riippuvainen paristaan saadessaan tietoja jutusta ja päättyessään, lähtekö mukaan sovitteluun vai ei. Sovittelija voi myös tuntea epäilyksiä ryhmän tavoitteita kohtaan. Tästä kertoo se, että haastateltavien mukaan ennen yhteydenottovaihetta sovittelija ei voi olla lainkaan varma siitä, toteutuuko sovitteluistunto, ja jos se toteutuu, saavutetaanko siinä kaikkia tyydyttävä ratkaisu.

Haastatellut sovittelijat eivät suoraan puhuneet ryhmän tavoitteiden saavuttamiseen suuntautuvasta epävarmuudestaan, vaikka voidaankin perustellen olettaa sitä ilmenevän.

Tästä kertoo nimittäin se, että sovittelijat haastateltujen mukaan mieltivät korvausvaatimusten kohtuullisuutta jo ennen yhteydenottoa asianosaisiin. Tällä he pyrkivät sanojensa mukaan parantamaan sovintoratkaisun löytymisen mahdollisuutta. Tällainen pohdinta kuvastaa myös sitä, että sovittelija etsii jo papereihin tutustuessaan ja parille jutusta kertoessaan mahdollisia ratkaisuvaihtoehtoja, mistä myös haastatellut puhuivat. Mahdollisten ratkaisuvaihtoehtojen etsiminen kuuluu myös sovittelun arkkityyppisen mallin mukaan osaksi sovittelua sen alkumetriltä lähtien (ks. kuvio 4).

Sovittelijoiden näkemyksessä sovittelun etenemisestä ryhmän muodostuminen jatkuu edelleen yhteydenotossa asianosaisiin. Tästä kertoo se, että mielikuvan muodostaminen niin sovitteluun johtaneista tapahtumista kuin siihen osallisista ihmisistäkin jatkuu sovittelijoilla tässä vaiheessa. Mielikuvan muodostamisen myötä sovittelija haastateltujen mukaan yrittää saada selville asianosaisten reaktioita seuraten, millaisten ihmisten kanssa hän on tekemisissä, jotta hänen olisi helpompi muodostaa käsitys siitä, miten sovittelustunto kannattaisi viedä läpi ja millä tavoin hän voi omalla viestinnällään vaikuttaa siihen, että sovittelulla olisi mahdollisimman hyvät edellytykset onnistua. Haastateltujen mukaan mielikuvat auttavat suunnittelussa, koska niiden avulla sovittelija voi miettiä, millaisella asenteella asianosaiset ovat tulossa sovitteluun ja millaisia rooleja asianosaiset todennäköisesti ottavat.

Samoin kuin sovittelun arkkityyppisessä mallissa myös sovittelijoiden näkemyksessä sovittelun etenemisestä yhteydenoton vaiheeseen kuuluu olennaisena osana se, että asianosaiset ja sovittelijat tarkkailevat muiden sovitteluun osallistuvien reaktioita. Samoin tälle vaiheelle on tyypillistä se, että niin sovittelijat kuin asianosaisetkin ovat riippuvaisia toisistaan: sovittelua ei tule, elleivät kaikki ole halukkaita sovitteluun. Tässä sovittelun vaiheessa keskeistä haastateltavien mukaan onkin asianosaisten motivoiminen sovitteluun. Tätä voidaan pitää yhtenä erona sovittelijoiden näkemyksen ja arkkityyppisen sovittelumallin välillä, sillä motivoimista ei jälkimmäisestä. Myöskään ryhmäkehityksen vaiheellisissa kehitysmalleissa sitä ei ole mainittu (Fisher 1970; Poole 1981; 1983a; 1983b; Poole & Roth 1989a; 1989b; Tuckman 1965). Sovittelijoiden mukaan tähän vaiheeseen kuuluu olennaisena osana asianosaisten valmistaminen istuntoa ja toistensa kohtaamista varten, mitä ei myöskään ilmene muissa malleissa lukuun ottamatta alustavien ratkaisuiden etsimistä. Tämän voidaan ajatella johtuvan siitä, että arkkityyppisessä sovittelun mallissa, joka rakentuu erilaisille vaiheellisille ryhmän ja päätöksenteon kehi-

tysmalleille sekä sovittelun kehittymistä kuvaaville malleille, oletetaan virheellisesti yhteydenoton johtavan aina sovitteluistunnon toteutumiseen. Sovittelijoiden käsityksen mukaan näin ei tapahdu, vaan sovittelijoiden on oltava valmiita tekemään töitä jo tässä vaiheessa, jotta asianosaiset saadaan motivoitua osallistumaan sovitteluun.

Kuten ryhmäkehityksen lineaarisessa mallissa oletetaan, ryhmän muotoutumisvaiheessa ryhmän jäsenillä voi olla ahdistusta ja huolta siitä, hyväksyvätkö muut ryhmän jäsenet heidät ja mitä heidän oletetaan tekevän (Keyton 1999a, 357–358). Nämä emootiot tulevat ilmi myös sovittelijoiden näkemyksessä sovittelun etenemisestä. Erityisesti tällaista huolta ja ahdistusta ilmenee sovittelijoiden mukaan asianosaisissa, jotka eivät voi olla varmoja, millä tavalla vastapuoli suhtautuu heihin. Epävarmuus vastapuolen suhtautumisesta saattaa herättää sovitteluun osallistujissa myös muita negatiivisia tunteita kuten pelkoa. Tämän vuoksi sovittelijoiden mukaan onkin tärkeää, että jo puhelun aikana sovittelija pyrkii purkamaan mahdollisia negatiivisia tunteita kertomalla asianosaisille sovittelusta ja sen käytänteistä samoin kuin siitä, miten asianosaisten oletetaan toimivan sovittelutapaamisessa.

Varsinkin erityistä herkkyyttä vaativissa sovittelutapauksissa myös sillä, kuka kyseisessä jutussa toimii sovittelijana, voidaan nähdä vaikuttavan siihen, suostuvatko asianosaiset tulemaan sovitteluistuntoon. Näin ollen myös sovittelija itse voi joutua pohtimaan, hyväksyvätkö muut ryhmän jäsenet hänet. Haastatellut sovittelijat eivät maininneet tätä suoraan kertoessaan sovittelun etenemisestä, mutta tästä merkinä voidaan pitää erään sovittelijan lausahdusta onnistuneesta sovittelusta: ”*aluks tuntu ihan mahdottomalta se homma, mutta mutta tuota minut sovittelijana kuitenkin sitte hyväksyttiin*” (H3). Tässä tapauksessa muut sovitteluryhmän jäsenet hyväksyivät sovittelijan roolin. Esimerkiksi ryhmän uudesta jäsenestä ei tule ryhmän täysvaltaista jäsentä ennen kuin ryhmän muut jäsenet ovat hyväksyneet hänen roolinsa (Anderson, Riddle & Martin 1999, 151–152). Näin voidaan ajatella käyneen myös tässä tapauksessa. Se, etteivät sovittelijat kertoneet suoraan kokeneensa epävarmuutta omasta asemastaan sovittelussa, kertonee siitä, ettei sovittelijan persoonallisuus kuitenkaan usein ole kriittinen tekijä, kun asianosaiset miettivät sovitteluun osallistumista.

Sovittelijat pitävät tärkeänä, että ottaessaan yhteyttä asianosaisiin he selventävät näille oman roolinsa sovittelijana. Näin asianosaiset saavat tietää, mitä sovittelijat tekevät ja

mitä heidän rooliinsa kuuluu. Tällöin asianosaisten on helpompi hahmottaa myös sitä, mitä heidän itsensä odotetaan tekevän istunnossa. Tämä voi puolestaan lieventää asianomistajan ja epäillyn mahdollista epävarmuutta omista rooleistaan, jota sovittelun arkkityyppisen mallin mukaan voi ilmetä, kun sovittelutapaaminen hakee muotoaan.

Sovittelun arkkityyppisessä mallissa oletetaan että, epävarmuus omasta roolista ilmenee siten, ettei omaa itseä tai omia mielipiteitä haluta tuoda esiin. Epävarmuus oman roolin suhteen puolestaan vaikuttaa ryhmän jäsenten väliseen vuorovaikutukseen monimutkaistamalla viestejä (Fisher 1970, 58). Haastatellut sovittelijat eivät yhteydenottovaiheen yhteydessä puhuneet viestien monimutkaisuudesta. Sen sijaan heidän kertomuksistaan kävi ilmi, että puhelun aikana asianosainen saattaa olla täysin erilainen kuin kasvokkain kohdattaessa. Yleensä tämä erilaisuus koettiin negatiivisena. Selitys tälle asianosaisen käyttäytymisen muutokselle voi olla juuri haluttomuudessa viestiä omia mielipiteitä ennen kuin hän on varma omasta roolistaan. Rooli ei kuitenkaan voi selkiytyä ennen kuin ryhmän jäsenet tapaavat toisensa, ja yksilöt saavat palautetta roolistaan vähintäänkin toisten käyttäytymisen muodossa (Anderson, Riddle & Martin 1999, 151–152). Omaan rooliaan kohtaan kokeman epävarmuuden vuoksi asianosainen saattaa ilmaista omia näkökantojaan huomattavan lievennettyinä puhelun aikana. Sen sijaan sovittelutapaamisessa hän voi ilmaista oman kantansa hyvinkin jyrkästi, kun hänelle selviää, mikä hänen roolinsa ja asemansa sovittelussa on.

Yhteydenottoa seuraava vaihe on sekä arkkityyppisessä sovittelun kulkua kuvaavassa mallissa että sovittelijoiden käsitystä kuvaavassa mallissa istunnon valmistelu. Sovittelijoiden käsityksen mukaisesti tähän vaiheeseen liittyy myös jutun työstäminen. Istunnon valmisteluvaiheessa sovittelijoiden näkemys on käytännöllisesti katsoen sama kuin arkkityyppisen mallin käsitys vaiheeseen liittyvästä vuorovaikutuksesta. Kontingenssimallin ensimmäisen vaiheen mukaisesti (Fisher 1970, 58) istunnon valmisteluvaiheessa jatkuu selventäminen, joka koskee niin tilannetta, muiden ryhmän jäsenten roolia kuin sovittelijan omaakin roolia. Keskeisintä tässä vaiheessa on sovittelijoiden keskinäinen tiedonvaihto, sovitteluistunnon mahdollisten etenemistapojen suunnitteleminen sekä kummankin sovittelijan roolin selkiintyminen. Nämä kaikki ovat löydettävissä myös arkkityyppisestä sovittelun kulkua kuvaavasta mallista. Suunnittelemalla istuntoa huolellisesti sovittelijat voivat jo etukäteen vaikuttaa siihen, millainen ilmapiiri istunnossa vallitsee (Fisher 1997, 198).

Arkkityyppisessä sovittelun kehittymistä kuvaavassa mallissa sovittelun istunto jakautuu neljään eri vaiheeseen, jotka ovat istunnon aloittaminen, tarinankerronta, konfliktinratkaiseminen ja sopimuksen työstäminen sekä istunnon päättäminen. Haastateltujen sovittelijoiden näkemys puolestaan jakaa istunnon sen aloittamiseen, varsinaiseen sovittelemiseen ja istunnon päättämiseen. Arkkityyppisessä mallissa sen nimeämät vaiheet seuraavat toisiaan lineaarisesti ja selkeärajaisesti. Sovittelijoiden näkemyksessä puolestaan rajat vaiheiden välillä eivät ole selkeät. Vaikka sovittelijoiden näkemyksessä nimetyt kolme vaihetta seuraavat toisiaan lineaarisesti, on istunnon keskimmäisen jakson sisällä havaittavissa epälinearisuutta. Näin ollen voidaan ajatella, että istuntovaiheen rakennetta kuvastaa lineaarista mallia paremmin päätöksenteon kontingenssimalli tai päätöksenteon monivaihemalli. Niin lineaarista mallia kuin arkkityyppistä sovittelun kehittymistä kuvaavaa malliakin voidaan kuitenkin hyödyntää tulkitessa istunnon vuorovaikutusta.

Istunnon aloittamisen vaihe on lähestulkoon samanlainen niin sovittelijoiden näkemyksessä kuin arkkityyppisessä mallissakin. Ainoa ero niiden välillä on, että arkkityyppisessä mallissa korostetaan asianosaisten selvittävän tässä vaiheessa omaa rooliaan, kun taas sovittelijat eivät puhu tästä. Totuudenmukaista kuitenkin on, että istunnon alkaessa, kun kaikki ryhmän jäsenet näkevät toisensa, jäsenet selvittävät omaa rooliaan. Itse asiassa tämä oman roolin selvittäminen voi jatkua istunnon päättymiseen asti. Vaikka sovittelijat eivät tästä suoraan puhukaan, voidaan niin esittelykierroksen kuin sovittelun normien ilmaisevienkin olettaa auttavan istunnon aloittamisen vaiheessa kaikkia sovitteluryhmän jäseniä selvittämään omaa rooliaan ja sitä, millaista käytöstä häneltä odotetaan. Näiden seikkojen selvittäminen auttaa luomaan myös luottamuksellista ilmapiiriä, joka mahdollistaa avoimen keskustelun käsillä olevasta ongelmasta. Kuten arkkityyppisessä mallissa kuvataan, vähenee jäsenten epävarmuus omasta roolistaan tämän vaiheen aikana.

Voidaan myös olettaa, että ryhmän jäsenillä voi olla epäilyjä ryhmän tavoitteen saavuttamisen suhteen. Näitä epäilyksiä sovittelijat voivat lieventää antamalla itsestään asianuntevan ja osaavan kuvan (Fisher 1997, 197–198). Myös se, että sovittelijat kertaavat, mitä sovittelussa on tarkoitus tapahtua, voi auttaa lieventämään asianosaisten epäilyjä. Tästä puhuu myös eräs haastatelluista vuoristorata- ja juna-metaforien kautta.

H: Se on varmaan kauheen niinku silläkinlailla jännä niinkun niille [asianosaisille], jotka osallistuu siihen [istuntoon], niin ne ajattelee, että mihinkähän vuoristorataan me ollaan nyt menossa, mutta että näillä [sovittelijoilla] on kuitenkin ihan ilmeinen tavote, että kyllä niinku sopimus syntyy, että se on niinku tavallaan haasteelline siinä mielessä, että saa ne ihmiset rentoutumaan niin paljon sille asialle, että ne avautuu ja ne uskaltaa niinku ikään kuin hypätä siihe junaan, missä me ollaan niinku siellä veturikuljettajia, ja sitt ne hyppää siihe junaan, ja sitt se vaan menee, että yksinkertaisesti se menee sitte perille asti. (H8)

Vuoristorata-metфора kuvastaa sitä, millaisena vuorovaikutustilanteena konfliktin osapuolet voivat nähdä sovittelun. Vuoristorata kertoo siitä, että sovitteluistuntoa voidaan pitää jännittävänä ja kiinnostavana, mutta hieman pelottavanaakin. Se kertoo myös siitä, ettei asianosainen haastattelun mielestä välttämättä tiedä, mikä häntä odottaa minkäkin sovittelussa vastaan tulevan käänteen takana. Kaiken lisäksi vuoristorata kääntyy lopussa alkupisteeseensä, jolloin kyydissä ollut huomaa, ettei hurjasta kyydistä huolimatta ole edennyt minnekään.

Juna-metфора puolestaan kuvastaa sitä, millaiseksi vuorovaikutustilanteeksi sovitteluistunto pitäisi haastattelun mukaan saada muutettua asianosaisten mielissä. Junaa voidaan pitää huomattavasti turvallisempänä, vakaampana ja tutumpana tapana edetä kuin vuoristorataa. Junan tavoin etenevässä sovitteluistunnossa ei tule äkillisiä yllätyksiä asianosaisille, jolloin he voivat itsekkin rauhoittua, koska he voivat suhtautua luottavaisin mielin tulevaan. Juna myös saapuu perille määränpäähänsä, joka yleensä on jokin muu paikka kuin sen lähtöpiste. Junan tavoin etenevässä sovittelussa tapahtuu siis kehitystä toisin kuin vuoristoradan kaltaisessa sovittelussa. Kun asianosainen voi luottaa siihen, että sovittelussa tullaan todella etenemään, kykenee hän olemaan avoimemmassa vuorovaikutuksessa muiden ryhmän jäsenten kanssa.

Istunnon aloittamisen jälkeen sovittelijoiden näkemyksen mukaan istunnossa seuraa varsinaisen sovittelun vaihe. Tähän vaiheeseen sisältyvät itse asiassa arkkityyppisen sovittelumallin kaksi vaihetta: tarinankerronta sekä konfliktin ratkaiseminen ja sopimuksen työstäminen. Se, miksi sovittelijat nimeävät nämä vaiheet eri tavalla kuin arkkityyppisessä näkemyksessä nimetään, johtunee siitä, että sovittelijat tietävät, ettei sopimusta aina saavuteta jokaisessa sovitteluistunnossa.

Sovittelijoiden näkemyksessä ei painotu sovittelun vaiheessa tunteiden purkautuminen samalla tavoin kuin arkkityyppisessä sovittelun mallissa. Näin ollen voidaan olettaa, että asianosaisten kertoessa näkemyksiään istunnossa tunteiden purkautumista ei tapahdu joka kerralla. Sen sijaan sovittelijoiden kertoessa heille mieleen painuneista sovitteluprosesseista oli näissä usein mukana asianosaisten tunteiden kuvailua. Tunteet siis tulevat ilmi ainakin joissakin sovitteluissa, ja usein sovittelijat kokevat tämän positiivisena ja palkitsevana. Voidaanhan tulkita, että tunteiden paljastaminen kertoo sovittelijoiden onnistuneen luomaan kyllin turvallisen ja avoimen sovitteluilmapiiirin, jossa asianosainen uskaltaa ilmaista tunteensa.

Haastateltujen mukaan sovitteluistunnossa käytävän keskustelun tavoitteena on muodostaa kokonaiskuva tapahtuneesta, jotta istunnossa voidaan vähitellen alkaa kartoittaa sovinnon mahdollisuuksia. Keskustelun myötä sovitteluistunnossa voi syntyä kiistelyä, mikäli asianosaisten näkemykset poikkeavat toisistaan runsaasti. Tämä viittaa sen kaltaisen vuorovaikutuksen mahdollisuuteen, joka lineaarisen ryhmän kehitysmallin mukaan kuuluu kuohuntavaiheeseen (Keyton 1999a, 359–360). Asianosaisten vuorovaikutus voi olla tässä vaiheessa epätasa-arvoista. Tällöin sovittelijan tulee tasapainottaa tilannetta ja katsoa, että molemmat osapuolet saavat sanoa sanottavansa. Sovitteluistunnossa mahdollisesti ilmeneviin ristiriitaisiin näkemyksiin ja niiden puolustamiseen tulisi sovittelijoiden kuitenkin suhtautua ymmärtävästi, sillä juuri niiden ansiosta ihmiset voivat vaihtaa informaatiota. (Fisher 1997, 195.) Lisääntyneen tiedon ansiosta ryhmän jäsenille selviää, millaisia mahdollisuuksia heillä on yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi (Keyton 1999a, 360).

Päätöksenteon kontingenssimallin mukaan lisääntyneiden konfliktien ja mielipideerojen myötä ryhmässä saattaa syntyä yhteenliittymiä, jotka pyrkivät taivuttelemaan muita omalle kannalleen (Fisher 1970, 62). Sovittelijoiden näkemyksessä sovittelun etenemisestä ei ole havaittavissa, että asianosaiset pyrkisivät tällä tavoin vaikuttaa sovittelijoihin. Silti sovittelijan tulee haastateltujen mukaan olla tarkka, ettei hän vahingossa epäsuorasti ilmaise olevansa jommankumman osapuolen puolella.

H: Jos toinen itkee, niin minä en itke, ett mä en myöskään siis sitä, öö en niinku ota itseeni sitä pahaa oloa, en sitä toisen syyllisyyttä, ett mä en niinku siirrä sitä itteeni ja koe sen, se empatia, mitä mä koen, nii se on

semmosta empatiaa, joka ei niinku tee minusta vihasta eikä kiukkusta eikä ei niinku suuntaan eikä toisee. (H4)

Istunnon aikana sovittelija ei siis haastateltujen mielestä saa ilmaista tunteitaan, jotta hänen puolueettomuutensa ei joutuisi kyseenalaiseksi asianosaisten silmissä.

Sovittelijoiden näkemyksessä ei korostu samalla tavoin yksilöllisten etuoikeuksien puolustaminen kuin arkkityyppisessä mallissa. Sen sijaan kertoessaan sovittelutapauksista, joihin sovittelijat eivät olleet tyytyväisiä, eräänä vahvana piirteenä niissä oli sovittelijoiden kokema epäonnistuminen asianosaisten näkemysten lähentämisessä. Sovittelijat näkevätkin asianosaisten oman näkökannan periksiantamattoman puolustamisen täysin sovittelun periaatteiden vastaisena toimintana.

Koska tutkimuksessa lähestytään rikos- ja riita-asioiden sovittelua sovittelijoiden näkökulmasta, ei sovittelijoiden näkemyksen istuntovaiheessa ilmene aktiivisuutta toisin kuin arkkityyppisessä mallissa. Tämä johtuu siitä, että haastateltujen mukaan istunnossa käytävä keskustelu tulisi tapahtua pääsääntöisesti asianosaisten kesken. Näin ollen sovittelijoiden kannalta aktiivisuuden sijaan painottuukin pikemminkin tilanteen seuraaminen kuin sen aktiivinen eteenpäin vieminen. Silti sovittelijan tulee olla valmis puuttumaan sovittelun kulkuun, mikäli keskustelu jää paikoilleen tai etenee liian nopeasti (Fisher 1997, 195).

Vaikka sovittelijat sanojensa mukaan pyrkivät itse olemaan mahdollisimman hiljaa sovitteluistunnon aikana, kokevat he syntyneen keskustelun palkitsevana. Keskustelun avulla joukosta ihmisiä voi myös muodostua ryhmä (Keyton 1999a, 59).

H: Ja siinä, ett kun tosiaan kaikki kertoo, nii siinä tulee ett me ollaan kaikki tässä samassa tilanteessa nyt, mejän pitää miettiä, mitä me tälle tapah- tumalle tehdään ja miten me koetaan tää. Se on niinku sillee tosi hyvä ja antosa hetki, ett että kaikkien niinku kertoo oman tarinansa eikä kukaan jää tuppisuuks tai sano että niin, samaa mieltä ku kaveri.

T: Mmm. Nii justiisa.

H: Vaan ett kaikki siihen osallistuu –

T: Nii justiisa.

H: Siihen keskusteluun. (H2)

Tällaista keskustelua voidaan pitää merkinä siitä, että joukosta ihmisiä tulee ryhmä juuri vuorovaikutuksen avulla. Toisaalta tämä kertoo myös siitä, että sovittelijat kokevat varsinkin onnistuneissa sovitteluissa, että sovittelussa olleet ihmiset ovat muodostaneet ryhmän eivätkä he ole olleet vain joukko ihmisiä, jotka ovat samassa paikassa. Näin ollen ryhmäkokemuksella on suuri vaikutus siihen, kokevatko sovittelijat jonkin sovittelutapauksen positiivisena vai negatiivisena.

Se, että sovitteluistunnon keskusteluun voidaan liittää piirteitä niin lineaarisen mallin kuohuntavaiheesta, tehtävän suorittamisvaiheesta kuin normien muodostumisvaiheestakin, merkitsee, ettei ryhmäkehityksen lineaarinen malli ole riittävä tutkittaessa sovittelijoiden näkemystä rikos- ja riita-asioiden sovitteluprosessista. Myöskin päätöksenteon kontingenssimalli tuntuu istuntovaiheen teoriaksi riittämättömältä, koska siinä ei käsitellä ryhmän tehtävätasoa. Näin ollen istunnon tulkitsemiseen tarvitaan päätöksenteon monivaihemallia. Tämä mallin avulla voidaan selittää, miksi sovittelijoiden näkemyksessä istuntovaiheessa ei ole havaittavissa selkeitä vaiheita.

Päätöksenteon monivaihemalli olettaa, että ryhmä työskentelee samanaikaisesti kolmella itsenäisellä aktiivisuuden tasolla, jotka ovat suhdetaso, tehtävätaso ja aiheeseen keskittymisen taso (Poole 1981, 1–2). Tämä ajatusmalli sopii hyvin sovittelijoiden näkemykseen sovittelun etenemisestä, sillä sen istuntovaiheessa sovittelijoiden tulee haastateltavien mukaan pyrkiä huolehtimaan jäsenten välisistä suhteista, jotta käytävä keskustelu voisi olla avointa ja luottamuksellista. Heidän näkemyksensä mukaisesti sovittelijoiden tulee istunnon aikana myös pitää mielessään, mikä sovitteluprosessin tavoite on, ja pyrkiä ohjaamaan sovitteluistunnon etenemistä tavoitteen suuntaan. Sovittelijat auttavatkin asianosaisia keskittymään aiheeseen tekemällä yhteenvetoja sekä auttamalla heitä saavuttamaan yhteisymmärryksen. Näin ollen sovittelun istuntovaihe on huomattavasti monimutkaisempi vuorovaikutuksellisesti kuin lineaarinen malli ja päätöksenteon kontingenssimalli ehdottavat.

Arkkityyppisessä sovittelun kehittymistä kuvaavassa mallissa siirtymä konfliktin ratkaisemiseen on suhteellisen selkeä. Sovittelijat sen sijaan näkevät siirtymän tapahtuvan vähittäisesti. Myöskään se, missä vaiheessa istuntoa konfliktin ratkaisemiseen siirrytään, ei ole haastatelluista varmaa.

H: Jossain vaiheessa sitten tosiaan tulee tää hyvittäminen tai sovittaminen sitten puheeksi sitte siinä, että mitä mahdollisuuksia siihen olis ja millälailla. (H5)

Huolimatta siitä, että sovittelijoiden näkemys eroaa rakenteellisesti arkkityyppisestä mallista, on niissä havaittavissa samankaltaista vuorovaikutusta. Kuitenkin näissä mallissa on erojakin. Toisin kuin arkkityyppisessä mallissa sovittelijoiden näkemyksessä sovittelijat kysyvät koko sovittelun ajan asianosaisten mielipiteitä. Kysymysten avulla sovittelijat haastateltujen mukaan selvittävät muun muassa, ymmärtävätkö asianosaiset toisiaan, ovatko he valmiita ratkaisemaan konfliktin ja vastaako hahmoteltu sopimus heidän näkemystään siitä, mihin he haluavat sitoutua.

Haastateltujen näkemyksessä ei korostu mahdollisen erimielisyyden kätkeminen samalla tavoin kuin arkkityyppisessä sovittelun mallissa. Silti todellisissa sovitteluprosesseissa tätä todennäköisesti ilmenee. Siitä, ovatko asianosaiset tyytyväisiä syntyneeseen ratkaisuun, saavat sovittelijat haastateltujen mukaan mahdollisesti tietoa asianosaisten nonverbaalisen viestinnän kautta. Myös istunnon päättymiseen liittyvät hyvästit voivat sovittelijoiden käsityksen mukaan kertoa, mitä asianosaiset todella ajattelevat syntyneestä ratkaisusta.

Istunnon päättämisen vaiheeseen kuuluu niin sovittelijoiden näkemyksessä kuin arkkityyppisessä mallissakin jäsenten tukeminen tavoitteen saavuttamiseksi. Sovittelijoiden näkemyksessä tämä ilmenee erityisesti motivoimisena sekä tulevaisuuteen suuntautumisena. Sovittelijoiden näkemyksessä sovittelun lopputulos saavutetaan jo ennen istunnon päättämisen vaihetta toisin kuin arkkityyppisessä sovittelun mallissa. Pääasiallisesti nämä kaksi mallia sovittelun etenemisestä ovat kuitenkin hyvin pitkälti yhtenevät istunnon päättämisen ja sovittelun arvioimisen osalta, vaikka sovittelijoiden näkemyksessä korostuukin palautteen merkitys, jota ei arkkityyppisessä mallissa mainita.

Kaiken kaikkiaan sovittelijoiden näkemys sovittelun etenemisestä myötäilee pitkälti arkkityyppistä sovittelun kehittymistä kuvaavaa mallia. Keskeisin ero näiden välillä onkin sovittelijoiden korostama motivoimisen tarve. Fisherin (1997, 200) mukaan sovittelijan toiminnan ytimen määrittelevät neljä perustoimintoa, jotka ovat 1) molempien osapuolien motivaation synnyttäminen ja ylläpitäminen, 2) vuorovaikutuksen edistämi-

nen, 3) konfliktin määrittäminen, ja 4) vuorovaikutuksen säateleminen. Voidaankin todeta, että sovittelijoiden näkemys sovitteluprosessista vastaa tätä käsitystä.

Toinen ero arkkityyppisen mallin ja sovittelijoiden näkemyksen välillä on se, että sovittelijat tietävät, etteivät kaikki todelliset sovitteluprosessit pääty sopimuksen kirjoittamiseen. Vaikka sopimusta ei syntyisikään, voi sovittelija silti haastateltujen mukaan olla tyytyväinen itse sovitteluun.

H: Ett vaikka tuloskaan ei olis se ett, että vaikka siellä on niitä asioita, joihin ei oo tyytyväinen, niin silti voi olla tyytyväinen siihen prosessiin ja siihen, että on mukana tämmösessä toiminnassa. (H4)

Sovitteluprosessilla onkin sovittelijoiden mukaan muitakin tärkeitä tavoitteita kuin sovittelusopimuksen laatiminen. Muita konfliktista syntyviä tärkeitä tuloksia voivat olla asianosaisten kehittyvä kyky käsitellä ristiriitoja ja itseluottamuksen lisääntyminen (Folger, Poole & Stutman 2000, 313). Mikäli nämä ominaisuudet kehittyvät sovitteluprosessin aikana asianosaisissa, voivat sovittelijat haastateltujen kertomusten mukaisesti sovitteluprosessia arvioidessaan todeta tehneensä arvokasta ja kauaskantoista työtä.

5.3 Yhteenveto tutkimustuloksista

Rikos- ja riita-asioiden sovittelijoiden näkemys sovittelun etenemisestä on kuusivaiheinen. Vaiheesta toiseen siirtymistä kuvastavat pääasiassa muutokset ryhmän tehtävässä, vaikka vaiheesta toiseen siirryttäessä ilmenee sovittelijoiden mukaan myös erilaista vuorovaikutusta. Sovittelijoiden näkemys sovittelun etenemisestä on tehtävätasolla lineaarinen, mutta vuorovaikutuksen tasolla vaiheet eivät ole yhtä selkeästi erotettavissa toisistaan.

Ensimmäisessä vaiheessa sovittelija saa jutun. Tällöin sovittelija alkaa haastateltujen mukaan muodostaa mielikuvaa jutusta ja siihen osallisista sen perusteella, mitä ja miten sovittelutoiminnan vetäjä kertoo jutusta. Vuorovaikutuksellisesti vaiheessa korostuu erityisesti informaation vaihtaminen.

Sovittelun toisessa vaiheessa, joka on papereihin tutustuminen ja sovitteluparin etsiminen, sovittelija pyrkii haastateltujen kertomusten mukaisesti muodostamaan jutusta ja sen osapuolista paremman mielikuvan esitutkimateriaalin perusteella. Tämän jälkeen sovittelija etsii itselleen sovitteluparin, ja esittelee jutun sekä oman näkemyksensä siitä parilleen. Sovittelijoiden mukaan tehokkain sovittelupari muodostuu miehestä ja naisesta, sillä nämä näkevät tilanteet eri tavoilla ja toisaalta nainen–mies-pari luo sovitteluun tasapuolisemman ja turvallisemman ilmapiirin asianosaisille kuin pari, joka muodostuu saman sukupuolen edustajista. Sovittelun toisessa vaiheessa vuorovaikutuksessa korostuu informaation jakaminen sekä mielikuvan muodostamisen jatkuminen. Sovitteluprosessin kahdessa ensimmäisessä vaiheessa on havaittavissa runsaasti sellaista vuorovaikutusta, jonka lineaarinen ryhmäkehityksenmalli liittyy ryhmän muodostamisen vaiheeseen.

Sovittelijoiden näkemyksen mukaan sovittelun kolmas vaihe on yhteydenotto asianosaisiin. Tätä vaihetta sovittelijat pitävät haasteellisena. Mikäli yhteydenotto tapahtuu puhe-imitse, voivat sovittelijat vastaajan reaktion perusteella päätellä, miten tämä todellisuudessa suhtautuu sovitteluun ja mitkä ovat hänen motiivinsa osallistua sovitteluistuntoon. Vuorovaikutuksellisesti tässä vaiheessa korostuu erityisesti informaation jakamisen lisäksi asianosaisten motivoiminen. Tässä vaiheessa vahvistuu haastateltavien mukaan sovittelijoiden muodostama käsitys jutusta ja sen osapuolista, mikä auttaa sovittelijoita valmistautumaan istuntoon. Lisäksi jo tässä vaiheessa sovittelijat pyrkivät ilmaisemaan sovitteluun kuuluvia normeja asianosaisille. Tämä helpottaa sovitteluistunnon alkua, kun osa sovittelussa vallitsevista normeista on kerrottu jo etukäteen asianosaisille. Ylipäänsä tätä vaihetta kuvastaa vuorovaikutuksellisesti asianosaisten valmistaminen istuntoa ja toistensa kohtaamista varten. Samoin keskeistä on haastateltavista sovittelijan kannalta informaation saaminen, jonka myötä sovittelijan on helpompi suunnitella istuntoa. Vaiheeseen liittyy piirteitä, jotka edelleen rinnastavat tämän vaiheen ryhmäkehityksen lineaarisen mallin ryhmän muodostamisen vaiheeseen.

Sovittelun neljännessä vaiheessa, joka on jutun työstäminen ja istunnon valmistelu, sovittelijat haastateltavien mukaan jakavat juttua koskevat tietonsa. Tietojen ja mielikuvien yhdistämisen myötä heille muodostuu yhä täsmällisempi käsitys siitä, miten sovitteluistunnossa kannattaa edetä. Tässä vaiheessa sovittelijat myös sopivat sovittelijoiden mukaan keskinäisistä rooleistaan tarkemmin. Roolien sopiminen selkeyttää istuntoa,

vaikka todellisuudessa roolit voivat olla hyvin samankaltaiset, mikä ilmenee haastateltujen kertomuksista.

Sovitteluprosessin ydin muodostuu sovitteluistunnosta, joka on sovittelun viides vaihe. Sovittelijoiden näkemyksessä istunto jakautuu istunnon aloittamiseen, varsinaiseen sovitteluun ja istunnon päättämiseen. Näissä kaikissa on löydettävissä toisistaan poikkeavaa vuorovaikutusta, vaikka nämä jaksot eivät sovittelijoiden mukaan erotukaan toisistaan yhtä selkeästi kuin sovitteluprosessin aikaisemmat vaiheet.

Istunnon aloittamiseen kuuluu sovittelijoiden näkemyksessä sekä sovitteluun osallistuvien että sovittelun esittelemisen. Tällöin sovittelijat kertaavat sovittelun periaatteet sekä ilmaisevat istunnossa vallitsevat säännöt asianosaisille. Sovittelijat voivat haastateltujen mukaan kuvata myös itse sovitteluistuntoa, jotta sovitteluryhmään kuuluville muodostuisi kuva siitä, mitä tulee tapahtumaan. Tämän myötä asianosaistenkin on myös helpompi toimia yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Istunnon aloittamisvaiheessa on sovittelijoiden näkemyksen mukaisesti keskeistä vuorovaikutuksellisesti normien ilmaisemisen ja tulevaisuuskuvan rakentamisen lisäksi ilmapiirin rakentaminen avoimen luottamukselliseksi.

Sovittelijoiden näkemyksessä varsinainen sovittelu alkaa, kun sovittelijat kertovat juttuun liittyvät faktat. Tämän jälkeen asianosaiset kertovat vuorollaan sovitteluun johtaneista tapahtumista. Näiden kertomusten tarkoituksena on haastateltujen mukaan yhteisymmärryksen saavuttaminen. Sovittelijan tehtävänä on saada syntymään keskustelua, jotta kaikkien näkökulmat tulevat esiin ja kaikki saavat ilmaista mielipiteensä. Tämän myötä sovittelussa voidaan muodostaa käsitys siitä, mitä on todella tapahtunut. Sovittelijoiden mukaan sovittelussa syntyvä keskustelu onkin keskeisintä sovittelun koko merkityksellisyyden kannalta. Heidän mukaansa keskustelun avulla voidaan myös käsitellä asianosaisten tunteita, jotka liittyvät juttuun. Sovittelussa syntyvä vuorovaikutusta voidaan pitää merkityksellisenä ryhmän kaikilla kolmella aktiivisuustasolla, jotka ovat tehtävätaso, suhdetaso ja aiheeseen keskittymisen taso. Varsinaisessa sovittelussa sovittelijan tehtävä on haastateltujen mukaan ohjata istuntoa oikeaan suuntaan ja varmistaa, että kaikki keskeiset aiheet tulevat käsitellyiksi. Lisäksi sovittelijan tulee tunnustella, millaisiin ratkaisuvaihtoehtoihin sovittelussa on mahdollisuuksia. Sovittelijan

tehtävänä on myös viestiä ryhmän tavoitteet haluttavina kaikille osapuolille, mikä motivoi heitä muodostamaan sopimuksen ja sitoutumaan siihen.

Istuntoa päättyessään sovittelijat pyrkivät omien sanojensa mukaan luomaan positiivisen mielikuvan sovittelusta asianosaisille. Aiheeseen keskittyminen ei ole enää yhtä tiivistä kuin aiemmin, kun tehtävä on saatettu päätökseen. Päätöksen syntyminen ja uusien aiheiden ansiosta ryhmään tulee sovittelijoiden mukaan vapautuneempi ilmapiiri. Tämän myötä ihmisten tunnereaktiot voivat voimistua. Sovittelijoiden näkemyksessä sovittelun etenemisestä päätökseen kuuluu keskeisesti palautteen antaminen ja saaminen. Sovittelijoiden mukaan on erittäin tärkeää, että he onnistuvat antamaan itsestään puolueettoman kuvan kaikille jutun osapuolille koko istunnon ajan.

Sovittelun viimeinen vaihe sovittelijoiden mukaan on sovittelun arvioiminen. Sen aikana sovittelijat tekevät yhteenvedon sovitteluprosessista ja arvioivat ryhmän työskentelyä. Haastateltujen mukaan tässä vaiheessa keskeistä on se, että sovittelijat pääsevät purkamaan suoraan omat juttuun liittyvät tunteensa. Tämä ja prosessin arvioiminen helpottavat sovittelijoiden työskentelyä vastaisuudessa.

Onnistuneeseen sovitteluun kuuluu sovittelijoiden mukaan istunnossa syntyvä avoin keskustelu, jossa jutun osapuolet oppivat ymmärtämään toisiaan sekä osoittavat kunnioitusta toisiaan kohtaan. Tämän myötä sovittelussa voidaan haastateltujen mukaan saada ihmisten väliset suhteet paranemaan, mikä on eräs onnistuneen sovittelun kriteereistä. Epäonnistuneisiin sovitteluihin sovittelijat puolestaan liittivät keskustelemattomuuden.

Syntyvän keskustelun laadun lisäksi keskeistä onnistuneessa sovittelussa on sovittelijoiden mielestä kokemus ryhmästä. Sovittelijat kokevat onnistuneensa, mikäli heille tulee tunne, että asianosaiset hyväksyvät heidät sovittelijoina. Toisaalta ryhmän toiminta koetaan onnistuneena, mikäli sovitteluun osallistuvista ihmisistä muodostuu sovittelijoiden näkemyksen mukaan ryhmä, joka yhdessä työskentelee tavoitteen saavuttamiseksi. Sen sijaan sovittelijat kokevat epäonnistumista, mikäli sovitteluprosessin aikana he eivät onnistu lähtemään asianosaisten näkemyksiä, jolloin yhteisymmärryksen saavuttaminen olisi mahdollista. Sovittelijat kokevat asianosaisten tunteiden purkautuminen istunnon päätteeksi palkitsevana ja osoituksena sovittelun onnistumisesta. Myös sovittelijoille

tuleva tunne siitä, että he ovat vaikuttaneet jollakin tavalla asianosaisten tulevaisuuteen tai ajatusmaalimaan, on sovittelijoista hyvin palkitsevaa.

Sovittelijoiden näkemys poikkeaa arkkityyppisestä sovittelun etenemistä kuvastavasta mallista kuudella tavalla. Ensiksi sovittelijat kokevat sovittelun alkavan jo siinä vaiheessa, kun he saavat jutun. Tällöin erityisen keskeistä jutun etenemisen kannalta on ensivaikutelma, jonka sovittelija muodostaa sovittelutoiminnan vetäjän kertoman sekä esitutkintamateriaalin avulla. Toiseksi sovittelijoiden käsitys poikkeaa siinä, millaisiin vaiheisiin siinä jaetaan sovitteluprosessi sekä istuntovaihe. Kolmanneksi sovittelijat korostavat niin yhteydenottovaiheessa kuin istuntovaiheessakin asianosaisten motivoimisen merkityksellisyyttä. Neljäs ero näiden kahden mallin välillä on se, ettei sovittelijoiden näkemyksessä korostu sovittelijoiden aktiivisuus istuntovaiheessa. Viides ero on sovittelijoiden palautteen antamisen merkityksellisyyden painottaminen. Kuudes ero näiden mallien välillä on se, että sovittelijat tietävät, etteivät kaikki sovitteluistunnot pääty sovittelusopimuksen muodostamiseen.

6 TUTKIMUKSEN TARKASTELU JA ARVIOINTI

6.1 Tutkimuksen luotettavuus

Käsillä oleva tutkimus on laadultaan narratiivinen ja sen tavoitteena on kuvata, millaisena prosessina rikos- ja riita-asioiden sovittelijat näkevät sovittelun. Tässä työssä narratiivinen tutkimus ymmärretään väljäksi metodiseksi viitekehyykseksi. Keskeisintä siinä on, että tutkimuksessa kohdistetaan huomio kertomuksiin, jotka nähdään maailman ja todellisuuden merkitysten tuottajana ja välittäjänä (Heikkinen 2001a, 198).

Narratiivinen tutkimus kuuluu laadullisiin tutkimuksiin. Laadullisissa tutkimuksissa perinteisten modernistiseen tiedonkäsitykseen pohjautuvien luotettavuuskäsitteiden, validiteetin ja reliabiliteetin, käyttö tutkimuksen arvioinnissa ei ole ongelmattonta. Tämä johtuu usein siitä, että kvalitatiiviset tutkimukset, kuten tämä tutkimus, voivat nojata konstruktivistiseen tiedonkäsitykseen. Tutkimuksen validiteettia arvioitaessa huomio kiinnitetään siihen, vastaako tutkimustulos tosiasioiden tilaa todellisuudessa. Tutkimuksen reliabiliteettia tarkasteltaessa puolestaan arvioidaan, paljonko satunnaiset tekijät ovat vaikuttaneet tutkimuksen tuloksiin. (Heikkinen 2001a, 192.) Käytettiin tutkimuksen arvioimisessa reliabiliteetin ja validiteetin käsitteitä tai ei, tulee tutkimuksen luotettavuutta kyetä tarkastelemaan jollakin tavalla. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin tulisikin kietoutua koko tutkimusprosessiin (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari 1995, 48). Tässä tutkimuksessa tähän on pyritty selostamalla tarkasti, miten tutkimusaineisto on koottu ja analysoitu sekä kuvaamalla, millaisia tulkintavaiheita aineiston analyysissä on käyty läpi.

Käsillä oleva tutkimus kuuluu kuvaileviin narratiivisiin tutkimuksiin. Tällaisia tutkimuksia tulisi arvioida sen mukaan, miten tarkasti tutkijan kuvaus vastaa työstettävän kertomuksen ajatusmaailmaa (Polkinghorne 1988, 161). Tämän tutkimuksen yhteydessä se tarkoittaa, että tutkimusta arvioitaessa tulisi miettiä, miten hyvin tulokset todella kuvaavat niitä tilanteita, joista sovittelijat puhuivat haastattelujen aikana. Kuvaileva narratiivinen tutkimus ei pyri muodostamaan uutta kertomusta, vaan se keskittyy pääasiassa kuvailemaan jo olemassa olevia kertomuksia (Polkinghorne 1988, 162). Lukijan tehtävä on päättää, onko tässä onnistuttu.

Varmuus siitä, vastaako tutkimuksessa muodostettu käsitys haastateltujen sovittelijoiden käsitystä sovittelusta, olisi voitu saavuttaa antamalla heidän itse lukea tutkimustulokset ennen työn viimeistä versiota. Sovittelun etenemisen kuvaamista ja mallia sovittelijoiden näkemyksestä olisi tämän jälkeen voitu muuttaa yhä tarkemmin heidän näkemyksiään vastaaviksi. Esimerkiksi Hirokawa ym. (2003, 270) suosittelevat, että näin toimittaisiin. Kuitenkaan näin ei toimittu, koska haastatteluhetken ja tulosten muodostamisen välillä kuluneen ajan myötä haastateltujen käsitykset ovat saattaneet muuttua heille kertyneen sovittelukokemuksen myötä. Ihmiset myös muuttuvat ajan kuluessa, jolloin heidän käsityksensä saattavat muuttua (Hirsjärvi & Hurme 2001, 186). Näin ollen tämän tutkimuksen tulokset kuvastavat sitä, millaisena sovittelijat näkivät sovittelun haastatteluhetkellä.

Tässä tutkimuksessa on pyritty jo varhaisemmissa vaiheissa käsittelemään kriittisesti syntyneitä tuloksia. Tämä tehtiin vertaamalla syntyneitä tuloksia teoriaosuudessa esiteltyihin tutkimustuloksiin, joiden perusteella eri tutkijat ovat muodostaneet ryhmäkehityksen lineaarisen mallin, päätöksenteon kontingenssimallin ja päätöksenteon monivaihemallin. Tutkimustuloksissa todettiin, ettei näistä yksikään ole yksinään riittävä tutkittaessa sovittelijoiden näkemyksiä rikos- ja riita-asioiden sovittelusta. Sen sijaan niitä yhdistelemällä saadaan muodostettua monipuolinen näkemys siitä, millainen prosessi sovittelu on.

Huolimatta siitä, että käsillä oleva tutkimus on narratiivinen, jolloin siihen eivät suoraan sovellu käytettäväksi kvantitatiivisen tutkimuksen arviointiperusteet, on tässäkin tutkimuksessa noudatettu tutkimusten yleistä periaatetta. Sen mukaan tutkimuksessa tulee pyrkiä todistamaan asiat loogisesti ja objektiivisesti, jolloin tuloksissa nojaututaan havaintoaineistoihin eikä tutkijan subjektiivisiin mieltymyksiin tai omiin arvolähtökohtiin (Alasuutari 2001, 32). Toisaalta tutkimuksessa on pyritty osoittamaan myös se, ettei tutkimusta ole voitu tehdä täysin puhtaalta pöydältä, vaan tutkija on vaikuttanut tutkimusaineistoon, joka on kerätty haastatteleamalla, ja tutkimukseen ovat vaikuttaneet myös tutkijan ennakkotiedot sovittelusta sekä ryhmäviestinnästä. Nämä seikat on tuotu ilmi jo tutkimuksen varhaisemmassa vaiheessa, jotta lukijan olisi helpompi päättää, vakuuttuuko lukemastaan vai ei.

Tämä tutkimus on kuvaileva ja se perustuu kahdeksalle haastattelulle. Näin ollen tutkimuksen tulokset eivät ole yleistettävissä. Tutkimustulosten ei oleteta myöskään esittävän lainalaisuuksia, vaan pikemminkin ne kuvastavat käsitystä sovittelusta paikallisesti. Silti tutkimusta voidaan pitää merkittävänä, sillä Suomessa ei ole aikaisemmin tutkittu sovittelua sovittelijoiden kannalta. Lisäksi tässä tutkimuksessa on suhtauduttu tutkimusmateriaaliin näytteenä läpi työn. Näytenäkökulman myötä tutkimusmateriaalia pidetään tutkittavan todellisuuden osana eikä todellisuuden heijastumana. Näytenäkökulman etuna faktanäkökulmaan verrattuna on se, ettei näyte tarjoa väärää tietoa, vaikka se voi edustaa huonosti kokonaisuutta tai se voi olla huono teknisesti. (Alasuutari 2001, 114.)

Tässä tutkimuksessa turvattiin näytteen kattavuutta haastatteleamalla mahdollisimman eri ikäisiä sovittelijoita, jotka edustavat molempia sukupuolia ja jotka ovat toimineet eri mittaisia aikoja sovittelijoina. Tekninen tarkkuus puolestaan pyrittiin turvaamaan sanatarkalla litteroinnilla. Tutkimustulokset rakennettiin juonityypologioiden perustalle. Juonityypologioiden rakentaminen oli perusteltua, sillä niiden avulla suuri määrä tutkimusmateriaalia saatiin hallittavaksi. Tutkimuksessa olisi voitu tukkia myös eri tarinoiden lukemattomia yksityiskohtia. Sen sijaan tässä tutkimuksessa keskityttiin etsimään eri narratiiveja yhdistäviä ja erottavia piirteitä niiden juonirakenteiden tasolta. Juonityypologian avulla saavutettiin myös hyvät edellytykset tehdä narratiiveista johtopäätöksiä muustakin kuin haastattelutekstien todellisuudesta.

Narratiivista tutkimusta voidaan arvioida myös vakuuttavuuden käsitteen avulla. Vakuuttavuus kuvastaa sitä, onko tutkimuksen tulokset järkeviä ja vakuuttavia. (Riessman 1993, 66.) Tässä tutkimuksessa tutkimuksen vakuuttavuutta on pyritty vahvistamaan tukemalla tutkimustuloksia erilaisiin tutkimustuloksiin ja osoittamalla yhteneväisyyksiä niiden sekä tämän tutkimuksen tulosten välillä. Toisaalta tutkimuksessa on pyritty tulkitsemaan tuloksia monipuolisesti, jotta tulokset vastaisivat varmemmin haastateltujen näkemyksiä.

Haastattelua tutkimusmateriaalin keruumenetelmänä voidaan kritisoida erityisesti sen takia, että tutkija osallistuu materiaalin tuottamiseen. Tässä tutkimuksessa tutkijan vaikutus materiaalin syntymiseen pyrittiin minimoimaan varsin avointen kysymysten avulla. Tutkimuksen tulosten luotettavuutta olisikin parantanut se, että tutkimuksessa olisi

käytetty menetelmätriangulaatiota. Muiksi menetelmiksi olisivat mahdollisesti soveltu-
neet eläytymismenetelmä ja päiväkirjamenetelmä. Näistä kuitenkin luovuttiin, koska ne
olisivat olleet liian paljon aikaa ja vaivaa vaativia informanttien kannalta.

Voidaan myös kysyä, onko kahdeksan haastattelua kylliksi luotettavan tutkimusmateri-
aalin muodostamiseen, koska varsinaista aineiston kylläntymistä ei havaittu. Tähän
vaikuttaa luonnollisesti se, että tässä tutkimuksessa tutkittiin sovittelijoiden näkemyksiä
sovittelun etenemisestä, jolloin kaikilla informanteilla on toisistaan ainakin hivenen
poikkeava näkemys. Näkemykset poikkesivat toisistaan lähinnä siinä, mistä sovittelijat
laskivat sovitteluprosessin alkavan ja millaisia painotuksia heillä oli eri asioiden merki-
tysten suhteen. Kuitenkin sovittelijoiden näkemyksistä oli selkeästi löydettävissä yhte-
näisiä piirteitä, joiden avulla pystyttiin muodostamaan käsitys sovittelun etenemisestä
sovittelijoiden kannalta. Silti useamman haastattelun tekeminen olisi voinut vahvistaa
tai muuttaa tätä käsitystä. Tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin kuitenkin lisäämään ot-
tamalla tasapuolisesti huomioon kaikkien haastateltujen näkemys sovittelusta. Tätä ku-
vastaa myös se, että tutkimustuloksista kerrottaessa heidän kaikkien haastatteluista on
otettu mukaan lainauksia. Runsaat lainaukset olivat tarpeen, koska tutkimuksessa käy-
tetty aineisto ei ollut sellaista, johon lukija pääsisi itse käsiksi (Apo 1990, 65). Alkuperä-
inen litteroitu haastatteluaineisto mahdollistaa sen, että lukija kykenee seuraamaan
tutkijan liikkumista aineistosta tulkintaan (Polkinghorne 1988, 169).

Narratiivisen tutkimuksen käyttäminen ryhmäviestinnän yhteydessä ei ole ongelmaton.
Narratiivinen tutkimus nojautuu ihmisten muistiin, joka ei ole aukoton. Myös se,
mitä he kertovat muistamastaan, on eriasteisesti epätarkkaa, sillä ihmisillä on valikoiva
muisti. Tässä tutkimuksessa tällä ei ole yhtä suurta merkitystä kuin mitä sillä olisi voi-
nut olla, sillä tämän tutkimuksen tavoitteena oli kuvata sovittelijoiden käsitystä sovitte-
lusta prosessina. Näin ollen myös puutteellinen ja epätarkka käsitys sovittelusta on ai-
van yhtä arvokas kuin tarkasti kerrottu käsitys. Toisaalta ongelmia voi tuottaa se, että
narratiivinen tutkimus on riippuvaista henkilökohtaisesta merkityksenannosta. Tässä
tutkimuksessa tämä ei kuitenkaan ole heikkous, vaan pikemminkin vahvuus, sillä tutki-
muksen tavoitteena olikin selvittää, millaisia merkityksiä sovittelijat itse antavat sovitte-
lulle. (Hirokawa ym. 2003, 274.)

Erityisen kriittisesti tässä tutkimuksessa tulee suhtautua käytettyyn kirjallisuuteen, joka pohjautuu pitkälti uudemman kirjallisuuden osalta oppikirjoihin. Tätä voidaan pitää ymmärrettävänä, sillä erilaisia vaiheteorioita ei ole tuotettu vuosiin. Toisaalta tutkimus nojautuu pitkälti myös M. S. Poolen teksteihin, mikä on hivenen ongelmallista, sillä tämän myötä tutkimukseen saatava teoreettinen näkemys on suppeampi, kuin jos Poolen tekstien ohella olisi käytetty vieläkin runsaammin muita teoreetikkoja. Kuitenkin Poolen tekstien käyttöä voidaan pitää perusteltuna, sillä Poole on tällä hetkellä ryhmäkehityksen ja päätöksenteon johtava teoreetikko, jolla on empiiristä ja teoreettista kokemusta ryhmäviestinnästä.

Vaikka tutkimuksen tuloksia ei voida yleistää, voidaan niitä kuitenkin hyödyntää sovittelutoiminnan kehittämisessä. Tutkimuksen uusi tulos, jossa sovittelijat alkavat muodostaa käsitystä jutusta ja siihen liittyvistä ihmisistä jo juttua saadessaan, tulisikin ottaa huomioon sovittelutoiminnan vetämistä kehitettäessä. Toisaalta myös se, että sovittelijat kokevat asianosaisten motivoimisen tärkeänä sovitteluprosessissa, voitaisiin ottaa huomioon sovittelijoiden koulutuksia suunniteltaessa.

Tutkimusta voidaan pitää merkittävänä, sillä se tarjoaa uuden näkökulman rikos- ja riita-asioiden sovitteluun ryhmäviestinnän kautta. Uskoakseni tutkimuksesta on hyötyä sovittelijoina toimiville, sillä he voivat hyödyntää tutkimustuloksia pyrkiessään ymmärtämään sovitteluprosessin tapahtumia syineen ja seurauksineen. Lisäksi tutkimuksen myötä sovittelutoimintaan osallistuvat voivat huomata, millaisia erilaisia mahdollisia toimintatapoja on olemassa. Toki tutkimuksen tulokset eivät ole täysin kattavat eikä se tarjoa oikeaa mallia, jonka mukaan voisi aina toimia. Sen sijaan tutkimus tarjoaa uusia ja tuoreita huomioita sovittelusta, ja nämä huomiot voivat toimia ajatusten virittäjinä niin sovittelijoille kuin sovittelijoiden toimintaa suunnittelevillekin.

6.2 Jatkotutkimushaasteita

Tämän tutkimuksen tulosten valossa olisi tärkeää tutkia, millaisena vuorovaikutustilanteena sovittelun istuntovaihe koetaan. Tutkimuksessa tulisi tutkia tarkemmin niin sovittelijoiden kuin osapuoltenkin näkemystä rikos- ja riita-asioiden sovittelun istuntovaiheesta. Lisäksi pitäisi tutkia, millaisena prosessina asianosaiset näkevät sovittelun. Kes-

keistä tällaisessa tutkimuksessa olisikin pohtia, kokevatko he sovittelijoiden toiminnan motivoivana, kuten sovittelijoiden tavoitteena on. Toisaalta tutkimuksessa tulisi selvittää, millaisen sovittelun asianosaiset kokevat onnistuneena ja millaisen epäonnistuneena, jotta yhä useammat sovittelutilanteet olisivat positiivisia ja asianosaisiin vaikuttavia.

Tutkimuksen mukaan sovittelijoiden keskinäinen roolijako on hyvin vaihtelevaa selkeästä roolijaosta tasa-arvoisiin sovittelijoihin. Vastaisuudessa kannattaisikin tutkia, onko sovittelijoiden välinen roolijako motivoiva tekijä heidän toiminnassaan. Myös muita motivoivia tekijöitä kannattaisi selvittää, jotta sovittelijat saataisiin jatkamaan vapaaehtoistyötään. Lisäksi tulevissa tutkimuksissa voitaisiin selvittää tarkemmin sitä, millaisia rooleja sovittelussa ilmenee ja miten ne vaikuttavat sovittelun etenemiseen. Roolien myötä tutkimusta voisi keskittää myös sovittelussa ilmenevän vallan ja statuserojen tutkimiseen, sekä siihen, kenellä on todellinen valta sovittelussa. Myös roolien sekä statuserojen aiheuttamat jännitteet voisivat olla mielenkiintoinen ja merkittävä tutkimusaihe kuten sovitteluun osallistuvien ihmisten väliset suhteetkin. Tällaisen tutkimuksen myötä sovittelijoiden olisi helpompi ymmärtää, miten ja miksi ihmiset toimivat tietyllä tavalla sovittelussa, ja näin ollen heidän olisi helpompi ennakoida erilaisia mahdollisesti vastaan tulevia sovittelutilanteita.

Vaikka tutkimustuloksissa onnistuttiin selvittämään, millaisia piirteitä sovittelijat liittävät onnistuneeseen ja epäonnistuneeseen sovitteluun, eivät nämä tulokset kerro, ovatko sovittelussa syntyvät päätökset laadukkaita vai eivät. Tätä kannattaisikin tutkia jatkossa, jotta sovittelutoiminnassa päästäisiin yhä useammin lopputilanteeseen, johon kaikki sovitteluun osallistuvat ovat tyytyväisiä. Keskeistä olisi tutkia myös, onko sovittelijoilla vuorovaikutuksellisia taitoja viedä päätöksiä laadukkaampaan suuntaan.

Tässä tutkimuksessa käytettiin kolmea ryhmäviestinnän teoriaa sovittelun tutkimuksessa. Tulevaisuudessa voitaisiin selvittää, millaisia tuloksia muilla ryhmäviestinnän teorioilla saadaan aikaiseksi. Eräs mielenkiintoinen teoria voisikin olla ryhmään sosiaalistumisen teoria. Lisäksi sovittelua voitaisiin myöhemmissä tutkimuksissa lähestyä esimerkiksi neuvotteluteorioiden avulla, jolloin näkemystä sovittelusta saataisiin laajennettua entisestään. Neuvotteluteorioiden avulla voitaisiinkin selvittää, millaisia keinoja ihmiset käyttävät saavuttaakseen omat ja ryhmän asettamat tavoitteet. Tulevissa tutkimuksissa tulisi käyttää niin kvalitatiivisia kuin kvantitatiivisiakin tutkimusmenetelmiä, jolloin

tulosten syvyys ja laajuus riittäisivät siihen, että tuloksia voitaisiin yleistää laajemmin.

KIRJALLISUUS

- Alasuutari, P. 2001. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Anderson, C. M., Riddle, B. L. & Martin, M. M. 1999. Socialization processes in groups. Teoksessa L. R. Frey, D. S. Gouran & M. S. Poole (toim.) The handbook of group communication theory and research. Thousand Oaks: Sage, 139–163.
- Apo, S. 1990. Kertomusten sisällön analyysi. Teoksessa K. Mäkelä (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus, 62–80.
- Barge, J. K. 1996. Leadership skills and the dialectics of leadership in group decision making. Teoksessa R. Y. Hirokava & M. S. Poole (toim.) Communication and group decision making. 2nd edition. Thousands Oaks: Sage, 301–342.
- Barge, J. K. & Frey, L. R. 1997. Life in a task group. Teoksessa L. R. Frey & J. K. Barge (toim.) Managing group life. Communicating in decision-making groups. Boston: Houghton Mifflin, 29–51.
- Baron, R. S. & Kerr, N. L. 2003. Group process, group decision, group action. 2nd edition. Buckingham: Open University Press.
- Benne, K. D. & Sheats, P. 1948. Functional roles of group members. The Journal of Social Issues 4, 41–49.
- Berger, A. A. 1997. Narratives in popular culture, media, and everyday life. Thousand Oaks: Sage.
- Bruner, J. 1998. The culture of education. 4th edition. Cambridge: Harvard University Press.
- Cortazzi, M. 1993. Narrative analysis. Social Research and Educational Studies Series 12. London: The Falmer Press.
- Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. 2000. Introduction. The discipline and practice of qualitative research. Teoksessa N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (toim.) Handbook of qualitative research. 2nd edition. Thousand Oaks: Sage, 1–28.
- Domenici, K. & Littlejohn, S. W. 2001. Mediation. Empowerment in conflict management. 2nd edition. Prospect Heights: Waveland Press.
- Ervasti, K. 2001. Konfliktit ja vaihtoehtoiset konfliktinratkaisumenetelmät. Teoksessa S. Pohjonen (toim.) Sovittelu ja muut vaihtoehtoiset konfliktinratkaisumenetelmät. Helsinki: WSLT, 13–38.

- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. painos. Tampere: Vastapaino.
- Fisher, B. A. 1970. Decision emergence: phases in group decision-making. *Speech Monographs* 37, 53–66.
- Fisher, B. A. & Ellis, D. G. 1990. Small group decision making. *Communication and the group process*. 3rd edition. New York: McGraw Hill.
- Fisher, R. J. 1997. Third party consultation as the controlled stimulation of conflict. Teoksessa C. De Dreu & E. Van De Vliert (toim.) *Using conflict in organizations*. London: Sage, 192–207.
- Fisher, R. & Ury, W. 1983. Käytännön neuvottelutaito. Suom. M. Rutanen. Helsinki: Otava.
- Folger, J. P., Poole, M. S. & Stutman, R. K. 2000. Working through conflict. Strategies for relationships, groups, and organizations. 4th edition. New York: Longman.
- Frey, L. R. 1996. Remembering and “re-membering”. A history of theory and research on communication and group decision making. Teoksessa R. Y. Hirokawa & M. S. Poole (toim.) *Communication and group decision making*. 2nd edition. Thousand Oaks: Sage, 19–51.
- Frey, L. R. 1997. Individuals in groups. Teoksessa L. R. Frey & J. K. Barge (toim.) *Managing group life. Communicating in decision-making groups*. Boston: Houghton Mifflin, 52–79.
- Gerlander, M. & Takala, E. 2000. Viestinnän opetus interpersonaalisiin ammatteihin koulutettaessa. Teoksessa M. Valo (toim.) *Nykytietoa puheviestinnän opetuksesta*. Jyväskylän yliopisto. *Viestintätieteiden laitoksen julkaisuja* 20, 156–181.
- Gersick, C. J. G. 2003. Time and transition in work teams. Toward a new model of group development. Teoksessa R. Y. Hirokawa, R. S. Cathcart, L. A. Samovar & L. D. Henman (toim.) *Small group communication. Theory and practice. An anthology*. 8th edition. Los Angeles: Roxbury, 59–75.
- Gray, M. 1996. A dictionary of literary terms. 2nd edition. Beirut: York Press.
- Harris T. E. & Sherblom, J. C. 1999. Small group and team communication. Boston: Allyn and Bacon.
- Harviainen, L., Marila, E., Mikkola, L., Pörhölä, M., Valkonen, T., Valo, M. & Ylinen, A. 2002. Ryhmäviestinnän verkko-opetusmateriaali. Jyväskylän yliopisto. http://www.viesti.jyu.fi/oppimateriaalit/ryhmaviesti/prosessi_muotoutuminen_kehitys.html (viitattu 21.2.2004)

- Haslett, B. B. & Ruebush, J. 1999. What differences do individual differences in groups make? The effects of individuals, culture, and group composition. Teoksessa L. R. Frey, D. S. Gouran & M. S. Poole (toim.) *The handbook of group communication theory and research*. Thousand Oaks: Sage, 115–138.
- Hatch, J. A. & Wisniewski, R. 1995. Life history and narrative: questions, issues, and exemplary works. Teoksessa J. A. Hatch & R. Wisniewski (toim.) *Life history and narrative*. Qualitative Studies Series 1. London: The Falmer Press, 113–135.
- Heikkinen, H. L. T. 2001a. Toimintatutkimus, tarinat ja opettajaksi tulemisen taito. Narratiivisen identiteettityön kehittäminen opettajankoulutuksessa toimintatutkimuksen avulla. Jyväskylän yliopisto. *Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research* 175.
- Heikkinen, H. L. T. 2001b. Narratiivinen tutkimus – todellisuus kertomuksena. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-kustannus, 116–132.
- Heikkinen, H. L. T. 2002. Narratiivisuus–ei yksi vaan monta tarinaa. Teoksessa H. L. T. Heikkinen & L. Syrjälä (toim.) *Minussa elää monta tarinaa: kirjoituksia opettajuudesta*. Helsinki: Kansanvalistusseura, 184–197.
- Heikkinen, H. L. T. & Huttunen, R. 2002. Tulla siksi mitä olen? Teoksessa H. L. T. Heikkinen & L. Syrjälä (toim.) *Minussa elää monta tarinaa: kirjoituksia opettajuudesta*. Helsinki: Kansanvalistusseura, 163–183.
- Helkama, K., Myllyniemi, R. & Liebkind, K. 2001. Johdatus sosiaalipsykologiaan. 3.–4. painos. Helsinki: Edita.
- Henman, L. D. 2003. Groups as systems. Teoksessa R. Y. Hirokawa, R. S. Cathcart, L. A. Samovar & L. D. Henman (toim.) *Small group communication. Theory and practice. An anthology*. 8th edition. Los Angeles: Roxbury, 3–7.
- Hirokawa, R. Y., DeGooyer, D. & Valde, K. 2000. Using narratives to study task group effectiveness. *Small Group Research* 31, 573–591.
- Hirokawa, R. Y. 2003. Communication and group decision-making efficacy. Teoksessa R. Y. Hirokawa, R. S. Cathart, L. A. Samovar & L. D. Henman (toim.) *Small group communication. Theory and practice. An Anthology*. 8th edition. Los Angeles: Roxbury, 125–133.

- Hirokawa, R. Y., Cathcart, R. S., Samovar, L. A. & Henman, L. D. 2003. Small group communication. Theory and practice. An anthology. 8th edition. Los Angeles: Roxbury.
- Hirokawa, R. Y., Clauson, K. M. & Dahlberg, J. 2003. Narrative analysis of group communication. Teoksessa R. Y. Hirokawa, R. S. Cathcart, L. A. Samovar & L. D. Henman (toim.) Small group communication. Theory and practice. An anthology. 8th edition. Los Angeles: Roxbury, 267–274.
- Hirokawa, R. Y., DeGooyer, D. H. & Valde, K. S. Characteristics of effective health care teams. 2003. Teoksessa R. Y. Hirokawa, R. S. Cathcart, L. A. Samovar & L. D. Henman (toim.) Small group communication. Theory and practice. An anthology. 8th edition. Los Angeles: Roxbury, 148–157.
- Hirokawa, R. Y. & Salazar, A. J. 1999. Task-group communication and decision-making performance. Teoksessa L. R. Frey, D. S. Gouran & M. S. Poole (toim.) The handbook of group communication theory and research. Thousand Oaks: Sage, 167–191.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Holstein, J. A. & Gubrium, J. F. 1995. The active interview. Qualitative Research Methods Volume 37. Thousand Oaks: Sage.
- Hoover, J. D. 2002. Effective small group and team communication. Belmont: Wadsworth.
- Häkämies, K. 1997. Sovittelu ja nuorisorangaistus – Nuorten asemaan vaikuttavia lainsäädäntöuudistuksia. Sovittelija 1, 4–5.
- Hänninen, V. 2003. Sisäinen tarina, elämä ja muutos. 8. painos. Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 696.
- Iivari, J. 2001. Rikos- ja riita-asioiden sovittelun valtakunnallinen organisointi. Sosiaali- ja terveysministeriö. Työryhmämuistioita 2000:27.
- Jones, T. S. 1988. Phase structures in agreement and no-agreement mediation. Communication Research 15, 470–495.
- Ketrow, S. M. 1999. Nonverbal aspects of group communication. Teoksessa L. R. Frey, D. S. Gouran & M. S. Poole (toim.) The handbook of group communication theory and research. Thousand Oaks: Sage, 251–287.
- Keyton, J. 1993. Group termination. Completing the study of group development. Small Group Research 24, 84–100.

- Keyton, J. 1999a. Group communication. Process and analysis. Mountain View: Mayfield.
- Keyton, J. 1999b. Relational communication in groups. Teoksessa L. R. Frey, D. S. Gouran & M. S. Poole (toim.) The handbook of group communication theory and research. Thousand Oaks: Sage, 192–222.
- Kvale, S. 1996. Interviews. An introduction to qualitative research interviewing. Thousand Oaks: Sage.
- Liebmann, M. 1998. Mediation. Teoksessa Y. J. Craig (toim.) Advocacy, counselling and mediation in casework. London: Jessica Kingsley, 45–62.
- Lindlof, T. R. 1995. Qualitative communication research methods. Current Communication: An Advanced Text Series, Vol. 3. Thousand Oaks: Sage.
- Littlejohn, S. W. & Domenici, K. 2001. Engaging communication in conflict. The systemic practice. Thousand Oaks: Sage.
- Littlejohn, S. W. 2002. Theories of human communication. 7th edition. Belmont: Wadsworth.
- Mabry, E. A. 1999. The systems metaphor in group communication. Teoksessa L. R. Frey, D. S. Gouran & M. S. Poole (toim.) The handbook of group communication theory and research. Thousand Oaks: Sage, 71–91.
- Martin, W. 1994. Recent theories of narrative. 3rd edition. Ithaca: Cornell University Press.
- Mason, J. 1996. Qualitative researching. London: Sage.
- Mielityinen, I. 1999. Rikos ja sovittelu. Valikoituminen, merkitys ja uusintarikollisuus. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Julkaisuja 167.
- Mishler, E. G. 1986. Research interviewing. Context and narrative. Cambridge: Harvard University Press.
- Paananen, V.-P. 1996. Rikosten sovittelutoiminnan funktio ja mahdollisuudet rikosoikeudellisessa seuraamusjärjestelmässä. Lapin yliopisto, oikeustieteiden tiedekunta. Rikosoikeuden tutkielma.
- Patton, M. Q. 2002. Qualitative research and evaluation methods. 3rd edition. Thousand Oaks: Sage.
- Polkinghorne, D. E. 1988. Narrative knowing and the human sciences. Albany: State University of New York Press.

- Polkinghorne, D. E. 1995. Narrative configuration in qualitative analysis. Teoksessa J. A. Hatch & R. Wisniewski (toim.) *Life history and narrative. Qualitative studies series 1*. London: The Falmer Press, 5–23.
- Poole, M. S. 1981. Decision development in small groups I: a comparison of two models. *Communication Monographs* 48, 1–24.
- Poole, M. S. 1983a. Decision development in small groups II: a study of multiple sequences in decision-making. *Communication Monographs* 50, 206–232.
- Poole, M. S. 1983b. Decision development in small groups III: a multiple sequence theory of decision development. *Communication Monographs* 50, 321–356.
- Poole, M. S. 2003. A multiple sequence model of group decision development. Teoksessa R. Y. Hirokawa, R. S. Cathcart, L. A. Samovar & L. D. Henman (toim.) *Small group communication. Theory and practice. An anthology*. 8th edition. Los Angeles: Roxbury, 76–82.
- Poole, M. S. & Baldwin, C. L. 1996. Developmental processes in group decision making. Teoksessa R. Y. Hirokawa & M. S. Poole (toim.) *Communication and group decision making*. 2nd edition. Thousand Oaks: Sage, 215–241.
- Poole, M. S. & Roth, J. 1989a. Decision development in small groups IV: a typology of decision maths. *Human Communication Research* 15, 323–356.
- Poole, M. S. & Roth, J. 1989b. Decision development in small groups V: test of a contingency model. *Human Communication Research* 15, 549–589.
- Propp, K. M. 1999. Collective information processing in groups. Teoksessa L. R. Frey, D. S. Gouran & M. S. Poole (toim.) *The handbook of group communication theory and research*. Thousand Oaks: Sage, 225–250.
- Pruit, D. G. & Carnevale, P. J. 1993. *Negotiation in social conflict*. Buckingham: Open University Press.
- Putnam, L. L. 2003. Rethinking the nature of groups. A bona fide group perspective. Teoksessa R. Y. Hirokawa, R. S. Cathcart, L. A. Samovar & L. D. Henman (toim.) *Small group communication. Theory and practice. An anthology*. 8th edition. Los Angeles: Roxbury, 8–16.
- Riessman, C. K. 1993. *Narrative analysis. Qualitative Research Methods Series 30*. Newbury Park: Sage.
- Rikos- ja riita-asioiden sovittelijan opas 1999. Helsinki: Stakes.

- Sallinen, A. 2000. Suomalainen viestintäkulttuuri eurooppalaisessa kontekstissa. Teoksessa M. Valo (toim.) *Nykytietoa puheviestinnän opetuksesta*. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitoksen julkaisuja 20, 6–14.
- Scheerhorn, D. & Geist, P. 1997. Social dynamics in groups. Teoksessa L. R. Frey & J. K. Barge (toim.) *Managing group life. Communicating in decision-making groups*. Boston: Houghton Mifflin, 81–103.
- Schultz, B. G. 1996. *Communicating in the small group. Theory and practice*. 2nd edition. New York; Harper Collins College Publishers.
- Schultz, B. G. 1999. Improving group communication performance. An overview of diagnosis and intervention. Teoksessa L. R. Frey, D. S. Gouran & M. S. Poole (toim.) *The handbook of group communication theory and research*. Thousand Oaks: Sage, 371–394.
- Silverman, D. 2000. Analyzing talk and text. Teoksessa N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (toim.) *Handbook of qualitative research*. 2nd edition. Thousand Oaks: Sage, 821–834.
- Socha, T. J. 1997. Group communication across the life span. Teoksessa L. R. Frey & J. K. Barge (toim.) *Managing group life. Communicating in decision-making groups*. Boston: Houghton Mifflin, 3–28.
- Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. 1995. *Laadullisen tutkimuksen työtapoja*. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Tolska, T. 2003. Narratiivinen ajattelu ja kasvatus Jerome Brunerin psykologiassa. *Kasvatus* 34, 30–42.
- Tuckman, B. W. 1965. Developmental sequence in small groups. *Psychological Bulletin* 63, 384–399.
- Turunen, K. E. 1995. *Tieto ja tiede*. Jyväskylä: Ateena.
- van Lear, C. A. & Mabry, E. A. 1999. Testing contrasting interaction models for discriminating between consensual and dissentient decision-making groups. *Small Group Research* 30, 29–58.
- Wheelan, S. A. 1999. Introduction to this special issue on group development. *Small Group Research* 30, 3–7.

LIITE 1

Haastattelun runko

Taustatiedot:

- Sukupuoli?
- Ikä?
- Kuinka kauan olet toiminut sovittelijana?
- Mikä sai sinut ryhtymään sovittelijaksi?
- Toimitko parhaillaan aktiivisena sovittelijana?
- Mikä saa jatkamaan sovittelijana toimimista?

Narratiivit:

- Kerro mahdollisimman tarkasti, miten sovitteluprosessi etenee.
- Kerro mahdollisimman tarkasti, millainen oli viimeisin sovitteluprosessi, jossa olet ollut mukana.
- Kuvaile sovitteluprosessia, joka on jäänyt elävimmän mieleesi.
- Kuvaile sovitteluprosessia, joka on jäänyt mieleesi haasteellisena / antoisana kokemuksena.

Koulutus:

- Oletko osallistunut joskus johonkin viestinnän koulutukseen, josta on ollut hyötyä sovittelijana toimimisessa?