

**Ohjaustyö rikos- ja riita-asioiden sovittelupalveluissa: sovittelun ohjaajien työnkuva ja ohjaustyön arvot**

Ilona Rimpilä

Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma  
Syyslukukausi 2021  
Opettajankoulutuslaitos, ohjausala  
Jyväskylän yliopisto

## TIIVISTELMÄ

**Rimpilä, Ilona. 2021. Ohjaustyö rikos- ja riita-asioiden sovittelupalveluissa: sovittelun ohjaajien työnkuva ja ohjaustyön arvot. Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Opettajankoulutuslaitos. 129 sivua.**

Tässä tutkielmassa tarkastellaan rikos- ja riita-asioiden sovittelun ohjaajien työnkuvaa sekä ohjaustyön taustalla vaikuttavia arvoja. Sovittelun ohjaajien arvoja tarkastellaan suhteessa restoratiivisen oikeuden arvoihin ja periaatteisiin sekä sosiodynaamisen ohjauksen eettiseen, käytännölliseen teoriaan. Tutkielman tavoitteena on vahvistaa marginaalisen ohjaajajoukon ammatillista identiteettiä ja tunnistaa ohjausasiantuntijuutta sovittelun kentällä. Tarkoitus on antaa ääni suomalaisille sovittelun ohjaajille itselleen, ja tarkastella heidän kertomustensa kautta ohjauskäsitystä sekä restoratiivista arvopohjaa siinä.

Tutkielmaa varten suomalaisilta sovittelun ohjaajilta kerättiin kyselyaineisto. Kyselyyn vastasi n.23% potentiaalisista vastaajista. Kyselyaineiston lisäksi tutkimusaineistoksi kerättiin neljästä ohjaajakertomuksesta koostuva haastatteluaineisto. Aineistoa täydensi myös yksi kirjallinen ohjaajakertomus. Tässä tutkielmassa kyselyaineisto toimii ohjaustyön työskentelyolosuhteita kuvaavana aineistona ja haastatteluin kerätty ohjaajakertomusaineisto edustaa tutkielman laadullista ydintä. Ohjaajakertomusaineisto analysoitiin narratiivisin tutkimusmenetelmin. Kerronnassa ilmeneviä ohjaajien arvoja tutkittiin erityisesti ihmis-, tieto-, vapaus- ja vastuukäsitysten kautta. Aineistot yhdistämällä pyrittiin luomaan syvempi kuva ohjaajien työskentely-ympäristön ja -olosuhteiden sekä restoratiivisen oikeuden edellyttämän, arvoperustaisen toiminnan kokonaisuudesta.

Sovittelun ohjaajien työnkuvaa voi luonnehtia monipuoliseksi ja arvoperustaa restoratiivisen ajattelun läpäisemäksi. Sovittelun ohjaajien ihmiskäsitys näyttäytyy holistisena, tietokäsitys konstruktivistisena, vapauskäsitys oikeudellisena ja

vastuukäsitys normatiivisena. Tutkielma osoittaa, että sovittelun ohjaustyön jäsentäminen sosiodynaamisen ohjausteorian avulla tukisi erittäin hyvin restoratiivisen oikeuden arvojen mukaisen ohjaustoiminnan ylläpitoa ja kehittämistä. Uudelleenjäsentäminen ja teoreettinen vahvistaminen edistäisi osaltaan myös sovittelun ohjaajien marginaalisen ammattilaisjoukon kollektiivisen ammatti-identiteetin kehittymistä. Tunnistamalla ja tunnustamalla sovittelualan ohjaustyön teoreettinen tausta ja siten ohjausasiantuntijuus, sovittelun ohjaustyötä olisi esimerkiksi mahdollista säännellä tarkemmin sovittelulaissa.

Asiasanat: sovittelu, ohjaaja, restoratiivinen oikeus, vaihtoehtoinen riidanratkaisu, työnkuva, arvot, narratiivinen tutkimus

## KUVIOLUETTELO

KUVIO 1 Restoratiivisen oikeuden arvot ja periaatteet teemoiteltuna arvokäsitykset muodostaviksi käsityskategorioiksi

KUVIO 2 Vance Peavyn listaamat, eettisesti hyvän ohjaustyön ideaalit (2006, 21) aseteltuna arvokäsitysten toiminnallisiksi ulottuvuuksiksi

KUVIO 3 Sovittelun ohjaajien ikärakenne (n=21)

KUVIO 4 Sovittelun ohjaajien kokemus sovittelun ohjaajan työstä vuosissa (n=21)

KUVIO 5 Sovittelun ohjaajien tutkintoon johtavat koulutustaustat (n=21)

KUVIO 6 Sovittelun ohjaajien käsityksiä sovittelun ohjaajien tärkeimmistä persoonallisista ominaisuuksista (n=21)

KUVIO 7 Sovittelun ohjaajien tärkeimmät restoratiivisen oikeuden arvoihin liittyvät käsitykset (n=21)

KUVIO 8 Sovittelun ohjaajien työnantaja (taustaorganisaatio) (n=21)

KUVIO 9 Sovittelun ohjaajien käytössä oleva ammattinimike (n=21)

KUVIO 10 Sovittelun ohjaajien ilmoitus omalla toimialueella ohjattavana olevien vapaaehtoissovittelijoiden määrästä (n=21)

KUVIO 11 Sovittelun ohjaajien arvioima, vapaaehtoissovittelijoiden keskimääräinen ikä toimialueella (n=21)

KUVIO 12 Sovittelun ohjaajien arvioima, korkeakoulutettujen vapaaehtoissovittelijoiden osuus toimialueella (n=21)

# SISÄLLYS

<b>TIIVISTELMÄ</b> .....	<b>2</b>
<b>KUVIOLUETTELO</b> .....	<b>4</b>
<b>SISÄLLYS</b> .....	<b>5</b>
<b>1 JOHDANTO</b> .....	<b>7</b>
<b>2 RIKOS- JA RIITA-ASIOIDEN SOVITTELU SUOMESSA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Konflikti yksilön omaisuutena ja sovittelu korjaavan oikeuden sovelluksena.....	10
2.2 Rikos- ja riita-asioiden sovittelun prosessi, -historia, ja -lainsäädäntö Suomessa.....	15
2.3 Ohjaustyö ja sen tutkimus rikos- ja riita-asioiden sovittelussa .....	21
<b>3 OHJAUS AMMATTINA JA AMMATTIKÄYTÄNTÖNÄ</b> .....	<b>26</b>
3.1 Ohjauksen määritelmiä ja teoreettisia lähtökohtia.....	26
3.2 Ohjauksen kontekstit ja ammattiohjauksen edellytykset.....	33
<b>4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN</b> .....	<b>38</b>
4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset .....	38
4.2 Ohjaustyön konstruktio ilmenee ohjaajanarratiiveissa .....	41
4.3 Aineiston keruu ja aineiston hankinnan menetelmät.....	44
4.3.1 Kysely.....	45
4.3.2 Haastattelut .....	46
4.4 Aineiston analyysi .....	47
4.4.1 Metodologiset käsitteet ja aineiston analyysivälineet.....	48
4.4.2 Kyselyaineiston analyysi.....	53
4.4.3 Haastatteluaineiston analyysi.....	57

<b>5</b>	<b>TULOKSET</b> .....	<b>60</b>
5.1	Sovittelun ohjaajien työnkuva.....	61
5.1.1	Demografia: ikärakenne, koulutustausta ja valmiudet .....	61
5.1.2	Puitteet: työskentely-ympäristö ja organisaatorakenteet .....	69
5.1.3	Tehtävä: ohjauksen muodot ja resurssit ohjaustyössä.....	73
5.2	Ohjaustyön arvopohja sovittelupalveluissa.....	76
5.2.1	Sovittelun ohjaajien holistinen ihmiskäsitys .....	76
5.2.2	Sovittelun ohjaajien tietokäsitys.....	79
5.2.3	Sovittelun ohjaajien vapauskäsitys.....	82
5.2.4	Sovittelun ohjaajien normatiivisesta vastuukäsityksestä .....	86
<b>6</b>	<b>POHDINTA</b> .....	<b>90</b>
6.1	Päätulokset ja johtopäätökset .....	90
6.1.2	Työnkuvan uudelleenjäsentely ja työnkuvaa tukeva ammattillinen kasvu.....	95
6.1.3	Kohti 2030-lukua: konfliktin ohjaajan professio ja sovittelun ohjaustyön sääntely? .....	99
6.2	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi ja jatkotutkimusideat.....	101
	<b>LÄHTEET</b> .....	<b>106</b>
	<b>LIITTEET</b> .....	<b>115</b>

# 1 JOHDANTO

Työskentelin 2010-luvulla sovittelun ohjaajana rikos- ja riita-asioiden sovittelu-palvelua tarjoavassa sovittelutoimistossa. Tehtäviäni olivat mm. asiakaspalvelu ja -ohjaus sekä vapaaehtoissovittelijoiden tuki, ohjaus ja valvonta. Asiakkaina meillä oli niin nuoria kuin aikuisiakin, jotka olivat liki poikkeuksetta päätyneet rikoksen osapuolen, eli asianomistajan tai epäillyn, asemaan ja rikosprosessiin tahtomattaan ja täysin yllättäen. Useimmiten myös ensimmäistä kertaa. Ohjaus-työ oli toisinaan haastavaa, intensiivistä ja aktiivista. Usein myös hienovaraista kuulostelua, seuraamista ja tukemista. Ohjattavien asiakkaiden tarpeet vaihteli-vat laajamittaisemmista tuen- ja avuntarpeista aina kevyempään konsultointitar-peeseen. Rikosprosessin ymmärtämisen ohella asiakkaille tuntui olevan tärkeä pyrkiä hallitsemaan omaa tunnemylläkkää ja tunnistamaan omia toiveita ja tar-peita. Usein rikoskokemus oli ajanut osapuolet myös tilanteeseen, jossa elämän-polun uudelleen suuntaaminen oli välttämätöntä.

Vaikka rikosten osalta sovitteluun ohjautuneiden asioiden nimikkeet olivat hyvin usein samoja, jokainen tapahtuma oli yksilöllisine kokemuksineen ja vai-kutuspiireineen täysin ainutlaatuinen. Varsinaisten asian osapuolten lisäksi asi-akkaina oli usein myös osapuolten läheisiä, huoltajia, omaisia tai muita osallisia, jotka myös toivat rikokseen liittyviin tapahtumiin ja niiden käsittelyyn omat tar-peensa ja toiveensa. Tilastollisten rikosnimikkeiden takaa avautuviin ainutlaatui-siin tapahtumiin ja elämänkenttiin tuli siksi suhtautua avoimesti ja ennakkoluu-lottomasti.

Riita-asioiden osalta asiakkaat olivat sen sijaan usein jo riidan turruttamia, turhautuneita ja pitkän aikaa konfliktin vaikutuksille altistuneita. Monia ratkai-sukeinoja yrittäneitä. Rikoksista poiketen riita-asioissa konteksti määritteli pal-jon konfliktin laatua ja laajuutta. Milloin yksittäiset naapurit eivät päässeet so-vingtoon, milloin kokonaisten perheiden tai sukujen pitkään jatkuneisiin erimieli-syyksiin tarvittiin sovintoa. Yhtä kaikki, etenkin pitkittynyt riitatilanne oli usein ajanut osapuolet pohtimaan ja suuntaamaan elämäntilannettaan uudelleen.

Samoin kuin rikosasioissa, hämmennys, kiukku, suru, toiveet, tarpeet ja ratkaisun halu vuorottelivat usein toivottomana sekamelskana, josta oli vaikea päästä enää omin avuin eteenpäin.

Sovittelun ohjaajan tehtävä oli ensisijaisesti kohdata nämä ihmiset ja selvittää heidän tarpeensa ja toiveensa yhdessä heidän kanssaan. Ohjaajan tehtävä oli myös auttaa ymmärtämään rikosprosessin mahdollisuuksia, osapuolen oikeuksia ja velvollisuuksia samalla tuen ja palvelujen tarpeita tutkien. Ohjaajien tehtävä oli myös tarkastella sitä, oliko osapuolilla käsillä olevan asian suhteen ylipäätään valmiuksia sovintoon vai kaipasiko osapuoli muodollisen oikeusjärjestelmän tukea. Tarvitsiko osapuoli yhteiskunnan moitetta enemmän kuin yksityisempää, kohtaavaa asian käsittelyä? Kaipasiko hän anteeksiantoa vai rangaistusta, hyvitystä vai unohdusta? Vai näitä kaikkia.

Varsinaisiin sovittelutapaamisiin ohjaaja ei osallistunut (ellei toiminut myös sovittelijana), vaan ohjaajan tehtävä oli ohjata myönteisen sovittelupäätöksen saaneet asiat lopulta varsinaisten sovittelijoiden soviteltaviksi. Sovittelijat olivat tehtävään koulutettuja vapaaehtoisia, jotka käsittelivät konfliktit osapuolten kanssa puolueettomasti keskusteluja fasilitoiden. Ohjaaja kuitenkin valvoi sovittelijoiden tehtävän hoitoa: tuki ja reflektoi asian käsittelyä sovittelijoiden kanssa pitkin sovitteluprosessia ohjauksellisessa vuorovaikutuksessa.

Sovittelupalvelua tuotetaan muissakin konteksteissa kuin lailla säädettyssä rikos- ja riita-asioiden sovittelussa. Suomessa tarjotaan esimerkiksi lakisääteistä tuomioistuinsovittelua sekä sääntelemätöntä työyhteisösovittelua, naapuruussovittelua, ympäristösovittelua ja peruskouluissa toteutettavaa vertaissovittelua (Verso). Jokaisella sovittelun sovellusalalla on erityispiirteensä ja käytänteensä, mutta peruseriaatteet ovat sovinnon rakentamisessa samat. Vain rikos- ja riita-asioiden sovittelupalveluun sisältyy ohjaajan ja sovittelijan muodostama kaksoisrakenne. Se tuottaa ainutlaatuisen, ammatilliseen työhön ja vapaaehtoistyöhön eli vertaiskansalaisuuteen perustuvan palvelun konfliktin osapuolille.

Minkälaista ammatillista valmiutta ohjaajilta sitten tällaisessa työssä edellytetään? Minkälaista on sellainen ohjausosaaminen, joka tapahtuu näissä



puitteissa, tällaisia tavoitteita palvelun? Ala on Suomessa vielä suhteellisen marginaalinen, eikä sen sisältämästä ammatillisesta toiminnasta ole tehty juurikaan selvityksiä tai tutkimuksia. Itse sovittelua ja restoratiivista oikeutta on kyllä tutkittu niin kansallisesti kuin kansainvälisestikin. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos julkaisee myös vuosittain virallisen tilaston suomalaisesta rikos- ja riita-asioiden sovittelupalvelusta. Sovittelutilasto kertoo, että sovittelussa työskenteli vuonna 2020 noin 100 ammattihenkilöä (joista ohjaajia noin 90) sekä noin 1400 vapaaehtoista sovittelijaa kahdeksassatoista sovittelutoimistossa. Rikosasioita käsiteltiin noin 13 000, joka tekee noin 4,4% kaikista poliisin selvittämistä rikoksista. Yhden rikosasian käsittely maksoi valtiolle keskimäärin 474e. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, tilastoraportti 26/2021.) Tilastot siis kertovat toiminnan laajuudesta, laadusta ja taloudellisista tunnusluvuista. Tehdyn työn laatua tai varsinaista vaikuttavuutta ne eivät kuitenkin esitä.

Sovittelupalvelujen ammattihenkilöstön tuelle ja sovittelun käytön vahvistamiselle on taloudelliset, sosiaaliset ja kriminaalipoliittiset perusteet. Myös poliittista tahtotilaa vaikuttaa löytyvän. Sovittelua vahvistava agenda on kirjattu niin nykyiseen kuin useisiin edeltäviinkin hallitusohjelmiin (ks. esim. Marin 2019, 88; Rinne 2019, 86; Katainen 2011, 26). Tällä hetkellä suunnitellaan myös sovittelun siirtoa sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalta oikeusministeriön hallinnonalalle osana sovittelun valtakunnallista käyttöä vahvistavaa agenda (oikeusministeriön hankkeet ja säädösvalmistelu 2020). Siirtohankkeen taustalla on vastaavuus kansainvälisiin käytäntöihin sekä mahdollisesti paremmat toiminnan kehittämisen edellytykset. Jotta sovittelupalvelun restoratiivinen identiteetti säilyisi muutoksen keskellä, juuri nyt olisi hyvä hetki saada lisää tietoa sovittelupalveluissa toimivien ammattihenkilöiden ammatillisesta pääomasta, työn laadusta ja potentiaalisesta vaikuttavuudesta osana restoratiivista sovitteluprosessia.

## **2 RIKOS- JA RIITA-ASIOIDEN SOVITTELU SUOMESSA**

Tässä luvussa määritellään restoratiivisen oikeuden ja sovittelun käsitteet sekä kuvataan lyhyesti sovittelumenettelyn saapumista Suomeen. Luvussa esitellään myös Suomessa voimassa oleva sovittelulaki sekä siinä säännelty, sovittelupalveluihin sijoittuva ohjaustoiminta. Lopuksi esitellään, millaisena ohjaustyö sovittelupalveluissa näyttäytyy, ja perustellaan tarpeita sovittelupalvelujen ammattihenkilöstön tutkimiseksi.

### **2.1 Konflikti yksilön omaisuutena ja sovittelu korjaavan oikeuden sovelluksena**

Ihminen voi joutua tai ajautua elämässään monenlaisiin konflikteihin, joiden ratkaiseminen voi osoittautua omin avuin hankalaksi. Esimerkiksi rikos- tai riita-asiaa voidaan pitää konfliktina, jonka ratkaisua on mahdollista tavoitella monin keinoin ja monien ammattilaisten avustuksella. Konfliktien ratkaisumenettelyiden, erityisesti sovittelun, kehityksen kannalta vaikutusvaltaisena pidetään norjalaisen kriminologin ja sosiologin Nils Christien (1928-2015) artikkelia ”Conflicts as a Property” vuodelta 1977 (Elonheimo 2010, 30, 70; Laitinen 2014, 16). Artikkelissa Christie esittää, että kaikki konfliktit ovat yksilön omaisuutta, jolloin myös niiden ratkaisun avaimet tulee olla yksilöllä itsellään. Christien mukaan nyky-yhteiskunnassa konfliktien hallinta kuitenkin monopolisoidaan ja konfliktit luovutetaan yhteiskunnan validoimien ammattilaisten ratkaistaviksi. Konflikteja käsitellään osapuolille vieraassa ympäristössä (tuomioistuin) ja ne ratkaistaan rikosoikeusjärjestelmän menettelyin, eli tuomioin ja rangaistuksin. Samalla sivuutetaan esimerkiksi rikoksen uhrin valta päättää, miten hän haluaisi asiaansa käsiteltävän. Christien mukaan rikosprosessissa myös keskitytään ensisijaisesti tekijään eikä uhria ja hänen tarpeitaan huomioida. (Christie 1977.)

Christie vaikutti artikkelillaan erityisesti restoratiivisen oikeusajattelun kehittymiseen (Gellin 2019, 16). Vaikka Christien artikkeli julkaistiin 1970-luvulla, kansainväliseen oikeuspoliittiseen keskusteluun restoratiivisen eli korjaavan oikeuden käsite tuli dosentti Juhani Iivarin mukaan vasta 1990-luvun alussa (Iivari 2007, 22). Restoratiivisen eli korjaavan oikeuden käsite pohjaa englanninkieliseen verbiin *to restore*, joka voidaan suomentaa korjaamisena, uudelleen rakentamisena, eheyttämisenä, uudelleen varastoimisena, palauttamisena tai esimerkiksi ennallistamisena (Gellin 2019, 15). Restoratiivisissa eli muutokseen pyrkivissä, rauhanomaisissa, yhteisöllisissä ja tunteet huomioivissa konfliktinratkaisumenettelyissä keskiössä ovat konfliktin osapuolten tarpeet, toiveet ja kohtaaminen. Restoratiivisia menettelyjä on toteutettu monin tavoin (ks. esim. Christie 1983; Hirvonen 1994; McDonald & Moore 2001; Pepinsky & Quinney 1991; Umbreit 2001; Walgrave 2008). Käytäntöjen pääpiirteinä on siis konfliktin palauttaminen Christien esityksen mukaisesti takaisin asian osapuolille, ja mahdollisuuksien mukaan myös heidän lähiyhteisönsä ratkaistavaksi.

Restoratiivinen oikeus edustaa edelleen suhteellisen nuorta oikeuspoliittista suuntausta. Toisaalta voidaan ajatella, että monenlaiset sovinnollisuutta ja sovintoa edistävät ajattelutavat, kirjoitetut tai kirjoittamattomat moraali- ja etiikkasäännöt, ovat kiinnostaneet ihmisiä eri aikakausina, erilaisissa yhteisöissä ja kulttuureissa jo vuosituhansia (vrt. esim. kristillinen etiikka). Tästä näkökulmasta sovittelutoiminnan peruseriaatteet ovat ikivanhoja (Flinck 2013, 15.) ja usein myös sidoksissa paikallisiin kulttuureihin. Tästä johtuen restoratiivisen oikeuden käytännöt ovatkin kehittyneet maailmalla etenkin alkuperäisväestöjen traditioiden ja tunnustettujen valtioiden välisessä yhteistoiminnassa (ks. esim. Gellin 2019, 19; Hopkins 2006, 19-20.) Myös pohjoismaissa yhteisöllisyyttä korostavia konfliktinratkaisutapoja on hyödynnetty satoja vuosia. Esimerkiksi tavanomaisia maanomistusriitoja ja rikoksia on ratkottu paikallisesti yhteisön jäsenten keskinäisissä neuvonpidoissa (Ervasti 2018, 226-229).

Kriminaalipoliittisesta lähtökohdasta katsoen restoratiivisella oikeudella viitataan erityisesti tietynlaiseen rikosten ja riitojen käsittelyyn ja siinä

vallitseviin arvoihin ja menettelyn piirteisiin (Elonheimo 2004, 179-181). Kriminologian dosentti Henrik Elonheimo on esittänyt nuorisoriikollisuuden esiintyvyyttä, taustatekijöitä ja sovittelua käsittelevässä väitöskirjassaan (2010) restoratiivisen oikeuden yhteisöllisyyttä ja sosiaalista luonnetta kuvaavan määritelmän: ”kaikki, joita rikos on koskettanut, kokoontuvat yhteen ulkopuolisen sovittelijan tai muun koollekutsujan avulla keskustelemaan rikoksesta, sen seurauksista ja siitä, mitä sen johdosta pitäisi tehdä” (Elonheimo 2010, 27; ks. myös Marshall 1985). Elonheimon mukaan restoratiivisen oikeuden paradigmassa muita keskeisiä arvoja ja menettelyllisiä piirteitä ovat [tuomion ja rankaisun sijaan] mm. vahinkojen korjaaminen, vastuunotto, moraalinen oppiminen ja kunnioitus. Myös konfliktin käsittelyn prosessuaalinen luonne on restoratiivisille menettelyille tärkeää ja tyypillistä. Prosessi luo menettelyyn oikeudenmukaisuuden tunnetta ja edistää näin ollen sitoutumista konfliktin ratkaisun lopputulokseen. (Elonheimo 2004, 181.)

Restoratiivinen oikeus ei siis ole yhden määritelmän varaan rakentuva, yhtenäinen suuntaus, vaan se sisältää monista erilaisista lähtökohdista kumpuavia ajatuksia ja kehityssuuntia (Elonheimo 2010, 28). Restoratiivisen oikeuden arvoja ja menettelyllisiä lähtökohtia on kuvattu pääasiassa opinkappaleiden, arvojen, menettelyiden ja periaatteiden kokoelmina (ks. esim. Elonheimo 2010, 28-29 ja Flinck 2013, 17-18). Luonteeltaan restoratiivista oikeutta voisi näiden käytännöllisten määritelmien lisäksi luonnehtia yleväksi, holistiseksi filosofiaksi, jonka onnistunut soveltaminen käytäntöön edellyttää tutkivaa, kehittävää ja syvällistä otetta. Vaativuutensa vuoksi sen käyttöön voi sisältyä myös riskejä. Sen tarkoituksena ei ole korvata rangaistusta vaan pyrkiä tasapainottamaan kriminaalipolitiikan painopistettä. (ks. esim. Braithwaite 2002, 8, 10, 145, 152; Elonheimo 2004, 180, 195-196.)

Restoratiivinen oikeus tarjoaa siis olemukseltaan vaihtoehtoisen, pääasiassa täydentävän menettelyn kriminaalipolitiikasta tutuille, muille rikoskontrollin paradigmoille: retributiiviselle (rankaisukeskeiselle)- ja rehabilitatiiviselle (hoitokeskeinen) oikeudelle (esim. Braithwaite 2002, 10; Elonheimo 2002, 174).

Valtavirtaista rikoskontrollin paradigmaa edustava rankaisukeskeinen oikeusjärjestelmä perustuu tuomioihin. Tällaisen rikosoikeusjärjestelmän ja rangaistusten olemassaolo on helppo ottaa jopa annettuna (Hirvonen 1994, 81), vaikka vaihtoehtojakin olisi. Rangaistuskeskeisessä oikeudenkäytössä yhteiskunnan moite ilmenee rangaistuksena, jonka ajatellaan oleva kielteinen kokemus rangaistavalle henkilölle. Rankaisussa kajotaan perustuslaissa suojattuihin oikeuksiin, kuten vapauteen tai varallisuuteen. Rankaisu merkitsee siis ihmiselle normaalisti kuuluvien oikeuksien riistoa ja tahallista kärsimyksen aiheuttamista (Tapani & Tolvanen 2016, 9; ks. myös. Lappi-Seppälä 1994, 18.) Tämän vuoksi rankaisua pidetään rikosta sovittavana elementtinä. Rankaisua suositaan, koska sen uskotaan seurauseettisesti myös vähentävän ja ehkäisevän esimerkiksi uusintarikollisuutta (Kaarakka 2017, 16). Christien ajatuksista poiketen nykyinen rikosoikeusjärjestelmä näkee siis konfliktien ratkaisuksi ensisijaisesti rikosoikeudelliset, punitiiviset toimenpiteet. Rikosoikeuden perimmäisenä tarkoituksena on estää rikoksia puuttumalla niihin juuri tuomioistuimissa (Iivari 2001, 79).

Sovittelu ei perustu rankaisemiseen, vaan se tarjoaa yhden restoratiivisen vaihtoehdon konfliktien ratkaisuun. Sovittelua pidetään yleisesti korjaavan oikeuden sovellusalana ja sen tarkoituksena on lievittää osapuolten ristiriitoja, lisätä tyytyväisyyttä sekä korjata esimerkiksi rikosvahinkoja (Elonheimo 2010, 27). Käytännössä sovittelu tarkoittaa puolueettomien sovittelijoiden fasilitoimaa dialogia konfliktin osapuolten kesken. Sovittelussa konfliktin ratkaisu painottuu konfliktien ja ongelmien ymmärtämiseen [ja käsittelemiseen] sosiaalisina, inhimillisinä, suurelta osin etenkin sosiaalityön ratkaisuja vaativina kokonaisuuksina (Iivari 2001, 79). Luonteeltaan sovittelu on siis ihmiskeskeinen konfliktien käsittelymuoto (Pehrman 2011, 23), jossa osapuolet osallistuvat itse konfliktinsa ratkaisuun vapaaehtoisesti, ulkopuolisen ja neutraalin osapuolen johdolla (Ervasti & Nylund 2014, 133). Sovittelu on saanut Suomessa lähinnä kontekstisidonnaisia sovelluksia. Näitä ovat lakisäateisten rikos- ja riita-asioiden- ja tuomioistuinsovittelun lisäksi esimerkiksi työyhteisösovittelu, koulusovittelu sekä naapurussovittelu (ks. esim. sovittelu.com).

Vaikka restoratiivinen oikeudenkäyttö ei edusta rikosoikeuden valtavirtaa, sen käyttöä tuetaan kansainvälisesti esimerkiksi Euroopan Unionin tasolla. Viimeisin restoratiivisen oikeuden käyttöä edistämään pyrkivä EU:n ministerikomitean suositus on julkaistu lokakuussa 2018 (*Recommendation CM/Rec(2018)8 of the Committee of Ministers to member States concerning restorative justice in criminal matters*). Suositus jäsentelee mm. restoratiivisen oikeuden linjauksia ja pyrkii rohkaisemaan jäsenvaltioita kehittämään restoratiivisen oikeuden palvelujaan. Suosituksessa restoratiivisen oikeuden periaatteiksi määritellään nimenomaan vapaaehtoisuus; tarkoituksenmukainen, kunnioittava vuoropuhelu; osapuolten tarpeiden ja toiveiden yhdenvertainen huomiointi; prosessuaalinen oikeudenmukaisuus; kollektiivinen ja konsensusperustainen sopimus; yhteisymmärryksen, yhteisöllisen reintegraation sekä sopeuttamisen fokuointi sekä ylivallan välttäminen (CM/Rec 2018, 8, III 14.)

Suomalaisessa rikos- ja riita-asioiden sovittelussa toteutetaan VOM (victim offender mediation) menettelyn periaatteita (ks. menettelystä enemmän esim. [restorativejustice.org](http://restorativejustice.org)). Restoratiivisen oikeuden palveluja koskevassa, yleismuotoisessa EU ministerikomitean suosituksessa ei puututa yksittäisten restoratiivisten menettelyjen yksityiskohtiin, mutta linjataan kuitenkin yleisiä periaatteita sovittelumenettelylle. Suosituksessa ei käytetä käsitettä sovittelija (mediator) vaan fasilitaattori, jonka tehtävänä on vahvistaa osapuolten suostumukset menettelyyn, selvittää osapuolten oikeudet sekä ymmärrys menettelystä ja sen merkityksestä, ja sovittaa asiantuntevasti tiettyjen standardien mukaisesti (CM/Rec 2018, 8, V-VI). Suosituksessa näyttäytyy siis malli, jossa restoratiivisen oikeuden palvelun näkökulmasta toimijasubjekti on fasilitaattori, jolla on koko prosessi hallussaan. Palvelua monitoroivien valvontaviranomaisten tehtävä on kuitenkin tuottaa tapauskohtaista valvontaa ja vastata fasilitaattoreiden koulutuksen asianmukaisuudesta (CM/Rec 2018, 8, VI 44-45).

Suomalaisessa rikos- ja riita-asioiden sovittelun mallissa tehtävät on selkeästi jaettu ohjaavien ja valvovien ammattilaisten sekä vapaaehtoisten sovittelijoiden välillä. Sovittelupalveluiden ammattihenkilöstö tutkii sovittelun ja sovinnon

edellytykset, ohjaa ja valvoo sovittelijoiden työtä sekä tekee tarvittavat prosessin kulkuun liittyvät hallintopäätökset sekä toteuttaa tarvittavan sovittelun jälkeisen seurannan (Flinck 2013, 13-14, 30-31.) Vapaaehtoissovittelijoiden tehtävä on ai-noastaan sovittaa, eli hoitaa vertaiskansalaisina sovittelutapaamisten fasilitointi. Sovittelun ohjaajat ovat juuri näitä ammattihenkilöitä, joiden työnkuvaa ja ohjausalaan kytkeytyvää tehtävää tulen tarkastelemaan enemmän tässä tutkiel-massa.

## **2.2 Rikos- ja riita-asioiden sovittelun prosessi, -historia, ja -lainsäädäntö Suomessa**

Rikos- ja riita-asioiden sovittelulla tarkoitetaan Suomessa palvelua, jossa rikok-sen tai riidan osapuolille tarjotaan mahdollisuus kohdata ja käsitellä tapahtu-nutta rikosta tai riitaa maksuttomasti, puolueettoman sovittelijan välityksellä. Sovittelussa tapahtuvassa kohtaamisessa osapuolille tarjoutuu tilaisuus käsitellä esimerkiksi rikoksen uhriosapuolelle koituneita henkisiä ja aineellisia haittoja, ja sopia näiden hyvittämisestä omatoimisesti. Sovittelun lähtökohtana ovat tapah-tunut rikos tai riita, sekä osapuolten omat toiveet ja tarpeet asian käsittelyssä. Sovittelu on mahdollista toteuttaa vain, jos osapuolet siihen vapaaehtoisesti suostuvat, ja pystyvät ymmärtämään sovittelun ja siinä tehtävien ratkaisujen merkityksen. (HE 93/2005vp; Iivari 2007, 19; Flinck 2013, 12-13.)

Suomessa sovitteluprosessi on rikosprosessille rinnakkainen menettely, joka ei estä rikosasian käsittelyä myös rikosprosessissa ja tuomioistuimessa. Pro-sessia on kuvattu esimerkiksi vapaaehtoissovittelijoille ja sovittelun ammattihen-kilöstölle suunnatussa Rakennamme sovintoa -oppaassa (Flinck 2013). Rikosasia ohjautuu sovitteluun yleensä viranomaisen (poliisi tai syyttäjä) aloitteesta ja asian sovitteluun lähettäminen edellyttää osapuolten suostumusta siihen. Sovit-telutoimistossa ammattihenkilöstö vastaanottaa sovittelualoitteen ja valmistelee sovitteluprosessia. Ammattihenkilöstö esimerkiksi ottaa yhteyttä asian osapuo-liin, selvittää sovittelun edellytykset sekä asiakkaiden muun palvelutarpeen, ja ohjaa asian soviteltavaksi vapaaehtoissovittelijoille. Vapaaehtoissovittelijat

järjestävät tarvittavat sovittelutapaamiset ja fasilitoivat varsinaisen sovittelutapaamiset osana sovitteluprosessia. Sovittelutoimiston ammattihenkilöstö antaa sovittelun lopputuloksen tiedoksi sovittelualoitteen tehneelle viranomaiselle. Ammattihenkilöstö myös seuraa sopimusta tarvittaessa. Sovittelulaissa säädetään mm. sovittelutoimiston, ammattihenkilöstön ja vapaaehtoissovittelijoiden tehtävistä, sovittelun edellytyksistä sekä prosessista. (Flinck 2013.) Restoratiivisen oikeuden näkökulmasta juuri vapaaehtoissovittelijat ovat niitä, jotka edustavat ”paikallista yhteisöä”.

Suomessa sovittelupalvelua on saanut kuitenkin jo ennen sovittelulain voimaantuloa. Sovittelu saapui Suomeen 1980-luvulla ja vakiintui sosiaalitoimen työmuodoksi Vantaalla 1986. Sieltä toiminta laajeni nopeasti muihin Suomen suurimpiin kaupunkeihin. 1990-luvun alkupuolella rikos- ja riita-asioiden sovittelupalvelua oli jo yli sadassa kunnassa. (Flinck 2013, 15; Iivari 2010, 13; Ojanne 2017, 6.) Hyödylliseksi ja arvokkaaksi havaittua toimintaa lähtivät alun perin käynnistämään niin kaupungit kuin yksittäiset järjestötkin. Toimintaa ja työmuotoa kehitettiin ja koulutusta järjestettiin alkuaikoina runsaasti niin sovittelutoimistojen kuin alan suomalaisten pioneerien, Juhani Iivarin ja Kalevi Juntusen, toimesta.

Viime vuosikymmenen loppupuolella sovittelutoiminta oli organisoitu osaksi sosiaali- tai nuorisotoimen viranhaltijoiden toimenkuvaa joko suoraan tai ostopalvelusopimuksin (Mielityinen 1999, 5-6). Aktiivisesta vakiinnuttamis- ja kehittämistyöstä huolimatta vuosikymmenen vaihteessa katsottiin, ettei yhdenvertaisuusperiaate toteudu sovittelussa riittävästi ilman erillislain säätämistä (Iivari 2001, 31, 41, 69). Lainsäädäntötyön aloittamiseksi Valtioneuvosto nimitti Juhani Iivarin vuonna 2000 selvittämään ja tuottamaan mahdollisimman laajan ja kattavan tilannekuvauksen rikos- ja riita-asioiden sovittelusta Suomessa (Ojanne 2017, 8). Selvityshenkilön tehtävässä Iivari pääsi toteamaan havaitut epäkohdat tutkimuksen kautta. Hänen mukaansa palvelun valtakunnallinen saatavuus ei voi toteutua pelkästään kuntien vapaaehtoisuuteen ja omavoimaisuuteen luottaen. Iivarin ehdotuksen johtopäätös oli, että sovittelutoiminnan yleinen johto,



ohjaus ja valvonta tulisi kuulua sosiaali- ja terveysministeriölle, järjestäminen lääninhallituksille sekä kunnille, ja rahoitus suoraan valtiolle (Iivari 2001, 1, 79-82.) Selvityksessään Iivari esitti mm. perustavanlaatuisia palvelun organisointiin liittyviä vaihtoehtoja ja ehdotuksia aina rahoituksesta ja resursoinnista konkreettisiin käytännönjärjestelyihin. Hän oli tutkinut selvitystyössään sovitteluun soveltuvien tapausten laatua, sovittelun perussääntöjä, sovittelijoiden edellytyksiä ja -koulutusta, viranomaisten roolia sekä ylipäätään sovittelun merkitystä niin rikosoikeusjärjestelmälle kuin sosiaalityöllekin. Iivarin työ sisälsi myös esimerkinomaista vertailua sovittelun järjestämisestä ja organisoimisesta muissa Pohjoismaissa. Suomen tilannetta tarkastellessaan hän teki yksityiskohtaista työtä läänien ja maakuntien välisten erojen ja yhtäläisyyksien havainnoinnissa koskien sovittelun järjestämistapoja ja resursointia. (Iivari 2001.)

Sovittelulaki säädettiin 2005 ja se astui voimaan 1.6.2006 (Ojanne 2017, 6). Lain myötä sovittelupalvelut kytkettiin lääninhallitusten ja sittemmin Aluehallintovirastojen (AVI) sekä sosiaali- ja terveysministeriön valvonnan ja hallinnon alaisuuteen. Vuoden 2016 alusta sovittelupalveluiden järjestämisvastuu siirrettiin lakimuutoksella Terveiden ja hyvinvoinninlaitokselle. Käytännössä palvelu järjestetään ja koordinoidaan tänä päivänä niin, että THL solmii 18 palveluntuottajan kanssa puitesopimukset ja ohjaa sekä kehittää sovittelutoimintaa (SovL 5§ ja 6§).

Iivarin ehdotuksessa laki esitettiin rajattavan käsittelemään nimenomaan vain sovittelun järjestämistä. Iivari toteaa selvitystyössään, että hänen ehdotuksessaan lainsäädännöllä säädetään vain toiminnan rakenteista ja resursoinnista. Itse sovittelun sisällön säätelyyn lakia ei tarvita, ellei sitten tarpeita ilmene myöhemmin säädellä esimerkiksi viranomaisten menettelytavoista tapausten ohjaamisessa sovitteluun (Iivari 2001, 83). Lainsäädäntöprosessissa, eli asian edettyä hallituksen esitykseksi (HE 93/2005 vp), tarpeet näyttivät kuitenkin laajentuneen ehdotukseksi niin sovittelutoiminnan organisoinnista, valtion korvauksesta toiminnan kustannusten kattamiseksi, kuin menettelystä sovittelua toteutettaessa. Näin ollen mukaan oli muotoiltu myös tarpeita menettelyn

sisällölliselle säatelemiselle. Tämän toivottiin kaiketi vastaavan tarpeeseen toiminnan yhdenmukaistamisesta. Lopullisessa laissa (Laki rikosten ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015) on erillinen luku (3) koskien menettelyjä, vaikka painopiste onkin yleisten säännösten sekä järjestämisen ja kustannusten korvaamisen sääntelystä. Menettelysäännösten keskiössä ovat nyt asioiden ohjautuminen sovitteluun, sovinnon edellytysten selvitystyön periaatteet, sovittelutoimiston tehtävät, sovittelijan tehtävät ja sovittelun järjestäminen sekä salassapito- ja vaitiolovelvollisuussäädökset

### **Laissa määritellyt sovittelun ohjaajan tehtävät rikos- ja riita-asioiden sovittelussa: häivytetty ohjaaja**

Laissa säädetään vain niukalti ja yleistasoisesti sovittelun ohjaajan tehtävistä tai kelpoisuudesta. Vaikka laissa kuvataankin sovitteluprosessin etenemistä ja sovittelupalveluiden viranomaisyhteistyötä, lain subjekti ei ole esimerkiksi *sovittelun ohjaaja* vaan *sovittelutoimisto*. Sovittelutoimiston lisäksi laissa hahmottuvat tekijät ovat sovittelupalveluiden *vastuuhenkilö* sekä *sovittelija*.

Sovittelun ohjaaja määritellään vain lyhyesti sovittelulain neljännessä pykälässä. Tässä lähtökohtana on (työ)tehtävä: ”*sovittelun ohjaajalla* tarkoitetaan henkilöä, jonka tehtävänä on ohjata ja valvoa sovittelijoiden toimintaa sekä toimia tarvittaessa sovittelijana” (SovL 4§). Alkuperäisessä hallituksen esityksessä sovittelun ohjaajia ei kuitenkaan mainita, vaan neljännen pykälän tavoitteena on ollut määritellä ”kolme keskeistä käsitettä, sovittelutoimisto, sovittelija ja sovittelutoimiston vastuuhenkilö, joilla on merkitystä erityisen ehdotetun lain menettelysäännösten soveltamisen kannalta --- Sovittelun ohjaajista ei säädettäisi laissa, mutta heitä koskevat määräykset on tarkoitus sisällyttää lääninhallituksen ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen...” (HE 93/2005 vp, 17). Sovittelun ohjaajat ovat siis alun perin olleet lainsäädännön näkökulmasta anonyymien ammattihenkilöstön asemassa, jolloin heidän tehtävänsä ja edellytyksensä rajautuvat paikallisiin sopimuksiin. Kuitenkin esimerkiksi Aune Flinck toteaa, että ”ohjaus on olennainen osa sovittelupalveluita ja sovittelua. Ohjauksen tavoitteena

on turvata korkealaatuiset sovittelupalvelut ja sovitteluun osallistuvien tyytyväisyys” (Flinck 2013, 31).

Lyhyen tehtäväkuvauksen lisäksi sovittelun ohjaajan koulutuksesta säädetään laissa sen verran, että sovittelun ohjaajalla tulee olla ”tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto --- [tai] hyvä perehtyneisyys sovittelutoimintaan sekä sen suunnitteluun ja ohjaamiseen”. Muita kelpoisuusvaatimuksia voidaan antaa ”Valtioneuvoston asetuksella” (SovL 10§.) Sovittelua koskevat valtioneuvoston asetukset eivät kuitenkaan toistaiseksi käsittele tähän asiaan liittyen kelpoisuusvaatimuksia tai tarkemmin ohjaajien tehtäviä (ks. 12.4.2006/267). Näin ollen säädösten osalta kuvaus ohjaajien kelpoisuudesta on varsin väljä, eikä se kerro mitään tehtävän laadusta tai osaamisvaatimuksista. Tehtävä ei hahmotu myöskään niissä menettelysäännöksissä, jotka sisältävät kuvauksia siitä, miten soviteltavat rikokset tai riidat sovittelutoimistoihin päätyvät ja miten niitä siellä ohjauksen keinoin hoidetaan.

Laissa on muotoiltu ohjaustyötä häivyttävällä tavalla se, kuka on tekijänä sovittelun edellytysten selvityksessä sekä (restoratiivisen) sovittelumenettelyn hoitamisessa. Kirjaimellisesti ”tekijä” vaikuttaa olevan *sovittelutoimisto* eikä tehtävään nimetty henkilö, kuten esimerkiksi sovittelun ohjaaja. *Sovittelutoimiston* määritelmä kuuluu seuraavasti: ”1) sovittelutoimistolla [tarkoitetaan] toimintayksikköä, jonka tehtävänä on 8§:n mukaisesti tuottaa sovittelupalvelut tietyllä alueella” (SovL 4§). Yllä esiteltyjen määritelmien perusteella toimisto on siis organisoitunut yksikkö, jossa vastuhenkilö päättää, ohjaaja ohjaa ja valvoo ja sovittelija hoitaa yksittäisiä sovittelutehtäviä.

Edellä esittämistäni esimerkeissä voidaan huomata, että ohjaajan työ häipyä lähes kokonaan pois lakitekstistä lyhyen tehtävämäärittelyn jälkeen. Sovittelupalveluissa päätöksenteko on sen sijaan jyvitetty vastuhenkilölle. Vastuhenkilö tekee yhteistyötä ”toimiston” kanssa, vaikka toimiston tehtävä on määriteltä vain sovittelupalvelut tuottavaksi toimintayksiköksi, eikä suinkaan tarkemmin arvioivaksi, ohjaavaksi tai valvovaksi tahoksi. Todellisuudessa ohjaaja

kuitenkin valmistelea vastuuhenkilön päätökset edellytystenarviointi- ja ohjaustyönsä perusteella. Alkuperäinen lakiteksti ei sisällä lihavoitteja:

#### 15 §

Sovittelun edellytysten selvittäminen ja sovittelusta päättäminen

Ennen kuin **sovittelutoimisto** päättää sovittelun aloittamisesta, **sen** tulee **varmistaa**, että 2 §:ssä säädetty edellytykset sovittelulle ovat olemassa, sekä **arvioida**, soveltuuko asia soviteltavaksi. Jos kysymyksessä on riita-asia, **sovittelutoimiston** tulee lisäksi arvioida, onko asian käsittely sovittelussa tarkoituksenmukaista. **Sovittelutoimistossa** sovittelutoiminnan **vastuuhenkilö** päättää asian ottamisesta soviteltavaksi.

#### 16 § (22.5.2015/680)

Sovittelumenettelyyn liittyvät **sovittelutoimiston tehtävät**

Kun **sovittelutoimisto** on ottanut asian soviteltavakseen, sen tulee:

- 1) **nimetä** asiaa sovittellemaan sellainen sovittelija, joka soveltuu tehtävään kokemuksensa ja henkilökohtaisten ominaisuuksiensa perusteella eikä ole esteellinen hallintolaissa (434/2003) tarkoitetulla tavalla;
- 2) **hankkia** sovittelua varten tarvittavat asiakirjat osapuolten suostumuksella poliisi- tai syyttäjäviranomaiselta, tuomioistuimelta taikka muilta tahoilta;
- 3) **huolehtia** tulkin tai kääntäjän hankkimisesta, jos osapuoli ei hallitse sovittelussa käytettävää kieltä taikka ei aisti- tai puhevian tai muun syyn vuoksi voi ymmärtää sovittelussa käytävää keskustelua tai tulla ymmärretyksi siinä;
- 4) sovittelun päätyttyä **toimittaa** salassapitoa koskevien säännösten estämättä tieto sovittelun kulusta ja lopputuloksesta sovittelualoitteen tehneelle viranomaiselle tai muulle viranomaiselle, jossa sovittelua koskevan asian tiedetään olevan vireillä.

Inhimillistä tekijää häivyttävä kirjoitusasu saattaa tarkoittaa myös sitä, että sovittelutoimiston ammattihenkilöstön tehtävien ja roolien on haluttu antaa muotoutua orgaanisesti ja paikallisesti, eikä niitä ole ollut tarvetta enempää säännellä. Tarkemmat tehtäväkuvaukset käyvät kuitenkin ilmi palveluntuottajien puitesopimuksista.

On mahdollista, että ohjaustyön näkökulmasta niukaksi jäävä laki voi osaltaan tuottaa sovittelun kentälle hajanaista, kollektiivista ammatti-identiteettiä. Katsaus THL:n ja sovittelupalveluntuottajan väliseen puitesopimus pohjaan osoittaa myös, ettei henkilöstön tehtäviä ole siinäkään tarkemmin määritelty.

Ohjaajan tehtävä hälvenee laki- ja sopimustekstien tasolla varsinaisesta tekijästä henkilöitymättömiksi sovittelutoimiston tehtäviksi, vaikka todellisuudessa sovittelun ohjaajan työtehtävä on oleellinen restoratiivisen oikeuden kokonaisvaltaisen toteutumisen näkökulmasta (vrt. esim. Flinck 2013, 31). Lakiin kirjatut sovittelutoimiston tehtävät linjaavat nyt niitä tehtäviä, jotka ovat arjessa pääasiassa sovittelun ohjaajien tehtäviä. Lakitekstissä ohjaajan muuttaminen tekijäksi vastaisi paremmin todellisuutta 2020-luvun sovittelutoimistoissa. Tietenkin on hyvä muistaa, että teknisempiä tehtäviä sovittelutoimistoissa voivat hoitaa myös toimistosihteerit (esimerkiksi asiakirjojen hankinta), sillä monet sovitteluprosessikonkaisuuden hoitamiseen liittyvät tehtävät eivät edellytä ammatillista ohjaus- ja vuorovaikutusosaamista. Siltä osin toimistotason kuvaukset ovat edelleen perusteltuja.

### **2.3 Ohjaustyö ja sen tutkimus rikos- ja riita-asioiden sovittelussa**

Edellä esitetyn johdosta on syytä pohtia, mitä sovittelupalveluihin sisältyvä ohjaustyö käytännössä on ja minkälaista sen tulisi olla, jotta se palvelisi restoratiivisen oikeusteorian arvoja ja menettelyn piirteitä. Koska restoratiivinen oikeuskäytäntö edellyttää inhimillisiä tarpeita-, toiveita- ja yhteisöllisyyttä huomioivaa työtettä sekä esimerkiksi dialogisuutta sisältäviä menettelyjä, tällainen osaaminen on turvattava palvelun kaikilla toimijatasoilla. Ohjaajien tulisi siis sisäistetyysti jakaa esimerkiksi tietynlaiset ihmis-, tieto-, vastuu- ja vapauskäsitteet, jotta restoratiivisen ideologian mukainen toiminta toteutuisi.

Vaikka sovittelulaissa tai palveluntuottajien ja THL:n välisissä puitesopimuksissa ei eritellä sovittelupalveluiden henkilöstön tehtäviä, osaamista tai ammatillisia edellytyksiä tarkemmin, joitakin keskeisiä käytännöllisiä tehtäviä linjataan THL:n vuonna 2016 tuottamissa ohjeistavissa, työtehtäviä erittelevissä dokumenteissa. Käsittelen tässä tutkielmassa vain ohjaajan työtehtäviä eritteleviä linjauksia (liite 3), joissa keskeisiksi työtehtäviksi on kirjattu:

1. Sovittelualoitteiden käsitteleminen (joka on rinnastettu otsikkotasolla sovitteluprosessin "hoitamiseen/ohjaamiseen").
2. Vapaaehtoisten sovittelijoiden koulutus, ohjaaminen, valvonta ja neuvonta.
3. Yhteistyö sidosryhmien kanssa.
4. Toimistotyö ja "mahdolliset muut tehtävät".
5. "Kehittämistyö".
6. Yhdistystaustaisessa organisaatiossa työskentelevien ohjaajien oletetaan myös tarpeen mukaan osallistuva hallituksen kokouksiin.
7. Myös kansainvälistä yhteistyötä voidaan olettaa tehtävän, taustaorganisaation muodosta riippumatta.

Lähempi tarkastelu osoittaa, että näiden seitsemän kategorian tehtävälisaukset sisältävät varsin heterogeenisiä toimenpiteitä sekä laadullisesti yhteismitattomia toimintoja ja tavoitteita. Osittain kategorioinnit menevät myös päällekkäin sisältöjen osalta (esim. sovittelualoitteiden käsitteleminen voidaan osaltaan tulkita "toimistotyöksi"). Tämä hankaloittaa työnkuvan kokonaisuuden hahmottamista. Myös se, mitä ohjaamisella ja ohjausasantuntijuudella tässä yhteydessä tarkoitetaan, hajoaa prosessien ohjaamisen ja yksilöitä koskevan henkilöohjauksen ääripäiksi, ja kaikeksi sille välille (Esim. "neuvonta", "palveluohjaus", "juttujen ohjaaminen", "työnohjauksen järjestäminen", "psykososiaalinen tuki", "tillastointi, raportointi, seuranta" (joka viittaa tässä yhteydessä tavallaan myös tiedolliseen ohjaamiseen). Mainittakoon, että kyseisestä työtehtävästä on THL:ssä tuotettu myös vaativuustekijöiden määrittely. En kuitenkaan käsittele sitä tässä.

Restoratiiviseen oikeuteen perustuvassa sovittelumenettelyssä oleellista on juuri rikosoikeudellisesta valtavirrasta poikkeavat käsittely- ja ratkaisutavat. Tulkitsen tämän liittyen laajasti koko palveluun, ei pelkästään varsinaiseen sovittelutapaamiseen. Siksi voisi olettaa, että kaikissa restoratiivisen oikeuden palvelujen konteksteissa ammatillisten käytännönsovellusten, -tehtävien ja menetelmällisten työn tekemisen tapojen tulisi olla restoratiivisen ideologian läpäisemiä. Sovittelupalvelua rajaavien säädösten, säännösten ja ohjeiden tämänhetkinen fokus osoittaa myös, että esimerkiksi restoratiiviseen sovitteluun kytkeytyvä

ammattillinen ohjaustyö ei itsessään vielä sisällä sitoumuksia restoratiivisen palvelun sisällölliseen, arvopohjaiseen toteutumiseen. Tämän lisäämistä sovittelun ohjaajan työn kuvaukseen tulisi kuitenkin perustellusti harkita. Toinen vaihtoehto olisi tuottaa työnkuva- ja vaatimusmäärittelyn tueksi ohjauksellisen asiantuntijatyön profiili.

### **Tutkimukset ja opinnäytteet suomalaisesta rikos- ja riita-asioiden sovittelusta**

Sovittelun kenttä on ollut monenlaisessa murroksessa viime vuosikymmenen ajan, kun palvelun valtakunnallinen koordinointi siirtyi Aluehallintovirastoilta (AVI) Terveyden ja hyvinvoinninlaitokselle vuoden 2016 alusta. Siirtyminen yhden valtakunnallisen koordinaattorin malliin on entisestään vahvistanut toimintojen yhtenäistämisyarkimykksiä 18 sovittelupalveluntuottajan kesken. Kehitystyön parissa onkin työskennelty aktiivisesti niin työntekijöiden kuin vapaaehtoisten toimesta. Myös monialaisesti ja monesta eri korkeakoulusta valmistuneet opinnäytetyöt (liite 4) ovat olleet kansalaisaktiivisuudesta ponnistaneen sovittelupalvelun saralla tyypillisesti yksi kanava uusien käytäntöjen, ilmiöiden ja kehityskohteiden selvittämiseen sekä lanseeraamiseen. Usein opinnäytteiden kirjoittajilla on ollut myös jonkinlainen kytkös sovittelupalveluihin.

Suomalaisesta rikos- ja riita-asioiden sovittelusta on kirjoitettu yllättävän paljon opinnäytteitä. Varsinaista ammattitason tutkimusta siitä on kuitenkin suhteellisen vähän. Kirjallisuuskatsaus suomalaisten korkeakoulujen (opinnäyte)tietokantoihin osoittaa, että esimerkiksi 2010-luvulla sovitteluun jollain tapaa liittyviä opinnäytteitä on kirjoitettu yli 80. Näistä reilut kolmekymmentä on tehty yliopistoissa ja loput viisikymmentä ammattikorkeakouluissa. Pääaineet (ja näin ollen myös tutkimuksen tulokulmat) ovat vaihdelleet oikeussosiologian ja kriminologian tieteenaloista yhteiskuntapolitiikan kautta aina ammattikorkeakoulujen sosiaalialan ja liiketalouden oppiaineisiin. Myös poliisiammattikorkeakoulussa on tehty joitakin rikos- ja riita-asioiden sovittelua koskevia opinnäytteitä.

Erilaisia ”hyviä käytäntöjä”, eli toimintatapoja ja -malleja, on yritetty monin tavoin etsiä ja jäsenellä ihan lähimenneisyydessäkin. Yllättäen niiden resonanssivaikutukset eivät läheskään aina ole olleet valtakunnallisia. Näissä töissä eniten vaikuttaa kiinnostaneen etenkin eettisten kysymysten kannalta erityisasemaan nousevien asiakasryhmien (lapset, nuoret sekä lähisuhdeväkivalta-asiakkaat) sovitteleminen. Tämänkaltainen tutkimuskohde löytyy 24 työstä. Tässä yhteydessä mainittakoon, että sovittelumenettelyyn liittyvä, lähisuhdeväkivalta-temainen tutkimus on kiinnostanut huomattavasti enemmän yliopistoissa kuin ammattikorkeakouluissa. Toiseksi eniten on tutkittu rikos- ja riita-asioiden vapaaehtoissovittelemislijoita. Näissä töissä huomio on kiinnittynyt esimerkiksi vapaaehtoisten koulutustarpeisiin, -rooliin, motivaatioon ja etenkin kokemuksiin. Vapaaehtoistyötä käsitteleviä töitä on valmistunut 22 työn verran. Tutkimuskohteen osalta kolmanneksi suurin temaattinen ryhmä ovat opinnäytteet, jotka käsittelevät sovittelemisen viranomaisyhteistyötä. Tämän jälkeen tulevat muuta yhteistyöverkostoa sekä sovittelupalvelua ja -prosessia järjestelmänä tarkastelevat työt. Näissä aihepiirit käsittelevät esimerkiksi erilaisia sovittelupalveluiden alueellisia yhteistyö- ja kehitystyömuotoja viranomaisten tai muiden paikallisten toimijoiden sekä sovittelupalvelujen välillä. Osa opinnäytteistä on muotoiltu myös jonkinlaisen käsikirjan muotoon.

Silmiin pistävää on, ettei sovittelupalveluiden ammattihenkilöstöä käsitteleviä töitä juurikaan ole viime vuosikymmenenä valmistunut. Myös tästä näkökulmasta tässä käsillä oleva ohjaajuutta käsittelevä työ perustelee paikkaansa. Vuonna 2017 Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulusta valmistui sovittelun ohjaajan tehtävää käsittelevä työ, jossa tarkasteltiin ohjaajan roolia nimenomaan palveluohjauksen näkökulmasta (Albrecht 2017). Tämä työ valmistui monialaisen toimintakyvyn edistämisen linjalta. Myös vuonna 2010 Satakunnan ammattikorkeakoulusta, sosiaalipalvelujen ohjauksen linjalta valmistui työ, jossa tutkimuskohteenä oli sovittelutoimiston ammattihenkilöstön antaman ennakkoinformaation merkitys asianosaisille (Kylmänen 2010). Tässä opinnäytteessä ammattihenkilöstön (eli pääasiassa sovittelun ohjaajien) ohjaustyön merkityksellisyyttä



ennakkoinformaation antamisessa tutkittiin vapaaehtoisten antamien arvioiden perusteella. Kummassakaan työssä päätavoitteena ei kuitenkaan ollut ymmärtää sovittelun ohjaajan työtä kokonaisvaltaisesti.

Ohjaustyö on toki ollut joskus tutkimuksen toissijainen kohde. Esimerkiksi sovittelun ohjaajien sovittelijoille tarjoama tuki oli Tampereen ammattikorkeakoulun sosiaalialan ohjelmasta valmistuneen työn osasisältönä vuonna 2013 (Helimo 2013). Tässä työssä keskiössä olivat kuitenkin sovittelijat ja heidän kokemansa haasteet, joihin ohjaajilta on kaivattu tukea. Myöskään opettajakorkeakoulusta tai muutoin selkeästi pedagogisen alan linjoilta tämän laatuista töitä ei juuri ole valmistunut. Sovitteluprosessin kouluttamista käsiteltiin kuitenkin eräässä Tampereen ammattikorkeakoulusta valmistuneessa työssä (Lusa 2012). Tietenkin useissa töissä viitataan ammattihenkilöstöön. Henkilöstön tehtäviä, vaikutusta ja roolia on jouduttu tutkimuksellisista syistä usein erittelemään ja huomioimaan. Huomionarvoista kuitenkin on se, että ammattihenkilöstön työ ei juuri ole ollut kiinnostuksen keskiössä, vaikka kehitystyössä tarpeita tutkitulle, esimerkiksi ohjaustyötä koskevalle tiedolle olisikin ollut.

Tällä hetkellä valtakunnallinen kehittämistyö jatkuu kentällä aktiivisena. Erilaiset, rikos- ja riita-asioiden sovittelun ammattihenkilöstöstä koostetut, valtakunnalliset kehittämistyöryhmät työskentelevät säännöllisesti ja tuottavat ratkaisuja ja malleja olemassa oleviin arkityön ja palvelun haasteisiin. Yksi näistä ryhmistä, koulutustyöryhmä, on koottu työstämään nimenomaan vapaaehtoisten sekä ammattihenkilöstön koulutukseen ja osaamiseen liittyviä rakenteita ja sisältöjä. Toivon, että tämän opinnäytteeni annista on erityisesti hyötyä tuon työryhmän työskentelyyn henkilöstön osaamista ja koulutusta käsittelevien kysymysten työstämisessä. Ammattihenkilöstön kehittämisen päätavoitteet hakevat vielä paikkaansa ja pitkäkestoisempaa, linjakasta strategiaa. Vahvempaa ammatillista kalliota, johon juurtua.

### 3 OHJAUS AMMATTINA JA AMMATTIKÄYTÄNTÖNÄ

Tässä luvussa luodaan lyhyt katsaus ohjauksen määritelmiin ja teorioihin, esitellään ohjaustyön erilaisia konteksteja sekä ammattiohjauksen edellytyksiä. Sosiodynaamisen ohjauksen teoreettista taustaa esitellään tarkemmin, koska se on tutkielman keskeinen viitekehys.

#### 3.1 Ohjauksen määritelmiä ja teoreettisia lähtökohtia

Ohjauksen dosentti Jussi Onnismaa määrittelee ohjauksen työmenetelmäksi, eräänlaiseksi ammattimaisen keskustelun muodoksi, jota sovelletaan monenlaisissa ja moniin konteksteihin sijoittuvissa työtehtävissä. Ohjaaminen ja ohjaava keskustelu on ajan, huomion ja kunnioituksen antamista. Yleisesti ohjauksen tavoitteena on edistää keskustelun keinoin ohjattavan edellytyksiä parantaa omaa elämäänsä haluamallaan tavalla. (Onnismaa 2007, 7.) Kanadalaisen, jo edesmenneen ohjauksen professorin Vance Peavyn mukaan ohjaus antaa ihmiselle tilaisuuden tutkia, miten hän elämäänsä elää ja mitä seurauksia siitä on (Peavy 1999, 18). Ohjausta voidaan Peavyn mukaan tarkastella mm. prosessina, refleksiivisenä sosiaalisena toimintana, käytännöllisenä ongelmanratkaisumenettelynä, elämänsuunnittelun menetelmänä, voimavarojen käyttöä mahdollistavana toimintana, uusien sosiaalisten positioiden etsimisenä tai esimerkiksi konkreettisten ongelmien ratkaisemiseksi muodostettuna yhteistyösuhteena (Peavy 1999, 19-24). Ohjaajuutta sen sijaan voidaan luonnehtia esimerkiksi ”raja-asiantuntijuudeksi”, jossa tunnistetaan ohjattavan rajoja suhteessa asiaan ja tehdään ohjauksuhdetta näkyväksi sekä määritellään ohjattavan rajoja uudelleen. Ohjauksessa oleva voi olla elämässään monilla rajoilla (esim. menneisyys vs. tulevaisuus), jolloin ohjauksessa olevan asiantuntijuus on oleellisinta suhteessa ohjauksen sisältöön. Tässä asetelmassa ohjaajan työ näyttäytyy yhteisen uudelleenmäärittelyn asiantuntijuutena. (Onnismaa 2003, 16, 89.)

Ohjauksen ja ohjaustyön keskiössä on ohjaajan ja ohjattavan välinen suhde, joka perustuu luottamukselle ja avoimuudelle. Pelkän työmenetelmä-, asenne- tai suhdemäärittelyn sijaan ohjaus voi myös olla rakenteellinen osa jonkin sellaisen organisaation toimintaa, jolla on mm. tiettyjä sisällöllisiä tavoitteita ja agenda. Näitä ovat tyypillisesti esimerkiksi opinto- tai ammatinvalinnan ohjaus oppilaitoskontekstissa (Onnismaa 2007, 72-74). Ideaalitulanteessa ohjaukseen voidaan käyttää juuri se aika, kun asiakas tarvitsee. Ajan, huomion ja kunnioituksen antamisessa keskeistä on, että ohjaus tapahtuu kiireettömästi, välittävästi ja tunkeilemattomasti ja yksilön erilaisuuden tunnustaen (Onnismaa 2007, 38-43). Alun perin hyvän ohjauksen, eli lähtökohtaisesti auttamisen, eettiset periaatteet on esitetty jo 1800-luvulla. Vance Peavy erittelee tanskalaisfilosofi Sören Kierkegaardin vuonna 1848 kirjoittamaan auttamiskäsitykseen perustuen ohjeet todelliseen auttamiseen, eli myös ohjaamiseen. Peavy näkee Kierkegaardin inspiroimana, että: "...[auttamisessa on] kuunneltava, oltava kärsivällinen ja nöyrä, lähdettävä siitä missä toinen on, annettava autettavan opettaa auttajaa, luovuttava turhamaisuudesta ja tarpeesta tulla ihailuksi, oltava valmis myöntämään oma tietämättömyytensä" (Peavy 1999, 32).

Ohjauksesta on toki esitetty lukuisia muitakin määritelmiä ja käsityksiä. Esimerkiksi ohjaajuutta paljon tutkinut, nykyisin opinto- ja uraohjauksen professorina Itä-Suomen yliopistossa toimiva Sanna Vehviläinen näkee ohjauksen menetelmällisen ja funktionaalisen määrittelyn sijaan enemmän vuorovaikutuksellisenä positiona ja -tehtävänä, tai yleisemmin vuorovaikutuksena, yhteistoimintana (ks. esim. Vehviläinen 2001, 12; 2014, 12; 2017). Ohjaus on yhteistoimintaa, jossa rakennetaan ja edistetään muutosprosesseja (oppimis-, kasvu-, työ-, elämänvalinta- tai ongelmanratkaisuprosesseja) siten, että ohjattavan toimijuus vahvistuu (Vehviläinen 2014, 12). Yhtä kaikki ohjaajan paikalla ollaan tekemisissä tulevaisuuteen suuntaavaan muutoksen sekä itsestään selvien merkitysten uudelleentulkinnan kanssa (ks. myös Onnismaa 2007, 7). Vehviläisen mukaan ohjauksen näkeminen vuorovaikutuksena, yhteistoimintana, pätee tarkoittaessa ammattiohjausta, mutta käsitys auttaa myös tunnistamaan ohjauksellista

toimintaa muissa konteksteissa. Vehviläinen näkee, että ohjauksellisessa toiminnassa toimijuuden edistäminen on metodinen ohjenuora: miten toimia, jotta toimijuus vahvistuisi. (Vehviläinen 2017).

Ohjauksen määritelmien lisäksi oleellista on ymmärtää ohjaustehtävän, ammattiohjaajan työn tai tietyn substanssin kontekstiin sijoittuvan, työmenetelmäksi rajautuvan ohjaustehtävän, teoreettinen viitekehys. Eli sitä ontologista ja epistemologista viitteellistä, kulttuurista ja sitoumuksia sisältävää kontekstia, jossa ohjaustyö tapahtuu. Tässä tutkielmassa ohjaustyön kontekstin antaa rikos- ja riita-asioiden sovittelu. Kontekstillä, ohjauksen määritelmällä ja käytettävällä ohjausteoriolla tulisi myös aina olla linjakas suhde. Ohjausteorioiden hahmottaminen auttaa ymmärtämään sitä ohjauksellisen ajattelun ja orientaation kokonaisuutta, joka viitoittaa ja kehystää varsinaista kontekstin ja tulkintateorian kautta näyttäytyvää ohjaustoimintaa. Ohjausteorioiden laajempi tuntemus auttaa tunnistamaan ja tulkitsemaan omaa ohjauksellista toimintaa. On myös muistettava, että ohjaajan omat arvot ovat määräävin elementti subjektiivisen käyttöteorian muodostumisessa (esim. Ojanen 2000, 14).

Ohjausteorioita on tunnistettu paljon erityisesti opinto- ja uraohjauksen tutkimuksessa, mutta yhtä tai selkeää pääteoriaa ei ole. Tunnettuja ja laajalti käytettyjä teorioita ovat esimerkiksi sosiodynaaminen-, aktiivinen-, kognitiivinen-, narratiivinen-, konstruktivistinen- ja dialoginen ohjausteoria (McLeod 2009). Esittelen tässä lyhyesti keskenään erilaiset aktiivisen- ja dialogisen ohjauksen teorit, jotta käsitys erilaisten ohjausteorioiden eroista avautuisi. On myös tärkeä tunnistaa, että sovitteluohjaajan työtä voisi tarkastella monesta ohjausteoreettisesta lähtökohdasta. Niin aktiivisen- kuin dialogisenkin ohjausteorian lähtökohta voisi soveltua tarkasteluun, joten sivuan myös näitä teorioita lyhyesti. Olen kuitenkin valinnut tämän tutkielman taustateoriaksi Vance Peavyn 1990-luvun lopussa kehittämän sosiodynaamisen ohjauksen teorian, jonka esittelen kappaleen lopuksi laajemmin. Perustelen samalla, miksi olen päätenyt tässä työssä hyödyntämään juuri Peavyn teoriaa.

## Rikos- ja riita-asioiden sovittelun kontekstiin soveltuvia ohjausteorioita

Uraohjauksen perinteeseen kytkeytyvä aktiivinen ohjaus edustaa tietoista ja systemaattista, strukturoitua toiminnallisuutta ja monimenetelmäisyyttä korostavaa ohjaustapaa. Fokuksessa on ohjaajan ja ohjattavan välinen suhde, jossa monia strategioita sekä energiaa, luovuutta ja toimintaa hyödyntävä yhteistoiminta luo profiilin ohjaustoiminnalle. (Amundson 2005, 19, 131.) Aktiivinen ohjaus tunnustaa ohjauksen perusprosessit ja -edellytykset aidon, arvostavan ja empaattisen kohtaamisen toteuttamiseksi (Amundson 2005, 20), joskin ohjaustoiminta on näkyvän rakenteistettua.

On mahdollista, että sovittelun ohjaajan työstä on löydettävissä aktiivisen ohjauksen piirteitä. Näitä voivat olla esimerkiksi tietoiset viestinnälliset työmenetelmät, kuten tiedon antaminen, asioiden yhteen liittäminen tai toisin sanoittaminen, metaforinen puhe tai epäjohdonmukaisuuksien löytämiseen tähtäävä haastaminen (Amundson 2005, 31-35; ks. myös Onnismaa 2007, 29-33). Aktiivisen ohjauksen käyttäminen sovittelupalveluissa tapahtuvan ohjaustyön pääteorian sisältäisi kuitenkin riskejä. Sovittelun asiakkaat ovat usein rikoksen tai riidan osapuolen asemassa fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti sellaisessa tilanteessa, jossa liialliseen aktivointiin pyrkivä ohjaus ei todennäköisesti edistäisi herkkiä kohtaamisia tai tukisi osapuolia riittävän syvällisesti. Siksi passiivisuutta ja tilaa tarvitaan, vaikka osapuolen aktiivisuutta halutaankin tukea. Kokonaisvaltaisesti tulkiten aktiivinen ohjaus ei kuvaisi sovitteluohjaustoimintaa kaikkein optimaalisimmin.

Dialoginen ohjaus lähtee aktiivista ohjausta enemmän liikkeelle ohjaajan pätevyydestä hahmottaa ohjattavan kokemuksen sisällön rakentuminen. Kommunikaation menetelmänä dialogi siis merkitsee eri asiaa kuin pelkkä keskustelu. Se on kokemisen rohkeutta, ihmettelevää ja todellisuuden salaiseksi jättävää, ohjaajan suunnasta aidosti ja kokonaisesti läsnä olevaa. (Ojanen 2000, 62-65.) Ohjausprosessi lähtee dialogisesti liikkeelle sieltä, missä ohjattava pystyy olemaan, ja ohjaajan tehtävä on pyrkiä kuvaamaan vain sitä, mitä hän ohjattavasta näkee (Leiman 2015, 84). Dialogisessa ohjauksessa pääkohteena ovat toimijan

omat toimijuuden esteet ja niiden parissa työskentely (Leiman 2015a, 20, 28; Leiman 2015b, 32.) Dialogisessa ohjauksessa ohjaajan vaikutus perustuu siihen, että hän ei dialogisessa suhteessa asennoidu ohjattavaan objektiivisesti, vaan antaa toiselle mahdollisuuden ilmaista itseään eläen yhteistä tilannetta ohjattavan näkökulmasta (esim. Ojanen 2000, 66).

Aktiivisesta ohjauksesta poiketen dialogisessa ohjauksessa systemaattisuus ja tavoitteellisuus ovat siis toissijaisia. Ohjaaja ei voi koskaan varmistua siitä, mihin ohjausprosessi lopulta johtaa (Leiman 2015b, 31). Sovittelun ohjaajan työn näkökulmasta dialogisuus hyväksyisi passiivisuuden ja tarvittavan tilan antamisen, mikäli ohjattavan kokemus niitä edellyttäisi. Puhtaasti dialoginen ohjausote vaatisi kuitenkin ympärilleen pidemmän, ohjattavan ja ohjaajan yhteisen prosessin. Sitä sovittelupalvelu ei kuitenkaan voi tarjota. Sovittelu on ohjauksellisia puheluita sekä 1-2 tapaamista sisältävänä prosessina kuitenkin suhteellisen lyhyt interventio puhtaasti dialogisen ohjausotteen hyödyntämiseksi.

Minkälaista ohjausosaamista tehtävä sitten edellyttäisi? Osallisuus konfliktiin ajaa yksilön tilanteeseen, jossa ratkaisu edellyttää aktiivisuutta mutta yksilöllisten tarpeiden ja tunteiden tunnistaminen aikaa ja tilaa. Osapuolet joutuvat usein käsittelemään sovittelua harkitessaan esimerkiksi hankalia tunteita, kuten surua, häpeää, pelkoa, ahdistusta ja vihaa. Heidän tietonsa ja ymmärryksensä omista mahdollisuuksistaan ovat myös rajalliset ja ne muodostuvat subjektiivisista lähtökohdista.

Konstruktivistinen ymmärrys sisältää ajatuksen ihmisestä aktiivisena toimijana, oman todellisuuskäsityksensä muokkaajana, eikä varsinaista objektiivista todellisuutta ole olemassa. (esim. McLeod 2009, 224–227; Savickas 2002, 157–160.) Konstruktivismiin ydinajatus on, että ajatteluun liittyvät toiminnot tulkitaan tiedon rakentumisena (Ojanen 2000, 41). Peavyn mukaan konstruktivistisessä ohjausteoriassa ohjaus nähdään prosessina, jossa yksilölliset ratkaisut rakentuvat mm. yksilöllisten todellisuuksien, ohjattavan henkilökohtaisten merkityksien, yksilöllisen muistin ja kielen sekä yksilöllisten elämäntilanteiden vaikutuksessa. Toisin sanoen konstruktivistinen ohjaus on kulttuurikeskeistä ohjausta,

eli ohjaus tapahtuu aina jossakin kulttuurisessa kontekstissa. (Peavy 1999, 42-47, 199.) Faktatiedon suhteen konstruktivistiseen ohjausteoriaan pohjaavissa ohjauskäytännöissä ajatellaan, että informaatio on ohjattavalle hyödyllistä vain silloin, kun hän voi integroida sen ajatteluunsa ja käyttää sitä merkityksellisenä tietona omassa elämässään (Peavy 1999, 198). Voidaan siis ajatella, että konstruktivistinen ohjausteoria on jonkinlainen metateoria monen spesifimmän ohjausteorian (kuten aktiivisen- tai dialogisen ohjauksen) taustalla. Konstruktivistinen ohjausteoria muodostaa näin ollen epistemologisen lähtökohdan monelle muulle ohjausteorialle.

Konstruktivistinen ohjauksen käsitys on myös sosiodynaamisen ohjausteorian taustalla. Tässä kanadalaisen ohjauksen professorin, R. Vance Peavyn muotoilemassa ohjausteoriassa ohjauksen käytäntö synnyttää rakentavia dialogeja, ei alistavia monologeja niissä dynaamisissa prosesseissa, joissa itseä tai minuutta konstruoidaan (Hoskins 2006, 6). Sosiodynaaminen ajattelutapa muotoutuu auttamisfilosofiasta ja siihen pohjautuvista ohjauksen käytännön menetelmistä, jossa ohjaaja ja ohjaaminen tarkoittavat samaa kuin auttaja ja auttaminen. Sosiodynaamisella ohjauksella on yhteisiä piirteitä rogersilaisen henkilökeskeisen terapian, systeemiteorioihin perustuvan teorian ja esimerkiksi narratiivis pohjaisiin auttamistapoihin perustuvien auttamisen muotojen kanssa. Tärkein ero on kuitenkin ajattelussa ja sitä myöden sanallistamisessa sekä muussa toiminnassa: sosiodynaaminen sanasto ei sisällä psykopatologisoivaa puhetta eikä kohtelee autettavia objekteina luokittelemalla tai diagnosoimalla. Toisaalta myöskään parantamisen metafora ei sisälly sosiodynaamiseen ohjaukseen, koska ohjaus ei ole terapia-muoto vaan oppimisprosessi. Ohjauksessa pääpaino on esimerkiksi psykologiasta poiketen siirtynyt käyttäytymistä muuttamaan pyrkivästä tekniikasta sekä persoonallisuuden rakenteen havainnoinnista symboliseen konstruointiin sekä konteksteihinsa liitettyjen minäkuvien ja näkökulmien muodostamiseen. (Peavy 2006, 19-20, 30-31.)

Peavy rakentaa sosiodynaamisen ohjauksen teorian altruistisen etiikan vaaraan (Peavy 2006, 21). Väljästi määritellen altruismilla viitataan siihen, että

muiden tarpeet asetetaan omien tarpeiden edelle. Altruismi voidaan identifioida monien uskontojen sisältämään oppiin tekemisestä muille niin kuin toivoisi itselle tehtävän. (Scott & Seglow 2007, 1-2.) Lähtökohtaisesti halutaan ”hyvää”. Peavyn mukaan erityisen ”hyvää on auttaa ihmisiä tavoilla, jotka tuovat helpotusta heidän ongelmiinsa vahvistaen samalla heidän itsearvostustaan ja kykyään tehdä valintoja sekä kykyä toimia vastuullisesti” (Peavy 2006, 21). Eettistä toimintaa on olla heikentämättä toisen minäkuvaa suhtautumalla toiseen esimerkiksi epäkunnioittavasti tai halventavasti. Ohjaajalla on mahdollisuus omalla toiminnalla parantaa myös muiden kykyä itsenäiseen ajatteluun, tuntemiseen ja toimintaan. (Peavy 2006, 21.)

Menetelmänä sosiodynaamisen ohjauksen tarkoitus on Peavyn mukaan (hienan lyhennettynä: Peavy 2006, 25-26):

1. Auttaa ihmisiä tunnistamaan saavutuksiaan, henkilökohtaisia vahvuuksiaan ja mahdollisuuksiaan
2. Tukea ja ohjata ihmisiä voimavarojensa kehittämisessä niin, että heidän kykynsä päästä elämässä eteenpäin paranee (sisältäpäin ohjautuvuus)
3. Korostaa kontekstin, sosiaalisuuden ja sosiaalisten ja henkilökohtaisten todellisuuksien yhdessä konstruointia. --- Ongelmat ovat usein seurausta ihmisten välisen viestinnän epäonnistumisesta, ihmisten välisen suhteiden särkymisestä tai väärinkäytöstä tai ihmisen toiveiden ja tilanteen tarjoamien mahdollisuuksien välisestä ristiriitaisuudesta.
4. Käyttää merkitysten ja kokemusten kuvauksia pääasiallisina motivaation lähteinä.

Sosiodynaamisessa auttamisfilosofiassa koostuu kolmestatoista pääperiaatteesta, jotka oikein sovellettuina parantavat ohjauksen laatua sekä kahdestatoista strategiasta, joiden avulla ohjaustyö konkreettisesti välineellistyy ja käytännöllistyy (Peavy 2006, 33, 63). Sosiodynaamisen auttamisfilosofian yksi periaate on sosiaalinen pääoma, joka osaltaan edistää tai rajoittaa yksilön mahdollisuuksia itsensä toteuttamiseen. Auttamistyötä tulisikin siis kohdentaa erityisesti sosiaalisen pääoman tukemiseen. Peavyn mukaan yhteiskunnallisten, sosiaalisten tukijärjestelmien kurjistuttua ja perheen, kirkon tai muiden yhteisöjen ohjauksellisen roolin muututtua ja heikennyttyä ohjaus ja terapia ovat jääneet yhdeksi niistä harvoista asioista, jotka voivat auttaa yksilöä sosiaalisen pääoman kerryttämisessä ja siten itsensä toteuttamisessa. (Peavy 2006, 34.) Peavy kuvaa



sosiodynaamista auttamisfilosofiaa juuri ohjaustyön yhteiskunnallisen ja yksilöllisen merkityksen, ohjauksen roolien (ohjaajan "ihmiskasvoisuus" suhteessa ohjattavaan), etiikan, vapauskäsityksen ja mm. prosessuaalisuuden kautta (ks. Peavy 2006, 34-56). Sosiodynaamisia ohjausstrategioita, eli auttamisfilosofian käytännöllistä tasoa sen sijaan edustavat mm. dialoginen kuuntelu, paneutuva ongelmanratkaisu, ohjattu osallistuminen, tulevaisuuden rakentaminen ja esimerkiksi empaattinen virittäytyminen (Peavy 2006, 63). Sosiodynaaminen ohjaus voi aktiivisesta- ja dialogisesta ohjauksesta poiketen skaalata toimenpiteitä paremmin ohjattavan ehdoilla. Keskeistä on myös sosiodynaamisen ohjauksen sisältämä filosofia, joka sisältää sovittelun kannalta juuri optimaalisen auttamiskäsityksen, kulttuurisen kontekstin huomioinnin sekä yksilölliset tarpeet ja dialogin keskiöön nostavan asenteen.

### **3.2 Ohjauksen kontekstit ja ammattiohjauksen edellytykset**

Sanna Vehviläinen jakaa ohjauksen kontekstit kahdeksalle kentälle. Hänen mukaansa ohjausta toteutetaan työ- ja uraohjauksen-; opiskelu- ja oppimisprosessien-; työtoiminnan tuen-; työllisyyden hoidon-, työkyvyn-, hyvinvoinnin- ja kuntoutumisen-; sosiaali- ja terveystalveluiden sisältämän palveluohjauksen-; erilaisten ryhmien- ja kulttuurien kohtaamisen prosessien- sekä elämäntapa- ja hyvinvointivalmennuksen konteksteissa (Vehviläinen 2017). Ammattiohjaus, jolla tarkoitan tässä tutkimuksessa ammattimaisesti toteutettua ohjaustyötä, näyttää kuitenkin rakentuvan vain perinteisemmissä ohjauksen konteksteissa, koulutuksen ja palkkatyöuran tarpeista jäsenyvässä, työ- ja uraohjauksen sekä opiskelu- ja oppimisprosessien ohjaamisen konteksteissa. Mitkä sitten ovat ammattiohjauksen validoimisen edellytykset, jotka ehkäisisivät ohjauksellisen toiminnan laimenemista muissa konteksteissa yksittäisiksi ja toisistaan erillisiksi ammattikäytännöiksi, joita vain "hyödynnetään" tarpeen tullen? Näitä käytäntöjä hyödyntäviä konteksteja vaikuttaa olevan niin Vehviläisen kuin Onnismaan-kin mukaan esimerkiksi koulutuksessa, kuntoutuksessa, sosiaali- ja

terveydenhuollossa kuin esimerkiksi syrjäytymistä ehkäisevissä hankkeissa ja organisaatioiden johtamisessakin (Onnismaa 2007, 7; Vehviläinen 2017).

Kontekstit ja instituutiot, joissa ohjaustyö on rakenteistettu (esim. lainsäädännöllä) vaikuttavat osaltaan ratifioivat ammattiohjausta. Ammattiohjaajuutta olisi kuitenkin tarpeellista havainnoida muuallakin, jotta ammatilliset identiteetit vahvistuisivat eivätkä vahvistamis- ja validointi-intressit kohdentuisi ainoastaan ohjauksellisiin käytänteisiin vaan kokonaiseen aloihin. Suomessa rikos- ja riita-asioiden sovittelupalveluiden piirissä ammattimaisella ohjausosaamisella on keskeinen paikka, ja lienee perusteltua väittää, ettei ohjausosaaminen typisty vain työkäytännöksi, vaan näyttäytyy tehtäväkuvan läpäisevänä ammattiohjauksena. Ammattiohjauksen näkyvämmäksi tekeminen ja vahvistaminen on vapaaehtoistyön säilyttämisen ohella keskeinen elementti pyrittäessä säilyttämään restoratiivisen palvelun ydin esimerkiksi hallinnollisissa muutoksissa. Tämä tulisi huomioida myös mahdollisessa sovittelupalveluiden siirrossa sosiaali- ja terveysministeriön hallinnon alta oikeusministeriön hallinnon alle.

Ohjaajuutta tunnistavia, kehittäviä ja vahvistavia toimenpiteitä on tarkasteltu aiemminkin. Esimerkiksi Raimo Vuorinen ja James P. Sampson esittävät, ettei ohjausta tulisi tarkastella ja arvioida vain yksittäisten ohjaajien toimenkuvista käsin, koska silloin on vaarana, että ohjaaminen marginalisoituu organisaatiotasolla (Vuorinen & Sampson 2000, 50). Tulkitsen, että tämä edellytys on yksi ammattimaisen ohjaustyön säilymisen ja ylläpitämisen ydinkysymyksistä laajemminkin. Ehkä myös ammattimaisen ohjaamisen etsimisen ja löytämisen keino. Vuorinen ja Sampson toteavat ohjaustyön strategisia kysymyksiä käsittelevässä artikkelissaan, että ohjaus on kuvattu esimerkiksi 1990-luvun lopulle saakka omana, toiminnallisista lähtökohdistaan rakentuvana kokonaisuutena perusopetuksen opetussuunnitelmissa. Heidän mukaansa olisi mielekkäämpää tarkastella ja hahmottaa ohjausta kuitenkin pitkäkestoisena kokonaisuutena, joka lopulta muodostaa koko opetussuunnitelman rakenteellisen ytimen. Tällainen orientaatio legitimoisi ohjaajuutta laajemmin ja paremmin. (Vuorinen & Sampson 2000, 50.) Tämä on tärkeä havainto pohdittaessa kulloisessakin

toimintakontekstissa (eli muuallakin kuin perusopetuksessa) sitä, minkälainen merkitys ohjaustyöllä on koko toiminnan kannalta. Ei vain yksittäisen, organisaation sisäisen tehtävänkuvan kehittämisen kannalta. Tällainen ajattelutapa loisi eittämättä paremmat edellytykset entistä ammattimaisemman ohjaustyön kehittymiselle myös sovittelupalvelujen kontekstissa. Ohjaustyötä ja sen merkitystä tulisi siis tarkastella koko sovittelupalvelun tasolla, ei vain ohjaajien yksittäisistä työkäytännöistä tai työnkuvista käsin.

Ammattiohjauksen kehittymiselle hedelmällisiä edellytyksiä voi luoda paitsi lainsäädännöllä, yksittäisten organisaatioiden strategisilla muutoksilla, mutta myös puhtaalla, toimialakohtaisesti tapahtuvalla ohjauksen tunnistamisen ja tunnustamisen agendoilla. Myös sovittelupalveluissa ohjaustyötä voisi perustellusti pitää koko toiminnan strategisena ytimenä, kunhan se ensin sellaiseksi tunnistettaisiin. Se, miten ohjausta voisi alakohtaisesti tunnustaa, on mahdollista toteuttaa esimerkiksi tunnistamalla palvelutoimintoja ajan, huomion ja kunnioituksen antamisen toteutumisen kautta.

Seppo Lahikainen on eritellyt artikkelissaan ohjauksen ja neuvontatyön lähtökohtia *kuntoutuksessa* (Lahikainen 2002). Lahikaisen mukaan esimerkiksi ajan antaminen tarkoittaa kuntoutuksen kontekstissa kuntoutusprosessissa mukana olevan, kuntoutujaan luottamussuhteessa olevan henkilön ajan antamista ja sen keskeistä merkitystä nimenomaan kuntoutumista edistävänä ja rakentavana voimavarana. Tällaisen aikasuhteen mittaaminen pelkästään tapaamiskertojen lukumäärän ja niiden keston perusteella ei ole mahdollista, sillä laadullisesti merkityksellisen ajan antamista on vaikea nähdä. Lahikaisen mukaan ongelmana on, että varsin monet ihmiselämän kaareen ja sen erilaisiin kriiseihin, muutoksiin ja käännteisiin liittyvät ilmiöt noudattavat omaa biopsykososiaalista aikatauluaan, johon hallinnollisin ajankäytön mittarein ei ole keinoja puuttua. (Lahikainen 2002, 261-262.) Se miten ohjausta tunnistetaan yksittäisten ammattien käytännöissä, tiivistyykin usein mitattaviksi havainnoiksi eikä niinkään vaikeammin havaittavaksi, kokonaisvaltaisemmaksi arvonluonniksi. Ohjauksen tunnistaminen erilaisissa konteksteissa kannattaisikin toteuttaa alan toimintakulttuuriin ja

siihen kytkeytyvien, alan sisäisten käsitteen määrittelyjen tarkastelulla. Rohkenen epäillä, että myös sovittelupalveluissa restoratiivisen prosessin vaikutuksia ja ohjaustyön merkitystä siinä olisi epämielekäästä suhteuttaa ainakaan suoraan prosessiin käytettyyn aikaan. Tämä tarkoittaisi perinteisessä mielessä esimerkiksi sovittelualoitteiden ohjaus- ja käsittelyaikojen mittaamista.

Huomion antamiseksi Lahikainen tunnistaa kuntoutuksen kontekstissa asiakkaan kuuntelemisen, jota voi pitää huomion antamisen perusmallina ja joka on myös ohjaus- ja neuvontatyön ensimmäinen interventio. Lahikaisen mukaan huomion antaminen kuitenkin poikkeaa tavanomaisesta kuuntelemisesta, sillä sen tarkoituksena ei ole vain informaation vastaanottaminen, vaan asiakkaan kokemusten, tunteiden ja arvojen empaattinen tunnistaminen ja yhdessä jakaminen. (Lahikainen 2002, 271, 273.) Kunnioituksesta Lahikainen sen sijaan kirjoittaa, että se tarkoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja muiden ihmisoikeuksien tunnustamista sekä niiden voimassa pitämistä ja voimaan saattamista. Kunnioitus ei edusta vain muodollista ystävällisyyttä ja kohteliaisuutta, vaan se haastaa ohjaajan omat arvot sekä hänen autenttisuutensa siinä, löytääkö ohjaaja jokaisesta asiakkaasta aidosti jotain kaunista. Huomionarvoista myös on, että ohjaajan osoittaman aidon kunnioituksen voimavaraistava merkitys korostuu sitä enemmän, mitä vähemmän ohjattava saa osakseen kunnioitusta omassa, päivittäisessä sosiaalisessa ympäristössään. (Lahikainen 2002, 276-277.) Esimerkiksi aika-, huomio- ja kunnioituskäsityksiä tarkastelemalla olisi mahdollista myös tunnistaa ja siten tunnustaa aitoa ammattiohjausta erilaisista konteksteista.

Ammattiohjausta voidaan tarkastella myös ohjauksellisen toiminnan taustalla vaikuttavia arvoja, asenteita tai totuuskäsityksiä tutkimalla. Pelkkien käytäntöjen tarkastelu luo lähtökohtaisesti vain pintapuolisen kuvan ohjauksen suorittamisesta. Ohjauksen todelliset merkitykset ja vaikutukset löytyvät enemmänkin toiminnan taustalla vaikuttavista, ohjausammattilaisten arvoista ja käsityksistä. Jotta aikaa, huomiota ja kunnioitusta voitaisiin antaa hyvän ohjaustyön tarkoittamalla tavalla, se edellyttää ohjaajalta soveltuvaa arvoperustaa kuten esimerkiksi tietynlaista ihmis- ja tietokäsitystä. Marjatta Vanhakkala-Ruoho ja

Päivi-Katriina Juutilainen kirjoittavat ohjaustyön ydinasiatuntijuutta käsittelevässä artikkelissaan, että ohjaajan [oma] käsitys esimerkiksi oikeasta elämäntavasta voi toimia esteenä ohjattavan tarinan kuulemiselle. Ohjattavan avoimuus asiakasta kohtaan määrittyy siis sen mukaan, millaisten totuuksien [ja arvojen] varassa ohjauskeskustelut käydään. (Vanhakkala-Ruoho & Juutilainen 2003, 117.) Ohjastava ohjaustyö ei riitä, vaan ammattiohjaus pyrkii tukemaan ihmisen kykyä ohjata itseään ja edistää autonomiaansa sekä edesauttaa elämäntaidollisten haasteiden ja ongelmien selvittelyssä (Vanakkala-Ruoho & Juutilainen 2003, 121). Ohjaajien liiallisten ohjastamistarpeiden tunnistamiseksi ja aitojen ohjauskulttuurien löytämiseksi tulisikin eri konteksteissa tapahtuvaa ohjaustyötä tarkastella esimerkiksi ohjaajien arvojen, periaatteiden, asenteiden ja katsomusten kautta. Siksi ryhdyinkin seuraavaksi tarkastelemaan sovittelun ohjaajien arvoperustaisia käsityksiä.

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa rajataan tarkempi tutkimustehtävä sekä määritellään tutkimuskysymykset. Myös tutkimuksen tieteenfilosofiset sitoumukset sekä laadullista tutkimusta edustavan narratiivisen tutkimuksen periaatteet esitellään. Lopuksi kuvataan aineistonkeruun vaiheet eriteltyinä kyselyn ja haastattelun osalta, sekä esitellään käytetyt analyysivälineet.

### 4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Suomalaisella sovittelupalvelulla on toistaiseksi suhteellisen lyhyt yhtenäinen historia, vaikka kehitystä onkin tapahtunut paljon liki neljässäkymmenessä vuodessa. Sovittelupalvelujen ammattihenkilöstön tehtävät (esimerkiksi ohjaajien asema, rooli ja ammattinimike) ovat eläneet ja kehittyneet lähinnä alueellisten ja valtakunnallisten hallinnollisen ja organisatoristen muutosten mukana. Sovittelulain voimaantulon (2006) myötä ohjaajan asema validoitiin, mutta tehtäväkuva tai tarkempia osaamisvaatimuksia ei säännelty. Alan ammatillinen historia on siis saattanut jatkaa jokseenkin orgaanista, jopa paikallista kehittymistään.

Viime vuodet ovat edustaneet sovittelupalveluissa aktiivista muutoksen aikaa. palveluiden valtakunnallinen koordinointi siirtyi Aluehallintovirastoilta (AVI) Terveyden- ja hyvinvoinnin laitokselle (THL) 1.1.2016 alkaen (HE 329/2014vp; LaVM 33/2014 vp; EV 367/2014 vp) ja tällä hetkellä tarkastellaan, tulisiko rikos- ja riita-asioiden sovittelupalvelu siirtää sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalta oikeusministeriön hallinnonalalle (ks. Sambou 2021; Sambou & Dunder 2021). Tämä tarkoittaisi todennäköisesti myös palvelun integrointia oikeusaputoimistojen yhteyteen (Elonheimo 2020, 31; Sambou 2021, 31). Nämä muutosprosessit ovat osaltaan avanneet entistä näkyvämmän yhteisen tilan sovittelupalveluiden valtakunnallisesti pienen, mutta keskeisen ammattihenkilöstön työn- ja osaamisen kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi. Siirtosuunnittelussa tulisi muistaa sosiaali-, hyvinvointi-, kasvatusta- ja ohjausalan juurien ja niihin

perustuvan kompetenssin säilyttäminen paitsi ohjaus- ja työkäytännöissä, myös koko sovittelukulttuurin pohjavireessä. Myös oikeusministeriössä ja oikeuspalveluiden alalla olisi tunnistettava ja tunnustettava nämä juuret ja työkäytäntöjen sekä kulttuurin kytkennät restoratiiviseen oikeuteen.

Kuten aiemmin esitin, esimerkiksi sovittelun ohjaajan tehtävä ei ole ollut koskaan erityisen merkittävästi tutkimuksen keskiössä. Kuitenkin tietoa ja ymmärrystä sovittelupalvelujen ammattilaisten työnkuvasta, tehtävistä ja osaamistarpeista tarvitaan. Nykyisen sovittelulain mukaan Terveiden ja hyvinvoinnintieteen laitoksen tulee esimerkiksi huolehtia sovittelutoimintaan osallistuvilla henkilöillä tarkoitettuna täydennyskoulutuksen järjestämisestä (SovL 11§). Sovittelupalvelujen ammattihenkilöstön kollektiivisesti jaetun ammatti-identiteetin sanoittamista ja jäsentämistä tarvitaan myös mahdollisen hallinnonalan siirron tarpeisiin. Lisää validointia ja yhtenäistämistä tarvitaan, ei vain käytäntöjen, mutta myös ajattelun ja ymmärryksen, kulttuurin tasolla. Käytännölliseltä vaikuttava hallinnonalan siirto sosiaali- ja terveystieteiden alueelta oikeuspalveluihin asettaa väistämättä vastakkain kaksi yhteiskunnallisesti- ja kulttuurisesti erilaista teemaa: juridiikan ja sosiaalipolitiikan sekä näiden alojen palvelujen perinteet, ja niihin liittyvän ammatillisen pääoman sekä -osaamisen ydinkysymykset.

Ohjaustyötä ja ohjauksen olemusta tulee tarkastella eri konteksteissa ja avata näin mahdollisuuksia etsiä professionaalisen ohjaustyön ja toisaalta ohjauksen ammattikäytäntöjen (esim. Spangar, Pasanen & Onnismaa 2000, 6; Vehviläinen 2001, 11) piirteitä ja elementtejä, sekä hyödyntää löydöksiä näiden eri konteksteihin kiinnittyvien toimialojen kehittämistyössä. Vaikkapa juuri sovittelun ja konfliktien ohjauksen alalla. Tietenkin, vaikka ohjaus on pääasiassa ammatinvalinnanohjauksen, oppilaanohjauksen, aikuiskoulutuksen, työnohjauksen ja kuntoutuksen risteyksessä kehittyvä käytäntö (esim. Vehviläinen 2001, 13) vahva ja ohjauksellinen ammattikuva voi kehittyä myös muilla ohjaukseen perustuvilla aloilla, joissa osaamista ei esimerkiksi ole liiaksi sidottu (institutionalisoituneisiin) perinteisiin.

Sovittelun ohjaajan työnkuvan rakentumista ja sen sisältämää ohjauksikäsitteistä tarkastellaan tässä tutkielmassa ensisijaisesti laadullisen tutkimuksen

lähtökohdista. Tarkoitus on antaa ääni suomalaisille sovittelun ohjaajille itselleen ja tarkastella heidän kertomustensa kautta ohjauksikäsitystä sekä restoratiivista arvopohjaa siinä. Samalla voidaan havaita, soveltuisiko sovittelukentän ohjauksikäsitys sosiodynaamisen ohjauksen teorian läpi tulkittavaksi, siihen kiinnitettäväksi ja näin tuettavaksi. Kiinnitän huomiota ennen kaikkea ohjaajien käsityksiin ihmisyydestä, tiedosta, vapaudesta ja vastuusta. Jotta marginaalinen ja jokseenkin tuntematon sovittelupalvelujen konteksti avautuisi työympäristönä paremmin, kerään myös kyselyaineiston. Sen tarkoitus on palvella deskriptiivisesti kertomusten muodostumisen paikkaa, eli empiiristä, valtakunnallista sovittelupalveluiden työn tekemisen kontekstia. Kontekstikuva auttaa myös työnkuvan jäsentelyssä. Kuten jo aiemmin totesin, tässä tutkielmassa tiedon tuottamisen lähtökohtana ovat sovittelun ohjaajat itse. Tutkimuskysymykseni on seuraava:

- 1) Mistä tekijöistä sovittelun ohjaajien työnkuva muotoutuu?
- 2) Minkä laatuiseksi ihmis-, tieto-, vastuu- ja vapauskäsitteet rakentuvat ohjaajien kerronnassa ja miten ne vastaavat restoratiivisen oikeuden ja sosiodynaamisen ohjauksen mukaisia käsityksiä?



## 4.2 Ohjaustyön konstruktio ilmenee ohjaajanarratiiveissa

Tutkimusaineistoni keskiössä ovat ohjaajakertomukset sekä kertojapaikan kuvauksen mahdollistama kyselyaineisto. Lähtökohtainen käsitykseni on, että tieto sijaitsee yksittäisten ihmisten yksilöllisesti tuottamissa kokemuskuvauksissa, heidän käyttämässään kausaalisisissa ilmauksissa sekä kertomuksellisissa jäsenyksissä. Näin ollen tutkielmani epistemologista lähtökohtaa kuvaa parhaiten sosiaalinen konstruktioismi, jossa todellisuuden katsotaan rakentuvan sosiaalisessa ja kielellisessä vuorovaikutuksessa (Bergen & Luckman 1994). Epistemologia tarkoittaa kysymystä tiedon ja tietämisen mahdollisuudesta, luonteesta ja alkuperästä (Niiniluoto 1980; Niiniluoto 2003). Kertomukset ovat siis episteemisessä mielessä keskeisiä tiedon rakenteita, koska sosiaalinen konstruktioismi kätkee sisäänsä kielellisen vuorovaikutuksen eli mm. kertomukset ja niiden sisältämät kokemukset, kuvaukset ja käsitykset. Tästä lähtökohdasta sitoudun siis kehämäiseen käsitykseen, jossa kertomus mahdollistaa tietämisen, joka puolestaan on luonteeltaan kerronnallista.

Epistemologisesti sosiaalinen konstruktioismi edustaa tänäkin päivänä varsin yleistä käsitystä tiedon ja tietämisen mahdollisuudesta, vaikka tutkijat Peter L. Berger ja Thomas Luckman totesivat jo 1960-luvulla, että konstruktioistisen suuntauksen juuret ovat antiikin kulttuureissa (Berger & Luckman 2003, 15). 2000-luvun tutkimuksessa ollaan yhä kiinnostuneita esimerkiksi siitä, miten tieto ja tiedon rakenteet syntyvät yksilöllisesti kulttuuristen ja yhteisöllisten ehtojen rajoissa (ks. esim. Kauppila 2007; Puolimatka 2002). Bergerin & Luckmanin mukaan kielellä on erityistä transsendenssikykyä, jonka ansiosta se voi tehdä ”lähinäolevaksi” asioita ja esineitä, jotka eivät ole ajallisesti ja sosiaalisesti havaittavissa tässä ja nyt. Näillä kielellisillä objektivoitumilla on mahdollista kuvata esimerkiksi ammattia, jolloin muodostuu päivittäiset rutiinitapahtumat järjestykseen asettava merkityskenttä. On siis todettavissa, että yhteiskunnallinen tietovaranto rakentuu juuri tällaisen objektivoidun, omaelämäkerrallisen ja

historiallisen kokemukset yhyttävissä ja säilövässä merkityskentissä. (Berger & Luckman 2003, 50-52.) Kertominen mahdollistaa siis myös ohjaustyön objektivoinnin.

Episteemisestä tasosta konkreettisempi, erityinen kielen ja kerronnan tutkimuksen perinne on narratiivinen tutkimus. Se avaa kertomusten tutkimukseen varsinaisen käytännöllisen työkalupakin. Narratiivisen analyysin avulla voidaan pyrkiä hahmottamaan esimerkiksi juuri kerronnan kautta muotoutuvia, yksilöllisiä merkityskenttiä ja siten tuottamaan tietoa vaikkapa ammattien olemuksesta ja jäsentymisestä. Hannu Heikkisen mukaan narratiivisuus tutkimuksessa tarkoittaa lähestymistapaa, jossa huomio kohdistetaan kertomuksiin tiedon välittäjinä ja rakentajina (Heikkinen 2001, 116). Tarinallisuus ja kertomuksellisuus [eli narratiivisuus] on siis metateoreettinen perusta, jolla viitataan yksilön ontologisiin oletuksiin olemassaolon tavasta ja epistemologisiin oletuksiin tietämisen tavasta. Narratiivisessa tutkimuksessa ihmisestä näyttäytyy kertova ja kertomusten kautta maailmaansa tulkitseva olento. (Heikkinen 2002, 103.)

Narratiivisuudella on pitkä historia filosofiassa, kirjallisuustieteessä ja kielitieteessä, vaikka narratiivisesta ja elämäkerrallisesta käännteestä alettiinkin puhua yleisesti sosiaalitieteissä vasta 1990-luvulla (Chamberlayne, Bornat & Wengrafin 2000, 116-117; Heikkinen 2001, 116, 118). Narratiivin konsepti on vaeltanut vuosien saatossa kirjallisuuden kentältä muille tieteenaloille, ja narratiiveja on tutkittu sittemmin niin sosiaalitieteissä, kliinisessä-, kognitiivisessa- ja kehityspsykologiassa, teologiassa, historiassa, antropologiassa kuin oikeustieteessäkin. Narratiivisen tutkimusotteen ja narratiivien tutkimuksen perinteeseen mahtuu siksi lukuisa määrä erilaisia tutkimusmenetelmiä ja aineiston hankinta- ja lukutapoja.

Narratiiviseen tutkimukseen liittyy kertomuksen käsite, jota voi hyödyntää esimerkiksi metaforisessa ja metodologisessa mielessä (ks. Löytönen 2004; Hyvärinen 2006, 20; Schiffrin & De Fina 2010, 1). Tässä tutkielmassa käytän kertomusta metodologisessa mielessä, eli olen kiinnostunut analyysissäni sovittelupalveluiden kontekstissa rakentuvien ohjaajakertomusten, eli narratiivien, sisältämistä merkityksistä. Metodologisesti kiinnostus kohdistuu siis elämän kokemusten

konstruointiin ja niiden merkityksellistämiseen (Paananen 2008, 22). Varsinaiset narratiiviseen lähestymistapaan liittyvät, oman aineiston keruu- ja käsittelytapani kuvaan tarkemmin luvussa 4.3.

Narratiivin käsitteellä viitataan yleensä tarinaan tai kertomukseen eli tapahtumasarjan ymmärrettävään kokonaisuuteen, jolla on temaattisesti organisoitunut juoni (Abbot 2002, 12; Polkinghorne 1995, 5). Narratiivisen tutkimuksen uranuurtajat William Labov ja Joshua Waletzky määrittelivät jo 1960-luvun lopulla narratiivin tietynlaisena kertojan tapana raportoida aiempia tapahtumia, joihin kertoja viittaa riippumattomien lauseiden muodostamien kokonaisuuksien mukaisesti. Kokonaisilla narratiiveilla on yleensä rakenteellinen orientaatio, arviointi, päätelmät ja coda, joissa kertomuksellinen kokonaisuus rakentuu varsinaisessa ajallisessa tapahtumajärjestyksessä. (Labov 2006, 1.) Narratiivisessa tutkimuksessa niin ihmisten tieto, toiminta ja eri ilmiöiden merkitykset nähdään rakentuvan kertomuksellisesti. Käytännössä narratiivien tutkimuksissa tarkastellaan esimerkiksi sitä, minkälaisia kertomuksia (narratiiveja) tutkittavasta kohteesta kerrotaan, missä kontekstissa niitä kerrotaan tai miten joku tutkittava ilmiö näyttääyttyä esimerkiksi kerronnallisena rakenteena tai kerrontatyyppinä (ks. esim. Huhtanen 2004; Altman 2008; Pier 2008).

Postmodernille, sosiaaliseen konstruktionismiin perustuvalla ajattelulla onkin tutkimuksellisesti tyypillistä kiinnittää huomiota esimerkiksi yksittäisiin, alati kehittyviin yksilöiden kertomuksiin ja käsityksiin, kuin luoda jonkinlaista yhtä todellisuutta ja totuuskäsitystä edustavaa objektiivista todellisuutta, niin sanottua *tietoa* (mm. Heikkinen 2001, 119). Modernistisiin tietokäsityksiin verrattuna ero on siis ilmeinen. Sosiologi Pierre Bourdieu on kuvannut tätä epistemologista eroa kirjoittamalla, että modernistisen tiedonjärjestyksen mukaan tiede on pyrkinyt tekemään ”täsmällistä tiedettä epätäsmällisestä, sumeasta ja epämääräisestä todellisuudesta” (Bourdieu & Wackquant 1995, 43-44). Haluankin tässä sitoutua tuon sumean ja epämääräisen todellisuuden kuvaamiseen arvokaiden yksilökokemusten analysoinnin kautta ja lisätä siten ensisijaisesti *ymmärrystä*.

Sosiaalista konstruktionismia tulkintateorian hyödyntäen voidaan osoittaa, että käsitykset ohjaajuudesta, restoratiivisuudesta ja vaikkapa ohjaustyön rutiinitehtävistä elävät ja muotoutuvat paikallisesti ja yksilöllisesti. Yhdessä ne kuitenkin muodostavat sen kerronnallisesti hahmottuvan ohjauskulttuurin, josta voidaan esittää perusteltuja käsityksiä. Näin voidaan ymmärtää paremmin sovittelukentällä tapahtuvan restoratiivisen ajattelun kehystämää ohjaustyön ydinolemusta, joka on tärkeä säilyttää rakenteellisten ja hallinnollisten muutosten kourissa.

### **4.3 Aineiston keruu ja aineiston hankinnan menetelmät**

Tutkielmani aineisto muodostuu neljästä haastatteluun kerätystä ohjaajakertomuksesta, yhdestä kirjallisesta ohjaajakertomuksesta ja 21 vastaajan kyselytutkimusaineistosta. Varsinaista tutkimuskohdetta edustavat tässä tutkielmassa kaikki Suomessa työskentelevät sovittelun ohjaajat. Sovittelun ohjaajien kokonaismäärästä on vaikea ilmoittaa tarkkaa lukua, sillä määrä voi vaihdella pitkin vuotta. Erilaiset sijaisuudet, määräaikaaisuudet ja kirjava työnjako eri sovittelutoimistoissa saattavat hämärtää kuvaa siitä, ketkä kulloinkin luetaan sovittelun ohjaajiksi. Jokaisessa sovittelutoimistossa toimii esimerkiksi vastuhenkilö, joka joissakin toimistoissa hoitaa myös sovittelun ohjaajan tehtäviä. Keskustelujen, haastattelujen ja raporttien pohjalta olen kuitenkin päätenyt siihen, että päätömisesti pelkästään ohjaajan työtä tekeviä sovittelupalveluiden ammattihenkilöitä työskentelee tällä hetkellä Suomessa noin 90. Muuta ammattihenkilöstöä työskentelee siis myös nimikkeillä toimistosihteerit, suunnittelijat, vastuhenkilöt, vastaava tai sovittelutoimiston esimies tai -johtaja. Heidän työnkuvansa ovat erilaiset kuin ohjaajien. Kuitenkin yksittäisen henkilön kokemus tai paikallinen järjestely määrittelevät lopulta sen, onko kyseessä oleva henkilö sovittelun ohjaaja vai ei. Koska tässä tehtävässä työskentelevää ammattihenkilöstöä toimii Suomessa kohtuullisen vähän, tutkimukseen on mahdollista saada suhteellisen kattava ja tilastollisesti edustava vastaajaotos sovittelun ohjaajien perusjoukosta.

### 4.3.1 Kysely

Vaikka tutkielmassani sitoudun ymmärrykseen siitä, että tieto nousee yksittäisen ihmisen kokemuksesta, on tutkimuksen kannalta oleellista ymmärtää myös joi-takin ammattiin liittyviä yleisempiä piirteitä, työskentelyn olosuhteita sekä ku-vata esimerkiksi tässä ammatissa toimivien taustoja yleisesti. Nämä luovat ker-tomuksissa kokemuksista kumpuavalle työnkuvalle sen konkreettisen konteks-tin, joka vaikuttaa yksittäiseen kokemukseen ja merkityksenantoon. On tärkeää tietää, minkälaista koulutus- ja työhistoriaa sovittelun ohjaajilla yleisesti ottaen on, ja millä tavalla suurempi edustajajoukko hahmottaa ja jäsentää vaikkapa res-toratiivista oikeutta tukevaa työtettä. On myös hyvä ymmärtää, minkälaisia yhe-teistyömuotoja ohjaajilla on vapaaehtoisten kanssa ja minkälaisen osaamisen va-raan ohjaajan työnkuva rakentuu. Tällaista tietoa on perusteltua kerätä yksittäis-ten kertomusten tueksi kohdennetusti, laajemmalla otoksella.

Toteutin ensimmäisen aineistonkeruuvaiheen verkkokyselynä (liite 5), jonka kohdistin kaikille Suomessa työskenteleville sovittelun ohjaajille. Vastaaja-määrän lisäämiseksi ja tutkimuksen vakuuttavuuden kohentamiseksi tein yhteis-työtä sovittelupalvelua tällä hetkellä koordinoivan Terveiden ja hyvinvoinnin-laitoksen Valtion palveluiden yksikön sovittelusta vastaavien työntekijöiden kanssa. Kyselylinkki sekä tietosuojaselosteliite lähetettiin heidän kauttaan sähköpostitse suoraan kaikille Suomessa työskenteleville sovittelun ohjaajille.

Kyselylinkki oli avoinna 31.5 – 30.6.2019 välisen ajan, ja vastaajia kertyi kol-men muistutusviestin jälkeen lopulta yhteensä 21 henkilöä. Otos vastaa noin 23 % kaikista potentiaalisista vastaajista. Koostin varsinaisen verkkokyselyni Webropol -ohjelmalla, jolloin tutkimusaineisto tallentuu suoraan suojatulle verk-kolevylle. Aineisto on mahdollista ladata verkkolevyltä suoraan henkilökohtai-selle tietokoneelle esimerkiksi excel-tiedostona, ja aineistoa voi käsitellä siten, että henkilökohtainen tietokone ei ole kytkettynä verkkoon aineiston käsittelyn aikana. Olen menetellyt näin ja tallentanut aineiston ainoastaan erilliselle muis-titikulle, josta hävitän ko. tiedoston ja kaikki siihen liittyvät analyysitiedostot asi-anmukaisesti tämän opinnäytteen hyväksymisen ja julkaisun jälkeen.

Kyselyyn vastattiin anonyymisti, mutta vastaajan oli mahdollista jättää omat yhteystietonsa mahdollista haastatteluyhteydenottoa varten. Lopulta vain kolme vastaajaa jätti yhteystietonsa. Ennen kyselyvastausten analysointia irrotin vastaajien jättämät yhteystiedot vastauksista ja tallensin nämä tiedot erilliseen tiedostoon. Näin ollen vastaajan jättämiä yhteystietoja ja vastauksia ei voi yhdistää missään vaiheessa. Ennen kyselyaineiston analyysiä kirjasin jokaiselle vastaajalle tunnistekoodin, jota käytän vastausten analysoinnissa sekä muussa aineiston käsittelyssä ja julkaisemisessa.

#### **4.3.2 Haastattelut**

Toisen vaiheen aineistonkeruun toteutin haastatteluin. Tavoitteeni oli kerätä haastatteluin 4-5 ohjaajakertomusta kyselyni lisäksi. Näin ollen kyselyyn yhteystietonsa jättäneiden henkilöiden määrä ei vielä muodostanut riittävän saturoitunutta haastateltavien määrää. Siksi minun oli tarpeen rekrytoida haastateltavia myös suoraan. Valikoin kokemukseni, tietoni ja ymmärrykseni perusteella vielä kaksi haastateltavaa lisää (vrt. purposeful sampling). Arvelin, että nämä haastateltavat saattaisivat olla halukkaita kertomaan työstään ja kokemuksistaan.

Kaikki haastattelut toteutettiin kunkin haastateltavan valitsemassa paikassa yhdessä sovittuna ajankohtana. Muutamaa harjoitushaastattelua lukuun ottamatta aineistoksi päätyneet haastattelut tehtiin suunnitelmista poiketen vasta lokakuussa 2019. Suurin osa haastatteluista toteutettiin haastateltavien pyynnöstä heidän työpaikallaan. Lähetin ennen haastattelua kaikille haastateltaville tutkimustani koskevan tietosuojailmoituksen, jossa kuvataan myös haastatteluin kerättyjen ohjaajakertomusten anonymisointiperiaatteet sekä toimenpiteet haastateltavien henkilötietojen suojaamiseksi. Tästä huolimatta lähes kaikki haastateltavat olivat omassa työyhteisössään kertoneet osallistuvansa tähän tutkimukseen. Keskustellessani aiheesta haastateltavien kanssa, lähes kaikki myös mainitsivat, ettei heillä ole ”mitään salattavaa”. Jaettu kokemus oli, että tässä jaetaan tietoa ja kokemuksia yhteisen hyvän eteen. Ymmärrys tutkimukseen osallistumisesta oli siis näyttäytynyt myös heille avoimena, kaikkia kentän ohjaajia osallistavana kutsuna yhteiseen kehitystyöhön. Näissä kehitystyöksi miellettyissä

keskusteluissa on perinteisesti haluttu olla avoimia, ja omalle näkemykselle ja mielipiteelle on ollut aina tila. Joten, tarpeita ”salaamiseen” ei ollut.

Pyysin kaikilta haastatteluun osallistuvilta kirjallisen suostumusluvan ennen haastattelua. Nauhoitin haastattelut erillisellä ei -verkossa olevalla nauhurilla ja litteroin äänitykset hyvää litterointitapaa noudattaen tekstitiedostoiksi. Kuten kyselynkin yhteydessä, toteutin myös kerronnallisen aineiston osalta ennalta määriteltyjä anonymisointiperiaatteita, vaikka haasteltavat eivät niitä tärkeiksi kokeneetkaan. Kirjasin ennen haastatteluaineiston analyysiä jokaiselle haastateltavalle tunnustekoodin, jota käytin niin aineiston analysoinnissa kuin muussakin käsittelyssä sekä julkaisemisessa. Kuten kyselyaineistonkin kohdalla, koodiavainta säilytän erillisessä tiedostossa. Myös tämän kerronnallisen aineiston ja siihen liittyvät analyysitiedostot hävitän opinnäytteen hyväksymisen ja julkaisun jälkeen.

#### **4.4 Aineiston käsittely ja analyysi**

Suoritin aineiston analyysin heti aineiston keruuvaiheen jälkeen. Rakensin analyysikehikoni sosiodynaamisen ja restoratiivisen ajattelun inspiroimana. Kahdesta nelikentästä muodostuva kehikko pyrkii osoittamaan restoratiivisten ihmis-, tieto-, vastuu- ja vapauskäsitusten kuvausten vahvan sukulaisuuden ja yhteyden sosiodynaamisen ohjauk käytännön kuvausten kanssa. Katsoin parhaaksi tiivistää teoreettisen viitekehyksen tällaiseksi malliksi, koska sitä on helppo kuljettaa mukana ohjaajanarratiivien tarkastelussa. Kehikko ei vain helpota, vaan myös kohdentaa ja tukee empiirisen aineiston lähiluentaa osoittamalla kertomuksista analyysikehikossa jäsennellyn käsityspuheen paikkoja.

Analyysikehikko on kaksitasoinen. Ensimmäinen, restoratiivista ajattelua jäsentävä kehikko (KUVIO 1) kuvaa ajattelutapaan liittyvien ihmis-, tieto-, vastuu- ja vapauskäsitusten premissit. Toinen, sosiodynaamista ohjausta jäsentävä kehikko (KUVIO 2) kuvaa samojen neljän käsityksen ja niiden sisältämien premissien sosiodynaamisen ohjauksen toimeenpanon keinot. Kehikot pyrkivät havainnollistamaan restoratiivisen ja sosiodynaamisen ajattelun yhteyden

huomioiden restoratiivisen arvomaailman tason lähinnä filosofisena tasona ja sosiodynaamisen ohjaustyön tason filosofiaa toteuttavana käytännötasona. Tämä kehikko muodostaa sen linssin, jonka läpi aineistoani tarkastelin. Esittelen seuraavaksi tarkemmin, miten analyysikehikko on muotoiltu.

#### 4.4.1 Metodologiset käsitteet ja aineiston analyysivälineet

Analyysini mahdollistamiseksi ja kehikon luomiseksi olen tarkastellut ja jäsennellyt Elonheimon ja Flinckin listauksia restoratiivisen oikeuden arvoista ja periaatteista (Elonheimo 2010, 28-29 ja Flinck 2013, 17-18) ja pohtinut niitä suhteessa sosiodynaamisen ohjauksen ajatteluun, teoriaan ja menettelyihin (Peavy 1999, 2006). Havaitsin, että restoratiivista oikeutta määrittelevissä listoissa olevia yksittäisiä opinkappaleita, periaatteita ja arvoja voi tarkastella kokonaisvaltaisemmin ymmärtämällä niiden ilmentävän ajattelusuuntauksen yhtenäisiä käsityksiä *ihmisyydestä, tietämisestä, vapaudesta ja vastuusta*. Tällaisen yhteen nivovan, rön-syjä karsivan, yksinkertaistavan, selittävän ja siten reduktiiviseksi luonnehdittavan ajatteluni kautta päädyin valitsemaan nämä käsitysulottuvuudet analyysikehikkoni käsityskategorioiksi ja siten myös metodologisiksi käsitteiksi. Oletan, että käsityskategorioihin tiivistetty esitystapa selkiyttää myös lukijalle paremmin teoreettisia ja hiukan sirpaleisiakin, restoratiivisen oikeuden arvo-, menettely- ja opinkappalekokoelmia. Toisaalta neljän käsityskategorian tarkastelu myös rajaa ja mahdollistaa fokuoituneemman, ja siten vakuuttavamman tutkimusanalyysin.

Näiden havaintojen ja valintojen jälkeen muodostin käsityskategorioista analyysityökaluksi nelikentät (KUVIO 1 ja KUVIO 2), joiden avulla voin tarkastella, jakavatko sovittelun ohjaajat restoratiivisen oikeuden teoreettista arvopohjaa ja sosiodynaamisen ohjauksen teoriaa vastaavia käytäntöjä omassa ohjaustyössään. Annan seuraavaksi esimerkkejä siitä, miten olen jäsenellyt ihmis-, tieto-, vapaus- ja vastuukäsityksiä edellä kuvattujen arvolistojen ja sosiodynaamisen ohjausteorian pohjalta. Alkuperäiset Flinckin ja Elonheimon listaukset restoratiivisen oikeuden arvoista, periaatteista ja opinkappaleista löytyvät liitteestä



3. Peavyn sosiodynaamisen ohjausteorian kuvaukset löytyvät sen sijaan kirjasta Sosiodynaamisen ohjauksen opas (2006).

<p><b>Ihmiskäsitys</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ihminen on kokonaisuus (<i>fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen</i>).</li> <li>• Ihminen on yhteisöllinen (<i>ihmissuhteiden vahvistaminen tärkeää</i>).</li> <li>• Ihmisen tarvitsee tulla kohdatuksi (<i>rikokset enemmänkin uhria ja ihmissuhteita vastaan kuin valtiota vastaan</i>).</li> <li>• Ihmisen tarvitsee tulla ymmärretyksi (<i>toista kunnioittava vuoropuhelu</i>).</li> </ul>	<p><b>Tietokäsitys</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tieto ja kokemus ovat yksilön omaisuutta (<i>asianosaiset parhaita asiantuntijoita omassa asiassaan</i>).</li> <li>• Tieto perustuu oppimiseen ja kokemukseen (<i>moraalinen- ja elinikäinen oppiminen</i>).</li> <li>• Tieto ja kokemus rakentuvat relaatiivisesti (<i>siltojen rakentaminen ikäryhmien, sukupuolten ja kulttuurien välillä</i>).</li> <li>• Tieto ja kokemus ovat ratkaisujen lähtökohdat (<i>rikoksen taustalla vaikuttavien perusongelmien ratkaisu</i>).</li> </ul>
<p><b>Vapauskäsitys</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Yksilöiden välisen vuorovaikutuksen vapaus (<i>vapaa ja avoin dialogi</i>).</li> <li>- Yksilöllisten ratkaisujen vapaus (<i>luovien ratkaisujen etsiminen</i>).</li> <li>- Osallistumisvapaus (<i>vapaaehtoisuus</i>).</li> </ul>	<p><b>Vastuukäsitys</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korvaamisvastuu (<i>aineelliset, henkiset, ihmissuhteisiin liittyvät vahingot</i>).</li> <li>- Kohtaamisvastuu (<i>tekijä kohtaa uhrin</i>).</li> <li>- Oikeudenmukaisuusvastuu (<i>menettelyissä ja ratkaisuissa</i>).</li> <li>- Yksilönvastuu (<i>asianosaisille annetaan valta päättää omassa asiassaan</i>).</li> </ul>

KUVIO 1 Restoratiivisen oikeuden arvot ja periaatteet teemoiteltuna arvokäsitykset muodostaviksi käsitteikategorioiksi

<p><b>Ihmiskäsitys: ohjaus on hyvää kun se....</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vähentää tuskaa ja kärsimystä</li> <li>- vähentää julmuutta</li> <li>- lisää avunhakijan itsearvostusta</li> </ul>	<p><b>Tietokäsitys: ohjaus on hyvää kun se...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- parantaa ihmisten keskinäistä ymmärrystä</li> <li>- auttaa toista kuvaamaan omaa elämäkokemustaan</li> <li>- auttaa avunhakijaa parantamaan sosiaalisessa elämässä menestymiseen tarvittavia taitoja</li> <li>- johtaa avunhakijoiden elämän aineellisten olojen paranemiseen</li> </ul>
<p><b>Vapauskäsitys: ohjaus on hyvää kun...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- auttaa ihmistä etenemään kohti itse valitsemaansa tavoitetta –kunhan tuo tavoite ei tuota vahinkoa muille</li> <li>- lisää yksilön valinnanvapautta</li> <li>- johtaa ohjauksen tarpeen vähenemiseen</li> </ul>	<p><b>Vastuukäsitys: ohjaus on hyvää kun...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tarjoaa sosiaalista tukea ja emotionaalista turvallisuutta</li> <li>- helpottaa avunhakijoiden vastuullista osallistumista sosiaaliseen elämään</li> </ul>

KUVIO 2 Vance Peavyn listaamat, eettisesti hyvän ohjaustyön ideaalit (2006, 21) aseteltuna arvokäsitysten toiminnallisiksi ulottuvuuksiksi

Restoratiivisen oikeuden mukainen ihmiskäsitys vaikuttaa sisältävän käsityksen *ihmisestä yhteisöllisenä*, jolloin ihminen eheytyy konfliktin keskellä nimenomaan terveiden ja läheisten ihmissuhteiden avulla. Viitaten Deklerckiin (2007) Elonheimo kirjoittaa, että restoratiivisen oikeuden tarkoitus on vahvistaa sosiaalisia siteitä, joiden katkeamisesta voidaan rikoksenteossa tulkita olevan kyse (Elonheimo 2010, 28). Myös Peavy jakaa käsityksen siitä, että ongelmat ovat usein seurausta ihmisten välisten suhteiden särkymisestä tai väärinkäytöstä, tai ihmisen toiveiden ja tilanteen tarjoamista ristiriitaisuuksista (Peavy 2006, 25). Ohjaaja voi pyrkiä terveeseen ja eheyttävään ohjaussuhteeseen ohjattavan kanssa tarjoamalla emotionaalis-sosiaalista tukea ja myötätuntoa (Peavy 2006, 38). Myös Flinckin mukaan sosiaalisia siteitä ja yhteisöllisyyttä tulisi pyrkiä vahvistamaan rikoksiin liittyvien uusintahaittojen ehkäisemiseksi. Koska korjaavan oikeuden prosessi mahdollistaa mm. lähiyhteisön läsnäolon kriisin keskellä, sosiaalisten siteiden vahvistaminen voi tapahtua esimerkiksi ottamalla konfliktin käsittelyyn mukaan ne, jotka voivat tuoda mukanaan suurimman tuen. (Flinck 2013, 17.) Vaikka Flinck ja Elonheimo viittaavatkin kuvauksissaan todennäköisesti varsinaiseen sovittelutapaamiseen (sovitteluprosessin osana), ja siihen osallistuviin henkilöihin, rikos- ja riita-asioiden sovittelupalveluissa sovitteluprosessia ohjaa kokonaisuutena sovittelun ohjaaja. Ohjaaja solmii prosessin alussa, ennen sovittelijoiden fasilitoimia tapaamisia kahdenvälisen, ohjaajan ja ohjattavan suhteen kaikkiin osapuoliin. Ohjaajan ja ohjattavan välinen suhde on siis osa sovitteluprosessia, ja siksi osa yhteisöllisten ja sosiaalisten siteiden kokonaisuutta. Näistä käsityksistä voidaan havaita, että ihminen ymmärretään niin sosiodynaamisen ohjauksen kuin restoratiivisen oikeuden piirissä *yhteisöllisenä*.

Inhimillinen tarve on myös *tulla kohdatuksi ja ymmärretyksi kokonaisena*. Flinckin mukaan on huomioitava, että rikos, riita tai muu konflikti vaikuttaa niin fyysisesti, psyykkisesti kuin sosiaalisestikin ihmisen elämään (Flinck 2013, 17). Restoratiivisen oikeuden perinteessä ajatellaan, että konfliktien keskiössä on nimenomaan ihminen kaikkine tunteineen, kokemuksineen ja tarpeineen. Rikos ei suuntaudu ensisijaisesti valtiota ja lakia vastaan, vaan nimenomaan uhria ja ihmissuhteita vastaan ja siksi uhrin tarpeiden tyydyttäminen on tärkeämpää kuin

rankaisu. Tästä ovat Elonheimon mukaan kirjoittaneet mm. Brunila (2010) ja Zehr (1990) (Elonheimo 2010, 28). Rikosasioissa inhimillistä kohtaamista ja ymmärrystä siivittävät usein esimerkiksi häpeän tunteet ja niiden ymmärtäminen. Restoratiivinen menettely sisältää emotionaalisen strategian, jossa tapahtuneen osapuolilla on mahdollisuus päästä myös tunteiden ilmaisun ja käsittelyn keinoin tapahtuman yli (Flinck 2013, 17; Elonheimo 2010, 28). Sosiodynaamisen ohjauksen näkökulmasta ohjauksen eettisenä tavoitteena pitäisi olla inhimillisen tuskan ja kärsimyksen vähentäminen (Peavy 2006, 21). Hyvän ohjauksen tavoitteena onkin pyrkiä esimerkiksi juuri ikävien tunteiden, kuten häpeän, helpottamiseen. Sovittelupalveluissa häpeää voidaan käsitellä jo sovittelun ja sovinnon edellytysten arvioinnissa ennen varsinaista päätöstä sovitteluprosessin käynnistämisestä ja sovittelutapaamisesta. Tämän keskustelu- ja arviointiyön hoitaa nimenomaan sovittelun ohjaaja.

Käsitys tietämisen mahdollisuudesta näyttäytyy subjektiivisena, konstruktivistisena ja relatiivisena niin sosiodynaamisessa ohjausteoriassa kuin restoratiivisen oikeuden teoriassakin. *Tieto ja kokemus ovat yksilön omaisuutta*, ja ne rakentuvat *relatiivisessa ja oppivassa suhteessa* kulttuuriin ja toisiin. Elonheimonkin siteeraamaan Nils Christien (1977) mukaan konfliktin osapuolet ovat parhaita asiantuntijoita omassa asiassaan. Myös sosiodynaamisen ohjauksen teoria jakaa tämän käsityksen: ohjauksella tähdätään tuen antamiseen yksilön *omaan* elämäntähtämyksensä kuuluvan kokemuksen, ja siihen yhteydessä olevien merkitysten ilmaisemisen mahdollistamiseksi (Peavy 2006, 38). Sosiodynaamisessa ohjauksessa siis tuetaan ohjattavaa, mutta ei määritellä ja ratkaista hänen ongelmaansa ulkopuolelta. Tieto ja ratkaisuvälit on ohjattavalla.

Restoratiivisessa menettelyssä sovittelijat eivät saa Elonheimon mukaan määritellä ratkaisuja (Elonheimo 2010, 28) vaikka konfliktit tarjoavatkin osapuolille mahdollisuuden selventää ja oppia yhteisön normeja ja arvoja (Flinck 2013, 17 Nils Christien 1977 mukaan). Peavyn mukaan sosiodynaaminen ohjaus tähtää tietoiseen, paneutuvaan ongelmanratkaisuun sekä ensisijaisesti voimavarojen kehittämistä tukevaan oppimiseen (Peavy 2006, 38). Toimija on kuitenkin ohjattava, ei ohjaaja. Ohjaussuhdetta tarvitaan mm. refleksiivisen ymmärryksen

muodostamiseen. Restoratiivisessa prosessissa nimenomaan kuuntelu on ymmärrystä lisäävä menettely (Elonheimo 2010, 17 Mooren 1993 mukaan). Myös Peavyn mukaan yhdessä kuunteleminen, ajatteleminen, tunteminen ja konstruointi edistää eettisesti hyvää ohjausta (Peavy 2006, 53).

Restoratiivisen oikeuden sisältämät, jollain tapaa jopa ihmisoikeuksiksi määrittyvät *vapauskäsitykset* palautuvat Nils Christien ajatteluun ja siten yksilöllisten ratkaisujen ja yksilöiden välisen vuorovaikutuksen vapauteen. Vuorovaikutuksen osalta vapaa ilmaisu ja vaikutusmahdollisuudet esimerkiksi sovittelun lopputulokseen ovat keskeisiä (esim. Elonheimo 2010, 46, 53). Sovittelun näkökulmasta osallistumisvapaudella, eli sovitteluun osallistumisen vapaaehtoisuudella (Elonheimo 2010, 29) on myös tärkeä arvo. Sosiodynaamisen ohjauksen käytäntöihin tämä arvo resonoi siten, että hyvän ohjaustoiminnan tavoitteena tulisi olla yksilön valinnanvapauden ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen hänen omien mahdollisuuksiensa ja asenteidensa suhteen. Ihmisiä pitäisi hyvällä ohjauksella auttaa kohti sellaisia tavoitteita, joita heillä on syytä arvostaa. (Peavy 2006, 39.) Vähintäänkin jonkinlainen vapaudenkokemuksen ja siten valinnanmahdollisuuksien lisääminen on siis oleellista (ks. Peavy 2006, 40). Tämä on relevanttia niin restoratiivisten arvojen kuin sosiodynaamisen ohjauksenkin näkökulmasta.

On kuitenkin tärkeää muistaa, että niin sovittelu kuin ohjauskin onnistuvat vain silloin kun yksilösubjekti asettuu vapaaehtoisesti ohjattavaksi tai konfliktinratkaisun toimijaksi. Ohjauksen avulla yksilöä voidaan auttaa myös rajaamaan konfliktin ratkaisun kannalta häntä itseään tyydyttäviä tavoitteita, ja tukemaan pyrkimyksiä niihin. Omien kykyjen kehittämisessä avustaminen on Peavyn mukaan yksi sosiodynaamisen ohjauksen keskeisiä tavoitteita (Peavy 2006, 40). ”Ohjaajan itsensä pitää *arvostaa* henkilökohtaisen vapauden ideaa -toisin sanoen ihmisen kykyä valita itselleen päämääriä ja vahvistaa niitä taitoja, joita hän tarvitsee päästääkseen arvostamiinsa tavoitteisiin” (Peavy 2006, 40). Restoratiivisen ajattelun ja sosiodynaamisen ohjauksen ihanteiden välillä näyttää siis tässäkin olevan yhteneväinen agenda: yksilöllisen ilmaisun, vuorovaikutuksen, yksilöllisten etenemismahdollisuuksien sekä *vapaaehtoisuuden* tukeminen.

Neljäs ja tässä mallissa viimeinen käsityskategoria on vastuu. Sovittelun ja restoratiivisten arvojen osalta vastuukäsitys painottuu ensisijaisesti korostamaan tekijän *vastuunottamisen mahdollistamista* (Flinck 2013, 17). Vastuuta ei siis sovitelussa kierretä, vältetä eikä sen olemassaoloa kielletä. Vastuun ottamiselle reu-  
nustetaan tila ja sen laatua ja laajuutta tunnustellaan yhdessä. Myös tästä näkö-  
kulmasta sosiodynaaminen ohjauksellinen hyvä tähtää samaan tavoitteeseen. Peavyn mukaan sosiodynaamisen ohjauksen yhtenä tavoitteena on helpottaa avunhakijan vastuullista osallistumista sosiaaliseen elämään (Peavy 2006, 23). Myös sovitte-  
lun agendalla on avata väärin tehneelle osapuolelle tila, jossa tapah-  
tuneen aiheuttamaa häpeää voi vähentää vastuuseen tarttumalla ja vastuuta ot-  
tamalla. Vastuullista osallistumista konfliktin ratkaisemiseen voidaan siis helpot-  
taa näin. Aune Flinck kirjoittaa sovittelemennettelyä käsittelevässä oppaassaan,  
että sovittelemennettely voi mahdollistaa yhteisönormien selkiytymisen, jolloin  
väärin tehnyt ihminen oppii vastuullisuutta (Flinck 2013, 23). Varsinaisesti resto-  
ratiivisen oikeuden sisältämä vastuukäsitys ei sinänsä käsittele sovittelemennet-  
telyn ammattilaisen, kuten sovittelemennettelyn ohjaajan vastuukäsitystä ja vastuullisuu-  
den edellytyksiä. Uskon kuitenkin, että vastuukäsitysten tarkastelu ohjaajakerto-  
muksissa on mielekäästä. Vastuullisuudella ja vastuullisella toiminnalla on sovit-  
telun ihanteiden näkökulmasta niin keskeinen arvo, että se kuuluu varmasti am-  
mattilaisten puheessa ja välittyy heidän toiminnassaan sekä orientaatioissaan  
suhteessa ohjattaviin asiakkaisiin ja vapaaehtoissovittelemennettelijöihin.

#### 4.4.2 Kyselyaineiston analyysi

Koska aineistoni on monimuotoinen, edellyttää sen analyysi erilaisten menetel-  
mien käyttöä. Kyselyaineistoni koostui 27:stä kysymyksestä, joista 10 kysymystä  
oli laadultaan määrällisiä ja 17 avoimia ja laadullisia. Latasin kyselyaineistoni  
Webropol-ohjelmasta excel-taulukkona. Laadullisten, avointen vastausten  
määrä edellytti kuitenkin tiedoston ottamista järjestelmästä ulos myös word-do-  
kumenttina.

Varsinaista anonymisointia aineisto ei edellyttänyt, koska se oli jo lähtökoh-  
taisesti anonyymi. Siirsin kuitenkin aluksi yhteystietonsa jättäneiden ohjaajien

tiedot erilliseen tiedostoon ja poistin excel-tiedostosta myös avointen kysymysten vastaukset näkymän yksinkertaistamiseksi. Tämän jälkeen koodasin määrällisten mittarien osalta järjestysasteikolliset muuttujat (5kpl), laatueroasteikolliset muuttujat (3kpl) sekä välimatka-asteikolliset muuttujat (2kpl). Järjestysasteikollinen muuttuja on mahdollista muuntaa luokittelun kautta välimatka-asteikolliseksi, jolloin mittaria on helpompi analysoida tilastollisin menetelmin. Vaikka käsittelin aineiston tilastollisesti hyödynnettävään muotoon, tyydyin kuitenkin lopulta tarkastelemaan tätä aineisto-osaa mittareineen vain staattisina kuvauksina enkä kokenut mielekkääksi toteuttaa aineistolle erityisiä tilastolaskennallisia toimenpiteitä.

Muodostin lopulta otoksen määrällisistä mittareista kuvioita, joiden avulla on helppo havainnollistaa vastaajajoukon ikärakennetta (KUVIO 3), työkokemusta sovittelun ohjaajan työstä vuosissa (KUVIO 4), koulutustaustaa (KUVIO 5), taustaorganisaatioita (KUVIO 8) sekä käytössä olevia ammattinimikkeitä (KUVIO 9). Nämä ns. perustiedot auttavat ymmärtämään niitä taustatekijöitä, joilla voi olla vaikutusta työnkuvan muotoutumiseen. Näiden lisäksi ohjaustyön kontekstin ymmärtämiseksi kuvaajat aktiivisten ohjattavien määrästä (KUVIO 10), ohjattavien ikärakenteesta (KUVIO 11) sekä korkeakoulutettujen ohjattavien osuudesta (KUVIO 12) avaavat näkökulman siihen, millainen ohjaajan työnkuva muovaava toimintaympäristö ja tehtäväkenttä sovittelun konteksti on. Kuvaajien avulla esittelen edellä mainittujen lisäksi kyselyyn vastanneiden ohjaajien käsityksiä sovittelun ohjaajien tärkeimmistä persoonallisista ominaisuuksista (KUVIO 6) sekä restoratiivisen oikeuden tärkeimmistä, arvoihin kytkeytyvistä käsityksistä (KUVIO 7).

Selkeiden määrällisten mittarien lisäksi päädyin ratkaisuun, jossa muunsin myös kaksi avoimia vastauskenttiä sisältävää mittaria laatueroasteikollisiksi muuttujiksi. Näistä kysymyksistä ensimmäisessä (kysymys 21) pyydettiin listamaan sovittelun ohjaajan työn kannalta kolme tärkeintä persoonallista ominaisuutta ja toisessa (kysymys 24) mainitsemaan oman näkemyksen mukaisesti kolme keskeisintä restoratiivisen ideologian mukaista arvoa, joille oma työskentely rakentuu. Muuttujat soveltuivat hyvin laatueroasteikoiksi ja sain

muunnettua avoimen kentän sisällöt numeerisiksi arvoiksi teemoittelemalla ilmaisut laadullisesti erilaisiin luokkiin.

Ensimmäisen kysymyksen (kysymys 21) osalta otin löyhästi luokittelun lähtökohdaksi persoonallisia ominaisuuksia käsittelevän persoonallisten piirteiden teorian (McCrae & Costa 2003), jossa persoonallisuus on jaettu ekstroversion, neuroottisuuteen, tunnollisuuteen, sovinollisuuteen ja avoimuuteen. Analysoin ja teemoittelin vastaukset näiden luokkien mukaisesti. Ekstroversion (1) liittyviä, sovittelun ohjaajien listaamia persoonallisia ominaisuuksia edustavat aineistossa esimerkiksi *hyvät vuorovaikutustaidot, ulospäin suuntautuneisuus, kiinnostus ihmisiä ja ilmiöitä kohtaan, rohkeus puuttua asioihin ja reippaus*. Neuroottisuuteen (2) liittyviksi piirteiksi luokittelin vastauksista mm. *jämäkkyys, järjestelmällisyys ja määrätietoisuus*. Tunnollisiksi (3) piirteiksi luokittelin sen sijaan mm. *oikeudenmukaisuus, omatoimisuus, kärsivällisyys ja vastuullisuus*, kun taas sovinollisuuteen (4) viittaavat analyysini mukaan vastauksissa *empaattisuus, rauhallisuus, inhimillisuus, joustavuus, puolueettomuus ja reflektointikyky*. Avoimuuden (5) persoonallista ulottuvuutta kuvastavat analyysini mukaan vastauksista *avoimuus, uteliaisuus, läpinäkyvyys ja keskeneräisyyden sietäminen*. Luokittelun jälkeen koodasin vastaukset jokaisessa kolmessa sarakkeessa näiden viiden luokan mukaisesti 1-5. Näitä kuvaamaan muodostui KUVIO 6.

Sovittelun ohjaajan restoratiivista arvopohjaa käsittelevän kysymyksen (kysymys 24) kohdalla toimin edellä mainitulla tavalla. Tämän muuttujan osalta en etsinyt analyysiini valmista teoreettista kehystä, vaan hyödynsin aiemmin muotoilemaani restoratiivisten arvojen käsityksissä rakentuvaa nelikenttää (ihmiskäsitys, tietokäsitys, vapauskäsitys, vastuukäsitys), johon huomasin vastausten asettuvan oikein hyvin. Nelikentän käyttö on myös perusteltua siksi, että tulen analysoimaan kertomuksia tämän nelikentän kehikossa. Ihmiskäsitystä (1) kuvaavat analyysini mukaan mm. seuraavat sovittelun ohjaajien määrittelemät arvot: *ihmisen huomioiminen kokonaisuutena, itsemäärääminen, luotto ihmisen kykyyn tehdä itseään koskevat ratkaisut, toisen kunnioittaminen, ihmisarvo, rakkaus ja ihmiselämän arvoastaminen*. Tietokäsitystä (2) sovittelun ohjaajat kuvaavat tulkintani mukaan arvoa tai keskeistä toimintaa kuvaavilla ilmauksilla *dialogin rakentaminen*

*osallistujien kesken, neuvottelu, kunnioittava vuoropuhelu ja ymmärrys.* Vapauskäsitukseen (3) liittyviä arvoja tulkitseen sen sijaan vastauksissa olevan mm. *avoimuus, vapaaehtoisuus, mahdollisuus oman asian selvittämiseen ja rohkeus* kun taas vastuu-käsitystä (4) kuvaavat vastaajien kirjaamat arvot *tasapuolisuus, vastuunotto, puolueettomuus, luottamuksellisuus ja hyöittäminen.* Luokittelun jälkeen koodasin myös tässä vastauksessa jokaisessa kolmessa sarakkeessa olevat vastaukset näiden neljän luokan mukaisesti 1-4. Näistä vastauksista muodostui KUVIO 7.

Kyselyaineiston avointen vastausten osalta käsittelin aineistoa kuin kirjallista, laadullista aineistoa. Usein suhteellisen lyhyiksi kyselyaineistossa jääneet kirjalliset vastaukset eivät sinänsä ole erityisen hedelmällistä tutkittavaa. Yhdistin, tiivistin ja jäsentelin kunkin kysymyksen vastaukset varsinaisiksi tutkittaviksi narratiiveiksi, joita muodostin myöhemmin myös haastatteluin keräämästäni kerronnallisesta aineistosta (luku 4.4.3). Sovelsin näiden narratiivien muodostukseen löyhästi amerikkalaisen sosiolingvisti William Labovin mallia (2006) narratiivisesta esirakentamisesta (*preconstruction*), joka perustuu kerrottujen tapahtumien, tapahtumakuvausten ja niiden kausaliteetin raportoitavuuden ja uskottavuuden vahvistamiselle. Toimenpiteellä pyritään vahvistamaan varsinaisen, katkelmista muodostuvan ydinkertomuksen analysoitavuutta. Tässä yhteydessä näin kaikki avovastaukset yhteisenä, suurena ydinkertomuksena. Esirakennettu narratiivikokonaisuus sisältää aina orientaation, selityksen ja arvioinnin. Laadullisella, sosiaalisella murretutkimuksella tieteellisen uransa 1960-luvulla aloittanut William Labov on yksi merkittävimpiä narratiivisen tutkimuksen kehittäjiä. (esim. Labov & Waletzky 1967; Labov 1997; Labov 2006; Labov 2010).

Kirjallisista vastauksista muodostin tutkittavat varsinaiset narratiivit niin, että kopioin avointen kysymysten vastaustekstit kysymys kerrallaan allekkain tyhjään tekstitiedostoon ja rakensin kustakin kysymyksestä yhden ison vastauksen poistamalla ohjaajakohtaisista vastauksista keskinäisen toiston (eli yhdistin samankaltaiset ja samaan asiaan viittaavat vastaukset). Samalla teemoittelin eri näkökulmasta rakentuvat vastaukset omiksi kokonaisuuksikseen. Sitten yhdistin nämä temaattiset kokonaisuudet kertomukselliseksi, loogiseksi, yhdeksi



vastaukseksi. Kieliasuun ei juuri tarvinnut puuttua, koska kyseessä olivat ohjaajien kirjalliset vastaukset (ei siis puhuttu ja litteroitu kieli). Korjasin kuitenkin mahdolliset kirjoitusvirheet ja tein tekstiin tarvittavan kielenhuollon luettavuuden ja ymmärrettävyyden lisäämiseksi. Näin menetellen toimin kysymysten 3, 4, 7, 11, 19, 23, 25, 26 ja 27 kohdalla.

Käsittelemättä jääneet kuusi avointa kysymystä jätin analysoimatta, sillä ne olivat lähinnä määrällisen mittarin perässä olleita selitteitä ja avoimia kenttiä, joiden vastausprosentti ei muutoinkaan ollut erityisen korkea.

#### 4.4.3 Haastatteluaineiston analyysi

Neljästä haastattelusta koostuvan laadullisen aineiston kohdalla tavoitteeni oli saada aineistosta muotoutumaan mielekkäitä, kerronnallisia kokonaisuuksia. Haastattelut kestivät kukin 1,5-2 tuntia. Nauhoitettuani haastattelut, litteroin ne tarkasti tekstimuotoon ja anonymisoin ne. Anonymisoinnissa poistin kertomuksesta ihmisten ja paikkojen nimet ja annoin kullekin kertojalle koodin (A1, A2, A3 ja A4). Litteroinneista tuli kustakin n.20 – 25 liuskan mittaisia tekstinippuja. Yhteensä minulle kertyi noin 90 liuskan tekstiaineisto.

Kirjasin litterointeihin pohdinnanpaikat (...) ja pyrin muutenkin mahdollisimman tarkkaan kerronnan dokumentaatioon litteroimalla mm. toistot ja äännähdykset. Kirjasin myös dialogin näkyviin, eli omat kysymykseni ja aiheeseen johdattelevat alustukset. Tekstianalyysin edellyttämälle tarkkuudelle en kuitenkaan litteroinneissa mennyt, koska sille ei ollut tässä yhteydessä tarve. Tavoitteeni oli saada analyysin lähtötilanteeksi mahdollisimman autenttinen, kirjallinen dokumentaatio informantin kertomuksesta ja käymästämme dialogista.

#### Esimerkki 1: litteroitu aineisto A1

Mmun polku on hyvin silleen, se, se on aivan sattumaa! se on enemmänki ku sattumaa. Mä oon...ööö.. ihan ensimmäiseltä aikasemmalta ammatiltani ravitsemusteknikko mut sit mä luin itteni niinku sosionomiks ja nuoriso-ohjaajaksi... ja oon tehny lastensuojelutyötä..hhh... kaheksan vuotta, Ensi- ja Turvakodilla, et siel olin, ja sit erilaisissa lastensuojelulaitoksissa.

Muotoilin litteroinneista ydinnarratiivit (A1Y, A2Y, A3Y ja A4Y) poistamalla äännähdykset epäselvät pohdinnan paikat sekä omat vuorosanani. Vahvistin myös tekstin sisäistä, kerronnallista eli ajallista loogisuutta yhdistelemällä teemaattisesti ne paikat, joissa puhutaan samasta asiasta. Kiinnitin myös huomiota aikajanaan ja rakensin kertomukset ajallisesti lineaarisiksi. Toteutin näin ollen labovilaista narratiivien esirakentamista (esim. Labov 2006). Tein myös narratiiveihin joitakin väliotsikointeja havainnoidakseni sitä, toistuvatko samat teemat eri kertojien kerronnassa. Ydinnarratiiveille tuli mittaa 16-21 liuskaa, joten aineisto ei merkittävästi tiivistynyt vielä tässä vaiheessa, mutta siitä muotoutui neljä helpposti luettavaa kertomusta.

#### Esimerkki 2: ydinnarratiivi A1Y

Mun polku on aivan sattumaa! se on enemmänki ku sattumaa. Mä oon ihan ensimmäiseltä aikasemmalta ammatiltani ravitsemusteknikko mut sit mä luin itteni sosionomiks ja nuoriso-ohjaajaksi. Oon tehny lastensuojelutyötä kaheksan vuotta, Ensi- ja Turvakodilla. Siel olin, ja sit erilaisissa lastensuojelulaitoksissa.

Tämän jälkeen tarkastelin kertomuksia yleisellä tasolla, ja tutkin sitä, minkälaisen fokuksen ympärille kukin ohjaajakertomus rakentuu. Tarkastelin lähinnä sitä, mikä ryhmä (vapaaehtoissovittelijat, asiakkaat vai viranomaiset) ovat ohjauksellisen intressin kohteena kussakin kertomuksessa. Tein kustakin kertomuksesta myös yleiskuvan saamiseksi 7-8 sisällöllistä nostoa, joiden kautta pystyin alustavasti hiukan hahmottamaan ja toisaalta myös vertailemaan ohjaajapaikkoja ja ohjauksen orientaatiota. Näiden nostojen avulla sain myös määrällisen aineiston analyysissä esiinnousseiden, kontekstia kuvaavien mittareiden tueksi selittävää aineistoa esiin.

Yleisestä yksittäiseen eli deduktiivisesti etenevä aineistonkeruu ja analyysini kaipasivat vielä syvintä tasoa. Sen paljastamista, miten yksittäisen ohjaajan arvo- ja käsityspuhe ilmenee kerronnassa. Tein jokaiselle kertomukselle lähiluentan, jossa poimin tekstistä analyysivälineenä toimivan nelikenttäni mukaisesti ne kohdat, joissa kertoja avaa ihmiskäsitystään, tietokäsitystään, vapauskäsitystään ja vastuukäsitystään. Yhdistin kunkin ohjaajan kohdalla kunkin käsitysulottuvuuden mukaiset poiminnat minikertomukseksi ja koodasin ne (A1Yk, A2Yk, A3Yk, A4Yk). Tässä yhteydessä tein vielä pienimuotoista kielenhuoltoa, jotta

sain tekstistä entistä helppolukuisempaa ja selkeää. Näistä kertomuksista tuli teemakohtaisesti noin muutaman kappaleen mittaisia, joten koin että arvopohja on saatu siivilöityä aika tarkastikin esiin.

### Esimerkki 3: Ihmiskäsityksestä A1Yk

Kyllä minä olen sitä mieltä vahvasti, että ihminen persoonallaan tekee tätä työtä. Se tarkoittaa sitä, miten esimerkiksi ihmisiä kuulee, kohtelee ja kuuntelee. Näen vahvasti, et tätä tehdään persoonalla. Se on sitä mikä minä olen. Kohtaamisen- ja vuorovaikutuksen taitoni ovat samat riippumatta siitä, minkälaista ohjaustyötä teen. Ohjaamisen ydin on ihmisen kohtaaminen ja kuuntelu.

Koska toteutin haastattelut suomeksi, otin ruotsinkielisen ohjaajakertomuksen vastaan kirjallisena. Laadultaan kirjallinen kertomus on erilainen kuin haastatelluin keräämäni aineisto. Kirjalliselle kertomukselle en suorittanut erillistä aineiston käsittelyä, vaan hyödynnän kirjallista kertomusta sellaisenaan pääasiassa tulosten raportoinnissa. Se täydentää havaintoja. Tuon kirjallisesta ruotsinkielisestä vastauksesta esiin pääasiassa mahdollisia, temaattisia yhtymäkohtia tulososiossa esittelemiini muihin aineistokatkelmiin. Ruotsinkielisen kertomuksen olen koodannut merkinnällä A5.

## 5 TULOKSET

Tässä osiossa esittelen tutkielmani tulokset. Luvussa 5.1 kuvaan keräämäni määrällisen, deskriptiivisen analyysini tuloksilla sitä, minkälainen konteksti, olosuhteet ja edellytykset jäsentävät sovittelun ohjaajan työnkuvaa rikos- ja riita-asioiden sovittelun kentällä Suomessa. Tuon kyselyaineiston analyysini tueksi näkökulmia myös haastatteluaineiston tuloksista.

Kyselyaineiston hyödyntäminen vain deskriptiivisessä mielessä on perusteltua siksi, että kyseisen perusjoukosta saadun otoksen perusteella mahdollistuvat päätelmät eivät ole kaikilta osin yleistettävissä. Toisaalta ne ovat tärkeitä tässä aineistokokonaisuudessa, jossa ne auttavat ymmärtämään haastatteluaineistoa. Olen esittänyt aiemmin luvussa 4.4 käyttämäni kyselyaineiston- ja kerronnallisen aineiston tarkemman analyysin kulun. Tässä luvussa kutsun kyselyaineistoon viitatessani informantteja käsitteellä *vastaaja*, kun taas haastatteluaineistoon viitatessani kutsun haastattelemani henkilöitä käsitteellä *kertoja*. Vastaan näin ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni:

Mistä tekijöistä sovittelun ohjaajien työnkuva muotoutuu?

Jäsentelen kontekstia mm. sovittelun ohjaajien koulutuksellisten taustaedellytysten, työkokemuspohjan, ohjaustyön valmiuksien (arvot ja arvopohjaiset käytännöt) sekä esimerkiksi alueellisten olosuhteiden ja -sovittelijayhteistyön muotojen kautta. Ylipäätään näin jäsentyvän kontekstin vaikutuksia<sup>1</sup> työnkuvaan olisi syytä tarkastella enemmänkin, mutta tässä tutkielmassa kontekstin kuvaus jää vain osaksi tutkielmakokonaisuutta.

Luvussa 5.2 perehdyn tarkemmin sovittelupalveluissa työskentelevien ohjaajien arvoihin ja käsityksiin. Ohjaajakertomusten ydinnarratiivien tarkastelu avaa mahdollisuuden ymmärtää ohjaajan tehtävän restoratiivisille arvoille rakentuvaa pohjavirettä. Arvopuheen ja käsitysten tarkastelu avaa mahdollisuuden

---

<sup>1</sup> Esimerkiksi taustaorganisaation vaikutus ja merkitys ammattihenkilöstölle tai esimerkiksi koulutustaustan (tutkinnot ja täydennyskoulutukset) merkitys ammattihenkilöstön työssä menestymisen valmiuksille (esim. rekrytoinnin tueksi).

yymmärtää sovellettavia työkäytäntöjä sekä työnkuvan luonnetta paremmin. Tulen hyödyntämään analyysini tuloksia pohdintaosiossa 6 jäsentelemällä työnkuvaa uudelleen ohjausasiatuntijuuden korostamiseksi, ammatillisen yhtenäisyyden vahvistamiseksi sekä työn edellyttämän osaamisen ylläpitämiseksi.

Olen hyödyntänyt kyseisessä luvussa tulosten esittelyssä aiemmin rakentamaani jäsenystä peavylaisen ohjausteorian ja restoratiivisen oikeuden arvoperustan synteettisestä nelikentästä. Tarkastelen sitä millä tavoin ydinnarratiiveissa kerronta peilautuu nelikentän ulottuvuuksiin, eli millä tavoin peavylaiset sekä restoratiiviset teoreettiset kuvaukset vastaavat ohjaajien arvo- ja käytäntöpohjaa. Kunkin ulottuvuuden lainausmerkkien väliin upotettu aliotsikko on saatu kyseisen tarkastelu-ulottuvuuden ydinnarratiivin tietokoneohjelmalla tuotetusta sanapilvianalyysistä.

Koska palvelun tavoite on, että restoratiivinen ideologia läpäisisi koko sovittelupalvelujen toiminnan, on syytä tukia, toteutuuko tavoite. Vastaan luvussa 5.2 toiseen tutkimuskysymykseeni:

Minkä laatuiseksi ihmis-, tieto-, vastuu- ja vapauskäsitteet rakentuvat kerronnassa ja miten ne vastaavat restoratiivisen oikeuden ja sosiodynaamisen ohjauksen mukaisia käsitteitä?

Tämän luvun tavoitteena on esittää kontekstia syvällisemmin ohjaustyön taustalla olevat, sovittelun kontekstissa toteutettavassa ohjaustyössä elävät arvot ja periaatteet. Sovittelun ohjaajien ontologinen ohjauskäsitys piirtyy esiin tarkastelemalla yhdessä ihmis-, tieto-, vapaus- ja vastuukäsitteitä ohjaustyön näkökulmasta.

## **5.1 Sovittelun ohjaajien työnkuva**

### **5.1.1 Demografia: ikärakenne, koulutustausta ja valmiudet**

Ohjaajien ikärakenne alalla on suhteellisen nuori ja ohjaajien työkokemuksen määrä samalla matala. Alalla työskentelevillä ohjaajilla on melko homogeeninen pohjakoulutustausta, mutta se ei vastausten perusteella tuota riittäviä valmiuksia sovittelun ohjaajan tehtävän hoitamiseen. Näin ollen työssä oppimista

pidetään keskeisenä ja halua osaamisen kehittämiseen vaikuttaa olevan. Kehittämismvastuu näyttää kuitenkin jäävän pääasiassa yksittäiselle työntekijälle ja vaikuttaa siltä, että ammattihenkilöstön ohjelmallistamaton täydennyskoulutustarjonta jättää osaamisen kokonaisvaltaisesta kehittämisestä hajanaisen kuvan. Ammatillinen ohjausosaaminen ei alalla ole välttämättä erikseen tunnistettua ja tunnustettua eikä siten syvällisesti tuettuakaan.

Kyselyyn vastanneiden sovittelun ohjaajien keskimääräinen ikä on 38,5 vuotta ja mediaani-ikä 37 vuotta. Vastausprosentin jäädessä kuitenkin suhteellisen matalaksi<sup>2</sup>, otoksen ikärakenne antaa vain viitteitä sovittelun ohjaajien tämänhetkisestä, valtakunnallisesta ikärakenteesta<sup>3</sup>. Myöhemmin haastatellut ohjaajat edustavat myös kaikki kahta kyselytutkimuksen suurinta ikäluokkaa. Haastateltavien valinta onkin osittain tehty kyselyn ikärakenteen perusteella. Vaikka vastaajien ikää on kysytty, taustamuuttujana se ei ole keskeinen mittari työnkuva-analyysia ajatellen. Kuitenkin vastaajien ikärakenne selittää osaltaan sitä, että kyselyyn vastanneiden ohjaajien työkokemus alalta on suhteellisen lyhyt. On huomioitava, että tässä aineistossa eivät pääse ääneen erityisen pitkään alalla työskennelleet. Tämä havainto yhdistettynä kertomusaineiston tuloksiin vahvistaa myös sitä, että työntekijävaihtuvuus alalla on jokseenkin runsasta, ja siksi työkokemus ei suurella osalla kata kymmeniä vuosia:

A1: "...kyllähän tässä kentässä paljon muuttuu ihmisiä. On tietysti niitä, jotka on ollu tosi pitkään, mut on ollu paljo semmosta vaihtuvuuttaki."

Henkilöstön vaihtuvuuden lisäksi on otettava huomioon, että ylipäätään koko alaa voidaan pitää suhteellisen nuorena, sillä vasta sovittelulain voimaantulo vuonna 2006 validoi alan ja vakiinnutti riittävästi myös sen työntekijäresurssia. Huomionarvoista on myös se, että lähes kaikkien haastattelemini sovittelun ohjaajien kertomuksissa alalle päätyminen on ollut sattumaa. Sovittelun ohjaajan

<sup>2</sup> Vain vajaa neljännes (23%) kaikista potentiaalisista vastaajista vastasi kyselyyn.

<sup>3</sup> Vastaajien sukupuolijakaumaa ei kysytty. Tämä tutkimuksellinen valinta liittyy sitoutumiseen kulttuuriseen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuden eetokseen, jonka pohjalta pyrin häivyttämään tietoisesti sukupuolinäkökulmaa ja olemaan selittämättä tutkimushavaintoja sukupuolen kautta. Toisaalta voidaan myös ajatella, että ikä on toinen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden kanalta problemaattinen taustamuuttuja. Tässä yhteydessä se toimii kuitenkin osin selittävänä tekijänä joillekin muille muuttujille, kuten suhteellisen vähäiselle työkokemukselle.

työhön päätyminen ei siis ole ollut suunnitelmallista pyrkimistä sitä kohti, vaan ajautumista ja jonkinlaisten sattumusten summa. Eräs kertoja myönsi myös, että oli aluksi tarttumassa sovittelun ohjaajan työhön vain väliaikaisesti<sup>4</sup>, kun taas kaksi kertojaa mainitsi, että sovitteluala oli heille entuudestaan täysin tuntematon. Kirjallisesta kertomuksesta käy myös ilmi etsiminen ja ajautuminen. Vaikka kahdella kertojalla onkin sovittelijatausta, kertojat ovat yhtä mieltä siitä, että ala ei ole laajalti ihmisten tiedossa. Tunnettuuden puute saattaa siis osaltaan vaikeuttaa potentiaalisten työntekijöiden päätymistä alalle:

A1: "Mun polku on aivan sattumaa! --- Ei ollu mitää havaintoo mitä tää edes on. --- ...et kyllähän tää maailmana on ihan uus! Enkä varmaa ollu koskaan törmänny koko juttuun, niinku, koko sovittelu, et aiva uus oli silloin kyllä."

A2: "Mä tulin sovittelun maailmaa aika vahingossa. Sillä tavalla, et mul ei ollu mitenkää suunnitelmissa, ei esimerkiksi kouluaikana, et must tulee niinku sovittelutoimiston työntekijä. --- Emmä todellakaan tienny, minkälaiseen tehtävään mä tulin valituks!"

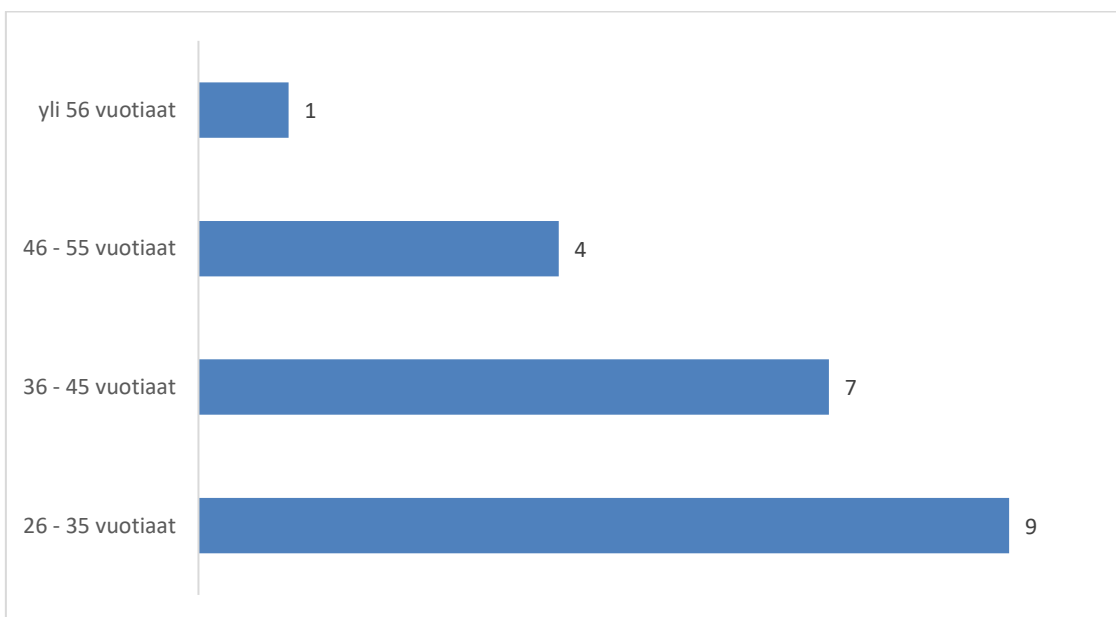
A3: "Et siin oli, miten mä sanon, sattumustenkin suma, ja tota sillo mä päätin, ku tuli tää paikka auki, että mä haen. --- Jossain määrin se [sovittelun ohjaajan työ] on ollu just sellasta ku mä oletinkin, mut täytyy sanoo, et on ollu paljo semmosta ihmeteltävää, ja sellasta mikä herättää paljon pohdittavaa ja muuta."

A4: "...aluks olin tulossa tänne ihan väliaikaisesti. ---...ajattelin että mä oon vähän aikaa, ja alkuun tuntuki siltä..."

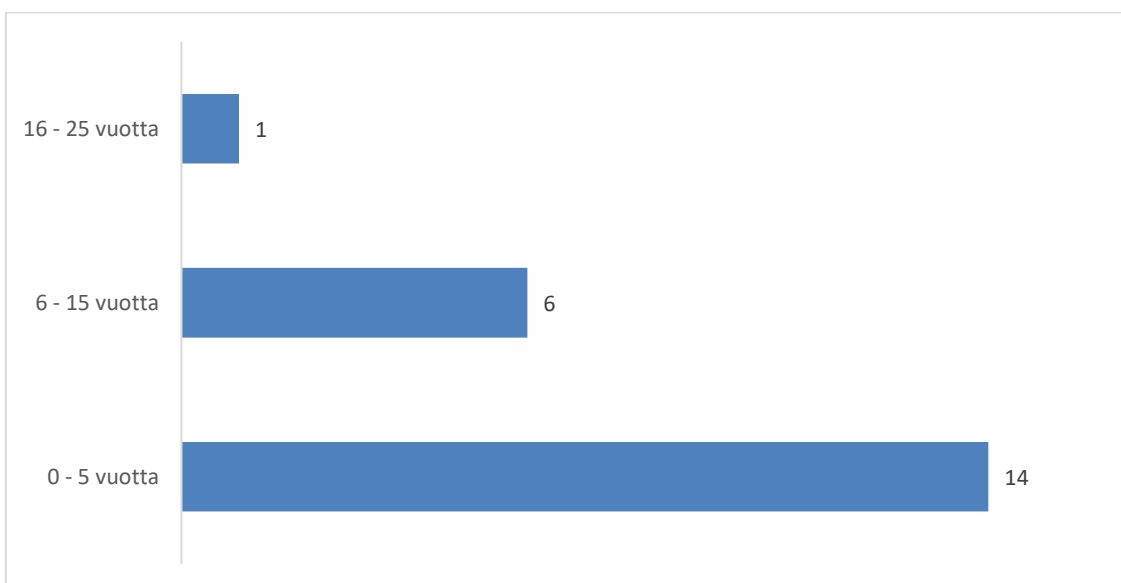
A5: "Sedan sökte jag handledarjobbet... Mitt intresse för att engagera mig inom medlingsbyrån går i linje med mina tidigare arbeten och intressen."

---

<sup>4</sup> Myös tällaisen eetoksen olemassaolo voi selittää vaihtuvuutta ja täten sovittelun saralla lyhyeksikin jääviä työuria ja jonkinlaisia "vierailuja" alalla.



KUVIO 3 Sovittelun ohjaajien ikärakenne (n=21)



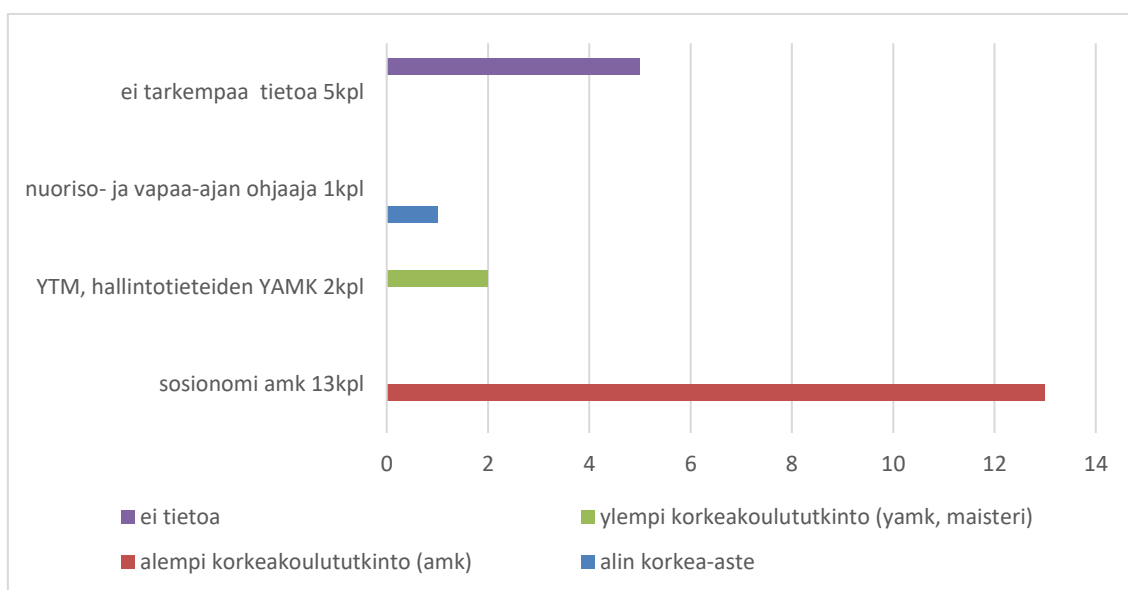
KUVIO 4 Sovittelun ohjaajien kokemus sovittelun ohjaajan työstä vuosissa (n=21)

Kyselyyn vastanneiden ohjaajien koulutustausta on varsin homogeeninen, ja yhtä vastaajaa lukuun ottamatta kaikilla vastaajilla on työssä edellytettävä (SovL 10§) alemman tai ylemmän korkeakouluasteen tutkinto. Tähän luetaan niin amk-



tutkinnot kuin alemmat korkeakoulututkinnot sekä maisterintutkinnot<sup>5</sup>. Avointen vastausten perusteella vastaajat ovat pääasiassa sosionomin (amk) tutkinnon suorittaneita, vaikka joitakin poikkeuksia on (esim. sosiaalityöntekijä YTM). Myös haastattelemillani kertojilla on kaikilla sosionomin (amk) tutkinto.

Kyselyn avoimissa vastauksissa sekä haastatteluissa käy ilmi jokseenkin riskitaitaisia kokemuksia siitä, onko sosionomin tutkinnosta ollut hyötyä sovittelun ohjaajan työssä. Niin kerronnallisen- kuin kyselyaineistonkin perusteella selviää, että sosionomin tutkintokokonaisuudesta (riippumatta suuntautumisalasta) ei ole vastaajien opiskeluaikana esimerkiksi juurikaan sivuttu rikos- ja riita-asioiden sovittelua sosiaali- tai oikeuspalveluna. Mitkään tutkintoon johtavat koulutukset eivät tällä hetkellä anna suoranaisia valmiuksia sovittelun ohjaajan tehtävän hoitoon. Siksi lisäkouluttautumisen puolesta puhuu useampikin vastaaja.



KUVIO 5 Sovittelun ohjaajien tutkintoon johtavat koulutustaustat (n=21)

Silmiinpistävää on, että lähes kaikilla niin kyselytutkimukseen kuin haastatteleunkin osallistuneilla informanteilla on huomattavan paljon monenlaista ja -taisoista, sirpaleista täydennyskoulutusta. Tällaisia koulutuksia ovat tarjonneet

<sup>5</sup> Koulutustaustaa käsittelevässä mittarissa käytin mallina Tilastokeskuksen koulutusluokituksen (<https://www.stat.fi/meta/luokitukset/koulutus/001-2007/kuvaus.html#otsikko4>) rakennetta, hieman kuitenkin perus- ja korkea-asteen luokkia yhdistellen.

erilaiset oppilaitokset, entiset tai nykyiset työnantajat tai muut tahot, kuten THL. Nämä lisäkoulutukset ovat käsitelleet niin sovittelua (peruskurssi), lähisuhdeväkivaltaa, päihteitä, ohjaustyötä, trauma- ja kriisityötä kuin esimerkiksi sosiaalishallintoa. Useat vastaajat myös kirjoittavat, että parhaiten sovittelun ohjaajan työhön valmistaa sovittelun ohjaajan työ itsessään tai työkokemus muualta sosiaalialalta. Esimerkiksi lastensuojelusta tai nuorisotyöstä.

A1: "Et, kyllähän mulla tietysti oli pitkä niinku, lastensuojelutausta, ja semmonen niinku asiakaskokemus. Ja olin tehny väkivalta ja kriisityötä, ni ties sillai. Et varmaa jotain pohjaa semmoselle on. --- Enkä muista et opiskeluissakaan tai mitään, et ois ollu mitään mainintaa. --- et olihan tämmönen rikospuoli, niinku rikosoikeudelliset asiat ja tämmöset niinku -no ei ny aivan uutta- mut erilainen maailma."

A2: "Kollegat oletti et on nimenomaan jonkinasteinen lähtö- ja tietotaso, et ku on niinku rikosseuraamusalan sosionomiks valmistunu. Mut et, kylhän se käytäntö on ihan eri asia sitten. --- Et se oli tosiaan, että ei oo todellakaan ollu sen jälkeen yhtään samanlaist päivää. Et sitä mä mietin, et se alkuaika oli kyllä, oli todella, todella niinku haastavaa."

A5: "Min väg till handledarskapet började med att jag gick en coach-utbildning... Därefter hade jag en enskild firma och jobbade som coach och handledare främst för personer som var arbetssökande och sjukskrivna."

Tämänhetkiset lisäkoulutuksen tarpeet kohdistuvat rikos- ja riita-asioiden sovittelun erityiskysymyksiin, kuten esimerkiksi lasten- ja nuorten sovitteluun tai -palveluohjaukseen, rikosprosessiin ja rikoslajeihin, oikeuskäytäntöihin ja erityisesti sopimusoikeuteen. Näiden lisäksi koulutusta toivotaan myös ohjaustyöhön liittyvistä taidoista, kuten asiakkaiden kohtaamisesta, vuorovaikutuksesta sekä erilaisista ohjauksen menetelmistä. Koulutustarpeet risteilevät siis hyvinkin erilaisten alojen välillä ja vaikuttavat jakautuvan vuorovaikutus- ja ohjaustyön, jonkinlaisen juridisen ja hallinnollisen työn sekä rikosten parissa tehtävän työn maastoihin. Useissa vastauksissa peräänkuulutetaan myös käytännönosaamista vahvistavien taitojen opiskelua.

Tässä esitettyjen taustojen ja tarpeiden perusteella voidaan sanoa, että selkeää koulutuksellista polkua sovittelun ohjaajan työhön ei tällä hetkellä ole. Kuitenkin luontevaa on, että sosiaali- ja terveysministeriön hallinnon alle asettuvan palvelun työntekijät ovat pääsääntöisesti sosiaalialan koulutuksen saaneita henkilöitä. Myös sovittelulaki edellyttää, että sovittelun ohjaajan työhön rekrytoidaan henkilöitä, jolla on "tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto. Erityisestä syystä tehtävään voidaan ottaa muukin henkilö, jolla on hyvä perehtyneisyys

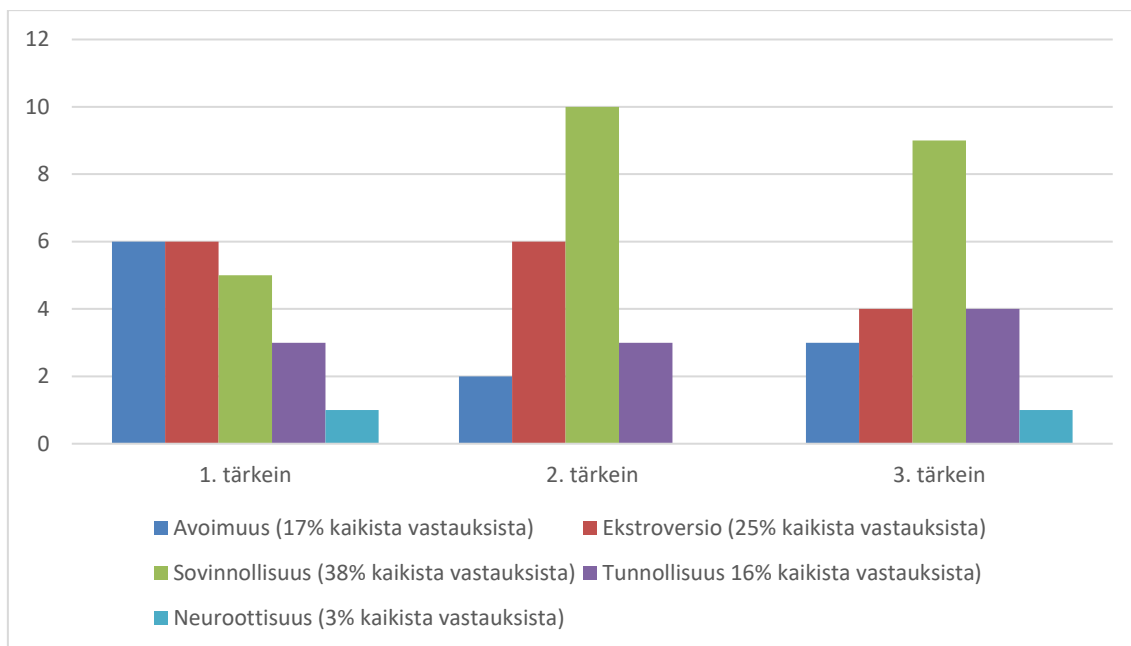
sovittelutoimintaan sekä sen suunnitteluun ja ohjaamiseen” (9.12.2005/1015, §10). Koulutustarpeita tarkastellessa voidaan päätellä, että ”soveltuva korkea-koulututkinto” voisi olla suoritettu myös ohjauksen- (ja muun (aikuis)koulutuksen ja kasvatuksen-) alalta. Tällä hetkellä käynnissä on ns. sovittelupalvelujen siirtohanke, jossa selvitetään, tulisiko sovittelupalvelut siirtää sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalta oikeusministeriön hallinnonalle (ks. luku 4.1). On vaikea arvioida, siirtäisikö tällainen muutos ammattihenkilöstön koulutustaustoissa tarpeita enemmän juridiikan alan osaamiseen.

Koulutustaustasta riippumatta myös ohjaajien persoonalliset ominaisuudet vaikuttavat siihen, minkälaisilla valmiuksilla ja osaamisella ohjaustyötä sovittelupalveluissa tehdään. Vastausten perusteella sovittelun ohjaajan tärkeimpinä persoonallisina valmiuksina pidettiin avoimuutta ja ekstrovesion piirteitä. Sovinnollisuus nousi kuitenkin sellaiseksi persoonallisuuden piirteeksi, joka oli kokonaisvaltaisesti tärkein ominaisuus. Ekstroversion liittyviä, sovittelun ohjaajien listaamia persoonallisia ominaisuuksia olivat aineistossa esimerkiksi *hyvät vuorovaikutustaidot, ulospäin suuntautuneisuus, kiinnostus ihmisiä ja ilmiöitä kohtaan, rohkeus puuttua asioihin ja reippaus* kun taas avoimuuden persoonallista ulottuvuutta kuvastavat analyysini mukaan vastauksista *avoimuus, uteliaisuus, läpinäkyvyys ja keskeneräisyyden sietäminen*. Sovinnollisuuteen viittaavat analyysini mukaan vastauksissa *empaattisuus, rauhallisuus, inhimillisuus, joustavuus, puolueettomuus ja reflektointikyky*. Ohjaustyön kannalta persoonallisten ominaisuuksien ja valmiuksien tunnistaminen on tärkeää, sillä myös haastatellut ohjaajat toivat esiin persoonan merkitystä ohjaustyölle:

A1: ”Kyllä mä oon sitä mieltä edelleenki, vahvasti, et ihminen persoonallaan tekee tätä työtä. Et ne on ne asiat mitä pitää tietää, mut että vaikeetahan tätä on niinku kirjoita esimerkiksi oppia. Et niinku, miten esimerkiksi ihmisiä niinku kuulet ja kohtelet ja kuuntelet.”

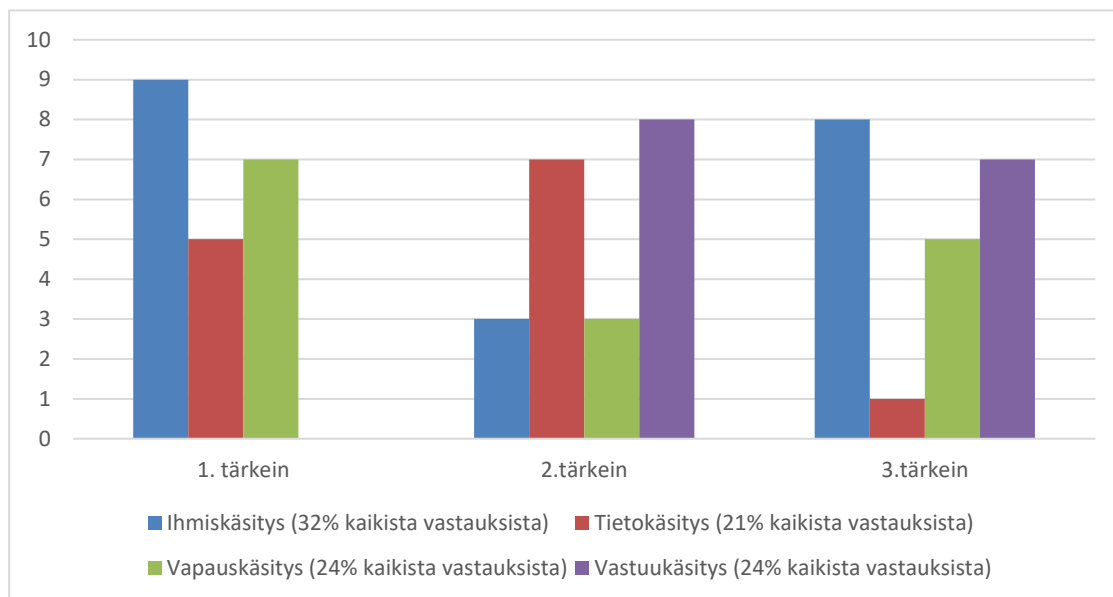
A3: ”Ku sit on selkeitä prosessikuvauksia, et me ollaan yhteisesti sovittu et miten toimitaan. Ni, ei se tarkoita ettet sä saa käyttää omaa ammatillisuuttas, omaa persoonaa siinä, todellaki saat!”

A5: ”Förmåga att lyssna och förstå och ta till sig. Att vara följsam. Att vara modig för att ta upp känsliga frågor. Att vara öppen och lugn. Att vara påläst och pålitlig och trygg i sig själv så att man är med och skapar en god och öppen stämning.”



KUVIO 6 Sovittelun ohjaajien käsityksiä sovittelun ohjaajien tärkeimmistä persoonallisista ominaisuuksista (n=21)

Arvoperusta kuvaa osaltaan myös niitä valmiuksia, joita ohjaajalta tässä työssä edellytetään. Ohjaajalla tulee siis olla valmius toimia tiettyjen arvojen mukaisesti. Tärkeimpinä jaettuina, restoratiivisina arvoina vastaajat pitivät työssään ensisijaisesti ihmiskäsitykseen liittyviä arvoja, kuten *"ihmisen huomioiminen kokonaisuutena"*, *kunnioittava kohtaaminen*, *ihmiselämän arvostaminen* sekä *ihmisen tunteet*. Toiseksi tärkeintä oli vastuullinen toiminta ja ymmärrys inhimillisestä tietämisen mahdollisuudesta ja tiedon muodostamisesta. Vastuullisuutta tärkeänä pitävissä vastauksissa korostuivat esimerkiksi käsitteet *tasapuolisuus*, *puolueettomuus* sekä *luottamuksellisuus*. Tietokäsitystä kuvaavissa vastauksissa asiaa lähestyttiin tiedon ja ymmärryksen mahdollistamisen keinojen (*kuuntelu*, *kuunteleminen*, *"dialogin rakentaminen osapuolten kesken"*, *"ihminen ymmärtää, oppii ja kehittyy jatkuvasti vuorovaikutuksessa toisiin"*) mutta myös yksilöllisen kokemuksen, ymmärretyksi ja huomatuksi tulemisen kautta (*kuulluksi tuleminen*). Nämä toiminnan taustalla olevat käsitykset näkyvät myös ohjaajakertomuksissa, joita käsittelemme myöhemmin luvussa 5.2.

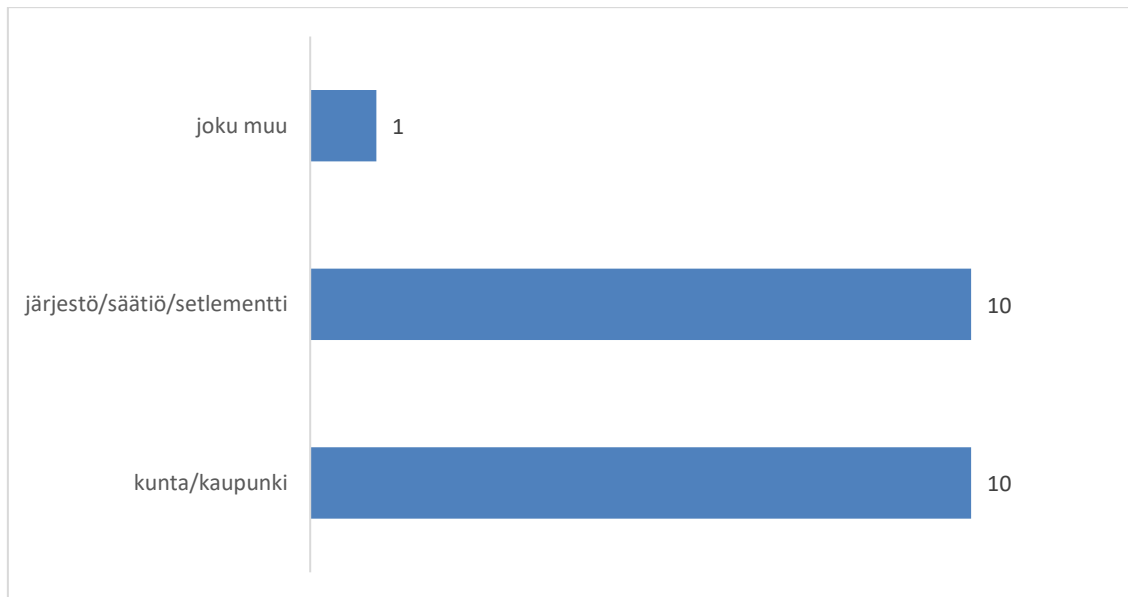


KUVIO 7 Sovittelun ohjaajien tärkeimmät restoratiivisen oikeuden arvoihin liittyvät käsitykset (n=21)

### 5.1.2 Puitteet: työskentely-ympäristö ja organisaatorakenteet

Rikos- ja riita-asioiden sovittelupalvelut on organisoitu Suomessa tällä hetkellä niin, että palveluiden järjestämistä operatiivisesti koordinoi, kehittää ja tilastoi Terveys- ja hyvinvoinnin laitos (THL) Valtion palveluiden yksikössään. Hallinnollisesti sovittelupalveluiden johtamisesta vastaa sosiaali- ja terveysministeriö, joka myös ohjaa ja valvoo sovittelutoimintaa apunaan Valtioneuvoston kolmeksi vuodeksi kerrallaan asettama Rikosasioiden sovittelun neuvottelukunta. Neuvottelukunnan tehtävänä on ohjata, seurata, linjata ja edistää sovittelun valtakunnallista ja kansainvälistä toimintaa sekä kehittämistä ([www.thl.fi](http://www.thl.fi)). Varsinainen palveluntuottaminen on sen sijaan ulkoistettu puitesopimuksilla tällä hetkellä 18 palveluntuottajalle (sovittelutoimistolle), joiden taustaorganisaatiot ovat julkiselta sektorilta joko kaupungeja, kuntia tai kuntayhtymiä ja kolmannelta sektorilta joko järjestöjä, setlementtejä tai säätiöitä. Yksityisiä palveluntuottajia ei ole.

Haastattelemistani kertojista yksi työskenteli kolmannen sektorin organisaatiossa ja kolme julkisen sektorin organisaatiossa. Myös kyselyyn vastaajien taustaorganisaatio vaihteli, ja vastaajat jakautuivat yllättäen aika tasan julkisen ja kolmannen sektorin palveluntuottajien työntekijöiksi. ”Muu” toimijataho edusti tässä otoksessa kuntayhtymää, joka on julkisen sektorin organisaatio.



KUVIO 8 Sovittelun ohjaajien työnantaja (taustaorganisaatio) (n=21)

Kyselyyn vastaajilta kysyttiin myös kokemusta siitä, vaikuttaako taustaorganisaation muoto jollain tapaa työnkuvaan ja työn tekemisen tapoihin sovittelupalveluissa. Vastaajista jopa 67% oli sitä mieltä, että taustaorganisaatiolla on vaikutusta. 28% ei osannut sanoa ja vain 5% oli sitä mieltä, että vaikutusta ei ole. Useissa tätä kysymystä koskevissa avoimissa vastauksissa vaikutuksiksi mainittiin byrokratia ja sovittelupalveluiden erityistarpeiden ymmärryksen puute etenkin kaupunki- tai kuntamuotoisissa taustaorganisaatioissa. Esimerkiksi liikkuvan työn järjestelyt, täydennyskouluttautuminen, erilaiset hankinnat ja palkkauskysymykset nousivat ongelmallisiksi taustaorganisaation näkökulmasta. Toisaalta ison taustaorganisaation koettiin tuovan myös ”turvaa”. Sen sijaan järjestö- ja säätiöorganisaatioiden vaikutukset kuvattiin ilmeneviksi etenkin

toiminnan taustaideologian ja arvomaailman korostuneisuudessa kaikessa toiminnassa.

Ohjaajilla oli myös kokemuksia ja käsityksiä taustaorganisaation vaikutuksista heidän työnkuvaansa ja työn tekemisen tapoihinsa. He kokivat eriarvoisuutta etenkin palkkauskysymyksissä. Taustaorganisaation kautta tulevia rajoitettavia tekijöitä ilmenee esimerkiksi yhteistyöstä sovittelijoiden kanssa, eriarvoisesta asemasta suhteessa ammatilliseen täydennyskouluttautumiseen tai vaikkapa oman työn jaksottamisessa ja organisoinnissa (esim. lomien ja vapaiden sopiminen).

A2: "...eroahan on siinä mielessä, et se työsuhde voi lähtökohtaisesti olla erilainen et työskentelenks mä sitten kaupungilla tai kunnalla tai työskentelenks mä kuntayhtymässä, vai työskentelenks mä järjestössä. Et työntekijälähtökohtanahan se on niinku erilainen asetelma.--- ...kaupungin organisaatiossa sovitteluohjaaja katotaan sinne kaupungin työntekijöiden, ikäänku sovitteluohjaaja lokeroidaan sinne tietyn työnkuvan alle. Ja palkkaus tulee sen mukaisesti."

A2: "... me joudutaan perustelemaan sitä lähisuhdeväkivallan koulutusta meidän esimiehelle, et miks me käydään viikonloppukoulutuksissa. Kun se on sit taas aivan luonnollinen asia sovittelun kentällä.--- Mut et tälleen tuntuu todella kankeelta. --- ...mun mielest se ei mee ihan oikein et mä perustelen ihmiselle, joka ei sillä tavalla oo hihnalla tästä hommasta, et mun tarvii se perustelutyö käydä niin perinpohjaisesti."

A1: "Meillä on tietysti kaupungin alla, meil on turvallista. Et ei oo paineita et mihinkä kaupunki meitä sijoittelee."

A4: "Et tottakai, ku järjestö on ni onhan sillä omat toimintatapansa ja aatteensa, ja kaupungilla omat tavat ja rajotukset. Sitä, että järjestöl on varmaa paljo helpomaa tehdä tietynlaisia päätöksiä. Ja sit se raha tulee eri kautta. Ja kaupungil taas on omat byrokraatit."

Sovittelun ohjaajien työnkuvaan näyttää vaikuttavan taustaorganisaation lisäksi myös toimiston koko sekä palveluntuottamisen maantieteelliset rajat. Sovittelutoimisto voi olla ammattihenkilöstömäärältään iso tai pieni riippumatta taustaorganisaatiosta. Kokoluokka ja palveluntuottamisalue koettiin hyvin merkittäviksi, työnkuvaa ja työn tekemisen tapoja rajaaviksi ja määrittäviksi tekijöiksi. Näin ollen taustaorganisaation vaikutusten merkitys lienee tekninen tekijä<sup>6</sup>, mutta sovittelutoimiston koko ja palveluntuottaja-alue laajuus on sen sijaan suhteellisen perustavaa laatua oleva, työnkuvaa ja tekemisen tapoja määrittävä tekijä, eräänlainen resurssikysymys.

<sup>6</sup> Esimerkiksi palkkauskysymys tai byrokraatian kokemus saattaa olla yksittäiselle ohjaajalle hyvin merkityksellinen, mutta varsinaiseen todelliseen työnkuvaan sillä ei ole niin suurta vaikutusta kuin vaikkapa toimiston ja palveluntuottaja-alueen koolla.

A3: " Jos miettii tota oman ajan resurssointia, ni mihin sä pystyt niinku tavallaan, ni riippuu ihan paikkakunnasta, et mihin sä pystyt. Et aika on tietty, tän ohjauksellisuuden näkökulmasta, et ku sä jaat tän juttumäärän, ni aika on niinku tietty. Et ku sä jaat sen juttumäärällä ni sulle jää tietty aika et sä voit tavallaa fokusoitua myös siihen juttuun ja tehdä sitä, ni puhutaan ihan eri aikaikkunasta ja mahdollisuuksista."

A1: "...meiä pitäis aina muistaa se, että, että meil on 22 kuntaa tässä koko alueella, et tietysti kauheen [keskuskunta] keskeistähän tää on. Kauheen luonnollista ja väkisinkin, mut sit aina yrittää... --- et heillä [maakunnissa asuvilla] on niinku yhtäläillä oikeus näihi palveluihi ja tietää näistä."

A2: "...siellä tuodaan sinne kuntaan se palvelu, mut et täällä sitten asiakas liikkuu sinne seutukunnan keskiöön niin sanotusti. Plus että on kaks työntekijää ja on näin laaja alue niin se aiheuttaa sit haasteita..."

A4: "...silleen tiedetään että me ollaan etuoikeutetus asemassa ku me ollaan saman katon alla kaikki, ja meille kuuluu yks kunta ja meil on kaikki palvelut. Ja kaupunki on siihen sitoutunut."

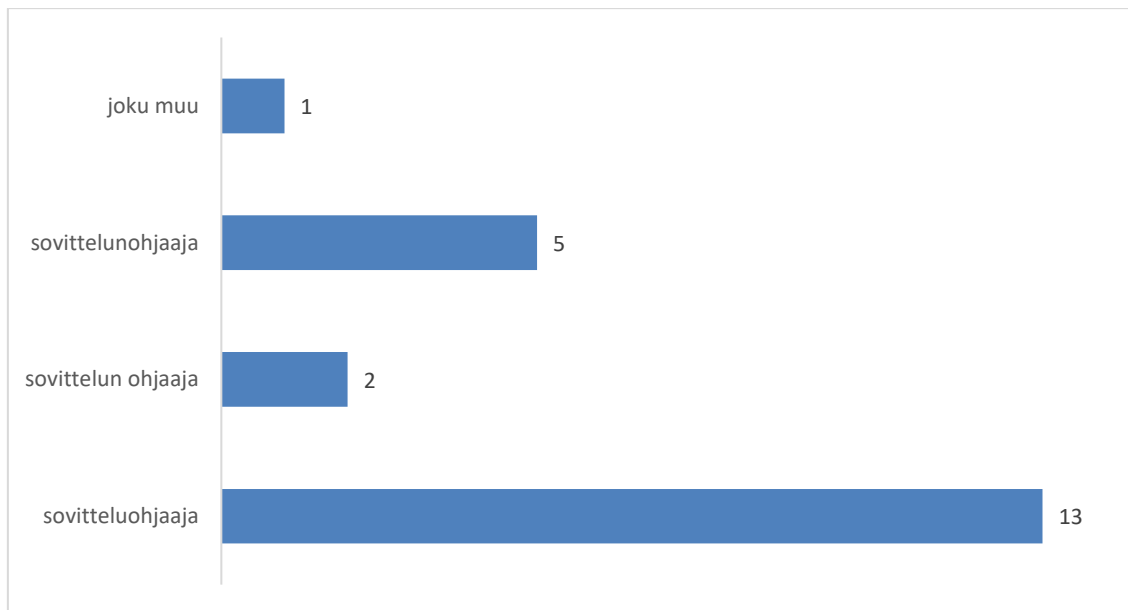
Käytössä olevan ammattinimikkeen osalta hajonta oli huomattavaa, vaikka suurin osa käytti "virallista", eli yhteisesti sovittua nimikettä edustava *sovitteluohjaaja*<sup>7</sup>. Eräs ohjaaja toteaaakin, että palveluntuottajien vastuuhenkilöt ovat aikanaan yhteisellä päätöksellä sopineet nimikkeeksi "sovitteluohjaaja", ja näin ollen nimike pitäisi olla kaikilla käytössä. Tästä huolimatta käytössä olevan ammattinimikkeen perusteena vaikuttaa olevan paikallinen valinta ja päätöksenteko, eli työnantajan määräys. Huomioitakoon tässä yhteydessä myös, että sovittelulaissa käytetään nimikettä *sovittelun ohjaaja*<sup>8</sup>. Kyselyvastauksissa "muu" nimike edustaa ruotsinkielistä ammattinimike *medlingshandedare*.

---

<sup>7</sup> Tässä yhteydessä mainittakoon, että ammattinimike on ennen lain voimaan tuloa ollut myös "sovittelusihteeri". Vielä suurempaa hajontaa on havaittavissa sovittelupalveluiden palveluntuottajien esimiesten, vastuuhenkilöiden nimikkeissä.

<sup>8</sup> Tästä syystä käytän myös itse ko. ammattinimikettä läpi tämän tutkielmaraportin, vaikka suurimmalla osalla ammattinimike on *sovitteluohjaaja*.





KUVIO 9 Sovittelun ohjaajien käytössä oleva ammattinimike (n=21)

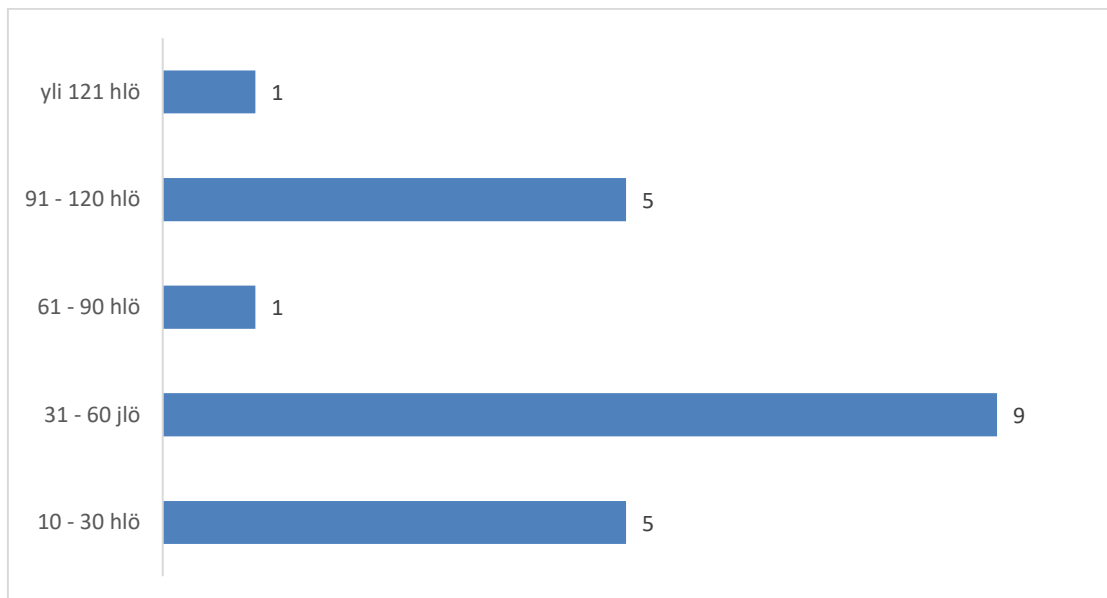
### 5.1.3 Tehtävä: ohjauksen muodot ja resurssit ohjaustyössä

Taustaorganisaatioiden, toimistojen henkilöstömäärien (toimiston koko) ja maantieteellisten palveluntuottaja-alueiden sekä ammattinimikkeiden eroista huolimatta esimerkiksi vapaaehtoissovittelijoiden ohjauksen- ja koulutuksen työmuodot seurailivat pääpiirteissään yhteneväisiä linjoja. Toisaalta vastaajien omilla palveluntuottaja-alueilla toimivien sovittelijoiden määrässä on paljon hajontaa. Tämä liittyy myös suoraan toimiston kokoluokitukseen, sillä palvelutuottajakohtaiset sovittelijamäärät vaihtelivat kyselyyn vastanneiden joukossa aina muutaman kymmenen sovittelijan toimistoista yli sadan sovittelijan toimistoihin. Kokoluokka vaikuttaa siihen, kuinka paljon ohjaajalla on ohjattavia ja miten ohjaustyötä on suuremmissa toimistoissa jaettu tai esimerkiksi koulutusvastuuta jyvitetty. Ohjattavien tuntemisen tärkeys nousi myös kerronnallisessa aineistossa esiin.

A4: "Mut et kaikki mä tunnen jo, et ei hirveen montaa sovittelijaa oo jota ois käyttäny, jota ei tunne. Ja katusovittelijoita. Et kyl mä ne kaikki niinku tunnen."

Keskimäärin kyselyyn vastanneiden ohjaajien toimistoissa työskenteli 60 vapaaehtoissovittelijaa (mediaani 50), ja haastateltujen ohjaajien toimistoissa aina

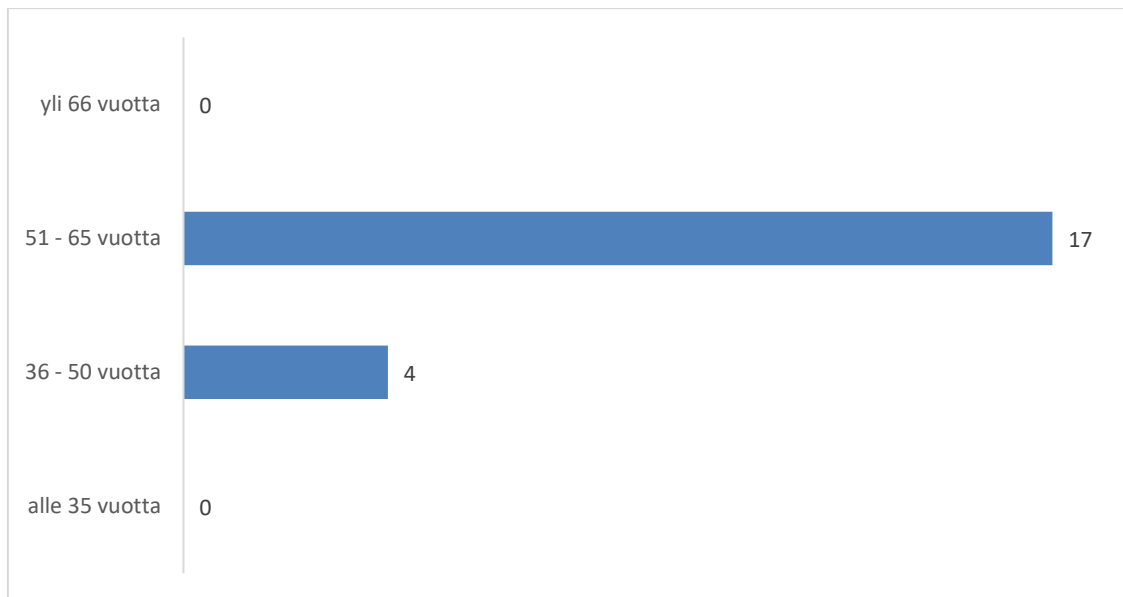
muutamasta kymmenestä sataan vapaaehtoissovittelijaa. Yksi mielenkiintoinen tutkimuskohde voisikin olla sovittelijoiden määrän merkitys suhteessa ohjaus-suhteen muotoutumiseen, -laatuun ja sitä kautta myös ohjaajan työnkuvaan.



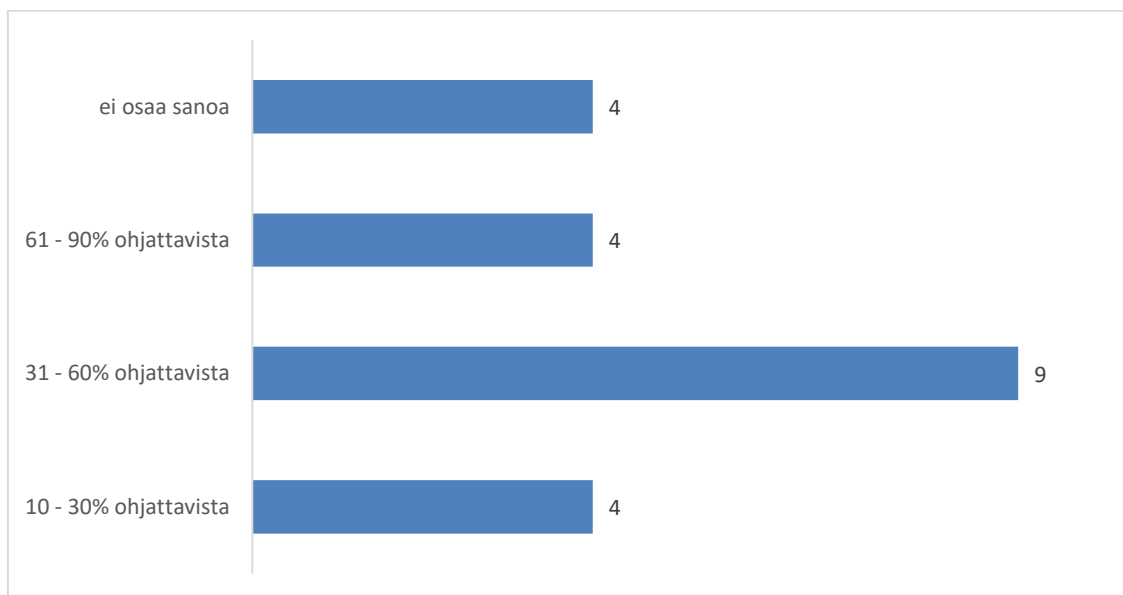
KUVIO 10 Sovittelun ohjaajien ilmoitus omalla toimialueella ohjattavana olevien vapaaehtoissovittelijoiden määrästä (n=21)

Huomionarvoista on myös vapaaehtoissovittelijoiden ikärakenne, joka painottuu keski-ikäisiin ja myöhäisikeski-ikäisiin. Tässä kyselyssä kartoitettiin vain ohjattavien vapaaehtoissovittelijoiden keskimääräistä ikää, mutta todellisuudessa toimistoilla tekee vapaaehtoistyötä myös alle 51 -vuotiaita ja toisaalta yli 65 -vuotiaita. Joka tapauksessa kyse on reilusti aikuisista ohjattavista ja koulutettavista, joista ohjaajien arvion mukaan liki puolella on myös korkeakoulututkinto. Tällä hetkellä Itä-Suomen yliopistossa on käynnissä suomalaisen sovittelun tilaa ja mahdollisuuksia tarkasteleva tutkimushanke (SUSTIMA), jossa osana kokonaisuutta tarkastellaan myös rikos- ja riita-asioiden vapaaehtoissovittelijoiden taustoja, kuten myös ikärakennetta. Tämän lisäksi hankkeessa on kyselyin kerätty tietoa myös sovittelijoiden koulutus- ja ammatillisia taustoista sekä esimerkiksi vapaaehtoistyön motiiveista. Hankeaika tutkimuksella on 04/2020 – 12/2021. (tietokayttoon.fi.) Valmistuessaan tutkimus tuottaa varmasti sellaista

sovittelijoita koskevaa tietoa, jota voidaan hyödyntää myös sovittelun ohjaajien työn kehittämisessä.



KUVIO 11 Sovittelun ohjaajien arvioima, vapaaehtoisovittelijoiden keskimääräinen ikä toimialueella (n=21)



KUVIO 12 Sovittelun ohjaajien arvioima, korkeakoulutettujen vapaaehtoisovittelijoiden osuus toimialueella (n=21)

## 5.2 Ohjaustyön arvopohja sovittelupalveluissa

### 5.2.1 Sovittelun ohjaajien holistinen ihmiskäsitys

*”Ihmisiä ihmisten kanssa”*

Sovittelutoimistoissa sovittelun ohjaajat ohjaavat niin vapaaehtoissovittelijoita kuin sovittelupalvelun asiakkaita, eli konfliktien (rikosten tai riitojen) osapuolia. Ohjaajien kertomuksissa ohjaaminen tarkoittaa ihmisen (asiakkaan tai vapaaehtoisen) tilanteeseen perehtymistä kuuntelemalla kohdaten, ilman ennako-oletuksia. Tällainen asennoituminen ihmistä kohtaan sisältää ajatuksen kokonaisuudesta ihmisestä, jolla on lupa tuoda itsestään esiin mitä vain. Ihmisen kokonaisuutena huomioivaa ihmiskäsitystä voisi teoreettisessa mielessä kuvailla holistiseksi (ks. esim. Rauhala 2005). Ihmisyys näyttäytyy kertomuksissa ainutlaatuisena, yksilöllisenä ja monivivahteisena äänenä, jota kuunnellaan. Toinen ihminen voi ymmärtää autenttista ihmisyyttä vain kontaktissa, kuuntelemalla:

A1Yk: ”Ohjaamisen ydin on ihmisen kohtaaminen ja kuuntelu. Se on tärkeintä. Isoin oivallukseni on ollut yksinkertaisesti saada ihmiset puhumaan, jotta voin kuunnella ja kuulla heitä.”

A3Yk: ”Jokainen ihminen ja ihmisen konflikti on ainutlaatuinen. Siihen ei ole olemassa valmista käsikirjoitusta. Minun on mahdotonta ennakoida tai huomioida kaikkea auttaesani ihmisiä. Se on vain hyväksyttävä. --- Ihmisen on oltava kontaktissa toisten kanssa.”

A4Yk: ”Se [ohjaaminen] on ihmisten tilanteeseen, vointiin ja konfliktin osapuolten väliin ihmissuhteisiin perehtymistä.”

Ohjaustyössä ohjaajan vuorovaikutus- ja kohtaamistaito on persoonallinen, eikä se varsinaisesti riipu kontekstista. Työtä tehdään persoonalla. Kertomuksista käy ilmi, että myös ohjaaja on kokonaisuus eikä hänen ole mahdollista vaientaa kohtaamistyössä kaikkia omia subjektiroolejaan (niin ammatti- kuin siviiliroolejaan). Myös ohjaajan oma elämä tuo kohtaamiseen mukaan kerroksia ja tuottaa kohtaamiseen näin ollen hyvää empatiakyvyn lisääntymisenä. Tärkeää kuitenkin on, ettei omia ennakkokäsityksiään tuo kohtaamisessa ja ohjaajaroolissa esiin (ks. esim. Peavy 1999, 82-85), vaan omasta kokonaisuudesta ihmisyydestään on hyvä olla tietoinen:

A1Yk: ”Näen vahvasti, et tätä tehdään persoonalla. Se on sitä mikä minä olen. Kohtaamisen- ja vuorovaikutuksen taitoni ovat samat riippumatta siitä, minkälaista ohjaustyötä

teen. --- Tulen kohdanneeksi ihmiset niin ohjaajana kuin vanhempanakin. --- En halua välittää omia käsityksiäni eteenpäin."

A2Yk: "Olen ollut niin monessa roolissa elämässäni, että koen voivani samaistua monenlaisten asiakkaiden tilanteisiin."

Myös asiakkaan osalta on hyvä tunnistaa hänen ihmisyytensä erilaiset roolit, joilla on yleensä merkitystä myös käsittelyssä olevan konfliktin kannalta. Ohjaajan tulee tukea prosessissa rooleja ja ihmisyyttä kokonaisvaltaisesti, niin asiakkaiden kuin sovittelijoiden ohjauksessakin:

A4Yk: "Sovitteluprosessin aikana ohjaajan tehtävä on tukea osapuolten ja osallisten toiveita ja rooleja, esimerkiksi nuorten konflikteissa myös vanhemmuutta ja vanhemman roolia."

A5: "När vi diskuterar case och hur de tacklats och problematiserar och talar öppet om dem. När vi förbereder frivilliga handledare inför medlingar och när vi har 'eftersnack' efter knivigare fall. Även att fånga upp utbildningsbehov och inom en rimlig framtid få dem förverkligande hör till handledningen. Men fångar upp behovet och ser till att medlarna har bästa möjliga förutsättningar att göra ett bra jobb."

Ohjaajat vaikuttavat havainnoivansa kuuntelemalla erityisesti ohjattavan ihmisen "tarpeita", "toiveita", "rooleja" ja "tavoitteita". Tämä antaa viitteitä siitä, että ohjaajien ihmiskäsityksessä ihmisyyden rakentuu etenkin konfliktin hetkellä erityisesti tarpeista käsin. Tarpeiden täyttäminen tuottaa ihmiselle hyvää. Ihmisillä on myös erilaisia "kykyjä" tunnistaa omia "tarpeitaan", joita sitten ohjaaja heidän rinnallaan etsii, löytää, tukee ja vahvistaa. Ohjaajan on kuunneltava ja tunnistettava herkästi erilaisia tarve- ja toiveilmauksia, sillä ihmisillä on erilaisia ilmaisutapoja. Ohjaajan tulee tunnistaa myös ohjauksen ja tuen tarve, määrä ja oikea-aikaisuus:

A1Yk: "Olisi tärkeää, että ihmisen tavoitteista ainakin joku täyttyisi sovittelussa. Jotkut ihmiset tarvitsevat paljon ohjausta tavoitteidensa löytämiseen ja tilanteensa selkiyttämiseen, toiset taas vähemmän ja jotkut eivät ollenkaan."

A3Yk: "Ohjaajana minun tulee olla sovittelijoiden suuntaan herkkä, he tuovat toiveita ja asioita esiin tavallaan koko ajan."

A4Yk: " --- ohjaajan tehtävä on varmistaa, että ihmisellä on prosessi ja sen kulloisessakin vaiheessa oikeanlainen ja oikea-aikainen tuki saatavilla."

Ohjaajalla ei kuitenkaan ole koskaan oikeutta arvioida kokonaista ihmisyyttä, vaan inhimillinen elämäkokemus, tarpeet, toiveet ja vaikkapa yksilöllinen osaaaminen on osattava irrottaa arvioinnin kohteiksi (vrt. Peavy 1999, 195 - 198). Tämä

korostuu, kun ohjaajat kertovat vapaaehtoisten ohjaamisesta. Ohjaajan näkökulmasta olisi eettisesti väärin arvioida vapaaehtoisen sovittelijan ihmisyyttä tai pyrkiä määrittelemään yksilöllisiä tarpeita ulkoapäin. Taidokkaalla ohjauksella voidaan välttää henkilöön menevä arviointi sekä tarpeiden anastus, ja toimia neutraalimmin ja fokusoida ohjaus puhtaasti toiminnan ohjaukseen. Myös asiakkaiden ihmisyyden arvioimista ja tarpeiden ulkoa määrittelyä on vältettävä:

A1Yk: "Ajatellaan tilannetta, että joku sovittelija ei sovellu hoitamaan lasten ja nuorten asioita, mutta hän kuitenkin haluaisi kovasti tehdä niitä. ---. Koen, että minulla ei ole oikeutta arvioida ketään ihmisenä."

A1Yk: "Ihmisiä on monenlaisia ja heillä on erilaisia tavoitteita ja tapoja. En kuitenkaan koskaan halua arvioida asiakasta ihmisenä, vaan kuulla heidän tavoitteensa ja ymmärtää tapansa olla ja toimia."

A4Yk: "--- minun on vain hyväksyttävä, että näkemysero ei välttämättä sovittelussakaan ratkea. Koen, että minulla ei ole oikeutta määritellä ihmisten tarpeita, voin vain ohjata sellaisiin palveluihin, joissa asioihin voidaan puuttua ja jossa voidaan neuvoa avun saamiseksi."

Paras ja kokonaisvaltaisin ohjaus saavutetaan, kun ohjaajat ovat vuorovaikutuksessa myös keskenään ja jakavat ymmärrystä kohtaamisistaan. Holistiseen ihmiskäsitykseen perustuvassa ohjaustyössä yhteisöllistä ohjausta tulee vaalia niin sovittelutoimistojen sisällä kuin niiden välilläkin. Kenenkään ei tulisi tehdä ohjaustyötään yksin vaan ihmisen on työtehtävässäänkin hyvä olla kokonaisvaltaisesti vuorovaikutukselle altis ja toteuttaa ohjaustyötä kollektiivisesti (vrt. Vehviläinen 2014, 75 - 90):

A3Yk: "Yhteistyössä muiden toimistojen ohjaajien kanssa voin peilata omaa ammatti-identiteettiäni, omaa ammatillista tekemistäni ja -toimintaani. --- Pidän tärkeänä sitä, että teemme yhteistyötä ja olemme kontaktissa kentän muihin toimijoihin. --- On tärkeää, ettei kukaan esimerkiksi tekisi työtään yksin...--- Ajattelen, että jotta voin tehdä laadukasta ohjaustyötä, minun on oltava hyvin tiimiytynyt muiden ohjaajien kanssa."

Toisaalta taas varsinaisissa ohjaustilanteissa ohjaajan ja ohjattavan välinen ohjaussuhde on syytä yksityistää. Holvistista ihmiskäsitystä tukee ajatus, että ihminen kohdataan kokonaisena ja ohjaustoiminta alistetaan tämän kokonaisuuden palvelukseen. Oletusarvo on, ettei mikään inhimillinen kokemus, konflikti tai tarve ole koskaan samanlainen muiden kanssa. Ihmisen kohtaaminen ohjaustilanteessa sisältää myös ajatuksen siitä, että ohjauksen vaikutukset riippuvat nekin yksilöstä. On hyväksyttävä, että aina vaikutuksia ei synny.

## 5.2.2 Sovittelun ohjaajien tietokäsitys

*"Ajattelen mitä olen ja mitä sinä olet"*

"Avoimuus" eri ihmisten tiedoille, eri alojen opeille ja käsityksille, erikokoisten ja -näköisten ihmisyyhteisöjen (kuten perhe-, harrastus-, naapuri-, työyhteisö...) toiminta- ja tapakulttuureille, ja toisaalta "refleksiivisyys" omalle ajattelulle muodostavat sen mahdollisen tietämisen konstruktion, jota "tieto" ohjaajien ajattelussa vaikuttaa edustavan. Ennalta tietäminen esimerkiksi asiakkaan tai vapaaehtoissovittelijan puolesta on sovittelun ohjaajalle mahdoton tehtävä. Tilaa arvailulle ja diagnosoinnille ei työssä ole. Ohjaajien tietokäsitys vaikuttaa perustuvan siihen, että ymmärrys muiden "tiedosta" on mahdollista saavuttaa vain ohjaimella asiakas tai vapaaehtoissovittelija oivaltamaan omaa ajatteluaan ja sanaltamaan sitä. Tieto muodostuu hienojakoisesti, kun yksilö tuo esiin hiljaisempia ja piilotetumpia oivalluksiaan, toiveitaan ja tarpeitaan. Eli yksilöllisiä kokemuksia ja -ajatuksia:

A1Yk: "Ajattelen että asiakkaiden kohdalla tärkeintä olisi ohjata ihminen itse oivaltamaan itseään ja toimintaansa, ennen kuin ohjaajana kerron hänelle, miten hänen tulisi toimia. --- Joskus huomaan ajattelevani, että toimintatavat pitäisivät olla tietynlaiset, mutta sitten kun ihminen ei toimikkaan oletusteni mukaan, yllätyn."

Ohjaajan tulee olla avoin, utelias, herkkä ja armollinen niin ohjattavien kuin ohjaajakollegoidenkin suhteen. On oltava valmis lisäämään omaa ymmärrystä koko ajan, niin omalla substanssialalla tunnistetuista ilmiöistä kuin vaikkapa ohjattavien monenkirjavista tavoista kokea elämää ja tuoda esiin henkilökohtaisia tunteita ja tarpeita. Myös tietäminen on yhteisöllistä sovittelupalveluiden ohjauskulttuurissa. Armollisuus tietämistä kohtaan liittyy hyväksyntään: kaikkea ei voi tietää, tutkiva ote riittää:

A1Yk: "Sovittelutoiminnassa mukanaolo opettaa suvaitsevaisuutta ja avarakatseisuutta. Olen kasvattanut tieto- ja ammattitaitoani sekä lisännyt ymmärrystäni erilaisten ilmiöiden ja kulttuurien suhteen. --- On rikkaus, että ohjaajat ovat erilaisia ja osaavat erilaisia asioita."

A3Yk: "Ymmärryksen ja osaamisen lisääminen on mielestäni vastavuoroista, se tapahtuu yhdessä tekemällä. Kenenkään ei tarvitse tietää kaikkea, riittää että kaikilla on uteliaisuus ympäristöä ja jokaisen ainutlaatuisista kokemuksista kohtaan. --- Minä en usko, että minulla on missään nimessä paras tietämys ohjaustyön tekemisestä."

A3Yk: "[Ymmärtäminen] edellyttää armollisuutta itseä ja muita kohtaan: kaikkea ei tarvitse tietää, vain tutkiva ote omaa ja muiden tekemistä kohtaan riittää. Aina löytyy joku, joka osaa vastat kysymyksiin. Meillä tulisi olla oikeat paikat ja lupa kysyä kaikesta. Mahdollisuus selvittää."

Relatiivisesti muiden kanssa kontaktissa rakentuva ymmärtäminen ohjaustyön keskeisenä arvona on tunnistettua ja tunnustettua. Ymmärryksen, mutta myös tietämyksen ja osaamisen rakentumista kuvataan monella tasolla, niin (1) yleisellä tasolla kuin (2) ohjaajan ja asiakkaan vuorovaikutuksessa rakentuvana, (3-4) ohjaajan ja sovittelijan- tai sovittelijan ja sovittelijan tiimimäisessä suhteessa rakentuvana, sekä (5) sovittelutoimistojen (eli erillisten ohjaajayhteisöjen) välisessä suhteessa rakentuvana. Ymmärtämiseen tähtäävän orientaation rakentamisen edellytyksenä ovat uteliaisuus, peilaaminen (reflektointi), vaihdanta, jakaminen, tilannesidonaisuus ja kirjavat yhteistyön muodot:

1. A3Yk: "Ymmärryksen ja osaamisen lisääminen on mielestäni vastavuoroista, se tapahtuu yhdessä tekemällä. --- Se tuottaa parhaan lopputuleman. Olemme tavallaan kaikki koko ajan oppimassa uutta, ihmettelemässä ja kehittämässä."
2. A4Yk: "En usko, että voin koskaan tietää minkälaista palvelua ihminen oikeasti tarvitsee, mutta minun on pyrittävä hahmottamaan sitä. Tämä tapahtuu ajatuksia vaihtamalla ja juttelemalla niin asiakkaiden kuin sovittelijoidenkin kanssa."
3. A3Yk: "Minä en usko, että minulla on missään nimessä paras tietämys... ---.Ajattelen että se [sovittelu] on tiimityötä... Minä ja sovittelija tai sovittelupari muodostaa tiimin. Luotan siihen, että sovittelijoilla ja ohjaajilla on paras tietämys ja osaaminen juuri siinä hetkessä ja tilanteessa, mikä sovittelussa vallitsee."
4. "I medlingskontexten uppfattar jag handledning behovsbaserad. Våra medlare är erfarna, medan jag är ny. När behov till reflektion finns är jag där. Jag kan även lyfta frågor som jag tycker behöver reflekteras över, så att vi håller oss ajour och 'instrumentet' i skick."
5. A3Yk: "Myös toimistojen välinen yhteistyö lisää ymmärrystä. Työtapamme on olla osallisina erilaisissa työryhmissä, joista tuodaan ja joihin viedään asioita yhteiseen keskusteluun. Muiden kautta kytkeydymme näihin kaikkiin keskusteluihin tavallaan myös itse."

Ohjaajat tarvitsevat myös formaalia tietoa arviointia sisältävän tehtävänsä toteuttamiseksi. Siksi tieto systeemisistä, yhteiskunnallisista- ja yhteisöllisistä palvelu- ja säännösrakenteista on heille välttämätöntä. Vaikuttaa siltä, että tällaisen tiedon ajatellaan olevan valmiiksi annettua ja otettavissa olevaa "tietoa", jota on myös mahdollista lisätä. Analyysin perusteella voidaan todeta, että sovittelupalveluissa tapahtuvassa ohjaustyössä tietokäsitys sisältää ajatuksen laadullisesti erilaisen tiedon (yksilölliset kokemukset sekä formaali, kollektiivisempi tieto)



olemassaolosta, tietolaatujen yhteensovittamisen mahdollisuuksista sekä esimerkiksi formaalin tiedon lisäämisen mahdollisuudesta. Näin ollen sovitteluohjaustyössä keskeisenä työmuotona oleva ”arviointi” näyttäytyy jonkinlaisena kognitiivisena tietolaatujen yhteensovittamisen prosessina. Tiedon välittämiseen ja jakamiseen näyttää sisältyvän sen sijaan jopa velvoittavuuden eetos. Kertomuksissa keriytyy auki käsitys kumuloituvasta vastuusta: mitä enemmän tietoa ja ymmärrystä ohjaajalla on, sitä enemmän vastuu kasvaa. Jonkinlaisen homogeenisen tieto- ja ymmärrysmaailman tavoittelu vaikuttaa olevan keskeinen ohjaajan tehtävä, etenkin sovittelijoiden ja yhteistyöverkostojen suuntaan:

A1Yk: ”On mielenkiintoista huomata, että saman konfliktin osapuolet vaikuttavat usein kertovan ihan eri tapahtumista ja asioista, vaikka he käsittelevät samaa konfliktia. Minun tehtävänäni on yrittää saada mahdollisimman hyvä käsitys heidän ajattelustaan ja toiveistaan, jotta voin arvioida voimmeko palvelussamme vastata näihin toiveisiin.”

A1Yk: ”Tärkeä tehtäväni on myös lisätä tietoa: perustella kerta toisensa jälkeen, miksi kannattaa sovitella ja mikä merkitys sovittelulla voi olla asiakkaille. Haluan myös jakaa tietoa siitä, että sovittelu on kaikkien oikeus.”

A2Yk: ”On kuitenkin mahdollista, että joltakin sovittelijalta puuttuu tietoa. Nämä aukot on paikattava ja tietopohjaa yhtenäistettävä. Yleensä tiedonpuute liittyy vaikkapa palveluohjaukselliseen näkökulmaan.”

A2Yk: ”Jotta sovittelijoiden tieto ja ymmärrys lisääntyisi, ja jotta he voisivat ohjata toimintaansa paremmin, minun tehtäväni ohjaajana on havainnollistaa se mitä toivon heidän tekevän toisin.”

A3Yk: ”Koen, että mitä enemmän asioista ymmärtää, sitä enemmän paineetkin kasvavat. Mitä enemmän ymmärrys lisääntyy esimerkiksi väkivallan muodoista ja -dynamiikasta, lastensuojelusta ja siihen liittyvistä asioista, sitä enemmän vastuukin lisääntyy.”

Yhteisen ymmärryksen tilan saavuttamiseen liittyy riittävän tilan ja ajan antaminen sekä ohjaajan ja ohjattavan välinen kommunikointi, jossa yhdessä ja yksin tietäminen vuorottelevat. Tämä tietämisen tapa käy ilmi vuoropuheluna, jonka avulla ohjaaja voi pyrkiä hahmottamaan ohjattavan maailmaa ja se avautuu samalla ohjattavalle itselleen:

A3Yk: ”Kun meitä on useampi pohtimassa, niin silloin meillä on ihan eri tieto käytettävissä.--- Koen että jaettu osaaminen ja tieto liikkuu ja ilmenee vuoropuhelussa.”

A3Yk: ”Minulle on tärkeää, että meillä on lupa pohtia monenlaista, pieniäkin asioita yhdessä. Ja sille tilaa.”

A4Yk: ”En usko, että voin koskaan tietää minkälaista palvelua ihminen oikeasti tarvitsee, mutta minun on pyrittävä hahmottamaan sitä. Tämä tapahtuu ajatuksia vaihtamalla ja

juttelemalla niin asiakkaiden kuin sovittelijoidenkin kanssa. Peilaten ajatuksia ja kokemuksia.”

Ohjaajat eivät kuitenkaan ole ainoastaan formaalin tiedon vastaanottajia, välittäjiä (lisääjiä), vaan he kokevat vastuuta myös formaalin tiedon suoranaisina levittäjinä. ”Tiedottajan” rooli korostuu erityisesti silloin, kun ohjaaja kommunikoida paikkaansa ja tehtävänsä auki osana ammattilaisista koostuvaa palvelu- ja yhteistyöverkostoa:

A4Yk: ”Myös verkostoissamme muiden ammattilaisten kouluttaminen ja ymmärryksen lisääminen sovittelusta ja konfliktinratkaisusta on tehtäväni. Se on myös tiedottamista. Ammattilaisten tietoisuuden ja ymmärryksen lisääminen esimerkiksi soviteltavista asioista, rikoksen rajoista tai sovittelua ennen ja sovittelun jälkeen tapahtuvista asioista on keskeistä tiedon lisäämistä.”

### 5.2.3 Sovittelun ohjaajien vapauskäsitys

*”Ole mitä vain”*

Kaikkien ohjaajien kerronnassa korostuu sisäistetyksi Nils Christien (1977) ajatus siitä, että konfliktit ovat konfliktien osapuolten omaisuutta. Esimerkiksi rikoksia ei ole tehty valtiota, vaan yksilöitä kohtaan, ja siksi myös konfliktien ratkaisuun liittyvän prosessin sisältö tulisi olla täysin osapuolten itsensä hallittavissa. Sovittelupalveluissa konfliktin hallinnanluovuttaminen asiakkaalle edustaa selkeimmin palvelussa vallalla olevaa vapauskäsitystä. Sovittelun ohjaajan roolin kautta kerrottuna vapaus näyttäytyy hyvin informoidun asiakkaan tuettuna, yksilöllisten valintojen ja -ratkaisujen tuottamisen prosessina. Asiakas edistää ohjaajan ja sovittelijoiden tuella konfliktinsa ratkaisua kulloinkin elettävässä hetkessä ja tilanteessa vallitsevin tiedoin ja kyvyin. Tässä asetelmassa hallinnantunnetta tuo mahdollisuus ohjaajan ja osapuolen yhteiseen arviointiin:

A1Yk: ”Ihmisillä on täysi oikeus omaan konfliktiinsa. Myös asiakasohjaustyössä toteutan vapauseetosta: kuulen ja jututan asiakkaat, ja sen jälkeen prosessissa voi tapahtua mitä vain. Olen aktiivinen sivustaseuraaja, kuulostelen mitä on sattunut ja mitä osapuolilla on mielessään, tutustun papereihin ja olen tavoitettavissa heitä varten. Sitten seuraan konfliktin matkaa sovitteluun ja katson, miten sovittelijoilla prosessi sujuu.”

A3Yk: ”Koska toimimme restoratiivisen oikeuden periaatteiden mukaan, me emme voi kaapata ihmisten valtaa ja voimavaroja suhteessa heidän konfliktiinsa. Aktiivinen ohjaus ja päällepäsmäröinti ei kuulu siihen menettelyyn. --- Uskon että sovittelijat ovat osaavia

ja pystyvät kehittymään tehtävässään silloin kun heilläkin on vapaus luovia ja miettiä toimintatapoja.”

A4Yk: ”Asiakkaalla on aina mahdollisuus tarttua johonkin palveluun, mutta se on hänestä kiinni. --- He [asiakkaat] esittävät näkemyksiään, eikä kukaan voi tietää heidän ratkaisuaan. Osapuolilla voi olla keskenään aivan erilaiset näkemykset konfliktista, vaikka he olisivat lähisuhteessa ja siten tuttuja.”

Ohjaajakertomuksissa korostui erityisesti yksilöllisten ratkaisujen vapauden vaaliminen, koska se on restoratiivisen oikeuskäytännön ydintä. Myös päätöksenteon, omaehtoisuuden ja oikeuksien vaaliminen kuuluu tähän tematiikkaan. Vaikka asiakas osallistuu sovitteluun vapaaehtoisesti, sovitteluprosessi voidaan velvoittaa. Prosessi voi kuitenkin yllättää: ratkaisut tehdään kulloinkin tilanteen vaatimalla tavalla. Tämä on niin ohjaajien kuin ohjattavienkin oikeus. Esimerkiksi ohjaajan ei tarvitse toimia joka kerta täysin identtisesti vaan tilanne voi sanelle toiminnan ehtoja. Vapauskäsitys sisältää myös ajatuksen siitä, että kehittyminen ja muutos on mahdollista vain, kun se perustuu yksilölliseen ja vapaasti valittuun ratkaisuun. Joskus ohjattavien ratkaisut eivät edes näyntydy ohjaajalle, ja tämä tulee hyväksyä. Ohjattavalla on oikeus omaan asiaansa erityisesti juuri ratkaisujen näkökulmasta. Tämän oikeuden tuntuvat jakavan pitkälti myös ohjattavat vapaaehtoissovittelijat:

A2Yk: ”Tällä kentällä toiminnan- ja ratkaisujen vapautta on vaalittu. --- Itsenäisyys ja omaehtoisuus on sovittelijoille tärkeää.”

A4Yk: ”Välttämättä en saa koskaan tietää, mitä ohjauksen seurauksena on tapahtunut. --- ...minä en voi tilanteelle mitään ja minun on vain hyväksyttävä, että näkemysero ei välttämättä sovittelussakaan ratkea.”

Vapauskäsitys ilmenee myös sovittelijoiden toiminnassa ja ohjaustyön keinoissa. Karkeasti ajatellen niin asiakkailla, ohjaajilla kuin sovittelijoilla on mahdollisuus toimia vapaasti tietyissä löyhissä rajoissa. Rajattoman vapauden eetosta ei kuitenkaan pidetä yksinomaan hyvänä asiana ja ohjaajat kertovat myös siihen liittyvistä riskeistä. Esimerkiksi sovittelupalvelujen yhteinen palvelullinen, valintojen ja ratkaisujen vapautteen perustuva identiteetti on koetuksella, kun toiminnanvapauden sijaan määritellään ja edellytetään sitoutumista joihinkin yhteisesti jaettuihin toimintaperiaatteisiin ja ”hyviin käytäntöihin”:

A1Yk: ”Toiminnan- ja menettelyjen vapaus voi toisaalta luoda eriarvoisuutta ja hallitsemattomuutta. --- Tiedostan, että tällä kentällä on usein sitoutumisen vaikeutta yhteisesti

työryhmissä tuotettuihin ja sovitteluihin ratkaisuihin. --- Jokainen säilyttää mahdollisuuden toimia kuten haluaa. Toki toimistojen olosuhteiden erilaisuus pitää ymmärtää, ja mahdollistaa myös paikallista toiminnanvapautta. En minäkään toivo suljettua laatikkoa.”

A3Yk: ”Oikeutta vapauteen vaalitaan myös toimistoilla. Havahduin itse siihen, että periaatteessa jokainen työntekijä voisi ilman linjauksia toteuttaa ohjaustyötä omalla tavallaan. Se mahdollisuus tekee tästä kentästä kirjavan. Toivoisin jopa, että tämä kenttä voisi olla yksityiskohtaisemmin säännelty. Toisaalta toivon avointa ilmapiiriä erilaisille käytänteille ja tavoille, ja yhteistä arviointia siitä, mikä on koettu hyväksi. Ehkä näiden yhteisten kokemusten ja hyvän määrittelyn kautta voisi tehdä jotakin linjanvetoja.”

Vapauskäsitteiden rajojen tunnustelu vaikuttaa olevan arkipäivää ja edustaa myös luovien ratkaisujen riskikartoitusta. Kaikkien tutkittujen ohjaajien kerronta sisältää ajatuksia vallitsevaan vapauseetokseen liittyvistä uhista ja riskeistä. Käytännön tasolla ohjaajien kuvaamaan, vallalla olevaan vapauskäsitteeseen sisältyvä riski liittyy palvelun mahdolliseen näyttäytymiseen epäluotettavana. Voiko esimerkiksi palvelun laatua arvioida, mikäli valintojen- ja ratkaisujen vapaus on rajaton, ja näin ollen myös palvelun sisäisesti vertailukelvoton?

Täydellinen vapaus luo epävarmuutta ja ajaa myös vaatimaan rajoja sekä sanoittamaan sitä, millä tavoin yhtenäisyys ja oikeudenmukaisuus turvataan vapaudesta liikaa tinkimättä. Ainakin ”avoimuus” ja ”refleksiivisyys” vaikuttavat olevan kertomuksissa sanallistettua keinovalikoimaa riskien ja uhkien minimoinnissa. Vakuuttavuutta riskien ja uhkien minimointiin luovat myös kerronnalliset viittauksen siihen, että toiminta on tietyiltä osin pitkälle prosessoitua ja siten tarkasteltavissa yhtenäisenä:

A3Yk: ”Ratkaisujen vapaus on olemassa, mutta oma tekeminen pitäisi olla niin avointa ja peilattavissa olevaa, että laatu voidaan varmistaa. Toiminnanvapaus perustuu pitkälti luottamukseen ja tietoon. Esimerkiksi sovittelijoiden kohdalla luotetaan siihen, että heillä on ajantasainen osaaminen ja että he osaavat hoitaa sovitteluprosessin kaikkein vaikeimman.”

A3Yk: ”Pidän tärkeänä, että meillä säilyy avoimuus myös kollegojen kesken ja että meillä on oikeanlaisia yhteisöjä käytettävissämme. Toiminnan vapaus mahdollistaa sen, että jokaisella on mahdollisuus vähän ”puuhastella” omiaan. Työn vaativuuden näkökulmasta tämä ei ole hyvä asia. Tällä kentällä on mielestäni hyväksytytkin sitä, että työntekijät saa touhuta omiaan, eikä ole varsinaista varmistusta siitä, että prosessit ovat kohdillaan. Ne pitäisi pystyä varmistamaan, jottei verkon välistä putoaisi ihan mitä vaan.”

Ohjaajat tasapainoilevat myös vapaaehtoissovittelijoiden toiminnanvapauden ja tiukemman ohjauksen välimaastossa. Koska sovittelupalveluissa sovittelijan vertaisuus asiakkaan kanssa on arvo sinänsä, sitä ei haluta liiaksi korruptoida ylenpalttisella ja pitkälle viedyllä kouluttamisella. Jatko- ja erikoistumiskoulutusten

rakenteet ovat kuitenkin oltava olemassa, ja riittävä osaaminen on kyettävä varmistamaan. Osa ohjaajista myös korostaa sitä, että vahva ohjaajuus ja sovittelijoiden tietotaidon varmistaminen on oleellista (tästä enemmän vastuukäsitystä käsittelevässä luvussa 5.2.4). Osaamista on myös ylläpidettävä systemaattisesti. Vaikka laki edellyttää sovittelijalta peruskoulutautumista vapaaehtoistyöhön sovittelijana, vertaiskansalaisuus on siitä huolimatta keskeistä palvelun identiteetin kannalta.

Tämä asetelma tuottaa haasteita arjen ohjaustyölle, jossa aktiivisesti etsitään balanssia vapaaehtoissovittelijoiden ”vertaiskansalaisina” tekemien valintojen ja ratkaisujen, vapauden sekä toisaalta heiltä edellytettävän sovittelijan osaamisen välillä. Sovittelijoiden ohjaamisesta sekä vapauden ja vastuun rajojen etsimisestä kerrotaan ”vuorovaikutuksen” (ns. ”keskustelun edellyttämisen”) ja esimerkiksi tekojen ja sanojen ”arvioinnin” projekteina. Myös ”luottamus” vaikuttaa olevan sovittelijoiden vapaan toiminnan oikeutus, mutta toisaalta myös alituisen arvioinnin kohteena oleva vapaaehtoistyön perusperiaate. Balanssin ylläpitämisen vaikeudesta kertovat ohjaajille kantautuneet yksilölliset sovittelijakokemukset ohjauksesta ”kyttämisenä” ja ”vahtimisena”:

A2Yk: ”Olen kuitenkin koettanut ohjata ja oikaista sovittelijoita. Tietysti se on aiheuttanut sovittelijoissa ihmetystä ja joissain vastustustakin. Itsenäisyys ja omaehtoisuus on sovittelijoille tärkeää. Minun tapani pitää yhteyttä ja olla vuorovaikutuksessa, edellyttää keskustelua ja raportointia on koettu joskus kyttämisenä.”

A3Yk: ”Olen usein miettinyt, miltä ohjaus tuntuu sovittelijasta. Jos olisin sovittelija, saataisin kokea alituisen ohjauksen epämiellyttäväksi ja jollain tapaa myös aliarvoimiseksi. Ajattelen että luottamus perustuu vuorovaikutukseen ja tuttuuteen. Arvioin ohjaajana sovittelijoiden tekojen ja sanojen kautta luottamusta heidän toimintaansa. Ajattelen myös niin, että minun on voitava luottaa sovittelijoiden tilannetajuun ja toisaalta mahdollisuuksien keskeyttää sovittelu, jos tilanne niin vaatii.”

Myös kommunikoinnin vapaus on kentällä hyväksyttävä. Kun ohjataan konfliktien ratkaisua, konfliktin osapuolella on aina oikeus kokemukseensa, kertomukseensa (ja sen kulun ja tulkintojen muutoksiin) sekä vapaus jättää prosessi kesken. Myöskään kenenkään tarpeita ei voida omia, ja ne voivat muuttua prosessin kuluessa:

A4Yk: ”Asiakkailla on aina vapaus puhua ja he saattavat sanoa poliisille yhtä ja meille toista. He esittävät näkemyksiään, eikä kukaan voi tietää heidän ratkaisuaan. --- Koen, että minulla ei ole oikeutta määritellä ihmisten tarpeita, voin vain ohjata sellaisiin palveluihin, joissa asioihin voidaan puuttua ja jossa voidaan neuvoa avun saamiseksi --- ...jos

oikeudenmukaisuuden kokemusta ei sovittelusta synny, asiakas on aina vapaa lähtemään tilanteesta.”

#### 5.2.4 Sovittelun ohjaajien normatiivisesta vastuukäsityksestä

*”Minun tulee olla”*

Vaikka vapauskäsitys näyttäytyy tutkielman aineistossa koko sovittelutoimintaa vahvasti leimaavana periaatteena, sen vastinpari, vastuukäsitys, rajaa toimintaa ja tehtäviä kertojien mukaan toivotulla tavalla. Kerronta tiivistyy imperatiiveja sisältäväksi puheeksi lähes aina kun kertoja puhuu velvollisuuksistaan. Siksi vastuukäsityksen kuvailu normatiiviseksi on perusteltua. Ohjaajien kerronnassa oikeudenmukaisuuden velvoite kuuluu, kun ohjaajat kertovat toiminnan ja menettelyjen tasolla työtehtävistään.

Ohjaajalla on vastuu siitä, että hän kuulee, mutta myös kuuntelee ja tekee sen empaattisesti suhtautumatta kuulemaansa liikaa tunteella. Ohjaajalla on vastuu myös objektiivisen arvioinnin toteuttamisesta: asiakkaan palvelutarve on tunnistettava ja on myös hyväksyttävä se, että sovittelu ei välttämättä näyttäydy aina oikeimpana palveluna asiakkaan tarpeisiin nähden. Vastuullisuuskerronta kytkeytyy suurimmalta osin ammatillisroolissa kerrottuihin, työhön liittyviin (lakisääteisiin) velvoitteisiin sekä perustavaa laatua oleviin, ammatillisen toiminnan toimintaperiaatteisiin:

A1Yk: ”Minun vastuullani on kertoa, mitä sovittelu on ja ennen sovittelua minun tulee olla ainakin lähes varma, että sovittelu voisi onnistua. Ensimmäiseksi on varmistuttava siitä, ettei aiheuteta ainakaan lisää vahinkoa. Minun vastuullani on myös kysyä ja selvittää osapuolen tavoitteet ja toiveet sovittelun suhteen.”

A2Yk: ”Minun tulee pitää sovitteluprosessi kasassa. Minä en pelkään nuuhki ja utele, vaan varmistan että sovittelijalla on kaikki hyvin ja että hänellä on kaikki tarvittava tieto ja materiaalia konfliktin hoitamiseksi. Minun tehtäväni on havainnoida sitä, minkälaista tukea ja apua sovittelijat tarvitsevat.”

A3Yk: ”Ohjaajan tehtävä on vastuullista menettelyä alusta loppuun: miten ohjaaja ottaa konfliktiasian haltuun, miten sovinnon edellytyksiä lähdetään selvittämään, mitä kaikkea tietoa selvitystyössä voidaan välittää ja mitä ei, millä tiedoilla asiakkaan suuntaan näytetään.”

A4Yk: ”Tärkeä tehtäväni on kuunnella asiakasta, mutta olla toisaalta lähtemättä liikaa mukaan yksittäisen asiakkaan tarinaan. Se ei ole minun tehtäväni. Sen sijaan minun

tehtäväni on kuulla se, mikä asiakkaan tarve on, mikä hänen huolensa on. Voi olla, että eri osapuolten tarpeet ja huolet ovat ihan erilaiset.”

A5: ”Mitt nuvarande handledarjobb går ut på att diskutera initiativen... Säkra att de frivilliga medlarna har den information de behöver främst ta hand om de initiativ---. Att den restorativa metoden hålls högt i medlingarna och att vi får in aktuell kunskap och att den förmedlas till frivilliga medlarna”.

Ohjaajan vastuu kohdistuu sovittelupalveluissa ohjaustyön kohteisiin: asiakkaisiin ja vapaaehtoissovittelijoihin. Ohjaustyön tulee tuottaa hyvää ja työn eettinen perusta on oltava kunnossa. Toisaalta vastuu korostuu jälleen ”luottamuksessa”, joka vaikuttaa olevan vastakkaisten ulottuvuuksien, vapauden ja vastuun, yhteinen perusta. Koska sovittelussa käsitellään ihmisten arkaluontoisia ja henkilökohtaisia asioita, luottamusvastuu näyttäytyy esimerkiksi tietosuojakysymyksenä. Vastuullisuus tekoina ja toimintana lisää potentiaalisesti palvelun vakuuttavuutta ja hyödynnettävyyttä myös viranomaisten suuntaan. Vastuullisesti toimiminen ja tämän vastuullisuuden korostaminen on siis myös viestinnällinen teko:

A1Yk: ”Tässä työssä on myös paljon salassa pidettävää ja tätä työtä reunustavat säädökset mm. siitä, millä tavoin asiakastyön kirjauksia tulee laatia. --- Meidän on myös oltava vastuullisia ja luotettavia poliisia kohtaan. Poliisiin on voitava luottaa siihen, että sovittelutapaamisessa on aidosti syntynyt keskustelua ja yhteisymmärrykseen päätyminen on todellista.”

A3Yk: ”Minun mielestäni meidän tulisi myös kantaa huolta siitä, mikä sovittelun merkitys tai lopputulema asiakkaiden kannalta on. Ajattelen, että meidän tulisi tuottaa kaikille hyvää. Tässä työssä on kuitenkin mahdollisuus epäonnistua, koska työ on niin vaativaa. On mahdollista toimia väärin tietämättään ja osaamattomuuttaan. Silloin hyvät tarkoitukset voivat kääntyä itseään vastaan. Tästä on oltava tietoinen ja kantaa vastuu.”

A4Yk: ”Ohjaajan työssä on hallittava rikoslaki ja sovittelulaki. Sen lisäksi on tunnettava palvelut ja otettava vastuu monista asioista. Suurin osa sovittelualoitteista tulee poliisilta tai syyttäjältä. Näin ollen olemme osa rikosprosessia, ja siksi asioiden on sovittelussakin mentävä oikein. Ei tämä ole vain jutustelua ja kohtaamista. Kaikki mitä sanotaan, kirjoitetaan tai tehdään, on mentävä säännösten mukaisesti.”

Ohjauksen avoimuutta tukee vastuihin liittyvä ohjaustyön hyvän dokumentoinnin vaatimus. Työvaiheiden järjestelmällinen, säännönmukainen ja avoin dokumentointi on välttämätöntä. Se tukee osaltaan myös vaadetta ohjaajayhteisön ohjaustyön tasalaatuisuudesta tai ainakin tasalaatuisuuden havainnoinnin mahdollisuudesta. Dokumentointi tukee myös ohjaajan velvollisuutta (ja oikeutta) kasvaa ja kehittyä työssään:

A4Yk: "Ohjaustehtävän kannalta oleellista on järjestelmällisyys. Se, että kaikki vaiheet tulee olla kirjattuna ja kaikki vaiheet tulee olla tehtynä kerrallaan. Vain näin kokonaisuus pysyy kasassa."

A3Yk: "Myös ohjaajan ammatti-identiteetille on tärkeää, että toimisto toimii eräänlaisena läpivalaisimena omalle toiminnalle. Oman toiminnan perusteet on tunnistettava ja tunnustettava."

A4Yk: "Kokemukseni mukaan kuuluu ainakin vuosi, että ohjaajalla on riittävästi toimintamalleja ja varmuutta hoitaa tätä vaativaa ohjaustehtävää. --- Minulla meni kauan ymmärtää, että teen ohjaajana niin asiakastyötä, sovittelijoiden ohjaajan työtä sekä kouluttajan työtä."

Vaikka vapaaehtoissovittelijan osaamisvaatimuksissa on vertaiskansalaisuuden näkökulmasta tilaa yksilöllisille valintojen ja ratkaisujen vapaudelle, ohjaajan työssä vastuu sovittelijoiden osaamisesta korostuu. Vastuuta kannatellaan ja toimintaa turvataan monin tavoin. Vastuun kannattelu näyttäytyy kerronnassa esimerkiksi kuvauksina ammattihenkilöstön keskinäisen yhteistoiminnan menette-lyistä tai vaikkapa sovittelijoiden ohjaustilanteen vaatimien, vahvojen ohjaaja-roolien ottamisesta:

A3Yk: "Toimiston vastuulla on kouluttaa ja havainnoida prosessin kohtia, joita täytyy lisäksi kouluttaa ja varmistaa siten, että kaikilta löytyy riittävä osaaminen. Myös ohjaajan ammatti-identiteetille on tärkeää, että toimisto toimii eräänlaisena läpivalaisimena omalle toiminnalle. Oman toiminnan perusteet on tunnistettava ja tunnustettava."

A3Yk: "Uskon, että sovittelija ei voi saavuttaa täyttää potentiaaliaan koskaan, ellei ohjaaja kerro mitä sovittelija voisi tehdä toisin. Koen vastuukseni sen, etten anna sovittelijoiden toistaa samaa virhettä useamman kerran."

A1Yk: "Sovittelupalveluissa meidän on huolehdittava myös siitä, että sovittelijat pysyvät roolissaan. Tällä tarkoitan, että sovittelijalla on mahdollisuus ottaa liikaa valtaa tai olla epäkunnioittava sovittelijaparia kohtaan. Näitä rajoja ja roolissa pysymistä minun on tarkkailtava. Omassa sovittelutoimistossamme velvoitamme sovittelijoita osallistumaan myös tiettyihin koulutuksiin. On asioita, jotka pitää kouluttaa."

A2Yk: "Ajattelen, että sovittelijoiden tulee olla ammattihenkilöstön vahvassa ohjauksessa. Se tarkoittaa, että sovittelijat eivät hoida sovitteluprosessia yksin eikä heidän tarvitse tietää kaikkea. Minun tehtäväni on selvittää konflikteihin liittyvät erityispiirteet ja ohjeistaa sovittelijoita. He tekevät vapaaehtoistyötä ja heillä on oikeus ohjaukseen. Heillä on oikeus saada tuki toimistolta eikä heidän tarvitse pärjätä yksin."

Vastuu on siis luonteeltaan juridista, eli lakiin perustuvaa. Laissa määritellyt tehtävät, ohjaus ja valvonta, on hoidettava asianmukaisesti. Vastuu vaikuttaa olevan myös yhteisöllistä: yhteistyökumppaneiden luottamusta ei saa rikkoa, vaan on toimittava vastuullisesti ammatillisen yhteistyöverkoston täysipainoisena jäsenenä ja keskeisenä verkostolenkkinä.



Vastuu vaikuttaa olevan merkittävässä määrin myös eettistä ja moraalista vastuuta. On toimittava moraalisesti oikeudenmukaisesti kaikkia prosessiin liittyviä tahoja kohtaan, niin asiakkaita, sovittelijoita kuin viranomaisiakin. Korkea moraalinen vastuu näyttää rakentuvan näissä suhteissa jokaisen tahon itsemääräämisoikeuden ja omalakisuu den kunnioituksen, vuorovaikutuksellisten ja oikeudenmukaisten toimintatapojen sekä rooli- ja tehtävätietoisuuden käytännöissä. Ohjaajan vastuulla on myös se, ettei ohjaus aiheuta ainakaan lisää haittaa ohjattavalle. Ohjauksen tulee tuottaa hyvää. Vastuut rajaavat myös vapautta, sillä ohjauksen on oltava lainmukaista toimintaa:

A3Yk: "Ajattelen, että meidän tulisi tuottaa kaikille hyvää. Tässä työssä on kuitenkin mahdollisuus epäonnistua, koska työ on niin vaativaa. On mahdollista toimia väärin tietämättään ja osaamattomuuttaan. Silloin hyvät tarkoitukset voivat kääntyä itseään vastaan. Tästä on oltava tietoinen ja kantaa vastuu."

A1Yk: "Ensisijaisesti on varmistuttava siitä, ettei aiheuteta ainakaan lisää vahinkoa. Minun vastuullani on myös kysyä ja selvittää osapuolen tavoitteet ja toiveet sovittelun suhteen."

A3Yk: "Ohjaajina meidän tehtävämme on puuttua, jos prosessissa on epäkohtia tai huomautettavaa. Joskus täytyy antaa myös negatiivista palautetta."

## 6 POHDINTA

Tutkielman lopuksi nostan esiin päätulokset sekä kehittämisehdotukseni aiheeseen liittyen. Pohdin ammatillisen kehittymisen mahdollisuuksia ja -kaarta myös hieman pidemmässä perspektiivissä. Lopuksi arvioin lyhyesti tutkielman luotettavuutta sekä eettisiä ratkaisuja.

### 6.1 Päätulokset ja johtopäätökset

Rikos- ja riita-asioiden sovittelun kentälle sijoittuva ohjaustyö hyötyisi sen kytkemisestä sosiodynaamisen ohjauksen perinteeseen. Sosiodynaamisen ohjaustyön tavoitteilla ja toteutustavalla on restoratiivisen oikeuden arvoja ja periaatteita tukeva vaikutus. Tämän tutkielman analyysikehikko ja varsinainen aineiston analyysi tukee tätä väitettä hyvin. Sovittelupalvelujen ammattihenkilöstön osaamisen kehittäminen saisi tällaisesta teoreettisesta kytkennästä tukevan rakenteen, jonka varaan sovittelun ohjaajien perus- ja erityisosaaminen voitaisiin nivoa. Tutkielma osoittaa myös, että vaikka käytännössä sovittelun ohjaajien työ on varsin monipuolista, se sisältää tiiviin ja ohjaajien toimialuerajat ylittävän, yhtenäisen ja jaetun arvopohjan. Työnkuvaa muokkaavat, alueellisesti muuttuvat olosuhteet tuovat työn toteuttamiseen monenlaisia käytännönhaasteita, pakon sanelemia käytäntöjä ja työtehtävien painopisteiden muutoksia, mutta ne eivät muuta varsinaisesti työn arvoperustaista ydinsisältöä. Ydinsisältö perustuu tietynlaisten ihmis-, tieto-, vapaus- ja vastuukäsityksien vaalimiselle, niiden ylläpitämiselle ja toteuttamiselle niin konfliktin osapuolten kuin vapaaehtoissovittelijoidenkin suuntaan. Nämä käsitykset ilmenevät sovittelun ohjaajan työssä monin eri tavoin sallien paikalliset tai yksilölliset käytännönsovellukset ja -variaatiot työnkuviin.

Sovittelun ohjaajien työnkuvaa voi jäsentää kontekstuaalisesti. Vaikuttaa siltä, että työnkuva on sitä teknisempi ja jähmeämpi, mitä enemmän hallinnollista byrokratiata siihen kytkeytyy. Karkeasti jakaen byrokratiasta vapaimpia ovat järjestötoimijat, kun taas kaupungeissa ja kunnissa työskentelevät sovittelun

ohjaajat kokivat byrokratian suhteen eniten haasteita (esim. lähijohto ei tunne substanssia, koulutustarpeiden perustelu ja työryhmiin sekä koulutuksiin osallistuminen on tiukasti ehdollistettua ym.). Myös heidän palkkauksellinen asemansa oli näkyvimmin riippuvaista julkisen kunta- tai kaupunkiorganisaation tunnustuksesta. Kaupungeissa ja kunnissa ohjaustyön palkallisia tasoja on monia, ja erilaisia ohjaaja -päätteisiä ammattinimikkeitä jopa 117kpl (KT tilastot 2020). Osa sovittelun ohjaajista ilmaisi eriarvoisuuden kokemuksista juuri palkkauksen suhteen.

Kunnissa työskentelevien kokoaikaisten, erilaisilla ohjaaja -päätteisillä ammattinimikkeillä työskentelevien palkansaajien tehtäväkohtainen palkanosa vaihteli vuonna 2020 n.1849 eurosta aina 3945 euroon. Mielenkiintoista on, että näistä ohjaustyön eri ammattinimikkeistä jopa 84kpl jää alle 2500e kuukausiansioiden. Tässä tilastossa sovittelun ohjaajien palkka oli 2536e ja sovittelunohjaajien palkka 2558e. Vertailun vuoksi yksityisellä sosiaalipalvelualalla (Yksityisen sosiaalipalvelualan TES 2020) sovittelun ohjaajien palkat asettuvat palkkataulukossa 0-4 vuotta työssä olleiden (G24-27) osalta pääkaupunkiseudulla haarukkaan 2436,34e - 2691,87e ja muun Suomen osalta 2415,61e - 2668,90e. Tehtäväkohtaiset palkanosat (vaikka niitä ei tässä tutkittukaan) saattavat olla siis hieman korkeammat kolmannen sektorin palveluntuottajilla, sillä kolmannella sektorilla lienee joustavammat mahdollisuudet määritellä palkkauksen perusteita. Katso kunta-alan palkkaukselliseen viiteryhmään osoittaa, että sovittelun ohjaajat rinnastuvat julkisella sektorilla tällä hetkellä päihde- ja kasvatustoiminnan ohjaajien sekä palvelu- ja sosiaali-ohjaajien ryhmiin. Palkkavertailussa kunnallisen alan ohjaaja -päätteisten ammattinimikkeiden kärkipäässä sen sijaan olivat eri koulutusasteiden oppilaanohjauksen tehtävät: perusopetuksen oppilaanohjaaja, opinto-ohjaaja ja lukion opinto-ohjaaja, eli ohjauksen tunnustetut professiot.

Sovittelun ohjaajien eli konfliktin ohjaajien työn professionaalisuutta voisi olla hyvä tarkastella enemmän. Kyseessä on ohjaustyö, jossa työhön liittyy varsin haastavia tehtäviä, kuten esimerkiksi osapuolten oikeusturvan, uhrikokemuksen tai vaikkapa rikosoikeudellisten vastuiden tarkastelua. Samalla ohjaustyö on myös vaativan vapaaehtoistyön ohjausta. Tehtävä saattaisi näin ollen edellyttää

myös entistä vahvempaa ja spesifimpää koulutus pohjaa, sillä nyt tehtävään edellyttävää osaamista opitaan pääasiassa työssä tai satunnaisissa täydennyskoulutuksissa. Sosionomien tai yhteisöpedagogien koulutus ei valmista työhön välttämättä riittävästi. Palkkausta tulee myös tarkastella, mikäli sovittelupalvelut siirretään oikeusministeriön hallinnon alle ja palvelu integroidaan oikeusaputoiminnan yhteyteen kuten on ehdotettu (ks. siirtosuunnittelusta Sambou & Dunder 2021, 25 - 41; Elonheimo 2020, 31). Julkisten oikeusavustajien tehtäväkohtaisten palkanosien palkkahaarukka lähtee 3661,26 eurosta ja päättyy aina 5193,28 euroon. Olisiko integraatiokeskustelussa mielekästä tarkastella konflikteihin, rikoksiin ja riitoihin erikoistuneiden, juridis- ja kasvatuspohjaisten ammattien taloudellista arvostusta? Juridiikan alan ammatit kun ovat myös perinteisesti tunnustettuja professioita.

Myös ammattinimikkeiden hajanaisuus, taustaorganisaation mahdollistama täydennyskoulutuksen vaihtelevuus, vaikutusmahdollisuudet työnkuvan ja työtehtävien organisoinnissa sekä hierarkkinen paikka julkisen- tai kolmannen sektorin palveluntuottajaorganisaatioissa vaihtelivat paljon vastaajien välillä. Näiden erojen lisäksi tuloksista voidaan nähdä, että etenkin ohjattavien (vapaaehtoissovittelijat) määrä ja -laatu sekä palveluntuottamisalue loivat työnkuvaa muokkaavat, keskeisimmät, alueelliset reunaehdot. Ohjattavat vapaaehtoissovittelijat ovat usein kypsempään ikään ehtineitä aikuisia. Näin ollen ohjaajan olisi ymmärrettävä aikuisten ohjaamisen ja oppimisen teoreettisia kysymyksiä sekä aikuispedagogiikkaa laadukkaana ohjauksen toteuttamiseksi.

Palveluntuottamisalueen laajuus ja toimiston koko (=aloitemäärä) sen sijaan vaikuttaa asiakkaiden ja vapaaehtoisten ohjaustyöhön käytettävissä olevan ajan määrään ja todennäköisesti laatuun, sekä ohjauksen toteuttamisen muotoihin (esim. ohjaustyö läsnäollessa tai etänä). Ohjaustyön alueelliset resurssit on tunnistettava ja hyväksyttävä niiden vaikutukset, mikäli resursseja ei voida parantaa. Ohjaajan on tunnistettava näiden reunaehtoisten vaikutus ja kyettävä sopeutamaan ohjaustoimintaansa näihin etsimällä parhaat mahdolliset työkalut ja ratkaisut laadukkaana ja arvoperustaisen ohjaustyön toteuttamiseksi. Näihin voisi

myös olla hyvä saada käytännöllisiä vinkkejä ja toiminnallista vahvuutta koulutuksen kautta.

Sovittelupalveluissa tapahtuva ohjaustyö vaikuttaa valtakunnallisesti tukevan erinomaisesti restoratiivisen oikeuden arvoperustaa ja menettelyllisiä piirteitä. Se myös vastaa yllättävän hyvin siihen, mitä sosiodynaamisen ohjauksen teoriassa on kirjoitettu hyvästä ohjauksesta. Jotta sovittelun ohjaajien kollektiivinen ammatillinen identiteetti vahvistuisi, voisi ammatilliseen täydennyskoulutukseen ammentaa jäsenyyksiä sosiodynaamisen- tai yleisemmin esimerkiksi konstruktivistisen ohjausteorian perinteestä sekä konstruktivististen ohjaajien koulutuksesta. Oleellista on myös vahvistaa ja osoittaa restoratiivisen oikeuden arvoperustan yhteyttä konstruktivistiseen ohjaukseen ja siihen liittyvään kirjallisuus- ja menetelmävarantoon. Tässä tutkielmassa yhteyttä pyrittiin osoittamaan, mutta yhteyden tarkastelu vielä tarkemmalla ja perusteellisemmalla tasolla olisi toivottavaa.

Tulosten perusteella voidaan katsoa, että ohjaajien kertomuksissaan jakama ihmiskäsitys on holistinen. Myös restoratiivisen oikeuden paradigman mukainen toiminta edellyttää ihmisen ymmärtämistä kokonaisuutena ja yhteisöllisenä. Ohjauksen käytännön näkökulmasta holistinen ihmiskäsitys edellyttää, että ohjausta tehdään persoonallisesti (myös ohjaaja on yksilöllinen kokonaisuus), yksilöllisesti, ohjaajien ja ohjattavien yhteisöt huomioiden sekä ohjattavaa tukevalla otteella. Holistista ihmiskäsitystä tukeva ohjaustyö perustuu kuunteluun, hyväksyntään, tilan antamiseen, luottamukseen ja ihmissuhteiden tunnistamiseen. Näihin liittyvät harjoitukset voisivat olla sovittelun ohjaajien (täydennys)koulutuksen ydintä, sillä myös kyselyvastauksissa ihmiskäsitykseen ja ekstroversioniin liittyvät ominaisuudet nähtiin ohjaajien tärkeimpänä pääomana. Ihmis- ja tietokäsitykset tuntuvat myös elävän ohjaajien keskusteluissa, joten pohdinnat asian tiimoilta auttaisivat vahvistamaan tätä restoratiivisen oikeuspalvelun kannalta suotuisaa orientaatiota.

Sovittelun ohjaajien tietokäsitys on puhtaasti konstruktivistinen, refleksiivinen ja yhteisöllinen. Konfliktien ohjaustyössä ajatellaan, että tieto muodostuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, eikä se käytännössä ole olemassa ennen

vuorovaikutusta. Tieto on myös yksilöllistä omaisuutta. Vuorovaikutuksen tasot ja erilaiset ilmenemismuodot ovat kuitenkin niin moninaiset, että ne edellyttävät ohjaajalta herkkyyttä ja hyvää havainnointikykyä. Vaikka ohjaajakin on kokonaisvaltainen persoona ja tiedonmuodostus on luonteeltaan vastavuoroista, ammatillisuus näkyy tässä toiminnassa niin, että ohjaaja ei ole oikeutettu jakamaan omia käsityksiään. Toisaalta taas hänen velvollisuutensa on lisätä tarvittavia tietoja ja varmistaa ohjattavan ymmärrys, jos ja kun siihen tarvetta on. Vuorovaikutuksessa ymmärrys rakentuu selkeästi roolitetussa dialogissa, jossa on ohjaaja ja ohjattava. Refleksiivisyys on keskeistä. Ammatillisia hyveitä tämän arvon ja käsityksen toteuttamiseksi ovat mm. avarakatseisuus, herkkyyys, tutkiva ote, uteliaisuus ja armollisuus. Näitä on myös mahdollista harjoitella ja tehdä näkyväksi ohjaustyössä. Tämä auttaisi ohjaajaa pysymään refleksiivisenä omalle toiminnalleen.

Vapaus läpäisee käsityksenä koko sovittelutoimintaa ohjaajien kertomusten perusteella. Vapaus on oikeus, jonka palvelun kaikki toimijat pidättävät itselleen. Vapaus on myös potentiaalinen sudenkuoppa. Tämä voi tarkoittaa toimintojen hallitsemattomuuden lisääntymistä ja yhdenvertaisen palvelun rapauttamista. Vapauden oikeuttamista pitäisi kulloinkin voida tarkastella avoimesti, jotta sudenkuopilta vältyttäisiin. Ohjaustyön kohdalla vapaus tarkoittaa myös ohjattavien yksilölliseen toiminnan ja ratkaisujen vapauteen. Se on myös oikeutta omaehtoisuuden ja juridisten oikeuksien toteuttamiseksi sekä yksilöllisen mahdollisuushorisontin ylläpitämiseksi. Avoimuutta tukevia rakenteita tulisi lisätä esimerkiksi lisäämällä alueellista ja toimialarajat ylittävää valvontaa.

Normatiivinen vastuukäsitys näyttäytyi kertomuksissa kaikkein yhtenäisimpänä jaettuna ymmärryksenä. Toisaalta oikeudenmukaisuuden käsite on seikka, jota pitäisi yhdessä määritellä enemmän. Se näyttäytyy selkeästi arvona, mutta kukaan ei määritellyt sitä. On selvää, että rikos- ja riita-asioissa tapahtuvan sovittelutoiminnan tulee olla lain puitteissa kontrolloitua, yhtenäisesti prosessoitua ja asianmukaisesti dokumentoitua. Riittääkö se kuitenkin vielä kattamaan oikeudenmukaisuuden käsityksen laajemmin? Kontrolloinnin tavoite on hallita prosessia ja pyrkiä luottamuksen rakentamiseen sekä lisävahinkojen

välttämiseen. Myös ammatillisia rakenteita pidettiin tärkeinä normatiivisen vastuun näkökulmasta. Voisi olla tarpeen määritellä vielä tarkemmin, mitä nämä alan yhteiset ammatilliset rakenteet ovat huomioon ottaen mm. kirjavan palveluntuottajajoukon, epäyhtenäisten ammattinimikkeiden sekä paikallisten- ja valtakunnallisten käytäntöjen suhteen.

### **6.1.2 Työnkuvan uudelleenjäsentely ja työnkuvaa tukeva ammatillinen kasvu**

Tutkielman perusteella vaikuttaa siltä, että sovittelun ohjaajan työnkuva kannattaisi jäsenellä vielä syvällisemmin ohjaustyön lähtökohdista. Nykyinen tehtäväkuva (liite 3) ei välttämättä tavoita sitä, minkälaiseksi käytännön työnkuva näyttää muodostuvan. Toisaalta työnkuvan uudelleenjäsentely voisi olla yksi askel kohti entistä vahvempaa, ohjausasiantuntijuuteen kytkeytyvää ammatillisuutta. Se edistäisi myös parempaa ammattihenkilöstön koulutuksellisen kokonaisohjelman suunnittelua. Nykyisen tehtäväkuvauksen ongelma on pinnallisuuden lisäksi myös painotusten puute ja laadullisesti heterogeenisten tehtävien niputtaminen. Kokonaisuuden kannalta olisi hyvä huomioida nimenomaan restoratiivisiin arvoihin perustuvan konfliktinohjaustyön keskeiset sisällöt tehtävien painotuksissa. Se helpottaisi myös paikallisesti toimistoilla tapahtuvaa yksittäisten tehtävien priorisointia ja henkilöstön resursointikysymyksiin vastaamista.

Tämä tutkielma on osoittanut, että restoratiivinen ideologia toteutuu sovittelupalveluissa työskentelevien ohjaajien arvopuheessa, työtehtävissä ja -käytännöissä. Sosiodynaamisen ohjauksen ja restoratiivisen oikeuden teoreettinen taso ei typisty sovittelun ohjaajan tehtävässä vain tarpeen mukaan sovellettavaksi ammattikäytännöksi, vaan se läpäisee tehtävän kauttaaltaan. Kun ammattia jäsenellä on työnkuva- ja kerrontalähtöisesti uudelleen, se eheytyy ja vahvistuu. Perinteiset professiot ovat joutuneet avautumaan ja professionaalisen tiedon valmiiksi sisältämien vastausten sijaan nyt korostuvat mm. osaaminen, luovuus ja joustavuus (Julkunen 2003, 62). Joustavat ja väljät ammatilliset rajat houkuttelevat uudelleentarkasteluun, rajojen koetteluun ja ylittämisiin. Siten myös

sovittelun ohjaajien ammatillista identiteettiä on mahdollista vahvistaa kytke-mällä se ohjauksen institutionalisoituun profession

Esitän seuraavaksi tulosten perusteella tekemäni sovitteluohjaustyön uudelleenjäsentelyn, jossa otetaan huomioon työn arvoperusta, ohjauksen ydintoiminnot sekä teknisempi taso. Olen hyödyntänyt sovitteluohjauksen asiantuntijatyön jäsentelyssä Jussi Onnismaan esitystä ohjaus- ja neuvontatyötä tekevien ydin- ja erikoisosaamisesta (Onnismaa 2007, 206-213). Onnismaa puolestaan on käyttänyt esityksensä pohjalla IAEVG (Assosiation for Educational and Vocational Guidance 2002) laajan kansainvälisen selvityksen pohjalta laatimaa ohjausosaamisen jäsentelyä. Jäsentelyn tarkennusten lisäksi olen myös supistanut laadullisin perustein sovittelun ohjaajan tehtävälisäyksen alkuperäisestä seitsemästä kategoriasta kolmeen. Tässä päivitettyssä ja syvennetyssä työnkuvassa tehtäväkentät etenevät prioriteettijärjestyksessä, joten mm. paikallista, ajankäytöllistä resursointia tehtäessä tästä mallista voisi olla hyötyä.

## OHJAUKSEN ASIANTUNTIJATYÖ SOVITTELUPALVELUISSA

### I Ydin- ja erityisosaaminen

Ydiosaamiseen kuuluvat (1) tiedot (knowledge), (2) suhtautumistavat (attitudes) ja (3) taidot (skills).

#### **1. Tietopohja: Omaan ammattiin ja siihen liittyvien vastualueiden hoitaminen hyvän ammattietiikan ja alan ammatillisten lähtökohtien mukaisesti.**

1.1. Sovittelun yleisten edellytysten selvittäminen restoratiiviseen oikeuteen ja ohjauksen ammattietiikkaan perustuen.

1.1.1. Ajankohtainen, päivitetty tieto laista ja asetuksista, suosituksista, jatko-ohjauspalveluista sekä sovittelupalveluiden valtakunnallisesta ja paikallisista ohjeistuksista.

1.1.2. Teoria- ja tutkimustiedon käyttäminen neuvonnassa, ohjauksessa ja konsultaatiossa.

1.2. Sovittelun päätösten valmistelu itsenäisesti, vastuullisesti ja asiakkaiden kanssa konstruoituun tietoon sekä lakiin perustuen.

1.2.1. Asiakkaan tilanteen määrittelyssä ja arvioinnissa saadun tiedon käyttäminen tarkoituksenmukaisesti ja kunkin yksittäisen asiakkaan tilanteen mukaisesti.

1.2.2. Sovittelun erityiskysymyksiin perehtyminen (lähisuhdeväkivalta, lapset ja nuoret, monikulttuurisuus) ja erityiskysymysten huomioiminen sekä sovittelun eettinen arvioiminen. Ajankohtainen ja päivitetty tieto



koulutuksesta ja oppimismahdollisuuksista sekä yhteiskunnallisista kysymyksistä teemoihin liittyen.

- 1.3. Sovittelijoiden ohjaus ja valvonta.
  - 1.3.1. Sovittelijavalinnan tekeminen ja sovitteli- ja ohjauksen toteuttaminen restoratiiviseen oikeuteen ja ohjauksen ammattietiikkaan perustuvien lähtökohtien mukaisesti. Sovittelijoiden valmistelu, tiedottaminen, neuvonta ja ohjaus sovitteluprosessin aikana.
  - 1.3.2. Sovittelijana toimiminen tarvittaessa (erityistä ammattitaitoa vaativissa sovitteluissa).
- 1.4. Sovitteluprosessin normatiivinen kontrollointi: sovittelun prosessuaalisesta luonteesta huolehtiminen.
- 2. Suhtautumisohjaus: Asiakkaiden omaehtoisen toiminnan tukeminen oppimiseen ja henkilökohtaisiin elämäntilanteisiin liittyvien kysymysten hoitamisessa.**
  - 2.1. Asiakkaiden kohtaaminen kulttuurisensitiivisesti, tiedostaen ja huomioiden yksilöllinen erityisyys.
    - 2.1.1. Sosiodynaaminen ohjaus: asiakkaiden kuuntelu, neuvonta, ohjaus ja palveluohjaus, myös psykososiaalinen tuki luottamuksella, ihmissuhteita tunnistaen, tilaa ja aikaa antaen sekä hyväksyen. Varmistava, auttava, osapuolen itsearvostusta tukeva ote.
      - 2.1.1.1. Asiakkaiden voimavarojen ja tulevaisuuden mahdollisuuksien tunnistaminen ja tukeminen sekä keinot ohjata asiakasta mahdollisuuksien saavuttamiseen.
      - 2.1.1.2. Asiakkaiden tukeminen päätöksentekoprosessissa
      - 2.1.1.3. Asiakkaiden tukeminen itsetuntemuksen parantamisessa.
      - 2.1.1.4. Asiakkaiden motivoiminen ja auttaminen konfliktin ratkaisussa.
    - 2.1.2. Asiakkaan henkilökohtaisen tilanteen ja ohjaustarpeen tarkka määrittely ja yksilöinti. Myös sellaisten tilanteiden, jotka edellyttävät jatko-ohjausta ko. aiheeseen erikoistuneisiin palveluihin, tunnistaminen ja yksilöiminen.
  - 2.2. Vastaanottavuus yhteiskunnallisissa ja monikulttuurisissa kysymyksissä.
- 3. Taitopohja: Taito suunnitella, panna toimeen ja arvioida neuvonta- ja ohjauspalvelua sekä yksittäisiä neuvonta- ja ohjaustapahtumia omassa organisaatiossa ja sidosryhmissä.**
  - 3.1. Kyky kommunikoida ja toimia tehokkaasti kollegoiden, muiden ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa käyttämällä tarkoituksenmukaista kieltä ja terminologiaa.
    - 3.1.1. Alueellinen ja paikallinen viranomaisyhteistyö: yhteydenpito poliisiin ja syyttäjään yksittäisiä rikosalitteita hoidettaessa, vahvojen ja pysyvien yhteistyömallien kehittäminen valtakunnallisesti ja paikallisesti. Tiedon hallinta ja tiedon välitys.
    - 3.1.2. Keskeisten valtakunnallisten (julkisten ja yksityisten) palvelutahojen ja muiden viranomaisten tuntemus sekä sujuva asiointi näissä tarpeen mukaan: esim. oikeusapu, edunvalvonta, kela, vakuutusyhtiö, lastensuojelu.
    - 3.1.3. Sidosryhmien määrittely paikallisesti ja alueellisesti, sekä konkreettisten yhteistyömallien kehittäminen: esim. ensi- ja turvakodit, rikosuhripäivystys, kriisikeskukset ja muut avopalvelut. Konsultaatio ja ohjauspalvelujen koordinointi.
    - 3.1.4. Sovinnollisuuden edistäminen yhteiskunnallisesti (sovittelulähettiläisyys) mm. viestintätöön keinoin.
  - 3.2. Kyky tunnistaa sovittelijan osaamisen ja oman ammatillisen osaamisen, roolin ja rajoja

- 3.2.1. Taito suunnitella ja panna toimeen oppimis- ja koulutusprosesseja sekä arvioida osaamistarpeita omassa organisaatiossa.
- 3.2.2. Vapaaehtoissovittelijoiden koulustarvearviot ja -kartoitukset, koulutusrakenteen/-kalenterin suunnittelu, koulutusten järjestäminen ja kouluttaminen (perus-, täydennys- ja erikoistumiskoulutukset), kouluttajien valinta.
- 3.2.3. Uusien sovittelun ohjaajien perehdyttäminen ja opiskelijaharjoittelijoiden ohjaaminen sovittelun ohjaajan työssä.
- 3.2.4. Sisällön tuottaminen sovittelun hallinnollisiin rakenteisiin (esim. rikossovittelun neuvottelukunta)

## OHJAUSTYÖTÄ TÄYDENTÄVÄT, TEKNISET TOIMINNOT

### I Sovitteluprosessin ohjaukseen liittyvät tehtävät

- sovittelualoitteisiin liittyvien, tarvittavien asiakirjojen hankkiminen
- aloitteiden perustietojen syöttö asiakastietojärjestelmään
- tulkin, kääntäjän, tukihenkilön, edunvalvojan rekrytoiminen sovitteluun tarvittaessa, ohjaajan aloitteesta
- sovittelupäätösten tiedoksi antaminen sovittelun asianosaisille ja tarvittaville viranomais-/yhteistyötahoille
- sovittelusopimusten ja seurannan päättymisestä tiedottaminen tarvittaville tahoille (postitukset)
- sovittelualoitteiden tilastointi, raportointi ja arkistointi
- kulukorvausten valmistelu ja tarkistaminen
- resursseista ja fasiliteeteistä vastaaminen: hankinnat (toimistotarvikkeet, tarjoilut yms.) toimistolle, toimitilojen toimivuus ja viihtyvyys

### II Vapaaehtoisten ohjaukseen liittyvät tehtävät

- vapaaehtoissovittelijoille annettavan, aloitekohtaisen kirjallisen materiaalin koonti (asiakirjat ja lomakkeet)
- vapaaehtoissovittelijoiden koulutusmateriaalien koonti ja järjestäminen
- koulutusten ja kokousten tekninen valmistelu
- vapaaehtoissovittelijoiden työturvallisuuden varmistaminen

### III Sidosryhmäyhteistyö

- sovittelutoiminnasta tiedottaminen eri viranomais- ja yhteistyötahoille
- koulutusten ja kokousten valmistelu: tapaamisten ja mahdollisten koulutusten käytännönjärjestelyt eri sidosryhmien kanssa
- toimiston esitteiden ja muun tiedotusmateriaalin ylläpitäminen
- erikseen sovittaessa laskujen maksatus ja seuranta

### IV Kehittämistyö

- erityisesti henkilöstösuunnittelun tuki ja sijaistamisrakenteiden ja -resurssien hallinta

### 6.1.3 Kohti 2030-lukua: konfliktin ohjaajan professio ja sovittelun ohjaustyön sääntely?

Restoratiivisen teorian arvoja ja menettelyllisiä piirteitä palveleva ammatillinen toiminta on syytä tuoda entistä enemmän näkyväksi ja yhteisesti arvioitavaksi. Sovittelupalveluita mahdollisesti koskevissa, tulevissa hallinnollisissa- ja rakenteellisissa muutoksissa on hyvä muistaa, että restoratiivisia arvoja ylläpitävä palvelun ydinolemus piilee ammattilaisten ja heidän ohjattavanaan toimivien vapaaehtoisten työotteessa. Vain tietynlainen ammatillinen toiminta voi ylläpitää ja edistää vaativan restoratiivisen oikeuden paradigman mukaista ohjausta ja valmistaa niin konfliktin ratkaisua fasilitoivia vertaiskansalaisia (vapaaehtoissovitteljoita) sekä konfliktin osapuolia toistensa sovinnolliseen kohtaamiseen.

Sovittelun ohjaajan työ vaatii kuitenkin entistä enemmän tunnistusta ja tunnustusta, johon tämäkin opinnäytetyö on osaltaan pyrkinyt. Sovittelun ohjaajan käytännöntyötä tulisi jatkossakin pyrkiä jäsentämään entistä enemmän ja monipuolisemmin juuri arvoperustan kautta. Työn kuvailu ja ilmentäminen vain (alueellisesti muotoiltavina) tehtävälajitelmina ja yhtenäistettävänä arkityön käytäntöinä ei lisää riittävästi ymmärrystä siitä, mistä ohjausalan ammattilaisuus aidosti sovittelukentällä koostuu. Se ei myöskään tue sovittelun ohjaajien täydennyskoulutuksen suunnittelua: mahdollisuus ammatin aitoon kehittämiseen edellyttää tunnistamista, tunnustamista ja kytkemistä laajempiin, vahvempiin perinteisiin. Näitä edellyttävät myös kollektiivisen ammatti-identiteetin vahvistaminen tai vaikkapa palvelun laadun ja uskottavuuden varmistaminen. Tämä tarkoittaa osaamisen asianmukaista ylläpitoa.

Riittävä tutkimus (tai muunlainen huomio, esim. kohdennetun, valtakunnallisen yhteistoiminnan tai hanketyön lisääminen) on hyvä esimerkki tunnistamisen käytännöstä. Konkreettinen tunnustamisen käytäntö voisi olla esimerkiksi sovittelupalveluiden ammattihenkilöstön tehtävien, kompetenssin ja osaamisvaateiden yksityiskohtaisempi sääntely lailla tai vähintäänkin valtioneuvoston asetuksella. Jos sovittelun ohjaajan tehtävää ylipäätään haluttaisiin kehittää entistä professionaalisempaan, kokonaisvaltaiseen konfliktin ohjaamisen suuntaan, tulisi tämän tunnistamisen ja tunnustamisen olla oleellinen osa alan

kehittämistyötä. Käytännössä tämä saattaisi johtaa ohjaajien kannalta myös suotuisampaan palkkakehitykseen.

Institutionalisoituneen ohjaustyön näkökulmasta tutkimukselliset purkamisen ja uudelleenrakennuksen agendat ovat myös tervetulleita. Ensinnäkin ohjausta kannattaa etsiä ammattikäytäntönä sellaisista konteksteista, joihin sitä ei ole perinteisesti kytketty. Vielä rohkeampaa olisi etsiä uusia ohjauksen professioita. Työelämä on mullistunut viime vuosikymmeninä runsaasti ja perinteisempien ammattien eroosio, ammatillisten kollektiivien heikkeneminen ja toisaalta taas uusien ammattien ilmaantuminen on kiihtynyt. Ylipäätään epävakaus ovat lisääntyneet. (ks. esim. Julkunen 2008; Siltala 2004). Näissä olosuhteissa vanhojen, institutionalisoitujen professioiden ”hyvästä jakaminen” auttaisi eheyttämään eroosion rapauttamia tai muutoksen silppuamia ammatteja ja toisaalta synnyttämään myös uusia. Profiilien hyvän avaaminen ja jakaminen tukisi ja eheyttäisi myös pätkä- ja sipputyöstä koostuvia, yksilöllisiä ura- ja työnkuvia. Samalla se toisi vakautta suurempien ammatillisten jäsenysten ja -rakenteiden ylläpidolle ja kehittämiselle.

Julkisella sektorilla monimuotoisen ohjaustyön ilmeneminen yli sadan eri ammattinimikkeen sirpaleina kertonee myöskin jotain ohjaustyön ammattikäytäntöjen aktiivisesta hyödyntämisestä, mutta myös ohjauksellisten tehtävien varsin hitaasta professionalisoitumisesta. Tämä tapahtuu toki myös yhteiskunnan tarpeiden ja toimialojen kehityksen lähtökohdista. Sovittelupalveluille mahdollisesti koittavien hallinnollisten muutosten keskellä voisi olla tarve ottaa sovitte-  
lulain päivitystä koskevaan lainsäädäntöprosessiin mukaan myös tarkemmat säännökset ammattihenkilöstöltä vaadittavasta ohjausosaamisesta. Tämä on perusteltua, jotta restoratiivisen oikeuden kokonaisvaltainen palvelu säilyisi identiteettinsä mukaisena myös oikeusministeriön hallinnon alla. Sovittelulainsäädännön tulisi lähteä siitä näkökulmasta, että rikoksen tai riidan osapuolella on paitsi oikeus sovintoon, myös oikeus laadukkaaseen konfliktin ohjaukseen, joka toteutetaan restoratiivisten arvojen ja periaatteiden mukaisesti. Tällä hetkellä ohjaus häviää lakitekstissä olemattomiin ja toisaalta taas THL:n julkaisemassa sovitte-  
lun ohjaajan tehtäväkuvauksessa ohjaajan työ pirstaloituu vain valvovaksi,

konsultoivaksi ja neuvovaksi tehtäväksi. Sitä se ei suinkaan tämän empiirisen tutkielman perusteella vaikuta olevan, vaan tehtävä sisältää nimenomaan syvällisemmän, sosiodynaamisesta ohjausosaamista edellyttävän tason.

Institutionalisoituneiden opinto- ja uraohjauksen saralla ohjauksesta säädetään erimerkiksi perusopetuslaissa (21.8.1998/628), lukiolaissa (10.8.2018/714) tai vaikkapa laissa ammatillisesta koulutuksesta (11.8.2017/531). Näissä laeissa ohjaus on ensisijaisesti *oikeus*, joka tulee turvata. Myös konfliktin osapuolen oikeus voisi olla saada perusopetuslakia (11a§) mukaellen ”henkilökohtaista ja henkilökohtaisten tavoitteiden ja valmiuksien mukaista ohjausta ja riittävää tukea, jotka mahdollistavat yksilöllisten tavoitteiden saavuttamisen *sovittelussa*”. Ohjaajan konkreettinen tehtävä voisi olla antaa osapuolelle esimerkiksi ”*riidantarkkaisumahdollisuuksien ohjausta*”. Ohjaus tulisi järjestää siten että ”osapuolella on mahdollisuus yksilöllisiin, *konfliktia* koskeviin valintoihin” (lukiolakia, 13§ mukaellen).

Ylipäätään sovittelutoimisto tulisi häivyttää lakitekstistä tekijäsubjektina, ja tehtävät tulisi kohdentaa sovittelun vastuuhenkilöiden, mutta myös sovittelun ohjaajien tehtäviksi. Tai sitten yleisemmin ammattihenkilöstön tehtäviksi. Sovittelupalveluihin kiinnittyvää ohjaustyötä voitaisiin vahvistaa myös säännöksillä, jotka koskisivat yksilöllisen ohjauspalvelun toteuttamistapaa: ”sovittelun ohjaajan tehtävänä on suunnitella osapuolen tarvitsemat ohjaus- ja tukitoimet ja seurata niiden toteutumista” (mukaellen ammatillista koulutusta käsittelevästä laista, 48§). Näiden lakimuutosten sijaan ammattihenkilöstön kelpoisuusvaatimuksia olisi mahdollista täsmentää valtioneuvoston asetuksella. Tutkielman perusteella vaikuttaa siltä, että etenkin sosiaalitieteeseen-, kasvatukseen- tai yhteiskuntatieteeseen perustuva taustatutkimus luo parhaan maaperän restoratiivisen oikeuden arvojen ylläpitämiselle ja toteuttamiselle. Tämä tulisi turvata.

## 6.2 Tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden arviointi sekä jatkotutkimusideat

Tässä tutkielmassa on tarkasteltu restoratiivisen ja sosiodynaamisen ajattelun, ja niiden sisältämän arvo- ja käytäntövarannon ilmenemistä ohjaajakertomuksissa.

Restoratiivisen oikeuden arvojen mukaisen toiminnan soveltamisen ja ylläpitämisen kannalta on ollut tärkeää huomata, että osiodynaaminen ohjaustoiminta tukee näitä tavoitteita erittäin hyvin. Tutkielmassa on pyritty näkemään sovittelupalveluihin kytkeytyvä ohjaustoiminta myös kokonaisvaltaisesti kontekstissaan. Kyselymenettelyllä on pyritty tavoittamaan tämä konteksti, kun taas kerronnallisen otteen valitsemisella on ollut pyrkimys kunnioittaa, mutta myös aidosti tavoittaa sovittelun ohjaajien omia näkemyksiä, arvoja ja käsityksiä.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida muutoinkin kuin määrällisestä tutkimuksesta tuttujen validiteetin ja reliabiliteetin käsitteiden kautta. Sovellan kuitenkin reliabiliteetin käsitteitä tässä yhteydessä. Laadullisesta tutkimuksesta on haastavaa tehdä validiteettiarviota, mutta reliabiliteetin osalta analyysin johdonmukaisuutta voidaan tarkastella. Myös uskottavuutta voi arvioida esimerkiksi valittujen menetelmien ja käsitteiden näkökulmasta. Varsinaista pelkkään käsitteenmäärittelyyn keskittyvää lukua tämä raportti ei sisällä, mutta olen pyrkinyt tukemaan käsitteiden ja ilmiön ymmärrystä raportin rakenteella. Koska sovittelupalveluilla on suomalaisessa kontekstissa suhteellisen kirjava historia, määrittelee sovittelupalveluiden historian, lainsäädäntöprosessin ja varsinaisen sovittelulain käsittely ammattihenkilöstön käsitettä paljon paremmin kuin kliinisesti tekstistä eroteltu määritelmä. Toisaalta restoratiivisen oikeuden sekä sovittelun käsitteet määritellään sellaisina kokonaisuuksina ja jäsenyyksinä, kuin ylipäätään mahdollista on.

Menetelmällisten valintojen osalta ajattelen, että erilaisten menetelmien monipuolinen käyttäminen lisää tutkimuksen luotettavuutta. Toisaalta se voi myös hämmentää ja hankaloittaa tutkimuksen pysymistä fokuksessa ja horjuttaa käsitystä siitä, mitä tarkkaan ottaen tutkitaan. Tein kuitenkin näkyväksi aineiston keruun ja lopulta sen hyödyntämisen välisen prosessin, jossa karsin käytettävää aineistoa. Perustelin esimerkiksi sen, miksi en hyödyntänyt tilastollisessa muodossa olevaa aineistoa enempää. Tämä valinta on vastuullinen siinä mielessä, että koin etten voinut tehdä aineiston suppeudesta johtuen siitä syvällisempiä johtopäätöksiä.

Vaikka miellän tämän tutkielman narratiiviseksi, kertomusten tarkastelu on ollut lähinnä epistemologinen valinta. Tässä tutkielmassa aineiston menetelmällinen operointi ei saa niin suurta merkitystä ja se on tehty suhteellisen yksinkertaisin keinoin. Perustan kuitenkin aineiston keruun ja sen käsittelytapojen valinnat siihen epistemologiseen oletukseen, että ihmisten tieto sisältyy kertomuksiin ja ihminen jäsentää ymmärrystään kerronnallisesti. Narratiivisen menetelmä- ja analyysivarannon laajuus olisi varmasti tarjonnut muitakin vaihtoehtoja aineiston keräämiseksi ja käsittelemiseksi. Päädyin kuitenkin aika yksinkertaiseen toteutukseen, jossa aineiston rakentaminen ja jäsentely koherenteiksi narratiiveiksi vain tuki ja mahdollisti tutkimuksellisten havaintojen tekemisen.

Tutkimuksen eettisyyttä on myös syytä arvioida Tutkimuseettisen neuvotelukunnan erityisesti ihmistä ja inhimillistä toimintaa koskevien eettisten ohjeiden (Korhonen, Kuula-Luumi & Spoo 2019) avulla. Ohjeen keskeisiä lähtökohtia ovat tutkittavien suojeleminen sekä heidän oikeuksiensa turvaaminen. Lisäksi keskeistä prosessin aikana on tutkittavia kunnioittava sekä heidän itsemääräämisoikeutensa huomioiva kohtelu (Korhonen, Kuula-Luumi & Spoo 2019, 7-8). Tässä työssäni olen ottanut nuo periaatteet huomioon huolehtimalla erityisesti tietosuojasta sekä tietoturvasta. Olen kuvannut aineiston keruuseen liittyvät käytäntöni avoimesti ja tarkasti luvussa 4.3. Eettisesti tukevaa pohjaa antaa myös se, että tutkittavat henkilöt ovat osallistuneet tutkimukseen tietoisesti ammattiroolissa, vapaaehtoisesti, itsenäisin valtuuksin sekä täydessä toimintakyvyssä. Olen myös huolehtinut asianmukaisesti kirjallisesta tiedottamisesta tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyn osalta, ja varmistanut tutkittavieni ymmärryksen tähän liittyen.

Tutkielman toteutuksen kannalta eettiset valinnat ovat ponnahtaneet esiin pitkin prosessia. Työ venyi lopulta kahden vuoden mittaiseksi. Tämä on osaltaan haastanut eheän prosessin ja tutkielmaraportin toteuttamista. Tutkimusaihe siinä on eettisesti kestävä, onhan kyseessä julkista tehtävää hoitavan ammattikunnan tarkastelu. Tutkittavien ihmisyyttä suojasi se lähtökohta, että heitä tutkittiin ammattinsa edustajina eikä tutkimuksella pyritty arvioimaan esimerkiksi heidän henkilökohtaisia ominaisuuksiaan. Tarkastelussa olivat vain työtehtävän

kautta avautuvat yksilölliset käsitykset, ei henkilöön menevä arviointi. On kuitenkin tunnustettava, että rajan veto on hankalaa, sillä tutkittavat toivat esiin myös itseään persoonana. Voidaan myös ajatella, että arvopuhe palautuu joka tapauksessa aina myös ammattilaisen henkilökohtaiseen ajattelu- ja kokemusmaailmaan. Henkilöarviointia on kuitenkin mahdollista välttää pitämällä objektiivisesti ja riittävän tiiviisti teoriaa ja kontekstia mukana analyysissä ja tulosten käsittelyssä. Tutkijan objektiivisuus pysyy yllä myös sillä, että konkreettinen etäisyyden otto työhön on säännöllistä. Tällaisiin irtiottoihin kahden vuoden prosessi tarjosi hyvän mahdollisuuden.

Eettisesti tärkeä näkökulma on myös minun oma suhteeni tutkittavaan aiheeseen. Olen pyrkinyt toimimaan tämänkin suhteen lukijan suuntaan avoimesti. Johdattelin lukijan mukaan tähän tutkielmaan kuvaamalla omaa, aiempaa työtehtävääni sovittelun ohjaajana. Tällä hetkellä työskentelen Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksella rikos- ja riita-asioiden sovittelupalveluissa erityisasiantuntijana. Yksi tehtäväni on vastata ja kehittää sovittelun ammattihenkilöstön osaamista, ja tulen saamaan tästä tutkielmasta käytännönhyötyä työhöni. Mainittakoon kuitenkin, että tämä tutkimusprosessi alkoi jo ennen valintaani nykyiseen tehtävään. En kuitenkaan näe, että nykyisen työtehtäväni ja tämän tutkielman välille muotoutuisi eettisesti arveluttavia näkökulmia. Päinvastoin, pystyn nyt hyödyntämään entistä kiinteämmin tietoaani ja ymmärrystäni sovittelun ohjaajien osaamisen laadusta ja osaamisen kehittämistarpeista.

Olen tuonut tässä tutkielmassa jo useamman kerran esiin, miksi tutkimuksen tekeminen tästä aiheesta olisi tärkeää myös jatkossa. Tulevaisuuden jatkotutkimuksissa kannattaisi tarkastella sitä, olisiko konfliktien ohjausta mahdollista ymmärtää (ura- ja oppilaanohjauksen ohella) ohjauksen professiona. Toivon samalla, että myös sovittelusta tehtävä tutkimus ammatillistuisi enemmän, eikä jäisi liiaksi opinnäytteiden varaan. Toivon tietenkin myös, että sovittelumenettelyn ja siten restoratiivisen oikeuden palvelujen vahvistaminen pysyisi myös jatkossa hallitusohjelmissa. Se turvaisi toivottavasti myös tutkimuksellisen kiinnostuksen ja varsinaisen tutkimuksen resurssit. Sovittelupalveluilla kuten muillakin ihmisten välistä dialogia ja kohtaamista edistävillä palveluilla on tällaisena



konfliktiherkkänä historiallisena aikana laaja yhteiskunnallinen merkitys. Laadukkaasti, ammattimaisesti ja syvällisesti toteutettu, sovintoa, rauhaa, kuulluksi ja kohdatuksi tulemistä mahdollistava palvelu on kaikilla tasoillaan meidän kaikkien etu.

## LÄHTEET

- Abbot, H. P. (2002). *The Cambridge introduction to narrative*. Cambridge University Press.
- Alhanen, K. (2016). *Dialogi demokratiassa*. Gaudeamus.
- Amundson, N. (2005). *Aktiivinen ohjaus. Opas uraohjauksen ammattilaisille* (suom. P. Auvinen, alkuteos *Active engagement: Enhancing the career counselling process*, Edition two, 2003). Psykologien kustannus Oy.
- Berger, P. L. & Luckman, T. (2003). *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedon sosiaalinen rakentuminen* (4.painos, suom. V. Raiskila, alkuteos *The Social construction of reality*, 1966). Gaudeamus.
- Bourdieu, P. & Wackquant, J. (1995). *Refleksiiviseen sosiologiaan: Tutkimus, käytäntö ja yhteiskunta*. (suom. M. Sabour & M. Salo, alkuteos *Invitation to reflexive sociology*, 1992). Joensuu University Press.
- Braithwaite, J. (1989). *Crime, shame and reintegration*. Cambridge University Press.
- Braithwaite, J. (2002). *Restorative Justice & Responsive Regulation*. Oxford University Press.
- Chapman T., Gellin, M., Aertsen, I. & Anderson, M. (2015). *Protecting Rights, Restoring Respect and Strengthening Relationships: A European model for Restorative Justice with Children and Young People*. European Research on Restorative Juvenile Justice. Vol II. Brussels: OIJJ / ECJJ.  
[https://www.researchgate.net/publication/305345453\\_Protecting\\_Rights\\_Restoring\\_Respect\\_and\\_Strengthening\\_Relationships\\_A\\_European\\_Model\\_for\\_Restorative\\_Justice\\_with\\_Children\\_and\\_Young\\_People](https://www.researchgate.net/publication/305345453_Protecting_Rights_Restoring_Respect_and_Strengthening_Relationships_A_European_Model_for_Restorative_Justice_with_Children_and_Young_People)
- Christie, N. (1977). Conflicts as Property. *The British Journal of Criminology*. Vol. 17, No. 1, 1- 15.
- Christie N. (1981). *Limits to pain. The role of punishment in penal policy*. Wipf and Stock Publishers.
- Council of Europe (2018). *Recommendation CM/Rec (2018) of the Committee of Ministers to member States concerning restorative justice in criminal matters*.

Council of Europe.

[https://search.coe.int/cm/Pages/result\\_details.aspx?ObjectId=09000016808e35f3](https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=09000016808e35f3)

Eduskunnan vastaus. EV 367/2014 vp.

[https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/EduskunnanVastaus/Documents/e\\_v\\_367+2014.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/EduskunnanVastaus/Documents/e_v_367+2014.pdf)

Elonheimo, H. (2002). Nuorisorikollisuuspolitiikka. Teoksessa T. Miettinen, T. Määttä (toim.), *III Oikeustieteen tutkija- ja jatkokoulutuspäivät 6. – 8.6.2002*, Savonlinna. (s.157-177). Joensuun yliopisto.

Elonheimo, H. (2004). Restoratiivinen oikeus ja suomalainen sovittelu. *Oikeus* 33, 179–199.

Elonheimo, H. (2010). *Nuorisorikollisuuden esiintyvyys, taustatekijät ja sovittelu*.

(Scripta Lingua Fennica Edita, C, 299). (Väitöskirja: Turun yliopisto).

<https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/59505/AnnalesC299Elonheimo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Elonheimo, H. (2020). *Rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelun siirtäminen oikeusministeriön hallinnan alle*. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos,

Työpaperi nro 31/2020). Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140533/URN\\_ISBN\\_978-952-343-551-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140533/URN_ISBN_978-952-343-551-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ervasti, K. (2000). Tuomioistuinten ulkopuolinen riitojen ratkaisu. Näkökulmia vaihtoehtoihin konfliktinratkaisumenetelmiin. *Lakimies* 7-8, 1237-1263.

Ervasti, K. (2004). *Käräjäoikeuksien sovitomenettely. Empiirinen tutkimus sovinnon edistämisestä riitaprosessissa*. (Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 207). [Väitöskirja: Helsingin yliopisto].

Ervasti, K. & Nylund, A. (2014). *Konfliktinratkaisu ja sovittelu*. Edita.

Ervasti, K. (2018). Past, present and future of mediation in Nordic countries.

Teoksessa A. Nylund, K. Ervasti, L. Adrian (toim.). *Nordic Mediation*

*Research* (s. 225-246). Springer International Publishing and Open access.

European Parliament (2012). *The Victims' Right Directive 2012/29/EU establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime*.

*European Implementation Assessment*. European Union. <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2012:315:0057:0073:EN:PDF>

- Flinck, A. (2013). *Rakennamme sovintoa. Opas rikosten ja riitojen sovitteluun*. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, opas 23). Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.
- Gade, C.B.N. (2018). Restorative Justice: History of the term's international and Danish use. Teoksessa A. Nylund, K. Ervasti, L. Adrian (toim.). *Nordic Mediation Research* (s.27-40). Springer International Publishing and Open access.
- Hallituksen esitys eduskunnalle. HE 93/2005 vp.  
[https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he\\_93+2005.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_93+2005.pdf)
- Hallituksen esitys eduskunnalle. HE 329/2014 vp.  
[https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he\\_329+2014.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_329+2014.pdf)
- Heikkinen, H. L. T. & Syrjälä, L. (toim.).(2002) *Minussa elää monta tarinaa. kirjoituksia opettajuudesta*. Kansanvalistusseura.
- Heikkinen, H. L. T. (2001). Narratiivinen tutkimus -todellisuus kertomuksena. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II* (s. 116-132). PS-Kustannus.
- Hirvonen, A. (1994). Miksi ei rikosoikeus! Abolitionismi vaihtoehtona rankaisemiselle. Teoksessa A. Hirvonen (toim.) *Kohti 2000-luvun rikosoikeutta* (Rikos- ja prosessioikeuden laitoksen julkaisu A:8, s. 83-114). Helsingin yliopisto.
- Hohenshil, T. H., Amundson, N. E., Niles, S. G. & Gaston, B. E. (2013). *Counselling around the world: an international handbook*. The American counselling association.
- Hopkins, B. (2006). *Implementing a restorative approach to behaviour and relationship management in schools – the narrated experiences of educationalists*. (Faculty of

- Economic and Social Sciences. Institute of Education). [Tesis of the degree of Doctor of Philosophy, University of Reading].
- Hoskins, M. (2006). Johdatus Vance Peavyn työhön. Teoksessa R.V. Peavy, R. *Sosiodynaamisen ohjauksen opas*, suom. P. Auvinen. Englanninkielinen alkuteos *Sciodynamic counselling: a practical approach to meaning making*, 2004). Psykologien kustannus Oy.
- Hyvärinen, M. (2006). Towards a Conceptual History of Narrative. Teoksessa M. Hyvärinen, A. Korhonen & J. Mykkänen, J. (ed.) *The Travelling Concept of Narrative. Studies across Disciplines in the Humanities and Social Sciences* (s. 20-41). Helsinki Collegium for Advanced Studies.
- Iivari, J. (2001). *Rikos- ja riita-asioiden valtakunnallinen organisointi. Selvityshenkilöraportti*. (Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 2000:27). Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Iivari, J. (2010). *Oikeutta oikeuden varjossa. Rikossevittellään täytäntöönpanon arviointitutkimus*. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, raportti 5/2010). Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.
- Julkunen, R. (2003). Työelämä ohjauksen ympäristönä. Teoksessa M. Lairio & S. Puukari (toim.). *Ohjauksen uudet orientaatiot* (s.55 - 70). Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän yliopisto.
- Julkunen, R. (2008). *Uuden työn paradoksit. Keskusteluja 2000-luvun työprosess(e)ista*. Vastapaino.
- Kaarakka, O. (2017). Rangaistuksen vai rankaisijan oikeus. *HAASTE* 3/2017, s. 16-18.  
<https://www.haaste.om.fi/fi/index/lehtiarkisto/haaste32017/rangaistuksenvairankaisijanoikeutus.html>
- Kauppila, R. (2007). *Ihmisen tapa oppia. Johdatus sosiokonstruktiiviseen oppimiskäsitykseen*. PS-kustannus.
- Korhonen, I., Kuula-Luumi, A. & Spoof, S-K. (toim). (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019.

[https://tenk.fi/sites/default/files/2021-](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2020.pdf)

[01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakkoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2020.pdf)

Kostiainen, R. (2012). Restoraatio tarpeen myös vakavissa tapauksissa. *HAASTE* 3/2012, s. 4-6.

[https://www.haaste.om.fi/fi/index/lehtiarkisto/haaste32012/restoraatio\\_tarpeenmyosvakavissatapauksissa.html](https://www.haaste.om.fi/fi/index/lehtiarkisto/haaste32012/restoraatio_tarpeenmyosvakavissatapauksissa.html)

Kuntatyönantajat (2020). *Palkkatilastot. Kokoaikaiset kuukausipalkkaiset palkansaaajat kunta-alalla*. Helsinki: KT Kuntatyönantajat. <https://www.kt.fi/tilastot-ja-julkaisut/palkkatilastot>

Labov, W. & Waletzky, J. (1997). Narrative analysis: Oral versions of personal experience. *Journal of Narrative and Life History* 7:1-4, 3-38.

<https://www.jbe-platform.com/content/journals/10.1075/jnlh.7.02nar>

Labov, W. (2006). Narrative Pre-Construction. *Narrative Inquiry* 16:1, 37-45.

Labov, W. (2010). Where Should I Begin? Teoksessa D. Schiffrin, A. De Fina A. & A. Nylund (ed.) *Telling Stories: Language, Narrative and Social Life*.

Georgetown University Press.

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/jyvaskyla-ebooks/reader.action?docID=547752f>

Lahikainen, S. (2002). Ohjaus- ja neuvontatyön lähtökohtia ja näköaloja kuntoutuksessa. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) *Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät* (s. 258 - 278). PS-Kustannus.

Laitinen, R. (2014). *Rikosten sovittelun asema rikosprosessissa. Sovittelumenettely rikosoikeuden ja rikosprosessin näkökulmasta*. [Pro Gradu -tutkielma,

Helsingin yliopisto]. [https://www-edilex-](https://www-edilex-fi.ezproxy.jyu.fi/opinnaytetyot/12760.pdf)

[fi.ezproxy.jyu.fi/opinnaytetyot/12760.pdf](https://www-edilex-fi.ezproxy.jyu.fi/opinnaytetyot/12760.pdf)

Lakivaliokunnan mietintö. LaVM 33/2014 vp.

[https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Mietinto/Documents/lavm\\_33+2014.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Mietinto/Documents/lavm_33+2014.pdf)

- Lappi-Seppälä, T. (1994). Miksi rikosoikeus? Teoksessa A. Hirvonen (toim.) *Kohti 2000-luvun rikosoikeutta* (Rikos- ja prosessioikeuden laitoksen julkaisuja A:8, s. 19-82). Helsingin yliopisto.
- Leiman, M. (2015a). Dialogisen ohjauksen periaatteita ja työvälineitä. Teoksessa M. Koivuluhta & P. Kauppila (toim.) *Toimijuuden tuki: Dialoginen ohjaus*. Itä-Suomen yliopisto.  
[https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/15092/urn\\_isbn\\_978-952-61-1759-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/15092/urn_isbn_978-952-61-1759-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Leiman, M. (2015b). Dialogisen hahmotustavan käsitteelliset työvälineet. Teoksessa M. Koivuluhta & P. Kauppila (toim.) *Toimijuuden tuki: Dialoginen ohjaus*. Itä-Suomen yliopisto.  
[https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/15092/urn\\_isbn\\_978-952-61-1759-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/15092/urn_isbn_978-952-61-1759-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Leiman, M. (2015c). Lähikehityksen vyöhyke ja itsehavainnoinnin laatu. Teoksessa M. Koivuluhta & P. Kauppila (toim.) *Toimijuuden tuki: Dialoginen ohjaus*. Itä-Suomen yliopisto.  
[https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/15092/urn\\_isbn\\_978-952-61-1759-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/15092/urn_isbn_978-952-61-1759-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Löyttyniemi, V. (2004). *Kerrottu identiteetti ja neuvoteltu sukupuoli*. Minerva Kustannus Oy.
- Löytönen, T. (2004). *Keskusteluja tanssi-instituutioiden arjesta*. (Acta Scenica 16). [Väitöskirja, Helsingin yliopisto].  
[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/33791/Acta\\_Scenica\\_16.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/33791/Acta_Scenica_16.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Marshall, T. (1985). *Alternatives to Criminal Courts*. Aldershot: Gower.
- McCrae, R. & Costa, P. (2003). *Personality in adulthood: a five-factor theory perspective*. Guilford Press.
- McDonald, J.M. & Moore, D.B. (2001). Community Conferencing as a Special Case of Conflict Transformation. Teoksessa H. Strang & J. Braithwaite (toim.) *Restorative Justice and Civil Society* (s. 130-148). Cambridge University Press.

- McLeod, J. (2009). *An Introduction to Counselling* (4th edition). Open University Press.
- Niiniluoto, I. (2002). *Johdatus tieteen filosofiaan. Käsitteen ja teorian muodostus*. (3. painos). Otava. Kolmas painos.
- Niiniluoto, I. (2003). *Totuuden rakastaminen. Tieteenfilosofisia esseitä*. Otava.
- Onnismaa, J. (2003). *Epävarmuuden paluu. Ohjauksen ja ohjausasiantuntijuuden muutos*. [Väitöskirja, Joensuun yliopisto].  
[https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/8642/urn\\_isbn\\_952-458-304-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/8642/urn_isbn_952-458-304-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Onnismaa, J. (2007). *Aikaa, huomiota ja kunnioitusta*. Gaudeamus
- Peavy, V. (1997). *Sociodynamic counselling: a constructivist perspective*. Trafford Publishing.
- Peavy, V. (1999). *Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21.vuosisadan ohjaustyöhön* (suom. P. Auvinen, alkuteos Sociodynamic Counselling: a constructivist perspective, 1997). Työministeriö.
- Peavy, V. (2006). *Sosiodynaamisen ohjauksen opas* (suom. P. Auvinen, alkuteos Sociodynamic Counselling: a practical approach to meaning making, 2004). Psykologien kustannus Oy.
- Pehrman, T. (2011). *Paremmiin puhumalla. Restoratiivinen sovittelu työyhteisössä* (Acta Universitatis Lapponiensis 212). [Väitöskirja, Lapin yliopisto].
- Pepinsky, H.E. & Quinney, R. (ed.). (1991). *Criminology as Peacemaking*. Indiana University Press
- Pier, J. (2008). After this, therefore because of this. Teoksessa J. Pier & J. A. García Landa. *Theorizing Narrativity* (s.109-140). Walter de Gruyter.
- Poikela, E. (2010). Oppiminen sovittelun ytimenä – restoratiivisen ohjauksen lähtökohtia. Teoksessa E. Poikela (toim.), *Sovittelu. Ristiriitojen kohtaamisesta konfliktien hallintaan* (s. 223-246). PS kustannus.
- Polkinghorne, D. J. (1995). Narrative Configuration in Qualitative Analysis. Teoksessa J. A. Hach & R. Wisniewski (ed.). *Life History and Narrative* (s. 5 - 23). The Falmer Press.
- Puolimatka, T. (2002). *Opetuksen teoria. Konstruktivismista realismiin*. Tammi.



- Rauhala, L. (2005). *Ihmiskäsitys ihmistyössä*. Yliopistopaino.
- Sambou, S. (2021). *Rikosasioiden sovittelupalvelujen siirto oikeusministeriön hallinnonalalle. Ohjausryhmän raportti ja esitys*. (Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita 2021:10). Valtioneuvosto.  
[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162952/OM\\_2021\\_10\\_SO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162952/OM_2021_10_SO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sambou, S. & Dunder, T. (2021). *Rikosasioiden sovittelupalveluiden siirto oikeusministeriön hallinnonalalle. Lausuntoyhteenveto ohjausryhmän esityksestä*. (Oikeusministeriön julkaisuja, Mietintöjä ja lausuntoja 2021:19). Valtioneuvosto.  
[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163159/OM\\_2021\\_19\\_ML.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163159/OM_2021_19_ML.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Schiffrin, D. & De Fina, A. (2010). Introduction. Teoksessa D. Schiffrin, A. De Fina & A. Nylund (ed.). *Telling Stories: Language, Narrative and Social Life*. Georgetown University Press.
- Scott, N. & Seglow, J. (2007). *Altruism*. Open University Press, McGraw-Hill Education. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/jyvaskyla-ebooks/reader.action?docID=332729>
- Siltala, J. (2004). *Työelämän huonontumisen lyhyt historia*. Otava.
- Suomen lähi- ja perushoitajaliitto (2020). Yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimus 2020. <https://www.superliitto.fi/tyoelamassa/tyossa-yksityissektorilla/palkat/yksityisen-sosiaalipalvelualan-tyoehtosopimus/>
- Umbreit, M. S. (2001). *The Handbook of Victim Offender Mediation. An Essential Guide to Practice and Research*. Jossey-Bass.
- Vanhakkala-Ruoho, M. & Juutilainen, P-K. (2003). Ydinasiantuntijuutta ja yhteistyön kuvioita. Teoksessa M. Lairio & S. Puukari (toim.). *Ohjauksen uudet orientaatiot* (s.113 - 123). Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän yliopisto.
- Vehviläinen, S. (2001). *Ohjaus vuorovaikutuksena*. Gaudeamus.
- Vehviläinen, S. (2014). *Ohjaustyön opas*. Gaudeamus.

- Vehviläinen, S. (2017). *Yhteistyössä kohti toimijuutta -hyvän ohjaustoiminnan elementit*. Luovi-luentodiat
- Vuorinen, R. & Sampson, J. P. (2002). Ohjeus opintojen suunnittelun ja arvioinnin tukena -strategisia kysymyksiä. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) *Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät* (s. 46 - 69). PS-Kustannus.
- Walgrave L. (2008). *Restorative justice, self-interest and responsible citizenship*. Wil-
- lan.

## LIITTEET

### Liite 1. Henrik Elonheimon listaaman restoratiivisen oikeuden keskeisimmät opinkappaleet (Nuorisoriikollisuuden esiintyvyys, taustatekijät ja sovittelu 2010, 28-29).

- Asianosaisille annetaan valtaa (empowerment, ks. esim. Barton 2003), he ovat parhaita asiantuntijoita omassa asiassaan ja prosessin keskipisteessä (ks. esim. Christie 1977). Osallisuus lisää sitoutumista ja oppimista. Myöskään sovittelijat eivät määrittele ratkaisuja, vaan luovat puitteet asianosaisten turvalliselle kohtaamiselle (fasilitatiivisuus).
- Asianosaissuhde: Rikoksen nähdään suuntautuvan pikemminkin uhria ja ihmis-suhteita kuin valtiota tai lakia vastaan (Brunila 2010; Zehr 1990), ja uhrin tarpeiden tyydyttäminen on tärkeämpää kuin tekijän rankaiseminen.
- Rikosvahingot korjataan kokonaisvaltaisesti, mikä tarkoittaa sekä aineellisia, ihmissuhteisiin liittyviä että henkisiä vahinkoja.
- Rikoksentekijä ottaa vastuun teostaan. Sovittelun edellytyksenä on, että tekijä ainakin pääpiirteissään myöntää teon. Vastuun neutralointia ja juridista saivartelua vaikeuttaa se, että tekijä kohtaa uhrin ja kertomuksia ei käännetä oikeudelliselle kielelle (ks. Braithwaite 2002).
- Vuoropuhelu on kunnioittavaa. Rikollinen teko hylätään, mutta tekijää ei; hänet pyritään reintegroimaan lainkuuliaisen yhteisön jäseneksi (Braithwaite 1989). Rikoksentekijä nähdään pohjimmiltaan hyvänä ja kehityskelpoisena ”toipuvana subjektina” (Henry & Milovanovic 1996). Tavoitteena on reintegratiivinen seremonia, jonka tuloksena hän lähenee normaaliyhteiskuntaa (vastakohtana formaalin oikeuden syrjäyttämiseremonialle, Braithwaite & Mugford 1994). Kunnioitettava keskustelu ja oikeudenmukaiseksi koettu menettely on omiaan tehostamaan sosiaalista kontrollia ja ehkäisemään vastareaktion syntymistä (esim. Braithwaite 2002, Henry & Milovanovic 1996).
- Luottamuksellisuus luo edellytykset avoimelle keskustelulle.
- Vapaaehtoisuus: restoratiiviseen menettelyyn osallistuminen ja sopimuksen tekoon vapaaehtoista, millä on motivoiva vaikutus.
- Oppiminen: Konfliktit tarjoavat mahdollisuuden selventää ja opettaa yhteisön normeja ja arvoja (Christie 1977), ja keskustelu opettaa enemmän kuin saarnaaminen tai nuhtelu. Toisen kuunteleminen lisää ymmärrystä, ja restoratiivista prosessia onkin sanottu empatian oppitunniksi (Moore 1993).

- Yhteisöllisyys: RJ vahvistaa yhteisöjä ja sosiaalisia siteitä, joiden katkeamisesta voidaan nähdä rikoksenteossa olevan kyse (Deklerck 2007). Menettelyn tehoa lisää, jos mukaan kutsutaan ne jotka voivat parhaiten tukea ja valvoa asianosaisia (ks. esim. Braithwaite & Braithwaite 2001). (Oikeuteen taas kutsutaan ne, jotka voivat vastapuolta eniten vahingoittaa.)
- Tunneälykäs oikeus: Restoratiivinen menettely ei ole pelkästään konfliktinratkaisutapa, vaan emotionaalinen strategia (Umbreit 2001). Tunteet vaikuttavat sekä rikoksen tekemiseen (esim. Katz 1988; Solter 2001) että siitä toipumiseen. Klassisen oikeusajattelun vastaisesti rikos on emotionaalinen tapahtuma, kun taas kriminaalipolitiikan pitäisi perustua harkintaan ja näyttöön (Sherman 2003). Olennaista restoratiivisessa prosessissa on etenkin häpeän käsittely (Ahmed et al. 2001).
- Rehabilitaatio. Tehokas kriminaalipolitiikka muodostuu sekä restoratiivisesta että rehabilitatiivisesta oikeudesta. Kun rikos on tapahtunut, asianosaiset ovat vastaanottavaisia keskustelulle erilaisista hoito- tai kuntoutusvaihtoehdoista. Ongelmien korjaaminen on myös eettisesti hyväksyttävämpää kuin rankaiseminen. Vaikka rikollisuuden psykososiaaliset taustatekijät tiedostetaan, rikosentekijän odotetaan itsekin ottavan vastuuta tilanteensa parantamisesta. (Braithwaite 2002) Ongelmien korjaaminen voi olla konkreettista: autetaan esimerkiksi löytämään työtä tai asunto (Van Ness 2002). Lisäksi uhri voidaan ohjata rikosuhripalveluihin.
- Luovat ratkaisut: Siinä missä rikos- ja prosessioikeus rajoittaa ja luokittelee (Christie 1986), RJ laajentaa näkemyksiä ja mahdollistaa luovat ratkaisut, joista kaikki osapuolet hyötyvät. Win-win -lopputulokset ovat paljon todenäkoisempiä restoratiivisessa menettelyssä kuin tuomioistuimessa (Braithwaite & Strang 2002:15). Sovittelu mahdollistaa esimerkiksi työkorvaukset. Sopimukset eivät kuitenkaan saa olla kohtuuttomia eivätkä hyvien tapojen vastaisia.
- Tavoitteena on asianosaisten tyytyväisyys ja lievempi ja harvempi uusintarikollisuus. Nämä tavoitteet saavutetaan siten, että huolehditaan menettelyn laadusta, restoratiivisuudesta (Braithwaite 2002); sopimukset syntyvät sivutuotteina (Umbreit 2001).

**Liite 2. Aune Flinckin Elonheimon (2004) sekä Praniksen (2009) listausten mukaan muotoilemat restoratiivisen oikeuden arvot ja periaatteet (Rakennamme sovintoa -opas 2013, s. 17-18)**

- *Huomio ihmiseen kokonaisuutena.* Otetaan huomioon, että rikos, riita tai konflikti vaikuttaa niin fyysisesti, psyykkisestä kuin sosiaalisesti ihmisen elämään.
- *Asianosaiset ovat parhaita asiantuntijoita omassa asiassaan.* Heillä on tietoa siitä, mikä ongelma on ja miten se voitaisiin parhaiten ratkaista.
- *Ongelmakeskeisyys ja rehabilitaatio.* Yksittäisen konfliktin taustalla olevia perusongelmia pyritään ratkaisemaan. Sovittelusta ohjataan tarvittaessa muun avun piiriin.
- *Aineellisten, henkisten ja ihmissuhteisiin liittyvien vahinkojen korjaaminen.* Tuetaan osapuolten voimavaroja ongelmanratkaisuisissa. Tavoitteena on, että osapuolet voivat tulevaisuudessa kohdata toisensa ilman pelkoa, häpeää tai kaunaa.
- *Vastuunotto.* Tekijä voi omilla toimillaan aktiivisesti edetä syyllisyydestä ja häpeästä katumukseen ja korvaukseen. Toiminta lisää elämänhallintaa ja omanarvontuntoa.
- *Menettelyn ja ratkaisujen oikeudenmukaisuus.* Sovittelumenettelyn ja sovittelussa tehtyjen ratkaisujen tulee tapahtua oikeudenmukaisesti ja osapuolten oikeusturvasta huolehtien.
- *Vapaa ja avoin dialogi.* Luodaan turvallinen paikka avoimelle vuoropuhelulle. Aktiivinen ja avoin osallistuminen edistää emotionaalista toipumista, moraalista oppimista ja sitoutumista prosessiin ja sen lopputulokseen.
- *Tunteiden ilmaiseminen.* Osapuolet voivat päästä tapahtuman yli, ja kostonhalu ja tarve asian jälkipuintiin vähenevät.
- *Moraalinen oppiminen.* Konfliktit tarjoavat mahdollisuuden selventää ja opettaa yhteisön normeja ja arvoja.
- *Yhteisöllisyys ja tukihenkilöt.* Korjaava prosessi mahdollistaa lähiyhteisön läsnäolon kriisin hetkellä. Läheisten mukanaolo auttaa saamaan aikaan tehokkaita, pysyviä, toteuttamiskelpoisia ratkaisuja. Asianosaisten sosiaalisia siteitä pyritään vahvistamaan ja mukaan kutsutaan ne, jotka voivat tarjota suurimman tuen.
- *Terveiden ihmissuhteiden vahvistaminen.* Rakennetaan yhteisöllisyyttä uusintahaittojen ehkäisemiseksi tulevaisuudessa.
- *Siltojen rakentaminen kulttuuri-, ikä- ja sukupuolten välillä.* Sovittelumenettely on kaikkien saatavilla ja menettelyssä tuetaan sovinnollisuutta eri kulttuuri- ja ikäryhmien ja sukupuolten välillä.
- *Luovien ratkaisujen etsiminen.* Osapuolet etsivät heitä tyydyttäviä ratkaisuja sovittelijoiden tuella.
- *Win-win.* Molempia osapuolia ja yhteiskuntaa hyödyntävät lopputulokset.

### Liite 3. [Sovittelu]Ohjaajien keskeiset tehtävät (tehtäväkokonaisuudet THL:n mukaan 2016)

#### 1. Sovittelualoitteiden käsitteleminen / sovitteluprosessin hoitaminen ja ohjaaminen

- Sovittelun yleisten edellytysten selvittäminen (L1015/2005 2§) ja tarvittavien asiakirjojen hankkiminen
- Sovittelupäätösten valmistelu
- tietojen syöttö tietokantaan
- Sovittelupäätösten tiedoksi antaminen sovittelun asianosaisille ja tarvittaville vieranomais/yhteistyötahoille
- Sovittelijoiden nimeäminen sovitteluun
- Tarvittaessa sovittelijana toimiminen (erityistä ammattitaitoa vaativissa sovitteluissa)
- asiakkaiden ohjaus, neuvonta ja palveluohjaus sekä psykososiaalinen tuki tarvittaessa
- Sovitteluiden tilastointi ja raportointi
- Sovittelusopimusten seuranta ja seurannan päättymisestä tiedottaminen tarvittaville tahoille
- Huolehtia tulkin tai kääntäjän, tukihenkilön ja edunvalvojan saamisesta sovitteluun arvittaessa
- Palveluohjauksen varmistaminen sovitteluprosessissa
- Kulukorvausten valmistelu ja tarkistaminen
- Laillisuuden valvonta
- erityiskysymyksiin perehtyminen; lähisuhdeväkivalta, monikulttuurisuus ja lasten ja
- nuorten asema
- Tehtäviin kuuluu myös yhteiskunnallisesti merkittävä sovinnollisuuden edistäminen
- ruotsinkieliset palvelut

#### 2. Vapaaehtoisten sovittelijoiden koulutus, ohjaaminen, valvonta ja neuvonta

- Uusien sovittelijoiden rekrytointi; haastattelut ja valinta
- Juttujen ohjaaminen vapaaehtoisille sovittelijoille, sekä ohjaaminen ja neuvonta koko sovitteluprosessin ajan (myös iltaisin sovittelujen aikana)
- Lähisuhdeväkivaltasovittelun erityisyyden huomioiminen koko prosessissa
- Lähisuhdeväkivaltasovittelijoiden erityinen ohjaaminen, tuki ja työnohjauksen järjestäminen
- Sovitteluprosessin seuranta ja raportoinnin varmistaminen
- Vapaaehtoisten sovittelijoiden koulutustarpeen selvittäminen sekä koulutuksien, työnohjauksien ja muiden tapaamisten suunnitteluun ja toteutukseen osallistuminen yhdessä toimiston muun henkilökunnan kanssa (perus- ja täydennyskoulutukset)
- Sovittelijoiden turvallisuuden varmistaminen sovitteluprosessin ajan
- Erityisohjaaminen uusille sovittelijoille kouluttajana toimiminen  
     ➡ ohjaajat vastaavat vapaaehtoissovittelijoiden toiminnasta

### 3. Yhteistyö sidosryhmien kanssa

- Yhteydenpito poliisiin ja syyttäjään yksittäistä sovittelualoitetta hoidettaessa
- yhteistyömallien kehittäminen yhteistyössä johtajan kanssa
- sisällön tuottaminen sovittelun ohjausryhmälle
- Koulutustilaisuudet sidosryhmille
- yhteistyö Kelan ja vakuutusyhtiön kanssa
- Sovittelutoiminnasta tiedottaminen eri viranomais- ja yhteistyötahoille sekä
- sovittelutoiminnan tunnetuksi tekeminen yleensä
- Yhteydenpito ja yhteistyö sosiaaliviranomaisten ja eri auttamis- ja tukipalveluiden
- tuottajien kanssa; esim. lastensuojeluilmoituksen teko
- Osallistua sovittelun valtakunnalliseen THL:n sovittelupalveluiden kehittämiseen vuosina 2016-2020 toimistossa tehtävän vastuun mukaisesti

### 4. Toimistotehtävät ja mahdolliset muut tehtävät

- Omassa ohjauksessa olevien sovittelujuttujen tilastointi, raportointi, seuranta ja arkistointi
- Uusien sovittelun ohjaajien perehdyttäminen
- Opiskelijoiden/harjoittelijoiden ohjaaminen
- Toimiston esitteiden ja muun tiedotusmateriaalin ylläpitäminen
- Erikseen sovittaessa laskujen maksatus ja seuranta
- Oman osaamisen ja Sovittelutoiminnan alueellinen kehittäminen yhteistyössä toimiston muun henkilökunnan kanssa
- Postitusten, hankintojen, kokousten valmisteluiden yms. tehtävien hoitaminen
- huolehtii toimitilojen toimivuudesta ja viihtyisyydestä
- Tarvittavien toimistotarvikkeiden hankkiminen ja tarjoiluista huolehtiminen
- jos ei toimistolla vastaavaa, niin vastaa oman toiminta-alueen toiminnasta ja toimitiloista
- Sovittelutoiminnan vastaavan sijaistaminen
- vastaa muiden toimialueiden työntekijöiden poissa ollessa koko alueesta
- osallistuminen valtakunnallisiin täydennyskoulutuksiin
- Osallistuminen oman taustaorganisaation järjestämiin koulutuksiin

### 5. Kehittämistyö

- sovittelun sisällöllinen ja laadullinen kehittäminen
- yhteistyörakenteiden kehittäminen
- hankesuunnittelu
- osallistuminen valtakunnalliseen kehittämistyöhön muiden toimijoiden kanssa

### 6. Yhdistysten ohjaajien muut tehtävät:

- Hallituksen kokouksiin osallistuminen ja asioiden valmistelu tarvittaessa

## 7. Kansainvälinen yhteistyö

- työkokoukset ja kehittämistyö Venäjän Karjalan sovittelutoimijoiden kanssa
- The European Forum for Restorative Justice –koulutukseen osallistuminen



#### **Liite 4 Suomalaisista korkeakouluista 2010-2019 valmistuneet, rikos- ja riita-asioiden sovittelua koskevat opinnäytetyöt**

1. Ahokas, Mikko. 2013. Sovittelun periaatteiden toteutuminen: Sovitteluprosessi ja sen periaatteet alaikäisen rikoksesta epäillyn huoltajan, sovitteluohjaajan ja sovittelijan arvioimana Pohjois-Suomen sovittelutoimiston alueella. Lapin ammattikorkeakoulu
2. Ahosmäki, Anu. 2012. Sovittelutoiminnan ja poliisin yhteistyön kehittäminen Satakunnassa. Satakunnan ammattikorkeakoulu
3. Albrecht, Riina. 2017. Sovittelun ohjaajan rooli tuki- ja jatkopalveluihin ohjaamisessa. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu
4. Asikainen, Anna. 2013. Lähisuhdeväkivalta tutkimus lähisuhdeväkivallan sovittelusta ja fyysisistä väkivaltaa sisältäneistä lähisuhdeväkivaltatapauksista. Itä-Suomen yliopisto
5. Aula, Siiri. 2011. Parisuhdeväkivalta: uhrin ja viranomaisten toimintamahdollisuudet ja -velvollisuudet. Turun yliopisto
6. Cartwright, Soili. 2013. Kukaan ei oo syyllinen kunnes on nuijalla lyöty pöytään' -Lähisuhdeväkivallansovittelijoiden suhde restoratiiviseen oikeuteen vapaaehtoistyössä. Helsingin yliopisto
7. Elonheimo, Henrik. 2010. Nuorisoriikollisuuden esiintyvyys, taustatekijät ja sovittelu. Turun yliopisto
8. Erikson, Ida. 2011. Glömma, förlåta och betala. En studie om hur medlingsparter upplever medling och vilken effect den har. Åbo Akademi
9. Eskelinen, Nadja. 2013. Sovittelutavat lasten ja nuorten konfliktien ratkaisussa. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu
10. Hallama, Priscille. 2018. Restoratiivinen sovittelu rikos- ja riita-asioiden sovittelijan näkökulmasta. Laurea ammattikorkeakoulu
11. Harkia, Lauri. 2011. Kuuntelija, mahdollistaja, sovittelija: Varsinais-Suomen sovittelutoimiston sovittelijoiden kokemuksia roolistaan sovitteluprosessissa. Turun ammattikorkeakoulu
12. Haverinen, Riikka L. 2010. Lähisuhdeväkivallan sovittelu ja syyttämättä jättäminen. Itä-Suomen yliopisto
13. Helimo, Anna. 2013. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu: Sovittelijana toimimisen haasteet ja toimintaa tukeva ohjaus ja koulutus. Tampereen ammattikorkeakoulu
14. Hellsten, Sini. 2018. Pirkanmaan sovittelutoimiston vapaaehtoissovittelijoiden näkemyksiä sovittelijan roolista. Satakunnan ammattikorkeakoulu
15. Henttonen, Riikka. 2012. Jatkuuko parisuhdeväkivalta sovittelussa? Ristiriitaisuus sovittelun ihanteiden ja käytännön kokemusten välillä lähisuhdeväkivallan sovittelussa. Helsingin yliopisto
16. Hietanen, Ira. 2016. Nuori rikosprosessissa: koulukotinuorten kokemuksia. Lapin yliopisto
17. Hyvönen, Stiina. 2012. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu ja sovittelijat. Saimaan ammattikorkeakoulu

18. Hägglund, Oskar. 2019. "Saatais kokonaisvaltainen käsitys hänen elämäntilanteestaan ja ojennettua jollakin tavalla" -Helsingin nuorten rikosprosessia kehittävän viranomaisryhmän näkemyksiä rikosprosessin mahdollisuuksista edistää alaikäisen rikoksentehtäjän kokonaistilannetta. Helsingin yliopisto
19. Häyrinen, Tuula. 2013. Kohtaaminen mahdollisuutena: Rikossovittelu asiakkaiden kokemana. Helsingin yliopisto
20. Ivanova, Olga. 2011. Sovittelu on oppimisprosessi. Kajaanin ammattikorkeakoulu
21. Jaalivaara, Reetta; Hyvärinen, Oona. 2015. Vakavien rikosten sovittelun kokeilu -vankien kokemuksia valmennusryhmästä Laurea ammattikorkeakoulu
22. Juujärvi, Samuli. 2019. Perehdytysopas sovitteluun Poliisiammattikorkeakoulun harjoittelijalle. Poliisiammattikorkeakoulu
23. Jämbäck, Kaija. 2010. "Jos jokin menee rikki, se pitää korjata": Rikos- ja riita-asioiden sovittelu. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu
24. Jämbäck, Kaija. 2016. Sovittelu -Haaste ja mahdollisuus: sovittelutietokannan käytettävyys. Lapin yliopisto
25. Kauppinen, Taina. 2012. Nuorten rikokset ja sovittelu Kainuussa vuosina 2006-2010. Kajaanin ammattikorkeakoulu
26. Kiviniemi, Eve. 2017. Vapaaehtoissovittelijoiden motivaatio työskennellä viranomaisprosessissa. Laurea ammattikorkeakoulu
27. Koistinen, Nina. 2015. Vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksia osaamisesta sovittelutyössä. Turun ammattikorkeakoulu
28. Koitti, Miia; Niemi, Joanna. 2017. Nuorten rikoksentehtäjöiden kokemuksia Ankuritoiminnasta. Laurea ammattikorkeakoulu
29. Konttinen, Jatta. 2019. Sovittelu -Rikos- ja riita-asioiden vaihtoehtoinen konfliktinratkaisumenetelmä. Karelia-ammattikorkeakoulu
30. Korpisalo, Marjo. 2016. Rikos- ja riita-asioiden sovittelijöiden koulutustarve Pohjois-Savossa. Savonia ammattikorkeakoulu
31. Kortelainen, Leevi. 2018. Poliisin ja sovittelutoimiston välinen yhteistyö Kouvolan ja Seinäjoen alueella. Poliisiammattikorkeakoulu
32. Kosonen, Minna. 2015. Sovitell@nx?: WhatsApp-kiusaaminen ja sovittelu Itä-Suomessa. Savonia ammattikorkeakoulu
33. Kuivalainen, Hanna. 2019. Vapaaehtoistyösopimukse sitovuus. Itä-Suomen yliopisto
34. Kukkonen, Reija. 2012. Rikossovittelun käytännön järjestäminen ja oikeusturva. Helsingin yliopisto
35. Kunnas, Maiju. 2014. Sovittelutoimiston sekä poliisilaitoksen välinen moniammatillinen yhteistyö ja sen kehittäminen Pirkanmaalla. Tampereen ammattikorkeakoulu
36. Kuokkanen, Valpuri. 2016. Tuomioistuimen vahvistamaan sovintoon johtavat menettelyt ja niiden toimivuus. Lapin yliopisto
37. Kylmänen, Tuija-Leena. 2010. Sovittelutoimiston ammattihenkilön antaman ennakkoinformaation merkitys sovittelussa vapaaehtoisen sovittelijan näkökulmasta. Satakunnan ammattikorkeakoulu

38. Kärki, Jaana. 2013. "Rauhallinen oli tunnelma ja rupesin luottamaan, että pysyy hallinnassa". Lähisuhdeväkivalta rikoksesta epäillyn kokemuksia sovittelusta. Savonia ammattikorkeakoulu
39. Laitinen, Laura. 2012. Sovittelu ja seuraamusluontoinen syyttämättä jättäminen erityisesti parisuhdeväkivaltarikoksissa. Helsingin yliopisto
40. Lauronen, Pirjo. 2012. "Eriäinen tuska, mutta yhtä iso tuska tapahtuneesta": Parisuhdeväkivallan sovittelu sovittelusopimusten ja sovittelijoiden näkökulmasta Pohjois-Suomen sovittelutoimistossa. Lapin ammattikorkeakoulu
41. Lempinen, Katriina. 2011. Rikosten ja riita-asioiden sovittelu: Osapuolen oikeusturva. Tampereen ammattikorkeakoulu
42. Lusa, Jarmo. 2012. Sovitteluprosessin kouluttaminen: teoria ja käytäntö. Tampereen ammattikorkeakoulu
43. Luukkonen, Taru. 2014. Avain selviytymiseen: sosiaali- ja terveystalveluiden palveluopas Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimistolle . Laurea ammattikorkeakoulu
44. Lämsä, Niina; Nevanperä, Virpi. 2015. Restoratiivisen oikeuden mahdollisuudet. Rikosseuraamuslaitoksen ja sovittelutoiminnan yhteistyömahdollisuuksien kartoittaminen Oulussa. Oulun ammattikorkeakoulu
45. Matinlassi, Nina; Hiltula, Heli. 2014. Tienristeyksessä: kokemuksia lähisuhdeväkivallan sovittelusta. Lapin yliopisto
46. Mattila, Topi. 2019. Lapset ja nuoret rikosasian sovittelussa: Sovittelun uusintarikollisuutta vähentävän tavoitteen toteutuminen alle 21-vuotiaiden kohdalla Jokilaaksojen alueella. Poliisiammattikorkeakoulu
47. Milander-Tenn, Susanna. 2013. Sovittelun oikeudelliset perusteet: Lähisuhdeväkivallan sovittelun näkökulma. Satakunnan ammattikorkeakoulu
48. Myyryläinen, Katri. 2018. "Että päästäis sopuun ja saatais tää nyt pois päiväjärjestyksestä": nuorten kokemuksia rikosten sovittelusta. Tampereen yliopisto
49. Männistö, Mervi. 2015. Maakunnallinen riita- ja rikosasioiden sovittelu sovittelijoiden kokemana. Jyväskylän yliopisto
50. Nieminen, Suvi. 2018. Sovittelun sivuosasta tulevaisuuden tukihenkilöksi? Restoratiivisen konferenssin haasteet ja mahdollisuudet. Turun yliopisto
51. Nieminen, Heidi-Mari. 2018. Laatu rikos- ja riita-asioiden sovitteluun: Tutkimus vapaaehtoisten sovittelijoiden koulutustarpeista etäyhteydellä toteutettavassa sovittelussa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu
52. Niskanen, Merja. 2013. Sovittelun vaikutus nuorten tekemien rikosten uusimiseen. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu
53. Nissi, Sari. 2012. Intranetin käyttö Pohjois-Suomen sovittelutoimistossa. Lapin ammattikorkeakoulu
54. Ojakoski, Mikko. 2017. Rikosasioiden sovittelu: Mitä poliisiin olisi hyvä tietää sovittelusta?. Poliisiammattikorkeakoulu
55. Pakarinen, Petri. 2013. Vastuukysymyksiä vapaaehtoistyössä aatteellisessa yhdistyksessä. Itä-Suomen yliopisto
56. Peltonen, Minna. 2017. Sovittelu lasten ja nuorten rikoksissa. Satakunnan ammattikorkeakoulu

57. Pesonen, Juha M. 2012. Sielunhoidolliset käsitteet lähisuhdeväkivallan sovittelussa. Itä-Suomen yliopisto
58. Pietilä, Anne. 2010. Sovittelun soveltuvuus lähisuhdeväkivaltaan. Lapin yliopisto
59. Piironen, Heini. 2017. Alaikäisen oikeus tehdä sopimuksia rikos- ja riita-asian sovittelussa. Itä-Suomen yliopisto
60. Pikkarainen, Liisa-Mari. 2013. Sovittelulla merkitystä?: uhrien antamia merkityksiä lähisuhdeväkivallan sovittelusta. Lapin yliopisto
61. Pirttikoski, Johanna. 2019. Rikos- ja riita-asioiden sovitteluprosessin kehittäminen: sovittelun vastuuhenkilöiden kokemuksia. Tampereen ammattikorkeakoulu
62. Pulkkinen, Katri. 2013. Vapaaehtoissovittelijoiden kokemuksia lähisuhdeväkivaltatapauksen käsittelystä. Laurea ammattikorkeakoulu
63. Qvist, Tiina. 2016. Parisuhdeväkivallan sovittelu Suomessa. Lapin yliopisto
64. Rantanen, Irina; Peltola, Elina; Vanhanen, Satu. 2018. Parisuhdeväkivalta Suomessa: Miten se ilmenee ja miten voit sairaanhoitajana auttaa. Lahden ammattikorkeakoulu
65. Rintala, Päivi. 2015. Keski-Suomen sovittelutoimiston ja Jyväskylän poliisilaitoksen yhteistyön kehittämishanke. Laurea ammattikorkeakoulu
66. Rintala, Tanja. 2012. "Mul tuli heti sen jälkeen kauhee morkkis – asian olis voinut hoitaa puhumallaki." Rikossovittelujen häpeä- ja uudelleenintegroitielementtejä. Turun yliopisto
67. Röytiö, Suvi. 2010. Alle 15-vuotiaiden rikosten sovittelu ja koulukiusaaminen. Lapin yliopisto
68. Salminen, Elina. 2014. Sovittelun monet kasvot. Jyväskylän yliopisto
69. Scheinn, Jenny Ina. 2014. Hur påverkar medling i våld i en nära relation åtalsprövningen?: En kvalitativ undersökning av skälighetsprincipens verkliga tillämpning. Helsinki universitet
70. Snellman, Tiina. 2015. Rikos- ja riita-asioiden sovittelijoiden peruskoulutus. Metropolia ammattikorkeakoulu
71. Soininen, Anna. 2017. Pohjois-Suomen sovittelutoimiston ja Oulun poliisilaitoksen yhteistyö ja sen kehittäminen . Oulun ammattikorkeakoulu
72. Sundell, Daniela. 2013. Förutsättningar för medling – ett arbetsverktyg för medling vid våld i nära relationer. Novia yrkehögskolan
73. Syrjänpää, Kristiina. 2012. Kehittämishankkeena sovittelutoimiston vapaaehtoissovittelijoiden täydennyskoulutussuunnitelma. Laurea ammattikorkeakoulu
74. Talvio, Liisa. 2016. Lähisuhdeväkivallan sovittelu osana sovittelulain lainsäädäntöprosessia. Turun yliopisto
75. Tamminen, Tuomas. 2019. Lähisuhdeväkivallan ammattihenkilöstön käsityksiä edellytystenselvittämisen kriteereistä. Tampereen yliopisto
76. Tehikari, Sanni. 2013. "Se on niin elämänmakuista ja inhimillistä": vapaaehtoisten sovittelijoiden motivaatio ja toiminnalle annetut merkitykset. Helsingin yliopisto

77. Vallipuro, Olli; Vetämäjärvi, Joonas. 2015. Sovittelu vapaaehtoistyönä: Keski-Suomen sovittelutoimiston sovittelijoiden näkemyksiä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu
78. Vesikansa, Jussi. 2012. Rikosten uhrin sovittelussa. Helsingin yliopisto
79. Virpimäki-Moilanen, Suvi. 2013. Rikosasioiden sovittelu: viranomaisten kokemuksia Oulussa. Oulun ammattikorkeakoulu
80. Virta, Sakari. 2014. Nuorten sovittelu Vantaalla: 15-17 vuotiaat nuoret pahoinpitelyrikosten sovittelussa. Laurea ammattikorkeakoulu
81. Värtinen, Teemu. 2017. Soviteltu hakkaustarina -Sovittelun historiasta ja vaikutavuudesta parisuhdeväkivallassa. Turun yliopisto
82. Yli-Ilkka, Tiina. 2012. Sovitellaanko?: Tietoiskuja vantaalaisille kahdeksasluokkalaisille. Laurea ammattikorkeakoulu
83. Yli-Priia, Annika. 2010. Nuoret sovittelussa: kokemuksia vaikutusmahdollisuuksista ja osallisuudesta sovitteluprosessissa. Satakunnan ammattikorkeakoulu
84. Österholm, Annukka. 2014. Sovittelusopimuksien kohtuullisuus Satakunnan sovittelutoimistossa. Satakunnan ammattikorkeakoulu

## Liite 5. Kyselyrunko

### Kysely sovitteluohjaajan työnkuvasta sekä ohjaustyöhön liittyvistä käsityksistä ja kokemuksista

1. Ikäsi.

2. Koulutusasteesi.

- perusaste (kansa-, keski- ja peruskoulu)
- keskiaste (ylioppilas, 1- 3v ammatilliset tutkinnot ja ammatilliset perustutkinnot)
- alin korkea-aste (tutkinnot, jotka eivät ole amk-tutkintoja, esim. tekniikko, merkonomi, sairaanhoitaja)
- alempi- ja ylempi korkeakouluaste (esim. amk-tutkinnot ja alemmat korkeakoulututkinnot; maisterintutkinnot)
- tutkijakoulutusaste (itsenäinen, julkaisukelpoinen tutkimustyö tai väitöskirja)

3. Mitä ajattelet, millainen koulutuksellinen pätevyys sinulla on sovitteluohjaajan työhön ja mistä koulutuksesta/koulutuksista tämä pätevyys on hankittu? (tutkinnot, täydennyskoulutukset yms.)

4. Mitä tai millaista lisäkoulutusta tai jatkotutkintoja koet vielä mahdollisesti tarvitsevasi tämänhetkisen sovitteluohjaajan työsi näkökulmasta?

5. Työnantajasi (palveluntuottaja) organisaatiomuoto.

- järjestö/säätiö/setlementti
- kunta/kaupunki
- joku muu, mikä?

6. Koetko, että palveluntuottajan organisaatiomuoto vaikuttaa tämänhetkiseen työnkuvaasi ja työn tekemisen tapoihisi?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

7. Jos vastasit kyllä, kuvaile vielä, miten se vaikuttaa?

8. Käytössäsi oleva ammattinimike.

- sovitteluohjaaja

- sovittelunohjaaja
- sovittelu ohjaaja
- sovittelun ohjaaja
- sovittelusihteeri
- joku muu, mikä?

9. Tässä kyselyssä käytetään nimikettä sovitteluohjaaja vastaamaan sovittelupalveluissa toimivan, sovittelijoiden ohjauksesta ja sovitteluprosessin sujuvuudesta vastaavan henkilön tointa (ei vastuuhenkilöt). Alla voit vastata siihen, miksi käytössäsi on käyttämäsi ammattinimike?

10. Kokemuksesi sovitteluohjaajan työstä kokonaisissa vuosissa.

11. Millä tavoin ja kuinka paljon koet mahdollisten aiempien työkokemustesi tukevan työtäsi sovitteluohjaajana? Kerro tarkemmin työkokemuksestasi (aiemmat työpaikat, työtehtävät ja toimenkuvat sekä niiden suhde nykyiseen toimenkuvaasi).

12. Aktiivisten vapaaehtoissovittelijoiden määrä päätoimialueellasi.

13. Päätoimialueesi vapaaehtoissovittelijoiden keskimääräinen ikä.

- alle 35 vuotta
- 36-50 vuotta
- 51-65 vuotta
- yli 66 vuotta

14. Mistä rekisteristä/tiedostosta/tietokannasta voit seurata päätoimialueesi vapaaehtoissovittelijoiden ikärakennetta?

15. Mainitse päätoimialueesi vapaaehtoissovittelijoiden kolme yleisintä ammatillista taustaa (mikäli ne tiedossasi ovat):

16. Arvioi, kuinka monella prosentilla päätoimialueesi vapaaehtoissovittelijoista on korkeakoulututkinto.

17. Mitä seuraavista yhteisöllisistä ohjaustyön muodoista toteutat alueenne sovittelijoiden kanssa? Valitse vaihtoehdot, joita toteutat säännöllisesti ja lisää vaihtoehdon perään (lukuna) kuinka monta kertaa vuodessa toteutat kyseistä, yhteisöllistä ohjaustyön muotoa.

- sovittelijaillat
- erilaiset koulutukset
- pienryhmätoiminta
- muu yhteistyö, mikä?

18. Tässä voit vielä vapaamuotoisesti kuvailla, mitä yllä valitsemasi yhteisölliset ohjaustyön muodot sisältävät (esim. minkälainen sisältö ko. työskentelymuodolla yleensä on? miksi koet sen antoisaksi/haasteelliseksi? jne.).

19. Kuvaile harjoittamiasi yksilökohtaisia ohjaustyöskentelyn muotoja: mitä yksilöohjaustyösi sisältää? Mitkä asiat koet antoisiksi, mitkä haasteellisiksi yksilöohjauksessa?

20. Listaa kolme tärkeintä osaamisvaatimusta, jotka sovitteluohjaajan tehtävään mielestäsi kohdistuvat.

21. Listaa kolme tärkeintä persoonallista ominaisuutta, joita sovitteluohjaajalta voisi mielestäsi odottaa.

1

2

3

22. Tässä voit vielä halutessasi täydentää kysymysten 20 ja 21 vastauksiasi, jos esimerkiksi haluat mainita lisää osaamisvaatimuksia tai persoonallisia ominaisuuksia.

23. Mistä sovittelupalvelujen laatuvaatimuksista sovitteluohjaaja on mielestäsi vastuussa? Vapaamuotoinen kuvaus.

24. Mainitse kolme oman käsityksesi mukaan keskeisintä restoratiivisen ideologian arvoa, joiden varaan oma työskentelysi rakentuu.



25. On esitetty, että restoratiivisen oikeuden arvojen ja periaatteiden pitää konkretisoitua kaikessa rikos- ja riita-asioiden sovittelutoiminnassa. Mitä ajattelet restoratiivisen ideologian toteutumisen tarkoittavan juuri sovitteluohjaajan työssä? Voit esimerkiksi pohtia, miten restoratiivinen ideologia läpäisee jokapäiväistä työskentelyäsi ja miten se näkyy esimerkiksi vapaaehtoisia ohjatessasi.

26. Oppiminen. Voit esimerkiksi avata, mitä ajattelet tapahtuvan kun ihminen oppii? millä tavoin oppimista voidaan edistää? mitä pitäisi ottaa huomioon oppimistapahtumaan/-prosessiin liittyvissä olosuhteissa ja yksilön ominaisuuksissa? kuinka keskeistä ja tärkeää oppimiskäsityksen tai -filosofian sanoittaminen ja yhteisen oppimiskäsityksen jakaminen on sovittelupalveluiden ja sovitteluohjaajan työn näkökulmasta?

27. Ohjaaminen. Voit esimerkiksi pohtia sitä, minkälaisen toiminnan/toimenpiteiden ajattelet olevan ohjaamista? miten toteutuu mielestäsi hyvä ohjaus? kuka ohjausta tarvitsee ja miksi? kuinka keskeistä ja tärkeää ohjauskäsityksen tai -filosofian sanoittaminen ja yhteisen ohjauskäsityksen jakaminen on sovittelupalveluiden ja sovitteluohjaajan työn näkökulmasta?

28. Tätä kyselyä seuraa toinen aineistonkeruuvaihe, joka toteutetaan yksilö- ja/tai ryhmähaastatteluna. Voit jättää tähän yhteystietosi, jos haluat ilmoittautua haastateltavaksi.

29. Tässä voit vielä antaa palautetta tästä kyselystä.