



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Vapaaehtoissovittelijoiden motivaatio työskennellä viranomaisprosessissa

Kiviniemi, Eve

2017 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Yhdessä enemmän

Vapaaehtoissovittelijoiden motivaatio työskennellä vi- ranomaisprosessissa

Eve Kiviniemi
Sosionomikoulutus,
Rikosseuraamusala
Opinnäytetyö
Syyskuu, 2017

Kiviniemi Eve

Vapaaehtoissovittelijoiden motivaatio työskennellä viranomaisprosessissa

Vuosi 2017 Sivumäärä 88

Rikos- ja riita-asioiden sovittelu on ollut Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tuottama palvelu vuodesta 2016 alkaen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tavoitteena on yhtenäistää sovittelupalvelun käytännöt ja kehittää sovittelutoimintaa. Sovittelupalvelua tuottavat alueelliset sovittelutoimistot ja toteutuksessa auttavat vapaaehtoiset sovittelijat. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata vapaaehtoissovittelijoiden demografisia tekijöitä sekä selvittää niitä motivoivia tekijöitä, joiden vuoksi vapaaehtoiset toimivat sovittelijoina ja pitäytyvät toiminnassa mukana. Lisäksi opinnäytetyössä kartoitettiin sovittelijoiden ehdotuksia sovittelutoiminnan kehittämiseksi.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos laati ja toteutti kyselyn vapaaehtoissovittelijoille syksyllä 2016. Kyselyä käytettiin opinnäytetyössä valmiina aineistona. Aineisto analysoitiin kvantitatiivista ja kvalitatiivista analyysimenetelmää käyttämällä. Opinnäytetyön teoriapohjana käytettiin motivaation, vapaaehtoistyön sekä asiakasosallisuuden viitekehystä. Aineiston pohjalta saadut tulokset osoittivat sovittelijoiden demografisten ominaisuuksien mukailevan vapaaehtois-toimijoista kerättyä aiempaa tutkimustietoa. Tulosten mukaan tärkeimpiä sovittelijoita motivoivia tekijöitä olivat auttamisen mahdollisuus, onnistumisen kokemukset ja toiminnan merkityksellisyys. Sovittelijoiden esittämät kehitysehdotukset jäsenneltiin palveluun liittyviin osaluoksiin. Sovittelijoiden käyttämistä kehittämistyöhön käsiteltiin SWOT-analyysin avulla. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos esittelee lokakuussa 2017 rikos- ja riita-asioiden sovittelun vapaaehtoistoiminnan kokonaisuohjelman ja opinnäytetyö tuottaa osaltaan tietoa kokonaisuohjelmaa varten.

Kiviniemi Eve

Motivations of Voluntary Mediators in the Judicial System

Year	2017	Pages	88
------	------	-------	----

Since 2016 mediation in criminal and civil cases has been a service provided by the National Institute for Health and Welfare. The institute aims to unite the service practices on a national level and to develop the mediation service. The mediation service is provided by regional mediation offices and the service is carried out with the help of voluntary mediators. The purpose of this Bachelor's thesis was to examine the demographic factors of the voluntary mediators and to find out what motivates the volunteers to act as mediators and continue with voluntary work. In addition the aim of this thesis was to find out how the voluntary mediators would improve the service.

In the fall of 2016 the National Institute for Health and Welfare conducted a survey about voluntary mediators. The survey was used as a ready-made research data for this Bachelor's thesis. The data was analysed using both quantitative and qualitative methods. The theoretical framework in this thesis was motivation, volunteer work and user involvement. The results indicate that the findings about the demographic factors of voluntary mediators match with those of previous research. The results also indicate that the main motivators for the volunteers were the opportunities to help, experiences of succeeding and being involved in something meaningful. The ideas and suggestions about improving the service were categorized. A SWOT analysis was done to analyse the use of voluntary mediators in service development. In October 2017 the National Institute for Health and Welfare will present a public policy regarding voluntary work and mediation in criminal and civil cases. This thesis produces useful information for the public policy.

Keywords: mediation in criminal and civil cases, volunteer work, motivation, user involvement, service development

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Rikos- ja riita-asioiden sovittelu.....	7
	2.1 Sovittelu Suomessa.....	8
	2.2 Vapaaehtoiset sovittelijoina.....	9
3	Yhteiskunnalliset lähtökohdat	10
	3.1 Sovittelupalvelu laissa.....	11
	3.2 Sovittelupalvelun kehittämisen lähtökohdat.....	11
4	Teoreettinen viitekehys.....	12
	4.1 Sisäinen ja ulkoinen motivaatio.....	12
	4.2 Vapaaehtoistoimintaan osallistuminen	16
	4.3 Asiakasosallisuus.....	19
5	Tutkimusasetelma	21
	5.1 Aiheen valinta, tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	21
	5.2 Opinnäytetyön toteutus	23
	5.3 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä ja analyysi	27
	5.4 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä ja analyysi	30
	5.5 SWOT-analyysi	34
	5.6 Luotettavuus ja eettisyys	34
6	Tulokset	36
	6.1 Sovittelijoiden taustat.....	37
	6.2 Sovittelijoita motivoivat tekijät	44
	6.3 Arviointia sovittelun ohjauksesta ja toiminnasta	47
	6.4 Näkemyksiä toiminnassa jatkamisen esteistä.....	49
	6.5 Sovittelupalvelun kehittämistarpeet ja -ehdotukset	50
	6.6 Tulosten yhteenveto.....	56
7	Johtopäätökset	57
	7.1 Vapaaehtoissovittelijoiden demografiset ominaisuudet	57
	7.2 Vapaaehtoisia motivoivat tekijät	58
	7.3 Ajatuksia palvelun toimivuudesta ja kehittämisestä	61
	7.4 SWOT-analyysi sovittelijoista palvelun kehittämistyössä	65
8	Pohdinta	68
	8.1 Opinnäytetyöprosessi	68
	8.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	70
	8.3 Opinnäytetyön hyödyllisyys ja jatkotutkimuksen aiheita	71
	Lähteet	73
	Kuviot.....	76
	Taulukot	77

Liitteet	78
----------------	----

1 Johdanto

Rikos- ja riita-asioiden sovittelu on sosiaali- ja terveysministeriön valvonnassa tuotettu lakisääteinen palvelu. Sovittelu tarjoaa rikos- ja riita-asioiden osapuolille vapaaehtoisuuteen perustuvan vaihtoehdon oikeusprosessin rinnalle. Sovittelun kautta osapuolet voivat yhteisymmärryksessä korjata tapahtunutta vahinkoa ja hyvittää aiheutunutta haittaa. Suomessa rikos- ja riita-asioiden sovittelijat ovat tehtävään koulutettuja vapaaehtoistyöntekijöitä. Vapaaehtoisuus on merkittävässä asemassa sovittelupalvelussa, sillä rikos- ja riita-asioiden osapuolilla ei ole velvoitteita osallistua sovitteluun.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos vastaa sovittelupalvelun tuottamisesta valtakunnallisesti ja kerää toiminnasta tilastotietoa. Sovittelutoiminta siirtyi Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen alaisuuteen vuoden 2016 alussa ja palvelua on tarkoitus kehittää yhtenäistämällä käytännöt valtakunnallisesti. Kehittämistyötä varten vapaaehtoissovittelijoilta on kerätty kyselyn avulla tietoa palvelusta ja toiminnasta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos esittelee lokakuussa 2017 rikos- ja riita-asioiden sovittelun vapaaehtoistoiminnan kokonaisuohjelman. Kokonaisuohjelman tarkoitus on määrittää yhtenäisiä toimintatapoja sovittelupalveluntuottajien välille.

Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää millainen on vapaaehtoissovittelija, mikä vapaaehtoisia motivoi sovittelemaan ja miten vapaaehtoiset kehittäisivät sovittelutoimintaa. Aihe valikoitui luontevasti Vantaan sovittelutoimistossa suoritettujen rikosseuraamusalan opintojen syventävän työharjoittelun kautta. Opinnäytetyössä käytettiin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen keräämää valmista aineistoa. Aineisto on kerätty sovittelijoilta kyselylomakkeella syksyllä 2016 ja kyselyyn vastasi kaikkiaan 576 vapaaehtoissovittelijaa vastausprosentin ollessa 51 %. Kyselylomakkeessa käytettiin strukturoituja kysymyksiä ja avoimia kysymyksiä, joten opinnäytetyössä aineistoa analysoidaan sekä kvantitatiivisen että kvalitatiivisen analyysimenetelmän avulla. Tulokset esitetään pääasiassa kuvioina ja taulukoina. Avointen vastausten tulokset esitetään sekä kuvioina että laajemmin sanallisesti avattuna. Tulokset rinnastetaan motivaation, vapaaehtoistyön ja asiakasosallisuuden teoreettisiin viitekehyksiin. Vapaaehtoisten osallistamista kehittämistyöhön arvioidaan SWOT-analyysin avulla.

2 Rikos- ja riita-asioiden sovittelu

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön toimintaympäristö. Luvussa avataan sovittelun määritelmä ja Suomessa käytetty sovittelumalli sekä esitellään sovittelupalvelua ohjaavat tahot ja näiden tahojen tehtävät. Lisäksi tässä luvussa kerrotaan vapaaehtoistyöntekijöistä sovittelupalvelussa. Lopuksi esitellään sovittelupalvelun kehittämistarpeet opinnäytetyön näkökulmasta.

2.1 Sovittelu Suomessa

Rikos- ja riita-asioiden sovittelulla tarkoitetaan sovittelupalvelua, jossa voidaan käsitellä rikosasioita ja riitoja oikeusprosessin sijaan. Sovittelu on konfliktinratkaisumenetelmä, jossa asian osapuolet itse sanoittavat asiansa lopputuloksen. Sovittelu on vapaaehtoinen tilaisuus saada keskustella tapahtuneesta ja saada hyvitystä aiheutuneista haitoista. Suomessa sovittelu toteutetaan restoratiivisen menetelmän kautta, jolloin pyrkimys on korjata aiheutuneita vahinkoja. Restoratiivinen oikeus voidaan tulkita tarkoittamaan korjaavaa oikeutta. Sovittelutilanteessa sovittelija toimii fasilitaattorina eli keskustelun mahdollistajana. Sovittelun lähtökohta on intressipohjainen, jolloin konfliktista keskustellaan osapuolten intressien eli tapahtuneen taustalla vaikuttaneiden syiden selvittämisen pohjalta. Suomessa rikossovittelua toteutetaan fasilitatiivis-intressipohjaisen sovittelumallin kautta. (Ervasti & Nylund 2014, 133, 146-147, 487-489.)

Sovittelussa vahinkojen korjaaminen tarkoittaa tavallisesti paitsi aineellisten vahinkojen, myös henkisten vahinkojen korjaamista. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016a.) Vastuunoton avulla osapuolten on mahdollista päästä yli tapahtuneesta ilman häpeää tai pelkoa. Sitoutuminen saavutettuun lopputulokseen perustuu sovittelussa käytävän dialogin rehellisyyteen, sanktioimattomuuteen ja turvallisuuteen. Avoin dialogi myös edesauttaa tapahtuneen ja siitä seuranneiden asioiden ymmärtämistä, sillä osapuolet saavat sanoittaa tarinansa itse ja tuoda ilmi heille merkityksellisiä seikkoja. (Elonheimo 2004, 181-182.) Restoratiivinen lähestymistapa tarjoaa myös sosiaalisen tuen uudelleenrakentamisen mahdollisuutta molemmille osapuolille. Sosiaalinen tuki voidaan suppeasti käsittää koskemaan yhteisöä, johon teko on vaikuttanut. Laajempi käsitys liittyy sosiaalisen tuen kontekstiin koko yhteiskunnan ja siinä vaikuttavat järjestelmät. (Braithwaite 1996, 18-19.)

Sovittelun mallia on mahdollista käyttää myös vakavien rikosten kohdalla. Vakavien rikosten jälkisoittelu on Kriminaalihuollon tukisäätiön Suomessa toteuttama hanke (Kriminaalihuollon tukisäätiö), joka myötäilee useissa eri maissa toteutettua sovittelun mallia. Jälkisoittelussa sovitteluun osallistuminen ei vaikuta tekijän tuomion pituuteen, vaan sovittelun tarkoitus on lieventää uhrille aiheutuneita traumoja ja herättää tekijässä empatiaa (Kaurala 2012, 26-27). Vakavien rikosten jälkisoittelu on vapaaehtoista osapuolille, mutta Suomessa sovittelijoina toimivat jälkisoitteluun koulutetut sovittelutoimistojen työntekijät. Palvelu liitetään Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjaaman sovittelupalvelun yhteyteen. (Kriminaalihuollon tukisäätiö.)

Sovittelupalvelun ohjaamisesta, valvonnasta ja johtamisesta vastaa sosiaali- ja terveysministeriö. Valtioneuvoston asettama rikosasioiden sovittelun neuvottelukunta linjaa ja edistää sovittelutoimintaa. Neuvottelukunnan kokoonpano asetetaan kerrallaan kolmivuotiselle toimikau-

delle. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos kerää sovittelupalvelusta ja -toiminnasta tilastoja, vastaa sovitteluhenkilöstön täydennyskoulutuksista sekä palvelun seurannasta ja arvioinnista. Sovittelupalvelua tuottavat tahot vastaavat oman toimialueensa sovittelupalvelun toiminnasta ja ohjaavat alueella toimivien vapaaehtoistyöntekijöiden työskentelyä. Sovittelupalveluntuottajille aiheutuneet kulut korvataan valtion toimesta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2017a.) Sovittelutoiminnan järjestämisvastuu siirtyi Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselle vuoden 2016 alussa. Tavoitteena oli sovittelupalvelun yhdenmukaistaminen ja uudistaminen sekä palvelun kehittämisohjelman toteuttaminen. Tätä ennen sovittelupalvelun järjestämisestä vastasivat aluehallintovirastot. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tehtävänä oli sovittelupalvelun tilastojen kerääminen ja koostaminen. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016b.)

2.2 Vapaaehtoiset sovittelijoina

Vapaaehtoisten käyttäminen sovittelutoiminnassa ei ole kansainvälisellä tasolla lainkaan tavallista. Vapaaehtoisia sovittelijoita käytetään Suomen lisäksi Norjassa ja jonkin verran myös Tanskassa. Muutoin sovittelijat ovat muualla maailmassa palkattua henkilökuntaa. (Kinnunen 2012, 25.) Haastattelun perusteella valitut osallistujat käyvät läpi yhteensä 54 tuntia kestävästä vapaaehtoissovittelijan koulutuksen 2-3 kuukauden mittaisella jaksolla. Koulutuksesta vastaa sovittelun ammattihenkilöstö. Koulutukseen sisältyy lähiopetusta, tehtäviä ja harjoituksia. (Vantaan sovittelutoimisto.) Peruskurssin suorittaminen on kansainvälisesti mitattuna vähimmäisvaatimus sovittelijan toimeen ryhtymiselle (Kinnunen 2012, 25).

Sovittelijana kehittymiseen tarvitaan koulutuksen lisäksi myös sovittelukokemusta ja sovittelijalle sopivia luonteen ominaisuuksia. Vapaaehtoiselta odotetaan empatiakykyä, sitoutuneisuutta ja luottamusta sovittelutoimintaan, kykyä tulla ihmisten kanssa toimeen, kykyä kontrolloida omaa esiintymistään sekä taitoa osallistua aitoon vuorovaikutukseen. Sovittelijan odotetaan olevan kärsivällinen ja omaksuvan kuuntelutaitoja. Vapaaehtoissovittelijan on kyettävä luomaan luotettava ja avoin ilmapiiri parhaan kykynsä mukaan kuhunkin sovittelutilanteeseen. Koulutuksen kautta sovittelija oppii teoriapohjaisia sovittelutekniikoita, hyvää tietopohjaa erilaisista konflikteista ja konfliktinratkaisusta tunnistamaan mahdollisia eettisiä ongelmia ja sovittelun sudenkuoppia. Toisinaan sovittelija saattaa pyrkiä liian intensiivisesti ratkaisua kohti ja asettaa sovittelusopimukseen pääsemisen välttämättömäksi lopputulokseksi. Sovittelija voi myös kiirehtiä suoraan numeroihin kuten korvaussummista puhumiseen, vaikka tämä tulisi jättää vasta sovittelutilanteen loppupuolelle. Sovittelijan olisi pysyttävä myös sopivissa määrin tilanteen ulkopuolella tarkkailijan roolissa ja pitäydyttävä puolueettomana osapuolten välillä. (Ervasti & Nylund 2014, 262-267, 269, 316-317.)

Vapaaehtoiset sovittelevat rikos- ja riitatapauksia pääasiassa pareittain. Toisinaan sovittelijoita voi olla mukana tilaisuudessa useampikin. Parityöskentelylle on tarvetta siksi, että usein käsiteltävät tapaukset ovat hyvinkin monimutkaisia ja asian hahmottamista sekä sovittelutilanteen

hallintaa parantaa kahden sovittelijan käyttäminen tilaisuudessa. Kahden sovittelijan läsnäolo voi luoda turvallisuuden tunnetta sovittelutilanteeseen. Toisinaan sovittelija voidaan valita kyseiseen sovittelutapaukseen hänen oman asiantuntemuksensa perusteella. Kuitenkin esimerkiksi lähisuhdeväkivaltatapauksia sovittelevilta vapaaehtoisilta edellytetään erityisen lähisuhdeväkivallan sovittelun koulutuksen suorittamista (Flinck, Turunen & Sambou 2013).

Parisovittelu on havaittu hyväksi keinoksi myös uusien sovittelijoiden opastuksessa käytännön sovittelutilanteisiin. Koulutuksen jälkeen olisi hyvä, että kokenut sovittelija toimisi ensimmäisissä sovitteluissa aloittelevan sovittelijan opastajana. Myös kokeneet sovittelijat voivat oppia toisiltaan paljon sovittelemalla yhdessä. Sovittelutilanteessa sovittelijat voivat myös määritellä itselleen eri roolit ja sopia esimerkiksi ennen tilaisuutta omista vastuualueistaan. Roolit voivat vaihdella ja vaihtua sovittelun edetessä, ja näin sovittelijat voivat varmistaa joustavalla toiminnallaan kaikkien tilaisuudessa olevien henkilöiden tasapuolisuuden tunteen. Toisinaan osapuoli saattaa pyrkiä osoittamaan kertomansa vain toiselle sovittelijalle, jolloin on hyvä osata ohjata keskustelua vaihtamalla vetovastuussa olevaa sovittelijaa. Sovittelutapauksesta riippuen voidaan myös pyrkiä luomaan tasapainoa käyttämällä sovittelijoita, jotka edustavat osapuolten kanssa samaa sukupuolta, etnistä taustaa tai uskontokuntaa. Toisinaan pyritään myös löytämään osapuolten kanssa samaa kieltä puhuva sovittelija. Kuitenkaan tällainen asetelmien järjestely ei ole aina välttämätöntä, vaan sovitteluohjaajien on tulkittava kunkin sovittelutapauksen kohdalla asiaa erikseen. (Ervasti & Nylund 2014, 283-285.)

Sovittelijan tehtävä on ohjata keskustelua tarpeen vaatiessa ja mahdollistaa osapuolten välille tasapuolinen dialogi. Sovittelija ei lähde väittelemään osapuolten kanssa eikä tarjoa omaa mielipidettään käsiteltävään asiaan. Sovittelija tekee puhutuista asioista yhteenvetoja ja pyrkii edesauttamaan yhteistyötä rohkaisemalla osapuolia sovittelun edetessä. (Ervasti & Nylund 2014, 314.) Vapaaehtoiset sovittelijat työskentelevät sovittelupalvelussa maksutta ja työkenttänä viranomaisprosessin osa-alue voi olla haastava ja kuormittavakin. Sovittelutoiminnan kehittäminen ja sovittelijoiden viihtyvyyden edistäminen voi edesauttaa sovittelijoiden kiinnittymistä toimintaan.

3 Yhteiskunnalliset lähtökohdat

Tässä luvussa esitellään lyhyesti sovittelupalvelun kehittymistä Suomessa ja palvelun siirtymistä kokeilusta lakisääteiseksi. Seuraavaksi esitellään sovittelupalvelua ja vapaaehtoisten toimintaa sääteleviä lakeja. Lopuksi käsitellään sovittelutoiminnan kehittämisen lähtökohtia ja tämän opinnäytetyön asemaa palvelun kehittämisen kannalta.

3.1 Sovittelupalvelu laissa

Rikosasioiden sovittelu aloitettiin Suomessa ensimmäistä kertaa Vantaalla vuonna 1983 kokeilu-uotoisena toimintana. Kahden vuoden kokeilun jälkeen toiminta vakinaistettiin ja palvelu laajennettiin tarjottavaksi muuallekin maahan mahdollisuuksien mukaan. Palveluntarjoamisesta vastaavat kunnat. Ennen vuoden 2006 asetettua sovittelupalvelua koskevaa lakia oli palvelun saatavuus vaihtelevaa. Vuonna 2006 voimaan tullut Laki rikosasioiden ja eräiden riitaasioiden sovittelusta (1015/2005) takasi sovittelupalvelun tasapuolisen saatavuuden valtakunnallisesti. Laki rikosasioiden ja eräiden riitaasioiden sovittelusta määrittelee sovittelupalvelun asiakkailleen maksuttomaksi ja vapaaehtoiseksi palveluksi. Laissa myös määritellään soviteltavaksi soveltuvat ja soveltumattomat rikokset. Sovittelijoina toimivat vapaaehtoiset tehtävään koulutetut henkilöt. (Ervasti & Nylund 2014, 503-506.) Terveysten ja hyvinvoinnin laitos vastaa sovittelupalvelun järjestämisestä alueellisten toimijoiden kuten kunnan, muun julkisen tahon tai yksityisen toimijan kanssa tehtävällä toimeksiantosopimuksella. Toimija eli sovittelutoimisto vastaa sopimuksenmukaisesta palveluntuottamisesta. (Laki rikosasioiden ja eräiden riitaasioiden sovittelusta 1015/2005, 8§.)

Vapaaehtoistyöntekijälle voidaan korvata hänelle toimesta aiheutuneita kuluja kulukorvauksen muodossa. Tuloverolaki (1535/1992 22 §) määrittelee matkakulut ja muut tosiasialliset kulut kuitteja vastaan korvattaviksi. Kulukorvaus on verovapaata. Varsinaista palkkiota vapaaehtoistyöstä ei voida maksaa, vaan korvattavien kulujen on oltava kiinteästi toimeen liittyneitä vapaaehtoiselle itselleen koituneita kuluja. (Kaila 2014, 114.) Tuloverolain lisäksi vapaaehtoistoimintaa määrittelee Henkilötietolaki (523/1999) ja Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Henkilötietolakia sovelletaan henkilötietojen käsittelyyn eli vapaaehtoistyöntekijöistä koostuvaan henkilökisteriin. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista linjaa palvelussa toimivien vaitiolovelvollisuudesta. (Laatikainen 2010, 30-31.) Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) ei aiemmin koskenut vapaaehtoisia työntekijöitä (Laatikainen 2010, 31.), mutta vuonna 2014 helmikuussa säädetty laki liitti myös vapaaehtoistyöntekijät rikostaustaotteen selvittämisen piiriin (Laki lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämisestä 148/2014).

3.2 Sovittelupalvelun kehittämisen lähtökohdat

Sovittelua käytetään Suomessa hyvin moninaisissa kohteissa. Yhteistä kohdealueille on kuitenkin konfliktien esiintyvyys ja tarve selvittää ristiriitatilanteita. Sovittelu on vakiintunut käytäntönä esimerkiksi työyhteisöissä, kouluissa, tuomioistuimissa, rikos- ja riita-asioissa sekä ympäristöasioissa. Suhtautuminen sovitteluun ei kuitenkaan ole tavallisesti ollut myötämielistä. Kehittämisen ja muutosten tiellä ovat olleet vanhat ajattelutavat sovittelun liian myötämielisestä asennoitumisesta tekijää kohtaan, vaikka sovittelusta konfliktinratkaisuna onkin saatu hyviä kansainvälisiä tutkimustuloksia. Käytäntöjä ja sovittelijoiden koulutuksia olisi kuitenkin syytä

kehittää, jotta palvelu vastaisi tulevaisuudessa paremmin yhteiskunnan vaatimuksiin ja sovittelu nähtäisi myönteisemmässä valossa. (Pehrman 2012, 20-21.) Sovitteluun ohjattujen tapaus-ten määrä on vaihdellut viime vuosina tasaisen kasvun sijaan. Sovittelupalveluun ohjattujen rikos- ja riita-asioiden määrä laski hieman vuoden 2011 jälkeen. Vuonna 2015 sovitteluun ohjattiin yhteensä 12 523 rikos- ja riita-asiaa, joka on 9,5 % edellisvuotta enemmän (Flinck & Kuoppala 2016).

Opinnäytetyö tuo osaltaan julki niitä ehdotuksia ja ajatuksia, joita sovittelijoilla on koulutukseen ja sovittelupalveluun liittyen. Sovittelijoiden kehitysehdotukset ja ideat voidaan ottaa huomioon sovittelupalvelua, sovittelijoiden asemaa ja koulutusta kehitettäessä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos linjaa sovittelutoiminnalle yhtenäiset toimintamallit vapaaehtoissovittelijoiden kokonaisuohjelman avulla ja opinnäytetyön tuloksia on mahdollista käyttää hyödyksi kokonaisuohjelmaa laadittaessa.

4 Teoreettinen viitekehys

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön teoreettiset viitekehukset. Opinnäytetyöhön valikoitui kolme teoreettista viitekehystä: motivaatio, vapaaehtoistyö ja asiakasosalisuus. Ensimmäiseksi esitellään sisäisen ja ulkoisen motivaation teoriaan pohjautuva itseohjautuvuusteoria sekä tämän kaksi alateoriaa; orgaaninen integraatioteoria ja kognitiivinen evaluaatioteoria. Seuraavaksi tässä luvussa esitellään vapaaehtoistyön prosessimalli. Viimeiseksi esitellään asiakasosalisuuden viitekehys.

4.1 Sisäinen ja ulkoinen motivaatio

Motivaatio on jotakin päämäärää kohti tapahtuvaa toimintaa. Toiminnan alkusysäyksen voidaan käsittää lähtevän sisäisen tai ulkoisen motivaation kautta. Toiminta voi olla lähtöisin sisäisestä motivaatiosta, jolloin liikkeellepanevat yllykkeet perustuvat tekemisestä nauttimiseen ja mielenkiintoon toimintaa kohtaan. Sisäinen motivaatio on sisäsyntyistä ja perusta oppimiselle, taitojen kehittämiseksi sekä sosiaaliselle ja fyysiselle kehittymiselle. Sisäisen motivaation voi ajatella olevan olemassa yksilössä itsessään sekä yksilön ja toiminnan välisessä suhteessa. (Deci & Ryan 2000a, 56.) Sisäiseen motivaatioon perustuva toiminta ei tarvitse ulkoisia palkkioita tai palautetta, mutta satunnaisesti tapahtuva positiivinen huomioiminen vahvistaa onnistumisen kokemusta (Peltonen & Ruohotie 1992, 85).

Motivaatio toimintaa kohtaan voi myös olla ulkoinen, jolloin yllyke suorittamiseen tulee yksilön ulkopuolelta ja lopputulos erottuu toiminnasta itsestään. Suorittamiseen johtava ulkoinen motivaatio voi muuttua sisäiseksi motivaatioksi sisäistämisen ja integraation kautta. Toiminnan ymmärtäminen ja arvon tunnistaminen voi johtaa toiminnan luonteen sisäistämiseen. Yksilön

sisäistettyä toiminnan ja prosessoitua toimintaa muuttamalla sen itselleen ominaiseksi voidaan päätyä integroitumisen vaiheeseen. Toimintaan voidaan ryhtyä alun perin esimerkiksi palkkion vuoksi. Myöhemmin motivaation lähtökohta voi muuttua sisäiseksi mielenkiinnoksi asiaa kohtaan. (Deci & Ryan 2000a, 60, 63.)

Motivaation tehtävänä on mahdollistaa suoriutuminen toimimalla energian lähteenä ja kohdentamalla sekä säätelemällä käyttäytymistä. Motivaatio on edellytyksenä tietyllä tavalla toimimiselle ja tavoitteellisesti ärsykeisiin reagoimiselle. Sisäisen ja ulkoisen motivaation toiminta-ajatuksen voidaan nähdä lähtevän organistisesta käsityksestä, jonka mukaan psykologiset perustarpeet ja vuorovaikutus ympäristön kanssa johtavat motivaation syntyyn ja motivaatiossa tapahtuviin muutoksiin. (Jaakkola, Kataja & Liukkonen 2006, 11-13.)

Itseohjautuvuusteorian alku on 1970-luvun motivaatiotutkimuksissa, joskaan kyseessä ei ollut vielä tuolloin laajaa suosiota nauttinut havainto. Motivaatiotutkimuksen kentällä pohdittiin tuolloin, voisiko ulkoinen palkkio kannustamisen sijaan vähentää yksilön sisäistä intoa toimintaa kohtaan. tutkijat Edward Deci ja Richard Ryan päätyivät osoittamaan että yksilö ei ole pelkästään ulkoisten palkkioiden ja pakotteiden varassa toimiva hahmo, vaan yksilöä ohjaa myös sisäisen halun ja innostuksen antama tahto. Syntyi sisäisen ja ulkoisen motivaation käsitykseen pohjautuva itseohjautuvuusteoria (self-determination theory, SDT), jonka mukaan yksilön kolme psykologista perustarvetta määrittelevät toimintaan ryhtymisen motivaation tason. Nämä perustarpeet olivat omaehtoisuus (autonomy), kyvykkyys (competence) sekä yhteisöllisyys (relatedness). (Jarenko & Martela 2014, 12, 28.) Havainnon mukaan ihmiset hakeutuvat määrätietoisesti toimimaan sellaisten asioiden parissa, joista he kokevat saavansa saavutuksia ja tarpeiden täyttymystä (Deci & Ryan 2000b, 230).

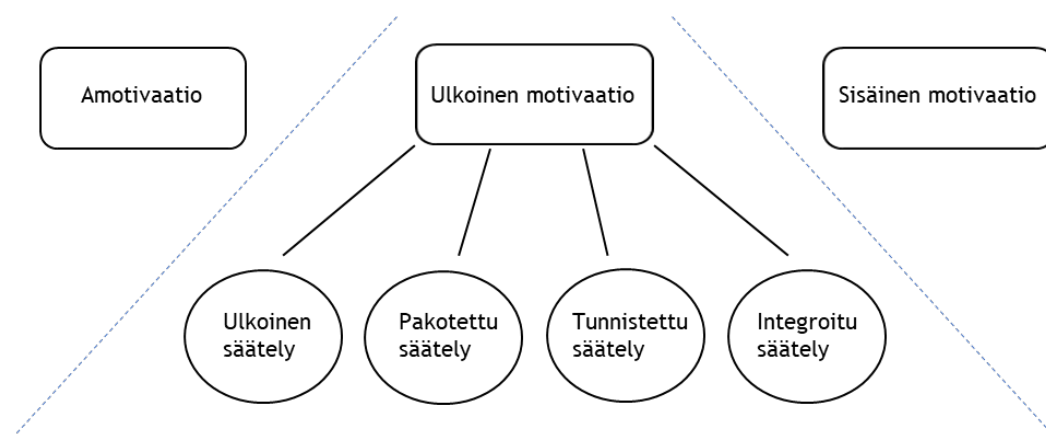
Omaehtoisuus yksilön toiminnassa määrittyy yksilön kokemuksen kautta. Kokemus voi olla toimintaan liittyvä valinnanvapaus tai vaikkapa vapaus toimia ilman ulkoista uhkaa tai painostusta - kuten valvontaa ja kontrollia. Autonomia oman toiminnan määrittelyssä ja yksilön oma vapaus kontrolloida toimintaansa ovat merkittävässä roolissa sisäisen motivaation ylläpitämisen kannalta. Ulkoisen palkkion lisääminen toimintaan voi kuitenkin johtaa motivaation siirtymisen sisäisestä ulkoiseen. Siirtyminen johtuu vapaaehtoisuuden ja omaehtoisuuden vaihtumisesta palkkion ohjailemaksi toiminnaksi. Sisäinen motivaatio voi vähentyä palkkion tarjoamisen lisäksi myös rangaistuksen mahdollisuuden lisäämisestä ja kilpailutilanteen luomisesta. Palkkio ja rankaisu ovat molemmat kontrollin muotoja ja kontrollin läsnäolo syrjäyttää yksilön kokemuksen autonomiasta. Sisäistä motivaatiota voidaan vahvistaa pyrkimällä luomaan ympäristö, jossa toimija kokee saavansa tukea autonomiaansa ja olevansa kontrollissa toimimisestaan. (Deci & Ryan 2000b, 233-234.)

Palkkion tarjoamiseen voi liittyä myös odotus palkkion säännöllisyydestä. Toiminta, josta on kerran palkittu, saattaakin vaatia jatkuakseen lisää palkkioita - jopa enenevässä määrin. Toisaalta suorituksen jälkeen annettu palkkio, josta palkkion saaja ei ollut ennalta tietoinen, voi hyvinkin nostaa sisäistä motivaatiota toimintaa kohtaan. Palkkio toimii tunnustuksena hyvästä suorituksesta ja voi luoda mielikuvan toimijalle suorituksen vaatavuustasosta. (Benabou & Tirole 2003, 503-504.)

Kyvykkyys merkitsee yksilön kykyä vastata toiminnan vaatimuksiin. Sisäistä motivaatiota voidaan voimistaa kyvykkyyden kautta antamalla yksilölle kannustavaa palautetta hänen toiminnastaan. Palautteen on kuitenkin viestittävä, että yksilö itse omien kykyjensä avulla on ansainnut palautteensa. Yksilön on koettava vastuu omasta onnistumisestaan ja kyvykkyydestään sisäistä motivaatiota vahvistaakseen. (Deci & Ryan 2000b, 233-234.) Positiiviseksi koettu palaute on tärkeää työskentelystä koetun ilon ylläpitämiseksi. Kyvykkyys liittyy yksilön kokemuksiin arvoihin ja arvojen mukaisista tehtävistä suoriutumiseen. Arvojen mukaisesti ja onnistuneesti suoritettu onnistunut toiminta merkitsee myös yksilön itsearvostuksen vahvistumista. (Jaakkola, Kataja & Liukkonen 2006, 124-125.)

Yhteisöllisyys sisäistä motivaatiota vahvistavana psykologisena tarpeena nähdään sosiaalisen yhteenkuuluvuuden muodossa. Yksilöllä on tarve hakeutua tasapainoon sekä itsensä että sosiaalisen ympäristönsä kanssa. (Jaakkola, Kataja & Liukkonen 2006, 140-141.) Yksilön sisäisen motivaation vahvistamiseksi yhteisöllisyyden on tarjottava hyväksyvän ja ohjaavan tuen kokemus. Yhteisöllisyys itsessään ei kuitenkaan ole välttämätön tekijä sisäisen motivaation ylläpitämiseksi. Tutkimukset osoittavat toiminnassa suoriutumisen olevan yhtä mahdollista sekä yhteisöllisyyden läsnä ollessa että yksilön ollessa yksin. Sitä vastoin tilanne, jossa yhteisöllisyyttä ja sosiaalista tukea edustava taho toimii kylmästi tai jättää yksilön huomiotta voi sisäinen motivaatio toimintaa kohtaan laskea merkittävästikin. (Deci & Ryan 2000b, 235.)

Motivaation tilan muutoksia havainnollistetaan orgaanisen integraatioteorian mallissa (organismic integration theory, OIT). Malli osoittaa siirtymävaiheita ulkoisen ja sisäisen motivaation välillä jatkumon muodossa ja selvittää ulkoisen motivaation luokituksia. Jatkumossa on kuvattu kuusi motivaation tasoa ja merkitystä, jotka laajentavat käsityksiä sisäisen ja ulkoisen motivaation ulottuvuuksista. Luokittelut kuvaavat kuhunkin motivaatiotyyppiin käytettävää säätelyä. Jatkumon vasemmassa reunassa on amotivaation (amotivation) tyyppi. Amotivoitunut henkilö ei koe lainkaan tarvetta toimintaan eikä yllykkeitä toimimiseen ole. Tasot kahdesta viiteen kuvaavat ulkoisen motivaation tyyppisiä. Kuudes taso on sisäisen motivaation (intrinsic motivation) tyyppi. (Deci & Ryan 2000c, 72.) (Kts. Kuvio 1.)



Kuvio 1: Orgaanisen integraatioteorian malli (Deci & Ryan 2000).

Orgaanisen integraatioteorian mallin toinen motivaation tyyppi on ulkoinen säätely (extrinsic regulation). Ulkoisesti säädelty toiminnan suorittaminen koetaan pakollisena. Tällaista toimintaa ohjataan ulkopuolelta tulevan kontrollin avulla. Kontrollia voidaan toteuttaa palkkion, rangaistuksen tai ulkopuolelta asetettujen tavoitteiden välityksellä. (Jaakkola, Kataja & Liukkonen 2006, 84-85.)

Kolmas motivaation tyyppi on pakotettu säätely (introjected regulation). Pakotetun säätelyn kautta suoritettu toiminta kumpuaa toimijan sisäistämien kontrollin muotojen kautta. Yksilön on sisällyttänyt toiminnan osaksi suoriutumistaan, mutta ei koe toimintaa omakseen. Yksilö saattaa toimia säilyttääkseen ylpeytensä tai näyttääkseen kykyjään. Yksilön ajatukseen toiminnasta on liittynyt osaksi käsitys kontrollin läsnäolosta ja esimerkiksi sanktioiden mahdollisuudesta. (Jaakkola, Kataja & Liukkonen 2006, 85-86.)

Neljäs motivaation taso on tunnistettu säätely (identified regulation). Tunnistetun säätelyn kautta toiminta on hyväksytty tietoisesti tai koettu henkilökohtaisesti tärkeäksi. Toiminta tunnistetun säätelyn kautta voi kuitenkin lähteä syyllisyyden tunteesta tai velvollisuuden suorittamisesta. Tunnistetun säätelyn kautta toimiva voi tahtomattaan tehdä vahinkoa itselleen esimerkiksi suorittamalla tehtävän syyllisyyden tunteen tai velvollisuuden vuoksi flunssasta tai kuormittavasta stressistä huolimatta. (Jaakkola, Kataja & Liukkonen 2006, 86.)

Viides ulkoisen motivaation tyyppi on integroitu säätely (integrated regulation), jolloin yksilö on arvioinut ja hyväksynyt kohteen oman arvopohjansa kautta ja omaksunut toiminnan osaksi minua. (Deci & Ryan 2000c, 73.) Toimintaan saatetaan osallistua velvollisuuden tunteesta ja toiminta on suorittamista. Integroitu säätely on hyvin lähellä sisäistä motivaatiota. Toiminnan lähtökohdaksi velvollisuudentunto tai oman hyödyllisyyden määrittely voi aiheuttaa liiallista suorittamista ja toiminta saattaa alkaa haitata osallistujan muuta elämää. (Jaakkola, Kataja & Liukkonen 2006, 86.)

Itseohjautuvuusteorian määrittelemien kyvykkyyden, omaehtoisuuden ja yhteisöllisyyden vahvistaminen voivat edesauttaa siirtymistä ulkoisen motivaation tasoista sisäiseen motivaatioon. Yksilölle tärkeän sosiaalisen kontekstin arvostamat asiat voidaan helpommin hyväksyä ja omaksua, ja kokemus kyvykkyydestä lisää sisäistä motivaatiota toimintaa kohtaan. Autonomian kokemus paitsi tuo esiin sisäistä motivaatiota, myös auttaa ulkoisen säätelyn siirtymää integroituun säätelyyn. (Deci & Ryan 2000c, 73.)

Kognitiivinen evaluaatioteoria (cognitive evaluation theory, CET) jatkaa itseohjautuvuusteoriassa määriteltyjen autonomian ja kyvykkyyden merkitysten tulkintaa. Kognitiivinen evaluaatioteoria tarkastelee autonomian ja kyvykkyyden kokemusten välistä yhteyttä sisäiseen motivaatioon. Kognitiivinen evaluaatioteoria selittää motivaation tason vaihteluita, kuten sitä, miten motivaatio voi siirtyä sisäisestä ulkoiseen tai vastaavasti ulkoisesta sisäiseen. Yksilön kokemus autonomiasta ja hallinnasta yhdessä kyvykkyyden kokemuksen kanssa on omiaan vahvistamaan sisäistä motivaatiota, mutta erikseen esiintyessään vastaavaa vahvistusta ei tapahdu. Tämä kognitiivisen evaluaatioteorian periaate sisäisen motivaation vahvistamisesta pätee kuitenkin vain silloin, kun yksilöllä on ennalta sisäistä motivaatiota toimintaa kohtaan. (Deci & Ryan 2000c, 70-71.)

Palkkion voidaan kokea motivaatiota heikentävänä tekijänä. Tämä havainto pohjautuu palkkion myöntäneen tahon kontrolliin. Palkkio tuo toimintaan kokemuksen kontrollista, joka säätelee toimintaan osallistujia palkkion tai vaihtoehtoisesti rankaisun avulla. Motivaatio saattaa siirtyä palkkion myötä sisäisestä ulkoiseen, kun motivaatiota ei enää säätele omaehtoisuus ja vapaaehtoisesti toiminnassa mukana oleminen, vaan toimintaa ohjaavan tahon osoittama palkkio suoritettua toiminnasta. (Deci & Ryan 2000c, 70.) Autonomiaan ja hallintaan vaikuttaa koettu ulkoinen kontrolli, sekä kontrollin taso ja läsnäolo. Tällöin motivaatio voi siirtyä sisäisestä ulkoiseen. Kyvykkyyden kautta negatiivinen palaute ja arvostelu heikentävät sisäistä motivaatiota. Autonomian kokemus vahvana voi kuitenkin edesauttaa kyvykkyyden kokemusta toimimalla yksilön sisäisenä positiivisena palautteena. (Peltonen & Ruohotie 1992, 78-79.)

4.2 Vapaaehtoistoimintaan osallistuminen

Vapaaehtoistyön ja vapaaehtoistoiminnan käsitteitä voidaan pitää yhdenvertaisina. Vapaaehtoistoimintaa pidetään merkittävänä sekä vapaaehtoistyöntekijän henkilökohtaisen hyvinvoinnin että yhteiskunnan saamien hyötyjen kannalta. (Laimio & Välimäki 2011, 10.) Vapaaehtoistyön käsitteen voi purkaa sen sisältämiin kahteen sanaan; vapaaehtoisuuteen ja työhön. Vapaaehtoistyöntekijä tekee ennalta määriteltyä työtä tai toimintaa vapaasta tahdostaan. Vapaaehtoisena työskentelevä ei lähtökohtaisesti saa palkkaa työstään. Tavallisesti vapaaehtoistyö mielletään kansalaistoiminnan, yhdistysten ja järjestöjen ylläpitämän auttamistyön rinnalle, jolloin vastakohtaksi käsitetään viranomaispalvelut ja muu valtion ylläpitämä julkinen toiminta. (Eskola & Kurki 2001, 16-17.) Vapaaehtoissovittelija toimii viranomaisprosessissa lain

määrittelemän palvelun vapaaehtoisena toteuttajana ja toimintaympäristö eroaa siten edellä mainitusta vapaaehtoistyön kuvauksesta.

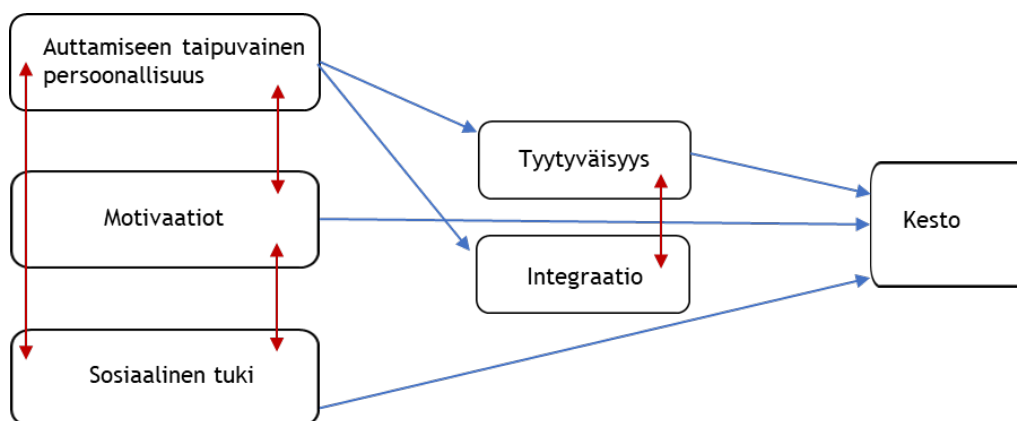
Vapaaehtoistoimintaa ammattimaisesti johdetuissa organisaatioissa vapaaehtoistyöntekijät suorittavat tavallisesti selkeästi määriteltyä tehtävää ja toiminnalla on yhteiskunnallisesti merkittävä päämäärä. Ammattimaisesti johdetuissa toiminnoissa on tavallisesti myös palkattua työvoimaa, jonka tehtävänä on ohjata vapaaehtoisten työskentelyä. Vapaaehtoistyöntekijän sitoutumisella toimintaan ei välttämättä ole erityistä merkitystä ammattimaisesti johdetuissa toiminnan alueissa. Poikkeuksena tähän on toiminta, joka vaatii erityistä kokemusta ja koulutusta aiheesta. (Kuuluvainen 2015, 17-18, 49.) Tällaista erityistä osaamista vaativaa toimintaa on esimerkiksi vapaaehtoissovittelijan tehtävät.

Vapaaehtoistoimintaan osallistuvat eivät tavallisesti tunne osapuolia, joita he työllään auttavat. Vapaaehtoistyöntekijöillä ei myöskään ole varsinaista velvollisuutta tarjota apuaan toiminnan kautta. Toimintaan vapaaehtoistyöntekijänä osallistuminen ja siinä pitäytyminen vaatii yksilön henkilökohtaisten resurssien käyttöä. Aids-potilaiden kanssa toimivia vapaaehtoisia tutkineet Allen Omoto ja Mark Snyder (1995) loivat tutkimustyönsä pohjalta vapaaehtoistyön prosessimallin. Prosessimalli määrittelee vapaaehtoistoiminnassa pitäytymisen keston vaikuttavat kolme prosessin vaihetta. Tutkittavassa aineistossa käsiteltiin myös vapaaehtoisten demografisia tekijöitä, joskin näiden tekijöiden analysoidusta tuloksista selvisi, ettei vapaaehtoisten taustatiedoilla ollut merkittävää roolia vapaaehtoistoiminnassa pitäytymisessä. (Omoto & Snyder 1995, 672, 679.)

Ensimmäinen vaihe käsittää kolme taustatekijää, jotka ilmentyessään vaikuttavat vapaaehtoistyössä pysymiseen. Nämä taustatekijät ovat auttamiseen taipuvainen persoonallisuus, henkilökohtaiset motivaatiot vapaaehtoistyöhön hakeutumiseen sekä yksilön saama sosiaalinen tuki. Vapaaehtoisten motivaatiota määriteltiin viiden aiheen kautta. Motivaation viisi aihealuetta olivat arvot, ymmärrys, yksilön kehittyminen, yhteisön asia ja kunnioituksen lisääminen. (Omoto & Snyder 1995, 672, 674.)

Taustatekijöitä seuraava taso määrittelee vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksia toimintaan kiinnittymisen kannalta. Tutkimuksessa tarkasteltiin tyytyväisyyden ja toimintaan integroitumisen kokemusten yhteyttä toiminnassa pitäytymiseen. Tyytyväisyyden kokemuksen havaittiin liittyvän positiivisesti toiminnassa pitäytymisen keston. Toimintaan integroitumisen kokemuksen ei puolestaan havaittu liittyvän suoraan toiminnassa pitäytymiseen. (Omoto & Snyder 1995, 672-673, 679.)

Vapaaehtoistyön prosessimallin kolmas vaihe käsittää seurauksen. Seurauksella tarkoitetaan vapaaehtoisena toimimisen kestoa ja toimintaan kiinnittymistä. Vapaaehtoisten toiminnassa pitäytyminen on usein toivottavaa. Seurauksena toimintaan kiinnittyminen vaatii siihen johtavien edellytysten löytymistä. Taustatekijöitä ja kokemuksia kartoittavien tasojen avulla tutkijat havaitsivat tätä seurausta edesauttavia ja heikentäviä ominaisuuksia. Suurempi tyytyväisyys vaikutti seuraukseen positiivisesti. Organisaatioon integroitumisella sitä vastoin oli negatiivinen vaikutus seuraukseen. (Omoto & Snyder 1995, 673, 679.)



Kuvio 2: Vapaaehtoistyön prosessimalli (Omoto & Snyder 1995).

Prosessimallin mukaan auttamiseen taipuvainen persoonallisuus vaikutti suoraan tyytyväisyyteen ja sitä kautta toimintaan integroitumiseen. Tyytyväisyys puolestaan vaikutti toiminnassa pitäytymiseen. Integroitumisella ei ollut vastaavaa vaikutusta toiminnan kestoon. Auttamiseen taipuvainen persoonallisuus ei kuitenkaan suoraan johtanut toiminnassa pitäytymiseen, vaan se vaati välikappaleeksi tyytyväisyyden kokemuksen. Motivaatiolla oli suora positiivinen yhteys toiminnassa jatkamiseen ja siihen kiinnittymiseen. Henkilökohtaisilla motivaatioilla ei ollut suoraa yhteyttä tyytyväisyyteen tai toimintaan integroitumiseen. (Omoto & Snyder 1995, 679-680.) (Kts. Kuvio 2.)

Sosiaalinen tuki vaikutti suoraan toiminnassa jatkamiseen negatiivisesti. Tutkijat määrittelivät tätä löydystä selvittääkseen vapaaehtoisten sosiaalisia verkostoja ja kokemuksia saadusta tuesta. Laajojen sosiaalisten verkostojen ympäröimät vapaaehtoiset jäivät toimintaan lyhyemmäksi aikaa mahdollisesti toiminnan aiheuttaman stressin vuoksi, jolloin vapaaehtoiset vetäytyivät omiin tukiverkostoihinsa rakentaakseen elämäänsä uudelleen tasapainoa. Sitä vastoin vähemmän sosiaalista tukea saaneet vapaaehtoiset pyrkivät pitäytymään mukana toiminnassa saadakseen uusia sosiaalisia kontakteja. Uusien kontaktien lisäksi vapaaehtoistyö kohensi itsetuntoa niillä, joiden taustalla oli vähemmän sosiaalisia verkostoja. Tämä oli suoraan yhteydessä motivaation jaottelun kahteen aiheeseen: yksilön kehittämiseen ja kunnioituksen lisäämiseen. (Omoto & Snyder 1995, 677, 680, 683.) (Kts. Kuvio 2.)

Vapaaehtoistyöntekijöiden sosiaalisia rakenteita ja demografisia ominaisuuksia tutkineet Matsuba, Hart ja Atkins (2007) perustivat käsityksen siitä, että henkilön ominaisuudet ja sosioekonominen rakenne määrittivät osaltaan vapaaehtoistyön aloittamisen ja työskentelyyn kiinnittymisen. Vapaaehtoisten taustatekijät vaikuttivat vapaaehtoistyöhön liitettuihin ominaisuuksiin eli velvollisuuteen, identiteettiin ja tilaisuuteen. Taustatekijöihin mitattiin ikää, koulutustaustaa, tuloja, sukupuolta ja persoonallisuuden tyyppiluokitusta (resilientti, ylikontrolloiva ja alikontrolloiva). Tutkimuksesta kuitenkin selvisi, että kokemus kansalaisvelvollisuudesta ei liittynyt suoraan vapaaehtoistyöhön osallistumiseen, toisin kuin auttamisen identiteetti ja tilaisuus tehdä vapaaehtoistyötä. Koetun identiteetin ja tilaisuuden välityksellä vapaaehtoistyön aloittamiseen vaikuttivat sukupuoli, ikä ja persoonallisuus. (Atkins, Hart & Matsuba 2007, 902-903.)

Vapaaehtoistyöntekijöiden demografisia ominaisuuksia tutkiessaan Atkins, Hart ja Matsuba (2007) huomasivat, että naiset osallistuivat vapaaehtoistoimintaan miehiä enemmän. Tutkijat määrittelivät tämän johtuvan siitä, että naiset olivat pääsääntöisesti auttamiseen taipuvaisempia kuin miehet. Määrällisesti enemmän vapaaehtoistyötunteja teki vanhempi ikäluokka. Keski-ikäni ylittäneet ovat tavallisesti suorittaneet koulutuksensa loppuun ja saavuttaneet työelämässä tulojensa huipun. Koulutuksen merkitys ilmeni tutkimuksessa vapaaehtoistyöhön ryhtymisen kautta. Korkeampi koulutustausta vaikutti kuitenkin vain vapaaehtoistyön aloittamiseen, eikä niinkään vapaaehtoistyötuntien määrään. Tulojen vaikutuksesta vapaaehtoistyöhön ryhtymiseen tutkijat huomasivat poikkeuksen. Siinä missä muut demografiset tekijät vaikuttivat auttavaisen identiteetin ja koetun tilaisuuden kautta, ei tuloilla ollut yhteyttä koettuun tilaisuuteen. Tulojen vaikutus ilmeni ainoastaan yhdessä auttamiseen taipuvaisen identiteetin kanssa. (Atkins, Hart & Matsuba 2007, 893, 903-904.)

4.3 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuus on terminä suhteutettavissa tutkittavaan tarkoitukseen ja lähtökohtiin. Asiakasosallisuuden päämääränä on osallistaa palvelun käyttäjä arviointiin, suunnitteluun ja kehittämiseen. Asiakasosallisuudessa termi "asiakas" voi tarkoittaa hyvinkin erilaisia rooleja, sillä tarkkaa määritelmää tälle ei ole. Termillä voidaan käsittää laajimmillaan palvelun käyttäjää. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1-2.) Tässä opinnäytetyössä vapaaehtoissovittelija on asiakas, sillä hän on palveluun osallistuja ja palvelun käyttäjä tutkittavan ilmiön osalta. Vapaaehtoissovittelijoiden osallistuivat palvelun kehittämiseen ja arviointiin vastatessaan sovittelijoille suunnattuun kyselyyn.

Asiakasosallisuudella voidaan tehostaa palveluja ja palveluiden vaikuttavuutta sekä kaventaa organisaation ja asiakkaan välistä kuilua. Osallistamalla palvelun käyttäjä kehittämis- ja vaikuttamisyöhön asiakas nousee päätösvaltaiseksi jäseneksi. Demokratia laajentuu käsittämään

kansalaisen palveluntarpeiden sisällöstä päättämistä. Osallisuus on omiaan myös luomaan palvelun käyttäjälle positiivisia kokemuksia vaikuttamisen mahdollisuuksista ja itseilmaisun käyttämisestä. (Leemann & Hämäläinen 2015, 6.) Asiakasosallisuuden avulla voidaan myös saattaa palvelun käyttäjien tietoisuuteen resurssien käyttöön liittyviä tietoja (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015).

Sosiaalipolitiikan malleissa asiakasosallisuus voidaan nähdä palvelujärjestelmien toteuttamien erilaisten palvelumallien kautta. Adalbert Evers (2003) määritteli palvelujärjestelmien malleiksi hyvinvointivaltiollisen (welfarism), professionaalisen (professionalism), konsumeristisen (consumerism), managerialistisen (managerialism) ja osallistumisen (participationism) mallit. Hyvinvointivaltiollinen malli tulkittiin jäykäksi ja valtion kontrolloimaksi malliksi jossa asiakkaan osallisuus on vähäistä, joskin Evers näki sen myös edustavan yhtenäisyyttä ja rutinoitunutta palvelumallia. Professionaalisisessa palvelujärjestelmässä vallitsee jopa holhoavakin suhtautuminen asiakkaaseen. Työskentely tapahtuu asiakkaalle, ei asiakkaan kanssa yhdessä. Konsumerismi edellyttää asiakkaaltaan tietynlaisia voimavaroja - asiakkaan odotetaan voivan vaikuttaa palvelun laatuun tarvittaessa vaihtamalla palveluntarjoajaa ja luoden näin painetta palvelun kehittämiseen ja asiakkaiden pitämiseen. Sosiaalipalveluiden osalta kyseisessä mallissa asiakasosallisuus on merkittävässä roolissa, mutta palveluiden asiakkailta ei useinkaan ole monia palveluvaihtoehtoja valittavana. Konsumeristinen palvelu vaatii palveluntarjoajilta kilpailua ja kuluttajaorientoitunutta lähtökohtaa. Managerialistinen näkökulma on hallintolähtöinen ja kaupalliseen johtamiseen nojaava malli. Mallissa palvelut tuodaan asiakkaan lähelle, mutta yksilöllisyys palveluissa katoaa helposti kasvotusten käytyjen keskustelujen siirryttyä tulostavoitteellisesti teknologian piiriin. Osallistumisen palvelumallin Evers tulkitsi aktiivisen asiakasosallisuuden, vaikuttamisen, yhteistyön ja palvelun yhdessä kehittämisen malliksi. Asiakkaan vaikuttamismahdollisuudet ovat toki laajat, mutta palvelumalli tarvitsee toimiakseen myös ajankäytön uhrauksia ja intoa osallisuutta kohtaan asiakkailta itseltään. (Evers 2003, 12-16.)

Palvelumalli määrittelee osaltaan sen, millaisessa roolissa palvelun käyttäjä nähdään. Evers (2003) jaottelee rooleiksi kansalaisen, kuluttajan, asiakkaan ja tuottajan. Kansalaisella hän tulkitsi olevan oikeuksia palveluihin, mutta vähän vaikuttamismahdollisuuksia. Vaikuttamismahdollisuudet kasvoivat portaittain aina tuottajan rooliin asti, jolloin palvelun käyttäjän valta kehittämistyöhön oli jo rinnastettavissa palveluntuottajan valtaan. (Evers 2003, 17.) Sovittelupalvelussa yhdistyvät hyvinvointivaltiollisen ja osallistumisen palvelumallit. Sovittelupalvelu itsessään on laissa säädelyä ja valtion ylläpitämää toimintaa, jonka toteuttamisen kulmakiviä ovat vapaaehtoiset maallikkokansalaiset. Vapaaehtoissovittelijoiden osallistaminen kehitystyöhön vaatii perehtymistä palveluun ja aktiivista ajatustyötä kehittämisideoinnin kannalta. Vapaaehtoisille esitetty kysely osallistaakin näitä aktiivisia jäseniä tuomaan julki ehdotuksensa palvelun parantamiseksi.

Asiakasosallisuutta voidaan jaotella myös tasoihin vastaamaan sitä, mihin palveluun asiakas vaikuttaa: palveluun, jota hän käyttää itse vai johonkin palveluun yleisemmällä tasolla. Asiakasosallisuuden taso määrittelee palvelun käyttäjän roolin vaikuttamismahdollisuuksien ja palvelun kehittämisen osalta. Tieto-osallisuudessa asiakas saa tietoa palveluprosessistaan ja osallisuus kehittyä aidon kohtaamisen välityksellä. Suunnitteluosallisuudessa asiakas saa lisäksi tietoa meneillään olevista sekä tulevista hankkeista ja projekteista ja saa mahdollisuuden vaikuttaa suunnitteluun. Päätösosallisuus tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuksia vaikuttaa palveluun ja sen tuottamiseen. Toimintaosallisuus mahdollistaa asiakkaan toiminnan osana palvelua. Arviointiosallisuus ottaa huomioon palveluun osallistujien huomioidut ja mielipiteet, ja saattaa nämä havainnot organisaation ja päättävien elinten tietouteen. (Leemann & Hämäläinen 2015, 2-5.)

Tutkijat Nina Fudge, Charles Wolfe ja Christopher McKevitt (2008) tutkivat asiakkaan osallisuutta omaan palveluunsa ja havaitsivat, että palveluntarjoajat määrittelivät pitkälti palvelun käyttäjän osallisuuden palvelun kehittämisessä. Tämä oli olennaisesti kehittämisen ja muutostyön tiellä. Tutkimuksen mukaan asiakkaiden osallisuutta kuitenkin arvostettiin erityisesti heidän palvelun toimivuudesta tuottamansa tiedon vuoksi. Tutkijat kuitenkin huomioivat ongelman siinä, tuottaako asiakkaiden osallisuus palvelun kehittämiseen hyötyä vain osallisille, eikä lainkaan sille asiakasryhmälle, joka ei osallistunut palvelun kehittämiseen. Huomioitavaa onkin yksilön pyrkimys saavuttaa omakohtaista hyötyä vaikuttamisen kautta. (Fudge, McKevitt & Wolfe 2008, 4-6.) Palvelun käyttäjän osallistamisen tuloksia on tarkasteltava kriittisesti, sillä ei ole tavallista että asiakkaalla on esimerkiksi samaa tietoa, taitoa ja teoriapohjaista tuntemusta palvelun toteuttamisesta kuin ammattihenkilöstöllä. Ongelma saattaa ilmentyä käytännön toteutuksen lisäksi myös ammattihenkilöstön oman ammatti-identiteetin uhattuna olemisen kokemuksena. (Heikkilä & Julkunen 2003, 18-19.)

5 Tutkimusasetelma

Viidennessä luvussa avataan opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset. Tämän jälkeen selostetaan opinnäytetyön aiheen valinta ja tutkielman toteutus sekä aineiston keruu ja kohderyhmä. Luvussa käydään läpi myös aineiston rajaaminen sekä pohditaan aineiston katoa. Luvussa käsitellään aineiston kvantitatiivista tutkimusmenetelmää ja SWOT-analyysin käyttöä. Tämän jälkeen luvussa tarkastellaan käytettyä kvalitatiivista menetelmää, aineiston analyysiä ja arvioidaan opinnäytetyön luotettavuutta.

5.1 Aiheen valinta, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön aihe valikoitui rikosseuraamusalan opintojen syventävän työharjoittelun aikana Vantaan sovittelutoimistossa. Työharjoittelun oppimistehtäväksi määriteltiin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen vapaaehtoissovittelijoille tekemä kysely. Työharjoittelun aikana tuotettu

analyysi rajattiin Vantaan sovittelutoimiston piirissä työskentelevien sovittelijoiden vastauksiin. Sovittelijoiden antamat vastaukset analysoitiin ja luokiteltiin työharjoittelun aikana ja tulokset esiteltiin työharjoittelujakson lopussa sovitteluohjaajille ja sovittelutoimiston esimiehelle. Vantaan sovittelutoimiston kyselyvastausten kooste tehtiin vuoden 2017 tammikuun ja maaliskuun aikana. Kyselystä analysoitiin avoimet kysymykset. Kysymykset olivat ”8. mikä motivoi minua vapaaehtoissovittelijana toimimisessa ja toimintaan osallistumisessa”, ”16. lisäksi haluan sanoa vapaaehtoissovittelijan toiminnasta ja asemasta seuraavaa”, sekä ”17. terveiset ja toiveet THL:lle ja rikossovittelun neuvottelukunnalle sovittelutoiminnan kehittämiseksi”. Kysymykseen kahdeksan vastasi 66 vapaaehtoissovittelijaa Vantaan sovittelutoimiston alueelta. Kysymykseen 16 vastasi 34 ja kysymykseen 17 35 sovittelijaa. Paperiversiona saatu aineisto luettiin ensin läpi kokonaiskäsityksen saamiseksi. Tämän jälkeen aineistosta löytyneet yhteeneväiset vastaukset merkittiin aineiston marginaaliin. Yhteneväisistä vastauksista hahmottui teemoja, joiden mukaisesti vastaukset luokiteltiin ja tilastoitiin Excel-taulukkolaskentaohjelmalla.

Vantaan sovittelutoimiston yksikön esimiehen kanssa pohdittiin, olisiko kyselyn valtakunnan laajuudessa aineistossa opinnäytetyön aihetta. Asiaa tiedusteltiin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sovittelupalvelun kehittämisspäälliköltä ja sovittelupalvelun erityisasiantuntijalta. Sovittelupalvelun erityisasiantuntijan kanssa sovittiin tapaaminen Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselle asian pohtimiseksi. Tapaamisella käytiin yhdessä läpi kerättyä aineistoa ja yhteistyössä aineisto rajattiin opinnäytetyölle sopivaksi.

Opinnäytetyön tarkoitus on kartoittaa kyselyn pohjalta vapaaehtoissovittelijoiden motivaatiota toimia sovittelijoina sekä heidän huomioitaan ja ehdotuksiaan palvelun toimivuudesta - niin asiakkaiden kuin sovittelijoiden itsensäkin kautta. Opinnäytetyö kuvaa myös vapaaehtoissovittelijoiden demografisia tekijöitä ja siten auttaa hahmottamaan valtakunnallisella tasolla vapaaehtoissovittelijoiksi ryhtyneiden joukkoa. Aiheen valinnan liittyessä työelämän tilaajan tarpeisiin, on tutkielma omiaan antamaan tulosten kautta vastauksia kyseisen palvelun mahdollisiin ongelmiin ja intresseihin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 72).

Opinnäytetyön tavoite on kuvata Suomessa työskenteleviä rikos- ja riita-asioita sovittelevia vapaaehtoistyöntekijöitä analysoimalla aineistoa kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen analyysimenetelmän kautta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos keräsi aineiston vapaaehtoissovittelijoilta internetkyselyn muodossa ja opinnäytetyössä analysoitiin valmista aineistoa. Aineiston pohjalta tarkentui kolme tutkimuskysymystä:

1. Millainen on vapaaehtoissovittelija?
2. Mikä vapaaehtoistyöntekijöitä motivoi rikossovittelijana toimimisessa?
3. Miten vapaaehtoissovittelijoiden mielestä sovittelutoimintaa voisi kehittää?

Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa vapaaehtoissovittelijoiden demografisia tekijöitä ja siten selvittää, millainen on viranomaisprosessissa vapaaehtoisesti työskentelevä sovittelija. Laajan aineiston ansiosta oli mahdollista muodostaa valtakunnallisella tasolla kokonaiskuva tutkittavasta ilmiöstä, sekä luoda kvantitatiivisin tutkimusmenetelmin reliaabeli kuvaus perusjoukon demografisista tekijöistä. Kyselyn pohjalta analysoiduilla tiedoilla kartoitettiin kyselyyn vastanneiden ikä- ja sukupuolirakennetta, sovittelutoimintaan osallistumisen kestoa, sekä koulutus- ja työelämätaustaa. Näiden tietojen avulla kyselyyn vastanneista voitiin hahmottaa kokonaisotannan rakennetta ja taustaa.

Toiseksi opinnäytetyössä selvitetään Suomessa rikos- ja riita-asioita sovittelevien vapaaehtoistyöntekijöiden syitä työskennellä kyseisessä haastavassa vapaaehtoistyössä. Opinnäytetyössä tarkastellaan tämän perusjoukon avoimiin kysymyksiin antamia vastauksia koskien heidän motivaatioitaan työskennellä vapaaehtoisina siviilihenkilöinä viranomaisprosessissa sekä heidän syitä kiinnittyä sovittelutoimintaan myös pidemmällä aikavälillä. Vapaalla kerronnalla annetut kyselyvastaukset analysoitiin sekä kvantitatiivisin että kvalitatiivisin menetelmin.

Kolmanneksi opinnäytetyössä kartoitetaan vapaaehtoisten ajatuksia ja ehdotuksia sovittelupalvelun kehittämistarpeisiin liittyen. Vapaaehtoiset sovittelijat työskentelevät sovittelupalvelussa maksutta ja työkenttänä viranomaisprosessin osa-alue on haastava ja kuormittavakin. On tärkeää että sovittelijat kiinnittyvät toimintaan, joten toiminnan kehittäminen ja sovittelijoiden toiminnassa viihtyvyyden edistäminen on kannattavaa toiminnan tulevaisuuden näkökulmasta. Vastaukset analysoitiin sekä kvalitatiivisella että kvantitatiivisella analyysimenetelmällä.

5.2 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyössä käytettiin valmista aineistoa eli sekundaariaineistoa. Sekundaariaineisto poikkeaa tutkijan itsensä keräämästä aineistosta eli primaariaineistosta erityisesti tutkittavan asian ja aineiston tarjoaman sisällön yhteensopivuuden näkökulmasta. Primaariaineistoa kerätessä voidaan kohdentaa aineistonkeruu ja sovelletut menetelmät palvelemaan tarkasteltavia tutkimuksen kohteita. Sekundaariaineisto on toisen tahon keräämää tietoa, ja valmista aineistoa analysoitaessa on tutkimuskysymysten määrittely rinnastettava jo olemassa olevaan materiaaliin. Valmista aineistoa käsiteltäessä on kiinnitettävä erityisesti huomiota aineiston luotettavuuteen ja oikeellisuuteen. Tutkielman tulosten luotettavuuden lähtökohtana voidaan valmista aineistoa käytettäessä pitää lähdekritiikkiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 181-185.)

Aineistolla kerättiin tietoa Suomessa rikos- ja riita-asioita sovittelevilta vapaaehtoistyöntekijöiltä. Kyseessä on siis vapaaehtoissovittelijoita koskeva kokonaistutkimus eli census (Kananen

2015, 268). Sovittelijat oli mahdollista tavoittaa kyselyyn osallistumista varten sovittelutoimistojen kautta. Kysely osoitettiin koko tutkittavalle perusjoukolle eli Suomessa toimiville rikos- ja riita-asioiden vapaaehtoissovittelijoille. Aineiston ruotsinkielinen osuus saatiin osaksi aineistoa aineiston analyysin jälkeen. Tämä johtui inhimillisestä virheestä, sillä ruotsinkielinen aineisto oli erillisenä raakadatan. Tämä puolestaan johtui siitä, että kyselyn ruotsinkielinen lomakevaihtoehto oli erillinen kyselylomake ja saatu data tallentui omaksi tiedostoksi. Ruotsinkielinen aineisto käsitti 19 kyselyvastausta.

Opinnäytetyössä käytetty aineisto oli Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen keräämä ja omistama. Aineiston kerääjän ollessa sosiaali- ja terveysministeriön alaisuudessa toimiva laitos, voitiin aineistolle antaa alustavaa luotettavuuden painoarvoa. Alkuperäisiä kyselylomakkeita sekä kerättyä dataa tarkastelemalla ja aiempiin kyseisestä aiheesta kerättyihin tilastoihin vertailemalla oli mahdollista pitää valmista aineistoa riittävän luotettavana. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on kerännyt rikos- ja riita-asioiden sovittelun tilastoraportteja 1.6.2006 lähtien (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017b.), joten laitoksen hallinnoimat rekisterit ja tilastot ovat paitsi alkuperältään luotettavia, myös vertailukelpoisia.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos keräsi aineiston Webropol-kyselylomakkeen avulla. Kysely käsitti 17 kysymyskohtaa. Kyselyn kysymykset laativat Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen sovittelutoiminnan kehittämispäällikkö ja sovittelun erityisasiantuntija. Kysely lähetettiin sovittelutoimistoihin vastaaville työntekijöille kommentointia varten, jonka jälkeen kysely viimeisteltiin lopulliseen muotoonsa. Tämän jälkeen kysely käännettiin ruotsinkieliseksi ja vapaaehtoissovittelijoiden oli mahdollista vastata oman valinnan mukaan joko suomenkieliseen tai ruotsinkieliseen kyselyyn. Molemmat kielivaihtoehdot löytyivät Webropolista. Kyselyyn johtaneet internetlinkit lähetettiin sovittelutoimistojen vastuuhenkilöille ja vastuuhenkilöt vastasivat linkkien lähettämisestä eteenpäin vapaaehtoissovittelijoiden saataville. Kyselyyn vastaamisen aikaväli oli 5. syyskuuta - 31. lokakuuta 2016. (Kaipainen 2017.)

Sovittelijat antoivat kyselyyn osallistuessaan suostumuksensa kyselyn käyttämiseen tutkimuksessa ja kehittämistyössä. Opinnäytetyötä varten ei siten tarvittu erillistä tutkimuslupaa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos luovutti aineiston raakadatan opinnäytetyössä käytettäväksi 29.3.2017. Aineiston annettiin paperiversiona, sähköisenä tekstiversiona ja Excel-taulukkoon syötettynä. Tunnuksia Webropol-kyselyyn ei kuitenkaan voitu luovuttaa eikä käyttäjätunnuksia luoda laitoksen ulkopuolisille henkilöille. Aineistoon vastatessaan vapaaehtoissovittelijat ovat antaneet luvan aineiston käyttöön tulevaan kehittämistyöhön ja vastaajille on samalla myös annettu lupaus vastaajien anonymiteetin kunnioittamisesta aineiston koko käsittelyn ja säilyttämisen ajan. Kyselyn saateteksti (Liite 1) oli jokaisen sovittelijan luettavissa Webropol-kyselyn

mukana. Kysely liittyi luottamukselliseen palveluun ja vastanneiden tunnistettavuus säilyi alkuperäisessä aineistossa (Vilka 2007, 81). Saatetekstin avulla sovittelijoille ilmoitettiin kyselyn käsittelyn luottamuksellisuudesta ja anonyymiteetistä.

Kysely oli jaoteltu neljään osaan kysyttävien teemojen perusteella. Nämä teemat olivat taustatiedot, vapaaehtoissovittelijan koulutus, vapaaehtoissovittelijan saama ohjaus, tuki ja sovittelijan asema, sekä avoimet kysymykset. Selvitettäessä perusjoukon taustatietoja ja mielipiteitä on standardoitu aineistonkeruu luotettava vaihtoehto. Standardoidussa kyselyssä jokainen vastaaja antaa vastauksensa täsmälleen samoihin kysymyksiin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 188). Sähköinen kysely mahdollisti kysymysten runsaan määrän sekä kyselyyn vastaamisen ajankohdan ja ajankäytön valinnanmahdollisuuden. Kysely kuitenkin mahdollistaa myös kysymysten väärinymmärryksen. (Valli 2015, 44-45.)

Kysely koostui erilaisista kysymystyypeistä. Kyselyssä käytettiin strukturoituja kysymyksiä, avoimia kysymyksiä, näitä kahta yhdisteleviä sekamuotoisia kysymyksiä, sekä mielipiteitä mittaavaa Likertin asteikkoa - jossa myös yhdisteltiin avoimen kysymyksen vaihtoehtoja. (Heikkilä 2014, 45-51.) Taustatietoja kartoittaviin kysymyksiin oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot kyselyyn osallistujien valittavaksi. Kuitenkin annettujen vaihtoehtojen lisäksi oli mahdollista usein myös valita avoin vaihtoehto "Muu, mikä?" jolloin vastaaja pystyi antamaan haluamansa vastauksen sellaisen puuttuessa valmiista vaihtoehdoista.

Aineistoa rajaamalla oli mahdollista etsiä ne kysymyskohdat, jotka parhaiten vastasivat tutkimuskysymyksiin. Aineistoa oli rajattava myös laajuutensa vuoksi, sillä 17 valmiin aineiston kysymystä käsittelevä opinnäytetyö olisi merkinnyt useampien tutkimuskysymysten määrittelmistä. Aineiston rajaaminen auttoi pitäytymään suppeammassa aiheessa. Tavallisesti aiheen rajaaminen on tehtävä jo suunnitteluvaiheessa ja aineistonkeruun jälkeen jää enää hyvin vähän liikkumatilaa määrällisen tutkimuksen prosessissa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 81).

Kysely käsitti kokonaisuudessaan 17 kysymyskohtaa (Liite 2, Liite 3). Aineistosta valittiin työelämän tilaajan kanssa yhteisen pohdinnan tuloksena tutkittavaksi seuraavat kysymyskohdat: 1. Sukupuoli, 2. Ikä, 3. Koulutustausta, 4. Työllisyysaste, 5. Olen toiminut rikos- ja riita-asioiden vapaaehtoissovittelijana (ajallinen kesto), 8. Mikä motivoi minua vapaaehtoissovittelijana toimimisessa ja toimintaan osallistumisessa, 10. Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-5 (väittämiä sovittelun käytännöistä ja toimivuudesta), 11. Vapaaehtoissovittelijan voi mielestäni vapauttaa tehtävästään seuraavilla perusteilla (annettuja vaihtoehtoja), 16. Lisäksi haluan sanoa vapaaehtoissovittelijana toiminnasta ja asemasta seuraavaa, ja 17. Terveiset ja toiveet THL:lle ja rikossovittelun neuvottelukunnalle sovittelutoiminnan kehittämiseksi.

Kyselystä rajattiin pois työelämän tilaajan kanssa seuraavat kysymyskohdat: 6. Sovittelutoimistot(t), joissa olen toiminut sovittelijana, 7. Mistä sain tietää sovittelusta ja rekrytoinnista (alkavasta sovittelun peruskurssista), 9. Vapaaehtoissovittelijan peruskurssi antoi minulle riittävät tiedot ja taidot seuraavista aiheista (valmiiksi annetut vastausvaihtoehdot), 12. Olen saanut tietoa riittävästi (valmiiksi annetut vastausvaihtoehdot), 13. Minulla on tällä hetkellä riittävät valmiudet toimia vapaaehtoissovittelijana, 14. Olen joutunut antamaan verottajalle lisäselvityksen minulle maksetuista kulu- ja kilometrikorvauksista sekä 15. Sovittelun vaikuttavuutta pitäisi mitata seuraavin kriteerein (annettuja vaihtoehtoja). Kyseiset kysymyskohdat rajattiin pois opinnäytetyössä käytettävästä aineistosta siksi, että ne eivät tuottaneet varsinaista sisältöä tutkimuskysymyksiin sovittelijoiden motivaatiosta, toiminnan kehittämisen ehdotuksista tai vapaaehtoissovittelijoiden demografisista tekijöistä.

16. toukokuuta 2017 Suomessa oli yhteensä 1145 sovittelijaa, joista 10 oli vuonna 2017 peruskurssin suorittaneita ja jotka siten eivät olleet lokakuussa 2016 vapaaehtoissovittelijoiden rivissä. On vaikea arvioida kyselyn ajankohtana Suomessa toimineiden vapaaehtoissovittelijoiden tarkkaa lukumäärää, sillä lukumäärät perustuvat sovittelutoimistojen ilmoittamiin tietoihin ja siten lukumäärien ajantasaisuus voi vaihdella merkittävästi. (Kaipainen 2017.) Lähimmäksi oikeaa lukua päästänee vähentämällä tämän hetkisestä sovittelijoiden lukumäärästä aiemmin mainitut 10 uutta sovittelijaa, mutta silloinkin lukua vääristää mahdolliset tuona aikana sovittelutoiminnasta luopuneet vapaaehtoiset. Karkeasti arvioiden vapaaehtoissovittelijoita oli vuoden 2016 loppupuolella noin 1135. Valtakunnallisella tasolla aineistoon vastasi yhteensä 576 sovittelijaa, joista ruotsinkieliseen kyselypohjaan vastasi 19 vapaaehtoissovittelijaa. Tämän perusteella kyselyyn jätti vastaamatta 559 vapaaehtoissovittelijaa. Tämän arvion mukaan kyselyyn vastasi 51 % kaikista kyselyn ajankohtana Suomessa toimineista vapaaehtoissovittelijoista.

Kato on otettava huomioon analyysin edetessä ja syitä on pohdittava myös mahdollisia tulevia kyselyjä laadittaessa (Vilka 2007, 107). Tutkimusaineiston kato on hieman alle puolet sovittelijoiden kokonaismäärästä. Katoa voidaan selittää kyselyn laajuudella ja siten aikaa vievällä vastausprosessilla, mielenkiinnottomuudella osallistua kyselyyn, tai kyselyyn vastaamisen huonoista mahdollisuuksista. On huomioitavaa, että vapaaehtoissovittelijoiden ikärakenne on keski-ikäen ylittäneisiin painottuva ja voidaan olettaa, ettei kaikilla iäkkäämmillä sovittelijoilla ole mahdollisuuksia tai taitoa osallistua sähköiseen kyselyyn. Tällaisiin tietoteknisen osaamisen ongelmiin kiinnitin huomiota myös sovittelutoimistossa suorittamani työharjoittelun aikana.

Kyselyn katoa voi tulkita myös toisesta näkökulmasta, jolloin voisi tehdä päätelmän vastaajien ilmoittamien ikäluokkien perusteella siitä, että vastaajat kokivat laajan kyselyn täyttämisen olevan ajallisesti mahdollista. Suurin ikäluokka oli 61-70-vuotiaita. Tämä houkuttelisi arvioimaan kyselyyn vastanneiden sovittelijoiden vääristävän todellista kaikkien Suomen sovittelijoiden ikäjakaumaa kyseisen kyselyn osalta. Kuitenkin kyselyyn vastanneista sovittelijoista 51 %

prosenttia ilmoitti olevansa työssä ja 36 % ilmoitti olevansa eläkkeellä. Onkin huomioitavaa, että vapaaehtoissovittelijan toimessa on pääsääntöisesti ollut suurempia ikäluokkia kuin muilla vapaaehtoistyön alueilla. Vuoden 2015 Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportin mukaan sovittelijoista yli puolet olivat 50 vuotta täyttäneitä (Flinck & Kuoppala 2016).

Excel-muodossa saatu aineisto osoitti puutteellisesti täytetyt lomakkeet. Opinnäytetyössä sellaisia lomakkeita ei kuitenkaan poistettu tutkittavasta aineistosta, sillä kyselyssä käytettyjen kysymysten määrä oli kokonaisuudessaan laaja ja kaikista vastatuista kysymyskohdista saatu data siten merkittävä. Mahdolliset vastaamatta jääneet kysymyskohdat tuotiin ilmi analyysin vaiheessa ilmoittamalla vastaajien määrä kunkin kysymyksen kohdalla vastaajien kokonaismäärään rinnastaen. Nämä vastaamatta jääneet kysymyskohdat eli puuttuvat havainnot voidaan huomioida puuttuvana luokkana. Vaihtoehtona olisi myös poistaa kokonaan puutteelliset havaintoyksiköt (Vilka 2007, 108.), mutta tästä seuraisi saatujen avointen vastausten analyysin ongelmia. Vaikka käsiteltävä otos on suuri ja siten antaisi varaa poistaa puutteelliset havaintoyksiköt, on motivaatiota ja palvelun kehittämistä käsittelevien tutkimuskysymysten aineisto nimenomaisesti avointen kysymysten vastauksissa. Näin ollen tässä opinnäytetyössä käsiteltävässä aineistossa oli tärkeää säilyttää kaikki vastaukset sellaisenaan. Avoimiin kysymyksiin oli koko kyselyssä vähiten annettuja vastauksia.

5.3 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä ja analyysi

Aineiston omistaja on kyselyn luodessaan operationalisoinut eli luonut mittarit, jotka vastaavat haettuja ominaisuuksia (Kananen 2008, 16-17). Ominaisuudet on esitettävä selkeiden ja ymmärrettävien käsitteiden muodossa erityisesti survey-muotoisessa kyselyssä, jolloin vastaajan ei ole mahdollista tarkentaa kysymyksessä esitettyjä käsitteitä kyselyn laatijalta (Valli 2015, 45). Mitta-asteikkoina käytettiin nominaali- eli luokitteluasteikkoa sekä suhdeasteikkoa eli absoluuttista asteikkoa (Heikkilä 2014, 81-82).

Aineiston raakadatan Excel-versio syötettiin SPSS-tilasto-ohjelmaan. Tilasto-ohjelma havaitsi tyhjäksi jätetyt vastauskohdat ja taulukoissa nämä ilmenivät puuttuvina havaintoina (missing). Tilasto-ohjelmalla löydettiin myös kahteen kertaan kirjautunut vastaus, jolloin toinen kokonainen vastaus poistettiin datasta. Kahdesti tullut kyselyvastaus voi johtua tietoteknisestä virheestä aineistonkeruuvaiheessa, joskin perimmäistä syytä kahdesti ilmentyneelle vastaukselle on vaikea selvittää. Vastaukset tarkistettiin muiden vastaavien virheiden välttämiseksi. Yhteensä vastauksia oli 576 (n=576).

Muuttujien eli tutkittavien aiheiden arvot määrittivät suoraan ohjelmistoon annettujen Excel-taulukoiden mukaisesti. Muuttujien arvoille luotiin selitteet kuvaamaan kunkin arvon alkuperäistä kyselylomakkeen antamaa määritelmää (Heikkilä 2014, 127). Muuttujan tyyppi määriteltiin numeeriseksi. Muuttujista tehtiin frekvenssitaulukot, joista oli vielä mahdollista tarkistaa

saadut tulokset. Taulukon avulla tehtiin kuviot havainnollistamaan saatuja tuloksia. Tuloksia ilmoitettiin sekä prosentteina että lukumäärinä, sillä puuttuvien havaintoyksiköiden ilmeneminen taulukon lisäksi kuviosta mahdollistaa tulosten tarkastelun kysymyskohtiin vastanneiden lukumäärien eroista. Tilastollisin menetelmin esitetty analyysi on selittävä ja analyysitapa perustuu hyvin pitkälti käsiteltävään tutkimusongelmaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 219). Määrällisin menetelmin analysoitiin kysymykset 1, 2, 3, 4, 5, 10 ja 11.

Kyselyn ensimmäinen kysymys käsitti vastaajien sukupuolta. Vastausvaihtoehtoja oli valittavana kaksi, nainen tai mies. Arvojen selitteiksi nimettiin 1=mies ja 2=nainen. Tilasto-ohjelma laski arvoista saadut tulokset taulukon muotoon. Taulukosta tehtiin sektoridiagrammi kuvaamaan vapaaehtoissovittelijoiden sukupuolijakaumaa. Sukupuolta selvittävässä kysymyksessä valittavia vaihtoehtoja oli kaksi, joten muuttujan ominaisuudelta kysymys oli dikotominen (Kananen 2008, 20).

Toinen kysymys selvitti vastaajien ikää. Kysymyksessä pyydettiin antamaan syntymävuosi. Sovittelijoilta syntymävuotta kysyttäessä vastausvaihtoehtoja ei ollut saatavilla esimerkiksi valikosta, vaan sovittelijat saivat antaa vuosiluvun avoimella vastauksella. Tällöin syntymävuotta mitattiin suhdeasteikolla välimatka-asteikon sijaan (Kananen 2008, 23). Vastaukset käytiin läpi ja havaittiin joidenkin vastaajien antaneen nelinumeroisen vuosiluvun sijaan kaksi jälkimmäistä numeroa, kuten -66. Muutamat olivat vastanneet koko syntymäpäivällään. Uusia muuttujia voi tarvittaessa määritellä aineiston käsittelyn edetessä (Heikkilä 2014, 129). Havaintoyksiköt muutettiin vastaamaan nelinumeroisia vuosilukuja. Vuosilukujen perusteella tilasto-ohjelman avulla muutettiin saadut vastaukset kuvaamaan vastaajien ikää kyselyn ajankohtana eli vuonna 2016. Vastaajien iät olivat 24-vuotiaasta 80-vuotiaaseen. Aineistoa käsiteltäessä vastaajien syntymäaika kuvaava muuttuja oli mielekästä esittää intervalli- eli välimatka-asteikon muodossa. Tilasto-ohjelmalla määriteltiin uusi muuttuja kuvaamaan ikäjakaumaa ja luvut luokiteltiin luokkaväleihin. Luokittelu tapahtui ryhmiin 21-30-vuotiaat, 31-40-vuotiaat, 41-50-vuotiaat, 51-60-vuotiaat, 61-70-vuotiaat ja 71-80-vuotiaat. Tulokset ilmoitettiin sekä prosentteina että lukumäärinä.

Kysymyksessä kolme tiedusteltiin vastaajien koulutustaustaa. Annetut vaihtoehdot olivat "peruskoulu / kansakoulu", "ylioppilas", "ammattikoulu", "opistoaste" ja "korkeakoulu". Työllisyysastetta selvittävässä kysymyksessä neljä oli vastausvaihtoehtoina "opiskelija", "työssä", "työtön" ja "eläkeläinen". Molemmista kysymyksissä oli mahdollisuus valita sopivan vaihtoehdon puuttuessa avoin vaihtoehto "muu, mikä?", jolloin sovittelijat olivat voineet antaa vastauksensa omin sanoin. Näistä avoimista vastauksista havaittiin useita sellaisia vastauksia, jotka olivat sijoitettavissa jo olemassa oleviin vastausvaihtoehtoihin. Tällaiset vastaukset siirrettiin oikeisiin vaihtoehtoihinsa vaihtamalla avoimen vastauksen arvo siihen muuttujan arvoon, mihin

vastaus siirrettiin. Esimerkiksi avoimena vastauksena annetut ”yliopisto” - vastaukset muutettiin vastaamaan arvoltaan ”Korkeakoulu” - vaihtoehtoa. Joitakin koulutustaustan avoimia vastauksia ei voitu ryhmitellä uudelleen, sillä kyseisiä koulutusmuotoja tai oppilaitoksia ei enää ole olemassa (”keskikoulu”) tai koulutus jäi epäselväksi (”taideopinnot”).

Työllisyysastetta käsittelevistä vastauksista löydettiin samankaltaisia uudelleen sijoitettavia avoimia vastauksia. Esimerkiksi sellaiset vastaukset, joissa sovittelijat kertoivat olevansa eläkkeellä ja sen lisäksi mainitsivat tekevänsä toisinaan töitä, siirrettiin ”Eläkeläinen” - vaihtoehdon alle. Tämä tehtiin sen vuoksi että eläkkeellä oleminen on virallinen ja haettava status, jolloin työtäkkin tekevä eläkeläinen on ensisijaisesti eläkeläinen. ”Muu, mikä” -vaihtoehtoon jäi vastauksia kuten ”kotiäiti” ja ”freelancer”. Tulokset ilmoitettiin kuvioissa prosentteina ja lukumäärinä. Koulutustaustaa selvittävään kysymykseen saatiin 32 avointa vastausta, joista 21 uudelleen sijoitettiin. Työllisyysastetta käsittelevän kysymyksen avoimia vastauksia oli yhteensä 41, joista 11 vastausta sijoitettiin uudelleen.

Kahta muuttujaa vertailtaessa voidaan käyttää ristiintaulukointia osoittamaan muuttujien välistä yhteyttä (Valli 2015, 82). Koulutustaustaa ja sukupuolta määrittelevät muuttujat ristiintaulukoitiin. Myös työllisyysastetta ja sukupuolta määrittelevät muuttujat ristiintaulukoitiin. Molemmilla ristiintaulukoinneilla havainnollistettiin miesten ja naisten jakautumista koulutustaustasta ja työllisyysasteesta saatuihin tuloksiin. Tuloksista tehtiin pylväskuvio selkiyttämään vertailua. Vertailun tarkoituksena oli tarkastella tuloksia teoriapohjaa vasten. Tulokset ilmoitettiin prosentteina.

Viidennessä kysymyksessä kysyttiin vapaaehtoisten sovittelijoina toimimisen ajallista kestoa vuosissa mitattuna. Vaihtoehtoina oli valita ”alle 2 vuotta”, ”3-5 vuotta”, ”6-10 vuotta”, ”11-20 vuotta” ja ”yli 20 vuotta”. Muuttujan arvojen selitteet muutettiin vastaamaan vastausvaihtoehtoja. Muutoin kysymyskohta ei vaatinut tehtäviä korjauksia. Tulokset oli mielekästä ilmoittaa sekä prosentteina että lukumäärinä.

Kysymys kymmenen käsitteli vapaaehtoisten mielipiteitä sovittelun ohjaukseen, annettuun tukeen ja sovittelijan asemaan liittyen. Mielipiteitä mitattiin Likertin asteikolla ja sovittelijoita ohjeistettiin vastaamaan väittämiin asteikolla 1-5, jolloin asteikon vaihtoehdot olivat 1 = olen täysin eri mieltä ja 5 = olen täysin samaa mieltä. Vastauksista tehtiin taulukko. Likertin asteikon tulkinnassa käytettiin saatujen tulosten keskiarvoa ja mediaania. Keskiarvo osoittaa vastausten keskimääräisen suuruuden, mutta ei yksin riitä kuvaamaan luotettavasti kaikkia havaintoja (Viikka 2007, 123). Mediaani kuvaa muuttujan keskimmäistä havaintoa. Mediaania käytetään tukemaan keskiarvon luotettavuutta järjestysasteikollisen muuttujan kuvaamisessa. (Viikka

2007, 122-123.) Järjestysasteikollisen kysymyksen tarkoitus tämän opinnäytetyön osalta on hahmottaa mahdollisia yhteneväisyyksiä ja ristiriitoja annettujen avointen vastausten kanssa, joiden havaintojen tarkka ilmaisu on tärkeää myös luotettavan vertailun varmistamiseksi.

Yhdestoista kysymys käsitteli vapaaehtoisten mielipidettä siitä, millä perustein vapaaehtoisovittelijan voisi vapauttaa tehtävästään. Vastaajien oli mahdollista valita valmiista vaihtoehdoista useampi vastaus. Valmiiksi vaihtoehdoiksi oli annettu "ikäntyminen", "terveydelliset syyt", "tehtävien ja ohjeistuksen laiminlyönti", "osallistumattomuus sovittelijatapaamisiin, kehityskeskusteluihin ja täydennyskoulutuksiin", "toistuva kieltäytyminen sovitteluista ilman erityistä syytä" ja "rikoksesta tuomitseminen". Annettujen vaihtoehtojen lisäksi sovittelijat saivat vastata kohtaan "muuta, mitä?". Muuta - vaihtoehdon avoimia vastauksia oli yhteensä 83. Vastaukset luettiin läpi ja tarvittaessa vastauksia siirrettiin olemassa oleviin vaihtoehtoihin. Avoimista vastauksista löydettiin myös sellaisia vastauksia, jotka eivät sopineet valmiiksi annettuihin vaihtoehtoihin. Tällaisista vastauksista löytyi yhteneväisyyksiä, joiden mukaan vastauksia pystyttiin luokittelemaan kahteen uuteen kategoriaan. Tällaisia vastauksia oli yhteensä 58. Uudet vastauskategoriat olivat "soveltumattomuus sovittelijaksi, sopimaton toiminta" sekä "omasta toiveesta". "Muuta" vaihtoehtoon jäi jäljelle 22 vastausta. "Muuta" -vaihtoehtoon jäi esimerkiksi vastaukset "siviilityö" ja "liian nuori". Koska sovittelijat saivat vastata useampaankin vaihtoehtoon, vääristäisi prosentteina havainnollistettu kuvio tuloksia. Tämän vuoksi kuviossa ilmoitettiin tulokset lukumäärinä.

5.4 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä ja analyysi

Kyselyn kahdeksas kysymys käsitteli vapaaehtoisten näkemyksiä heitä toimintaan motivoivista tekijöistä. Kysymystyyppi oli avoin. Kysymykseen vastasi kaikkiaan 548 sovittelijaa. Kahdeksannen kysymyksen motivaatio -sanana tulkinta on jäänyt vastaajien itsensä määriteltäväksi, sillä kysymyksenasettelussa käsitettä ei ole avattu. Kysymyksen ymmärtämisessä on siten ollut tulkinnallista liikkumavaraa. Tutkielma satoi motivaation käsitteen sisäisen ja ulkoisen motivaation teoriaan ja itseohjautuvuuden teoriaan. Näidenkin käsitteiden tarjoaman viitekehyksen lisäksi on huomioitava analyysimenetelmien vaihtoehtoja pohtiessa kokemuksesta kertovien vastausten mittaamisen haasteet. Abstraktin käsitteen ja kokemuksen mittaaminen on tehtävä vertaillevin keinoin (Erätuuli, Leino & Yli-Luoma 1994, 37).

Aineiston avoimiin kysymyksiin saadut vastaukset tulkittiin induktiivisen analyysin eli aineistolähtöisen tarkastelun kautta. Avoimista vastauksista havaittiin yhteneväisyyksiä tarkastelemalla tekstiä ilman ennako-odotuksia. Vastauksista hahmotetut käsitteet määrittivät käytetyn teorian soveltamisen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160). Käytännössä avoimet vastaukset analysoitiin aineistoon tutustumalla ja havainnoimalla teemoja ja luokkia aineiston pohjalta. Löydöksiä haastamalla ja tulkitsamalla rinnastettiin saadut tulokset teoreettiseen viitekehykseen (Metsämuuronen 2006, 124).

Teemojen sisältöä avattiin sanallisesti kuvailemalla, sillä tilastollisesti luokitellut vastaukset eivät yksinomaan riittäneet selittämään saatuja vastauksia. Erityisesti laajempien asiakokonaisuuksien sisälle jääneet pääkohdat eriteltiin kuvailemalla sisältöä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Teemojen yleisyyttä ja muuttujien välisiä suhteita on helpompi ymmärtää sanallisen analyysin lisäksi tehdyllä kuvaavalla kaaviolla. (Tashakkori & Teddlie 2009, 258.) Oli mielekästä havainnollistaa löydettyjä teemoja lukumäärällisesti erityisesti kyselyn avoimissa kysymyskohdissa, joihin vastattiin muita kohtia harvemmin.

Analyysissä käytettiin tulkintaa asiasisällön löytämiseksi avoimesta datasta. Tulkinta tehtiin lauseiden ja virkkeiden kokonaisuutta tarkastelemalla. Avoimen datan analysoinnin luotettavuuden vuoksi vastaukset oli avattava yksittäin ja tulkittava kokonaisuudessaan manuaalisesti. Aineistossa oli runsaasti niin sanotun inhimillisen virheen aiheuttamia tuloksia vääristäviä tekijöitä pelkästään tilasto-ohjelman sanahaun avulla tulkittavaksi. Tällaisia tekijöitä olivat esimerkiksi kirjoitusvirheet, lauseen sisällön tulkinnanvaraisuus ja epätavalliset ilmaisut sekä mahdolliset erot kysymyksen ymmärtämisessä.

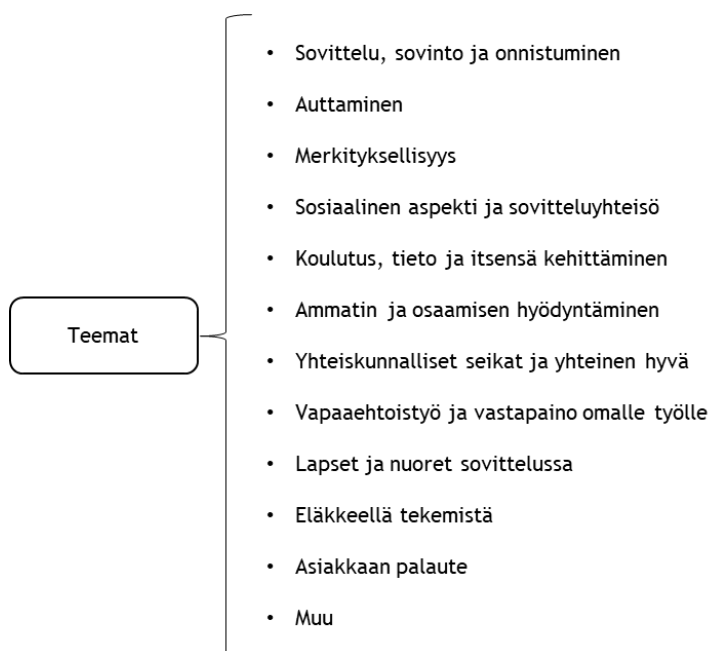
Avoimen kysymyksen vastauksista löytyi yhteisiä teemoja, joita kirjattiin ylös vastausten lukemisen edetessä. Vastaukset käsiteltiin lukemisen jälkeen tekstinkäsittelyohjelmalla ja vastauksista löydetyt yhteneväisyydet värikoodattiin. Värikoodit selkeyttivät alustavasti havaittujen teemojen yleisyyttä. Teksti pilkottiin värikoodien avulla asiasisältöihin ja asiasisällöille annettiin sisältöä kuvaavat koodit eli teemat (Kananen 2015, 171). Asiasisällöt yksilöivät niitä seikkoja, joita vastaukset toivat julki. Yhdestä vastauksesta saattoi löytyä useitakin erilaisia motivoivia tekijöitä ja nämä tekijät eroteltiin vastauksesta omiksi asiasisällöikseen. Toisin sanoen yksi vastaus voitiin merkitä useamman muuttujan arvolle. Tämän vuoksi annettuja vastauksia on määrällisesti enemmän kuin kysymykseen vastaajia. Puuttuvia havaintoyksiköitä ei avointen vastausten kohdalla kuitenkaan merkitty puuttuvaksi (missing), sillä koodeilla kartoitettiin vain vastattuja asiasisältöjä. Näiden valintojen vuoksi avointen vastausten kuviot voitiin esittää muodossa "prosenttia vastauksista" tavallisemman "prosenttia vastaajista" -muodon sijaan. (Kts. Taulukko 1.)

Vastauksia tulkittaessa oli huomioitava vastausten sisältämä johtoajatus, jonka perusteella vastaukset luokiteltiin teemoihin. Esimerkiksi lause "Vapaaehtoistyö oli tuttua lasten ja nuorten parissa" ei sisältänyt motivoivana tekijänä itse vapaaehtoistyön tai lasten ja nuorten parissa toimimisen aihealueita, vaan vastaajan aiemman osaamisen hyödyntämistä vapaaehtoissovitte-lijän toimessa. Vastaus tulkittiin siten sisältyväksi teemaan "ammatin ja osaamisen hyödyntäminen". (Kts. Taulukko 1.)

Teksti	Asiasisältö	Teemat
"Vapaaehtoissovittelijana voi auttaa toista ihmistä."	<ul style="list-style-type: none"> • Mahdollisuus auttaa muita 	<ul style="list-style-type: none"> • Auttaminen
"Mielenkiinto vapaaehtoistyöhön ja tuntemus siitä, että osaan työni kautta edes jotenkin käsitellä riitatilanteita rakentavasti."	<ul style="list-style-type: none"> • Vapaaehtoistyön merkitys yksilölle • Osaamisen hyödyntäminen toimintaan osallistumisessa 	<ul style="list-style-type: none"> • Vapaaehtoistyö • Ammatin ja osaamisen hyödyntäminen
"Halu auttaa ja säästyy yhteiskunnan varoja."	<ul style="list-style-type: none"> • Auttamiseen taipuvainen luonne • Merkittävää yhteiskunnallisesti 	<ul style="list-style-type: none"> • Auttaminen • Yhteiskunnalliset seikat ja yhteinen hyvä
"Ihmisten tapaaminen ja heidän auttaminen omassa rikos/riita-asiassaan kohtaamaan toisen / toiset osapuolet ja käsittelemään asiaa."	<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalinen kanssakäyminen • Ihmisten auttaminen • Sovittelussa kohtaaminen ja restoratiivinen lähtökohta 	<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalinen aspekti ja sovitteluyhteisö • Auttaminen • Sovittelu, sovinto ja onnistuminen
"Vapaaehtoistyö oli tuttua lasten ja nuorten parissa"	<ul style="list-style-type: none"> • Aiempi osaaminen erityisryhmän kanssa toimimisessa 	<ul style="list-style-type: none"> • Ammatin ja osaamisen hyödyntäminen

Taulukko 1: Vastausten luokittelu teemoihin.

Sovittelijoiden vastauksista löytyi yksitoista teemaa. Vastausten joukossa oli kuitenkin myös sellaisia yksittäisiä kommentteja, jotka eivät suoraan soveltuneet teemoihin tai vastanneet kysymykseen. Kyseisten kommenttien sisältö saattoi myös olla sellaista, ettei erillisiä aihealueita voinut muodostaa vastaajien mahdollisen tunnistettavuuden vuoksi. Näille vastauksille asetettiin oma ryhmänsä; "Muut". Tähän ryhmään sijoittui vain yksitoista vastausta. Muut -osio jätettiin kuitenkin kuvioon, sillä se sisälsi sinänsä vastauksia kysymykseen, vaikkei kyseisiä vastauksia voinut niiden vähäisen esiintymisen ja siitä johtuneen mahdollisen tunnistettavuuden vuoksi tuoda julki. Löydetyt teemat olivat "asiakkaan antama palaute", "eläkkeellä tekemistä", "lapset ja nuoret sovittelussa", "yhteiskunnalliset seikat ja yhteinen hyvä", "vapaaehtoistyö ja vastapaino omalle työlle", "ammatin ja osaamisen hyödyntäminen", "koulutus, tieto ja itsensä kehittäminen", "sosiaalinen aspekti ja sovitteluyhteisö", "merkityksellisyys", "auttaminen" ja "sovittelu, sovinto ja onnistuminen". (Kts. Kuvio 3.)

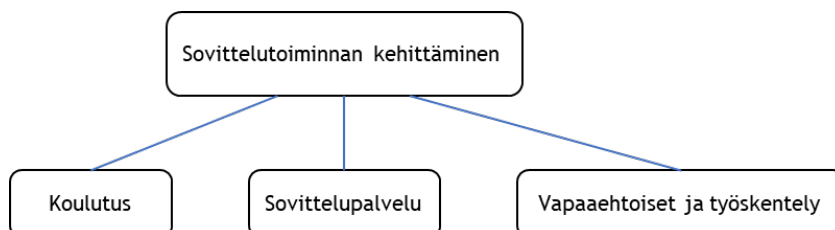


Kuvio 3: Motivoivat tekijät teemoittain.

Aineisto syötettiin tämän jälkeen SPSS-tilasto-ohjelmaan ja lisättiin löydettyjen teemojen mukaiset muuttujat. Muuttujien arvoille annettiin teemojen mukaiset selitteet. Jokaiselle teemalle luotiin oma muuttuja, sillä yksittäisistä vastauksista saattoi löytyä useitakin muuttujia ja jokainen muuttujan arvo huomioitiin. Vastaukset käytiin vielä läpi sanahaun avulla, jolla pyrittiin varmistamaan kaikkien selkeimmin ilmaistujen teemojen sijoittaminen oikeisiin muuttujien arvoihin.

Kyselyn kaksi viimeistä kysymystä olivat avoimia ja käsittelivät vapaaehtoissovittelijoiden toiveita, terveisiä, ajatuksia sovittelutoiminnan kehittämisestä sekä muita kommentteja. Kysymykseen 16 vastasi 316 sovittelijaa, ja kysymykseen 17 vastasi 317 sovittelijaa. Vastauksia analysoitiin samoin kuin kysymyskohdassa kahdeksan. Vastaukset luettiin läpi ja sovittelijoita antamat vastaukset jaoteltiin keskeisiksi teemoiksi. Teemoja hahmoteltaessa huomioitiin tutkimuskysymys toiminnan kehittämisestä. Vastauksista etsittiin kehittämiseen ja ideointiin liittyviä vastauksia. Näitä vastauksia läpi käymällä muodostettiin teemoja. Molempien kysymysten vastauksista oli löydettävissä runsaasti samankaltaisuuksia, joten vastaukset yhdistettiin yhteisten pääaiheiden mukaisiksi. Sama vastaaja saattoi esimerkiksi todeta molempiin kysymyksiin sovittelun kulukorvauksen olevan riittämätön. Vastaaja saattoi vaihtoehtoisesti todeta vastauksessaan kysymykseen 17. "katso edellinen", tarkoittaen tällä antamaansa vastausta kysymykseen 16. Kysymyksiä yhdistettäessä vastauksille asetettiin muuttujien arvot tilasto-ohjelmaan, ja saman vastaajan molemmissa kysymyksissä samoihin teemoihin liittyvät vastaukset laskettiin yhdeksi merkinnäksi aina kuhunkin vastauksesta löydettyyn teemaan. Löydetyt pää-

teemat kysymyksiin 16 ja 17 olivat koulutukseen liittyvät kommentit ja toiveet, sovittelupalve- luun ja sen kehittämiseen liittyvät asiat, sovittelijoihin ja työskentelyyn liittyvät huomiot, sekä kohta ”muut”. (Kts. Kuvio 4.)



Kuvio 4: Kehittämisehdotusten teemat.

Muut -kohta piti sisällään vastauksia, joissa annettiin terveisiä yksittäisille toimistoille ja henkilöille tai ei tuotettu varsinaista sisältöä kysymyksen vastaukseen. Näitä vastauksia ei analysoitu erikseen, sillä kaikista vastauksista haettiin vain sellaisia kommentteja, joiden sisältö toi tietoa palvelusta esitettyihin kysymyksiin. ”Muut”-kohtaan sijoittuneissa vastauksissa oli myös hyvin yksilöitävissä olevaa tietoa. Tämä kohta jätettiin myöhemmin kokonaan pois pylväsdia- grammista, sillä se ei tuottanut mitään uutta tietoa kysymykseen sisällöllisesti eikä myöskään tilastollisesti.

5.5 SWOT-analyysi

SWOT-analyysin avulla voidaan ryhmitellä tutkittavan aiheen sisäisiä ja ulkoisia tekijöitä. Sisäisiin tekijöihin jaotellaan vahvuudet ja heikkoudet (strengths and weaknesses) ja ulkoisiin tekijöihin mahdollisuudet ja uhkat (opportunities and threats). Vahvuudet ja mahdollisuudet ovat positiivisia tekijöitä ja uhkat sekä heikkoudet negatiivisia tekijöitä. (Opetushallitus.) SWOT-analyysi täytetään ruudukkoon ja jokaisen ruudun sisältämistä havainnoista voidaan tehdä joh- topäätökset (Honkanen 2006, 413).

SWOT tehdään tavallisesti ennalta valitusta näkökulmasta ja analyysin kattavuutta on osattava tarvittaessa rajata (Honkanen 2006, 412). SWOT-analyysin näkökulmaa pohdittiin yhdessä työ- elämän tilaajan kanssa. Analyysin päätettiin liittyvän vapaaehtoisten sovittelijoiden käytettä- vyyteen kehittämistyössä. Analyysi rajattiin käsittämään avointen kysymysten 16 ja 17 vastauk- sista esiin nousseiden seikkojen arviointia kehittämistyön kannalta.

5.6 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkielman luotettavuus käsittää mittaustulosten toistettavuuden eli reliabiliteetin sekä käy- tetyn menetelmän pätevyyden eli validiuden (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226). Reliaa- belius voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen reliabiliteettiin. Mittaamalla tilastoyksikkö uudes- taan voidaan varmistua sisäisen reliabiliteetin eli saatujen tulosten ei-sattumanvaraisuudesta.

Ulkoisen reliabiliteetin mittaamisen päämääränä on tulosten toistettavuus eri kontekstissa. (Heikkilä 2014, 178-180.)

Tulosten luotettavuutta parantaa oikein valittujen mittareiden käyttö tutkimuksessa. Kyselytutkimuksen taustatietoja kartoittavien vastausten voidaan lähtökohtaisesti olettaa olevan oikeellisia, joten näitä esimerkiksi ikää, sukupuolta ja työllisyysastetta selvittäviä muuttujia ei ole syytä arvioida reliabiliteettia testattaessa. (Valli 2015, 139.) Tulosten ei-sattumanvaraisuuden varmistamiseksi aineiston analyysissä käytetyt menetelmät on selvitetty sekä sanallisesti että havainnollistamalla avoimien vastausten tulkintaa osoittavan taulukon avulla. Samoja menetelmiä käyttämällä on saavutettavissa yhteneväiset tulokset myös tutkielman laadullista menetelmää käyttävän osuuden kanssa.

Tutkielman ulkoista validiteettia tarkastellessa tulee ottaa huomioon kokonaisuutensa vastanneiden määrä eli vastausprosentti, tietojensyötön huolellisuus, teorian vastaavuus, sekä mahdolliset mittausvirheet (Vilkkä 2007, 150). Kokonaistutkimuksen aineisto on laaja ja vastausprosentti (51 %) kohtuullinen, jolloin satunnaisvirheitä tavallisesti aiheuttava liian pieni otoskoko ei vääristä tutkielman tuloksia. Tietojensyötön huolellisuus ja aineistoon perinpohjaisen tutustumisen tärkeys kävi ilmi havaittaessa yksi kahteen kertaan kirjautunut havaintoyksikkö. Kyseinen havaintoyksikkö löydettiin havaintomatriisista tarkistamalla aineisto virheiden varalta.

Sisäisen validiteetin toteutumiseksi tutkielmassa käytettiin tarkkaa dokumentointia työn etenemisestä ja käytetyistä menetelmistä (Kananen 2008, 84). Apuna tulkintojen tekemisessä ja analyysin etenemisessä voidaan käyttää päiväkirjamaista, jotta tehtyjen ratkaisujen perustelut tulivat opinnäytetyössä selkeästi ja oikeellisesti näkyviin. Avoimia vastauksia analysoitaessa päiväkirjamainen muistiinpanojen kerääminen vahvistaa tulosten luotettavuutta tuottamalla eksaktia tietoa ja perusteluja käytetyistä menetelmistä. Tehdyt valinnat ja näiden valintojen perustelut on myös helpompi tuottaa tekstiksi kronologisesti kirjatuista muistiinpanoista. (Tashakkori & Teddlie 2009, 213.) Opinnäytetyön vaiheita kirjattiin tekstitiedostoon työn edetessä. Päiväkirjan avulla voitiin luotettavasti tuoda ilmi käytetyt menetelmät ja tuottaa lukijalle kuvaus aineiston analyysistä ja analyysin vaiheista. Samoja tekniikoita käyttäen lukijan on mahdollista toistaa tutkittu ilmiö ja päätyä samaan tulokseen.

Validiteettia pohdittaessa on tärkeää ottaa huomioon käytetyn mittarin muuttujat erityisesti huomioiden muuttujien alkuperäiset tarkoitukset. Kysytyn asian perimmäinen tarkoitus saattaa muuttua vastaajan tulkinnan mukaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226-227.) Opinnäytetyössä kysymyksiin tai vastausvaihtoehtoihin ei voitu vaikuttaa, joten vastauksia analysoitaessa oli pohdittava myös tulkinnallisia virheitä. Vastaajat saattoivat esimerkiksi tulkita motivaatiota käsittelevän kysymyksen eri tavoin riippuen vastaajien käsityksistä ymmärtää sana

”motivaatio”. Opinnäytetyössä tämä ratkaistiin tulkitsemalla kyseinen sana annettujen vastausten perusteella. Motivaatio käsitti vastauksissa niitä tekijöitä, joiden vuoksi vapaaehtoiset osallistuivat sovittelutoimintaan. Motivaatio -sanan voisi ymmärtää myös esimerkiksi perustarpeiden kautta, jolloin motivaation lähtökohdat olisivat ilmenneet tyydyttymättömien tarpeiden kautta (Peltonen & Ruohotie 1992, 52). Tämän sijaan vastaukset keskittyivät pääasiassa niihin seikkoihin, jotka toivat ja ylläpitivät iloa ja mielenkiintoa.

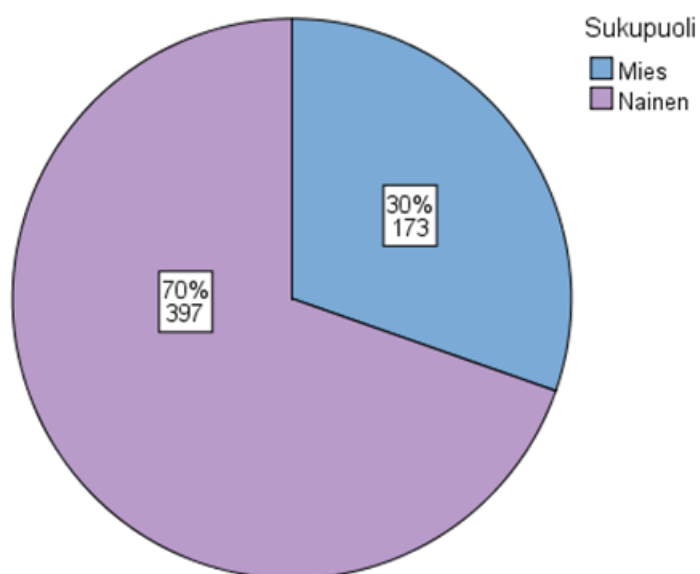
Hyvä tieteellinen käytäntö on tutkimuseettisen neuvottelukunnan asettama ohjeistus. Ohjeistuksen mukaan hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen noudattaminen eli rehellisyyden, huolellisuuden ja tarkkuuden vaaliminen koko tutkimusprosessin ajan. Edellä mainituilla luotettavuuden mittareilla tarkasteltuna hyvän tieteellisen käytännön mukaiset eettiset tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmät sekä tulosten avoin esittely toteutuivat tässä opinnäytetyössä. (Kuula 2011, 34.)

Sovittelijat vastasivat kyselyyn aineiston salassapidettävyyteen luottaen. Lupaus anonymiteetista tiedotettiin sovittelijoille kirjallisesti ennen kyselyyn osallistumista. Kirjallinen informointi kyselyn käyttötarkoituksesta on paikallaan silloin, kun vastaukset tallennetaan sellaisenaan (Kuula 2011, 119). Sovittelijat olivat vastanneet kysymyksiin hyvin rehellisesti ja kyselyn anonymiteettiin luottaen. Tätä aineistonkeruun lupausta kunnioittaen oli erityisen tärkeää kiinnittää huomiota vastausten tulkitsemisen menetelmiin. Avointen vastausten huolellinen lukeminen ja sanoman löytäminen mahdollisti avoimen datan luokittelun ja analysoinnin siten, että vastaajien tunnistaminen opinnäytetyöstä ei ole mahdollista. Vastaajien anonymiteetin säilyttämiseksi kyselyvastauksia ei voitu suoraan lainaten asettaa esille tulososioon. Vastaukset esitettiin teemoittain ja avattiin vapaalla kerronnalla suorien lainausten sijaan.

6 Tulokset

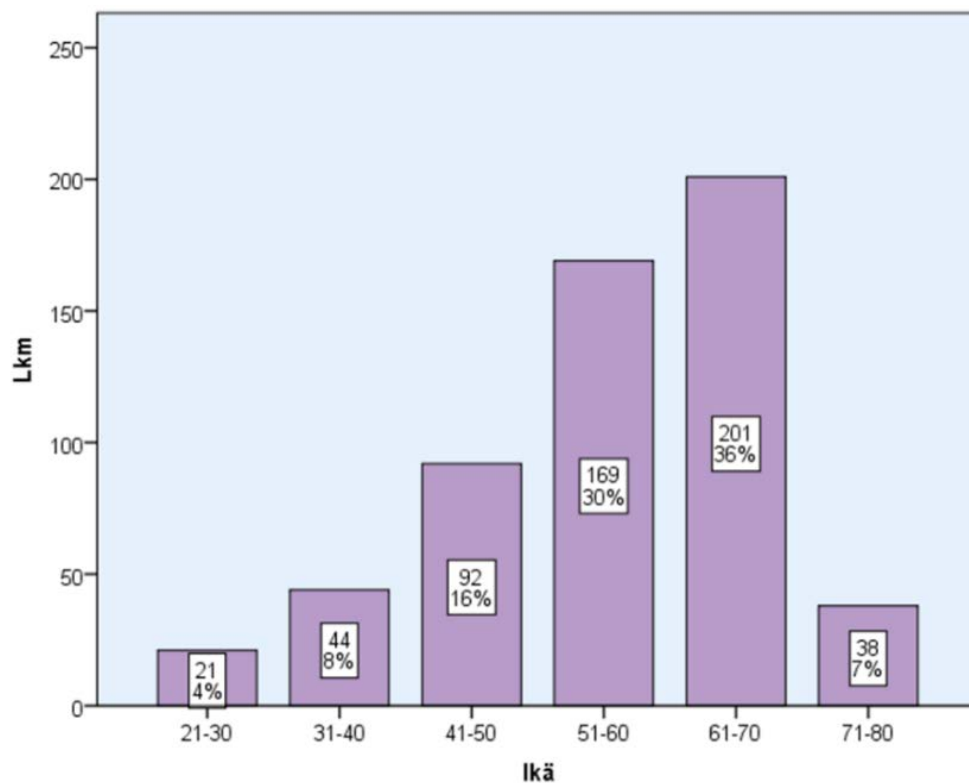
Kuudennessa luvussa esitellään opinnäytetyön tulokset. Tulokset on esitelty kyselyn kysymysten alkuperäisen järjestyksen mukaisesti. Tuloksissa esitellään sovittelijoiden demografisia ominaisuuksia sekä sovittelijoita motivoivia tekijöitä. Seuraavaksi käsitellään sovittelijoiden vastauksia ohjauksellisia seikkoja tiedustelleeseen kysymykseen. Seuraava alaluku esittää sovittelijoiden näkemyksiä tehtävässä jatkamisen esteistä. Tämän jälkeen esitellään sovittelijoiden ajatuksia ja ehdotuksia palvelun kehittämiseksi. Lopuksi tuodaan yhteen keskeiset tutkimustulokset kokonaisuuden hahmottamiseksi.

6.1 Sovittelijoiden taustat



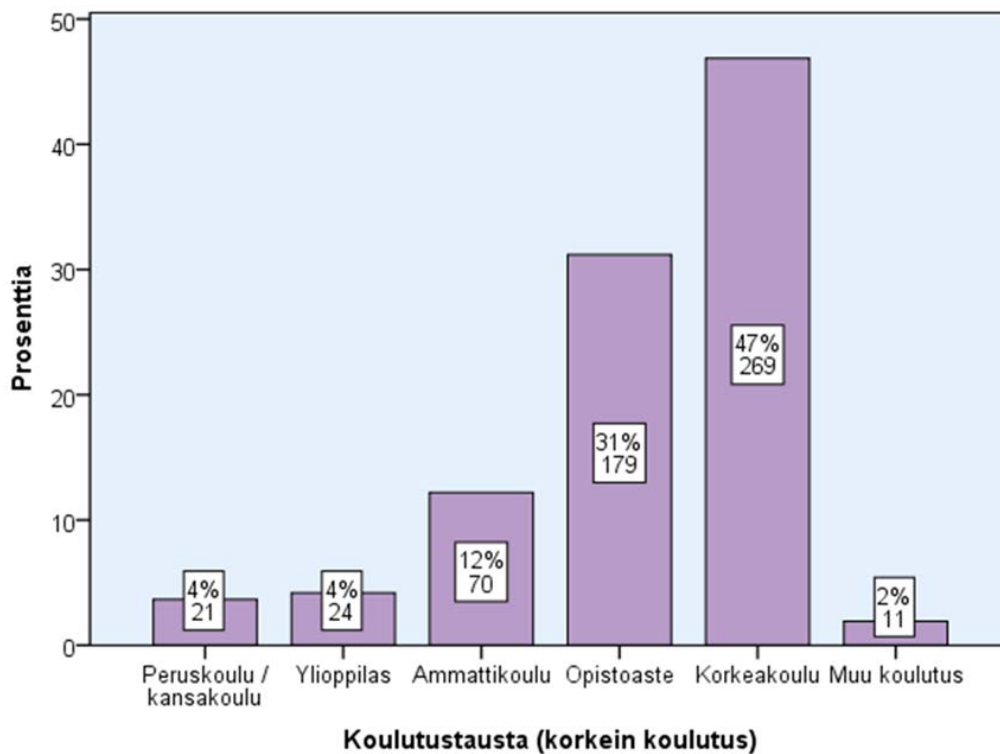
Kuvio 5: Sukupuoli (n=570).

Sukupuolen ilmoitti 570 (n=570) vastaajaa 576:sta. Vastaamatta jätti 1 % kokonaismäärästä. Vastausprosentti oli 99. Naisia vastanneista oli 70 % (n=397) ja miehiä 30 % (n=173). (Kts. Kuvio 5.)



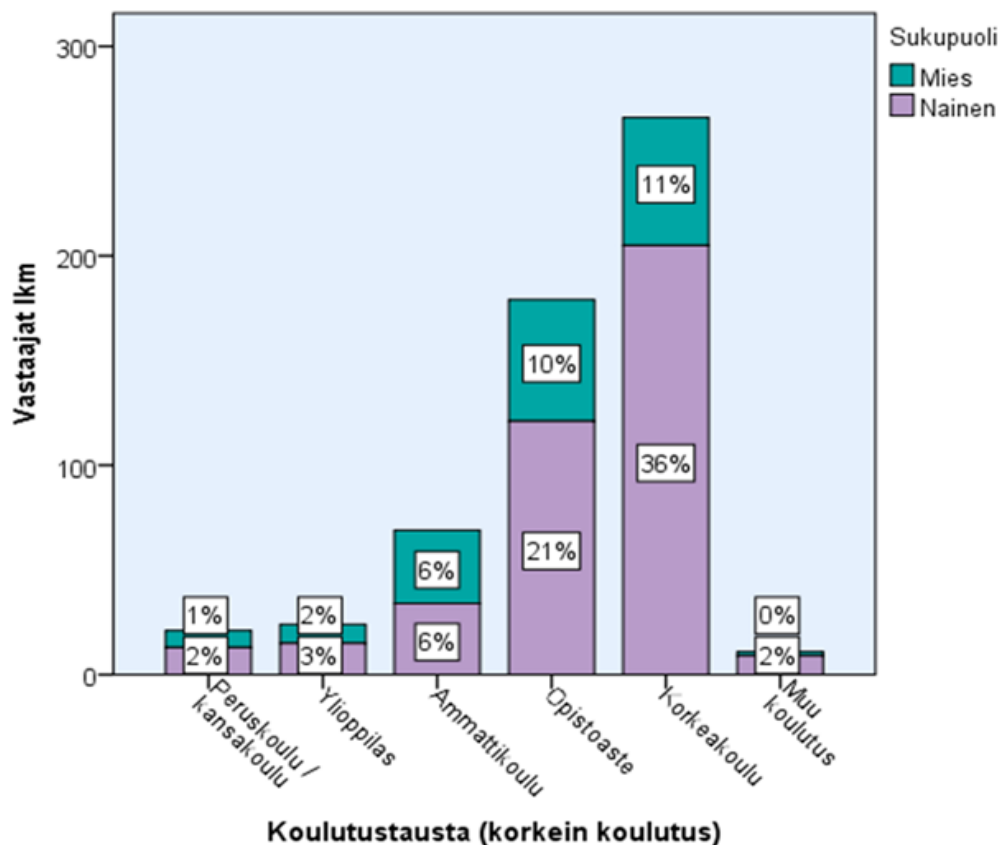
Kuvio 6: Ikä (n=565).

Syntymävuotensa ilmoitti 565 (n=565) sovittelijaa. Vastamatta jätti 11 sovittelijaa eli miltei 2 % kyselyyn vastanneista, jolloin vastausprosentti kysymykseen oli 98,1. Suurin ikäluokka oli 61-70 -vuotiaissa, joita oli yhteensä 201 (n=201) eli 36 % vastanneista. Seuraavaksi suurin ikäluokka oli 51-60 -vuotiaat, joita oli 30 % eli 169 (n=169) sovittelijaa. Vastanneista 41-50 -vuotiaita vapaaehtoissovittelijoita oli 92 (n=92) eli 16 % ja 31-40 -vuotiaita vastasi kysymykseen 44 (n=44) henkilöä eli 8 %. Sovittelijoista 7 % (n=38) oli ylimmässä ikäluokassa 71-80 -vuotiaat. Vähiten kyselyyn vastanneita oli nuorimman ikäluokan 21-30 edustajia - vain 4 % (n=21). (Kts. Kuvio 6.)



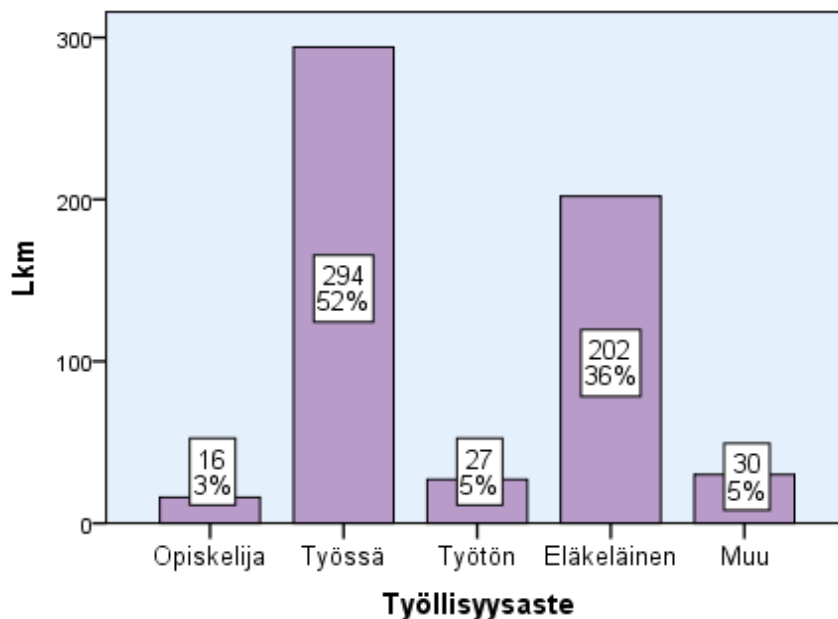
Kuvio 7: Koulutustausta (n=574).

Sovittelijoiden koulutustaustaa (korkein koulutus) kartoittavaan kysymykseen vastasi 576:sta sovittelijasta 574 (n=574) vain kahden sovittelijan jättäessä vastaamatta kysymykseen. Vastausvaihtoehdot olivat peruskoulu / kansakoulu, ylioppilas, ammattikoulu, opistoaste, korkeakoulu sekä muu koulutus. Vastausprosentti oli 99,7. Vastanneista 47 % (n=269) ilmoitti koulutustaustakseen korkeakoulun ja 31 % (n=179) ilmoitti korkeimmaksi koulutukseksi opistoasteen koulutuksen. Vastanneista 12 % (n=70) oli käynyt ammattikoulun ja 4 % (n=24) oli ylioppilaita. Sovittelijoista 4 % (n=21) oli käynyt peruskoulun ja 2 % (n=11) vastanneista sijoittui kohtaan "muu koulutus". (Kts. Kuvio 7.)



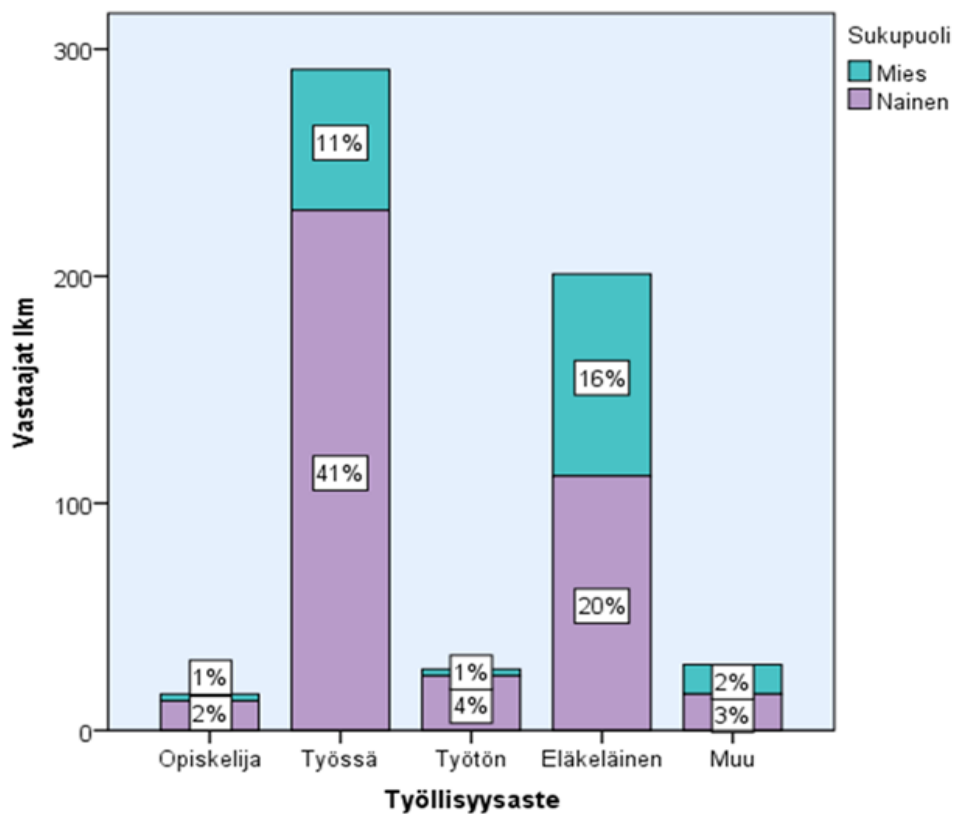
Kuvio 8: Ristiintaulukointi sukupuolen ja koulutustaustan jakaumista.

Koulutustaustaa kartoittaneeseen kysymykseen vastanneista sovittelijoista 36 % oli korkeakoulun käyneitä naisia ja 11 % korkeakoulun käyneitä miehiä. Kaksi kolmasosaa vastaajista oli opistoasteen koulutuksen saaneita naisia ja kolmasosa vastaavan koulutuksen saaneita miehiä. Ammattikoulun käyneistä puolet olivat naisia ja puolet miehiä. Ylioppilaista hieman yli puolet olivat naisia. Peruskoulun käyneistä kaksi kolmasosaa oli naisia. Muu koulutus -vaihtoehtoon ei vastannut yhtään miestä. (Kts. Kuvio 8.)



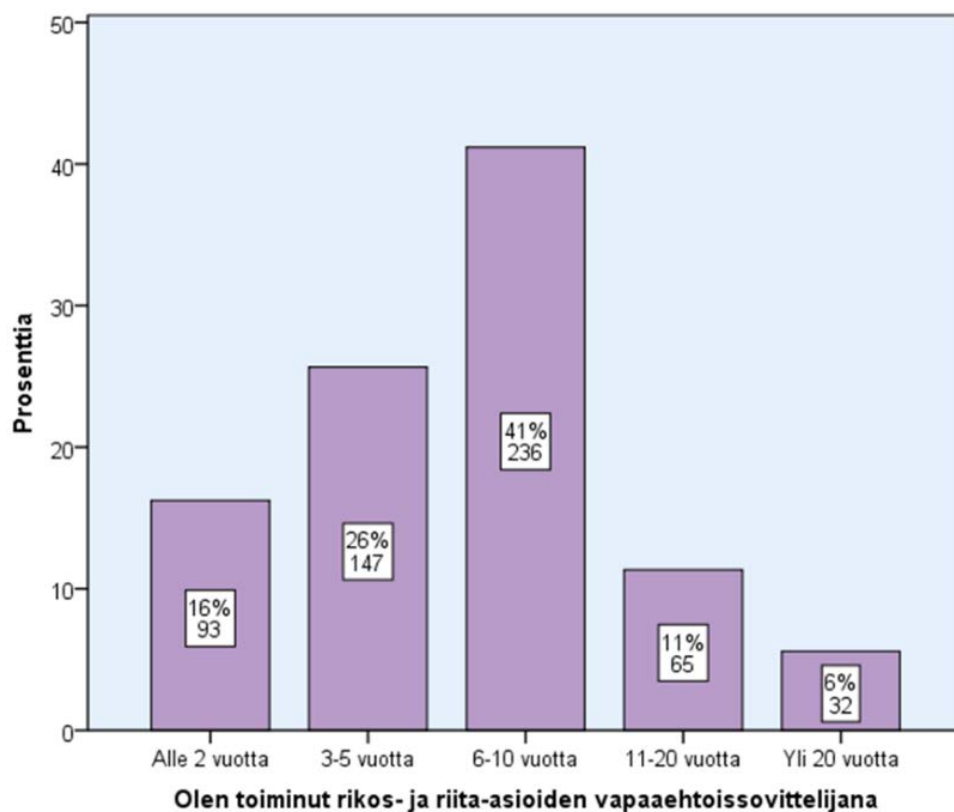
Kuvio 9: Työllisyysaste (n=569).

Työllisyysastetta kartoittavaan kysymykseen vastasi 569 (n=569) vapaaehtoisovittelijaa ja vastaamatta jätti 7 kyselyyn osallistunutta. Vastausprosentti oli 98,8. Vastausvaihtoehdot olivat opiskelija, työssä, työtön, eläkeläinen sekä muu. Vastajista 52 % (n=294) ilmoitti olevansa työssä ja 36 % (n=202) eläkkeellä. Kysymykseen vastanneista 5 % (n=27) kertoi olevansa työttömänä ja 3 % (n=16) vastanneista oli päätoimisesti opiskelijoita. Vaihtoehtoon "muu" ilmoitti kuuluvansa 5 % (n=30) vastanneista. (Kts. Kuvio 8.)



Kuvio 10: Ristiintaulukointi sukupuolen ja työllisyysasteen jakaumista.

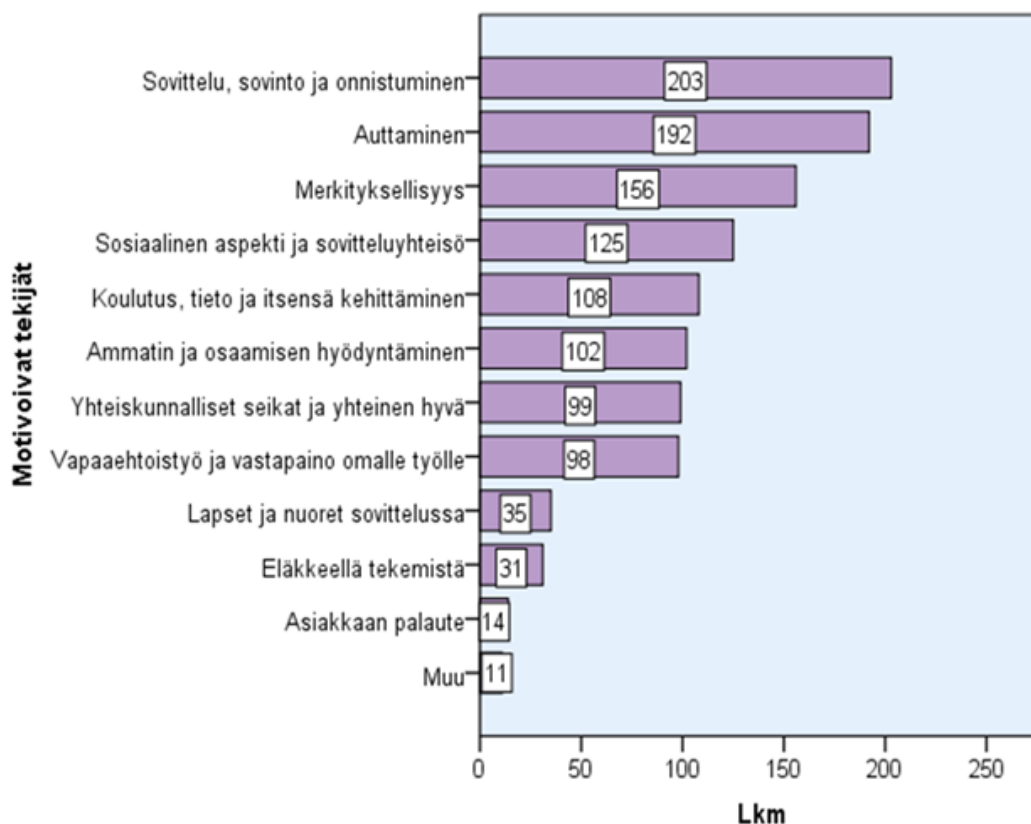
Työllisyysastetta kartoittavaan kysymykseen vastanneista noin 40 % oli työssäkäyviä naisia ja noin 10 % työssäkäyviä miehiä. Vastanneista 20 % oli eläkkeellä olevia naisia ja noin 15 % eläkkeellä olevia miehiä. Työttömistä kolme neljäsosaa oli naisia. Opiskelijoista kaksi kolmasosaa oli naisia. Muu -vaihtoehtoon vastanneista 40 % oli miehiä ja 60 % naisia. (Kts. Kuvio 10.)



Kuvio 11: Olen toiminut rikos- ja riita-asioiden vapaaehtoisovittelijana (n=573).

Rikos- ja riita-asioiden sovittelijana toimimisen ajallista kestoa tiedustelemaan kysymykseen vastasi 573 (n=573) vapaaehtoisovittelijaa vastausprosentin ollessa 99,5. Annetut vastausvaihtoehdot olivat alle 2 vuotta, 3-5 vuotta, 6-10 vuotta, 11-20 vuotta ja yli 20 vuotta. Kysymykseen vastanneista sovittelijoista 41 % (n=236) prosenttia oli toiminut vapaaehtoisovittelijana 6-10 vuotta. Vastaajista 26 % (n=147) ilmoitti olleensa mukana toiminnassa 3-5 vuotta ja 16 % (n=93) alle kaksi vuotta. Sovittelijoista 11 % (n=65) oli toiminut vapaaehtoisovittelijana 11-20 vuotta ja 6 % (n=32) yli 20 vuotta. (Kts. Kuvio 9.)

6.2 Sovittelijoita motivoivat tekijät



Kuvio 12: Mikä motivoi minua vapaaehtoissovittelijana toimimisessa ja toimintaan osallistumisessa (n=548).

Sovittelijoiden toimintaan motivoivia tekijöitä käsitteli ensimmäinen avoin kysymys. Sovittelijoiden vastauksista oli selkeästi erotettavissa yksitoista aihealuetta - teemaa - joiden alle vastaukset sijoittuivat. Vastausten joukossa oli kuitenkin myös sellaisia yksittäisiä kommentteja, jotka eivät suoraan soveltuneet näihin teemoihin tai vastanneet kysymykseen. Kyseisten kommenttien sisältö saattoi myös olla sellaista, ettei erillisiä aihealueita voinut muodostaa vastaajien mahdollisen tunnistettavuuden vuoksi. Näille vastauksille asetettiin oma ryhmänsä "Muut". Tämän teeman alle sijoittui vain yksitoista vastausta. Kaikkiaan kahdeksanteen kysymykseen vastasi 548 (n=548) sovittelijaa. (Kts. Kuvio 10.)

Eniten vastauksia löytyi aihealueeseen "sovittelu, sovinto ja onnistuminen". Kaikkiaan 203 (n=203) vastausta kerännyt aihe kattoi alleen sovittelutoiminnan, sovittelun periaatteet ja restoratiivisen lähtökohdan, sovinnon syntymisen ja onnistumisen kokemukset, sekä sovittelun merkityksen osallisille. Sovittelun merkitys ja restoratiivisuus mainittiin vastauksissa tärkeinä osa-alueina oman motivaation ylläpitämiseksi. Sovittelu koettiin asianosaisten elämään vaikuttavaksi tekijäksi, ja sitä kautta sovittelijoiden intoa ylläpitäväksi voimaksi. Sovinnon syntymisen ei ollut välttämätöntä hyvän mielen ja kokemuksen saamisen kannalta, mutta sovinnon ja

sovittelutilanteessa onnistumisen koettiin olevan erityisiä tekijöitä sovittelumotivaation kannalta. Onnistumisen kokemukset eivät rajoittuneet sovittelutilanteisiin, vaan sanaa käytettiin varsin vapaasti sovittelun eri osa-alueissa. Onnistumisen kokemuksen subjektiivisuus näyttäytyi siis varsin laaja-alaisenkin tulkinnanmahdollisuuden kautta.

Toiseksi eniten vastauksia keräsi aihealue ”auttaminen”. Kaikki 192 (n=192) vastausta käsittelevät auttamista sen erilaisin sanamuodoin. Vastaajat kertoivat kokevansa sovittelun mahdollistaman auttamistyön itselleen läheiseksi toiminnan muodoksi. Vastaajat mainitsivat ihmisten auttamisen ja avun antamisen mahdollisuuden. Vastauksissa pohdittiin ihmisten avustamista sovintoon tai elämänmuutokseen sovittelutyössä. Auttaminen esiintyi yli kolmasosassa vastauksia ja useissa vastauksissa auttaminen oli ainoa annettu vastaus kysymykseen. Vapaaehtoiseen sovittelutyöhön motivoivana tekijänä auttaminen korostui myös omien arvojen ja elämäntätömuksen lähtökohdista; auttaminen oli kansalaisvelvollisuus, uskonnollisen vakaumuksen lähtökohta, tai vain itselle ominainen toimintatapa.

Teemaan ”merkityksellisyys” tulkittiin 156 (n=156) vastausta. Aihealue pitää sisällään ne vastaukset, joissa palvelussa toimimisen kerrottiin olevan merkityksellistä, tärkeää, mielekästä, palkitsevaa, monipuolista, mielenkiintoista ja haastavaa. Toiminnassa vapaaehtoisena työskentelyä kuvailtiin näillä sanoin ja näiden laatusanojen käyttöä oli havainnollistavaa kuvata asettamalla ne yhteisen palvelussa toimimisen merkityksellisyydestä kertovan aihealueen alle. Sovittelijat kuvailivat toimintaa tärkeäksi ja merkitykselliseksi vapaaehtoistyöksi. Vastaajat kokivat toiminnan olevan mielenkiintoista ja monipuolista. Sovittelijan tehtävä mainittiin usein haastavaksi mutta mielekkääksi.

Sosiaalinen aspekti ja sovitteluyhteisö -teema keräsi 125 (n=125) vastausta kyselystä. Sovittelun sosiaalinen puoli koettiin merkittävänä. Uusien ihmisten tapaaminen - niin sovittelijoiden kuin asiakkaidenkin - ja heidän kanssaan keskusteleminen nähtiin toiminnassa tärkeänä osa-alueena. Ryhmään kuulumisen sovittelijoista koostuvan yhteisön kautta oli vastaajille tärkeää ja yhteiset tapaamiset koettiin sosiaalisten suhteiden ylläpitämisen kannalta merkittävänä.

Vastaajista 108 (n=108) mainitsi toiminnasta saatavan koulutuksen ja tiedon sekä itsensä kehittämisen pitävän heidät aktiivisina toiminnassa. Sovittelijoille järjestettävät koulutukset ja tarjottava tietopohja koettiin merkittäväksi kannustimeksi ja erityisesti henkilökohtainen kehittyminen koulutuksien ja tehtyjen sovittelujen kautta vaikutti vastaajien motivaatioon jatkaa vapaaehtoisina sovittelijoina. Sovittelutilanteet itsessään antoivat vastaajille runsaasti uusia näkökulmia elämään, kartuttivat taitoja toimia ihmisten kanssa vaativissakin tilanteissa ja mahdollistivat vastaajille myös kehittymisen ihmisenä. Oppimisen halu ja uusien asioiden peloton kohtaaminen mainittiin toiminnassa pitävinä seikkoina.

Yhteensä 102 (n=102) vastaajaa mainitsi oman nykyisen tai aiemman ammatin sekä elämän aikana hankitun kokemuksen ja osaamisen motivoivan heitä sovittelijana toimimisessa. Työelämässään tarvittavien taitojen ja tietopohjan koettiin olevan hyödyksi myös sovittelutilanteissa. Aiempia ja nykyisiä ammatteja hyödynnettiin myös rikos- ja riita-asioiden sovittelun viranomaistoiminnan näkökulman kautta; aiempi tai nykyinen osaaminen saattoi valmistaa toimimaan kyseisen aihealueen piirissä. Osaamisen hyödyntämistä yhdisteltiin erilaisista ihmisten kanssa toimimisen työkentistä ja harrastuksista.

Kaikkiaan 99 (n=99) vastausta käsitteli sovittelun merkitystä yhteiskunnallisesti ja yhteisen hyvän tekemistä. Yhteiskunnan katsottiin hyötyvän palvelusta sovittelun edullisuuden ja sovittelun restoratiivisen menetelmän kautta. Sovittelun kustannusten vertaaminen oikeusprosesseista koituihin kustannuksiin huomioitiin vastauksissa. Sovittelutilaisuuden pikainen järjestäminen pitkällisiin oikeudenkäyntirupeamiin verrattuna koettiin myös tärkeäksi seikaksi. Yhteisen hyvän tekeminen ilmeni yhteiskunnallisiin seikkoihin kiinnittyen - kuten rikollisuuden ja ongelmakäyttäytymisen vähentämisenä. Myös ihmisten välinen kohtaaminen sovittelutilanteissa koettiin ilmentävän ihmisläheisemmän ja inhimillisemmän yhteiskunnan piirteitä.

Vapaaehtoistyö ja vastapaino omalle työlle -teemaan löydettiin 98 (n=98) vastausta. Vapaaehtoistyön itsessään koettiin olevan tärkeää toimintaa. Vapaaehtoisuus nähtiin hyödyllisenä ja tarpeellisenä toimintana yhteiskunnan hyvinvoinnin ylläpitämiseksi. Yksilöiden antama panos uhraamalla omaa aikaa ja osaamista koettiin tärkeäksi voimavaraksi ja vapaaehtoistyössä toimimisen koettiin antavan iloa ja tyytyväisyyttä. Vapaaehtoissovittelijana toimimisen koettiin myös toimivan hyvänä vastapainona omalle työlle. Työrintama saatettiin kokea raskaana ja osin epämiellyttävänä, jolloin sovittelu toi elämään vapaaehtoisuutta, omaehtoisuutta ja työelämästä positiivisesti eroavia kokemuksia. Sovittelijan omaehtoisuus työmäärän ja työaikojen valitsemisen suhteen oli syy nimenomaan sovittelijana toimimisessa. Vastaajat mainitsivat joitakin vapaaehtoistyön kenttiä, joissa he olivat aiemmin toimineet ja joista he olivat kuitenkin joutuneet myöhemmin jättäytymään toiminnan liiallisen määrättyyn aikaan sitoutumisen vuoksi. Sovittelun koettiin myös palvelevan omaehtoisuuden kautta silloinkin, kun sovittelija henkilökohtaisen elämän tapahtumien tai muutosten vuoksi joutui pitämään toiminnasta taukoa. Sovittelun ei koettu olevan oman elämän tiellä.

Yhteensä 35 (n=35) vastaajaa ilmoitti lasten ja nuorten asioiden sovittelun olevan heille tärkeää. Vaikuttaminen nuorten tulevaisuuteen positiivisesti sekä lasten ja nuorten kokemukset sovittelun kautta sovitetuissa asioissa nähtiin paitsi ennaltaehkäisevänä työnä, myös mahdollisena käännekohtana asiakkaan elämässä. Ajoissa keskeytetty rikosoirehdinta koettiin tulevaisuuden kannalta tärkeänä. Nimenomaan sovittelun tarjoama keskusteleva ja ymmärtävä konsepti mainittiin hyväksi välineeksi nuorten rikosasioiden hoitamiseen, sillä ajoissa annettu positiivinen palaute ja tuki saattoi vaikuttaa suurestikin nuoren elämäntilanteeseen.

Teema ”Eläkkeellä tekemistä” keräsi alleen 35 (n=35) vastausta. Sovittelu koettiin tärkeäksi aktiivisen elämänrytmin säilyttämisen kannalta. Vapaaehtoissovittelijana toimimisen katsottiin toimivan työelämästä eläkkeelle siirtymisen vaiheessa hyvänä tekemisen muotona. Moni vastaaja koki eläkkeelle siirtymisen jälkeen mahdollisen toimeettomuuden epämiellyttäväksi vaihtoehdoksi ja vapaaehtoistyön katsottiin täyttävän arkea sopivissa määrin.

Teemaan ”Asiakkaan antama palaute” sijoittui sellaisia vastauksia, joissa nimettiin sovittelu-toiminnassa viihtymisen tärkeäksi tekijäksi asiakkailta saadun palautteen. Vastauksia kyseiseen aihealueeseen löytyi kaikkiaan 14 (n=14). Asiakkaan kokemus sovittelusta koettiin tärkeäksi toiminnassa jatkamisen mielekkyyden kannalta. Asiakkailta kerrottiin saatavan palautetta tavallisesti välittömästi sovittelutilanteen jälkeen.

6.3 Arviointia sovittelun ohjauksesta ja toiminnasta

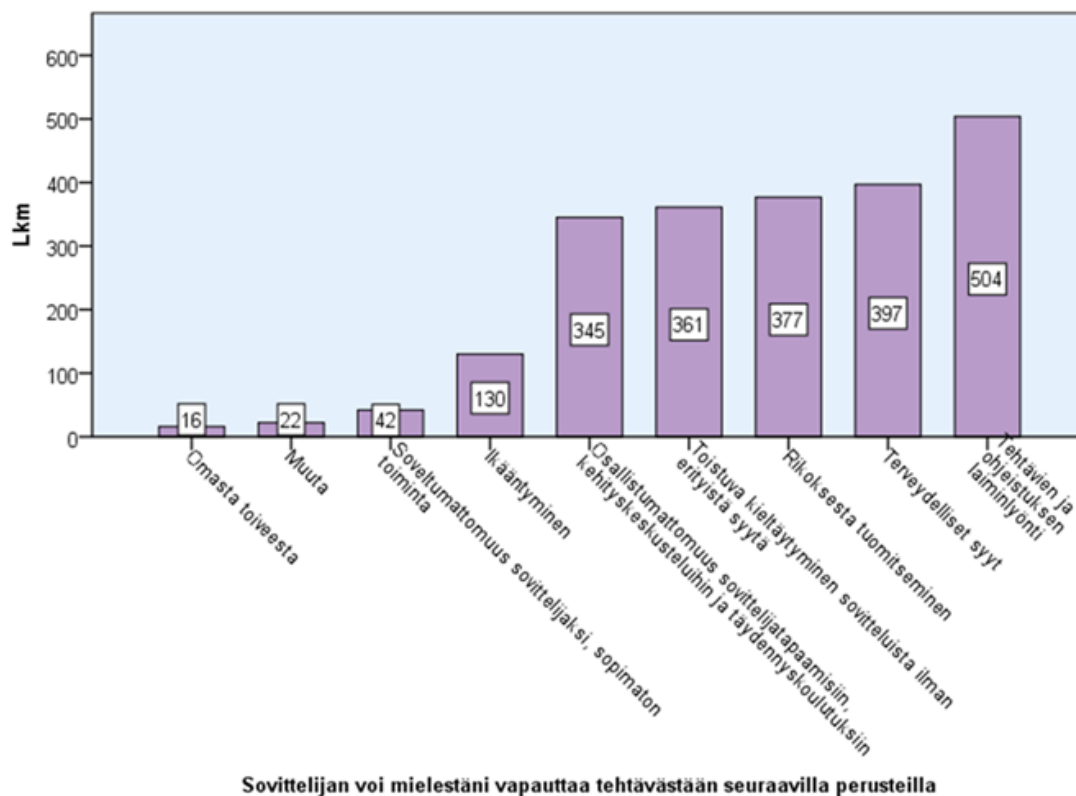
Kymmenes kysymys käsitteli ohjauksellisia seikkoja. Kysymys oli Likertin asteikolla. Sovittelijoita pyydettiin vastaamaan arvioimalla väittämiä asteikolla 1-5 (5 = olen täysin samaa mieltä ja 1 = olen täysin eri mieltä). Vastaajien lukumäärä vaihteli väittämien mukaan. Enimmillään yhteen väittämään vastasi 575 (n=575) sovittelijaa.

	Vastanneet	Keskiarvo	Mediaani
Sovittelutoimiston työntekijä on antanut riittävät tiedot, ohjauksen ja tuen sovitteluasian hoitamiseen.	574	4,51	5,00
Työohjaukselliset sovittelijatapaukset ovat olleet tärkeitä osaamisen kehittämisen kannalta.	568	4,01	4,00
Sovittelutoimiston työntekijät käyvät kanssani säännöllisesti kehityskeskustelut.	570	3,61	4,00
Kehityskeskustelu on tarpeellinen ohjauksen ja tuen keino.	573	4,02	4,00
Yhteistyö toisten vapaaehtoisina sovittelijoina toimivien kanssa on tärkeää.	574	4,54	5,00
Olen saanut sovittelutoimiston työntekijältä riittävästi palautetta toiminnastani.	574	3,81	4,00
Sovittelutoimisto on järjestänyt riittävästi yhteisiä tapahtumia.	573	4,26	4,00
Olen saanut riittävästi sovittelijan toiminnan edellyttämää jatko- ja täydennyskoulutusta.	571	4,25	4,00
Toiveitani ja mielipiteitäni on kuultu koulutuksen ja toiminnan kehittämiseksi.	571	3,98	4,00
Sovittelutoimiston työntekijät ovat kohdelleet minua asianmukaisesti.	575	4,67	5,00
Sovittelun kulukorvaus on mielestäni riittävä.	573	3,02	3,00
Mikäli minulle on syntynyt matka- tai majoituskuluja, ne on korvattu asianmukaisesti.	550	4,23	5,00

Taulukko 2: Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-5; 5 = olen täysin samaa mieltä, 1 = olen täysin eri mieltä (n= 575).

Ensimmäiseen väittämään "sovittelutoimiston työntekijä on antanut riittävät tiedot, taidot, ohjauksen ja tuen sovitteluasian hoitamiseen" sovittelijoiden vastausten keskiarvoksi tuli 4,51 ja mediaaniksi 5 (n=574). Seuraavan väittämän "Työnohjaukselliset sovittelijatapaamiset ovat olleet tärkeitä osaamisen kehittymisen kannalta" keskiarvo oli 4,01 ja mediaani 4 (n=568). "Sovittelutoimiston työntekijät käyvät kanssani säännöllisesti kehityskeskustelut" -väittämän keskiarvo oli 3,61 ja mediaani 4 (n=570). "Kehityskeskustelu on tarpeellinen ohjauksen ja tuen keino" keskiarvoksi tuli 4,02 ja mediaaniksi 4 (n=573). Viidennen väittämän "Yhteistyö toisten vapaaehtoisina sovittelijoina toimivien kanssa on tärkeää" vastausten keskiarvoksi tuli 4,54 ja mediaaniksi 5 (n=574). Väittämän "Olen saanut sovittelutoimiston työntekijältä riittävästi palautetta toiminnastani" vastausten keskiarvo oli 3,81 ja mediaani 4 (n=574). Seitsemännen väittämän "Sovittelutoimisto on järjestänyt riittävästi yhteisiä tapahtumia" vastausten keskiarvo oli 4,26 ja mediaani 4 (n=573). Väittämä "Olen saanut riittävästi sovittelijan toiminnan edellyttämää jatko- ja täydennyskoulutusta" arvioitiin vastauksissa keskiarvolla 4,25 ja mediaanilla 4 (n=571). "Toiveitani ja mielipiteitäni on kuultu koulutuksen ja toiminnan kehittämiseksi" väittämän keskiarvo oli 3,98 ja mediaani 4 (n=571). Väittämän "Sovittelutoimiston työntekijät ovat kohdelleet minua asianmukaisesti" keskiarvo oli 4,67 ja mediaani 5 (n=575). Kulukorvausta käsittelevän väittämän "Sovittelun kulukorvaus on mielestäni riittävä" vastausten keskiarvoksi tuli 3,02 ja mediaaniksi 3 (n=573). Viimeisen väittämän "Mikäli minulle on syntynyt matka- tai majoituskuluja, ne on korvattu asianmukaisesti" vastausten keskiarvoksi laskettiin 4,23 ja mediaaniksi 5 (n=550). Eniten samaa mieltä sovittelijat olivat väittämän "Sovittelutoimiston työntekijät ovat kohdelleet minua asianmukaisesti" kanssa. Vähiten sovittelijat kokivat väittämän "Sovittelun kulukorvaus on mielestäni riittävä" pitävän paikkaansa. (Kts. Taulukko 2.)

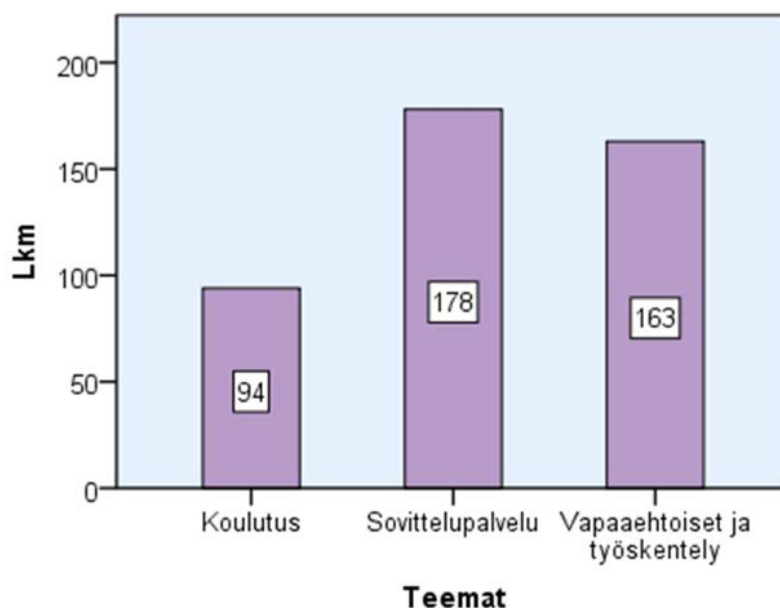
6.4 Näkemyksiä toiminnassa jatkamisen esteistä



Kuvio 13: Sovittelijan voi mielestäni vapauttaa tehtävästään seuraavilla perusteilla (n=504).

Kysymyksessä 11 sovittelijoilta tiedusteltiin heidän näkemystään siitä, millä perustein sovittelijan voisi vapauttaa tehtävästään. Annetut vaihtoehdot olivat "ikäntyminen", "terveydelliset syyt", "tehtävien ja ohjeistuksen laiminlyönti", "toistuva kieltäytyminen sovitteluista ilman erityistä syytä", "osallistumattomuus sovittelijatapaisiin, kehityskeskusteluihin ja täydennyskoulutukseen", "rikoksesta tuomitseminen" sekä vaihtoehto "muuta". Kohdan "muuta" sisällön perusteella voitiin lisätä kaksi kategoriaa vaihtoehtoihin. Nämä vaihtoehdot olivat "soveltumattomuus sovittelijaksi, sopimaton toiminta" sekä "omasta toiveesta". Sovittelijoista 504 (n=504) vastasi syyksi tehtävästä vapauttamiseen tehtävien ja ohjeistuksen laiminlyönnin. Vastanneista 397 (n=397) oli sitä mieltä, että terveydelliset syyt olivat sopiva peruste. Sovittelijoista 377 (n=377) vastasi rikoksesta tuomitsemisen ja 361 (n=361) sovitteluista ilman syytä kieltäytymisen olevan perusteita tehtävästä vapauttamiselle. Vastanneista 345 (n=345) oli sitä mieltä, että osallistumattomuus sovittelijatapaisiin, kehityskeskusteluihin ja täydennyskoulutuksiin oli peruste tehtävästä vapauttamiselle. Vapaaehtoisista 130 (n=130) katsoi, että ikääntyminen saattoi olla este toiminnassa jatkamiselle. Sovittelijaksi soveltumattomuuden ja sopimattoman toiminnan mainitsi 42 (n=42) vastaajaa ja omasta toiveesta tehtävästä vapauttamisen mainitsi 16 (n=16) vastaajaa. "Muuta" -kohtaan jäi 22 (n=22) vastausta. (Kts. Kuvio 11.)

6.5 Sovittelupalvelun kehittämistarpeet ja -ehdotukset



Kuvio 14: Kehitysehdotukset, toiveet ja ideat.

Löydetyt pääteemat kysymyksiin 16 ja 17 olivat koulutukseen liittyvät kommentit ja toiveet, sovittelupalveluun ja sen kehittämiseen liittyvät asiat, sovittelijoihin ja työskentelyyn liittyvät huomiot, sekä kohta "muut". Koulutustoiveet ja sovittelijoiden koulutuksellisiin asioihin liittyvät vastaukset sisälsivät 94 (n=94) kommenttia. Sovittelupalvelua ja sen kehittämistä koskevia huomioita löytyi 178 (n=178). Vastauksissa 163 (n=163) mainintaa koski vapaaehtoisia ja heidän työskentelyään. Kysymykseen 16 vastasi yhteensä 313 (n=313) sovittelijaa ja kysymykseen 17 vastasi 310 (n=310) sovittelijaa. (Kts. Kuvio 12.)

Rekrytointivaiheessa ja peruskurssin aikana toivottiin kiinnitettävän huomiota uusien sovittelijoiden ja sovittelijaehdokkaiden soveltuvuuteen sovittelijaksi. Sovittelijaksi pyrkivien ja koulutautuvien toivottiin omaavan sovittelijalle ominaisia piirteitä ja omaksuvan sovittelun periaatteet. Kriittinen arviointi kohdistui erityisesti sovittelijan kykyyn toimia puolueettomasti ja restoratiivisuuden periaatteita noudattaen. Myös sovitteluun tulevien tapausten määrän suhteuttamista uusien sovittelijoiden rekrytoinnin tahtiin toivottiin. Toisaalta erityisesti nuoria sovittelijoita haluttiin lisää toimintaan.

Laadukasta koulutusta toivottiin pääsääntöisesti lisää. Toisaalta koulutusteemaan kommentoitiin mainitsemalla koulutuksia olevan jo nykyiselläänkin liikaa. Vastaajat mainitsivat koulutukseen velvoittamisen vapaaehtoistoiminnan näkökulmasta vääränä ja koulutukseen sitoutumisen vaativan henkilökohtaisesta elämästä liikaa resursseja. Kuitenkin lisää erityisesti kertaavaa

koulutusta toivottiin, jotta sovittelupalvelun laatu olisi mahdollista pitää hyvällä tasolla ja jotta sovittelijat voisivat päivittää tietojaan ajantasaisiksi.

Koulutuksia toivottiin myös keskitettävän erilaisiin spesifeihin aiheisiin, kuten eri kulttuureihin ja uskontoihin, lakitekniiseen osaamiseen ja oikeusprosessien ymmärtämiseen, korvausmenettelyn tuntemiseen, päihdeongelmiin liittyvään erityisosaamiseen, ihmissuhdeosaamiseen ja sosiaalisiin taitoihin painottuvaan koulutukseen, sekä sovittelutilanteessa esiintyviin käytännön asioihin - kuten sopimuksen täyttöön liittyvää valmentamista ja parityöskentelyyn sekä palautteenantoon keskittyvää opastusta.

Koulutuksen toivottiin myös koostuvan kunkin koulutusalan erityisosaajien ja asiantuntijoiden pitämistä tilaisuuksista. Koulutuksen toivottiin sisältävän luentoja ja seminaareja ja koulutuksien olevan käytännönläheisempiä ja osallistavampia sekä sisältävän enemmän konkreettisia esimerkkitapauksia. Toisaalta huomio kiinnittyi myös sovittelijoiden moninaiisiin koulutustauxtoihin, jolloin tietäntyyppiset koulutusmetodit koettiin soveltuvan erityisesti tietynlaisen taustan omaaville vapaaehtoisille. Tällainen vapaaehtoissovittelijoiden taustat huomioon ottaminen koulutuksia suunnitellessa nähtiin tärkeänä koulutuksen mielekkyyden kannalta. Koulutuksiin myös toivottiin sovittelijoiden osallistumisen veloitetta, jotta sovittelun periaatteet ja tasalaatuisuus pysyisivät pinnalla. Sovittelijoiden omaa elämäkokemusta ja tietotaitoa toivottiin hyödynnettävän koulutuksissa.

Lähisuhdeväkivaltaa käsitteleviä koulutuksia toivottiin lisää aiheen erityispiirteiden ja moninaisuuden vuoksi. Tähän liittyen esimerkiksi läheisriippuvuudesta ja saatavilla olevista tukipalveluista ja -muodoista toivottiin lisää tietoutta. Myös työyhteisösovittelujen liittämistä vapaaehtoissovittelun piiriin sekä aiheeseen liittyvää koulutusta ja erityisosaamista toivottiin. Koulutuksiin ehdotettiin myös lisättäväksi koulutuksen jälkeen suoritettava tentti, koulutuksia toivottiin järjestettävän yhteisesti useampien toimistojen kesken kustannusten jakamiseksi ja koulutusta toivottiin siirrettäväksi myös nettiin. Internetin välityksellä toivottiin luentoja pidemmäksikin aikaa saataville ja läsnäoloa vaativia koulutuksia ehdotettiin järjestettäväksi iltaiikaan tai viikonlopuille. Koulutustilaisuuden jäädessä sovittelijalta väliin toivottiin myös korvaavaa opastusta, kuten työnohjausta.

Sovittelupalveluun ja palvelun kehittämiseen liittyvissä vastauksissa sovittelijat toivoivat saavansa tietoa sovittelujuttujen jatkosta sovittelun jälkeen. Tietoa toivottiin virallisen syytteen alaisten rikosten jatkumisesta oikeuteen eli päättyikö juttu viranomaisprosessissa sovitteluun vai jatkuiko se vielä oikeuskäsittelyyn. Sovittelijat toivoivat myös tilannekatsausta asian osapuolten elämästä sovittelun jälkeen. Tietoa kaivattiin sovittelun vaikutuksesta osapuolten elämään ja heidän subjektiivisia kokemuksiaan sovittelun merkityksestä ja vaikutuksista. Tietoa

ehdotettiin kerättäväksi esimerkiksi sovittelutapahtumasta muutaman kuukauden päähän sijoitettavalla tapaamisella osapuolten kanssa, sekä palautteella aloitteen tehneeltä viranomaiselta. Myös sovittelijoiden osapuolille ehdottamien tukipalvelujen käyttöönotosta toivottiin palautetta.

Sovittelutilanteisiin toivottiin erilaisia korjauksia ja esitettiin ehdotuksia sovittelutapaamisten kehittämiseen. Puhelinsovittelut koettiin epäkäytännöllisiksi ja toimistoille toivottiin parempia videoyhteyksiä sovitteluihin. Kasvottomuus nähtiin epäedullisena sovittelun kannalta, joten videoyhteyden kautta käydyn sovittelun nähtiin olevan tähän parempi vaihtoehto. Sovittelutoimistojen välille toivottiin paitsi yhtenäistä videosovittelun mahdollisuutta, myös yhteistä intraa. Sovittelijoiden tarvitsemat dokumentit, tiedot sovittelutiloista, kalenterit ja viestintä toivottiin yhteiseen sisäiseen järjestelmään, johon sovittelijoilla olisi pääsy. Intraa ehdotettiin esimerkiksi Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämäksi. Toisaalta toivottiin myös byrokratian karsimista sovittelijoiden tehtävistä, jotta sovittelu pysyisi vapaaehtoisten suorittaman ruohonjuuritason työnä.

Sovittelijoille toivottiin myös puhelinpäivystystä saataville iltasovitteluja varten. Mahdolliset kysymykset ja epäselvät asiat pystyttäisi selvittämään myös ilta-aikaan esimerkiksi valtakunnallisen päivystysnumeron kautta. Eryteisesti ilta-aikaan tapahtuvien sovittelujen myötä myös turvallisuuskysymys nousi vastauksissa esiin; tilojen toivottiin olevan turvallisia mahdollisten uhkatilanteiden varalta. Sovittelutilanteiden turvallisuutta käsittelevä valmennus oli toivottua. Turvallisuuteen liittyen myös sovittelijoiden nimitietojen näkyminen sovittelusopimuksissa mainittiin potentiaalisena riskinä. Sovittelijat toivoivat palautteen keräämistä sovittelun osapuolilta. Oman osaamisen ja sovittelijana kehittymisen kannalta asiakaspalautte koettiin tärkeänä ja toivottavana. Palautteita ehdotettiin kerättävän nimettöminä ja mahdollisuus palautteenantoon tulisi olla pidemmänkin aikaa sovittelun jälkeen.

Välitetty sopimus mainittiin vastauksissa huonona sopimusvaihtoehtona. Välitetyn sopimuksen kautta osapuolten kohtaamista ei tapahdu ja neuvotteluvaraa ei juurikaan ole. Restoratiivisuuden toteutumista välitettyjen sopimusten kohdalla kyseenalaistettiin. Itse sovittelusopimus toivottiin uudistettavan - mieluummin sovittelijoiden itsensä toimesta. Tulkin välityksellä tapahtuviin sovitteluihin toivottiin ohjausta. Pysäköintilupia toivottiin sovittelutilojen läheisyyteen. Sovittelutiloihin toivottiin myös hajusteettomuutta. Sovittelijoiden toimintaan toivottiin seurantaa siltä osin, ettei sovittelija oikaisisi sovittelutilanteessa esimerkiksi puhumaan heti korvauksista. Myös sovittelijoiden julkituomat ennakkoluulot koettiin haasteellisiksi.

Palvelun yhtenäistäminen koettiin tärkeäksi. Sovittelupalveluun toivottiin valtakunnallisesti yhteiset pelisäännöt ja myös eri sovittelutoimistojen käytännöt toivottiin yhtenäistettävän. Yhtenäistämällä katsottiin olevan merkitystä kansalaisten samanarvoisen kohtelun ja oikeusturvan

yhtenäisen toteutumisen takaamiseksi. Myös sovittelutapausten käsittelyn sovittelupalvelun läpi nähtiin toimivan eri tavoin alueesta ja toimistosta riippuen, joten tähän toivottiin muutosta yhtenäisten linjausten ja käytäntöjen kautta. Koulutukseen pääsyn kriteerit sekä sovittelijoiden koulutukset toivottiin valtakunnallisesti yhdenmukaisiksi. Palvelun toiminnallisen kehityksen toivottiin löytävän yhteisen linjan, jotta alueelliset erot eivät kasvaisi enempää. Toisaalta alueelliset erot mainittiin myös huomionarvoisina seikkoina asiakkaiden tarpeiden ja palveluntarjoajan mahdollisuuksien välillä.

Sovittelua toivottiin levitettäväksi laajempaan käyttöön. Laajempi sovellettavuus mainittiin toivottavaksi esimerkiksi kouluissa - jo olemassa olevasta vertaissovittelusta huolimatta - sekä koskemaan yhä laajemmassa mittakaavassa erilaisia rikoksia ja riitoja. Sovittelu koettiin hyödylliseksi ottaa käyttöön laajemmin myös erilaisissa ristiriitatilanteissa.

Sovittelupalvelun tunnettuutta toivottiin lisättävän. Sovittelu koettiin suurelle yleisölle tuntemattomaksi jääneeksi palveluksi ja sovittelusta tiedottamista toivottiin lisää. Markkinointia toivottiin sovittelupalvelun käyttämisen mahdollisuudesta, riita-asioiden sopimisen mahdollisuudesta sekä vapaaehtoiseksi sovittelijaksi hakeutumisesta. Medianäkyvyyttä ja sovittelun tunnettuutta toivottiin nostettavan esille sovittelun vaikutusten ja vaikuttavuuden kautta. Samalla keinolla toivottiin yhä laajemmassa määrin rikos- ja riita-asioita ohjattavan sovitteluun. Sovittelua ehdotettiin markkinoitavaksi esimerkiksi oppilaitoksissa ja erilaisilla messuilla.

Palvelun tulevaisuus herätti huolta sovittelijoissa. Oman alueen toimijan epävarma tilanne ja tulevaisuudessa sovittelupalvelun tarjoamisen mahdollisuus huoletti vastaajia. Sovittelijoiden toivottiin saavan ajantasaista tietoa ja tiedotusta sovittelupalvelun tilasta ja tulevaisuuden suunnitelmista. Sovittelijoiden mahdollisuus tutustua ohjaajien työhön nousi myös esiin. Toimintaan toivottiin selkeyttä ja läpinäkyvyyttä. Ohjaajien toivottiin myös osallistuvan säännöllisesti sovitteluihin. Kullekin sovittelutoimistolle ehdotettiin asetettavaksi valtakunnallisia erityistehtäviä, kuten koulutukseen liittyvät asiat ja palvelun arviointi.

Palvelusta ja sen vaikuttavuudesta toivottiin tutkimustietoa. Myös sovittelupalvelun laadusta ja palvelun alueellisista eroista kaivattiin tutkimuksellista tietoa ja tutkimustieto toivottiin suunnattavan palvelun resursseista päättävälle taholle. Palvelun tuottamat kustannushyödyt yhteiskunnalle ja oikeusjärjestelmälle kiinnostivat vastaajia. Sovittelusopimusta esitettiin muutettavaksi suoraan ulosottokelpoiseksi sopimuksen vahvistamisen prosessin kustannusten vuoksi. Sopimuksen korvaussumma ehdotettiin myös valtionkonttorin maksettavaksi, jonka jälkeen korvaussummasta vastaava osapuoli voisi tehdä maksusuunnitelman valtionkonttorille maksuhäiriömerkinnän välttämiseksi. Sovittelupalvelua ehdotettiin myös evättäväksi jo vankilatuomion suorittaneilta rikosten uusimisen vuoksi sekä henkilön terveyteen kohdistuneisiin rikoksiin syyllistyneiltä. Sovittelun laajempaa käyttöä erilaisissa rikosasioissa kuitenkin toivottiin.

Sovittelijoiden työmäärään ja työn kuormittavuuteen kiinnitettiin huomiota vastauksissa. Pa-perityön koettiin lisääntyneen ja sovittelijoiden vapaaehtoisen aseman nähtiin kenties jopa vaarantuneen liiallisen virkamiesmäisen toimintatavan yleistyessä. Vapaaehtoisia toivottiin hyödynnettävän niin rikossovittelun neuvottelukunnan jäsenistössä kuin palvelun kehittämisessä ja suunnittelussakin. Sovittelijoita toivottiin myös palkattavaksi toimintaan esimerkiksi osa-aikaisiksi. Toisaalta sovittelijoiden vapaaehtoisuus koettiin juurikin tärkeäksi säilyttää ennallaan, sillä vapaaehtoisuus on merkittävä sovittelun periaate joka toimii sovittelutilanteessa molempiin suuntiin. Valtakunnalliset sovittelijoiden päivät nähtiin hyvänä mahdollisuutena verkostoitua muiden sovittelijoiden kanssa ja esimerkiksi muistaa tai palkita ansioituneita ja pitkän uran tehneitä sovittelijoita.

Sovittelun roolia oikeusjärjestelmässä toivottiin kasvatettavan. Sovitteluun toivottiin ohjattavaksi enemmän rikos - ja riita-asioita, ja yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa ehdotettiin lisäävän. Viranomaisilta toivottiin yhtenäistä linjaa sovittelualoitteiden tekemiseen. Yhteistyötä sovittelutoimistojen välillä toivottiin kehitettävän tulevaisuudessa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen roolin toivottiin tulevan näkyviin enemmän ja esimerkiksi sovittelutoiminnasta vastaavien henkilöiden vierailukäyntejä toivottiin. Laitoksen ratkaistavaksi myös esitettiin sovittelijan vapauttaminen tehtävästään. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen toivottiin tuovan kaivattua selkeyttä sovittelupalveluun ja ottavan asiakseen myös työyhteisösovittelun koordinoiminnin, vaikkakin eriäviä mielipiteitä löytyi asiaan työyhteisösovittelua leipätyökseen tekevien sovittelijoiden näkökulmasta. Sovittelijoiden tukiyhdistystä ja sen toimintaa toivottiin tuettavan. Sovittelua toivottiin myös voitavan linkittää paremmin erilaisten palvelujen piiriin, kuten perheiden ja nuorten palveluihin.

Sovittelijoihin ja työskentelyyn liittyvissä vastauksissa sovittelijat mainitsivat asemansa olevan hyvä ja arvostettu. Vapaaehtoisuus koettiin jäätä murtavana seikkana sovittelutilanteissa. Toisaalta aseman velvoittama vaitiolo saattoi asettaa sovittelijan vaikeaan tilanteeseen epäkoh-tien edessä. Asema koettiin vastuulliseksi ja sille toivottiin enemmän näkyvyyttä. Asema toivottiin otettavan huomioon mahdollisissa tulevissa työ- ja koulutuspaikoissa hakijan eduksi.

Sovittelusta saatavan kulukorvauksen kerrottiin olevan riittämätön. Kulukorvausta pyydettiin tarkistamaan ja erityisesti kilometrikorvauksiin haluttiin täsmennystä. Kulukorvaus nähtiin riit-tämättömänä mahdollisten useiden soitettujen puheluiden ja tapaamiskertojen vuoksi. Sovit-telijoiden näkemyksen mukaan sovitteluihin ja sovittelutiloihin saapumiseen kulunut aika tulisi ottaa paremmin huomioon kulukorvauksia määriteltäessä. Myös kulukorvausten eriarvoinen ja-kaminen alueellisista eroista johtuen mainittiin vastauksissa. Sovittelun kautta saavutetut sääs-töt toivottiin verrattavan sovittelijoiden saamiin kulukorvauksiin ja tätä kautta tarkistamaan

korvauksen määrää. Myös koulutuksiin osallistumisesta koituvien matkakulujen mahdollista korvausta toivottiin pohdittavaksi.

Sovittelujuttujen jakaminen näkyi vastaajien kommenteissa. Vastauksissa mainittiin ohjaajien jakavan juttuja vain tietyille sovittelijoille ja puolueellisuuteen toivottiin puuttumista. Sovittelujuttuja todettiin kyllä olevan mutta ne jaettiin epäsuhtaisesti sovittelijoiden kesken. Sovittelutaitojen ylläpitäminen koettiin vaikeaksi, mikäli sovittelijat eivät saaneet riittävän usein sovitteltavia tapauksia. Vaikka sovittelijan toiveet omaan tahtiin sovittelujuttujen ottamisesta nähtiin tärkeänä, koettiin myös sovittelujen säännöllisyys merkittäväksi.

Sovittelutoimistoilta toivottiin ohjaajien antavan enemmän palautetta ja ohjausta työskentelyyn. Ohjaajien koettiin ottaneen sovittelijoista suosikkeja itselleen. Näille sovittelijoille jaettiin enemmän juttuja ja heitä valittiin erilaisiin koulutuksiin muita enemmän. Myös toimistojen erot itsenäisen sovittelun mahdollisuudesta nousi esiin, sillä joissakin toimistoissa sovittelijat saivat sovittaa vain silloin kun ohjaaja oli töissä. Tämä sulki pääasiassa ilta-aikaan tehtävät sovittelut kokonaan pois. Myös ohjaajien antaman palautteen toivottiin tapahtuvan kunnioittavammin. Ohjaajille toivottiin koulutusta työnohjaukseen ja työnohjausta koettiin myös tarvittavan lisää sovittelijan arkeen.

Toisten sovittelijoiden tapaaminen yhteisissä tapahtumissa mainittiin tärkeänä voimavarana. Toisilta sovittelijoilta saatiin vertaistukea ja vertaisen antamaa keskustelutukea ehdotettiin järjestettäväksi esimerkiksi puhelimitse. Tapahtumia ja yhteisiä kokoontumisia toivottiin lisää. Erityisesti valtakunnallisia tapahtumia toivottiin enemmän ja toisten toimistojen alaisuudessa toimivien sovittelijoiden tapaamiset koettiin tarpeellisiksi tiedonvaihdon kannalta. Yhteisillä tapaamisilla koettiin olevan suuri vaikutus sovittelijan jaksamiseen.

Sovittelukavereiden tekemät virheet ja tiedon puute koettiin häiritseväksi tekijäksi. Vastaajat toivoivat ohjausta erityisesti uusille sovittelijoille sovittelutilanteen järjestelyistä ja työnjaosta. Pyydettiin myös koulutuskorvausta uuden sovittelijan kanssa sovittelusta. Työparin vaihtuvuus koettiin sekä virkistävänä että hieman aikaa vievänä, sillä uuden ihmisen työtavat jouduttiin opettelemaan aina uudestaan.

Muut -kohta piti sisällään vastauksia, joissa annettiin terveisiä yksittäisille toimistoille tai henkilöille tai ei tuotettu varsinaista sisältöä kysymyksen vastaukseen. Näitä vastauksia ei analysoitu erikseen, sillä kaikista vastauksista haettiin vain sellaisia kommentteja, joiden sisältö toi tietoa tutkimuskysymykseen palvelun kehittämisestä.

6.6 Tulosten yhteenveto

Vastausten perusteella tyypillinen sovittelija on 51-70-vuotias. Kaikkiaan lähes kolme neljästä sovittelijasta oli yli viisikymmentävuotias. Naisten osuus oli yli kaksi kolmasosaa kyselyyn vastanneista vapaaehtoissovittelijoista. Sovittelijoista noin puolet olivat korkeakoulutettuja ja työssäkäyviä. Yli kolmasosa sovittelijoista oli kuitenkin jo eläkkeellä. Sovittelijat sitoutuivat toimintaan hyvin, sillä yli 40 % vastaajista kertoi toimineensa sovittelijana jo 6-10 vuotta.

Sovittelijoita motivoi sovinnon löytyminen osapuolten välille ja sovittelun kautta saatavat onnistumisen kokemukset. Sovittelijat kertoivat auttamisen mahdollisuuden ja toiminnan merkityksellisyyden pitävän sovitteluintoa yllä. Sovittelijat kokivat motivoituvansa toiminnassa pitäytymiseen sovittelutoiminnasta saatavien yhteiskunnallisten ja yksilöllisten hyötyjen sekä sosiaalisten kokemusten kautta. Mahdollisuus hyödyntää omaa osaamista ja oppia uusia taitoja motivoi vapaaehtoisia toimintaan. Sovittelijoille oli tärkeää toiminnan vapaaehtoisuus ja sen tuoma vastapaino työelämälle. Sovittelijoita motivoi pysymään toiminnassa mukana lasten ja nuorten toimintaan vaikuttaminen ja asiakkailta saatu palaute. Sovittelu oli myös tärkeä tekemisen muoto eläkkeelle jäämisen jälkeen.

Vapaaehtoisten mielestä sovittelijan voi vapauttaa tehtävästään, jos sovittelija syyllistyy tehtävien ja ohjeistusten laiminlyöntiin, jos sovittelijan terveydentila niin vaatii tai jos sovittelija on tuomittu rikoksesta. Sovittelijan tehtävästään vapauttamisen syiksi nähtiin myös toistuva sovitteluista kieltäytyminen ja osallistumattomuus erilaisiin sovittelijoilta vaadittuihin tilaisuuksiin. Ikääntyminen nähtiin harvemmin syyksi luopua sovittelijasta. Sovittelijat toivoivat myös toimeen soveltuvuuden ja sovittelijan oman toivomuksen vaikuttavan toiminnassa jatkamiseen.

Sovittelijat olivat erityisen tyytyväisiä sovittelutoimistojen henkilökunnan toimintaan sovittelijoita kohtaan. Sovittelijoiden mielestä yhteistyö toisten sovittelijoiden kanssa oli tärkeää. Yhteisten tapahtumien ja riittävien täydennyskoulutusten järjestäminen sekä koulutuksiin liittyvien toiveiden kuuleminen oli vapaaehtoisten mielestä melko hyvin toteutunut. Sovittelijat kokivat työohjauksen ja kehityskeskustelut melko tärkeiksi ohjauksen ja kehittymisen kannalta. Sovittelijoiden mukaan mahdolliset matka- ja majoituskulut oli korvattu pääsääntöisesti melko hyvin. Vapaaehtoiset kokivat, etteivät säännölliset kehityskeskustelut aina toteutuneet ja että sovittelijat eivät saaneet aina riittävästi palautetta toiminnastaan. Sovittelijat kokivat sovittelun kulukorvauksen riittämättömäksi.

Sovittelijoiden mielestä suurimpia kehittämistyön kohteita olivat sovittelutoiminnan käytäntöjen yhtenäistäminen, palvelun tunnettuuden lisääminen ja palvelun käyttökohteiden laajentaminen. Sovittelijat toivoivat enemmän ja monipuolisempaa koulutusta sekä sovittelijoiksi pyrkivien tarkempaa seulomista. Sovittelijat halusivat parannuksia toimintaan myös tiedottamisen

osalta. Vapaaehtoiset toivoivat sovittelutoimistojen tahoilta enemmän palautetta, ohjausta ja puolueetonta suhtautumista sovittelijoihin. Sovittelijoiden yhteisiä tapaamisia toivottiin lisäävän yhteisöllisyyden ja vertaistuen mahdollistamiseksi.

7 Johtopäätökset

Tässä luvussa käsitellään analyysin tulosten ja teoreettisen viitekehyksen pohjalta muodostettuja johtopäätöksiä. Tulokset rinnastettiin vapaaehtoistyön tutkimuksiin, sisäisen ja ulkoisen motivaation teoriaan sekä asiakasosallisuuden viitekehykseen. Tulosten pohjalta tehtiin SWOT-analyysi kuvaamaan vapaaehtoisten osallistamisesta sovittelupalvelun kehitystyöhön.

7.1 Vapaaehtoissovittelijoiden demografiset ominaisuudet

Kyselyyn vastanneista vapaaehtoissovittelijoista 70 % oli naisia ja 30 % miehiä. 66 % kyselyyn vastanneista sovittelijoista oli 51-70 -vuotiaita. Vapaaehtoissovittelijat olivat siis pääsääntöisesti keski-ikäen ylittäneitä. Tutkimus vapaaehtoistoimintaan liittyvien henkilöiden demografisista tekijöistä osoitti samankaltaisia tuloksia. Tutkijat havaitsivat vapaaehtoistyöhön hakeutuvien olevan pääsääntöisesti vanhempaa ikäluokkaa ja naisten liittyvän toimintaan miehiä useammin (Atkins, Hart & Matsuba 2007, 903). Koulutustaustaa ja työllisyysastetta selvittävien kysymysten tuloksista voidaan nähdä, että vastaajista lähes puolet ovat korkeakoulutettuja ja hieman yli puolet parhaillaan työelämässä. Vastaajista 36 % kertoi olevansa eläkkeellä. Tulokset olivat yhteneväisiä vapaaehtoistoimintaan liittymistä käsittävän tutkimuksen kanssa. Tutkimuksen mukaan korkeammin koulutetut osallistuivat todennäköisemmin vapaaehtoistoimintaan ja keski-ikäen ylittäneiden tulot olivat pääsääntöisesti jo vakiintuneet - vaikkakaan tulojen suuruudella ei tutkimuksen mukaan ollut varsinaista merkitystä vapaaehtoistyöhön ryhtymiseen (Atkins, Hart & Matsuba 2007, 893, 903). Ristiintaulukoinnit koulutustaustan ja työllisyysasteen sekä sukupuolen yhteyksistä vahvistivat myös käsitystä vapaaehtoistyöhön hakeutuvien demografisista ominaisuuksista ja kuvion havainnollisti näiden ominaisuuksien jakautumista.

41 % vapaaehtoissovittelijoista ilmoitti toimineensa sovittelijana 6-10 vuoden ajan. Vapaaehtoistyönä sovittelutoiminta koetaan siis pääsääntöisesti pitkäaikaisena toimena. Yli neljäsosa vastaajista kertoi olleensa mukana sovittelutoiminnassa 3-5 vuotta. Vapaaehtoistyöntekijöiden sitoutumista toimintaan tutkineet Omoto ja Snyder (1995) määrittivät vapaaehtoistyön prosessimallissaan toimintaan kiinnittymisen edellytyksiä. Toiminnassa jatkamisen keston vaikuttivat tutkimuksen mukaan vapaaehtoisten kokemaa tyytyväisyys. Myös auttamiseen taipuvainen persoonallisuus vaikutti suoraan toiminnassa pysymiseen eli keston. (Omoto & Snyder 1995, 679.) Vapaaehtoisten motivaatiota käsittelevissä teemoissa oli löydettävissä yhteneväisyyksiä tyytyväisyyden ja auttamishalun välillä.

Tulosten mukaan onkin perusteltua olettaa sovittelijoiden olevan pääsääntöisesti tyytyväisiä sovittelutoimintaan. Sovittelijoiden toiminnassa pitäytymistä määrittelevien tulosten kautta voidaan myös päätellä sovittelutoimintaan osallistuvan erityisesti auttamishaluisia henkilöitä. Vapaaehtoistyön prosessimallissa auttamiseen taipuvainen persoonallisuus ja tyytyväisyys toimintaan vaikutti toiminnassa pitäytymisen keston positiivisesti (Omoto & Snyder 1995, 679). Vaihtoehtoisesti toimintaan voisi osallistua myös yksilöitä, joilla ei olisi varsinaista taipumusta toisten auttamiseen, jolloin toiminnassa pitäytyminen vaatii osallistujalta henkilökohtaista motivaatiota tai heikompia sosiaalisia verkostoja (Omoto & Snyder 1995, 680). On kuitenkin huomioitava, että kyselyyn vastasi noin puolet kaikista Suomessa sovittelevista vapaaehtoisista ja vähemmän toimintaan sitoutuneet saattoivat hyvinkin jättää vastaamatta kyselyyn.

7.2 Vapaaehtoisia motivoivat tekijät

Opinnäytetyössä selvitettiin vapaaehtoisten kokemuksia heitä toimintaan ja toiminnassa pitäytymiseen motivoivista tekijöistä. Kyselyn kahdeksannen kysymyksen tulokset esitettiin teemoin hin jaoteltuina. Löydetyt teemat olivat "sovittelu, sovinto ja onnistuminen", "auttaminen", "merkityksellisyys", "sosiaalinen aspekti ja sovitteluhyhteisö", "koulutus, tieto ja itsensä kehittäminen", "ammatin ja osaamisen hyödyntäminen", "yhteiskunnalliset seikat ja yhteinen hyvä", "vapaaehtoistyö ja vastapaino omalle työlle", "lapset ja nuoret sovittelussa", "eläkkeellä tekemistä", "asiakkaan palaute" sekä "muu".

Teema "vapaaehtoistyö ja vastapaino omalle työlle" koostui vastauksista, joissa painotettiin omaehtoisuuden merkitystä toimintaan osallistumiselle. Oman työelämän vastapainoksi löydetyt vapaaehtoissovittelun koettiin tuovan elämään vapaavalintaista toimintaa. Ajankäytön ja työ määrän valinnan koettiin kuuluvan sovittelutoimintaan osallistumisen etuihin. "Eläkkeellä tekemistä" teeman vastauksissa vapaaehtoissovittelijan toimi nähtiin erityisesti työelämästä eläkkeelle siirtymisen vaiheessa tärkeänä. Sovittelu tarjosi vastaajille sopivissa määrin tekemistä, jotta kokemusta toimetttömyydestä ei pääsisi syntymään.

Kokemus autonomiasta on itseohjautuvuusteorian mukaan tärkeää sisäisen motivaation ylläpitämiseksi. Autonomia liittyy kiinteästi vapaavalintaiseen suorittamiseen ja omaehtoisuuden kokemukseen. (Deci & Ryan 2000b, 234.) Sovittelijoiden omaehtoisuuden kokemusta vahvistava ajankäytön valinnan mahdollisuus on sovittelutoiminnalle ominaista, sillä sovittelijat voivat ottaa vastaan rikos- ja riita-asioiden juttuja siinä määrin, kun kokevat omien voimavarojensa riittävän. Eläkkeelle siirryttäessä valinnanvapaus suorittamisen määrästä ja kestosta korostui vastauksissa. Työelämän jälkeen haluttiin edelleen olla hyödyllisiä yhteiskunnan jäseniä, mutta toiminnan omaehtoisuus säilyttäen.

Sovittelijat kertoivat vastauksissaan sovittelun ja siinä onnistumisen motivoivan heitä jatkaamaan toiminnassa. Sovittelutilanteet toivat onnistumisen kokemuksia niin sovittelijoille itselleen kuin asianosaisillekin. Yksilön kokema vastuu omasta onnistumisestaan johtaa itseohjautuvuusteorian määrittelemän kyvykkyyden ilmentymiseen sisäisen motivaation vahvistajana (Deci & Ryan 2000b, 234). Vastauksista ilmenneet onnistumisen kokemukset ovat subjektiivisia, eivätkä vastausten perusteella aina tarvinneet sovittelusopimukseen päätymistä toteutuakseen. Kokemus siitä, että sovittelija on suoriutunut tehtävässään hyvin, näkyikin vastauksissa myös asiakkaalta saadun palautteen muodossa. Sovittelun osapuolilta saatu palaute koettiin voimavaraksi jatkaa ja omasta työstä saatu asiakaspalaute vahvisti toiminnan mielekkyyttä. Positiivinen palaute vahvistaakin tunnetta kyvykkyydestä ja siten sisäistä motivaatiota toimintaa kohtaan (Deci & Ryan 2000b, 234).

Sovittelutoiminnassa pitäytymisen syiksi mainitut yhteiskunnalliset seikat ja yhteinen hyvä sekä lasten ja nuorten asioiden sovittelu rakentuivat erityisesti tulevaisuuden näkökulmaan. Lasten ja nuorten rikosoirehdinnan katkaiseminen aikaisessa vaiheessa koettiin tärkeäksi tehtäväksi. Yhteiskunnan resurssien säästäminen nähtiin kaikkia hyödyttäväksi seikaksi myös pitemmällä aikavälillä. Asianosaisten elämään vaikuttaminen sovittelun kautta koettiin tärkeäksi. Sovittelijat mainitsivat myös auttamistyön itselleen läheiseksi ja ominaiseksi toimintamalliksi. Avun antamisen koettiin toteutuvan sovittelutoiminnan kautta. Kyvykkyyden kokemus nojaa vahvasti yksilön arvopohjaan (Jaakkola, Kataja & Liukkonen 2006, 124). Sovittelijoiden kokemukset toimintaan motivoivista tekijöistä nostivat esiin toiminnan merkityksen yhteiskunnalle. Merkityksellinen ja arvojen mukainen toimiminen vahvistaa mielihyvän kokemusta toimintaa kohtaan (Jaakkola, Kataja & Liukkonen 2006, 124).

Vapaaehtoissovittelijan toimessa nähtiin myös olevan mahdollista hyödyntää omaa aiempaa ammattia ja osaamista. Osaamisen käyttäminen vapaaehtoistyössä oli tärkeä voimavara sovittelutilanteisiin. Aiemman osaamisen lisäksi vapaaehtoissovittelusta saatiin uutta tietoa ja kehittymismahdollisuuksia. Osaamista vastaavan toimintaan hakeutuminen onkin luonnollista toimintaa, sillä yksilö etsii vahvistusta taidoilleen kokeakseen kyvykkyyttä toiminnassa (Jaakkola, Kataja & Liukkonen 2006, 125). Ihmisenä kehittyminen, uusien näkökulmien omaksuminen ja koulutusten hyödyntäminen sovittelutaitojen vahvistamiseksi motivoivat siviilihenkilöstöä toimimaan rikossovittelun parissa. Toiminnan haastavuus ja erityislaatuisuus vahvistavat kyvykkyyden kokemusta ja sitä kautta sisäistä intoa toimintaa kohtaan (Deci & Ryan 2000b, 235). Sovittelutoimintaan motivoivaksi tekijäksi koettiin myös toiminnan merkityksellisyys. Toiminta nähtiin tärkeänä, mielekkäänä, palkitsevana, mielenkiintoisena ja haastavana. Koettu ylpeys toimintaan osallistumisesta ja suoriutumisesta vahvistaa kyvykkyyden tunnetta (Jaakkola, Kataja & Liukkonen 2006, 123).

Sovittelijat mainitsivat toimintaan motivoivaksi ja kiinnittäväksi tekijäksi sovitteluuyhteisön ja sosiaalisten kontaktien löytämisen. Sovittelussa tutustuttiin uusiin ihmisiin ja luotiin sosiaalisia kontakteja. Yhteisöllisyys muiden vapaaehtoissovittelijoiden kanssa ja ihmisten tapaaminen sovittelun kautta saattoi olla myös sovittelijan ainoa sosiaalisen kanssakäymisen ilmentymä. Ryhmään kuulumisen tarve ja tarpeen täyttyminen vahvistaa sisäistä motivaatiota (Jaakkola, Kataja & Liukkonen 2006, 140). Koetun sosiaalisen yhteisön on kuitenkin tarjottava tukea osallistujalle vahvistaakseen toimintaan osallistumisen mielekkyyttä (Deci & Ryan 2000b, 235). Sovittelijat olivatkin kokeneet sovitteluuyhteisön tuovan erityistä yhteenkuuluvuutta.

Orgaanisen integraatioteorian mukaan integroidun säätelyn kautta suoritettu toiminta tapahtuu ulkoisen motivaation lähtökohdista, vaikka toiminta onkin sisäistetty ja otettu osaksi toimijaa itseään (Deci & Ryan 2000a, 62). Vapaaehtoisten kokemukset toiminnan yhteiskunnallisesta merkityksestä ja oman työuran jälkeisestä hyödyllisyyden tunteesta voivat hyvinkin johtaa vapaaehtoistyöhön osallistumiseen ulkoisen säätelyn kautta. Motivaatio voi kuitenkin siirtyä ulkoisesta sisäiseen kyvykkyyden, omaehtoisuuden ja yhteisöllisyyden kokemuksia vahvistamalla (Deci & Ryan 2000c, 73). Sovittelun vapaaehtoisuutta korostamalla ja sovittelijoille positiivista palautetta antamalla voidaan edesauttaa mahdollisesti ulkoisen motivaation kautta tapahtuvan toiminnan siirtymistä sisäiseen motivaatioon. Sovitteluuyhteisön omaleimaisuutta ja sovittelun sosiaalisen kontekstin yhteistä arvomaailmaa vahvistamalla voidaan myös tukea sovittelijoiden motivaation sisäisiä lähtökohtia.

Vapaaehtoistyön prosessimallin määrittelemä auttamiseen taipuvainen persoonallisuus oli havaittavissa motivaatiota käsittelevissä teemoissa. Auttamisen sekä lasten ja nuorten sovittelujuttujen vuoksi toimintaan osallistuvat vapaaehtoissovittelijat toimivat tämän taustatekijän kautta. Auttamiseen taipuvainen persoonallisuus yhdessä tyytyväisyyden kanssa vahvistavat toiminnassa pitäytymisen mahdollisuuksia (Omoto & Snyder 1995, 679). Teema ”merkityksellisyys” tuo ilmi tyytyväisyyttä toimintaan sovittelijoiden kokemana.

Sovittelijat kokivat oman osaamisen hyödyntämisen motivoivan heitä toiminnassa. Oman osaamisen kautta saatu ymmärrys sovitteluun liittyvistä moninaisista konteksteista kannusti vastaa-jia toiminnassa pysymisessä, sillä motivaatiolla johon ymmärrys prosessimallissa lukeutuu, on suora yhteys toiminnassa pysymisen keston. Myös yksilön kehittyminen vaikuttaa suoraan toiminnassa pitäytymiseen, ja sovittelijat ilmoittivatkin oppimisen ja tarjottujen koulutusten motivoivan toimintaan. Vapaaehtoistyön prosessimallissa motivaatio sisälsi koetut arvot, ymmärryksen, yksilön kehittymisen, yhteisön asian sekä kunnioituksen lisäämisen (Omoto & Snyder 1995, 677). Sovittelijoiden mainitsemat yhteiskunnan saamat hyödyt voivat siis orgaanisen integraatioteorian mukaisesta ulkoisen motivaation säätelystä huolimatta liittyä myös suoraan toiminnassa jatkamisen keston positiivisesti vaikuttavaan motivaation alueeseen.

Sosiaalinen tuki määritellään vapaaehtoisuuden prosessimallissa toiminnassa jatkamisen keston jopa negatiivisesti vaikuttavana tekijänä (Omoto & Snyder 1995, 680). Kuitenkin sovittelijat vastasivat sosiaalisen yhteisön motivoivan heitä toimintaan ja toiminnassa pitäytymiseen. Tämä selittyy prosessimallin laatineiden tutkijoiden näkemyksen mukaan kokemuksella sosiaalisesta tuesta toiminnan ulkopuolella (Omoto & Snyder 1995, 683). Käytännössä sovittelijoiden toiminnan ulkopuolelta saaman sosiaalisen tuen olisi oltava laadultaan vähäistä tai jopa vastustavaa motivaation vahvistumiseksi. Sovittelijoiden ilmaisema sosiaalinen tuki ilmeni vastauksista kuitenkin sovittelu-yhteisön antaman kumppanuuden ja uusien sosiaalisten kontaktien saamisen kautta. Omoto ja Snyder (1995, 683) mainitsivatkin sosiaalisten suhteiden hakemisen vapaaehtoistyöstä positiivisesti vaikuttavana tekijänä. Sosiaalinen tuki vapaaehtoistyön ulkopuolella ei siten ole merkittävässä roolissa toimintaan osallistumisessa vaan merkityksellistä on vapaaehtoisten toiminnasta löytämät sosiaaliset kontaktit.

Vapaaehtoistyöhön osallistumista selvittänyt tutkimus määritteli auttamisen identiteetin ja tilaisuuden vapaaehtoistyön tekemiseen johtavan toiminnan aloittamiseen (Atkins, Hart & Matsuba 2007, 900). Sovittelijoiden kertoma toiminnan merkitys eläkkeellä ollessa kuvaa myös tilaisuuden ilmentymistä. Eläkkeelle siirryttäessä vapaa-aikaa on enemmän käytettävänä ja tilaisuus vapaaehtoistyön aloittamiseen ilmenee uusien ajankäytön mahdollisuuksien kautta. Teema ”vapaaehtoistyö ja vastapaino omalle työlle” sisälsi suoranaisia vastauksia vapaaehtoistyön merkityksestä yksilön elämään. Vapaaehtoistyön tekeminen on kunnia-asia ja nojaa vahvasti osallistujan auttamisen identiteettiin. Vapaaehtoistyön kunnioittaminen liittyy vahvasti myös arvoihin, jolloin vapaaehtoistyön prosessimallin motivaatioon sisältyvä arvojen merkitys johtaa toiminnassa pitäytymiseen. Kokemus kansalaisvelvollisuuden täyttämisestä ei kuitenkaan ole merkittävässä asemassa toimintaan osallistumisessa (Atkins, Hart & Matsuba 2007, 900). Yhteiskunnallisten hyötyjen merkitys toimintaan liittymiseen ei siten ole velvollisuudentunteen kautta osallistava.

7.3 Ajatuksia palvelun toimivuudesta ja kehittämisestä

Vapaaehtoisten vastauksista kysymyksiin 16 ja 17 löydetty kehitysehdotukset ja sovittelutoimintaan liittyvät ajatukset jaettiin kolmeen osa-alueeseen: koulutus, sovittelupalvelu sekä sovittelijat ja työskentely. Kysymysten 16 ja 17 vastauksista löydetty teemat käsittelivät osin samoja asioita kuin ohjauksellisia seikkoja ja käytäntöjä kartoittanut kysymys 10. Kysymys 11 käsitteli sovittelijan tehtävästään vapauttamisen perusteita. Vastauksissa oli yhteneväisyyksiä kysymysten 16 ja 17 vastauksissa käsiteltyihin asioihin.

Sovittelijat mainitsivat vapaaehtoisuuden toimivan merkittävänä tekijänä sovittelijana työskenneltäessä. Vapaaehtoissovittelijan asema koettiin hyväksi ja arvostetuksi. Kuitenkin sovittelijat olivat pääsääntöisesti tyytymättömiä toiminnasta saatavaan kulukorvaukseen. Kulukorvausta toivottiin tarkistettavan ja summaa toivottiin suuremmaksi. Sovittelijoiden palkkaamista

myös esimerkiksi osa-aikaisiksi toivottiin. Myös kysymyksen 10 kohta sovittelun kulukorvauksen riittävydestä antoi samansuuntaisia vastauksia. Väittämän keskiarvo ja mediaani olivat matallimman muihin väittämiin saatuihin vastauksiin verrattuna. Kuitenkin väittämän ”Mikäli minulle on syntynyt matka- tai majoituskuluja, ne on korvattu asianmukaisesti” vastaukset osoittivat, että kulut on pääsääntöisesti sovitusti korvattu. Kulukorvauksen kritiikki pohjautuukin varsinaisen kulukorvauksen määrään, eikä sovittujen maksujen suorittamiseen tai suorittamatta jättämiseen. Kognitiivisen evaluaatioteorian mukaan palkkio voi kuitenkin olla omiaan vähentämään omaehtoisuuden kokemusta (Deci & Ryan 2000a, 59). Vapaaehtoistyö pohjautuukin palkkottomaan työskentelyyn, joskin toiminnasta koituneiden kulujen korvaaminen on tavallista (Kaila 2014, 114).

Vapaaehtoiset mainitsivat sovitteluohjaajien jakavan sovittelujuttuja epätasaisesti. Sovittelijat kokivat juttujen säännöllisyyden varmistavan sovittelutaitojen ylläpitämisen ja palvelun laadun tasaisuuden. Ohjaajilta toivottiin enemmän palautetta ja ohjausta, ja palautteenantoon toivottiin korrektimpaa tyyliä. Kysymyksen 10 vastauksissa sovittelutoimistojen ohjaajien nähtiin kuitenkin toimineen asianmukaisesti sovittelijoita kohtaan. Työntekijöiden koettiin antaneen riittävästi tietoa, taitoa, ohjausta ja tukea sovittelijoille sovitteluasian hoitamiseen. Molempien väittämien vastausten keskiarvo oli yli 4,5 asteikolla 1-5. Kehityskeskustelujen säännöllisyyttä selvittävä väittämä osoitti kuitenkin sovittelijoiden kokevan tämän osa-alueen olevan heikompi. Sovittelijoiden mukaan sovittelutoimistojen työntekijät eivät välttämättä käy säännöllisesti kehityskeskusteluja sovittelijoiden kanssa, sillä tämän väittämän keskiarvo oli vain 3,61. Kehityskeskustelujen nähtiin kuitenkin olevan tarpeellinen ohjauksen ja tuen keino. Sovittelijoilta kysyttiin kysymyksessä 10 sovittelutoimiston työntekijöiden antaman palautteen riittävydestä. Sovittelijoiden mukaan palautteenannossa olisi parannettavaa, sillä väittämän vastausten keskiarvo oli vain 3,81. Sovittelijat arvostivat siis palautteenantoa ja toivoivat sitä niin työntekijöiltä, osapuolilta kuin asiaan liittyviltä viranomaistahoiltakin. Positiivinen palaute voi vahvistaa sisäistä motivaatiota yksilön kokemuksen kyvykkyyden kautta (Deci & Ryan 2000a, 58). Sovittelijat kuitenkin toivoivat palautteenannon tapoihin muutosta sovitteluohjaajien puolelta. Negatiivinen palaute tai arvostelu voivat aiheuttaa motivaation siirtymisen sisäisestä ulkoiseen vähentämällä yksilön kokemusta hänen kyvykkyydestään (Deci & Ryan 2000a, 59).

Sovittelijoiden mukaan toisten sovittelijoiden yhteiset tapaamiset olivat tärkeä voimavara ja yhteisiä tapaamisia toivottiin lisää. Sovitteluyhteisön tarjoama vertaistuki ja keskusteluapu auttoivat toiminnassa jaksamisessa. Myös ohjauksellisia seikkoja käsittelevässä kysymyksessä sovittelijatapaamisten koettiin olevan tärkeitä osaamisen kehittymisen kannalta. Sovittelutoimiston koettiin myös järjestäneen yhteisiä tapahtumia riittävästi ja toisten vapaaehtoissovittelijoiden kanssa tehtävä yhteistyö koettiin tärkeäksi. Yhteisön antama tuki vahvistaa toiminnassa pitäytymistä, vaikkei olekaan välttämätöntä toiminnassa suoriutumiseksi (Deci & Ryan

2000b, 235). Yhteisöllisyydellä on kuitenkin merkitystä silloin, jos sosiaalisen tuen määrittelemä ja mahdollistama taho toimii välinpitämättömästi. Tällöin motivaatio toimintaa kohtaan voi laskea. (Deci & Ryan 2000b, 235.) Sosiaalisen tuen merkitys vapaaehtoistyössä ilmenee parhaiten niillä vapaaehtoisilla, jotka hakevat toiminnasta sosiaalisia verkostoja ja joilla ei sellaisia välttämättä toiminnan ulkopuolella juurikaan ole. Toiminnan kautta saatu verkosto toimii yhteisesti asian parissa ja vahvistaa osallistujan itsetuntoa. (Omoto & Snyder 1995, 683.) Sovittelijoiden toiveet toiminnan laajentamisesta ja tunnettuuden lisäämisestä esimerkiksi medianäkyvyyden keinoin voisi myös tuoda vapaaehtoisten elämään paitsi tunnustusta toiminnasta myös sosiaalisten verkostojen tarjoamaa laajempaa kannustusta.

Huomioitavaa vapaaehtoissovittelijoiden kohdalla on se että he pääasiassa kehittävät palvelua heidän asiakkaitaan varten. Sovittelijat ovat palvelun käyttäjiä toteuttaessaan ja tuottaessaan sovittelun palvelua sovittelavan asian osapuolille. Sosiaalialan palvelussa on myös huomioitava, että asiakkaat harvoin maksavat palvelusta. Sovittelu on maksutonta ja vapaaehtoista ja jokaisella oikeus käyttää palvelua. Asiakasosallisuus ja vapaaehtoissovittelijoiden sanoittamat kehitystarpeet ja -ehdotukset päätyvätkin parhaimmillaan muokkaamaan palvelusta entistä asiakasystävällisempää. Käyttäjien tarpeisiin suunniteltu ja osallistava palvelu johtaa tehokkaampaan resurssien käyttöön ja parantaa palvelun laatua, joka voi lopulta johtaa palvelun yleistyvämpään suosioon (Heikkilä & Julkunen 2003, 7).

Toisinaan asiakkaan osallistaminen voi johtaa palvelun henkilöstön kokemuksiin ammatti-identiteetin uhkaamisesta. Asiakkailla ei myöskään usein ole varsinaista ammattitietämystä aiheen parista. (Heikkilä & Julkunen 2003, 18-19.) Sovittelijoiden esittämä toive sovittelun laajentamisesta koskemaan myös työyhteisösovitteluja voisi potentiaalisesti uhata työyhteisösovitteluja työkseen tekevien ammattikenttää. Sovittelu on toki siirrettävissä rikos- ja riita-asioiden periaatteiden mukaisesti toteutettavaksi myös työyhteisöjen konflikteihin (Pehrman 2011, 249.), mutta toiminta olisi varsin laaja osa-alue pääasiassa vapaaehtoisvoimin tuotettuun palveluun.

Päätösosallisuuden tasolla asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun tuottamiseen ja kehittämiseen. Asiakkaalla on vastuu ja mahdollisuus päätöksentekoon palvelun sisällöntuottamisen suhteen. (Leemann & Hämäläinen 2015, 5.) Sovittelijat kaipaavat mahdollisuutta konkreettiseen vaikuttamistyöhön ja kuulluksi tulemiseen osallistumalla rikossovittelun neuvottelukunnan toimintaan. Neuvottelukuntaan toivottiin otettavan maallikkojäseniksi sovittelijoita, jotta palvelun kehittäminen ja suunnittelu tulisi lähemmäksi vapaaehtoistyöntekijöitä. Sovittelijat toivoivat pääsevänsä vaikuttamaan esimerkiksi sovittelusopimuksen kehittämiseen ja uudistamiseen. Sovittelijat toivoivat Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kehittävän yhteistyötä sovittelutoimistojen välillä ja selkiyttävän sovittelupalvelua. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen toivottiin myös ottavan vastuulleen sovittelijoiden mahdollisen tehtävästä vapauttamisen ratkaisemisen.

Toisaalta vastuuta siis koettiin tarvittavan lisää vapaaehtoisten osallisuuteen, mutta päätöksentekoa haluttiin myös kohdennettavan sovittelutoimistoja ylemmälle tasolle sovittelijoiden ja toimistojen välisiin seikkoihin liittyen.

Sovittelijoiden kyselyvastauksissa palvelun yhtenäistämisen koettiin edistävän sekä asiakkaiden että sovittelijoiden samanarvoisen kohtelua. Myös koulutukseen pääsyn kriteerit ja koulutuksen taso toivottiin tasapuolisiksi. Eriarvoisuuden kokemus tuli ilmi vastauksissa näiden toiveiden kautta. Sovittelijoiden pyynnot tasapuolisen kohtelun toteutumiseen ja alueellisten erojen kaventamisesta voidaan tulkita näiden seikkojen toteutumattomuudeksi. Toinen tulkinta on sovittelijoiden odotusten ja subjektiivisen kokemuksen välisessä erossa, jolloin sovittelijat ovat odottaneet toiminnalta enemmän ja verranneet kokemuksiaan odotuksiinsa. Nämä kokemukset eivät ole saattaneet vastata odotuksia. Vaikka kyse olisi kokemuksesta tai palvelussa esiintyvistä tosiasiallisesta puutoksesta, on kokemuksen merkitys otettava huomioon palvelua kehitettäessä. Koettu eriarvoisuus ei ole omiaan vahvistamaan palvelun merkityksellisyyttä toimijoiden näkökulmasta.

Kysymyksen 10 väittäjä ”Toiveitani ja mielipiteitäni on kuultu koulutuksen ja toiminnan kehittämiseksi” koettiin melko toteutuneeksi keskiarvon ollessa 3,98. Aktiivinen kehittäminen asiakkaiden huomioiden mukaan toteutuu osallistumisen palvelumallissa, jolloin asiakkaalta itseltään vaaditaan tahtoa osallistua suunnitteluun (Evers 2003, 16). Vapaaehtoisten into kehittämistyöhön osallistumiseen näyttäytyikin hyvin kyselyvastauksissa. Ehdotettujen kehittämiskohdeiden kautta näkyy myös sovittelijoiden asiantuntemus ja omistautuminen tekemäänsä vapaaehtoistyötä kohtaan. Sovittelijat olivatkin työskentelyssään kiinnittäneet huomiota yksityiskohtiin, joita kehittämällä työskentelyä olisi mahdollista helpottaa. Tällaiset sovittelutilanteisiin ja -toimintaan liittyvät kehitysehdotukset sisälsivät puhelinsovittelun muuttamisen videonsovitteluksi, yhteisen intran käyttöönoton, paperitöiden vähentämisen, puhelinpäivystyksen käyttöönoton ilta-aikaan tapahtuvia sovitteluja varten, sovittelutilojen turvallisuuden parantamista sekä pysäköintilupien hankinnan.

Asiakasosallisuuden tasoista suunnitteluosallisuus osallistaa asiakkaan palvelun kehittämiseen aktiivisen tiedottamisen keinoin (Leemann & Hämäläinen 2015, 5). Vapaaehtoissovittelijat toivoivat kyselyvastauksissaan tehokkaampaa tiedotusta erityisesti oman sovittelutoimistonsa tulevaisuuteen liittyen. Tietämättömyys palvelun toteuttamisen tulevaisuudesta omalla alueellaan huoletti sovittelijoita. Asiaa ehdotettiin korjattavaksi paremmalla tiedottamisella ja toiminnan läpinäkyvyyden lisäämisellä. Sovittelijat toivoivat tiedottamista myös palvelun vaikuttavuudesta ja sovittelun yhteiskunnalle tuomista kustannushyödyistä sekä tutkimustietoa palvelun laadusta ja alueellisista eroista. Tutkimustietoa toivottiin kohdennettavan erityisesti palvelun rahoituksesta ja resursseista vastuussa oleville tahoille. Vapaaehtoiset kokivat tärkeäksi

myös ohjaajien ja sovittelijoiden työtehtävien välisten erojen ymmärtämisen. Suunnitteluosalisuus edellyttääkin palvelun ammattilaisten kykyä ottaa asiakas osalliseksi kehittämiseen sekä asiakkaan asiantuntijuuden tunnustamista (Leemann & Hämäläinen 2015, 5). Sovittelijoiden ja ohjaajien erilaisten työtehtävien ymmärtämiseksi ehdotettiin molempien tutustumista toistensa arkeen. Sovittelijat toivoivat voivansa tutustua ohjaajien työhön ja ohjaajien osallistuvan enemmän sovitteluihin.

7.4 SWOT-analyysi sovittelijoista palvelun kehittämistyössä

SWOT-analyysin tarkoitus on jäsentää tietoa tutkittavasta kohteesta. SWOT-analyysiin tuetaan käsiteltävän aiheen vahvuudet (strengths), heikkoudet (weaknesses), mahdollisuudet (opportunities) ja uhat (threats). Havainnot luokitellaan sen mukaan, tulkitaanko ne sisäiseksi vai ulkoiseksi ja positiiviseksi vai negatiiviseksi tekijäksi. (Honkanen 2006, 410.) Sovittelijoiden kertomia kehittämissuhteita ja palvelun toimintaan liittyviä seikkoja käsiteltiin SWOT-analyysin kautta. Analyysin avulla pyrittiin arvioimaan vapaaehtoisten kehittämistyöhön käyttämisen mielekkyyttä. SWOT-analyysi on kuitenkin subjektiivinen mittari, joten analyysin merkitys tutkielmassa on ainoastaan tuoda esiin opinnäytetyön tekijän arviointi aiheesta aineiston pohjalta.

Tässä opinnäytetyössä SWOT-analyysillä määriteltiin vapaaehtoisten esittämien toiveiden ja ideoiden toteuttamisen mahdollisuuksia. Palvelun kehittämisen kannalta on tärkeää huomioida palvelua käyttävien tarpeet, mutta mahdolliset toteutuksen rajoitteet ja esteet on myös otettava huomioon. Asiakasosallisuuden käyttämistä palvelun kehittämiseen onkin hyvä tarkastella SWOT-analyysin keinoin. Analyysin avulla kartoitetaan vapaaehtoisten kehittämistyöhön osallistamisen vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Nämä havainnot kirjattiin ruudukkoon ja havaintojen pohjalta tehtiin johtopäätökset.

	Positiiviset	Negatiiviset
Sisäiset tekijät	Vahvuudet Näkökulma palvelun sisältä Monipuoliset taustat Laaja osaamisen kirjo Sitoutumisen vahvistaminen	Heikkoudet Ammattiosaamisen puute Ristiriitaiset toiveet ja Näkökulmat
Ulkoiset tekijät	Mahdollisuudet Yhtenäisen palvelun luominen Käytännön tasolla muutosten toimeenpano Yhteisöllisyyden luominen Säästöt	Uhat Resurssien riittämättömyys Palvelun painopisteen muutos Muutostyö hidasta ja monitahoista

Kuvio 15: SWOT-analyysi.

Sovittelijoiden kuuleminen palvelun kehittämiseen ja ideointiin toi ilmi erilaisia näkökulmia palvelun sisältä. Vapaaehtoisten kehitystyössä hyödyntämisen vahvuus liittyy sovittelijoiden monipuolisiin taustoihin ja tämän laajan osaamisen kautta vapaaehtoistoiminnan tarkasteluun palvelun sisältä käsin. Vapaaehtoiset olivat sitoutuneet toimintaan siinä määrin, että toivoivat osaamistaan hyödynnettävän sovittelutilanteiden ulkopuolellakin esimerkiksi koulutuksia järjestettäessä. Sovittelijat toivoivat voivansa jakaa osaamistaan muille mahdollisuuksien mukaan. Sovittelijat kokivat tärkeäksi myös palvelun laadun varmistamisen rekrytointiin liittyvillä muutoksilla. (Kts. Kuvio 15.)

Vapaaehtoiset toivoivat kiinnitettävän huomiota sovittelijoiksi pyrkivien soveltuvuuteen sovittelijaksi. 42 sovittelijaa oli myös maininnut soveltumattomuuden sovittelijaksi olevan syy toimesta vapauttamiseen kysymyksen 11 avoimissa vastauksissa. Sovittelijalta odotettiin kykyä toimia ohjeistuksien mukaisesti. Tehtävien ja ohjeistuksen laiminlyönti oli 574:n sovittelijan näkemyksen mukaan syy toimesta vapauttamiseksi. Toimintaan sitoutuminen näkyi vastauksissa palvelun tulevaisuudesta huolehtimisena. Vastauksissaan sovittelijat toivoivat erityisesti nuoria sovittelijoita lisää toimintaan. Kysymyksen 11 vastauksissa 130 oli sitä mieltä, että ikääntyminen oli mahdollinen syy vapauttaa sovittelija tehtävästään. Vahvuus sovittelijoiden kuulemisessa perustuu myös sovittelijoiden toimintaan sitoutumisen hyödyntämiseen, sillä sovittelijat näkivät laadukkaan toiminnan toteuttamisen olevan tärkeää omalle vapaaehtoistyön kentälle. (Kts. Kuvio 15.)

Heikkoudet sovittelijoiden käyttämisessä kehitystyöhön liittyvät mahdollisen ammattiosaamisen puuttumiseen ja vapaaehtoisten ilmaisemiin ristiriitaisiin toiveisiin. Kulukorvausta käsittelevät kommentit sisälsivät mainintoja korvauksen riittämättömyydestä. Toisaalta sovittelijoiden mielestä vapaaehtoisuuden merkitys oli palvelun kulmakivi eikä palkkio kuulunut vapaaehtoisuuden periaatteisiin. Kuitenkin vastausten mukaan kulukorvausta oli korotettava ja mahdollisesti myös palkattava sovittelijoita toimintaan. Ohjauksellisia seikkoja tiedustelevan kysymyksen 10 vastauksissa sovittelijat kokivat pääsääntöisesti saaneensa riittävästi jatko- ja täydennyskoulutusta. Sovittelijat kuitenkin toivoivat kysymysten 16 ja 17 vastauksissa myös erilaisia täydennyskoulutuksia, kuten päihdeongelmiin, oikeusprosessiin ja kulttuureiden välisiin eroihin liittyviä koulutuksia. Vaikka koulutuksia toivottiinkin pääsääntöisesti lisää, myös koulutuksiin osallistuminen saatettiin kokea liian velvoittavana ja muuta elämää rasittavana tekijänä. Osallistumattomuus sovittelijatapaamisiin, kehityskeskusteluihin ja täydennyskoulutukseen oli 345:n vastaajan mielestä syy vapauttaa sovittelija tehtävästään. (Kts. Kuvio 15.)

Vapaaehtoisilla ei ole pääsääntöisesti samaa ammattiosaamista kuin sovitteluohjaajilla, joten laaja-alainen ymmärrys sovittelupalvelun toiminnasta saattoi puuttua. Kehittämisehdotukset saattoivat olla yksinkertaisesti mahdottomia toteuttaa palveluun liittyvän lainsäädännön tai

muiden viranomaistahojen käytäntöjen vuoksi. Sovittelusopimukseen liittyvissä huomioissa toivottiin byrokratian vähentämistä ja sopimuksen yksinkertaistamista. On kuitenkin huomioitava, että sovittelusopimus on virallinen dokumentti ja sopimuksen on oltava oikeellinen myös tuomioistuimen edessä. Myös toivottu palaute sovittelujuttujen etenemisestä edellyttäisi mahdollisesti virnaomaisverkoston erilaisten salassapitosäädösten muuttamista tai sovittelutoiminnan kytkemistä erityisesti tuomioistuinten toimintaan. Sovittelijat kuitenkin ilmaisivat halunsa tutustua sovitteluohjaajien työhön ja toivoivat ohjaajien liittyvän useammin mukaan sovitteluihin. Tutustuminen ohjaajien työhön olisikin hyvä keino ammatillisten velvoitteiden ja esteiden ymmärtämiseksi. (Kts. Kuvio 15.)

Vapaaehtoisten kehittämistyössä hyödyntämisen mahdollisuudet ilmenevät yhteisen palvelun luomisena. Palvelua käytännön tasolla toteuttavat sovittelijat voisivat vaikuttaa palvelun sujuvuuteen ja yhtenäisiin käytäntöihin ilmaisemalla työtä konkreettisesti haittaavia tai vaikeuttavia tekijöitä. Käytäntöjen yhtenäistämisen ja tasapuolisen palvelun tarjoamisen toiveita tuli ilmi sovittelijoiden vastauksissa. Sovittelijoiden hyödyntäminen ja tarjotut vaikutusmahdollisuudet osallistavat kehittämään toimintaa aktiivisesti ja luovat yhteisöllisyyden ilmapiirin. Sovittelijoiden vastauksista ilmenneet tasapuolisen kohtelun puutteet on mahdollista tuoda ilmi ja pyrkiä korjaamaan sovittelijoita kuulemalla. Palvelun kehittäminen asiakasosallisuuden kautta voi potentiaalisesti myös tuoda säästöjä palveluntarjoajille, sillä käytännön ongelmia ei välttämättä pystytä havaitsemaan toimistoista käsin eikä ongelmakohtia näin ollen kyetä korjottamaan tehokkaasti. Ajoissa havaitut puutteet eivät mahdollisesti ehtisi koitua suureksi kulueraiksi. (Kts. Kuvio 15.)

Uhkat sovittelijoiden hyödyntämiseen kehitystyössä liittyvät sovittelupalvelua määritteleviin aspekteihin. Palvelua toteutetaan vapaaehtoistyön voimin, joten palvelun viemät resurssit voidaan pitää hyvinkin matalalla. Rahallisten resurssien vuoksi kehittämistyössä on otettava huomioon kunkin kehittämiskohteen aiheuttamat menot niin lyhyellä kuin pitemmälläkin aikavälillä. Huomioitavaa on myös ehdotuksen tuoma lisäarvo toiminnalle ja muutoksen yleinen kannattavuus. Toisinaan maallikon antama ehdotus ei ole kaikilta kanteiltaan kannattavaa, joten ehdotus olisi hyvä jalostaa mahdollisimman pitkälle toteuttamista varten. Vapaaehtoisten kehittämisehdotuksia varten tarvittaisi erillinen alusta ehdotusten keräämistä varten. Sovittelijoilla tulisi olla riittävästi aikaa ja intoa kehittää suunnitelmia pidemmälle, sekä selkeä käsitys siitä, kuka suunnitelman ottaa vastaan ja mihin suunnitelma mahdollisesti päättyy. (Kts. Kuvio 15.)

Kehittämistoiminnassa on myös pidettävä huoli varsinaisen kohteen oikeuksien toteutumisesta. Sovittelun asiakaskunnan palveluntarpeita ei tule ohittaa sovittelijoiden tai ohjaajien vaatimusten vuoksi. Sovittelun periaatteita ja osapuolten oikeusturvaa tulee suojella kaiken muun kehittämisen edellä. Vaarana on, että sovittelu osana viranomaistyön kenttää luisuu liiaksi

maallikkotoiminnan piiriin. Sovittelupalvelu on vapaaehtoistyötä hyödyntävän toiminnan lisäksi hyvin moniulotteinen ja sovittelulain tarkkaan määrittelemä viranomaispalvelun muoto. Toiminnan kehittäminen voi siten olla montaa muuta vapaaehtoistyön toimintaa huomattavasti hitaampaa ja monimutkaisempaa. Lain ja viranomaisverkoston säädösten tehtävä on varmistaa palvelun ennustettavuus ja mielivaltaisuuden estäminen. (Kts. Kuvio 15.)

8 Pohdinta

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyöprosessia ammatillisen kehittymisen näkökulmasta. Seuraavaksi arvioidaan työn luotettavuutta ja eettisyyttä aineiston huolellisen käsittelyn ja hyvän tieteellisen käytännön kannalta. Lopuksi tässä luvussa pohditaan opinnäytetyön hyödyllisyyttä ja mahdollisia jatkotutkimuksen kohteita.

8.1 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyö lähti liikkeelle jo maaliskuussa 2017 Vantaan sovittelutoimistossa suoritettuna rikosseuraamusalan syventävän työharjoittelun aikana. Kymmenen viikon työharjoittelujakson aikana sovitteluohjaajan työstä ja sovittelutoiminnasta saatiin hyvä tietopohja. Vantaan sovittelun alueen kyselyaineiston analysoinnin kautta tutustuin ennalta myös opinnäytetyössä käytettyyn aineistoon. Sovittelijat ja sovittelutoiminta olivat siten aiheena luonteva jatkumo työharjoittelun jälkeen aloitettavalle opinnäytetyölle.

Yhteistyö Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen työelämän ohjaajan kanssa alkoi jo työharjoittelun aikana opinnäytetyön aiheen suunnittelun merkeissä. Sähköpostitse sekä tapaamisilla sovittiin tarkennuksia aiheeseen ja mahdollisiin tutkimuskysymyksiin. Työelämän ohjaaja kutsumana alustavia tuloksia esiteltiin jo toukokuun 15. päivänä sovittelupalveluntuottajien kokouksessa. Tulokset esiteltiin lyhyesti ja sovittelutoimistojen vastuuhenkilöt esittivät kommentteja tulosten pohjalta. Tapaamisessa kävi ilmi, että annetusta aineistosta puuttui ruotsinkielinen vastausmateriaali. Kyseinen aineisto oli erillisenä dokumenttina jäänyt pois lähetetystä materiaalista. Materiaali saatiin kuitenkin välittömästi kokouksen jälkeen ja se analysoitiin suomenkielisen aineiston jatkoksi samalla viikolla. Opinnäytetyön sovittiin valmistuvan ennen loka-kuussa 2017 esiteltävää sovittelutoiminnan kokonaisuohjelmaa.

Kaikkiaan aineisto oli hyvin laaja vastaajamäärien sekä käsiteltävien kysymyskohtien lukumäärän vuoksi. Myös kolme erillistä tutkimuskysymystä ja näihin liittyvät teoreettiset viitekehykset tekivät opinnäytetyöstä laajan. Opinnäytetyö tehtiin itsenäisesti ja aikaa prosessille oli asetettu syksyyn 2017 saakka. Opinnäytetyön kirjoittamisprosessi oli kokemuksena aiempiin raportteihin verrattuna hyvin erilainen. Itsenäinen työskentely oli miellyttävää, sillä opinnäytetyön vaiheiden aikataulut olivat sovittelavissa oman työelämän kanssa ilman, että lisäksi olisi

tarvinnut pohtia työparin aikatauluja. Aika ajoin oli kuitenkin hankaluuksia kirjoitustyön edessä, sillä ei ollut varsinaisesti mahdollisuutta keskustella kenenkään kanssa erilaisista vaihtoehdoista tai ajatuksista joita mieleen juolahti. Yhteydenpito ohjaavan opettajan kanssa oli toki hyödyllistä, mutta työparin kanssa käyty dialogi olisi ollut enemmän ajatuksia vaihtava ja yhdessä pohdiskeleva kuin ohjaajalta pyydetyt kommentit. Toisinaan opinnäytetyö tuntui laajuudessaan myös raskaaltakin, sillä tehtäviä ei voinut jakaa työparin kanssa ja työskentely oli aikataulutettava jopa puolen tunnin tarkkuudella työelämän ympärille.

Aineistoa analysoitaessa opeteltiin käyttämään SPSS-tilasto-ohjelmaa tietojenkäsittelyn opettajan avustuksella. Sekä määrällisen että laadullisen analyysin menetelmien opiskelu oli kokemuksena yksi opinnäytetyöprosessin antoisimmista tehtävistä. Haastavinta olikin oikeanlaisten tekniikoiden valinta ja avointen vastausten tulkinnanvaraisuus. Opinnäytetyöprosessin aikana korostui erityisesti itsenäisten valintojen rohkea tekeminen ja erilaisten vaihtoehtojen kokeilu. Vaihtoehtoisia lähestymistapoja saattoi olla useita, jolloin näitä vaihtoehtoja käyttäen kirjoitettiin erilaisia tekstipätkiä. Tekstejä verrattiin aiemmin tuotettuun materiaaliin ja käyttöön valittiin parhaiten jatkumoa ylläpitävä ja tarkoitustaan palveleva vaihtoehto.

Valmiin aineiston käyttäminen opinnäytetyössä oli sekä haastavaa että mielenkiintoista. Valmiin aineiston käyttö oli uusi kokemus, joten aiheeseen perehdyttiin menetelmäkirjallisuuden avulla. Aineiston haastavuus ilmeni ennalta luotujen mittareiden osalta. Kysytyihin asioihin ei voitu vaikuttaa, eikä myöskään siihen, miten vastaajat ymmärsivät kysymykset. Kysymykset käytiin läpi työelämän ohjaajan kanssa, jolloin saatiin paremmin tietoa kysymysten tarkoituksesta. Kysymyksistä rajattiin pois ne kysymykset, jotka eivät sopineet opinnäytetyön tarkoituksiin. Myöhemmin vielä rajattiin ohjaavan opettajan ja työelämän ohjaajan kanssa yhteisymmärryksessä pois sellaisia kysymyksiä, jotka olisivat vaatineet lisää tutkimuskysymyksiä opinnäytetyössä jo olevien kolmen tutkimuskysymyksen lisäksi. Valmis aineisto oli kuitenkin erittäin mielenkiintoinen ja myös melko helppo käsitellä tilasto-ohjelman avulla. Aikataulullisesti olisi ollut suorastaan mahdotonta luoda alusta asti mittarit ja kerätä sama määrä vastaajia opinnäytetyötä varten. Vastaajien määrä - yli puoli tuhatta vastaajaa - oli myös luotettava otos kuvaamaan perusjoukkoa.

Opinnäytetyö antoi kattavan tietopohjan vapaaehtoistoiminnasta sekä sovittelutoiminnasta vapaaehtoisten näkökulmasta. Sovittelutoiminnan erityislaatuisuus sen viranomaisprosessiin kiinteästi liittyvästä ominaisuudesta herätti alun perin mielenkiinnon toimintaan osallistuviin vapaaehtoisiiin ja heidän motivaatioonsa työskennellä aiheen parissa. Opinnäytetyöprosessin aikana käsitykset toimintaan liittyvästä arvopohjasta vahvistuivat teoreettisten viitekehysten ja tulosten tutkimisen myötä. Kehittämistyötä käsiteltiin sekä varsinaisten kehitysnäkökulmien ja -ehdotusten että asiakasosallisuuden viitekehysten kautta, sillä oli mielekästä selvittää myös

osallisuuden merkitys saatujen tulosten lisäksi. Pelkkä kehitysehdotusten kerääminen ja luettelointi olisi ollut pintaraapaisu sovittelijoiden näkemyksiin. Asiakasosallisuuden viitekehyksen kautta oli mahdollista hahmottaa näiden ajatusten merkitys kehittämistyön kannalta. SWOT-analyysi puolestaan tarjosi mahdollisuuden tarkastella kriittisesti paitsi asiakasosallisuuden merkitystä myös ehdotettujen muutosten mielekkyyttä palvelussa.

8.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Koska aineisto oli melko laaja, käytettiin analyysiin runsaasti aikaa. Sekä laadullinen että määrällinen analyysi tehtiin Laurea-ammattikorkeakoulun kirjastossa. Pääsääntöisesti kirjoitustyö tapahtui koulussa. Aineistoa analysoidessa oli mielekästä pitää runsaasti taukoja, sillä huolellisuus oli ensisijaisen tärkeää tulosten luotettavuuden vuoksi. Huolellisuus olisi helposti kärsinyt, jos aineistoa olisi pyrkinyt analysoida kiireellä. Aineiston työstämisen jaksottaminen lyhyempiin osiin oli tämän vuoksi viisasta.

Kyselytutkimuksessa vastaajat voivat olla tietämättömiä kysymysten alkuperäisistä tarkoituksista ja merkityksistä. Tulkinnallisia virheitä ja väärinymmärryksiä syntyy helposti kyselyyn vastaajien puolelta silloin, kun vastaajilla ei ole mahdollisuutta tarkentaa kysytyjä asioita. (Valli 2015, 42.) Valmistu aineistoa analysoidessa myös aineiston käsittelijä voi tulkita kysytyt asiat eri tavoin kuin kysyjä oli alun perin tarkoittanut. Opinnäytetyötä tehtäessä oli mahdollista tiedustella kyselyyn liittyvistä asioista kyselyn laatijoilta ja siten välttää tulkinnallisia virheitä analyysin edetessä.

Luotettavuuden varmistamiseksi pidettiin aineiston käsittelystä päiväkirjaa. Kirjausten avulla oli mahdollista selostaa tyhjentävästi käytetyt keinot ja tehdyt asiat opinnäytetyön raportissa. Kirjaaminen auttoi myös aineiston työstämisen aikana pysymään aikataulussa sekä ohjaamaan työskentelyä analyysin eri vaiheissa. Opinnäytetyössä käytettiin päteviä tieteellisiä artikkeleita ja tutkimustuloksia teoreettisen viitekehyksen lähteinä. Lähteiden oikeellinen käyttö lisää tutkielman luotettavuutta ja tulosten edelleen käyttämisen mahdollisuutta. Lähteiden käyttö tulee ottaa huomioon myös opinnäytetyön eettisyyttä punnitessa, sillä hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti muiden tutkijoiden työtä tulee kunnioittaa (Kuula 2011, 35). Viittaamalla oikein aiempiin tutkimustöihin huomioidaan tutkijoiden saavutukset tutkimusetiikan mukaisesti. Opinnäytetyön suunnittelu, toteutus ja raportointi vastaavat osaltaan hyvän tieteellisen käytännön ohjeistusta (Kuula 2011, 35).

Hyvä tieteellinen käytäntö edellyttää aineiston käsittelyn ja säilytyksen huolellisuutta sekä tutkimuksen osapuolten aseman, velvollisuuksien ja oikeuksien määrittelemistä (Kuula 2011, 35). Aineistoa läpi käytäessä oli tärkeää pitää mielessä aineiston salassa pidettävyys. Henkilötietolaki määrittelee osaltaan aineiston käsittelyä ja säilyttämistä kun yksilöityminen aineistosta on

mahdollista (Kuula 2011, 116). Aineisto oli tarkoitettu ainoastaan opinnäytetyöprosessissa tutkielmaa tekevän opiskelijan ja ohjaavan opettajan nähtäville, joten aineiston säilyttäminen ja kuljettaminen vaati tavanomaista paperidokumenttia tarkempaa huolellisuutta.

8.3 Opinnäytetyön hyödyllisyys ja jatkotutkimuksen aiheita

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos voi käyttää opinnäytetyön tuloksia kokonaisuohjelmansa suunnittelussa ja palvelun kehittämisessä. Opinnäytetyö tarjoaa myös kyselyn laajan vastaajamäärän vuoksi luotettavan pohjan tulosten käyttämiseen yleistävissä konteksteissa. Vapaaehtoistyön ja motivaation viitekehyksiin rinnastetut tulokset ovat yhteneväisiä ja itsessään käyttökelpoisia mahdollisia jatkotutkielmaa ajatellen. Opinnäytetyö toi ilmi seikkoja, joita voidaan hyödyntää uusia vapaaehtoisia koulutettaessa. Kehittämiseen liittyviä tuloksia analysoitaessa pohdittiin, miten sovittelijat kokivat vapaaehtoistyön määriteltävän. Palkkion korottamiseen ja sovittelijoiden palkkaamiseen liittyvät vastaukset olivat ristiriidassa vapaaehtoisuuden määritelmän kanssa. Olisi mielenkiintoista selvittää kokevatko sovittelijat toimivansa liian vastuullisessa ympäristössä sovittelutoiminnassa vai onko kenties muita syitä sille, että vapaaehtoisen toimijan osa koettiin riittämättömäksi kyselyn vastauksissa. Vapaaehtoisuuden merkitystä ja tarkoitusta olisikin hyvä korostaa vapaaehtoissovittelijoita koulutettaessa. Sovittelijoita motivoi yhteiskunnan saama hyöty ja säästöt, joten myös tällaisia seikkoja voisi korostaa sovittelijoita rekrytoitaessa ja palvelua markkinoitaessa.

Prosessin aikana käytiin läpi myös tutkielmasta pois jätetyt kyselyn kysymyskohdat. Monet opinnäytetyöstä pois jätetyistä kysymyksistä olisivat tuoneet mielenkiintoisia näkökulmia käytettyjen kysymysten lisäksi. Opinnäytetyötä tehtäessä pitäydettiin kuitenkin rajatussa aineistossa, sillä opinnäytetyö oli riittävän laaja sellaisenaan. Erityisen mielenkiintoisia havaintoja oli kuitenkin saatavilla pois jätetyistä kysymyksistä 6, 7 ja 15. Kysymyksessä kuusi tiedusteltiin sovittelutoimistoja, joissa vastaajat olivat toimineet sovittelijoina. Vastausten avulla olisi mielenkiintoista selvittää kunkin sovittelutoimiston sovittelijoiden demografisia tekijöitä alueellisten erojen kartoittamiseksi. Kysymys olisi erinomainen käytettäväksi myös toimintatapojen yhtenäistämistä suunniteltaessa. Alueellisia eroja voisi myös tarkastella kehittämistoiveiden kautta palvelussa esiintyvien mahdollisten laatuerojen selvittämiseksi.

Kysymyksessä seitsemän tiedusteltiin, mistä sovittelijat olivat saaneet tietää sovittelusta ja sovittelun rekrytoinnista. Tämän kysymyksen vastaukset analysoin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen käyttöön, mutta kysymys rajattiin pois opinnäytetyöstä, sillä se ei liittynyt opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin eikä käytettyihin teoreettisiin viitekehyksiin. Analysoituja vastauksia on kuitenkin mahdollista käyttää hyväksi esimerkiksi sovittelun peruskurssin mainonnan suunnittelussa ja sovittelusta tiedottamiseen käytettävien kanavien valinnassa. Vastauksia voisi myös verrata kuudennen kysymyksen vastauksiin, jolloin olisi mahdollista selvittää tehokkaita

alueellisia rekrytoinnin väyliä. Vastauksia voisi verrata myös sovittelutoiminnassa mukana olamisen ajallista kestoa määritteleviin vastauksiin, jolloin voidaan havainnoida erilaisten markkinointikanavien vaikutuksia rekrytointiin pitemmällä aikavälillä.

Kysymyksessä 15 tiedusteltiin sovittelijoiden näkemyksiä palvelun vaikuttavuuden mittaamisen kriteereistä. Sovittelun vaikuttavuustutkimuksen kannalta kyselystä olisi siis mahdollista saada sovittelijoiden ehdotuksia tutkimuksen toteuttamiseen. Myös tämä kysymyskohta analysoitiin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen käyttöä varten. Kysymys jätettiin pois tästä opinnäytetyöstä, sillä se ei suoraan liittynyt tutkimuskysymyksiin tai käytettyihin teoreettisiin viitekehyksiin. Sovittelijat toivoivat kehittämisehdotuksia tarjonneissa vastauksissaan lisää tietoa ja tutkimuksia sovittelupalvelusta. Tuore vaikuttavuustutkimus voisi tuoda julkista perustelua palvelulle ja sovittelijoiden ajatuksia tutkimuksen toteuttamisesta voisi mahdollisesti hyödyntää. Tutkimuksen vaikutus sovittelijoiden motivaatioon voisi myös olla merkittävä, sillä sovittelijat saisivat vahvistuksen heille tärkeään sovittelupalvelun yhteiskunnalliseen näkökulmaan.

Vaikuttavuustutkimus toisi tärkeää lisäarvoa toimintaan myös rikosseuraamusjärjestelmän painopisteitä ajatellen. Sovittelun hyötyjen ja vaikuttavuuden tutkimus valitun tulokulman kautta voisi vahvistaa aiempia tutkimuksia tai tuoda täysin uutta tietoa järjestelmän mahdollisuuksista. Sovittelun vaikutukset osapuolten elämään jonkin ajanjakson aikana, tarjottujen tukipalvelujen käyttöönoton yleisyys tai yleisesti elämänlaadun muutokset tutkimuksen kohteena voisi osaltaan tuoda lisätietoa käytettävien rikosseuraamusten ja aikuissosiaalityön palvelujen kehittämistyöhön.

Jatkotutkimuksia ajatellen vapaaehtoissovittelijoiden ajatuksia rikosoikeusjärjestelmästä ja rikosseuraamuksista voisi selvittää ja verrata esimerkiksi kansan oikeustajua mittaaviin tutkimuksiin. Vapaaehtoissovittelijat ovat läsnä rikosasioiden selvittämisessä ja kuulevat osapuolten henkilökohtaiset kertomukset tapahtumista. Siviilihenkilön sijoittaminen konfliktin äärelle on hyvin erityinen asetelma ja olisi mielenkiintoista selvittää, eroaako tällaisessa asetelmassa läsnä olleen näkemykset seuraamusjärjestelmästä sellaisen henkilön näkemyksistä, joka ei ole vastaavassa asemassa toiminut.

Opinnäytetyön aineisto tarjosi mielenkiintoisia vertailun mahdollisuuksia. Motivaatio-kysymyksen teemoja olisi mahdollista vertailla esimerkiksi sovittelijoiden demografisia tekijöitä kartoittavien kysymysten kanssa. Vertailulla voisi selvittää, onko muuttujien välillä mahdollisesti yhteyttä. Tässä opinnäytetyössä ei ollut teoriaan pohjaavaa perustelua tarkastella näiden muuttujien välisiä yhteyksiä, mutta jatkotutkimuksen aiheena motivaation ilmentyminen esimerkiksi koulutustaustaa vasten olisi mielenkiintoinen.

Lähteet

Painetut lähteet

- Atkins, R., Hart, D. & Matsuba, K. 2007. Psychological and social-structural influences on commitment to volunteering. *Journal of research in personality*, 41. 889-907.
- Bénabou, R & Tirole, J. 2003. Intrinsic and extrinsic motivation. *The review of economic studies* 3/2003, 489-520.
- Braithwaite, J. 1996. Restorative Justice and a Better Future. *Dalhousie Review* 1/1996, 9-31.
- Deci, E. & Ryan, R. 2000a. Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions. *Contemporary Educational Psychology* 1/2000, 54-67.
- Deci, E. & Ryan R. 2000b. The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry* 4/2000, 227-268.
- Deci, E. & Ryan, R. 2000c. Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychologist* 1/2000, 68-78.
- Elonheimo, H. 2004. Restoratiivinen oikeus ja suomalainen sovittelu. *Oikeus* 2/2004, 179-199.
- Ervasti, K. & Nylund, A. 2014. *Konfliktinratkaisu ja sovittelu*. Edita Publishing Oy. Porvoo: Bookwell.
- Erätuuli, M., Leino, J., & Yli-Luoma, P. 1994. *Kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät [i.e. analyysi-menetelmät] ihmistieteissä*. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Eskola, A. & Kurki, L. 2001. *Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena*. Tampere: Vastapaino.
- Evers, A. (2003). *Current strands in debating user involvement in social services*. Council of Europe. Group of Specialists in Social Services (CS - US).
- Fudge, N., McKeivitt, C. & Wolfe, C. 2008. Assessing the promise of user involvement in health service development: ethnographic study. *BMJ*. doi:10.1136/bmj.39456.552257.BE.
- Heikkilä, T. 2014. *Tilastollinen tutkimus*. Helsinki: Edita.
- Heikkilä, M. & Julkunen, I. 2003. *Obstacles to an increased user involvement in social services*. A commissioned background document by STAKES Finland.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sinivuori, E. & Sajavaara, P. 2007. *Tutki ja kirjoita*. 13. laitos. Helsinki: Tammi.
- Honkanen, H. 2006. *Muutoksen agentit. Muutoksen ohjaaminen ja johtaminen*. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kananen, J. 2008. *Kvantti: Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2015. *Opinnäytetyön kirjoittajan opas*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy. Juvenes Print.
- Kaurala, M. 2012. Restoratiivisia käytäntöjä myös Suomen vankiloihin?. *Haaste* 3/2012, 26-27.
- Kinnunen, A. 2012. Restoratiivisen oikeuden kehitys Euroopassa. *Haaste* 3/2012, 23-25.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. 2. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Kuuluvainen, S. 2015. Vapaaehtoistyön johtaminen. Helsinki: Lönnberg.

Jaakkola, T., Kataja, J., & Liukkonen, J. 2006. Taitolajina työ: Johtaminen ja sisäinen motivaatio. Helsinki: Edita.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Omoto, A. & Snyder, M. 1995. Sustained helping without obligation: Motivation, Longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal on personality and social psychology*. 4/1995, 671-686.

Pehrman, T. 2011. Paremmiin puhumalla: Restoratiivinen sovittelu työyhteisössä. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Pehrman, T. 2012. Muutos on suuri haaste sovittelutoiminnalle. *Haaste* 3/2012, 21-21.

Peltonen, M., & Ruohotie, P. 1992. Oppimismotivaatio: Teoriaa, tutkimuksia ja esimerkkejä oppimishalukkuudesta. Helsingissä: Otava.

Tashakkori, A. & Teddlie, C. 2009 *Foundations of mixed methods research. Integrating quantitative and qualitative approaches in the social and behavioral sciences*. SAGE publications, inc.

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Juva: Bookwell Oy.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Sähköiset lähteet

Flinck, A. & Kuoppala, T. 2016. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu 2015. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tilastoraportti 12/2016. Viitattu: 20.5.2017. <https://www.julkari.fi/handle/10024/130762>

Flinck, A., Sambou, S. & Turunen, E. 2013. Lähisuhdeväkivallan sovittelun erityistarpeet tunnetaan. *Haaste* 1/2013. Viitattu 20.6.2017. <http://www.haaste.om.fi/fi/index/lehtiarasto/haaste12013/lahisuhdevakivallansovittelunerityistarpeettunnetaan.html>

Leemann, L. & Hämäläinen, R. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 28.5.2017. https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/97b24b5c-2b6b-4308-bf4f-0f863bc8e2e6

Jarenko, K. & Martela, F. 2014. Sisäinen motivaatio. Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostus kohtaavat. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 3/2014. Viitattu 21.5.2017. https://www.eduskunta.fi/FI/tietoaeduskunnasta/julkaisut/Documents/tuvj_3+2014.pdf

KRITS - Vakavien rikosten sovittelun kokeilu. Kriminaalihuollon tukisäätiö. Viitattu 17.6.2017. http://www.krits.fi/fin/hankkeet/vakavien_rikosten_sovittelun_kokeilu/

Laatikainen, T. 2010. Vapaaehtoistoiminta osallistaa. Asumispalvelusäätiö ASPA. Hämeen Kirjapaino Oy. Viitattu 28.5.2017. <http://www.kansalaisareena.fi/vapaaehtoistoiminta-opas.pdf>

Laimio, A. & Välimäki, S. 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyä. Keski-Suomen sosiaaliturvayhdistys. Jyväskylä: Kopijyvä Oy. Viitattu 21.6.2017.
http://www.kssotu.fi/versova/media/Vapehttoim_KEHITTY.pdf

Onnistunut vapaaehtoistoiminta. 2014. (toim.) Kaila, K. Kolmas painos. Paino: Sähköinen painos. Viitattu 21.6.2017.
https://www.kierratyskeskus.fi/files/8928/Onnistunut_vapaaehtoistoiminta_opas_VETY_0514web.pdf

Opetushallitus. SWOT-analyysi. Viitattu 14.8.2017. http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi?read=0&l=en

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 11.6.2017.
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Asiakasosallisuuden edistäminen. Viitattu 17.8.2017.
<https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/sokra/sosiaalinen-osallisuus/asiakasosallisuus/asiakasosallisuuden-edistaminen>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2016a. Sovittelupalvelut. Viitattu 17.6.2017.
<https://www.thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/valtion-sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityispalvelut/rikos-ja-riita-asioiden-sovittelu>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2016b. Sovittelun verkostokirje 1/2016. Viitattu 17.6.2017.
<https://www.thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/valtion-sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityispalvelut/rikos-ja-riita-asioiden-sovittelu/ajankohtaista/sovittelun-verkostokirje/2016>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2017a. Sovittelun johtaminen, ohjaus ja valvonta. Viitattu 17.6.2017. <https://www.thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/valtion-sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityispalvelut/rikos-ja-riita-asioiden-sovittelu/sovittelupalvelut/sovittelun-johtaminen-ohjaus-ja-valvonta>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2017b. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu. Viitattu 17.6.2017.
<https://www.thl.fi/fi/tilastot/tietoa-tilastoista/tilastokuvaukset/rikos-ja-riita-asioiden-sovittelu>

Vantaan sovittelutoimisto. Viitattu 17.6.2017. https://www.vantaa.fi/terveys-ja_sosiaalipalvelut/sosiaalinen_tuki_ja_toimeentulo/riita-ja_rikosasioiden_sovittelu/vapaaehtoiseksi_sovittelijaksi

Julkaisemattomat lähteet

148/2014 Laki lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämisestä

523/1999. Henkilötietolaki.

1015/2005. Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta.

Kaipanen, S. 2017 Yksityinen sähköpostiviesti. Vastaanotettu 16.5.2017.

Kuviot

Kuvio 1: Orgaanisen integraatioteorian malli (Deci & Ryan 2000).	15
Kuvio 2: Vapaaehtoistyön prosessimalli (Omoto & Snyder 1995).	18
Kuvio 3: Motivoivat tekijät teemoittain.	33
Kuvio 4: Kehittämisehdotusten teemat.	34
Kuvio 5: Sukupuoli (n=570).	37
Kuvio 6: Ikä (n=565).	38
Kuvio 7: Koulutustausta (n=574).	39
Kuvio 8: Ristiintaulukointi sukupuolen ja koulutustaustan jakaumista.	40
Kuvio 9: Työllisyysaste (n=569).	41
Kuvio 10: Ristiintaulukointi sukupuolen ja työllisyysasteen jakaumista.	42
Kuvio 11: Olen toiminut rikos- ja riita-asioiden vapaaehtoissovittelijana (n=573).	43
Kuvio 12: Mikä motivoi minua vapaaehtoissovittelijana toimimisessa ja toimintaan osallistumisessa (n=548).	44
Kuvio 13: Sovittelijan voi mielestäni vapauttaa tehtävästään seuraavilla perusteilla (n=504).	49
Kuvio 14: Kehitysehdotukset, toiveet ja ideat.	50
Kuvio 16: SWOT-analyysi.	65

Taulukot

Taulukko 1: Vastausten luokittelu teemoihin.	32
Taulukko 2: Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-5; 5 = olen täysin samaa mieltä, 1 = olen täysin eri mieltä (n= 575).....	47

Liitteet

Liite 1: Kyselyn saateteksti	79
Liite 2: Kysely vapaaehtoisovittelijoille, suomenkielinen.....	81
Liite 3: Kysely vapaaehtoisovittelijoille, ruotsinkielinen.....	85

Liite 1: Kyselyn saateteksti

Hyvä rikos- ja riita-asioiden vapaaehtoissovittelija

Rikos- ja riita-asioiden sovittelutoiminnan järjestämisvastuu siirtyi sovittelulain muutoksella 1.1.2016 Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle (THL). Lakimuutoksen tavoitteena on yhdenmukaistaa sovittelupalveluita siten, että rikoksen tai riidan osapuolilla on tasavertaiset mahdollisuudet saada tasalaatuaista sovittelupalvelua kaikkialla Suomessa asuinpaikasta riippumatta. Tähän tavoitteeseen pyritään viisivuotisella (2016–2020) kehittämisohjelmalla. Osana kyseistä kehittämisohjelmaa THL laatii yhdessä sovittelupalveluntuottajien kanssa vapaaehtoissovittelijoiden toiminnan kokonaissuunnitelman. Vapaaehtoisia sovittelijoita kuullaan kehittämistyön eri vaiheissa.

Kokonaissuunnitelman tarkoituksena on selkiyttää ja parantaa vapaaehtoissovittelijoiden asemaa ja nostaa esiin vapaaehtoistyön tärkeys osana yhteiskuntarauhan turvaamista ja toimivien, ehyiden ihmissuhteiden tukemista.

Rikos- ja riita-asioiden sovittelu nykyisessä laajuudessa ja laadukkaana mahdollistuu Sinun työsi kautta. Siksi on tärkeää, että vastaat tähän kyselyyn ja annat oman panoksesi tulevaan kokonaissuunnitelmaan.

THL käsittelee vastaukset luottamuksellisesti ja raportoi tulokset nimettöminä. Tuloksia käytetään vapaaehtoissovittelijoiden koulutuksen, ohjauksen ja työskentelyn kehittämiseksi. Samalla luodaan rikos- ja riita-asioiden sovittelun vapaaehtoistoiminnan pelisäännöt, joilla turvataan yhdenmukainen osaaminen ja kohtelu.

Bästa frivillig medlare

Ansvarer för att ordna medlingstjänster överfördes med lagförändring till Institutet för hälsa och välfärd från och med den 1. januari 2016.

Syftet med lagförändring är att ordna medlingsverksamheten enhetligare, skapa enhetliga medlingstjänster och praxis och ge klienterna jämlika möjligheter att få medlingstjänster av hög kvalitet i olika delar av landet oberoende av bostadsort. THL stävar efter syftet med ett femårigt utvecklingsprogram.

Som en del av utvecklingsprogrammet kommer THL, tillsammans med tjänsteleverantörer, att uppgöra en heltäckande handlingsprogram för frivilliga medlare. Frivilliga medlare hörs vid utvecklingsarbetet.

Syftet för heltäckande handlingsprogrammet är att tydliggöra och förbättra ställningen för frivilliga medlaren och lyfta fram frivilligarbetets viktighet att säkerställa samhällsfred och stöda verksamma, harmoniska människorelationer.

Medling i brott och tvister i den nyvarande omfattning och kvalitet blir möjlig genom Ditt arbete. Därför är det viktigt att Du svarar på denna förfrågning och ger din insats.

THL behandlar svaren konfidentiellt och rapporterar resultaten anonymt. Resultatet används för att utveckla utbildning, handledning och arbetande. På samma gång skapas spelreglar, som säkerställs enhetlig kunnsighet och behandling för medlare.

Liite 2: Kysely vapaaehtoissovittelijoille, suomenkielinen
Kysely vapaaehtoisille sovittelijoille

TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli

Mies

Nainen

2. Syntymävuosi

3. Koulutustausta (korkein koulutus)

Peruskoulu / kansakoulu

Ylioppilas

Ammattikoulu

Opistoaste

Korkeakoulu

Muu; mikä?

4. Työllisyysaste

Opiskelija

Työssä

Työtön

Eläkeläinen

Muu; mikä?

5. Olen toiminut rikos- ja riita-asioiden vapaaehtoissovittelijana

Alle 2 vuotta

3-5 vuotta

6-10 vuotta

11-20 vuotta

Yli 20 vuotta

6. Sovittelutoimisto(t), jossa olen toiminut sovittelijana:

Etelä-Pohjanmaan sovittelutoimisto

Etelä-Savon ja Varkauden alueen sovittelutoimisto

Helsingin sovittelutoimisto

Kaakkois-Suomen sovittelutoimisto

Kanta-Hämeen sovittelutoimisto

Keski-Pohjanmaan sovittelutoimisto
Keski-Suomen sovittelutoimisto
Lapin sovittelutoimisto
Länsi-Uudenmaan sovittelutoimisto
Pirkanmaan sovittelutoimisto
Pohjanmaan sovittelutoimisto
Pohjois-Karjalan sovittelutoimisto
Pohjois-Savon sovittelutoimisto
Päijät-Hämeen sovittelutoimisto
Rovaniemen, Ranuan ja Posion sovittelutoimisto
Satakunnan sovittelutoimisto
Vantaan sovittelutoimisto
Varsinais-Suomen sovittelutoimisto
Ålands medlingsbyrå
Pohjois-Suomen sovittelutoimisto

VAPAAEHTOISSOVITTELIJOIDEN KOULUTUS

7. Mistä sain tietää sovittelusta ja rekrytoinnista (alkavasta sovittelun peruskurssista)?

Tuttava kertoi
Sovittelupalveluntuottajan verkkosivuilta
Sovittelutoimistosta
Lehti-ilmoituksesta
Muu; mikä?

8. Mikä motivoi minua vapaaehtoissovittelijana toimimisessa ja toimintaan osallistumisessa?

Seuraavaa väittämiä, joissa pyydämme arvioimaan kokemustasi asteikolla 1-5; 5 = olen täysin samaa mieltä, 1 = olen täysin eri mieltä.

9. Vapaaehtoissovittelijan peruskurssi antoi minulle riittävät tiedot ja taidot seuraavista aiheista:

Korjaavan (restoratiivisen) oikeuden ideologiasta ja periaatteista
Rikosoikeusprosessista ja sovittelun asemasta siinä prosessissa
Sovitteluun liittyvistä lakiasioista ja niiden soveltamisesta
Epäillyn näkökulmasta ja tarpeista sovittelussa
Asianomistajan näkökulmasta ja tarpeista sovittelussa
Dialogisesta työskentelystä ja sovittelijan roolista sovittelun mahdollistajana
Sovittelijan asemasta, velvollisuuksista ja oikeuksista

Sovitteluprosessista ja -menetelmistä
Sopimuskäytännöistä ja sovittelusopimuksen laadinnasta
Työparityöskentelystä
Jatko- ja tukipalveluista

VAPAAEHTOISSOVITTELIJAN SAAMA OHJAUS, TUKI JA SOVITTELIJAN ASEMA

10. Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-5; 5 = olen täysin samaa mieltä, 1 = olen täysin eri mieltä.
Sovittelutoimiston työntekijä on antanut riittävät tiedot, ohjauksen ja tuen sovitteluasian hoitamiseen.
Työnohjaukselliset sovittelijatapaamiset ovat olleet tärkeitä osaamisen kehittymisen kannalta.
Sovittelutoimiston työntekijät käyvät kanssani säännöllisesti kehityskeskustelut.
Kehityskeskustelu on tarpeellinen ohjauksen ja tuen keino.
Yhteistyö toisten vapaaehtoisina sovittelijoina toimivien kanssa on tärkeää.
Olen saanut sovittelutoimiston työntekijältä riittävästi palautetta toiminnastani.
Sovittelutoimisto on järjestänyt riittävästi yhteisiä tapahtumia.
Olen saanut riittävästi sovittelijan toiminnan edellyttämää jatko- ja täydennyskoulutusta.
Toiveitani ja mielipiteitäni on kuultu koulutuksen ja toiminnan kehittämiseksi.
Sovittelutoimiston työntekijät ovat kohdelleet minua asianmukaisesti.
Sovittelu kulukorvaus on mielestäni riittävä.
Mikäli minulle on syntynyt matka- tai majoituskuluja, ne on korvattu asianmukaisesti.

11. Vapaaehtoissovittelijan voi mielestäni vapauttaa tehtävästään seuraavilla perusteilla.
Ikääntyminen
Terveydelliset syyt
Tehtävien ja ohjeistuksen laiminlyönti
Osallistumattomuus sovittelijatapaamisiin, kehityskeskusteluihin ja täydennyskoulutuksiin
Toistuva kieltäytyminen sovitteluista ilman erityistä syytä
Rikoksesta tuomitseminen
Muuta; mitä?

12. Olen saanut tietoa riittävästi
5 = olen täysin samaa mieltä, 1 = olen täysin eri mieltä
Oman sovittelutoimistoni toiminnasta.
Alueeni tuki- ja jatkopalveluista asiakkaiden ohjaamiseksi palveluihin.
THL:n koordinoimasta valtakunnallisesta kehittämistoiminnasta.
Valtakunnallisista sovitteluun liittyvistä asioista.

13. Minulla on tällä hetkellä riittävät valmiuden toimia vapaaehtoissovittelijana.

Kyllä

Ei, miksi?

14. Olen joutunut antamaan verottajalle lisäselvityksen minulle maksetuista kulu- ja kilometrikorvauksista.

Kyllä (voit jättää yhteystiedot THL:n tekemään lisäselvitystä varten (nimi, puh ja / tai sähköposti))

Ei

15. Sovittelun vaikuttavuutta pitäisi mitata seuraavin kriteerein;

5 = olen täysin samaa mieltä, 1 = olen täysin eri mieltä

Osapuolten sovittelukokemusten perusteella

Uhrin kokemukset saada hyvitys / korvaus kokemastaan ja aiheutuneesta vahingosta

Sovinnon ja sopimuksen vaikutukset osapuolille

Sovinnon ja sopimuksen vaikutukset syyttäjän ratkaisuihin

Osapuolen saama ohjaus tuki- ja jatkopalveluihin

Sovittelun kustannukset suhteessa rikosoikeusprosessin kustannuksiin

Sovittelun vaikuttavuus rikollisuuden ehkäisyyn

Muu sovittelun vaikuttavuus; mikä?

AVOIMET KYSYMYKSET

16. Lisäksi haluan sanoa vapaaehtoissovittelijan toiminnasta ja asemasta seuraavaa

17. Terveiset ja toiveet THL:lle ja rikossovittelun neuvottelukunnalle sovittelutoiminnan kehittämiseksi

Liite 3: Kysely vapaaehtoisovittelijoille, ruotsinkielinen
Förfrågan till frivilliga medlare

BAKGRUNDSINFORMATION

1. Kön

Man

Kvinna

2. Födelseår

3. Utbildningsbakgrund (högsta utbildningen)

Grundskola/folkskola

Student

Yrkesskola

Institutnivå

Högskola

Annat; vad?

4. Sysselsättningsgrad

Studerande

I arbete

Arbetslös

Pensionär

Annat; vad?

5. Jag har jobbat som frivillig medlare i brott- och tvistemål

Under 2 år

I 3-5 år

I 6-10 år

I 11-20 år

Över 20 år

6. Medlingsbyrån/byråerna, där jag jobbat som medlare:

Etelä-Pohjanmaan sovittelutoimisto

Etelä-Savon ja Varkauden alueen sovittelutoimisto

Helsingin sovittelutoimisto

Kaakkois-Suomen sovittelutoimisto

Kanta-Hämeen sovittelutoimisto

Keski-Pohjanmaan sovittelutoimisto
Keski-Suomen sovittelutoimisto
Lapin sovittelutoimisto
Länsi-Uudenmaan sovittelutoimisto
Pirkanmaan sovittelutoimisto
Pohjanmaan sovittelutoimisto
Pohjois-Karjalan sovittelutoimisto
Pohjois-Savon sovittelutoimisto
Päijät-Hämeen sovittelutoimisto
Rovaniemen, Ranuan ja Posion sovittelutoimisto
Satakunnan sovittelutoimisto
Vantaan sovittelutoimisto
Varsinais-Suomen sovittelutoimisto
Ålands medlingsbyrå
Pohjois-Suomen sovittelutoimisto

DEN FRIVILLIGA MEDLARENS UTBILDNING

7. Hur fick du kännedom om medlingen och rekryteringen (till den kommande grundkursen i medling)?

en bekant berättade

via leverantören av medlingstjänstens webbplats

på medlingsbyrån

via en tidningsannons

på ett annat sätt: hur?

8. Vad motiverar dig att jobba som frivillig medlare och att delta i verksamheten?

Nedan följer ett antal påståenden där vi ber dig bedöma din erfarenhet på en skala mellan 1 och 5; 5= jag är helt av samma åsikt, 1 = jag är helt av annan åsikt.

9. Grundkursen för frivilliga medlare gav mig tillräckliga färdigheter på följande områden:

Ideologi och principer för reparativ rättvisa (restorative justice)

Straffrättsprocessen och medlingens ställning i denna process

Lagfrågor och deras tillämpning i anslutning till medling

Den misstänktes perspektiv och behov vid medling

Målsägandens perspektiv och behov vid medling

Ett dialogiskt arbetssätt och medlarens roll som den person som möjliggör medlingen

Medlarens ställning, skyldigheter och rättigheter

Medlingsprocessen och -metoderna
Avtalpraxis och uppgörande av ett medlingsavtal
Arbete i arbetspar
Fortsatta tjänster och stödtjänster

HANDLEDNING OCH STÖD TILL DEN FRIVILLIGA MEDLAREN OCH MEDLARENS STÄLLNING

10. Bedöm följande påståenden på en skala mellan 1 och 5; 5 = jag är helt av samma åsikt, 1 = jag är helt av annan åsikt.

De anställda på medlingsbyrån har gett mig tillräcklig information, handledning och stöd för skötsel av medlingsärenden.

De handledande medlarmötena har varit viktiga för kompetensutvecklingen.

De anställda på medlingsbyrån ordnar regelbundet utvecklingssamtal med mig.

Utvecklingssamtalet är ett nödvändigt medel för handledning och stöd.

Samarbetet med andra frivilliga medlare är viktigt.

De anställda på medlingsbyrån har gett mig tillräcklig respons på min verksamhet.

Medlingsbyrån har ordnat tillräckligt med gemensamma evenemang.

Jag har erhållit tillräcklig fort- och påbyggnadsutbildning utifrån vad som förutsätts i verksamheten som medlare.

Man har lyssnat på mina önskemål och åsikter om utveckling av utbildningen och verksamheten.

De anställda på medlingsbyrån har bemött mig korrekt.

Jag tycker att kostnadsersättningen för medling är tillräcklig.

Om jag haft rese- eller övernattningskostnader, har dessa ersatts på vederbörligt sätt.

11. Jag tycker att frivilliga medlare kan befrias från uppdraget på följande grunder

Åldrande

Hälsorelaterade skäl

Misskötsel av uppgifterna och försummelse av anvisningarna

Försummelse att delta på medlarträffar, i utvecklingssamtal och på fortbildningar

Upprepad vägran att medla utan särskild orsak

Medlaren har dömts för ett brott

Någonting annat, vad?

12. Jag har fått tillräcklig information

5 = jag är helt av samma åsikt, 1 = jag är helt av annan åsikt

Om verksamheten på min medlingsbyrå.

Om stödtjänster och fortsatta tjänster i mitt område för att kunna hänvisa klienter till olika tjänster.

Om den nationella utvecklingsverksamhet som thl samordnar.
Om nationella frågor i anslutning till medling.

13. Jag har nu tillräckliga färdigheter för att jobba som frivillig medlare.

Ja

Nej, varför inte?

14. Jag har blivit tvungen att lämna en kompletterande utredning till skattemyndigheten över kostnads- och kilometerersättningar som betalats till mig.

Ja (du kan lämna din kontaktinformation så att THL kan kontakta dig för en kompletterande utredning (namn, tfn och/eller e-post))

Nej

15. Medlingens effektivitet borde mätas enligt följande kriterier;

5 = jag är helt av samma åsikt, 1 = jag är helt av annan åsikt

Utifrån hur parterna upplever medlingen

Offrets erfarenheter av att få gottgörelse/ersättning för upplevd och orsakad skada

Medlingens och avtalets verkningar på parterna

Medlingens och avtalets verkningar på åklagarens beslut

Den handledning för stödtjänster och fortsatta tjänster som parten erhåller

Medlingens kostnader i förhållande till straffrättsprocessens kostnader

Medlingens brottsförebyggande effekter

Annan effekt av medlingen, vilken?

ÖPPNA FRÅGOR

16. Dessutom vill jag säga följande om verksamheten och ställningen som frivillig medlare

17. Hälsningar och önskemål till THL och delegationen för medling i brott för utvecklande av medlingsverksamheten