

Opinnäytetyö (AMK)  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosiaalipalvelutyö  
2015

Nina Koistinen

# VAPAAEHTOISTYÖNTEKIJÖI- DEN KOKEMUKSIA OSAAMISESTAAN SOVITTELUYTYÖSSÄ



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma | Sosiaalipalvelutyö

2015 | 50+4

Tiina Laakso

Nina Koistinen

# VAPAAEHTOISTYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA OSAAMISESTAAN SOVITTELUYTYÖSSÄ

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa, miten vapaaehtoistyöntekijät kokevat oman osaamisensa rikos- ja riita-asioiden sovittelutyössä, ja selvittää, mitkä asiat vaikuttavat sovittelijoiden kokemukseen osaamisestaan. Tutkimuksen tarkoituksena oli ymmärtää näitä kokemuksia.

Tutkimusaineiston keräämiseksi haastattelin Varsinais-Suomen sovittelutoimiston kuutta vapaaehtoissovittelijaa, joilla on hyvin erilaiset tarinat sovittelutyössä. Menetelmänä käytin teemahaastattelua, ja haastattelut toteutuivat keväällä 2015.

Tutkimustuloksista on havaittavissa, että sovittelijoilla on positiivisia kokemuksia omasta osaamisestaan sovittelutyössä. Tulokset osoittavat, että sovittelijat kokevat itsellään olevan erityisesti monenlaisia vuorovaikutustaitoja. Sovittelijat arvostavat työtään ja näkevät rikos- ja riita-asioiden sovittelun sopivan hyvin vapaaehtoistyöksi. Tutkimustulokset kertovat myös, että sovittelijat haluaisivat kehittää erilaisia osaamisen ulottuvuuksiaan. Tutkimustulosten mukaan osaamista olisi mahdollista kehittää työn tekemisen ja kouluttautumisen kautta.

Tutkimustulosten mukaan sovittelijoiden kokemukseen osaamisestaan vaikuttaa muun muassa sovittelijaparilta sekä sovitteluohjaajilta saatu tuki, aikaisempi osaaminen, kokemus, elämäkokemus sekä itsensä kouluttaminen. Sovittelijat ymmärtävät myös, mitä sovittelu merkitsee ja miten sovittelu vaikuttaa yhteiskunnassa sekä rikosasioiden osapuoliin. Työn arvostaminen ja sen merkityksen ymmärtäminen vaikuttavat myös omaan osaamiseen.

Sovittelu on tutkimustulosten mukaan osalle sovittelijoista elämäntapa ja henkireikä sekä tarjonnut valtavasti onnistumisen kokemuksia vapaaehtoistyöntekijöille.

ASIASANAT:

Sovittelu, vapaaehtoistyö, osaaminen

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme of Social Services | Social Service Work

2015 | 50+4

Tiina Laakso

Nina Koistinen

## VOLUNTEER WORKERS' EXPERIENCES OF THEIR KNOWLEDGE IN MEDIATION WORK

The aim of this study was to get information how volunteer workers experience their own knowledge in mediation in criminal and civil cases work and find out which factors affect in volunteer workers' experiences of their knowledge. The purpose of this study was to understand these experiences.

To collect my research data I interviewed six volunteer mediators from South West Finland's mediation office who have very different histories in mediation work. As a research method I used theme interview and the interviews were realized in spring 2015.

It is detected from the research results that mediators have positive experiences of their own knowledge in mediation work. Results shows that mediators experience themselves having especially diverse interaction skills. Mediators appreciate their work and reckon mediation in criminal and civil cases well suitable as a volunteer work. The research results also tells that mediators would like to improve their different dimensions of knowledge. According to the research results it would be possible to improve one's knowledge through work and education.

According to the research results mediators' experiences of their knowledge is affected among other things by the support from mediation partner and mediation counsellor, previous knowledge, practice, experience of life and education. Mediators understand also what mediation signifies and how mediation affects to the society and to the parties of criminal cases. Appreciating one's work and understanding its meaning affects also to one's own knowledge.

Mediation is according to the research results a lifestyle and a lifeline to some of the mediators and it has offered enormously experiences of success and joy to its' volunteer workers.

### KEYWORDS:

Mediation, volunteer work, knowledge

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 VAPAAEHTOISTYÖ</b>	<b>7</b>
2.1 Vapaaehtoistyön muuttuvat haasteet	9
<b>3 RIKOS- JA RIITA-ASIOIDEN SOVITTELU</b>	<b>11</b>
3.1 Restoratiivinen oikeus	12
3.2 Rikos- ja riita-asioiden sovittelu Suomessa	14
3.3 Vapaaehtoissovittelijat	15
<b>4 OSAAMINEN</b>	<b>17</b>
4.1 Osaamisen ulottuvuudet sovittelutyössä	18
4.2 Vuorovaikutusosaaminen	19
4.3 Dialogisuus	21
4.4 Hiljainen tieto	22
4.5 Kokemustieto	24
<b>5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN</b>	<b>26</b>
5.1 Tutkimuksen tavoite, tutkimuskysymykset ja tutkimusmenetelmät	26
5.2 Aineiston hankinta	27
5.3 Aineiston analyysi	30
<b>6 TUTKIMUKSEN TULOKSET</b>	<b>32</b>
6.1 Osaamisen kokeminen	32
6.2 Osaamisen kokemukseen vaikuttavat tekijät	38
<b>7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA</b>	<b>43</b>
7.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	45
7.2 Tutkimustulosten hyödyntäminen	47
<b>LÄHTEET</b>	<b>48</b>

# LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelurunko.

Liite 2. Teemahaastattelukysymykset.

# 1 JOHDANTO

Rikos- ja riita-asioiden sovittelu on maksutonta ja palvelua, jonka tarkoituksena on järjestää rikoksen uhrille ja rikoksesta epäillylle mahdollisuus kohdata toisensa ja keskustella tapahtuneesta puolueettoman sovittelijan avustuksella. Vapaaehtoisuuteen perustuvassa rikossovittelussa rikoksen uhri ja rikoksesta epäilty voivat käsitellä asiaa keskenään luottamuksellisesti ja etsiä yhdessä ratkaisua asiaan. Rikosasioiden sovittelu lakisääteistettiin vuonna 2006, ja palvelua on saatavissa ympäri Suomen. Rikossovittelu toimii Suomessa maallikkopohjaisena järjestelmänä eli sovittelu toteutetaan vapaaehtoistyöntekijöiden toimiessa sovittelijoina. Varsinais-Suomen sovittelutoimistossa työskentelee 84 vapaaehtoissovittelijaa. He ovat tavallisia ihmisiä, jotka tekevät vapaaehtoistyötä ja ovat saaneet sovitteluun perehdyttävän koulutuksen. Rikosasioiden sovittelu on vaativaa vapaaehtoistyötä, jossa käsitellään ihmisen elämään vaikuttavia suuria asioita.

Tämä opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa, miten vapaaehtoistyöntekijät kokevat oman osaamisensa rikos- ja riita-asioiden sovittelutyössä, ja selvittää, mitkä asiat vaikuttavat sovittelijoiden kokemukseen osaamisestaan. Tutkimukseni tarkoituksena oli ymmärtää näitä kokemuksia. Tutkimuskysymykseni olivatkin, miten vapaaehtoistyöntekijät kokevat oman osaamisensa sovittelutyössä, ja mitkä asiat vaikuttavat osaamisen kokemiseen sovittelutyössä. Haastattelin kuutta vapaaehtoissovittelijaa, jotka erosivat toisistaan muun muassa soviteltavien rikosasioiden määrän ja sovittelussa työskennellyn ajan suhteen. Osaaminen käsitteenä on hyvin abstrakti ja monimuotoinen, mutta tutkimukseni osoitti hyvin yhteneviä tuloksia vapaaehtoissovittelijoiden kokemuksista osaamisestaan ja siihen vaikuttavista tekijöistä.

## 2 VAPAAEHTOISTYÖ

Sosiaalialalla ymmärrämme vapaaehtoistyön olevan työtä, jossa annetaan henkilökohtaista apua ja ollaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Vapaaehtoistyö voi olla tarkoitettu tehtäväksi esimerkiksi julkisissa laitoksissa tai ihmisten kodeissa. Vapaaehtoistyötä voi suorittaa monenlaisissa ympäristöissä, ja se voi olla lyhyt- tai pitkäaikaista sitoutumista. Vapaaehtoistyöstä on erotettavissa yksilö- ja ryhmätehtävä ja järjestölliset tehtävät. Vapaaehtoinen tai vapaaehtoistyöntekijä tarkoittaa henkilöä, joka omasta vapaasta tahdostaan tarjoutuu tekemään työtä ilman palkkaa. (Nylund 2000, 18.)

Vapaaehtoistyön käsite voidaan myös määritellä kuvaamaan yksilön toimintaa. Yksilö tekee toiminnastaan oman vapaan päätöksen. Vapaaehtoistyö voidaan ymmärtää yksilön ja ryhmien konkreettiseksi tekemiseksi tai toiminnaksi, ja vapaaehtoistoiminta nähdään tätä toimintaa organisoivien tahojen ja järjestöjen toiminnaksi. Suurin osa vapaaehtoistyöstä organisoituu kolmannen sektorin kautta. Kolmas sektori –käsitettä käytetään kuvaamaan yhdistysten ja järjestöjen toimintaa, joka sisältää vapaaehtoistyötä. Näiden järjestöjen yksittäinen jäsen tekee vapaaehtoistyötä. Vapaaehtoistyöntekijä työskentelee palkatta. (Koskiahho 2001, 16 – 17.)

Vapaaehtoistyön heikkoudeksi voidaan nähdä sen suhde yhteiskunnalliseen valtaan. Tulee pohtia, pääseekö vapaaehtoistyöntekijän ja -työn ääni kuuluviin ja saadaanko aikaan tarvittavia muutoksia. Vapaaehtoistyö, joka tiedostaa yhteytensä kansalaisyhteiskuntaan ja toimintamahdollisuuksiinsa laajasti, voi muuttaa maailmaa. (Koskiahho 2001, 33 – 38.) Auttaminen ja vapaaehtoistyö kytkeytyvät ihmisen arvomaailmaan eli siihen mihin uskoo ja minkä uskoo olevan oikein. Vapaaehtoistyö perustellaan usein siten, että on velvollisuus ja etuoikeus auttaa toista ihmistä. (Ojanen 2001, 105.) Vapaaehtoistyö on koulu, jossa ei luoteta pelkkiin teorialuentoihin, vaan arkikokemuksista oppimiseen. Kun ihminen oppii, että maailma ei ole kaikille tai aina oikeudenmukainen paikka ja että toisen auttaminen osoittaa rohkeutta ja on kunnioitettavaa, syntyy prososiaalista käyttäytymistä. Sen oppimiseen vapaaehtoistyö on hyvä koulu. (Eskola 2001, 207.)

Ropo ja Eriksson kertovat artikkelissaan ”Hyvinvointipalvelut, liiketoiminta ja vapaaehtoistyö”, että vapaaehtoistyöntekijä voi saada kokemuksestaan monenlaista iloa sekä henkilökohtaisesti että ammatillisesti. Vapaaehtoistyö opettaa erilaisten ihmisten kanssa työskentelyä ja toimimista. Sen avulla erilaisuuden kuuntelu ja erojen hyväksyminen sekä sosiaaliset taidot vahvistuvat. Vapaaehtoistyö voi opettaa monia taitoja, joita arvostetaan työelämässä. Vapaaehtoistyössä on mahdollisuus solmia jopa ystävyysuhteita sekä tutustua vapaaehtoistyön asiakkaisiin. Vapaaehtoistyöntekijät ovat erilaisten elämäntilanteiden tuntijoita ja käyttäjälähtöisyyden puolestapuhujia. Vapaaehtoistyön tekeminen voi olla myös niin sanottu oman maailman laajennusprojekti, jossa omia vakiintuneita ajatusmalleja ja toimintatapoja voi kyseenalaistaa uudesta näkökulmasta. Vapaaehtoistyö antaa mahdollisuuden nähdä oman työn seuraukset konkreettisesti läheisten asiakassuhteiden ansiosta, ja sen ansiosta voi myös oppia toisenlaista ja toisella tavalla tekemistä. Vapaaehtoistyön kokemusten kautta voi monipuolistaa ja laajentaa asiantuntija- ja asiakastyöhön liittyvää keskustelua. (Ropo & Eriksson 2001, 51 – 53.)

Vapaaehtoistyö kuvaa kansalaisen aktiivisuutta tämän toimiessa toisten ihmisten ja oman yhteisönsä hyväksi. Vapaaehtoistyössä kansalainen työskentelee omana persoonanaan, tapaa muita ihmisiä, osallistuu ja toimii sekä välittää toisista ihmisistä ja yhteisistä asioista. Vapaaehtoistyön voidaan sanoa kehittävän ihmisen eettistä arvomaailmaa ja näin syventää ihmisen identiteettiä. Lisäksi se parantaa ihmisen taitoja vaikuttaa, toimia ja osallistua sekä kommunikoida ja kohdata toisia ihmisiä. (Harju 2005, 70.)

Vapaaehtoisuus voidaan nähdä niin sanotusti jatkuvuutta ylläpitävänä toimintana esimerkiksi eläkeläisillä. Eläkkeelle siirtyminen luo aikaa vapaaehtoistyölle, ja vapaaehtoistyö voi toimia uutena tekemisen mahdollisuutena sekä korvikkeena työelämälle. Vapaaehtoistyöstä eläkeläinen voi saada tunteen yhteisöön kuulumisesta ja kokemuksen merkityksestä toisille ihmisille. Voi olla, että vapaaehtoistyö muistuttaa tehtäviltään aikaisempaa työtä, jolloin se tarjoaa eläkeläisille mahdollisuuden tehdä ja kokea jälleen jotain tuttua ja mieluisaa. (Sorri 2005, 137.)



## 2.1 Vapaaehtoistyön muuttuvat haasteet

Valitettavaa on, että vapaaehtoissektorilla erottuva ammatillistuminen sekä vapaaehtoistyön vaativuus voivat aiheuttaa vähempiosaisten väestöryhmien katoamisen kokonaan vapaaehtoistoiminnasta (Yeung & Grönlund 2005, 171). Kuitenkin eräässä tutkimuksessa, jossa on tutkittu suomalaisten tekemää vapaaehtoistyötä vuosina 1999 ja 2009, selvisi, että vapaaehtoistyöhön osallistuminen on viimeisen kymmenen vuoden aikana pysynyt entisenlaisena. Vuonna 2009 vajaa kolmannes (29 %) kymmenen vuotta täyttäneestä väestöstä oli tehnyt vapaaehtoistyötä tutkimusta edeltäneen neljän viikon aikana, ja viimeisen 12 kuukauden aikana lähes 40 prosenttia. Miehet tekevät vapaaehtoistyötä hieman enemmän kuin naiset, mutta sukupuolierot ovat vähäisiä. Eniten vapaaehtoistyötä tekevät 45–64-vuotiaat. Hyvin koulutetut tekevät vapaaehtoistyötä enemmän kuin vähän koulutetut. Selvisi myös, että eniten vapaaehtoistyötä tehdään urheiluseuroissa ja liikuntakerhoissa. Miehet osallistuvat urheiluseurojen ja liikuntakerhojen, asuinalueyhdistysten, kylätoimikuntien ja taloyhtiöiden, luonto- ja ympäristöyhdistysten sekä harrastusjärjestöjen vapaaehtoistyöhön enemmän kuin naiset. Naiset puolestaan osallistuvat sosiaali- ja terveysjärjestöjen, uskonnollisten yhdistysten, maa- ja kotitalousalojen neuvontajärjestöjen toimintaan sekä koulun ja päiväkodin vanhempain toimintaan enemmän kuin miehet. (Hanifi 2011.)

Vapaaehtoistoimintaa voidaan myös tarkastella ammatillisen työn rinnalla, sekä pohtia, miten vapaaehtoiset saattaisivat olla ammattilaisten rinnalla toiminnan rikastuttajia sekä henkilöitä, jotka tuovat työhön omanlaisensa, kokemustietoon perustuvan tavan toimia (Hartikainen 2005, 163). Niin kutsuttu ”ei-ammattillisuus” on alkanut kiehtomaan tutkijoita ja ammattilaisia sosiaali- ja terveysalalla viime vuosina. Työntekijän ei tarvitse enää kaikissa tilanteissa olla ”ammattilinen”, vaan esimerkiksi kokemuksen, mukaan menemisen ja subjektiivisuuden voimavarat on nostettu esiin asiakastyössä. Asia on myös käännettävissä siten, että itse vapaaehtoistyö on saanut enemmän ammatillisen auttamistyön ominaisuuksia. Vapaaehtoistyöntekijöiltä odotetaan enemmän, ja he itsekin odottavat ja vaativat itseltään enemmän. Vapaaehtoistyöntekijöitä koulutetaan ammattilaisten avulla am-

mattilaisten termein, ja ero vapaaehtoistyöntekijän ja ammattilaisen välillä on ka-  
ventunut. Ilmiö voi olla selitettävissä koulutustason kasvulla, jonka johdosta maal-  
likoiden valmius ja osaaminen asioihin ja tehtäviin, joita ennen vain asiantuntijat  
ovat tehneet, on lisääntynyt. (Mönkkönen 2005, 287.)

On myös pohdittu vapaaehtoistyön liiallista tavoitteellisuutta. On havaittu ilmiö,  
jossa vapaaehtoistyötä vuosia tehnyt henkilö kohtaa uuden tilanteen, jossa hä-  
nen nyt tulisikin osata jäsentää, nimetä ja kirjata ylös toimenkuvia, tulostavoitteita  
ja pilkkoa tehtäviä pienempiin kokonaisuuksiin. Aiemmin henkilö olisi hoitanut  
tehtävät omalla intuitiivisella herkkyydellään, jota vain oli, ja osaamisellaan, jonka  
vain taisi. Työnilo voi kuitenkin kadota jos tarkastellaan liikaa tehokkuutta ja vaa-  
timuksia. (Mönkkönen 2005, 291.)

### 3 RIKOS- JA RIITA-ASIOIDEN SOVITTELU

Sovittelu on konfliktinratkaisuprosessi, jossa yhteisesti hyväksytty kolmas osapuoli, jolla ei ole valtaa tehdä sitovia päätöksiä asianosaisten puolesta, puuttuu konfliktiin tai riitaan avustaakseen osapuolia parantamaan suhteitaan ja kehittämään kommunikaatiotaan sekä käyttämään tehokkaita ongelmanratkaisu- ja neuvottelutaitoja saavuttaakseen vapaaehtoisen ja yhteisesti hyväksytyn ymmärryksen tai sopimuksen riidanalaisesta asiasta (Moore 2014, 8). Rikos- ja riita-asioiden sovittelu on "maksutonta palvelua, jossa rikoksesta epäillylle ja rikoksen uhrille tai riita-asian osapuolille järjestetään mahdollisuus puolueettoman sovittelijan välityksellä kohdata toisensa luottamuksellisesti, käsitellä rikoksesta sen uhrille aiheutuneita henkisiä ja aineellisia haittoja sekä pyrkiä omatoimisesti sopimaan toimenpiteistä niiden hyvittämiseksi" (Flinck 2013, 12).

Rikosten sovittelun perustana on ajatus siitä, että kun rikos on tapahtunut, kaikki osapuolet voivat hyötyä vahingon korjaamisesta. Ero oikeusjärjestelmään on siinä, että kun vallitseva oikeusjärjestelmä perustuu rangaistusajattelulle jonkun rikkoessa lakia, rikosten sovittelussa huomion kohteena ovat osapuolten tarpeet, joita he eivät ole voineet vielä tyydyttää. Osapuolten tarpeiden huomioiminen sovittelussa voi antaa heille mahdollisuuden kokea eheytymistä ja päästä sovintoon. Rikoksesta epäillyt saavat apua vastuun ottamisessa omista teoistaan eivätkä vain ja ainoastaan kärsi rangaistusta. Kun ihminen tajuaa, että hän ei ole pelkästään rikkonut lakia vaan myös vahingoittanut toisia ihmisiä, hän voi helpommin muuttaa käytöstään. Jos ihminen syvällä sisimmässään ymmärtää, kuinka on vaikuttanut toisiin ihmisiin, motivaatio vastuun ottamiseen voi nousta enemmän välittämisestä kuin vain lakien noudattamisesta. Rikosasioiden sovittelussa tarkoituksena on vähentää negatiivisia vaikutuksia sekä epäiltyjen että uhrien osalta. (Larsson 2012, 245 – 246.)

Sovittelussa keskeistä on osallistavan vaikuttamisen periaate, eli tapahtuman molemmat osapuolet, rikoksesta epäilty ja uhri, ratkaisevat itse ongelmansa. Osapuolilla on tapahtumasta parhaat tiedot, ja vain heillä voi olla tapahtumaan

liittyviä tuntemuksia, jotka yleensä jäävät käsittelemättä esimerkiksi rikosoikeuskäsittelyn aikana. Sovitteluprosessissa tunteiden käsittely on erittäin tärkeässä osassa. Jotta osapuolten olisi mahdollista unohtaa tapauksen aiheuttamat vihan, pelon, ärtymyksen, loukatuksi tulemisen ja häpeän tunteet, niin ne pitää käsitellä sovittelun yhteydessä. Nyky-yhteiskunnassa on luotu erilaisia järjestelmiä, joissa vastuu tapahtumien kulusta siirretään täysin ulkopuolisille asiantuntijoille, jotka ratkaisevat yksilöiden välisiä asioista etäällä tapahtumien kulusta. Samalla ristiriitatilanteen tai konfliktin osallisista tulee sivusta katsojia, ja he jäävät ulkopuoliseksi prosessissa, jonka käsittely voisi antaa heille hienon tilaisuuden oppia. (Pehrman 2005, 55.)

Rikosten sovittelun etuina voidaan nähdä uusintarikollisuutta ehkäisevä vaikutus, konfliktin ratkaiseminen, rikoksen uhrin mahdollisuus saada vastauksia kysymyksiinsä ja tulla kuulluksi sekä rikoksenteelijän mahdollisuus tuntea itsekunnioitusta. Rikosten sovittelulla on myös kasvatuksellinen vaikutus, sillä se näyttää vaihtoehtoisia tapoja käsitellä konflikteja. Lisäksi rikoksenteijä saa apua muodostaessaan itsestään uudenlaista kuvaa niin sanotun rikollisen minäkuvan tilalle, osapuolet saavat itse tilaisuuden ottaa osaa rikoksen käsittelyyn, eikä rikos ole vain juridisen järjestelmän asia, ja myös olemassa olevaa oikeusjärjestelmää pystytään keventämään, sillä sovittelussa pienempiä rikoksia on mahdollista ratkaista osapuolten kesken. (Larsson 2012, 246 – 247.) Rikossovittelun tavoitteena on korjata ja täydentää oikeusjärjestelmää. Sovittelussa korostuu uhrin ja rikoksesta epäillyn henkilökohtainen kohtaaminen. Rikossovittelussa rikos nähdään enemmän henkilön tekona toista kohtaan eikä niinkään tekona valtiota kohtaan. Siinä korostetaan teon hyvittämistä rankaisemisen sijaan. (Ervasti & Nylund 2014, 485.)

### 3.1 Restoratiivinen oikeus

Rikosten sovittelu perustuu restoratiivisen oikeuden filosofialle. Restoratiivinen oikeus on suhteellisen uusi käsite, mutta sitä voidaan kuvata vaihtoehtoisena ta-

pana suhtautua rikoksen seurauksiin ja siihen kuinka vahinkoja korjataan. (Larsson 2012, 247.) Restoratiivinen oikeus voidaan myös suomentaa käsitteeksi korjaava oikeus. Korjaavan oikeuden ydin on, että rikoksen molemmat osapuolet kokoontuvat yhteen ulkopuolisen sovittelijan avulla keskustelemaan siitä, minkälaisia seurauksia rikoksella on ollut ja mitä sen johdosta pitäisi tehdä. (Elonheimo 2004, 180.) Restoratiivisuus tarkoittaa osallistavaa konfliktin ratkaisua, ja siinä huomio on korjaavissa toimenpiteissä. Rikoksesta epäillylle annetaan mahdollisuus nousta häpeästä, korjata vahingot ja ottaa rakentava rooli. Näin voidaan välttää stigma tai uhmakas vastareaktio, syrjäyttäminen, jonka rikoskontrolli saattaa aiheuttaa. (Elonheimo 2002, Pehrman 2011, 31 mukaan.)

Restoratiivisessa oikeudessa pääpaino on korjaamisessa ja eheytyemisessä rangaistuksen sijaan, sekä rikoksesta epäillyssä ja uhrissa, ei juridisessä järjestelmässä. Lisäksi pääpaino on siinä, että rikoksesta epäilty ymmärtää tekonsa seuraukset ja ottaa vastuuta, ja rikoksen uhrilla on oikeus ottaa aktiivisesti osaa tapahtuneen käsittelyyn. Sovinnonteko ja eheytyminen ovat keskeisessä asemassa. Rikoksen uhrin saavat tilaisuuden kertoa epäillylle, miten rikos on vaikuttanut heidän elämäänsä ja arkeensa. Tätä kautta luodaan mahdollisuus eheytymiselle. (Larsson 2012, 248 – 249.) Restoratiivisen oikeuden teoria määrittelee sovitteluprosessin pääasiallisen vaiheistuksen, jossa ihmiskeskeisyys ja osallistava dialogi ovat keskeisesti esillä. Osapuolten osallistuessa konfliktin käsittelyyn ja kohdatessaan toisensa kasvojen, heille tarjoutuu mahdollisuus ottaa vastuu tilanteesta ja korjata sekä mahdollisesti palauttaa tilanne ennalleen. Suomessa sovittelua on pitkään määritelty restoratiivisen oikeuden näkökulmasta, jossa restoratiivisen oikeuden periaatteissa havaitaan kolme keskeistä ajatusta. Restoratiivinen oikeus huomioi uhrin vahingot ja tarpeet, korostaa tekijän velvollisuuksia ja vastuuta teosta ja asiantilan korjaamisesta, sekä edistää sitoutumista osallistumalla prosessiin, jolloin osapuolet pääsevät osallisiksi toistensa tarinoista, ja dialogi voi auttaa yhteisymmärrykseen vahinkojen korjaamisesta. (Pehrman 2011, 32 – 33.)

Restoratiivisen oikeuden arvoja ja periaatteita ovat ihmisen huomiointi kokonaisuutena, ongelmakeskeisyys ja rehabilitaatio, vastuunotto, menettelyjen ja ratkaisujen oikeudenmukaisuus, vapaa ja avoin dialogi, moraalinen oppiminen, tunteiden ilmaiseminen, luovien ratkaisujen etsiminen ja terveiden ihmissuhteiden vahvistaminen. Muita arvoja ja periaatteita ovat myös asianosaisten tunnistaminen parhaiksi asiantuntijoikseen omassa asiassaan, aineellisten, henkisten ja ihmissuhteisiin liittyvien vahinkojen korjaaminen, yhteisöllisyys ja tukihenkilöt, siltojen rakentaminen eri kulttuurien, ikäryhmien ja sukupuolten välille sekä win-win-ratkaisut. (Flinck 2013, 17 – 18.)

### 3.2 Rikos- ja riita-asioiden sovittelu Suomessa

Rikosten ja riitojen sovittelu on yksi korjaavan oikeuden menettely Suomessa (Flinck 2013, 16). Rikossovittelu on saapunut Suomeen 1980-luvun alussa uusi-seelantilaisten ja norjalaisten mallien innoittamana. Sitä kokeiltiin aluksi Vantaalla vuosina 1983 – 1985, minkä jälkeen kokeilu vakinaistettiin. Tämän jälkeen rikossovittelu laajeni myös muualle Suomeen, ja 1990-luvun alussa sovittelua tarjottiin jo yli sadassa kunnassa. (Ervasti & Nylund 2014, 503.) Suomessa Aluehallintovirasto vastaa rikos- ja riita-asioiden sovittelun järjestämisestä, valvonnasta ja ohjauksesta. Aluehallintovirastot järjestävät sovittelupalvelun toimeksiantosopimuksin erilaisten palveluntuottajien, kuntien ja järjestöjen kanssa. Valtakunnallisesti sovittelupalvelua johtaa, valvoo ja ohjaa sosiaali- ja terveysministeriö, ja palvelun kehittämistyötä koordinoi Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (AVI 2015.) Varsinais-Suomessa sovittelupalvelua tuottaa Turun kaupunki. Varsinais-Suomen sovittelutoimiston johtavan sovitteluohjaajan Riku Laurilan 30.10.2015 antaman tiedon mukaan vuonna 2014 Varsinais-Suomen sovittelutoimisto vastaanotti 622 sovittelualoitetta, joissa rikostapausten määrä oli 747 ja riita-asioiden määrä 31.

Sovittelu käynnistyy aina sovittelualoitteesta, jonka voi tehdä rikoksen tai riidan osapuoli, huoltaja, alaikäisen tai vajaavaltaiseksi julistetun täysi-ikäisen päämiehen edunvalvoja, poliisi, syyttäjä tai muu viranomainen, esimerkiksi koulu- tai sosiaaliviranomainen. Aloite tehdään sovittelutoimistoon, jossa selvitetään asian

soveltuvuus sovitteluun. Sovittelun lähtökohtina ovat tapahtunut rikos tai riita sekä asianosaisten toiveet ja tarpeet asiassa. Sovittelutapaamisissa ovat läsnä rikoksen tai riidan osapuolet sekä kaksi tehtävään koulutettua puolueetonta, vapaaehtoista sovittelijaa. Sovittelussa osapuolet keskustelevat rikoksesta, sen uhriille aiheuttamista aineellisista ja henkisistä haitoista sekä pyrkivät itse sopimaan toimista, joilla ne voidaan hyvittää. Sovittelussa on mahdollista käsitellä myös siihen soveltuvia riita-asioita, kuten esimerkiksi koulukiusaamistapauksia tai naapuruusriitoja. Sovittelu voi edetä sopimukseen tai sovintoon tai se voi keskeytyä. (Flinck 2013, 12.)

Suomessa sovittelutoiminta on vahvasti yhteydessä lastensuojeluun, sosiaalityöhön ja nuorisotyöhön. Vuonna 2006 tuli voimaan laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta (1015/2005), jolla järjestelmä valtakunnallistettiin ja vakiinistettiin. Rikos- ja riita-asioihin kehitetty sovittelijan opas määrittelee sovittelun vapaaehtoiseksi, oikeuden ulkopuoliseksi tavaksi ratkaista rikos- ja riita-asioita. Sovittelua on luonnehdittu rikosprosessille vaihtoehtoiseksi menettelyksi, joka voi korvata oikeuskäsittelyn joko kokonaan tai osittain ja johtaa rikosoikeudellisesti toimenpiteistä luopumiseen tai rangaistuksen lieventämiseen. Suomalainen rikossovittelu on maallikkopohjainen järjestelmä eli sovittelu toteutetaan vapaaehtoistyöntekijöiden toimiessa sovittelijoina koko Suomessa. Järjestelmän tavoitteena on muun muassa saada nuoret lainrikkoajat ottamaan vastuu teoistaan, helpottaa rikoksen uhriksi joutuneiden asemaa sekä hillitä rikollisuutta. (Ervasti & Nylund 2014, 503.)

### 3.3 Vapaaehtoissovittelijat

Sovittelulain § 10 määrittelee, että ”sovittelijana voi toimia henkilö, joka on suorittanut sovittelutoimintaan perehdyttävän koulutusjakson ja jolla muutoin on sellainen koulutus, taito ja kokemus, jota tehtävän asianmukainen hoitaminen edellyttää, ja joka on muutoin tehtävään soveltuva. Henkilön ottamisesta sovittelijaksi sekä sovittelijan vapauttamisesta tehtävistään päättää sovittelutoiminnan vastuuhenkilö”. (Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta

9.12.2005/1015.) Sovittelussa vapaaehtoisten yleisenä tehtävänä on ihmisten välisen sovinnollisuuden ja vuorovaikutuksen edistäminen. Sovittelutoimintaan on tavoitteena saada mukaan vapaaehtoistyöntekijöitä, joilla on erilaisia kokemuksia ja koulutus- ja ammattitaustoja (Flinck 2013, 52 – 53.) Turku käyttää tällä hetkellä 84 vapaaehtoistyöntekijää rikos- ja riita-asioiden sovittelutyössä (Laurila 30.10.2015).

Vapaaehtoissovittelijan asema verrattuna sovittelutoimiston ammattihenkilöstöön, sovitteluohjaajien, on hyvin erilainen. Sovittelun ohjaajan tehtävänä on sovittelulain (1015/2005, 4 §) mukaan ohjata ja valvoa vapaaehtoissovittelijoiden toimintaa ja toimia tarvittaessa sovittelijana, ja hänellä tulee § 10 mukaan olla tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto (Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015). Vapaaehtoissovittelijoiden ohjaus on keskeinen osa sovitteluohjaajien ohjaustyötä. He tukevat ja ohjaavat sovittelijoita sovitteluprosessin eri vaiheissa ja tarvittaessa keskustelevat heidän kanssaan vaihtoehtoisista menettelytavoista. Ammattihenkilöstö ja sovittelijat käyvät palautekeskustelun sovittelun jälkeen, mikä on tärkeä osa vapaaehtoissovittelijoille annettavaa ohjausta ja tukea. Sovittelijan osaamisen, jaksamisen, työmotivaation ja työskentelyssään kehittymisen kannalta ohjaussuhteen laadulla on suuri merkitys. Ohjaussuhteen tulisi olla dialoginen. Ohjauksen ja neuvonnan onnistumisen edellytys on rehellinen ja luottamuksellinen yhteistyö. Jotta sovittelijan voisi lähestyä sovitteluohjaajia vaikeissakin kysymyksissä, heidän tulee olla helposti lähestyttäviä ja asiantuntevia. (Flinck 2013, 31.)

Sovittelijoiden tulee aina toimia puolueettomasti. Heidän tehtävänä on auttaa ja mahdollistaa osapuolia saavuttamaan heitä itseään tyydyttävä ja heidän yhteisenä päätöksensä löytyvä ratkaisu. Sovittelijat auttavat osapuolia keskustelemaan tapahtuneesta, sen vaikutuksista sekä tapahtumaan liittyvistä tunteista ja kokemuksista. Jos osapuolet päätyvät sopimukseen, sovittelijat auttavat heitä laatimaan virallisen sopimusasiakirjan. Toiminnallaan sovittelijat mahdollistavat dialogiin perustuvan ja restoratiivisen eli korjaavan oikeuden arvojen mukaisen sovitteluneuvottelun toteutumisen. Sovittelussa ei ratkaista mahdollista rikosoikeudellista syyllisyyttä, eivätkä sovittelijat ota siihen kantaa. (Flinck 2013, 13.)



## 4 OSAAMINEN

Mitä osaaminen on? Miten se voidaan tunnistaa? Osaaminen on hyvin monimuotoinen ja abstrakti käsite sekä sidoksissa ympäristöönsä missä sitä tarkastellaan. Sosiaali- ja terveystalalla osaaminen voidaan määritellä tiedon ja taidon joustavasti yhteen sulautuneeksi järjestelmäksi. Osaamiseen liitetään myös kokemuksen tuoma ulottuvuus. Kokemuksen avulla tietotaitojärjestelmä täsmentyy ja laajenee. Henkilö kykenee osaamisensa avulla analysoimaan tulevia tilanteita ja muodostamaan niistä uusia innovaatioita eri tilanteissa. Kyky tunnistaa ja täsmentää asiakkaan tarpeet, kyky asettaa tavoitteet, kyky valita auttamismenetelmät ja –keinot sekä kyky toteuttaa ja arvioida suunnitelman toteutumista liittyvät keskeiseen osaamiseen sosiaali- ja terveystalalla. (Jämsä & Manninen 2000, 23.)

Osaamisessa yhdistyvät taitojen ja tietojen monipuolinen ja luova käyttäminen, kyky joustaa ja mukautua muutokseen, ajattelun taidot, kyky joustaa ja mukautua muutokseen, kyky organisoida työtä ja työskennellä ryhmässä sekä kyky arvioida omaa osaamista ja toimintaa sitä kehittäen. Termiä kompetenssi käytetään usein rinnasteisena käsitteelle osaaminen. Termillä tarkoitetaan, että yksilö on pätevä ja oikein koulutautunut tiettyyn tehtävään tai että hänellä on kyky suoriutua työssään vaadittavista tehtävistä. Kompetenssi eli osaaminen voidaan myös määritellä niinä taitoina, tietoina, asenteina ja kykyinä, jotka ovat tarkoituksen mukaisia tietyn työn tekemiselle. Osaaminen on toimintaa, jonka avulla saavutetaan tuloksia. Hiljainen tieto sisältyy aina osaamiseen. (Hätönen 2007, 12 – 13.)

Osaamista voi jaotella myös termeillä eksplisiittinen ja implisiittinen eli näkyvä ja näkymätön tai hiljainen. Näkyvään osaamiseen kuuluvat yksilön tiedot ja taidot, ja näkymätön osaaminen sisältää motiivit, käsityksen itsestä sekä yksilölliset ominaisuudet. Näkymätön osaaminen vaikuttaa toimintaan, jossa osaaminen konkretisoituu. Näkymätön osaaminen tulee yleensä ilmi toiminnan välityksellä tai ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. (Spencer & Spencer 1993, Hätönen 2007, 14-15 mukaan). Osaaminen tarkoittaa käytännön tietoa, kykyä toimia ja kykyä soveltaa tietoa ongelman ratkaisemiseksi tai halutun tuloksen aikaansaamiseksi (Hätönen 2007, 13).

#### 4.1 Osaamisen ulottuvuudet sovittelutyössä

Sovittelutyössä tarvittavaa osaamista voi käsitellä kolmesta ulottuvuudesta, joita ovat substanssiosaaminen, prosessiosaaminen ja vuorovaikutusosaaminen. Sosiaali- ja terveysalalla substanssiosaaminen tarkoittaa tietoa alan lainsäädännöstä, toimintaperiaatteista ja työmenetelmistä sekä työtä ohjaavista teorioista ja käsitteistä (Mönkkönen ym. 2010, 201). Substanssiosaamisella tarkoitetaan myös sitä, että henkilö todella tietää ja tuntee alansa. Substanssi tarkoittaa asiasisältöä, ainesta ja ainetta. Substanssiosaaminen on äärimmillään hyvin kapean erityisalueen hallintaa. Substanssiosaamista voi kuvata myös teoriaosaamisena. Substanssiosaamiseen liittyvää tietotaitoa voidaan tarkastella dialogisuuden näkökulmasta, jolloin keskeistä on se, kuinka substanssiosaamista käytetään. Tarkastelun kohteena on, miten henkilö kykenee hyödyntämään muiden substanssiosaamista, kääntyykö hän muiden puoleen tai kääntyytäänkö hänen puoleensa sellaisissa asioissa, jotka ovat hänen erikoisalaansa. Nykyään sosiaali- ja terveysalalla painotetaan entistä enemmän laaja-alaista ja moniammatillista osaamista, jossa erilaiset näkökulmat ja osaamiset täydentävät kokonaisuutta työssä käsiteltävien asioiden edistämiseksi. Asiakastyössä substanssiosaaminen muodostaa vain yhden osaamisalueen. (Mönkkönen 2007, 22 – 23.)

Toinen osaamisen ulottuvuus on prosessiosaaminen, joka korostaa aikaa ja sitä, miten asiat nähdään prosessina, johon liittyy erilaisia vaiheita. Prosessiosaamista voidaan pitää kehittymisenä ja oppimisena, sekä yksittäisen henkilön kasvuna, kykynä hahmottaa kokonaisuuksia, sen osien yhteyksiä ja niiden kytkeytymistä toisiinsa. Prosessiosaaminen kuvaa henkilön ymmärrystä tunnistaa prosessin eri vaiheet ja kykyä puuttua oikeassa kohdassa oikeisiin asioihin. Prosessi syntyy toisiinsa kytkeytyvistä erilaisista tapahtumista, ja lisäksi siinä yhdistyvät erilaisten ihmisten toisiinsa liittyvät tehtävät ja työvaiheet. Prosessiosaaminen voidaan nähdä taitona ohjata prosessia sen eri vaiheissa ja kykynä nähdä jokaisen vaiheen keskeinen merkitys. Prosessiosaamisessa on oleellista nähdä, miten ihmiset tarvitsevat oman aikansa oppimiselle ja omien oivallustensa kehittymiselle. (Mönkkönen & Roos 2010, 201 – 207.) Osaamisen kolmas ulottuvuus on vuoro-

vaikutusosaaminen, jota käsittelen laajemmin erikseen, sillä koin sen tutkimukselleni yhdeksi oleellisimmista teorioista. Vuorovaikutusosaaminen nousee tutkimustuloksissa vahvasti esiin.

Osaamisen ulottuvuuksia voidaan kuvata myös siten, että osaamisen perustana olevat teorian tieto ja käytäntötieto yhdistyvät ensin kokemustietoon, johon liittyy kasvava hiljaisen tiedon osuus. Hiljainen tieto näkyy taitavana, intuitiomaisena osaamisena. (Poikela 2005, 34 – 35.) Mattinen (2006) taas kuvaa tiedon jalostumista osaamiseksi ja tekemiseksi kolmen kuilun kautta. Ensimmäisessä kuilussa siirrytään tiedosta tietämykseen, jolloin tietämys syntyy tietojen yhdistämisestä ja niiden tulkinnasta. Uuden tiedon pitäisi siirtyä osaamisen, tietämyksen ja tekemisen kiertokulkuun. Ensimmäinen kuilu kuvaa haastetta muuttaa tieto ajattelumalliksi. Toisessa kuilussa siirrytään tietämyksestä osaamiseen. Siinä tietämys muuttuu osaamiseksi silloin kun syntyy valmiudet soveltaa sitä käytännön työssä ja muuttaa tietämys toimintasuunnitelmiksi. Toinen kuilu kuvaa haastetta muuttaa ajattelumallit soveltamistaidoiksi. Kolmannessa kuilussa siirrytään osaamisesta tekemiseen. Siinä korostetaan sitä, ettei valmius toteuttaa ole sama kuin kyky toteuttaa. Kuilu syntyy siitä, kun taidot ovat olemassa, mutta ne odottavat vielä valmiuksia päästä käytännön tekemisen tasolle. Kolmas kuilu kuvaa haastetta muuttaa soveltamistaidot toteuttamiskyvyksi. (Mattinen 2006, 166 – 167.)

#### 4.2 Vuorovaikutusosaaminen

Vuorovaikutusosaaminen on hyvin laaja ja vaativa erityisosaamisen alue, joka käsittää kaikki kommunikoinnin ja suhteiden luomisen taidot (Mönkkönen & Roos 2010, 209). Lähtökohtana vuorovaikutuksen oppimiselle on sosiaalisesti toimiva ympäristö. Sosiaalinen vuorovaikutus tarkoittaa ihmisten välistä toimintaa erilaisissa ympäristöissä. Se on yläkäsite, jonka alle kuuluvat muun muassa käsitteet sosiaaliset suhteet ja sosiaaliset taidot. Sosiaalisilla suhteilla tarkoitetaan sosiaalisen vuorovaikutuksen luonnetta ja erilaisia laadullisia piirteitä. Sosiaaliset taidot ovat osa sosiaalisen kompetenssin aluetta, joka sisältää myös joukon ihmisen

sopeutumiseen liittyviä taitoja. Sosiaaliset taidot käsittävät laajasti vuorovaikutuksen muotoja. Vuorovaikutukseen liittyy myös kommunikaation käsite, jolla tarkoitetaan sanallista tai sanatonta viestintää. Sanallinen viestintä on esimerkiksi puhumista sosiaalisessa tilanteessa. Sanattomaan viestintään kuuluvat muun muassa ilmeet ja eleet, jotka saattavat vaikuttaa jopa enemmän kuin sanat. (Kaupila 2005, 13 – 20.)

Vaativaksi vuorovaikutusosaamisen tekee se, että ihmisten välisissä suhteissa ei voi koskaan olla valmis tai varma jonkin tavan toimivuudesta. Asiakastyössä asiakkaiden tilanteet voivat olla myös usein hyvin vaikeita, eikä asiakas välttämättä ainakaan alussa itse osallistu keskusteluun. (Mönkkönen 2007, 28 – 29.) Vuorovaikutusosaaminen korostaa sosiaali- ja terveysalalla toisen ihmisen kunnioittavaa kohtaamista hänen elämäntilanteestaan ja taustoistaan riippumatta, kykyä tunnistaa hyviä vuorovaikutuksen elementtejä ja arvioida omaa toimintaa niiden mukaisesti sekä taitoa soveltaa erilaisia asiakastyön eettisiä periaatteita omaan toimintaansa. Vuorovaikutusosaamisessa tarkoitus on onnistua rakentamaan prosessimaisesti yhteistä ymmärrystä asiakkaan, tämän läheisten ja toisten asiantuntijoiden kanssa. (Mönkkönen 2007, 31.) Vuorovaikutusosaaminen edellyttää ymmärrystä ja teoriaa siitä, miten esimerkiksi asiakastilanteessa tai toisten kanssa työskennellessä kommunikaatio rakentuu, miten toisten osapuolten näkemykset ja äänet pääsevät esiin ja miten vuorovaikutus todella tuottaa uutta ymmärrystä. Dialogisuus on yksi vuorovaikutusosaamisen keskeinen käsite. (Mönkkönen & Roos 2010, 210.)

Vuorovaikutuksessa on aina vähintään kaksi osapuolta. Rakentavassa vuorovaikutuksessa on hyvä ottaa selville toisen osapuolen odotukset ja toivomukset sekä kohdella häntä hänen omista lähtökohdistaan käsin. Tämä on mahdollista aina kun kommunikaatioon pystytään joko puhumalla tai muilla tavoin. Rakentavan vuorovaikutuksen aikaansaaminen ja toisen ihmisen ymmärtäminen edellyttää kykyä eläytyä toisen ajattelutapaan ja tilanteeseen. Taito, jota on hyvä harjoitella, on kyky ottaa selville toista osapuolta loukkaamatta, miten tämä haluaa tulla kohdelluksi. (Ojala & Uutela 1993, 68 – 74.)

### 4.3 Dialogisuus

Dialogi voidaan määritellä kahden tai useamman ihmisen väliseksi vuorovaikutukseksi, jonka tarkoituksena on erilaisten mielipiteiden ja näkökulmien vaihtaminen (Janhonen & Vanhanen-Nuutinen 2005, 47). Dialogisuus perustuu luottamukselliseen suhteeseen ja kunnioitukseen. Se on vuorovaikutuksellinen suhde, jossa molemmat siihen osallistuvat osapuolet sekä antavat että ottavat. Suhde perustuu tasa-arvoon, ja se on ikään kuin sopimus kahden ihmisen välillä. Dialogisuus rakentuu kahden ihmisen välille yhteiseksi alueeksi. Dialogisuus on puheen ja kuuntelun erottamista sekä hiljaisuuden hyväksymistä ja sen kuuntelemista. Kahden ihmisen keskustellessa läsnä on kolme dialogia: molempien osapuolten omat sisäiset, ei julkipuhutut, ja heidän välisensä, kuultavissa oleva dialogi. Dialogissa ei ole oikeaa eikä väärää. Oikeassa olemisen tarve muuntaa dialogin monologisuudeksi. Isaacsin (2001) mukaan dialogin kolme kieltä ovat merkityksen tai sisällön kieli, tunteiden kieli ja toiminnan kieli. Dialogisuus on yhdessä ajattelemista ja se toteutuu ihmisten sisimmässä ja heidän välissään. (Suominen & Tuominen 2007, 79 – 80.)

Jokainen dialogi lisää kokemusta dialogisuudesta ja voimistaa siten dialogista kulttuuria. Dialogisuus alkaa muodostua odotukseksi keskinäisestä kanssakäymisestä. Avoin dialogisuus on tärkeää kaikissa tilanteissa. (Arnkil & Seikkula 2014, 200 – 224.) Sosiaali- ja terveysalan työyhteisöissä onnistunut dialogi vaatii tilan ja ympäristön, jossa ihmiset voivat puhua turvallisesti omasta osaamisestaan, huolistaan ja kehittämistarpeistaan toiveikkaassa ilmapiirissä. On olennaista kehittää sellaisia osaamisen jakamisen tiloja, joissa ihmiset saavat kuuluviin oman äänensä, tulevat kuulluksi ja voivat jakaa toisilleen arkisia toimivia käytäntöjä. (Koskimies ym. 2012, 10.)

Toisen ainutlaatuisuuden kunnioittaminen on kaikkien dialogisten suhteiden perusta. Dialoginen puhetapa on avointa ja kutsuu ajattelemaan yhdessä. Se ei edellytä, että ihmiset ovat tai voisivat olla samanlaisia. Jokaisen ainutlaatuisuus tekee dialogin tarpeelliseksi ja mahdolliseksi. (Arnkil & Seikkula 2014, 19 – 20.) Dialogikeskustelu on taitoa ajatella yhdessä ja sovittaa erilaiset ajatukset yhteen

siten, että jokainen saa keskustelusta itselleen jotain uutta. Dialogi on verrattavissa peliin, jossa tärkeitä ei ole toisten pelaajien voittaminen, vaan yhdessä pelaaminen ja yhdessä voittaminen. Dialogi voi olla ja sen tuleekin olla myös kriittistä. Tärkeää on kyseenalaistaa erityisesti omia käsityksiään. Silloinkin keskustelussa vallitsee tasapuolisuus, jossa jokainen ryhmän jäsen kokee olevansa arvokas erilaisuuksistaan huolimatta. Tasaveroisuus on erityisen tärkeää erimielisyyksiä käsiteltäessä. Myös huumori ja myönteisyys kuuluvat dialogiin. Kuunteleminenkin on aktiivista osallistumista dialogiin, taitoa katsella ja ymmärtää asioita toisen ihmisen näkökulmasta. Helposti unohdetaan, että myös ryhmän hiljaisilla on paljon tietoa ja sanottavaa, ja monet haluaisivat tulla kuulluksi. Dialogiin ei kuulu toisen yläpuolelle asettuminen, vähättelemine tai mielistely. Hyvässä ja onnistuneessa dialogissa kaikki tuovat näkemyksensä esiin ja osallistuvat keskusteluun. (TTK 2015.) Dialogisissa suhteista on olennaista toiselle osapuolelle vastaaminen. Se tarkoittaa vastaajan välittämää viestiä, että hän kuulee toisen ilmaisun ja pitää sitä tärkeänä. (Arnkil & Seikkula 2014, 126.)

#### 4.4 Hiljainen tieto

Hiljainen tieto on käsitteenä laaja ja pitkäselitteinen. Arkikielessä hiljaisesta tiedosta käytetään usein erilaisia sanoja, joilla viitataan joko suoraan hiljaiseen tietoon tai hiljaiseen tietoon osana laajempaa kokonaisuutta. Näitä sanoja ovat muun muassa tietämys, osaaminen, kokemus, asiantuntijuus. Hiljainen tieto kuuluu osana osaamiseen ja asiantuntijuuteen. Hiljaisen tiedon käsite ymmärretään käytännön toiminnassa yleensä osaamiseksi, joka pitää sisällään kokemuksia ja tietoa. (Moilanen ym. 2005, 26.)

Hiljainen tieto on sidottu toimintaan tietyssä tilanteessa tai ympäristössä, yksilön osaamiseen, taitoihin, kokemuksiin ja tunteisiin, mikä tekee sen ilmaisemisesta ja jakamisesta vaikeaa. Hiljainen tieto voidaan jakaa tekniseen, sosiaaliseen ja kognitiiviseen hiljaiseen tietoon. Tekninen hiljainen tieto tarkoittaa pitkälle kehittyneitä rutiineja ja teknisiä taitoja. Teknisessä hiljaisessa tiedossa yhdistyvät

muun muassa tehtävien suorittaminen ja suorittamisen suunnittelu eli valmistautuminen. Sosiaalinen hiljainen tieto ilmenee vuorovaikutustavoissa, kulttuurissa ja niiden rutiineissa. Sosiaalinen hiljainen tieto siirtyy yksilölle samaistumisen, tekemisen ja jäljittelyn kautta. Kognitiivinen hiljainen tieto voi olla osin käsitteellistynyttä, tai se voi olla myös kokonaan tiedostamatonta. Se koostuu mielensisäistä havainnoista ja malleista, jotka mahdollistavat erottelun epäolennaisen ja olennaisen välillä. Kognitiivisella hiljaisella tiedolla on suuri merkitys tehtävien suorittamisessa, päätöksenteossa ja ongelmanratkaisussa. Intuitio on osa hiljaista tietoa, ja se nähdään välittömänä oivalluksena asian sisällöstä. Intuitio ja hiljainen tieto ovat käsitteinä hyvin lähellä toisiaan, ja intuitiiviset prosessit voidaan tulkita hiljaisen tiedon varassa tapahtuviksi prosesseiksi. Intuitio voidaan nähdä myös välittömänä itsestään selvänä tietona, sekä se liitetään myös tahdon ja tunteen avulla saatuun tietoon. (Nurminen 2008, 188 – 189.)

Hiljaista tietoa ei tulisi tarkastella yksilön tiedon määrää kuvaavien yksityiskoh- taisten selitysten avulla vaan ensisijaisesti hänen toimintansa kautta. Tiedosta- mattoman hiljaisen tiedon ymmärtäminen, käsittely ja oppiminen onnistuu luon- tevimminkin käytännön dialogissa ja vuorovaikutuksessa. Hiljainen tieto on toimin- nassa ilmenevää kokemuksellista, erilaisia toimintatapoja ja niihin perustuvia sääntöjä ilmentävää osaamista. Hiljainen osaaminen liittyy erilaisten prosessien, tehtävien ja toimintaympäristöjen, ihmissuhdetyössä sosiaalisen vuorovaikutuk- sen hallintaan. Äänetön tieto -käsite kuvaa tiedon sisältöä, kognitiivista ulottu- vuutta. Äänettömän tiedon avulla omaa toimintaa suunnataan ja ohjataan. Hiljai- nen tietotaito taas kuvaa osaamista ja taitoa, jota tieto ohjaa. Äänetön tieto ja hiljainen osaaminen täydentävät toisiaan. Hiljainen tietotaito on tekemisen taitoa ja osaamisen vaistoa. (Haldin-Herrgård & Salo 2008, 278 – 280.)

Hiljaisen tiedon esiin saaminen ja jakaminen on haasteellista, mutta se on mah- dollista ja vaatii kasvokkain kohtaamista, aikaa, erilaisia dialogisia menetelmiä, turvallista tilaa sekä yksilöiltä rohkeutta omien kokemusten ja uskomusten jaka- miseen muiden kanssa (Koskimies ym. 2012, 9). Olennainen asia hiljaisen tiedon hankkimisessa on kokemus (Moilanen 2005, 36).

#### 4.5 Kokemustieto

Taitava toiminta saattaa näyttää ulkopuolisen silmissä usein mutkattomalta ja helpolta, mutta se perustuu pitkän harjoituksen kuluessa saavutettuihin automatisoituneisiin rutiineihin, joista on tullut osa arkisia tai ammatillisia käytäntöjä. Pitkäaikainen tutkimus eri aloilta kertoo juuri valtavan harjoituksen ja samanlaisten tilanteiden tuoman kokemuksen osuudesta taitojen syntymiseen. (Pohjonen 2005, 45.) Kokemus on aikaan ja tilanteeseen sidottu. Kokemusta ja sen herättämiä tuntemuksia ja ajatuksia voidaan pohdiskella, verrata ja arvioida toisiinsa kokemuksiin eri aikoina ja eri tilanteissa saatuihin kokemuksiin. Reflektio on toiminnan osa, jossa yksilö tutkii kokemuksiaan löytääkseen uudenlaisen ymmärtämisen toimintaansa. Reflektioon kuuluu tilanteiden tulkinta sekä tiedon että tunteiden kautta. Reflektioivan toiminnan intentiot liittyvät siihen, kuinka omiin kokemuksiinsa nojautuen toimija suuntaa toimintaansa. Taitavan käytännön toimijan reflektio sisältyy toimintaan, jolloin hänen tietämisensä on tietämistä toiminnassa. Reflektioimalla omia kokemuksiaan on mahdollista oppia uusia asioita tulevaisuutta varten. (Yrjönsuuri & Yrjönsuuri 2003, 66 – 70.) Reflektio on tiedon jäsentämistä ja muokkaamista kokemusten avulla. Reflektioimalla annamme kokemuksillemme merkityksiä ja voimme tehdä niistä toimintaamme johtavia päätöksiä. (Pohjonen 2005, 87.)

Laadullisesti hyvä kokemustieto syntyy riippuen siitä, kuinka hyvin henkilö on kyennyt kohteellisen tekemisen ja käsitteellisen ajattelun kautta yhdistämään käytännön ja teorian toisiinsa (Poikela 2005, 35 – 36). Omia taitoja kehittäessä ja valmiuksien karttuessa osaamisen hallintakyky paranee jatkuvasti. Henkilölle, jolla teoreettinen tieto yhtyy vankkaan käytännön kokemukseen, kehittyy joustavien toimintastrategioiden hallintakyky. Asiantuntija voi luoda esimerkiksi työhönsä oman käsitteellisen mallinsa, joka auttaa löytämään tilanteenmukaisia toimintatapoja uusissa, yllättävissä ja erilaisissa tilanteissa. Kokemuksen karttuessa ja käytännöllisten taitojen sujuvuuden myötä alkaa henkilölle kertyä oma-kohtaista kokemuksellista tietoa. Tällöin usein myös rohkeus lisääntyy: rohkeus antautua työlle, kokeilla omia toimintamalleja ja tehdä asioita persoonallisella ta-



valla. Työntekijä voi saada työhönsä sellaisen tuntuman vain, kun taito, tieto, kokemus ja herkkyyys yhdistyvät. Tätä voi kutsua myös intuitioksi. Intuition avulla voi tunnistaa ja tulkita tilanteita. (Virjonen 1994, 11 – 12.)

Sveibyn (1997) mukaan yksilöllinen osaaminen sisältää kaksi kokemustietoon liittyvää elementtiä. Ensimmäinen on taidot, jotka on hankittu käytännön ja harjoittelun myötä. Niihin sisältyvät kokemuksen kautta syntyneet, sisäiset toimintaa ohjaavat mallit ja vuorovaikutustaidot. Toinen kokemustietoon liittyvä elementti on kokemus, joka hankitaan lähinnä refleктоimalla epäonnistumisia ja onnistumisia. (Hätönen 2007, 14.)

Deweyn (1938) oppimisen filosofian mukaan oppiminen tapahtuu kokemuksen kautta. Dewey perustaa näkemyksensä jatkuvuudelle ja vuorovaikutukselle. Vapaa kommunikaatio, ideoiden vaihto ja aiemmat kokemukset ovat oppimisessa tärkeitä elementtejä. Kokemusta voidaan tarkastella myös niin, että taidot ovat rutiineja eli harjoittelun ja käytännön avulla hankittuja kykyjä. Kokeminen keskinäisissä yhteyksissä ja vuorovaikutuksessa mahdollistaa uuden tavan tarkastella objekteja. (Pohjonen 2005, 86.)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Tutkimuksen tavoite, tutkimuskysymykset ja tutkimusmenetelmät

Vapaaehtoistoimintaa on haastavaa tutkia, sillä aihetta on vaikea analysoida ja kuvata perinteisen tutkimuksen avulla. Vapaaehtoistoiminnan kokemuksellisuutta tulisi tuoda enemmän kuuluviin. Vapaaehtoistoiminnan tutkimuksessa yhdistyvät teoria-, kokemus- sekä ammattitieto. (Nylund ym. 2005, 23.) Tutkimukseni tavoitteena oli saada tietoa, miten vapaaehtoistyöntekijät kokevat oman osaamisensa sovittelutyössä, ja selvittää, mitkä asiat vaikuttavat sovittelijoiden kokemukseen osaamisestaan. Tutkimuksen tarkoitus oli ymmärtää näitä kokemuksia. Päädyin kahteen tutkimuskysymykseen. Ensimmäinen kysymys pohtii, miten vapaaehtoistyöntekijät kokevat oman osaamisensa sovittelutyössä, ja toinen tarkastelee, mitkä asiat vaikuttavat osaamisen kokemiseen sovittelutyössä. Valitsin tutkimusmenetelmäkseni kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella tutkittavaa ilmiötä sekä ymmärtää ja tulkita sitä, eikä se määrällisen tutkimuksen tavoin pyri yleistyksiin vaan mahdollisuuteen kuvata ja selittää ilmiötä (Kananen 2014, 18 – 19). Laadullisen tutkimuksen taipumus on keskittyä tutkimaan, niin yksityiskohtaisesti kuin mahdollista, pientä määrää tapauksia tai esimerkkejä, jotka nähdään mielenkiintoisina ja valaisevina, ja sillä tähdätään saavuttamaan syvyyttä, ei leveyttä (Blaxter ym. 2010, 65).

Opinnäytetyöni sopii juuri laadulliseksi tutkimukseksi sillä halusin tutkia vapaaehtoistyöntekijöiden omia henkilökohtaisia kokemuksia sovittelussa. Laadullinen tutkimus soveltuu toteutettavaksi, kun ollaan kiinnostuneita tietyissä tapahtumissa mukana olleiden yksittäisten toimijoiden merkitysrakenteista ja halutaan saada tietoa tiettyihin tapauksiin liittyvistä syy-seuraussuhteista (Metsämuuronen 2005, 203). Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusote sopi tutkimani ilmiön tutkimiseen sen ainutkertaisuuden vuoksi. Sovittelijoiden kokemukset ovat ainutlaa-

tuisia ja yksilöllisiä kokemuksia, joita toisilla ei juuri sellaisenaan ole. Kvalitatiivisen tutkimuksen päämäärä onkin parempi ymmärrys yksilön käyttäytymisestä ja kokemuksista sekä lisätä tietoa tutkittavasta ilmiöstä (Soininen 1995, 35).

Kokemuksen tutkimuksesta käytetään psykologiassa nimitystä fenomenografia, jossa erotetaan subjekti, jossa kokemus on, ja kokemus josta kokemus on. Tässä tutkittavan subjektiivinen näkökulma korostuu: ollaan kiinnostuneita siitä miten yksilöt kokevat asiat, ei siitä miten asiat ovat. Tavoitteena on erityisesti kokemuksen moninaisuuden esiintuominen. (Latomaa 2006, 46.) Fenomenografia on yksi laadullisen tutkimuksen tiedonhankinnan strategia ja se tutkii ihmisen käsityksiä asioista (Metsämuuronen 2005, 210). Halusin vapaaehtoissovittelijoiden oman äänen, merkity maailman ja ajatukset tarpeeksi hyvin kuuluviin, joten päätin käyttää aineiston hankinnan metodina teemahaastattelua. Laadullisen tutkimuksen haastattelu on joustavaa, sillä sitä ei ymmärretä tietokilpailuksi vaan tärkeintä on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta (Sarajärvi & Tuomi 2009, 73).

## 5.2 Aineiston hankinta

Teemahaastattelu on avoin, ja siinä korostetaan ihmisten tulkintoja asioista, heidän omia asioille antamia merkityksiä, sekä sitä, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Sarajärvi & Tuomi 2009, 74). Teemahaastattelulle oleellista on se, että haastattelu etenee tarkkojen kysymysten sijaan tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Teemat ovat keskustelun aiheita, joilla pyritään vangitsemaan ilmiö siten, että tutkija ymmärtää mistä tässä ilmiössä on kyse. Teemahaastattelun aikana tutkija keskusteluttaa tutkittavaa valitusta aiheesta ja antaa tutkittavan kertoa vapaasti aiheesta mahdollisimman paljon. (Kananen 2014, 24.) Tämä mahdollistaa tutkittavien äänen kuuluviin tuomisen, mikä oli minulle tärkeä yksityiskohta tutkimuksessani. Lisäksi teemahaastattelu ottaa huomioon sen, miten keskeisiä ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat sekä sen, että merkitykset syntyvät juuri vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi & Hurme 2011, 48). Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit, teema-alueet, on

etukäteen suunniteltu ja määritelty. Menetelmä eroaa kuitenkin esimerkiksi strukturoidusta haastattelusta kysymysten tarkan muodon ja järjestyksen puuttumisella. Jokainen suunniteltu teema-alue käydään haastattelussa läpi, mutta niiden laajuus ja järjestys vaihtelevat haastatteluissa tilanteiden mukaan. (Aaltola & Valli 2001, 26 – 27.) Teemahaastattelussa etukäteen valitut ja suunnitellut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehukseen (Sarajärvi & Tuomi 2009, 5).

Teemahaastattelussa on yleensä kolme tapaa valita käytettävät teemat. Ensimmäinen tapa on kehitellä teemoja vapaasti ja intuitiivisesti eli luovasti ideoiden. Toinen tapa on etsiä teemoja kirjallisuudesta esimerkiksi aikaisempiin aiheesta tehtyihin tutkimuksiin perehtyen. Kolmas tapa on johtaa teemat teoriasta eli operationalisoida. Operationalisointi tarkoittaa teoreettisen käsitteen muuttamista mitattavaan muotoon, mikä tässä tapauksessa tarkoittaisi haastatteluteemoiksi muokkaamista. (Aaltola & Valli 2001, 33 – 34.) Itse koin luontevimmaksi suunnitella teemoja käyttäen apuna tutkimuskysymyksiäni ja erilaisia sovittelutyön elementtejä, joiden toivoin herättävän haastateltavissa ajatuksia, joiden avulla he voisivat vastata tutkimuskysymyksiini. Luonnostelin paperille erilaisia aihe-alueita, yhdistelin ja erottelin niitä, kunnes uskoin niiden riittävän käsittelemään sovittelijoiden kokemuksia eri näkökulmista.

Teemahaastattelun runko voi pitää sisällään kolmentasoisia teemoja. Korkeimmalla tasolla ovat laajat teemat, erilaiset aiheet, joita käydään haastattelussa läpi. Toisella tasolla on niin kutsuttuja auttavia kysymyksiä, jotka helpottavat erittelemään ja purkamaan teemaa pienemmiksi osiksi. Kolmas taso sisältää hyvin pieniä ja yksityiskohtaisia kysymyksiä, joita voi käyttää jos teemoihin ei muuten synny vastauksia. (Aaltola & Valli 2001, 37.) Tutkimuksen kannalta tarvittavan ja monipuolisen tiedon saamiseksi on tärkeää hahmotella teemoja ja kysymysmuotoja mahdollisimman pitkälle. Teemaluettelo on hyvä apuväline, kun tarvitaan apua huomion kohdistamiseen takaisin keskeisiin aiheisiin. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 102.) Minulla oli haastattelussani neljä laajaa teemaa (Liite 1), joihin olin lisäksi suunnitellut erilaisia auttavia kysymyksiä. Olin myös varautunut pienillä ja yksityiskohtaisilla kysymyksillä (Liite 2), mutten joutunut niitä käyttämään kuin

vain muutaman kerran. Ennen varsinaisia haastatteluita testasin teemahaastattelurunkoni toimivuutta haastatteleamalla yhtä sovitteluohjaajista, ja testauksen jälkeen vielä hieman muotoilin runkoa uudestaan.

Päätin haastatella tutkimukseeni kuutta vapaaehtoissovittelijaa. Valikoin haastateltavat ositetulla otannalla. Ositettua otantaa on hyvä käyttää, kun halutaan tietynlaisia mielenkiintoisia ryhmiä mukaan tutkimukseen (Metsämuuronen 2005, 55). Otantani muistutti myös hieman eliittiotantaa. Sitä käyttämällä tutkimukseen valitaan henkilöitä, joilta uskotaan saavan parhaiten tietoa tutkittavasta asiasta (Sarajärvi & Tuomi 2009, 86). Suoritin otantani jakamalla Varsinais-Suomen vapaaehtoissovittelijat kolmeen ryhmään. Ensimmäisessä ryhmässä oli yli 10 rikosasiaa sovitelleet ja peruskurssin käyneet sovittelijat, toisessa ryhmässä oli yli 30 rikosasiaa sovitelleet ja perus- ja jatkokoulutuksen käyneet sovittelijat, ja kolmannessa ryhmässä oli yli 60 rikosasiaa sovitelleet ja perus-, jatko- ja lähisuhdeväkivallankurssin käyneet sovittelijat. Ryhmittelyn jälkeen suoritin lopullisten haastateltavien valinnan arpomalla jokaisesta ryhmästä kaksi sovittelijaa. Koin tällä tavalla saavani mahdollisimman monipuolisen haastateltavien joukon olemalla kuitenkin itse objektiivinen haastateltavien valinnassa. Haastateltavista kaksi oli miehiä ja neljä naista, mikä kuvasi osuvasti Varsinais-Suomen sovittelutoimistossa jakaumaa vapaaehtoistyöntekijöiden sukupuolten välillä. Kaksi kuudesta haastateltavasta olivat vielä työelämässä, neljä eläkkeellä.

Lähestyin haastateltavia sähköpostitse ja puhelimitse. Sovittuani haastatteluajat jokaisen haastateltavan kanssa, lähetin heille teemahaastatteluni rungon sähköpostilla, jotta haastateltavat voisivat tutustua siihen jo etukäteen. Ainoastaan yksi haastateltavista ei tutustunut haastattelurunkoon etukäteen. Haastattelut tapahtuivat Varsinais-Suomen sovittelutoimistossa Turussa kahden kesken haastateltavien kanssa yhdessä sovittelutoimiston yhdessä sovittelutilassa. Teemahaastattelun luonteeseen kuuluu haastatteluiden tallentaminen, sillä se on lähes ehtosujuvan ja katkeamattoman haastattelun aikaansaamiseksi. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 92). Äänitin jokaisen haastatteluni haastateltavien luvalla. Haastateltavat olivat jokainen minulle entuudestaan tuntemattomia, mutta koin jokaisen haastat-

telutilanteen sujuneen mieluisassa ja avoimessa ilmapiirissä. Osa haastateltavista innostui kertomaan asioita teemahaastattelurungon ulkopuoleltakin ja osa haastateltavista pysyi ytimekkäästi vain teemoihin liittyvissä asioissa.

### 5.3 Aineiston analyysi

Aineiston tallentamisen jälkeen on kaksi vaihtoehtoa purkaa aineisto: muuntaa puheesta tekstiksi eli puhtaaksikirjoittaa tai tehdä päätelmiä suoraan tallennetusta aineistosta (Hirsjärvi & Hurme 2011, 138.) Puhtaaksikirjoitin eli litteroin jokaisen haastatteluni mahdollisimman pian haastattelutilanteen jälkeen. Nauhoitetut haastattelut kestivät keskiarvolta 41 minuuttia, lyhin haastattelu kesti 31 minuuttia ja pisin 1h 10 min. Puhtaaksikirjoitettua tekstiä syntyi yhteensä kaikista kuudesta haastattelusta 81 sivua. Litteroin jokaisen haastattelun sanasta sanaan erotellen haastateltavan puheet ja tutkijan puheet. Haastatteluiden litteroimisen jälkeen aloitin sisällönanalyysin.

Sisällönanalyysi tarkoittaa menettelytapaa, jonka avulla dokumentteja analysoidaan objektiivisesti ja systemaattisesti sekä menettelyä joka sopii jopa strukturoimattomankin aineiston analyysiin. Sisällönanalyysillä tutkittavasta ilmiöstä saadaan kuvaus yleisessä ja tiivistetyssä muodossa johtopäätösten tekoa varten. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 103.) Sisällönanalyysi perustuu tutkijan tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohta käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä (Sarajärvi & Tuomi 2009, 112). Käytin tutkimuksessa keräämäni aineiston purkuun aineistolähtöistä sisällönanalyysia, sillä koin parhaaksi katsoa haastatteluissa saamaani aineistoa sellaisena kuin se on, ja poimia sieltä esiin ne asiat, jotka sieltä itse nousevat. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi on induktiivista eli yksittäisistä havainnoista pyritään tekemään yleistyksiä ja tutkimusaineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus (Sarajärvi & Tuomi 2009, 95).

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmeen osaan: aineiston redusointiin eli pelkistämiseen, klusterointiin eli ryhmittelyyn sekä abstrahointiin

eli teoreettisten käsitteiden luomiseen. Aineiston pelkistämässä aineistosta karsitaan pois epäolennainen. Pelkistäminen voi olla joko informaation pilkkomista osiin tai tiivistämistä. Prosessia ohjaa tutkimusongelma. Aineiston ryhmittelyssä aineistosta etsitään samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia. Ryhmittelyssä aineisto tiivistyy, ja tällöin luodaan pohja tutkimuksen perusrakenteelle sekä alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. Abstrahoinnissa eli käsitteellistämässä olennaisen ja valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Käsitteitä yhdistellään ja näin saadaan vastaus tutkimustehtävään. Käsitteellistämisen avulla muodostetaan yleiskäsitteiden avulla kuvaus tutkimuskohteesta. Aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin ja tuloksissa esitetään aineistosta muodostettu käsitejärjestelmä tai aineistoa kuvaavat teemat. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 108 – 113.)

Aloitin sisällön analyysin pelkistämällä. Tulostin jokaisen litteroidun haastattelun, ja kävin ne läpi ympyröiden oleellisimmat ja tärkeimmät sisällöt lyijykynällä. Luin litteroidun materiaalin useaan kertaan läpi. Tämän jälkeen kirjoitin uuden tiedoston, joka sisälsi ainoastaan jokaisesta kuudesta haastattelusta ympyröimäni tärkeimmät sisällöt, joiden oletin vastaavan tutkimuskysymyksiini. Uuteen tiedostoon laitoin jokaisen kuuden haastateltavan kertomukset samojen kysymysten ja teemojen alle, joihin he olivat vastanneet. Tämän jälkeen kirjoitin tärkeimmät sisällöt vielä uudestaan yhdeksi sujuvaksi tekstiksi, ilman teemoja tai väliotsikoita, ja karsisin vielä tutkimukselleni epäoleelliset vastaukset pois. Pelkistämisen jälkeen aloin ryhmittelemään aineistoa ja etsimään haastateltavien puheista samankaltaisuuksia. Yhdistin samaa asiaa tarkoittavat asiat omiksi ryhmikseen ja nimen ryhmien sisällöt niitä kuvaavalla käsitteellä. Tässä kohtaa aineistoni tiivistyi ja yksittäiset asiat sisältyivät ylempiin käsitteisiin. Ryhmittelyssä aloin saamaan pohjaa ja alustavia kuvauksia tutkimastani asiasta. Viimeiseksi käsitteellistin aineistoni, ja muodostin tutkimukseni kannalta oleelliselle ja siihen valikoimalleni tiedolle teoreettisia käsityksiä. Yhdistin muodostamiani yläkäsitteitä ja sain sitä kautta vastaukset tutkimuskysymyksiini. Tutkimustuloksiani varten nimesin haastateltavat satunnaisessa järjestyksessä H1 – H6 –nimillä.

## 6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 6.1 Osaamisen kokeminen

Haastattelun alkuun haastateltavat pohtivat sovittelua vapaaehtoistyönä, ja jokainen oli sitä mieltä, että sovittelu sopii juuri vapaaehtoistyöksi. Haastateltavat perustelivat mielipidettään moninaisesti ja korostivat muun muassa vapaaehtoistyöntekijöiden omistautumista työlle, sekä miten sovittelu merkitsi myös haastateltaville itselleen paljon. Haastateltavat kokevat itsensä sopiviksi sovitteluun, sekä pitävät työtä tärkeänä ja haluavat osata tehdä sitä. Yksi haastateltavista mainitsi kuitenkin pitävänsä lähisuhdeväkivallan sovittelua vaarallisena alueena, josta aikoo itse pysytellä pois, sillä ei kokenut että hänen oma osaamisensa riittäisi siinä työskentelyyn.

”Mä en koe että se olis mun juttu. [...] Mä voisin ehkä mennä sellaiseen koulutukseen ja miettiä sit uudelleen mut näillä osaamisilla mun mielest et se menee niinkun mun yli.” H2 lähisuhdeväkivallan sovittelusta.

”No ilman muuta mun pitää sanoa että se on niinkun positiivinen et musta se on niinkun hyvä. Enhän mä nyt muuten tätä tekis. [...] ennen kaikkea eläkeläisenä niin musta se on niinkun hyvä harrastus ja just tämä et on niinkun yhteiskunnan sykkeessä mukana ja tulee niitä onnistumisen tunteita ja just se tarpeellisuus.” H4.

”Jos tää virkamiestyönä pelkästään hoidettaisiin niin siinä ei ehkä sellaista omistautumista [...] Musta tää on äärettömän hyvä vapaaehtoistyö” H5.

Sovittelun merkityksestä keskusteltaessa kolme haastateltavista korosti restoraatiivisen eli korjaavan oikeuden merkitystä. Jokainen haastateltava vertaili sovittelun ja tuomioistuinkäsittelyn eroja, ja kaikki olivat vahvasti sitä mieltä että sovittelu on rikoksen osapuolille erinomainen mahdollisuus itse vaikuttaa asiaansa tai ongelmaansa. Haastateltavien mukaan sovittelussa osapuolten on mahdollista itse miettiä tekoaan, puhua toistensa kanssa suoraan, ottaa vastuuta tekemisistään, saada teko sovitettua ja saada hyvitystä, sekä jatkaa elämäänsä. Jokainen haastateltava mainitsi myös kustannustehokkuuden yhteiskunnalle. Haastateltavien pohdinnat osoittivat, miten he itse tunnistavat sovittelun taustalla olevan teorian



ja viitekehyksen, kuinka he ymmärtävät keskustelun tärkeyden ja tunnistavat sovittelutoiminnan roolin ja vaikutukset yhteiskunnassa. Haastateltavien puheista heijastui, miten he tunnistavat ja ymmärtävät vuorovaikutustaitojen tärkeyden ja kuinka heillä on sovitteluun liittyvää teoria- eli substanssiosaamista sekä prosessiosaamista. Lisäksi yksi haastateltavista korosti oman motivaationsa sovittelu-työhön nousevan juuri siitä, että pitää työtä tärkeänä.

”Täs on niinkun tämmöinen win-win-tilanne et yhteiskunta säästää ja tää on kuitenkin semmoinen lempeempi vaihtoehto asianosaisillekin.” H1.

”Se on hyvin tärkeää, se on tärkeää tuota uhrille, mutta se on myös tärkeää sille tekijälle. [...] Se ei saakaan olla vaihtoehto tuomioistuimelle, mutta se on kuitenkin mahdollisuus. [...] Ja kyl määhän niinkun jollain tavalla niinkun toivoisin että entistä enemmän niin tuota tästä restoratiivisesta oikeudesta puhuttaisiin” H5.

”Mä uskon vahvasti tähän restoratiiviseen oikeuteen [...] Se on yks mikä motivoi että pitää tätä hyvin tärkeänä ja järkevänä ja kannatettavana toimintana. Plus että vähentää jopa kustannuksia yhteiskunnassa.” H6.

Haastateltavilla oli samanlaisia ajatuksia keskusteltaessa vapaaehtoistyön ja sovittelun vaikuttavuudesta. Monet toivat esiin sovittelun yhteiskunnallisen vaikutuksen näkökulman sekä pohtivat miten olisi tärkeää, että ihmiset voisivat oppia ratkaisemaan asioita keskustelemalla ja hakemalla kompromissia positiivisen prosessin kautta. Haastateltavat uskovat, että sovittelu toimii paremmin kuin tuomioistuimessa pelottelu ja pykälien lukeminen sekä rangaistuksen määrääminen. Erään haastateltavan mielestä on tärkeää opettaa, että neuvottelemalla ja keskustelemalla hankalatkin asiat saa sovittua. Pyritään välittämään erityisesti nuorille tietynlaista käyttäytymismallia. Toinen haastateltava totesi, että aina elää toivo, että osapuolet jäävät miettimään asiaa, vaikka sovittelija ei edes joka kerta huomaa sanoneensa osapuolille jotain merkityksellistä.

Suurin osa haastateltavista mainitsi myös itse muuttuneensa sovittelun myötä. He uskovat itsekkin oppineensa sovittelusta jotain omaakin elämäänsä varten ja kehittyneensä ihmisenä. Haastateltavat kokivat sovittelun vaikuttaneen itseensä ja omiin taitoihinsa positiivisesti. Yksi haastateltavista mainitsi sovittelun vahvistaneen rehellisyyttä ja oman kanssakäymisensä tulleen helpommaksi, ja toinen

kertoi sovittelun hioneen särmiä. Sovittelu antaa lisäksi hyvän olon ja onnistumisen tunteita rikosasioiden ratketessa sekä tarjoaa aina uusia haasteita. Haastateltavat ovat saaneet sovittelutyöstä itselleen erilaisia kokemuksia ihmisten kohtaamisesta, he ovat päässeet kehittämään omia vuorovaikutustaitojaan ja saaneet uusia näkökulmia asioihin. Dialogisuus, kokemustieto ja vuorovaikutustaidot sekä niiden käyttäminen nousevat haastateltavien puheista esiin. Haastateltavat ovat päässeet hiomaan erilaista osaamistaan, erityisesti erilaisia vuorovaikutustaitojaan, ja ovat oppineet soveltamaan uusia tapoja ja asioita myös omaan elämänsä.

”Ehkä mä opin sit aina jotain itekki. Omaa elämää varten. [...] Ainakin must tuntuu et mun kanssakäyminen on tullut helpommaks. Niinku omisaki asioissa.” H3.

”Kyllä ehkä se on jollain tavalla tasottanut särmiä, hionut.” H5.

”Joo kyllä mä olen kehittynyt sekä näiden sovittelu casejen kautta [...] ja sitten siihen tukena kaikki tää koulutus mitä on saanut täs matkan varrella niin olen varmaan kehittynyt ihmisenä ja kehityn koko ajan.” H6.

Haastateltavat pohtivat sovittelun vaativuutta heille itselleen, ja sovittelijoiden pohdinnat olivat hyvin monipuolisia. Jokainen haastateltava oli sitä mieltä, että sovittelu on vaativaa, mutta suurin osa korosti erikseen, että sovittelu tuntuu kuitenkin heille itselleen luontevalta. Yksi haastateltavista korosti sovittelutoimiston ammattihenkilöstön, sovitteluohjaajien, osaamista ja heidän ammattitaitoaan. Haastateltava koki, että sovittelu on vaativaa, mutta totesi että sovitteluohjaajat ovat hänet valinneet. Sovittelija saa osaamiselleen tukea kun ulkopuolinen on sen tunnustanut. Haastateltavat kertoivat sovittelun sujuvan, mutta totesivat myös, että taso saattaisi olla eri, jos heillä olisi ammatillinen koulutus. Haastateltavat tunnistavat oman asemansa vapaaehtoistyöntekijöinä. Haastateltavat uskovat substanssiosaamisen sekä myös vuorovaikutusosaamisen olevan tasokkaampaa ammatillisesti koulutetuilla henkilöillä.

”Välil tuntuu silt et pitäis tietää enemmän tätä juridiikkaa mut senkin kun sanoo niille, että me ei olla juristei [...] me ollaan vaan tuomassa teitä yhteen, että te saatte keskustella täst asiast.” H2.

”Must se menee ihan luonnostaan. Sen tasoisena mihin mää pystyn. [...] Jos olis ihan ammatillisesti koulutettu tällaisiin asioihin ihan alun perinkin niin varmaan se taso olis eri, mutta mehän ollaan sitten kaikki vapaaehtoistyöntekijöitä.” H3.

Haastatteluissa pyysin haastateltavia kuvailemaan itseään sovittelijoina, ja suurimmalle osalle pyyntöni tuotti hieman päänsäivää, ja haastateltavat totesivat pyyntöni olevan vaikea, eivätkä he tiedä mitä vastata. Jokainen haastateltava onnistui kuitenkin luonnehtimaan itseään, ja neljä haastateltavista kertoi olevansa rauhallisia, osapuolia kuuntelevia sekä hyvään ilmapiiriin pyrkiviä sovittelijoita. Yksi haastateltavista kertoi olevansa suorapuheinen ja toinen haastateltava kertoi valmistautuvansa sovittelutilanteisiin hyvin perusteellisesti. Jokaisen haastateltavan pohdintoja yhdisti erilaiset vuorovaikutustaitojen, asiakaslähtöisyyden ja läsnäolon kuvailut. Kaikki haastateltavat kuvailivat itseään erilaisilla vuorovaikutusosaamisen osa-alueilla. Yhden haastateltavan puheista nousi esiin myös hiljaisen tiedon hyödyntäminen sovittelutilanteissa kun hän aistii sovittelutilanteen etenemisen.

”Mä oon kyl kuuntelija. Et mä niinkun pyrin enemmän olemaan niinku taka-alalla ja hiljaa ja aina vaan silloin tällöin vähän saada heitä jatkamaan.” H2.

”Se et kuka istuu vastapäätä, soviteltavat, niin nehän antaa sen vinkin itestään et kyl sen huomaa aika pian et miten tässä mennään.” H3.

”Siinä sovittelutilanteessa mä oon just tällöinen pystyn kuuntelemaan sen sävyn mitä tulee ja sitten mielestäni mä pystyn luomaan semmoisen aika leppoisan ilmapiirin.” H4.

Kun haastateltavat kertoivat omista vahvuuksistaan sovittelussa, pohdinnat olivat hyvin erilaisia, mutta jokaisen haastateltavan kertomukset liittyivät erilaisiin osaamisen ulottuvuuksiin. Ainoastaan yksi haastateltavista ei osannut nimetä omia vahvuuksiaan. Haastateltavien vahvuuksista korostui erityisesti vuorovaikutusosaaminen, hiljainen tieto, kokemustieto ja teoria- eli substanssiosaaminen. Substanssiosaaminen heijastui haastateltavien puheista, kun he kertoivat minkälaista juuri sovitteluun liittyvää tietoa heillä on. Haastateltavat nimesivät omiksi vahvuuksikseen erilaiset vuorovaikutustaidot, elämäkokemuksen sekä sovittelutyön tekemisen tuoman kokemuksen sekä niin sanotun ihmisten lukemisen taidon. Hiljainen tieto näkyi kolmen haastateltavan puheissa heidän muun muassa

kertoessaan koulutustaustoistaan, josta ovat siirtäneet osaamistaan sovittelutyöhön. Haastateltavat kokivat omalla koulutuksellaan olevan suurta hyötyä sovittelussa. Yksi haastateltava sanoi, että sovitteluohjaajat ovat hyviä ja heiltä uskaltaa kysyä heti, jos jokin asia on epäselvää. Hän sanoi, että ohjaajat ovat niitä asiantuntijoita.

”Sitten mielestäni niin mä osaan lukee kehonkieltä aika hyvin. [...] elämäkokemus niinkun tietyllä tavalla auttaa siinä ettei niinkun hätkähdä niistä asioista [...] Ja tämä koulutus mikä mulla on ollut elämässäkin niin se on antanut mulle niin kun lisävahvuutta. Ja vois sanoo et kun mä alotin niin mä olin huomattavasti, mä jännitin vaikka mä olin jo näin vanha, mä olin arempi, se kokemus on sit tuonut sen.” H4.

”Se on vahvuus se että mulla on tietämys ja tuntemus niinkun säädöksiin [...] mun elämäkokemus on tuota vahvuus ja sitten ehkä tärkein vahvuus on se että tästä on tullut niinkun elämäntapa tästä sovittelusta.” H5.

”Ehkä semmoinen tasapuolisuuden hakeminen ja sitten se rauhallisuus ja en mene siihen tunteella mukaan vaan pystyn kattoo asiaa ulkopuolelta [...] siitä on etua että pystyn olemaan sillä tavalla neutraali kuitenkin olematta kylmä tai sillä tavalla. Se on varmaan yksi sellainen vahvuus. Ja että on oma elämä tasapainossa niin sitten pystyy sillä tavalla kypsästi suhtautumaan niihin asioihin.” H6.

Haastateltavat osoittivat taitoa itsearviointiin kun keskustelimme heidän omista kehittämiskohteistaan sovittelutyössä. Haastateltavat mainitsivat selkeitä yksittäisiä kehittämiskohteita itselleen, sekä laajempia ja pidempiaikaista työstämistä vaativia asioita. Mielenkiintoista oli huomata, että jokainen haastateltava mainitsi aikaisemmin haastattelussa vahvuudekseen erilaiset vuorovaikutustaidot, mutta lähes jokainen oli sitä mieltä että juuri niissä on myös eniten kehitettävää. Haastateltavat kokevat itsensä monin tavoin osaaviksi, mutta tunnistavat myös miten voisivat vielä kehittää itseään ja soveltaa jo olemassa olevia taitojaan ja osaamistaan. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että kokemus kehittää osaamista, ja itseään voi kehittää sekä kouluttautumalla että tekemällä.

”Mä oon niin paljon saanu sitä tietoo joka puolelta ja se tietty mitä aina voi kehittää et pystyy soveltamaan sen tiedon mitä on niinkun saanut parhaan taitonsa niinku mukaan. [...] Ja tietty mitä enemmän niitä sovitteluita tekee niin sitä enemmän niis erilaisis tapauksis kehitty ” H4.

”Ehkä se et kun parityöskentelyä tehdään että mä niinkun täällä hyväksyn sen että tuo pari voi hoitaa sen homman paremmin kuin minä. [...] Mutta noin kun jos ajatellaan että mihin mä tarvitsen lisää koulutusta niin ehkä ihmisten kohtaamiseen” H5.

”Kaiken kaikkiaan vuorovaikutus ja dialogi niinku mä sanoin jo. Ihmisten aito kuunteleminen. [...] Sanotaan nyt vuorovaikutustaidot nii tässä hommassa se on a ja o.” H6.

Onnistuneesta sovittelusta keskusteltaessa ja kysyessäni haastateltavien omasta osuudesta onnistumiseen, haastateltavat korostivat enemmän yhteistyön vaikutusta kuin omaa suoritustaan. Kuitenkin hiljaisen tiedon ulottuvuus korostui muutaman haastateltavan kertoessa uskoneensa sovittelussa olevan mahdollisuus onnistumiseen, kuunnelleensa oikein ja yhden haastateltavan kertoessa yrittäneensä sopivasti. Yhdessä osaaminen on tärkeä näkökulma sovittelutyöhön, jossa monta erilaista osapuolta kohtaa saman pöydän ääressä. Täysillä yrittäminen ja oma panostaminen nähtiin tärkeinä vaikuttajina.

”Mut yhteistyöllä hoidettiin eikä siinä voi sanoa että mä olisin siitä jotain [...] muutenkin nää sovittelutilanteet, ei ne oo koskaan yhdest kiinni, se on aina yhteistyön summa.” H1.

”Sen vaistoo että hän itse haluaa puhua [...] Saa niinkun avattuu ihmiset kertomaan.” H3.

”No varmaan niinku se että sopivasti yritettiin [...] annettiin heille mahdollisuus purkaa mutta ei liikaa.” H6.

Epäonnistuneista sovitteluista ja niihin vaikuttaneista omasta työskentelyistä keskusteltaessa oli mielenkiintoista kuulla, etteivät haastateltavat juurikaan kokee, että olisivat itse aiheuttaneet sovittelun epäonnistumisen. Ainoastaan yksi kertoi suoraan epäonnistuneensa kerran. Eräs haastateltava sanoi, että on asenteesta kiinni onko kuppi puoliksi tyhjä vai puoliksi täysi. Sovittelut ovat enemmän tai vähemmän onnistumisia, ja aina rikosasian osapuolille jää jotain muhimaan. Yksi haastateltavista sanoi pohtineensa joskus olisiko voinut vielä sanoa jotain tai lisätä jotain, mutta ei kokenut tämän kuitenkaan vaikuttaneen loppuratkaisuun. Haastateltavien puheista korostui uskominen siihen, että on itse yrittänyt parhaansa ja toivo siitä, että rikosten osapuolet ovat saaneet itselleen sovittelusta

edes jotain, ajatus työssä kehittymisestä sekä oma osaaminen suhteessa muihin ihmisiin ja esimerkiksi asiakkaisiin.

”Kaikki on ollut enemmän tai vähemmän onnistumisii. Kyl niist mun mielestä aina jotain on jäänyt muhimaan että vaikka sitä sovintopaperii ei olis saatukaan.” H1.

”Semmoisii pahoi mokii mä en oikeastaan muista tai mä en tiiä. Mut semmoisii et on unohtanut ja sit jälkeen päin tulee mieleen et miks mä en silloin sanonut sitä ja sitä niin semmoisii mul on tullut.” H2.

”Emmä osaa kyl sit itsestäni siihen syyllistä tehdä kyl. Siinä on monta tekijää varmaan. [...] Et se on kyl siitä vastapuolesta silloin myös varmasti vähän kiinni.” H3.

## 6.2 Osaamisen kokemukseen vaikuttavat tekijät

Haastattelun alussa pyysin haastateltavia kertomaan mikä sai heidät aloittamaan vapaaehtoistyön ja miksi he valitsivat juuri sovittelun. Neljä haastateltavista kertoi aloittaneensa vapaaehtoistyön eläkkeelle jäätyään. Yksi haastateltavista kertoi tekemisen olevan hänelle tärkeää ja eläkkeelle jääminen tuntui pahalta, joten hän halusi saada itselleen jotain järkevää tekemistä. Yksi haastateltavista kertoi itse kokeneensa rankkoja asioita elämässään ja ajatteli pystyvänsä auttamaan toisia omien kokemustensa kautta sekä oman sovinnollisuutensa avulla. Kaksi haastateltavista mainitsi sovittelun olevan osittain samanlaista kuin oma aikaisempi työ, ja sitä kautta hakeutuivat juuri sovittelutyön pariin. Haastateltavien vastauksia yhdisti aikaisempi osaaminen, kokemustieto ja hiljainen tieto, jotka muodostuivat työhistoriasta ja elämän kokemuksista sekä itselleen mielekkään vapaaehtoistyön hakemisesta. Haastateltavien osaamiseen vaikuttaa ennen sovittelua hankitut kokemukset ja aikaisemmasta työelämästä sovitteluun siirretty hiljainen tieto. Haastateltavat ovat hakeutuneet sellaisen vapaaehtoistyöhön, jossa ovat uskoneet itsensä olevan hyviä ja joka tuntuu itselleen mielekkäältä.

”Mä olen tuota heti tai jo ennen ku mä jäin eläkkeelle niin mä hakeuduin koulutukseen, koska must oli tärkeetä että mulla oli joku jolla mä täytän sen tyhjiön mikä jää kun mä jään suhteellisen nuorena pois työelämästä.” H5.

”Sitten näin lehdessä ilmoituksen tästä sovittelukurssista ja ajattelin että toihan, kun oon töissäkin sitä tehnyt niin paljon sellaista elämän sovittelua niin paljon niin ajattelin, että toihan vois olla hyvä mun taustallani hyvä.” H6.

Kun keskustelimme haastateltavien kanssa erilaisista koulutuksista, joihin haastateltavat ovat sovittelutyön aikana osallistuneet, jokainen haastateltava korosti koulutusten korkeaa laatua, monipuolisuutta ja hyödyllisyyttä. Haastateltavista lähes jokainen kertoi osallistuvansa erilaisiin sovittelijoille järjestettäviin koulutuksiin säännöllisesti ja jokainen haastateltava kehui sovittelijoille järjestettävää peruskoulutusta. Kouluttautuminen koetaan hyödylliseksi ja omaa osaamista tukevaksi. Koulutuksista haastatelijat ovat saaneet konkreettista teoriatietämystä eli heidän substanssiosaamistaan on kehitetty, sekä erilaiset vuorovaikutusosaamisen alueet ovat saaneet tukea koulutuksista.

”Voi mennä mukaan niin saa sitten sitä lisätietoa kun kokee tarvitsevansa.” H1.

”Mä arvostan näitä koulutuksia tosi paljon. Se on yks syy miks mä oon tässä mukana, mä arvostan sitä että voi kouluttautua jatkuvasti.” H3.

”Noihin koulutuksiin niihin mä niinkun haluan ottaa osaa vaikka kun mä ajattelen mun ammattia ja sitä koulutusta niin mullahan on sitä hirmuisen paljon [...] niin aina tulee joku pieni vinkki ja sanotaan niinkun uusi ajattelu näkökulma.” H4.

Viisi haastateltavista kertoi aina sovitelleensa parin kanssa. Parityöskentelyn koetaan antavan tukea, lisäävän osaamista ja erilaisia näkemyksiä käsiteltävään asiaan, ja rikosasioita pystytään työstämään enemmän ja syvemmälle parin kanssa kuin yksin. Haastateltavat korostivat dialogisuuden hyödyllisyyttä. Toimivan parityöskentelyn ja dialogisuuden voi todeta olevan yksi edesauttava tekijä haastateltavien kokemaan osaamiseen.

”Mä tykkään et se on tosi hyvä juttu. Se on toimiva ja perusteltu. Et on ne kaks näkemystä asioista.” H1.

”Se on semmoinen tuki. Kumpikin tukee toistaan. Enemmän saadaan varmaan sitä asiaa auki kahdestaan kuin yksin.” H3.

Keskustelimme haastateltavien kanssa vapaaehtoistyön ja sovittelun merkityksestä sekä heille itselleen että suuremmassa mittakaavassa. Haastateltavat ar-

vostavat vapaaehtoistyötä ja pitävät sitä tärkeänä, heidän mielestään vapaaehtoistyö on yhteiskunnalle kannattavaa ja merkittävää. Haastateltavat korostivat toisten auttamista ja yhteistä hyvää. Haastateltavat kertoivat vapaaehtoistyön ja sovittelun merkitsevän itselleen onnistumisen ja hyödyllisyyden kokemuksia kun onnistuvat ja osaavat auttaa toisia. Yksi haastateltavista mainitsi myös kokevansa, että on velvollisuus olla hyödyksi yhteiskunnalle. Haastateltavat kertoivat vapaaehtoistyön tuovan sisältöä elämään ja sovittelun palkitsevan myös vapaaehtoistyöntekijää. Haastateltavat tunnistavat oman osaamisensa hyödyn ja sen vaikutukset, he arvostavat omaa osaamistaan ja hyötyvät itsekin osaamisestaan. Haastateltavat saavat työhönsä motivaatiota tunnistaessaan ja arvostaessaan oman osaamisensa vaikuttavuutta.

”Se on se onnistumisen tunne kun tuntee olevansa hyödyks tavallaan.” H1.

”No mun mielestä tuntuu niinku hirveen sillai tärkeältä. Et tämäkin niinku sillai painaa se et tähän on yhteiskunnallekin tärkeää työtä. Et niitä ruuhkiakin siellä käräjillä helpottaa ja tuomareiden töitä ja säästää. Se on hyvä asia. Ja sit lisäksi se että se tuntuu hyvältä itseltäänkin antaa joku panos.” H2.

”Ei tää yhteiskunta ees pyöris ilman vapaaehtoistyötä ja toisaalta taas niin mä luulen että se antaa ihmisille jotka tekee vapaaehtoistyötä, niitähän on Suomessakin ihan mieletön määrä, niin hirveästi henkisesti ja hyvinvoinninkin kannalta että autetaan toinen toisiamme, juhlallinen kaunis periaate, niin kyllähän se auttaa meitä, ei pelkästään autettavia.” H6.

Haastateltavat kokevat sovittelun vaativaksi ja haasteelliseksi. He kaikki korostivatkin sovittelutoimiston ammattihenkilöstön, sovitteluohjaajien, merkitystä sovittelutyön tukena. Haastateltavat tunnistavat oman asemansa vapaaehtoistyöntekijöinä sekä sovitteluohjaajien aseman asiantuntijoina ja ammattilaisina. Sovitteluohjaajat tukevat haastateltavien osaamista. Haastateltavat kertovat, että sovitteluohjaajilta voi ja uskaltaa kysyä kun itse ei osaa, ja he kokevat sovitteluohjaajien kanssa käytävät palautekeskustelut hyödyllisiksi oman jaksamisen ja osaamisen kehittämisen kannalta. Rikosasioiden sovittelun jälkeen on hyvä pohtia yhdessä, miten meni ja mitä olisi voinut tehdä toisin.



”Joskus tuntuu et apua nyt on niin vaativa juttu et mitä mä nyt teen mut silloin on kauheen kiva kun keskustellaan tän ohjaajan kanssa ja käydä läpi sitä ja miettii eri kantista ja kyl me sitä tehdäänkin usein kun on vähän monimutkaisempi asia.” H2.

”Ja se mikä must tuntuu et mun mielest noi ohjaajat on täällä hyviä. Et mulla on aina rohkeus kysyä. [...] Jos on jotain epäselvää nii mä kysyn heti. Et mä en tee mitään sellast et jos se menee sit sen takia pieleen. Et he on kuitenkin niitä asian-tuntijoita näissä.” H4.

Sovittelun vaativuuteen liittyen haastateltavat kokivat myös, että haasteellisuus on positiivinen asia ja haastateltavat haluavat kehittää osaamistaan sekä panostaa sovitteluun täysillä. Erilaisista taustoista tulevat sovittelijat koettiin suurimaksi osaksi vahvuutena, ja sovittelijoiden välistä keskinäistä vuorovaikutusta pidettiin tärkeänä. Lisäksi yksi haastateltavista korosti jälleen sovitteluohjaajien merkitystä muun muassa sovittelijoiden valitsemisessa kuhunkin käsiteltävään rikosasiaan. Haastateltavien puheista korostui sovittelijoiden moninainen osaaminen ja halu kehittyä. Haastateltavat pohtivat myös, millaista osaamista sovittelijalla tulisi olla. Yksi haastateltavista sanoi, että kuka tahansa voi olla hyvä sovittelija, jos haluaa kehittyä ja suhtautuu työhönsä nöyrästi. Toinen haastateltava oli sitä mieltä, ettei kuka tahansa voi sovittaa ja että on hyvä, kun uudet ehdokkaat haastatellaan ja heidän valmiuksiaan pohditaan. Haastateltavat nimesivät hyvän sovittelijan ominaisuuksiksi paljon erilaisia vuorovaikutustaitoja ja kokivat ne sovittelijan tärkeimmäksi osaamisen alueeksi.

”Varmaan kans löytyy sit joka lähtöön mut siinä on kans se et nää ohjaajat jotka valitsee ne henkilöt kuhunkin juttuun et siinäkin on sit se peli-silmä. Et heidän merkityksensä tässä on aika iso.” H1.

”Se vuorovaikutuksen osaaminen niin se on musta niin kun hyvin tärkeä. Ja sitten se että on niinkun kuuntelemisen taito, sanotaan myös tällöisen kehon kielen tulkinta ihan hyvä ja sitten se et pystyy niinkun luomaan semmoisen leppoisan ilmapiirin.” H4.

”Kuka tahansa tai ei mitään koulutustaustaa tai mitään erityispiirteitä minun mielestä ihmisellä tarvii olla [...] on riittävän motivoitunut tekemään tämän tyyppistä työtä ja on riittävän nöyrä ettei koskaan kuvittele olevansa liian hyvä vaan hakee aidosti sitä kehittymistä.” H6.

Keskustelimme haastateltavien kanssa siitä, miten sovitteluissa onnistuminen ja epäonnistuminen vaikuttavat haastateltaviin, ja jokainen haastateltava kertoi, että onnistuminen sovittelussa innostaa, antaa hyvän mielen ja kantaa eteenpäin. Kaksi haastateltavista totesi, että onnistumisten ansiosta sovittelua haluaa jatkaa ja jaksaa tehdä. Yksi haastateltava totesi että onnistuminen innostaa. Onnistuminen antaa vahvistusta haastateltavien osaamiselle sekä kasvattaa heidän motivaatiotaan sovittelun jatkamiseen.

”Joo vaikuttaa siihen et mä tykkään ja mä haluan jatkaa. Et tietty jos olis koko ajan tylsää ja näin nii eihän sitä sit haluais tehdä.” H2.

”Vieläkin kantaa.” H6.

Haastateltavat eivät juurikaan kokeneet, että epäonnistuminen vaikuttaisi heihin pitkällä aikavälillä. Haastateltavat korostivat, että virheistä oppii ja viisastuu. Yksi haastateltava korosti, että on tärkeää käsitellä epäonnistuminen parin ja ohjaajan kanssa, jotta siitä pääsee yli ja voi kehittyä. Toinen haastateltava totesi, että on myös omasta asenteesta kiinni ajatteleeko asioiden epäonnistuneen vai ei. Epäonnistuminen on myös yksi kokemus, jota voi tarkastella oppimisen kannalta. Haastateltavien puheista heijastui kokemustiedon ja dialogisuuden merkitys sekä oman osaamisen kehittäminen.

”Asenteest kans paljon kiinni et onks kuppi puoliks tyhjä vai puoliks täynnä. Niinkun sanoin niin kaikki on ollut enemmän tai vähemmän onnistumisii.” H1.

”Se on tietty semmoinen haaste mut mä oon analysoinu sen niin tarkkaan mielesäni et mitään siinä ei ollut tehtävissä.” H4.

”Virheistä oppii. [...] Eikä epäonnistumisia pidä pelätä. Ja varsinkin kun on nyt sinut itsensä kanssa että ei se minun vika ole. Jos ne osapuolet eivät halua sopia. Et se on heidän asiansa.” H5.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Haastateltavien pohdinnat omasta osaamisestaan ja siihen liittyvistä vaikuttavista tekijöistä olivat hyvin monipuoliset, mutta yhteenvedona voi todeta, että haastateltavilla on positiivisia kokemuksia omasta osaamisestaan sovittelutyössä. Haastateltavat korostivat erityisesti omaa vuorovaikutusosaamistaan. Sosiaaliin kyvykkyyteen kuuluu sosiaalisen vuorovaikutuksen taidot, jotka ilmenevät esimerkiksi toimia erilaisissa ryhmissä tai hyvänä neuvottelutaitona (Kauppila 2005, 23). Haastateltavien mielestä sovittelu sopii vapaaehtoistyöksi oikein hyvin. Jokainen haastateltava kokee sovittelun sujuvan itsellään luontevasti, eikä suuria epäonnistumisia ole tapahtunut. Kuitenkin onnistuneeseen sovitteluun suurin osa haastateltavista korosti enemmän toisten osapuolten, esimerkiksi parin, merkitystä kuin omaa osaamistaan. Haastateltavat kokevat olevansa sovittelijoina rauhallisia, kuuntelevaisia, hyvän ilmapiirin luovia, asiakkaat huomioivia, läsnäolevia ja hyvään sovitteluun pyrkiviä. Sovittelijan persoonallisuus, puolueettomuus, empatiakyky ja ammattitaito ovat keskeisiä sovittelijan osaamisen ja sovittelun onnistumisen osatekijöitä (Flinck 2013, 55).

Omiksi vahvuuksiksi haastateltavat nimesivät monipuolisesti kaikkia erilaisia osaamisen alueita, joita sovittelussa tarvitaan. Haastateltavat tunnistivat lisäksi omassa osaamisessaan kehittämiskohteita ja tiedostavat myös miten omia taitoja olisi mahdollista kehittää. Haastateltavat myös tunnistavat ja ymmärtävät sovittelun taustalla vaikuttavat teoriat, osaavat yhdistää sen käytännön työhön, sekä tunnistavat sovittelun roolin yhteiskunnassa sekä merkityksen sovittelun osapuolille. Haastateltavilla on sovitteluun liittyvää substanssiosaamista ja prosessi-osaamista. Haastateltavat tunnistavat sovittelun prosessit ja eri vaiheiden merkitykset. Haastateltavat lisäksi tiedostavat sovittelun vaikuttavuuden ja mahdollisuudet yhteiskunnassa. He tunnistavat, mitä heidän oma osaaminen voi saada aikaan ja miten sillä voi vaikuttaa. Hyvä sovittelupalvelu syntyy myös siitä, että sovittelija uskoo, arvostaa ja sitoutuu tehtäväänsä (Flinck 2013, 55).

Haastateltavat kokevat myös omasta työkokemuksestaan olevan hyötyä sovittelussa. Työkokemuksestaan haastateltavat ovat tuoneet hiljaista tietoa sovittelu työhön. Haastateltavat saavat sovittelusta itsellekin paljon, muun muassa sosiaalisen yhteisön omaan elämäänsä, onnistumisen kokemuksia sekä uusia ajatuksia, uutta osaamista omaan elämään ja erilaisia näkökulmia.

Tutkimustulosten mukaan osan haastateltavien kokemukseen osaamisestaan vaikuttaa aikaisempi osaaminen, jonka perusteella on hakeutunut sovittelun pariin. Haastateltavien omiin kokemuksiin osaamisestaan vaikuttaa sovitteluparilta ja sovitteluohjaajilta saatu tuki. Sovittelupari tuo sovitteluun erilaista näkökulmaa ja parien omat osaamiset täydentävät toisiaan. Sosiaali- ja terveysalalla korostetaan, että hyvän tuloksen saavuttamiseksi ryhmässä tai pareina toimivien erilaisten henkilöiden on tärkeää sekä hallita oma osaamisensa hyvin että tuntee muiden ryhmäläisten, tässä tapauksessa parin, taidot (Lammi-Taskula 2011, 139).

Sovitteluparit antavat tukea toisilleen työskentelyn eri vaiheissa ja parin kanssa käydään sovittelun lopuksi jälkipuintia sovittelun kulusta. Oma osaamistaan on mahdollista peilata parin kanssa. Kun sovittelijat toimivat työpareina heidän keskinäisen yhteistyön toimivuus heijastuu hyvänä palveluna, ja sovittelija pystyy kehittymään tehtävässään (Flinck 2013, 55). Sovitteluohjaajat ovat sovittelun asiantuntijoita ja haastateltavat kokevat, että voivat tarvittaessa pyytää sovitteluohjaajilta apua. Sovitteluohjaajat lisäksi vaikuttavat siihen, minkälaisen sovittelujutun kukin pari milloinkin saa. Haastateltavien puheista voi päätellä, että ovat kokeneet saaneensa juuri itselleen sopivia rikosasioita käsiteltäväksi.

Haastateltavien osaamiseen vaikuttaa myös motivaatio, sillä he pitävät sovittelua tärkeänä ja haluavat onnistua. Haastateltavat kokevat onnistumista sovitteluissa, ja onnistumisista haastateltavat saavat tukea ja tunnustusta omalle osaamiselleen. Kuitenkin haastateltavat korostavat onnistumisessa myös muiden osapuolten vaikutusta. Hyvä parityöskentely sekä dialogi niin sovittelijaparin kuin sovitteluohjaajien kanssa edesauttaa sovittelun onnistumista. Ryhmässä on kokemuksia ja tietoja aina enemmän kuin kahden ihmisen välisessä keskustelussa (Vilen ym. 2002, 276). Tutkimustulokset osoittavat myös, että haastateltavat kokevat

etteivät ole yksin omalla suorituksellaan aiheuttaneet epäonnistumista, vaan asiaan ovat vaikuttaneet toisetkin osapuolet. Virheistä oppii ja viisastuu ja ne on hyvä käsitellä, jotta omaa toimintaa on mahdollista kehittää. Luottamus ja toisen arvostaminen on välttämätöntä, ennen kuin pystytään tunnustamaan oma osuuttomuus tai tehdyt virheet (Mönkkönen & Roos 2010, 211).

Haastateltavat kokivat kaikenlaiset koulutukset, joihin heillä on mahdollista osallistua, omaa osaamistaan tukevaksi. Koulutusten kautta voi kehittää omaa osaamistaan. Lisäksi jokainen haastateltava koki, että sovitteluun perehdyttäminen on ollut onnistunutta. Haastateltavat pitivät elämäkokemustaan sovittelutyötä tukevana, sillä he pystyvät suhtautumaan asioihin kypsästi. Lisäksi kokemustieto karttuu sovittelutapausten myötä, ja uusista rikosasioista sekä niiden sovittelusta oppii uutta. Jotta sovittelija voisi parhaalla mahdollisella tavalla tukea sovittelun osapuolia aitoon vuoropuheluun, hän tarvitsee ammattihenkilöstön tukea, monipuolista koulutusta ja työnohjausta (Flinck 2013, 77).

Sovittelijat voivat myös oppia toisilta sovittelijoilta ja kehittää osaamistaan vuorovaikutuksessa toistensa ja sovitteluohjaajien kanssa. Sovittelijat käyvät aina sovittelun päättymisen jälkeen keskustelun tapahtumien kulusta sovitteluohjaajan kanssa. Kehitys- ja palautekeskustelujen muuntaminen osaamiskeskusteluiksi edellyttääkin ongelmatilanteiden ja niistä saatujen kokemusten tasavertaista reflektointia ja analyysia luottamuksellisessa ilmapiirissä (Poikela 2005, 50).

## 7.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Pyrin tutkimuksessani objektiivisuuteen ja luotettavuuden heti tutkimuksen alusta alkaen. Valitsin haastateltavat osittain tietoisesti valikoiden, valitsin kokeneita ja kauan sovitelleita sekä uusia ja vähemmän aikaa sovitelleita, mutta lopullisen valikoinnin suoritin arpomalla objektiivisuuden varmistamiseksi. Halusin monipuolisen tutkimusotoksen, josta saisin mahdollisimman monipuolista tietoa. Laadullinen tutkimus kohdistuu kerralla vain muutamaaan havaintoyksikköön, jotka voidaan tutkia laadullisin tutkimusmenetelmien hyvinkin perusteellisesti, mutta se ei kuitenkaan anna mahdollisuutta yleistämiseen (Kananen 2014, 17). Minulla oli

haastatteluiden toteuttamisen aikana mahdollisuus työskennellä erään rikosasian parissa yhden haastateltavani kanssa, mutta kieltäydyin työskentelystä, sillä en halunnut, että kyseisen haastateltavan asema olisi ollut erilainen kuin toisilla. Teemahaastattelussa korostetaan keskustelevaisuutta ja vuorovaikutusta haastateltavan ja tutkijan välillä, ja koin että kyseinen haastateltava olisi ollut etulyöntiasemassa toisiin nähden jos olisimme ennen haastattelua työskennelleet yhdessä. Toinen vaihtoehto olisi ollut haastateltavan korvaaminen uudella, mutta olin niin tyytyväinen saamaani otokseen, etten halunnut enää muuttaa sitä. Tutkimuksen validiteettiin eli luotettavuuteen vaikuttaa aineiston hankinnan tai mittauksen tilanne (Metsämuuronen 2005, 57). Kieltäytyessäni työskentelystä yhden haastateltavan kanssa ennen haastatteluiden toteutusta vahvistin tutkimuksen validiteettia luomalla jokaiselle haastateltavalle tasaveroisen haastattelutilanteen.

Suunnittelin haastatteluni teemat siten, ettei mikään teemoista suoraan käsitellyt termiä osaaminen, sillä arvelin että haastateltavien vastaukset olisivat saattaneet olla erilaisia ja omaa osaamistaan korostavia. En myöskään halunnut että haastateltavat olisivat kokeneet minun arvostelevan tai vertailevan heitä. Suunnittelin teemat monipuolisiksi ja luotin siihen, että osaaminen nousee haastateltavien vastauksista.

Litteroin haastattelut sanasta sanaan, jotta haastateltavien puheet tallentuvat ja päätyvät analysoitavakseni sellaisenaan. Analysoinnin suoritin aineistolähtöisesti, sillä ihmisten kokemuksia tutkiessa tutkimustuloksiksi voi nousta mitä vain, ja halusin tutkimustulosteni nousevan luontevasti haastateltavien omista puheista. Tuloksissa otin huomioon myös haastateltavien muista eriävät näkökulmat. Validiteetti eli luotettavuus tarkastelee sitä, onko tutkimuksessa tutkittu sitä mitä piti (Sarajärvi & Tuomi 2009, 136). Tutkimustulokseni vastasivat tutkimuskysymyksiini hyvinkin täydentävästi, joten tutkimuksen voi todeta olevan validi. Tutkimuksen tarkoitus ei ollut vertailla haastateltavien osaamista keskenään tai tutkia kuinka hyvin haastateltavat osaavat sovitella, vaan halusin tarkastella millaisia kokemuksia heillä on ja mitkä tekijät heidän kokemuksiinsa vaikuttaa. Haastattelussani en etsinyt oikeita tai vääriä vastauksia.

## 7.2 Tutkimustulosten hyödyntäminen

Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa, millaisia kokemuksia vapaaehtoistyöntekijöillä on omasta osaamisestaan sovittelutyössä ja mitkä tekijät tähän kokemukseen vaikuttavat. Tutkimustulosteni mukaan haastateltavilla on monipuolista osaamista, jota he haluavat kehittää. Lisäksi tutkimustuloksistani nousee esille, että haastateltavat kaipaavat edelleen eniten kehittymistä vuorovaikutustaidoissa, ihmisten kohtaamisessa ja dialogisuudessa. Tutkimustuloksiani voi hyödyntää esimerkiksi tulevia koulutuksia suunnitellessa. Käytännönläheiset koulutukset, joissa olisi mahdollista oppia ja kehittää edellä mainittua osaamista, voisi olla kokeilemisen arvoinen idea tulevaisuudessa. Lisäksi ymmärrys osaamisen moninaisuudesta on tärkeää pitää mielessä esimerkiksi uusia sovittelijoita valitessa. Sovittelijoiden kokemusten tarkastelu ja heidän työnsä arvostaminen on tärkeää.

Tutkimuksestani voivat hyötyä myös toiset sovittelijat, sillä he voivat peilata omia kokemuksiaan ja ajatuksiaan tutkimuksestani nouseviin tuloksiin. Mielenkiintoista oli huomata, että osalle haastateltavista itsensä kuvailu ja omien vahvuuksien pohtiminen tuotti päänvaivaa, ja mieleeni heräsi ajatus sovittelijoiden itsereflektionin kehittämistä, jota olisi mielenkiintoista tarkastella tulevaisuudessa. Tutkimustulokseni myös tukevat nykyistä käytäntöä siitä, että sovittelijoiden kanssa pidetään kehitys- ja palautekeskusteluita, sillä ne koetaan tärkeäksi. Sovitteluohjaajien on myös hyvä saada palautetta työstään, ja tutkimustulokseni korostavat sovitteluohjaajien suurta merkitystä sovittelijoiden kokemuksiin. Tutkimustulokseni korostavat myös sitä, miten erilaista osaamista sovittelijoilla on, ja tähän elementtiin olisi tärkeää kiinnittää huomiota jatkossakin.

Tutkimukseni voi antaa inspiraatiota uusille tutkimuksille jatkossa. Tutkimusta tehdessäni pohdin usein, miten mielenkiintoista tutkimusta olisi jatkaa edelleen. Erityisesti sovittelijan hiljaisen tiedon ja intuition käyttäminen sovittelussa herätti oman mielenkiintoni ja mielestäni olisi mielenkiintoista tutkia aiheetta lisää. Lisäksi olisi mielenkiintoista tutkia miten sovittelun asiakkaat kokevat vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa työskentelyn.

## LÄHTEET

- Aaltola, J. & Valli R. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Aluehallintovirasto 2015. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu. Viitattu 29.10.2015 [www.avi.fi](http://www.avi.fi) > Perhe- ja sosiaalipalvelut > Rikos- ja riita-asioiden sovittelu.
- Arnkil, T. & Seikkula, J. 2014. Nehän kuunteli meitä! Dialogeja monissa suhteissa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Blaxter, L.; Hughes, C. & Tight, M. 2010. How to research. Open Up Study Skills. Berkshire: Open University Press.
- Dewey, J. 1938/1997. Experience & Education. New York: Touchstone.
- Elonheimo, H. 2002. Restoratiivinen oikeus korjaa rikoksen aiheuttamat vahingot. Haaste-lehti 3/2002, 28-29.
- Elonheimo, H. 2004. Restoratiivinen oikeus ja suomalainen sovittelu. Oikeus 2004 (33); 2: 179-199.
- Ervasti, K. & Nylund, A. 2014. Konfliktinratkaisu ja sovittelu. Helsinki: Edita.
- Eskola, A. 2001. Vapaaehtoistyössä oppimisen sosiaalipsykologiaa. Teoksessa Eskola, A. & Kurki, L. (toim.) Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino, 201 – 214.
- Flinck, A. 2013. Rakennamme sovintoa. Opas rikosten ja riitojen sovitteluun. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Haldin-Herrgård, T. & Salo, P. 2005. Piilevien voimavarojen ilmaisemista hiljaisessa osaamisessa. Teoksessa Toom, A.; Onnismaa, J. & Kajanto, A. (toim.) Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura, 277 – 300.
- Hanifi, R. 2011. Suomalaiset tekeät melko paljon vapaaehtoisuutta. Tilastokeskus. Viitattu 19.10.2015 [www.tilastokeskus.fi](http://www.tilastokeskus.fi) > Etusivu > Artikkelit > Suomalaiset tekevät melko paljon vapaaehtoisuutta.
- Harju, A. 2005. Kansalaisyhteiskunta vapaaehtoistoiminnan innoittajana. Teoksessa Nylund, M. & Yeung, A. (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 58 – 82.
- Hartikainen, A. 2005. ”Löytää se jokin, mikä koskettaa”. Kohtaamisia vanhusten pitkäaikaishoidossa. Teoksessa Nylund, M. & Yeung, A. (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 143 – 166.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hätönen, Heljä. 2007. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen. 5.painos. Helsinki: Educa-Instituutti Oy.
- Isaacs, W. 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Helsinki: Kauppakaari.



- Janhonen, S. & Vanhanen-Nuutinen, L. 2005. Kohti asiantuntijuutta. Oppiminen ja ammatillinen kasvu sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY.
- Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. 1. – 2. painos. Helsinki: Tammi.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kauppila, R. 2005. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Koskiaho, B. 2001. Sosiaalipolitiikka ja vapaaehtoistyö. Teoksessa Eskola, A. & Kurki, L. (toim.) Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino, 15 – 40.
- Koskimies, M.; Pyhäjoki, J. & Arnkil, T. 2012. Hyvien käytäntöjen dialogit. Opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015.
- Lammi-Taskula, J. 2011. Sosiaali- ja terveydenhuollon perusteet. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Larsson, Liv. 2012. Sovittelun taito. Helsinki: Basam Books Oy.
- Latomaa, T. 2006. Ymmärtävä psykologia: Psykologia rekonstruktivisena tieteenä. Teoksessa: Perttula, J. & Latomaa, T. (toim.) Kokemuksen tutkimus: merkitys, tulkita, ymmärtäminen. Helsinki: Dialogia Oy, 17 – 88.
- Mattinen, H. 2006. Asiakkuusosaaminen. Kuuntele asiakastasi. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Metsämuuronen, J. 2005. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: International Methelp Ky.
- Moilanen, R.; Tasala, M. & Virtainlahti, S. 2005. Hiljainen tieto näkyväksi. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Moore, Christopher W. 2014. Mediation Process. Practical Strategies for Resolving Conflict (4th Edition). San Fransisco: Jossey-Bass.
- Mökkönen, K. & Roos, S. 2010. Työyhteisötaidot. Kuopio: Unipress.
- Mönkkönen, K. 2005. Toiminnallinen vaikuttaminen. Maallikkous vuorovaikutuksen energialähteenä. Teoksessa Nylund, M. & Yeung, A. (toim) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 277 – 304.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Nurminen, R. 2008. Intuitio ja hiljainen tieto hoitotyössä. Teoksessa Toom, A.; Onnismaa, J. & Kajanto, A. (toim.) Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura ja Aikuskasvatuksen Tutkimusseura, 187 – 200.
- Nylund, M. & Yeung, A. 2005. Vapaaehtoisuuden anti, arvot ja osallisuus murroksessa. Teoksessa Nylund, M. Yeung, A. (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 13 – 38.
- Nylund, M. 2000. Varieties of Mutual Support and Voluntary Action. Helsinki: The Finnish Federation for Social Welfare and Health.
- Ojala, T. & Uutela, A. 1993. Rakentava vuorovaikutus. Helsinki: WSOY.
- Ojanen, M. 2001. Auttajaksi oppiminen. Psykologia minuuden tulkkina. Teoksessa Eskola, A. & Kurki, L. (toim.) Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino, 95 – 110.

- Pehrman, T. 2005. Sovittelu luottamuksen lähteenä. Teoksessa Poikela, E. (toim) Oppiminen ja sosiaalinen pääoma. Tampere: Tampere University Press, 53 – 70.
- Pehrman, T. 2011. Paremmiin puhumalla. Restoratiivinen sovittelu työyhteisössä. Rovaniemi: Lapin Yliopistokustannus.
- Pohjonen, P. 2005. Työssäoppiminen. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Poikela, E. 2005. Luottamusta luova kehityskeskustelu. Teoksessa Poikela, E. (toim.) Oppiminen ja sosiaalinen pääoma. Tampere: Tampere University Press, 31 – 52.
- Ropo, A. & Eriksson, P. 2001. Hyvinvointipalvelut, liiketoiminta ja vapaaehtoistyö. Teoksessa Eskola, A. & Kurki, L. (toim.) Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino, 41 – 54.
- Sarjärvi, A. & Tuomi, J. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Soininen, M. 1995. Tieteellisen tutkimuksen perusteet. Turku: Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus.
- Sorri, H. 2005. Elämän käänneet. Arvojen ja identiteetin muutokset. Teoksessa Nylund, M. & Yeung, A. (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 126 – 142.
- Spencer, L. & Spencer, S. 1993. Competence at Work. Models for superior Performance. New York: Wiley.
- Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus: portti itsenäiseen elämään. 1.painos. Helsinki: Profami Oy.
- Sveiby, K. 1997. The New Organizational Wealth: Managing & Measuring Knowledge-Based Assets. U.S.A.
- Työturvallisuuskeskus TTK 2015. Dialogisen johtamisen palapeli. Kehittämisen työkaluja esimiehille. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK.
- Vilén, M.; Leppämäki, P. & Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. 3., uudistettu painos, 2008. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Virjonen, K. 1994. Ammatillisen auttamistyön lähtökohtia. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.
- Yeung, A. & Grönlund, H. 2005. Nuorten aikuisten arvot, asenteet ja osallisuus. Teoksessa Nylund, M. & Yeung, A. (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 167 – 194.
- Yrjönsuuri, R. & Yrjönsuuri, Y. 2003. Opiskelu, oppiminen ja osaaminen. Helsinki: OPPILO.

## Teemahaastattelu.

Henkilötiedot
Ikä
Perhe
Ammatti
Koulutustausta
Harrastukset

## Teema 1

Vapaaehtoistyö
Vapaaehtoistyön merkitys
Syitä vapaaehtoistyön aloittamiseen
Muut kokemukset vapaaehtoistyöstä
Omat tulevaisuuden näkymät vapaaehtoistyössä

## Teema 2

Sovittelu
Sovittelun merkitys
Sovittelun vaikuttavuus
Sovittelun vaativuus
Oma historia sovittelussa

## Teema 3

Kokemuksia sovittelussa
Omat vahvuudet
Omat kehittämiskohteet
Mieleepainuvimmat tapaukset
Tulevaisuuden näkymät

## Teema 4

## 1. Henkilötiedot

- a. ikä
- b. perhe
- c. ammatti
- d. koulutustausta
- e. harrastukset / vapaa-aika
  - rentoutuminen, hauskapito, rauhoittuminen
    - ”Miten näet sovittelun osana vapaa-aikaasi?”
    - ”Mitä teet rentoutuaksesi?”

## 2. Vapaaehtoistyö

- a. vapaaehtoistyön merkitys
  - yleisesti itselleen
    - ”Miten kuvailisit vapaaehtoistyön merkitystä yleisessä mittakaavassa/yhteiskunnassa/palvelututannossa?”
    - ”Miten kuvailisit vapaaehtoistyön merkitystä sinulle henkilökohtaisesti?”
- b. syitä vapaaehtoistyön aloittamiseen
- c. muut kokemukset vapaaehtoistyöstä
- d. omat tulevaisuuden näkymät vapaaehtoistyössä
  - ”Millaisena näet tulevaisuutesi vapaaehtoistyöntekijänä?”
  - ”Millaista vapaaehtoistyötä haluat tehdä tulevaisuudessa? Kuinka paljon?”

## 3. Sovittelu

- a. sovittelun merkitys
  - yleisesti ja itselleen
    - ”Miten kuvailisit sovittelun merkitystä yleisesti? (yhteiskunnassa/yksilötasolla)

- ”Mitä sovittelu merkitsee sinulle henkilökohtaisesti?”

b. sovittelun vaikuttavuus

▪ yleisesti ja itselleen

- ”Millaisena näet sovittelun vaikutuksen ja vaikuttavuuden yleisessä mittakaavassa?”
- ”Millaisena koet sovittelun vaikutuksen ja vaikuttavuuden henkilökohtaisesti?”

c. sovittelun vaativuus

▪ yleisesti ja itselleen

- ”Miten näet sovittelun vaativuuden yleisellä tasolla?”
- ”Arvioi sovittelun vaativuutta itsellesi”

▪ Oma mielipide sovittelusta vapaaehtoistyönä

d. oma historia/kokemus/tausta sovittelussa

- kesto, työn määrä, koulutukset, parin kanssa vai ilman

4. Kokemuksia sovittelussa

a. Miten kuvailisit itseäsi sovittelijana?

b. omat vahvuudet

- ”Mitkä ovat sinun vahvuudet sovittelutyössä?”

c. omat kehittämiskohteet

- ”Mitkä ovat mielestäsi omia kehittämiskohteitasi sovittelutyössä?”
- ”Miten niiden kehittäminen mielestäsi onnistuisi?”

d. mieleenpainuvimmat tapaukset

- ”Kerro sovittelutapauksesta jossa sinä mielestäsi onnistuit”
  - miten oma työskentely/käsittely/panostus vaikutti asiaan
  - vaikuttaako tapahtunut/kokemus jollain tavalla vielä tänä päivänä
- ”Kerro sovittelutapauksesta jossa sinä mielestäsi epäonnistuit”
  - miten oma työskentely/käsittely/panostus vaikutti asiaan
  - vaikuttaako tapahtunut/kokemus jollain tavalla vielä tänä päivänä

e. tulevaisuuden näkymät

▪ yleisesti ja itsellään

- ”Millaisena näet sovittelun tulevaisuuden yleisellä tasolla?”
- ”Millaisen tulevaisuuden näet itselläsi sovittelu-työssä?”