

KOHTAAMINEN MAHDOLLISUUTENA

Rikossovittelu asiakkaiden kokemana

Tuula Marjatta Häyrinen

Helsingin yliopisto

Valtiotieteellinen tiedekunta

Sosiaalityö

Pro gradu -tutkielma

Syyskuu 2013



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

Tiedekunta/Osasto – Fakultet/Sektion – Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos – Institution – Department Sosiaalityö	
Tekijä – Författare – Author Häyrinen Tuula Marjatta			
Työn nimi – Arbetets titel – Title Kohtaaminen mahdollisuutena: Rikossovittelu asiakkaiden kokemana			
Oppiaine – Läroämne – Subject Sosiaalityö			
Työn laji – Arbetets art – Level Pro gradu -tutkielma	Aika – Datum – Month and year Syyskuu 2013	Sivumäärä – Sidoantal – Number of pages 105	
Tiivistelmä – Referat – Abstract <p>Tutkielmani on laadullinen tutkimus, jossa tuon esille sovitteluun osallistuvien asiakkaiden - sekä uhrien että tekijöiden - kokemuksia väkivallan sovittelusta. Sovittelupalvelu tarjoaa rikoksen uhrille ja tekijälle luottamuksellisen ja puolueettoman areenan vapaaehtoisten sovittelijoiden välityksellä. Sovittelun taustateorian muodostaa restoratiivinen oikeus, jonka mukaan sovittelun tavoitteena on korjata vääräys ja vähentää osapuolille aiheutunutta mielipahaa.</p> <p>Tutkimukseeni osallistuivat täysi-ikäiset sovittelun osapuolet niissä tapauksissa, joissa soviteltavana on väkivaltarikos eli rikosnimike on lievä pahoinpitely, pahoinpitely tai törkeä pahoinpitely. Tutkimusaineistoni pääosan muodostavat väkivallan sovitteluun osallistuvien täysi-ikäisten henkilöiden lomakekyselyn vastaukset (N=52). Lähemmin tarkasteltavia tutkimuskysymyksiä ovat: Miten restoratiiviset arvot toteutuvat sovittelupalvelun käytännössä? Millaisia ovat sovittelupalveluun osallistuneiden sovittelukokemukset?</p> <p>Tutkimukseeni vastanneiden asiakkaiden kokemukset osoittivat, että sovittelun keskeiset arvot kuten osapuolten vapaaehtoisuus sovittelumenettelyyn osallistumiselle, asianosaisten vallan käyttö omassa asiassaan, osapuolten kunnioittava vuoropuhelu, sovittelumenettelyn puolueettomuus ja asianosaisten tyytyväisyys sovittelupalveluun toteutuivat suurimmassa osassa sovitteluja. Kuitenkin restoratiivisten arvojen toteutumisesta sovittelupalvelun käytännössä jää osittain myös pohdittavaa. Rikoksen aiheuttamia henkisiä asioita kuten pelkoa käsitellään suurimmassa osassa sovitteluneuvotteluja, mutta keskittyminen korvauksen käsittelyyn nostaa esille ristiriitaisia asianosaisten kokemuksia.</p> <p>Vastaajien kokemukset sovittelumenettelystä olivat pääasiassa myönteisiä. Asianosaiset näkivät asioiden sopimisen hyvänä asiana, vaikkakin taustalla näyttäytyi toive välttää oikeudenkäynti. Asianosaiset eivät osanneet selkeästi määrittellä sovittelun odotuksia etukäteen. Vapaaehtoisten sovittelijoiden perehtyneisyyttä asian käsittelyyn arvostettiin ja puhuttiin pätevistä sovittelijoista. Väkivallasta puhuminen eri sovitteluissa erosi vastaajien vastauksissa syvällisen keskustelun tason ja moraalisen käsittelyn suhteen.</p> <p>Tutkielmani toi vahvistusta sille, että suomalainen sovittelu on moniulotteinen ja vääryyden kokemusta vähentävä palvelumuoto asiakaskokemusten perusteella arvioituna. Sovittelupalvelu näyttäytyy näin asianosaisten kohtaamisen mahdollisuutena.</p>			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords restoratiivinen oikeus, rikossovittelu, väkivalta, uhri, tekijä			

TAULUKOT

Taulukko 1. Vastaajien ikäjakauma

Taulukko 2. Vastaajien soviteltava asia eli rikosnimike

Kaavio 1. Rikossovittelu asiakkaiden kokemana

Kaavio 2: Restoratiivinen oikeuden teoria ja sovittelun asiakaskokemukset

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	3
2 RESTORATIIVISEN OIKEUDEN LÄHTÖKOHDAT.....	6
2.1 Restoratiivisen oikeuden määrittelyä	6
2.2 Restoratiivisen oikeuden arvot.....	7
2.3 Tutkimukset sovittelun kehittäjinä.....	9
3 SOVITTELUTOIMINTA	15
3.1 Sovittelutoiminnan tarkoitus ja hyöty	15
3.2 Rikossovittelu Suomessa	17
3.3 Rikossovittelun kansainvälinen toiminta.....	18
3.4 Sovittelupalvelun prosessi	21
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	26
4.1 Tutkimustehtävä.....	26
4.2 Tutkimusympäristö ja aineiston hankinta.....	27
4.3 Kyselylomakkeen rakenne.....	29
4.4 Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi	31
4.5 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi.....	35
4.6 Tutkimuseettiset kysymykset.....	37
4.7 Oma roolini tutkielman tekijänä	40
5 RIKOSSOVITTELU ASIAKKaidEN KOKEMANA.....	42
5.1 Vastaajien taustatiedot.....	42
5.2 Miten restoratiiviset arvot toteutuvat sovittelupalvelun käytännöissä?	44
5.2.1 Sovittelu koettiin vapaaehtoiseksi	44
5.2.2 Mahdollisuus vaikuttaa oman asian käsittelyyn.....	47
5.2.3 Sovittelussa ymmärrettiin toista osapuolta	48
5.2.4 Rikosvahinkojen kokonaisvaltainen korjaaminen.....	50
5.2.5 Sovittelu on puolueetonta turvallisessa ilmapiirissä.....	53
5.2.6 Sovittelupalveluun oltiin tyytyväisiä.....	56
5.3 Millaisia ovat sovittelupalveluun osallistuneiden sovittelukokemukset? ...	58
5.3.1 Toivomus välttää oikeudenkäynti ja halu sopia asiat	58
5.3.2 Kohti tuntematonta sovitteluprosessia.....	62
5.3.3 Kohtaaminen mahdollisuutena.....	64
5.3.4 Negatiiviset kokemukset yksittäisiä	69
5.3.5 Väkivallasta puhuttiin sovittelussa asiallisesti ja suoraan	71
5.4 Asiakaskokemusten yhteenveto	74
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA	76
7 LÄHTEET	87
8 LIITTEET.....	95

1 JOHDANTO

Etelä-Suomen Sanomat uutisoi 16.3.2013: ”Mies pahoinpideltiin ravintolassa. Parikymppinen lahtelaismies joutui pahoinpitelyn uhriksi Lahden keskustan ravintolassa perjantain vastaisena yönä. Kaksi miestä oli pahoinpideltyä miestä ja järjestyksenvalvojat olivat poistaneet miehet ravintolasta ennen poliisin tuloa. Pahoinpidelty sai vammoja kasvoihinsa ja hänet toimitettiin ambulanssilla hoitoon Päijät-Hämeen keskussairaalaan. Poliisi tutkii pahoinpitelyä.”

Ennen vuotta 2006 Etelä-Suomen Sanomien uutisoinnissa oleva tapaus olisi mennyt todennäköisesti suoraan käräjäoikeuden käsittelyyn rikoksen esitutinnan jälkeen. Vuonna 2013 kyseinen tapaus voidaan asianosaisten suostumuksella ohjata rikossovitteluun, sillä koko Suomi tuli sovittelun piiriin 1.1.2006 voimaan tulleen rikos ja eräiden riita-asioiden lain myötä (Laki 1015/2005). Yhdenvertaisuus lain edessä oli perustavin lähtökohta vaatimukselle sovittelutoiminnan valtakunnallisesta kattavuudesta. Palveluntuottajat käynnistivät sovittelutoiminnan kesäkuussa 2006. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaille on sovittelupalvelua saatavilla ja toimii aktiivisesti sovittelutiedon välittäjänä eteenpäin sekä kunnan asukkaille että yhteistyöviranomaisille. (Iivari 2007, 15.)

Julkisessa keskustelussa rikossovittelusta on ollut esillä erilaisia näkemyksiä. Jokisen (2012, 15) mukaan yhteiskunnan yleisen asenneilmaston koveneminen on nostanut rikossovittelun keskustelun keskiöön. Sovittelu ja sen taustateoria restoratiivinen oikeus näyttäytyvät pehmeiltä toimilta rikoksissa, joissa kansalaisten enemmistö vaatii yhteiskunnalta tiukkaa voimankäyttöä ja kovia rangaistuksia. Rikoksen tekijän epäilläään pääsevän sovittelumenettelyssä liian helpolla. Flinck ja Elonheimo (2010, 114) kuitenkin toteavat, että käytäntö on osoittanut oikeusprosessien ja rangaistusten positiivisten vaikutusten yliarviointia. Shermanin ja Strangin (2007, 4) mukaan restoratiivisen oikeuden suotuisista vaikutuksista on enemmän näyttöä kuin useimmista muista rikosoikeudellisista uudistuksista. Sovittelun molemmat osapuolet kokivat restoratiivisen oikeuden inhimillisempänä ja kunnioittavampana tapana käsitellä rikoksia kuin perinteisen

oikeudenkäynnin. Lisäksi restoratiivinen oikeus vähensi uhrien posttraumaattisia stressioireita, koston halua, oikeudenkäyntikuluja ja rikoksen uusimisia sekä lisäsi uhrin ja tekijän tyytyväisyyttä käsittelyprosessia kohtaan.

Toisaalta restoratiivisen oikeuden teoria on saanut sovittelun osalta kritiikkiä siitä, että menetelmä ei toimi uhrin kannalta. Uhrin oikeusturva ei tule riittävästi huomioiduksi ja samanaikaisesti loukattu osapuoli joutuu kantamaan vastuun hänelle aiheutetun ongelman ratkaisemisesta (Kjällman 2011, 157). Varsinkin viime aikoina kritiikki on kohdistunut vahvasti lähisuhdeväkivallan sovitteluun. Esimerkiksi Amnesty International (2013) vaatii, että lähisuhdeväkivallan sovittelusta on luovuttava. Yhdessä Naisjärjestöt Yhteistyössä Nytkis ry:n kanssa (2011-2015) se antoi vaatimukset tulevan hallitusohjelman tavoitteiksi ja toimenpiteiksi siten, että lähisuhdeväkivallan sovittelu kielletään rikosasioiden sovittelua koskevassa lainsäädännössä. Karinsalo (2013, 6) puolestaan toteaa, että Ensi- ja turvakotiliiton kannan mukaan perheväkivalta ei ole soviteltavissa. Hän arvioi, että sovittelumenettelyn käytön lisääntyminen perheväkivaltatapauksissa voi johtaa uhrien lannistumiseen: sovittelussa voi toistua helposti perheväkivaltaan liittyvä vääristynyt valtasuhde.

Sovittelukeskusteluissa restoratiivisen oikeuden puolestapuhujien vastuulla on tuoda esille toiminnan konkreettinen hyöty. Mielestäni 2010-luvun yhteiskunnassa tarvitaan määrätietoista politiikkaa vaihtoehtoisten ratkaisumallien kehittämiseksi rikosten seuraamusjärjestelmässä. Yhteiskunnallisen keskustelun innoittamana tarkastelen omassa tutkimuksessani sovitteluneuvotteluun osallistuvien osapuolten - sekä uhrin että tekijän - kokemuksia väkivallan sovittelusta ja sovittelupalvelusta. Tutkimukseeni osallistuivat täysi-ikäiset sovittelun osapuolet niissä tapauksissa, joissa soviteltavana oli väkivaltarikos eli rikosnimike oli lievä pahoinpitely, pahoinpitely tai törkeä pahoinpitely. Tutkimuksen ulkopuolelle olen rajannut lähisuhteessa tapahtuvat väkivallan teot ja niiden sovitteluneuvottelut. Lähisuhdeväkivallassa problematiikka, osapuolten tarpeet ja kohtaamiset sekä sovittelun menettelyt ovat eritasoisia kuin pääsääntöisesti toisilleen tuntemattomien kesken tapahtuneissa väkivallan teoissa.

Suomen rikoslaki (39/1889) määrittelee pahoinpitelyrikokset sisällöllisesti kolmeen eri asteeseen: lievään pahoinpitelyyn, pahoinpitelyyn tai törkeään pahoinpitelyyn. Pahoinpitely voidaan määritellä lieväksi, kun otetaan huomioon väkivalta tai ruumiillisen koskemattomuuden loukkaus tai terveyden vahingoittamisen vähäisyys tai kun rikokseen liittyvä kokonaisuus on vähäinen. Pahoinpitelyn kriteerit taas täyttyvät, jos tekee toiselle ruumiillista väkivaltaa tai vahingoittaa toisen terveyttä aiheuttaen kipua tai saattaa toisen tiedottomaan tai muuhun vastaavaan tilaan. Pahoinpitely on törkeä, jos seurauksena on uhrin vaikea ruumiinvamma, vakava sairaus tai hengenvaarallinen tila, jos rikos tehdään erityisen julmalla tavalla, käytetään ampuma- tai teräasetta tai hengenvaarallista välinettä tai rikos on kokonaisuutena arvostellen törkeä.

Tutkielmani tematiikan rajaaminen väkivaltarikoksiin on yhteiskunnallisesti perusteltua. Lehden ym. (2012, 60-63) laatiman rikosten vuosikatsauksen mukaan poliisin rikollisuustilastoissa pahoinpitelyjä oli vuonna 2011 yhteensä 40 171 kappaletta. Henkeen ja terveyteen kohdistuneita rikoksia ja seksuaalirikoksia oli kahdeksan prosenttia kaikista rikoksista. Näistä rikoksista valtaosan muodostivat pahoinpitelyrikokset. Tilastoitujen pahoinpitelyjen määrä kasvoi runsaan viidenneksen edellisestä vuodesta. Nousun taustalla näyttäisi olevan lähisuhdeväkivaltaan liittyvien lievien pahoinpitelyjen muuttuminen virallisen syytteen alaisiksi ja poliisin uudet ohjeet, joiden ansiosta lievempien rikosten ilmituloaste on kohonnut. Rikos- ja riita-asioiden sovittelukäsittelyyn tuotiin yhteensä 13 240 rikostapausta ja riita-asiaa vuoden 2011 aikana. Tapausmäärät kasvoivat edelliseen vuoteen verrattuna 7,5 prosenttia. Rikoksiin liittyviä sovitteluja oli yhteensä 12 895. Sovitteluun ohjatuista rikoksista ja riita-asioista runsas puolet oli väkivaltarikoksia. Väkivaltarikosten osuus sovitteluun ohjatuista rikoksista ja riita-asioista kasvoi noin kuusi prosenttiyksikköä. Kaikista rikoslakirikoksista noin kaksi prosenttia tuotiin rikosten sovittelukäsittelyyn. (Flinck ym. 2012, 1.)

2 RESTORATIIVISEN OIKEUDEN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Restoratiivisen oikeuden määrittelyä

Restoratiivinen oikeus muodostaa rikosten sovittelun taustateorian. Restoratiivinen oikeusajattelu alkoi vahvistua länsimaissa 1970-luvulta lukien, vaikka itse termi vakiintuikin vasta 1990-luvulla (Iivari 2004, 177-185). Christienin (1977, 1-15) artikkelin mukaan rikokset määriteltiin konflikteiksi, konfliktit omaisuudeksi ja tärkeiksi resursseiksi. Restoratiivisen oikeus -käsitteen luotettavin suomennos lienee korjaava oikeus (Elonheimo 2010, 28). Tarkoituksena on, että asianosaiset kokoontuvat yhteen ulkopuolisen sovittelijan tai muun koollekutsujan avulla keskustelemaan siitä, mitä seurauksia rikoksella on ollut ja mitä sen johdosta pitäisi tehdä.

Restoratiivisen oikeuden teorian yhteydessä rikosta ei nähdä ensisijaisesti lakien rikkomisena, vaan loukkauksena yksityisiä ihmisiä ja konkreettisia suhteita kohtaan. Teoriassa painotetaan sitä, että rikos merkitsee menetyksiä rikoksen uhrille, uhkaa lähiyhteisön turvallisuudelle ja haasteita yhteiskunnan yhteiselle järjestykselle. Mikäli uhri osallistuu sovittelumenettelyyn, tulee hänen saada vapaasti kertoa tapahtuneen rikoksen aiheuttamat tuntemukset ja menetykset. Tekijä voi osallistua sovitteluun, jos hän vapaaehtoisesti ottaa vastuun teoistaan. (Iivari 2007, 22; Zehr 2003, 69-82; Braithwaite 2002, 1-22.)

Iivari (2007, 22) luettelee restoratiivisen oikeuden päämäärät yleisellä tasolla seuraavasti: perustavana lähtökohtana ovat osapuolten tarpeet, osapuolten selviytyminen tulevaisuudessa, rikoksen uhrille aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen, lähiyhteisön turvallisuuden edistäminen ja koko yhteiskunnan turvallisuuden edistäminen. Restoratiivisen oikeuden mukaan rikoksen seuraamuksena tulee ensisijaisesti olla uhrin hyvittäminen, uhrin ja tekijän palauttaminen yhteiskunnan toimiviksi jäseniksi ja yhteiskunnan arvojen vahvistaminen. Restoratiivisen oikeuden arvojen ja menetelmien avulla korostetaan rikosseuraamuksen kollektiivista ja korjaavaa käsittelyä. Keskeinen huomio kiinnitetään siihen, miten asianosaiset selviävät tulevaisuudessa.

2.2 Restoratiivisen oikeuden arvot

Rikos- ja riita-asioiden sovittelu on vapaaehtoinen ja maksuton palvelu, jossa rikoksesta epäilty ja rikoksen uhri voivat kohdata toisensa luottamuksellisesti, puolueettoman vapaaehtoisen sovittelijan välityksellä. Sovittelupalvelu poikkeaa rikosoikeudellisesta ja terapeuttisesta lähestymistavasta, sillä sovittelussa ei pyritä hoitamaan, parantamaan eikä rankaisemaan. Sovitteluneuvottelu on suhteellisen lyhyt asianosaisten kohtaamistilanne, jossa luodaan mahdollisuus osapuolten keskinäiselle sovinnolle. Sovittelun piirissä halutaan korostaa sovittelun erillisyyttä viranomaistoiminnasta ja yhteyttä kansalaisyhteiskuntaan. (Iivari 2007, 15-20.)

Elonheimo (2010, 28) toteaa, että restoratiivinen oikeus viittaa tietynlaiseen menettelyyn ja siinä vallitseviin arvoihin. Hän esittelee näistä tärkeimpinä seuraavia asioita: asianosaisille vallan antaminen heidän omassa asiassaan, uhrin tarpeiden tyydyttäminen, rikosvahinkojen kokonaisvaltainen korjaaminen, rikoksenteijän vastuunottaminen, kunnioittava vuoropuhelu, luottamuksellisuus, vapaaehtoisuus, oppiminen, yhteisöllisyys, tunneälykäs oikeus ja kuntoutuminen. Seuraavaksi avaam näitä Eloheimon esittelemiä arvoja tarkemmin. Lisäksi tutkimustulosten esittelyvaiheessa palaan näihin arvoihin siten, että peilaan niitä suhteessa sovittelun asianosaisten kokemuksiin.

Sovitteluneuvottelussa luodaan osapuolille kohtaamisen mahdollisuus, jossa korostetaan omaehtoisuutta. Sovitteluneuvottelussa asianosaisille tulee antaa valtaa, sillä he ovat itse parhaita asiantuntijoita omassa asiassaan. Sovittelussa osallisuus lisää oppimista ja sitoutumista asiaan. Vapaaehtoisten sovittelijoiden ei tule määritellä asianosaisten konfliktien ratkaisuja, vaan heidän tehtävänä on luoda puitteet asianosaisten turvalliselle kohtaamiselle. Uhrin tarpeiden tyydyttäminen on tärkeämpää kuin tekijän rankaiseminen. Rikosvahingot tulee korjata kokonaisvaltaisesti, huomioiden niin aineelliset, henkiset kuin ihmissuhteisiin liittyvät asiat. Rikoksen tekijän tulee ottaa vastuu teostaan. Restoratiivisessa oikeudessa neuvotteluprosessi nähdään tärkeämpänä kuin itse lopputulos. (Elonheimo 2010, 28; Iivari 2010, 23.)

Sovittelussa tekijä ja uhri kohtaavat. Heidän välisensä vuoropuhelun tulee olla kunnioittavaa toisiaan kohtaan. Rikoksenteijä nähdään pohjimmiltaan hyvänä ja kehityskelpoisena henkilönä. Avoimen keskustelun edellytys on luottamuksellisuus. Restoratiiviseen menettelyyn osallistuminen ja sopimuksen teko ovat vapaaehtoisia, mikä osaltaan luo motivoivan vaikutuksen. Restoratiivinen menettely voidaan nähdä emotionaalisenä strategiana, jossa tunteet ovat läsnä vaikuttamassa jo rikosta tehdessä ja siitä toipuessa. Vastapuolen kuunteleminen lisää ymmärrystä ja oppimista. Sovittelussa keskustelu opettaa enemmän kuin saarnaaminen. Konfliktien myötä tarjoutuu myös mahdollisuus selventää ja opettaa yhteisön normeja (Christie 1977, 1-15). (Elonheimo 2010, 28-29; Iivari 2010, 23; Braithwaite 2002, 565.)

Sovittelumenettelyssä on läsnä myös asianosaisten palveluohjaus eteenpäin. Rikoksen tapahduttua asianosaiset ovat usein vastaanottavaisia myös keskustelulle erilaisista hoito- ja kuntoutusvaihtoehdoista. Eettisesti hyväksyttävämpää on ongelmien korjaus kuin rankaiseminen. Rikoksenteijän odotetaan itse ottavan vastuun tilanteensa parantamisesta. Ongelmien korjaaminen voi olla hyvinkin konkreettista ja yksityiskohtaista. Restoratiiviselle menettelylle on ominaista luovat ratkaisut ja sopimukset, joista kaikki osapuolet hyötyvät. Sovittelussa ei ole samanlaista voittaja-häviäjä -asetelmaa kuin oikeudenkäynnissä. Ratkaisuissa on pyrkimys siihen, että molemmat voittavat. Restoratiivisen menettelyn tavoitteena on asianosaisten tyytyväisyys ja uusintarikollisuuden ennaltaehkäisy. Nämä tavoitteet saavutetaan silloin, kun toimitaan restoratiivisten arvojen pohjalta ja huolehditaan menettelyn laadusta. Pääasiana on asianosaisten keskinäinen kohtaaminen ja vuorovaikutus; sopimukset syntyvät sivutuotteina. (Elonheimo 2010, 30; Ervasti 2012, 24-27; Flinck & Elonheimo 2010, 109-131.)

2.3 Tutkimukset sovittelun kehittäjinä

Sovittelutoiminta etenee sekä kansainvälisesti maailmalla että paikallisesti suomalaisessa yhteiskunnassa. Euroopan neuvoston ministerikomitean (1999 nro R(99) 19, 20) suosituksen mukaan sovittelu on Euroopan maissa suhteellisen uusi ilmiö. Sovittelu tarvitsee laajan hyväksynnän sekä yhteiskunnalta että rikosoikeusjärjestelmältä. Tutkijoiden paneutuminen sovitteluun liittyviin tutkimuksiin tulee edistämään ja kehittämään sovittelun kenttää. Suomen sovittelufoorumin verkkosivujen mukaan erilaisia sovittelun työmuotoja Suomessa ovat muun muassa rikossovittelu, koulusovittelu, työyhteisösovittelu, naapuruussovittelu, perheasioiden sovittelu, ympäristöasioiden sovittelu, tuomioistuinsovittelu ja Suomen Asianajajaliiton sovittelu (Suomen sovittelufoorumin www-sivusto <<http://www.sovittelu.com/index.php>>. Viitattu 22.3.2013). Monipuolinen sovittelun tutkimustieto restoratiivisen teorian pohjalta edistää sovittelun yhteiskunnallista tilannetta ja avaa uudenlaisia näköaloja tulevaisuuteen konfliktinratkaisumenetelmänä.

Suomessa restoratiivinen oikeuden keskustelu on käynnistynyt mielestäni hitaasti, mutta selvästi vilkastunut viime vuosien aikana. Sovittelutoimintaa on tutkittu jonkin verran eri työmuotojen mukaan. Seuraavaksi esittelen aiempia sovittelun tutkimuksia ja niiden tuloksia, sovittelun kokonaiskuvan muodostamiseksi. Nostan esille muutamia oman työni kannalta merkityksellisiä tutkimuksia, joihin olen perehtynyt tutkielmaa tehdessäni. Tarkoitukseni on suhteuttaa omia tutkimustuloksiani näihin aiempiin tutkimuksiin tutkielman kappaleessa 5 rikossovittelu asiakkaiden kokemana.

Elonheimon (2010) väitöskirjatutkimuksen yhtymäkohdat omaan tutkielmaani nousevat teorian ja käytännön soveltamisesta. Tutkimuksessa selvitetään, miten suomalainen sovittelukäytäntö vastaa restoratiivisen oikeuden teoriaa ja miten sovittelua tulisi kehittää. Elonheimo on tutkinut nuorisorikollisuuden esiintyvyyttä, taustatekijöitä ja sovittelua. Huomioitavaa on, että tutkimukseen osallistajat ovat alaikäisiä, päinvastoin kuin omassa tutkielmassani. Kuitenkin sovittelupalvelun käytäntöjen osalta vaikuttaa mielestäni siltä, että sovittelun

menetelmät ja arvot toimivat samansuuntaisesti sovitteluun osallistujan iästä riippumatta.

Elonheimon (2010) tutkimus oli pitkittäistutkimus edustavalla valtakunnallisella satunnaisotoksella, joka vastasi 10 % vuonna 1981 Suomessa syntyneistä suomenkielisistä pojista. Tutkimuksessa tarkasteltiin, mitkä lapsuudessa ja nuoruudessa mitatut psykososiaaliset tekijät ovat yhteydessä nuorisorikollisuuden määrään ja lajiin. Itse perehdyin tarkemmin Elonheimon rikossovittelun aineistoon, joka koostui 16 sovittelutapauksen havainnoista vuosina 2001 - 2003 Turussa. Huomioitavaa on, että tutkimuksen havainnot on tehty ennen sovittelulain voimaan tuloa. Voin rohkeasti kuitenkin todeta, että lain tulon jälkeen sovittelupalvelua on ryhdytty määrätietoisesti kehittämään, mikä tulee muistaa Elonheimon tutkimusta luettaessa. Tutkimuksen johtopäätöksissä Elonheimo toteaa, että rikosten tekeminen nuoruudessa on melko yleistä ja monimuotoista. Lasten psykososiaaliset ongelmat ja rikosten tekeminen kasautuvat pienelle ryhmälle ja kulkevat käsi kädessä. Rikosriskiä voidaan ennustaa jo lapsuudessa. Rikossovittelu tarjoaa avun puuttua lasten ja nuorten ongelmiin varhaisessa vaiheessa ilman leimaamista. Eloheimon mukaan pohdittavaksi tulevat sovittelun kehittämisessä dialogi, valmistelut, tukihenkilön käyttö, työkorvaukset ja palveluohjaus. Osittain näitä samoja asioita nousee esille omassa tutkimuksessani.

Nuorten rikollisuutta on tutkittu sovittelun osalta jonkin verran. Löysin samasta aiheesta lisensiaattitutkimuksen, jossa keskitytään nuorten rikoksiin käsitellen nuorisorikollisuuden kontrollimuotoista rikosten sovittelua (Nikula 2012). Tähän tutkimukseen perehtyessäni pyrin saamaan kokonaiskuvaa tyypillisistä nuorten rikoksista, restoratiivisesta teoriasta, sovittelun käytännöistä ja sovittelun vaikuttavuudesta. Nikulan tutkimuksessa tarkastellaan helsinkiläisten nuorten rikosten tekijöiden sovitteluun osallistumista ja sovittelun vaikutusta rikosten uusimisen kannalta. Tutkimus on rekisteriperusteinen seurantatutkimus siten, että aineiston pääosan muodostavat vuoden 2003 sovittelutoimintaan ohjattujen 15-17-vuotiaiden henkilöiden osalta Helsingin poliisin esitutkintapöytäkirjat (N=200). Muita aineistoja ovat sovittelutoimiston tilastot, poliisin RIKI-listat ja väestötietojärjestelmät tiedot. Lisäksi tutkijalla on kahdentoista vuoden

sovittelukokemus, joten sovittelijan roolin haasteet nousevat esille. Näihin myös itse peilaan teorian ja käytännön tietoani. Tutkimustulosten mukaan sovitteluun ohjautui 12 prosenttia tyttöjä ja 88 prosenttia poikia. Tyypillisiä soviteltavia rikoksia olivat pahoinpitelyt, vahingonteot ja varkaudet. Kaikista sovitteluun ohjautuista nuorista 56 prosentilla oli taustallaan aiempia rikoksia. Nikulan esittämien tulosten perusteella sovittelu toimii nuorten kohdalla rikosten pysäyttäjänä, kun tekijänä on ensikertalainen. Nuorten rikosten uusimiseen vaikuttavat yksilön itsensä lisäksi monet altistavat tekijät muun muassa koulunkäynnin keskeyttäminen, huostaanotto, asuinalue ja jonotusaika sovitteluun. Nikulan tutkimuksen tuloksissa näkyy yhtymäkohtia omaan tutkimukseeni sovittelun hyödyistä varsinkin palveluohjauksen kannalta.

Sovittelupalvelua on arvosteltu vuosien mittaan uhrin näkökulman riittämättömästä huomioimisesta. Omaa tutkielmaani tehdessä korostan sovittelun molempien osapuolten näkemystä, toisin kuin Honkatukian (2012) uhritutkimus. Honkatukia on keskittynyt rikosten kohteiksi joutuneiden uhrien aseman tutkimiseen Suomessa. Voidaan sanoa, että hänen tutkimuksensa on hyvä puheenvuoro rikosten uhrien tukemisesta ja kohtelusta rikosprosessissa. Honkatukian tutkimuksen empiirisenä aineistona ovat olleet uhrien parissa työskentelevän ammattihenkilöstön haastattelut (N=17) ja rikosten uhrien tukipalveluihin yhteyttä ottaneiden henkilöiden kyselyvastaukset (N=202). Hänen tutkimustulostensa mukaan rikoksen uhriksi joutuminen voidaan kokea monella tavalla. Rikoksen aiheuttamat seuraukset ja kokemukset vaihtelevat: esimerkiksi kyky hakea apua, ilmoittaa rikoksesta viranomaiselle ja toimia rikosprosessissa. Asiakaskokemusten moninaisuus korostuu myös omassa tutkielmassani. Honkatukian mukaan rikosten uhreille tarkoitetuista tukipalveluista haetaan apua yleensä vasta vakavien kokemusten jälkeen. Tyypillinen avunhakija on keski-ikäinen, kaupungissa asuva ja väkivaltaa kokenut nainen. Kyselyyn vastanneista tukipalvelujen asiakkaista enemmistö oli tyytyväisiä kohteluunsa poliisissa, syyttäjällä ja tuomioistuimissa. Kuitenkin merkittävä vähemmistö eli 40 prosenttia vastanneista olivat tyytymättömiä. Tyytymättömyyden syinä mainittiin heikko tiedonsaanti omassa asiassa, viranomaisten vähättelevä suhtautuminen, asian käsittelyn hitaus ja henkisen tuen puute. Rikosten uhrien auttaminen ja tukeminen

on pitkälti kolmannen sektorin vastuulla. Itsekin tulen tutkielmassani pohtimaan palveluohjausta ja viranomaisyhteistyötä.

Honkatukian tutkimustulosten vertailtavuus omaan tutkielmaani nousee rikossovittelun osiosta. Honkatukian tutkimustulokset rikossovittelun osalta osoittavat, että asiantuntijat suhtautuvat sovitteluun varsin myönteisesti. Erityisesti nuorten osalta sovittelumenettely sai kannatusta kasvatuksellisen otteensa ansiosta. Rikosprosessia ei aina pidetty toimivana sen enempää uhrin kuin tekijänkään näkökulmasta. Monet näkivät myös, että erityisesti tuntemattomien kesken tapahtuneet pahoinpitelyt sopivat sovitteluun, joten sain itselleni vahvistusta rajata aiheittani tämän suuntaisesti. Vakavien rikosten ja erityisesti lähisuhdeväkivallan sovitteluun monet suhtautuivat kielteisesti, mutta osa harkiten. Yksi syyttäjäviranomainen näki sovittelun yhtenä vaihtoehtona vakavissakin rikoksissa ja korosti menettelyn voivan olla rinnakkainen prosessi tuomioistuinkäsittelyn kanssa. Tutkimus osoitti myös, että tukihenkilöitä osallistuu sovitteluun harvoin. Honkatukian mukaan viidestä sovitteluun osallistuneesta kolme oli tyytymättömiä sovitteluun. Tyytymättömyyttä aiheutti se, että ei päästy sovintoon tai luottamuksen puute.

Tutkimukseni empiirinen aineisto perustuu asianosaisten kokemuksiin. Tämä näkökulma mielessäni perehdyin myös Vesikansan (2012) pro gradu -tutkielmaan. Siinä tarkasteltiin rikosten uhreja sovittelussa, mutta osa tutkimukseen osallistuneista oli myös rikoksen tekijöitä. Hänen tutkimuksessaan selvitellään, miksi uhrit haluavat sovitella ja millaisia kokemuksia heillä on sovittelusta. Tutkielma toteutettiin monimenetelmällisellä viitekehyksellä ja siinä käytettiin etnografista otetta. Tutkimusaineisto koostuu määrällisestä aineistosta (N=1733), laadullisesta uhrien haastatteluaineistosta (N=7) ja kenttämuistiinpanoista. Vesikansan tutkielman keskeinen johtopäätös on, että uhreilla on sovittelulle sosiaalisia tarpeita, mikä muodostaa sovittelulle sosiaalisen ulottuvuuden. Uhrien kokemukset sovittelusta olivat valtaosin positiivisia ja merkityksellisiä, joskin tekijän toiminnalla on olennainen vaikutus hyvään kokemukseen. Kohtaamisen syvällisyys on asianosaista itsestään kiinni.

Ivarin (2010) tutkimus puolestaan käsittelee rikossovittelulain täytäntöönpanon arviointia. Voin osittain hyödyntää tutkielmassani hänen käyttämiään tutkimusmenetelmiä ja asiakaspalautteen väittämiä. Ivarin tutkimus on asiakaspalautteen osalta määrällinen, mutta aineistonkeruussa ei keskitytä mihinkään tiettyyn rikostyyppiin, toisin kuin omani olen rajannut väkivaltailmiöön. Ivarin tutkimus on ottanut kohteekseen eri viranomaisten arvioinnin ja asiakkaiden kokemukset sovittelumenettelystä lain voimaantumisen jälkeen. Tutkimusta varten haastateltiin rikossovittelun kannalta keskeisiä viranomaisia (N=17), sovittelutoimiston johtajia (N=6), sovittelutoimiston sovittelunohjaajia (N=2). Lisäksi sovittelun asiakkaille, heidän omaisilleen ja tukihenkilöille suunnattiin lomakekysely (N=952). Ivarin rikossovittelulain täytäntöönpanon arviointitutkimus osoittaa, että sovittelun keskeiset tavoitteet kuten asiantuntemus, puolueettomuus, luottamuksellisuus ja oikeudenmukaisuus toteutuvat valtaosassa sovittelun asiakastapauksista. Väkivaltarikokset lähisuhteissa osoittautuivat haastaviksi edellyttäen huolellista paneutumista osapuolten kohtaamiseen. Poliisi- ja syyttäväviranomaisten kokemukset sovittelusta olivat varsin positiivisia.

Jatkuvasti muuttuvassa maailmassa painotetaan elinikäistä oppimista. Paneuduin aiempien tutkimusten valossa sovittelupalvelun yksilön ja yhteisöjen taitojen oppimiseen siitä näkökulmasta, että sovittelupalvelu ei jäisi asianosaisten osalta ohueksi ja pinnalliseksi kohtaamiseksi ilman oppimisen perspektiiviä. Mielestäni sovitteluneuvottelujen sisältöjen rakentamisen pitäisi tapahtua siten, että tilanteissa ei hukata yksilöiden oppimismahdollisuuksia ja tulevaisuuteen suuntautumista. Parhaiten näkökulmaani tukee Pehrmanin (2011) tutkimus siitä, kuinka sovittelu toimii työyhteisön konfliktinratkaisumenetelmänä haastavissa ja monitahoisissa kiusaamistilanteissa työpaikalla, mikä merkitys oppimisella on sovitteluprosessissa ja millaista johtajuutta sovitteluva konfliktinratkaisu edellyttää. Tutkimuksen esitutkimusvaihe muodostui rikossovittelun vapaaehtoisten sovittelijoiden oppimiskokemuksista (N=32) ja kolmesta työyhteisön konfliktitilanteesta. Varsinainen tutkimus muodostui työyhteisöjen konfliktitilanteista (N=14). Tutkimus toteutettiin survey- ja tapaustutkimuksina siten, että sovittelutapausten tutkimiseen osallistui yhteensä 153 henkilöä kahdeksasta eri työyhteisöstä ja 12 koulutettua sovittelijaa. Pehrmanin tutkimus osoitti,

että sovittelun avulla voidaan ratkaista työyhteisön vaikeitakin konfliktitilanteita, oppia uusia myönteisiä vuorovaikutuksen taitoja ja parantaa työyhteisöjen ilmapiiriä. Tutkimus todentaa, että sovittelu edistää työyhteisöjen hyvinvointia ja työssä jaksamista.

Perehdyin myös lähisuhdeväkivaltatutkimuksiin, koska niissä nousevat keskeisinä esille väkivaltakysymykset kuten omassakin tutkielmassani. Lisäksi vahva sovittelupalvelun vastustus on nähtävillä alan keskustelussa juuri lähisuhdesovittelujen osalta. Lähisuhdeväkivaltasovittelut jakavat mielipiteet sovittelun mahdollisuuksista perheväkivallan interventiona. Pelikanin (2000) tutkimus kuitenkin osoitti, että lähisuhdeväkivallan sovittelu voi onnistua molemminpuolisissa tilanteissa (uhri/tekijä) tai silloin, kun tekijä ei käytä valta-asemaansa. Sovittelu ei kuitenkaan auta tekijän käyttäytymisen muuttumiseen jatkossa. Toisaalta on esitetty, että sovittelun soveltuvuus ja hyöty tulee arvioida aina lähisuhdeväkivaltatilanteissa tapauskohtaisesti (Flinck & Iivari 2004, 3). Lähisuhdeväkivallan sovittelun kriteereitä ei voida etukäteen asettaa rikoslajin tai väkivallan vakavuuden perusteella, mutta sovittelulla on mahdollisuuksia osapuolten väkivaltaongelman ratkaisujen käynnistäjänä ja selviytymisen tukemisessa. Noposen (2007, 82) tutkimuksessa uhrien kertoman mukaan lähisuhdeväkivallasta 80 prosenttia oli jatkuvaa. Tutkimustulokset osoittivat, että sovittelussa olleet lähisuhdeväkivaltatapaukset olivat muita väkivaltatapauksia vakavampia sekä vammoiltaan että tekotavoiltaan. Jos lähisuhdesovittelua ei koeta tasa-arvoiseksi, sovittelutilanteessa esiintyvät vallankäytön elementit toista osapuolta kohtaan (Qvist 2010, 33-43). Mielestäni pohdittavaksi edelleen jää, miten parhaiten sovittelun periaatteilla ja menettelyillä pystytään vastaamaan lähisuhdeväkivallan haasteisiin.

Sovittelukenttä on hyvin laaja, kuten tutkimuksista voi päätellä. Suomessa sovitteluaan monipuolisesti erilaisia konflikteja. Uskallan väittää, että sovittelupalvelu on osoittanut vahvuutensa ja vakiinnuttanut asemansa yhtenä merkittävänä mahdollisuutena ratkaista lain mukaisia rikos- ja riita-asioita. Tutkielmaani tehdessä olen pyrkinyt laajasti tutustumaan erilaisiin alan aiempiin tutkimuksiin. Tutkielmassani olen erityisesti hyödyntänyt rikossovittelun tutkimuksia hakiessani vertailupohjaa omille tutkimustuloksilleni, vaikka

yleistettävyyys ei ole ollut tavoitteeni. Lähisuhteessa tapahtuvaa väkivaltaa olen tutkielmassani käsitellyt vain johdannossa sovitteluun kohdistuneen kritiikin osalta ja erilaisten tutkimusten osalta. Tutkielmani toteutuksesta, tuloksista, johtopäätöksistä ja pohdinnasta olen rajannut sen ulkopuolelle, koska lähisuhteessa tapahtuneet lievät pahoinpitelyt, pahoinpitelyt ja törkeät pahoinpitelyt ovat problematiikaltaan sekä asianosaisten tarpeiden ja kohtaamisten osalta erilaisia kuin pääsääntöisesti tuntemattomien henkilöiden väliset väkivallan teot tai tuttujen väliset teot, joissa ei ole tarvetta jatkuvaan arjessa kohtaamiseen osapuolten välillä. Lisäksi lähisuhdesovittelu eroaa korostetusti asianosaisten erillistapaamisten menettelynä. Erillistapaamiset eivät muissa sovitteluneuvotteluissa näyttäydy juuri lainkaan. Kuitenkin lähisuhdeväkivallassa sovitellaan henkeen ja terveyteen kohdistuneita rikoksia, kuten myös tässä tutkielmassani, en voi olla siihen kokonaan perehtymättä.

3 SOVITTELUTOIMINTA

3.1 Sovittelutoiminnan tarkoitus ja hyöty

Sovittelupalvelu tarjoaa toisenlaisen tavan ratkaista rikos- ja riita-asioita kuin perinteinen oikeusprosessi. Sovittelutoiminta on organisoitu ammatillisesti, mutta itse sovitteluneuvottelut hoitavat vapaaehtoiset koulutetut sovittelijat. Sovittelussa on keskeistä maallikkoajatteluun perustuva, osapuolten ehdoilla tapahtuva ongelmanratkaisu. Sovittelijana voi toimia henkilö, joka on suorittanut sovittelutoimintaan perehdyttävän koulutuksen ja jolla muutoin on sellainen koulutus, taito ja kokemus, jota tehtävän asianmukainen hoitaminen edellyttää. Sovittelussa käsitellään uhrin henkisiä ja aineellisia haittoja sekä pyritään omatoimisesti sopimaan toimenpiteistä niiden hyvittämiseksi. (Iivari 2007, 19; Laki 1015/2005; LaVm 13/2005.)

Suomessa rikossovittelun kehittämisen taustalla on ollut rikosten sovitteluprosessin yksinkertaistaminen ja tehostaminen, mutta myös osapuolten vaikutusmahdollisuuden lisääminen oman asian käsittelyyn. Sovittelun päämääränä on vaikuttaa yhteisössä rikollisuutta vähentävästi ja lisätä samalla

yleistä sovinnollisuutta. Sovitteluprosessi koetaan vähemmän tekijää leimaavaksi kuin rikosprosessi. Sovittelutoiminnan tavoitteena on kehittää rikoksentehtäjien henkistä kasvua ja vastuuntuntoa, helpottaa uhrin asemaa, vähentää uusintarikollisuutta sekä tarjota oikeusjärjestelmälle vaihtoehtoinen tai täydentävä tapa ratkaista asioita. Sovittelu perustuu kaikkien osapuolien vuorovaikutusprosessiin ja ratkaisukeskeiseen lähestymistapaan. Hyvän vuorovaikutuksen merkitys sovittelutapahtumassa korostuu niin, että uhri voi turvallisesti mielin purkaa kokemaansa mielipahaa ja tekijälle tarjoutuu mahdollisuus ottaa vastuu teostaan. Tavoitteena on, että asianosaiset ymmärtävät toisiaan ja tapahtunutta edes hieman paremmin. Onnistuneen sovittelun avulla asianosaiset voivat tulevaisuudessa kohdata toisensa ilman pelkoa, häpeää ja kaunaa. (Iivari 2007, 19 - 21.)

Sovittelussa voidaan käsitellä rikoksia, joiden arvioidaan soveltuvan soviteltaviksi rikoksen laatu, tekotapa sekä rikoksesta epäillyn ja uhrin keskinäinen suhde huomioiden. Lisäksi huomioon on otettava kaikki rikokseen liittyvät seikat kokonaisuutena. Tyypillisesti sovitteluun soveltuvia rikoksia ovat pahoinpitelyt, varkaudet, vahingonteot, näpistykset, kunnianloukkaukset, kotirauhan rikkomiset ja ilkeärikokset. Sovittelussa ei ratkaista asian rikosoikeudellista puolta. Sovittelussa saavutettu sovinto voi kuitenkin johtaa esitutinnan rajoittamiseen, syytteen nostamatta jättämiseen, rangaistuksen tuomitsematta jättämiseen, lievempään rangaistukseen tai rangaistusasteikon vaihtamiseen. Huomioitava on, että saavutettu sovinto ei koskaan takaa toimenpiteistä luopumista tai lievempää rangaistusta. Syyttäjä ja tuomioistuimien arvioivat sovittelusopimuksen ja sovinnon merkityksen aina tapauskohtaisesti. (Iivari 2007, 9, 17; Laki 1015/2005; LaVm 13/2005.)

Laki ei sinänsä sulje mitään rikosta sovittelun ulkopuolelle. Lakivaliokunnan mietinnön (LaVM 13/2005, 3 §) mukaan törkeiden rikosten soviteltavaksi ottamista tulee kuitenkin harkita poikkeuksellisen huolellisesti. Joihinkin rikoslajeihin liittyy sellaisia erityispiirteitä, että ne eivät luonteensa puolesta sovi hyvin sovitteluun: esimerkiksi sotilasrikokset. Lakivaliokunta jatkaa, että soviteltavaksi ei pidä ottaa lainkaan alaikäisiin kohdistuneita rikoksia, joissa uhrin suojan tarve on voimakkaasti korostunut. Näin ollen esimerkiksi lapsiin

kohdistuneet seksuaalirikokset tai hyvin nuoriin kohdistuneet pahoinpitelyrikokset tulee jättää sovittelutoiminnan ulkopuolelle.

3.2 Rikossovittelu Suomessa

Suomessa rikosten sovittelua on toteutettu vuodesta 1983 lähtien. Se aloitettiin Vantaalla Suomen Akatemian kokeilu- ja tutkimustoimintana. Vantaan kaupunki vakinaisti sovittelutoiminnan vuonna 1986 osaksi kaupungin sosiaaliviraston työtä. Tämän jälkeen sovittelupalvelu vakiintui ja laajeni vähitellen suurempiin kaupunkeihin. Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta (1015/2005) tuli voimaan 1.1.2006. Rikosasioiden sovittelupalvelun saattaminen lakisääteiseksi toiminnaksi osoittautui tarpeelliseksi, sillä väestö ei ollut yhdenvertaisessa asemassa rikosasioiden sovittelun saatavuuden suhteen. Sovittelulain tultua voimaan toiminta on laajentunut kattamaan koko maan siten, että asiakkaat voivat saada sovittelupalvelua asuinpaikastaan riippumatta. Laissa säädetään sovittelupalvelun hallinnollisesta organisoinnista ja valtion osallistumisesta toiminnan kustannuksiin. Lailla on pyritty myös yhdenmukaistamaan sovittelun menettelytapoja ja edistämään asiakkaiden oikeusturvan riittävää huomioon ottamista sovittelua toteutettaessa. (Iivari 2007, 15; Laki 1015/2005; LaVm 13/2005.)

Sovittelupalvelun organisoinnin näkökulmasta sovittelu on asettunut kolmen osa-alueen risteyskohtaan. Ensinnäkin sovittelulla on läheiset yhtymäkohdat sosiaalityöhön ja sosiaalipalveluihin. Toiseksi toiminnalla on ollut merkitystä rikosten ja eräiden riita-asioiden oikeusprosessissa. Kolmanneksi toiminnassa on pidetty alusta saakka tärkeänä sovittelun rakentumista vapaaehtoistoiminnan kautta. (Iivari 2007, 9.)

Sovittelulain (1015/2005) mukaan sovittelupalvelun valtakunnallinen ohjaava organisaatio on Sosiaali- ja terveysministeriö, jolle kuuluu sovittelutoiminnan yleinen johto, ohjaus ja valvonta. Sovittelutoiminnan valtakunnallista ohjausta, seuranta ja kehittämistä varten sosiaali- ja terveysministeriön yhteydessä toimii valtioneuvoston kolmeksi vuodeksi kerrallaan asettama rikosasioiden sovittelun

neuvottelukunta. Sovittelutoiminnan järjestämisvelvollisuus kuuluu aluehallintovirastolle siten, että palvelut ovat saatavilla asianmukaisesti toteutettuna. Sovittelupalvelut alueilla tuotetaan siten, että aluehallintovirasto tekee kunnan, muun julkisen tai yksityisen palveluntuottajan kanssa toimeksiantosopimuksen. Toimeksiantosopimus sitoo huolehtimaan palvelun tuottamisesta sovitulla alueella. Sovittelutoiminnan järjestämisestä aiheutuvat kustannukset korvataan valtion varoista siten, että rahanjakoperusteena on asukasluku, pinta-ala ja rikollisuustilanne. Terveystieteiden tutkimuskeskus kokoaa rikos- ja riita-asioiden sovittelua koskevaa tilastotietoa, seuraa ja tutkii sovittelutoimintaa sekä koordinoi sen valtakunnallista kehittämistä (”Sovittelupalvelun johtaminen, ohjaus ja valvonta”. THL:n [www-sivusto](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/aiheet/tietopaketti/sovittelu/palvelut/johtaminen). <http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/aiheet/tietopaketti/sovittelu/palvelut/johtaminen>. Viitattu 22.3.2013).

3.3 Rikossovittelun kansainvälinen toiminta

Valtioneuvoston asetuksessa (267/2006) rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta määrätään, että valtioneuvosto nimeää kolmeksi vuodeksi kerrallaan rikosasioiden sovittelun neuvottelukunnan ohjaamaan, seuraamaan, linjaamaan ja edistämään sovittelun valtakunnallisen toiminnan ja kehittämisen ohella myös kansainvälistä toimintaa. Rikos- ja riita-asioiden sovittelun neuvottelukunnan alaisena työskentelee kaksi jaostoa: työjaosto ja kansainvälisten asioiden jaosto. Kansainvälisten asioiden jaosto seuraa sovittelun kansainvälistä kehitystä ja osallistuu kansainväliseen yhteistyöhön.

Rikos- ja riita-asioiden sovittelun neuvottelukunnan toimintakertomuksen (2009-2012, 5) mukaan vuosien 2011 ja 2012 keskeinen painopistealue on ollut kansainvälisen yhteistyön tiivistäminen. Kansainvälinen neuvosto järjesti vuonna 2010 Osloon opintomatkan, jonka tavoitteena oli tutustua Norjan sovittelutoiminnan hallintomalliin ja sen toimivuuteen, koulutukseen, tiedottamiseen, vapaaehtoisten rekrytointiin ja motivointiin sekä yhteistyöhön sovittelun ja viranomaisten välillä. Neuvottelukunta on osallistunut erityisesti pohjoismaiseen ja eurooppalaiseen yhteistyöhön sekä järjestänyt kansainvälisiä seminaareja, joista esimerkkinä

mainittakoon Helsingissä Euroopan Forum for Restorative Justice:n kahden vuoden välein järjestettävä konferenssi. Neuvottelukunta myös tiedottaa ulkomaisista tutkimuksista muun muassa Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen sovittelun verkkosivujen kautta sekä edistää kansainvälisiä verkostoja ja kansainvälistä tutkimusta. Lisäksi suomalaiset sovittelun toimijat ovat olleet mukana kansainvälisissä tutkimushankkeissa. Tästä esimerkkinä voi mainita ulkoministeriön rahoittaman lähialueyhteistyöhankkeen, jossa kehitetään Itä-Suomen ja Karjalán tasavallan välistä sovittelutoiminnan yhteistyötä.

Kinnusen (2012, 23) mukaan restoratiivisen oikeuden menetelmiä on kehitetty Euroopan maissa eri tavoin ja eri tahdissa. Restoratiivisen oikeuden lainsäädäntö ja menetelmät ovat pisimmälle kehittyneitä Suomessa, Norjassa, Keski-Euroopassa ja Englannissa. Itäisessä Keski-Euroopassa on saatettu voimaan restoratiivisen oikeuden menettelyjä vahvistavaa lainsäädäntöä, mutta palvelut ovat vielä kehittymättömiä. Esimerkiksi Italiassa ja Venäjällä lainsäädäntö on vasta rakentumassa.

Restoratiivisen teorian toteuttamismalleja on rikoksen tekijään keskittyneitä, uhrilähtöisiä sekä molemmat huomioivia. Itävallan, Englannin, Tsekin, Unkarin, Saksa ja Kreikan kriminaalihuoltolaitokset ovat vastanneet tekijälähtöisestä sekä Ranskan ja Portugalin uhripalvelujärjestöt uhrilähtöisestä sovittelusta. Uhriliike on viime vuosina vahvistunut useissa maissa vahvistaen uhrien tukipalveluja ja oikeuksia korvausten saamiseen. Tästä vahvana esimerkkinä voidaan mainita EU:n uhridirektiivi koskien rikosten uhrien oikeuksia, tukea ja suojelun vähimmäisvaatimuksia (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2012). Suomessa ja Norjassa on lähtökohtaisesti pyritty suhtautumaan sekä tekijään että uhuriin tasapuolisesti siten, että sovittelussa on korostettu kohtaamista ja dialogista vuoropuhelua. (Kinnunen 2012, 23-25.)

Kinnunen (2012, 24) toteaa, että Euroopan maissa kehitetty sovittelun lainsäädäntö vaihtelee sen mukaan, miten laajasti restoratiivista oikeutta halutaan maassa toteutettavan. Lainsäädäntö vaihtelee sallivan eli mahdollistavan sovittelun, edellyttävän eli velvoittavan sovittelun sekä pakottavan sovittelun välillä. Yleisin ratkaisu on salliva lainsäädäntö kuten Suomessakin, jossa

syyttäjäviranomainen voi ohjata rikostapauksen restoratiivisen oikeuden piiriin perinteisestä rikosoikeusjärjestelmästä. Edellyttävän lainsäädännön puitteissa syyttäjäviranomaisella on velvollisuus harkita mahdollisuutta ohjata tapaus sovitteluun. Pakottavassa lainsäädännössä rikosasian ratkaisijalla on velvollisuus ohjata soveltuva tapaus sovitteluun. Monessa maassa sovittelulla näyttää olevan vahva kytkentä rikosoikeusjärjestelmään. Palvelujen tuottajina voivat olla muun muassa syyttäjälaitos (Belgia), poliisiviranomainen (Englanti, Irlanti, Tanska, Islanti) tai kriminaalihuoltolaitos (Tsekki, Unkari, Kreikka), järjestöt (Itävalta, Saksa) tai kunnat (Espanja, osittain Suomi). Euroopan maat eroavat toisistaan myös sen suhteen, sovitellaanko vapaaehtoisten vai ammattihenkilöstön avustuksella. Yleisin ratkaisu on käyttää sovittelussa tehtävään koulutettua ja palkattua henkilökuntaa. Vapaaehtoistoimintaan pohjautuvaa sovittelutoimintaa ovat kehittäneet Suomi, Norja ja osittain Tanska.

Oma kosketukseni sovittelupalvelun kansainväliseen toimintaan on ollut mahdollista Viroon suuntautuvien opintokäyntien yhteydessä vuonna 2007 Tartossa ja vuonna 2012 Tallinnassa. Haluan korostaa Tallinnan sovittelupalvelun ja eri viranomaisten yhteistyötä toimivan palveluohjauksen näkökulmasta. Tallinnan sovittelumenettelyn käytäntönä oli aktiivinen palveluohjaus ja erityisesti asiakkaiden mahdollisuus saada nopeastikin tarvitsemiaan jatkopalveluja: muun muassa terapia- sekä sosiaali- ja terveystalvveluita. Tallinnan sovittelupalvelu tuotettiin ammattihenkilöstön voimin, mutta hyvin samansuuntaisia sovittelun menetelmiä käyttäen kuin Suomessa. Mielestäni Suomessa toimivan palveluohjauksen osalta jää pohdittavaa siltä osin, että asianosaiset saisivat paremmin tarvitsemiaan palveluja. Pelkkä ohjaus ei vielä takaa asianosaiselle avun piiriin pääsemistä. Lisäksi jatkopalvelujen monimuotoisuus ja pirstaleisuus tuo oman haasteensa.

3.4 Sovittelupalvelun prosessi

Asianosaisten sovittelupalveluprosessi käsittää sekä sovittelun palveluprosessin että sovitteluneuvottelun sovitteluprosessin. Sovittelun palveluprosessi tulee nähdä kokonaisvaltaisena ja asiakaslähtöisenä, viranomaisten toteuttamana toimintana. Itse sovitteluprosessia eli asianosaisten kohtaamista sovitteluneuvottelussa toteuttavat vapaaehtoiset sovittelijat, asiakkaiden lähtökohdista ja sovittelutoimiston ohjauksen ja valvonnan alaisuudessa. Tutkimukseni aineistonkeruu kohdistui lähinnä sovitteluneuvottelun sovitteluprosessiin, joten laadin kyselylomakkeen kysymykset asianosaisten sovitteluneuvotteluun ja sen tilanteeseen liittyen. Asianosaiset arvioivat kokemuksiaan sovittelusta eli asianosaisten kohtaamisen mahdollisuudesta. Kuvaan seuraavaksi kokonaisvaltaisesti ja lineaarisesti alusta loppuun sovittelupalveluprosessia, jonka sisälle olen muodostanut asianosaisten sovitteluneuvottelun. (Häyrinen 2013, 11-15.)

Poliisi- tai syyttäviviranomaisen tehtävänä on tiedottaa rikoksesta epäillylle ja rikoksen uhrille sovittelumahdollisuudesta ja ohjata heidät sovitteluun. Sovittelualoite tehdään siihen sovittelutoimistoon, jonka alueella joku asianosaisista asuu tai jossa sovittelumenettely voi joustavasti tapahtua. Aloite voidaan ottaa käsiteltäväksi myös siinä toimistossa, jonka toimialueella rikos on tapahtunut. Sovittelupalvelua koskevan aloitteen voi tehdä rikoksesta epäilty, rikoksen uhri, poliisi-, syyttäjä- tai muu viranomainen, alaikäisen henkilön huoltaja tai muu laillinen edustaja tai vajaanikäisen täysi-ikäisen henkilön edunvalvoja. Kuitenkin sovittelulain mukaan vain poliisi- tai syyttäviviranomaisella on oikeus tehdä aloite sovitteluun ryhtymisestä, jos kyseessä on väkivaltaa sisältävä rikos, joka on kohdistunut rikoksesta epäillyn puolisoon, lapseen, vanhempaan tai muuhun heihin rinnastettavaan läheiseen. Tämän säännöksen mukaan sosiaaliviranomaisilla ei ole aloiteoikeutta momentissa tarkoitetuissa lähisuhdeväkivaltatapauksissa. Lakivaliokunta pitää lisäksi tärkeänä, että ennen sovittelualoitteen tekemistä poliisi- tai syyttäviviranomaisen on pääsääntöisesti yhteydessä myös sosiaaliviranomaisiin, tilanteen kokonaiskuvan selvittämiseksi. (Laki 1015/2005 13 §, LaVM 13/2005.)

Sovittelumenettely voidaan toteuttaa osapuolten kesken, jotka ovat henkilökohtaisesti ja vapaaehtoisesti antaneet suostumuksensa sovitteluun ja jotka ymmärtävät sovittelun ja siinä tehtävien ratkaisujen merkityksen. Ennen sovitteluun suostumusta osapuolille on selvitettävä heidän sovitteluun liittyvät oikeutensa ja asemansa sovittelussa. Alaikäisen henkilön on annettava suostumuksensa sovitteluun henkilökohtaisesti. Alaikäisen osalta sovitteluun osallistuminen edellyttää lisäksi hänen huoltajiensa tai muiden laillisten edustajiensa suostumuksen antamista. Vajaavaltaiseksi julistettu täysi-ikäinen henkilö voi osallistua sovitteluun, jos hän ymmärtää asian merkityksen ja antaa lisäksi henkilökohtaisesti suostumuksensa sovitteluun. (Laki 1015/2005, 2 §, 15 §.)

Sovittelun edellytysten selvittäminen on säädetty sovittelutoimiston tehtäväksi. Sovittelutoimiston ammattihenkilöstö antaa asianosaisille tietoa sovittelumenettelystä, selvittää tapauksen soveltuvuuden sovitteluun, arvioi sovitteluedellytysten täyttymisen ja tekee asiasta päätöksen. Kirjallinen päätös saatetaan tiedoksi sovittelun asianosaisille ja se on valituskelpoinen hallintopäätös.

Sovittelutoimisto toimii toimintayksikkönä, joka tuottaa sovittelupalveluja aluehallintoviraston kanssa allekirjoitetun toimeksiantosopimuksen mukaisesti määritellyllä toimialueellaan. Lain (1015/2005, 16 §) mukaan sovittelutoimiston työntekijöiden tehtävät ovat seuraavanlaiset: 1) nimetä asiaa sovittelemaan vapaaehtoinen sovittelija, joka soveltuu tehtävään kokemuksensa ja henkilökohtaisten ominaisuuksiensa perusteella, olematta esteellinen hallintolain (434/2003) tarkoittamalla tavalla, 2) hankkia sovittelua varten tarvittavat asiakirjat osapuolten suostumuksella poliisi- tai syyttäjäviranomaiselta, tuomioistuimelta tai muilta tahoilta, 3) huolehtia tulkin tai kääntäjän hankkimisesta, jos asianosainen ei hallitse sovittelussa käytettävää kieltä tai aistivian tai muun syyn vuoksi ei voi ymmärtää tai tulla ymmärretyksi sovittelussa käytävässä keskustelussa ja 4) sovittelun päätyttyä toimittaa poliisi- tai syyttäjäviranomaiselle salassapitoa koskevien säännösten estämättä tieto sovittelun kulusta ja lopputuloksesta.

Suomessa rikossovittelun toimintamalliin kuuluu, että sovitteluneuvottelut toimitetaan vapaaehtoistyönä. Vapaaehtoinen sovittelija on tehtävään koulutettu henkilö, joka hoitaa yksittäisiä sovittelutehtäviä sovittelutoimiston ohjauksen ja valvonnan alaisena. Sovittelutoimiston sovittelunohjaaja valitsee sovittelutapausta hoitamaan sovittelijaparin ja selvittää heille asiakastapausta. Vapaaehtoiset sovittelijat ovat yhteydessä asianosaisiin sovitteluneuvottelun ajankohdan selvittämiseksi. Vapaaehtoisten sovittelijoiden ohjaus ja valvonta toteutuu sovittelunohjaajan toimesta.

Sovittelulain (1015/2005, 17 §) mukaan vapaaehtoisten sovittelijoiden tehtäviin kuuluvat seuraavanlaisten asioiden hoitaminen: 1) sovittelijat järjestävät sovittelutapaamiset osapuolten kanssa, 2) sovittelevat puolueettomasti ja kaikkia osapuolia kunnioittaen, 3) auttavat osapuolia löytämään keskenään tyydyttävät ratkaisut rikoksen uhrille aiheutuneiden henkisten ja aineellisten haittojen hyvittämiseksi, 4) antavat osapuolille tietoa saatavissa olevasta oikeusavusta ja muista palveluista, 5) laativat sovittelussa syntyneestä osapuolten välisestä sopimuksesta asiakirjan ja varmentavat allekirjoituksellaan sen ja 6) sovittelun päätyttyä toimittavat sovittelutoimistolle selostuksen sovittelusta.

Sovittelun asianosaisten välisen sovitteluprosessin eli sovitteluneuvottelun käynnistävät vapaaehtoiset sovittelijat sen jälkeen, kun sovittelutoimistosta asia on heille siirretty. Lakiperusteisten tehtäviensä mukaisesti sovittelijat järjestävät sovittelutapaamiset osapuolten kanssa. Laissa ei ole tarkempia säännöksiä siitä, miten itse sovitteluprosessi eli sovittelutapaamiset tulee toteuttaa. Laissa mainitaan, että vapaaehtoinen sovittelija voi harkintansa mukaan järjestää kahdenkeskisiä tapaamisia osapuolten kanssa (Laki 1015/2005, 18 §). Varsinkin lähisuhdeväkivallan sovittelussa tällainen toimintamalli on valtakunnallisesti käytössä. Sovittelun onnistuminen edellyttää kuitenkin, että osapuolet luottavat sovittelijan puolueettomuuteen. Tämän vuoksi lakivaliokunta on pitänyt tärkeänä, että osapuolet ovat tietoisia käytettävistä menettelytavoista ja ovat niihin suostuneet (LaVM 13/2005).

Sovitteluneuvottelun lähtökohtana on asianosaisten yhteinen kohtaaminen, jossa osapuolten lisäksi on mukana kaksi koulutettua vapaaehtoista sovittelijaa. Alaikäisen huoltajan on pääsääntöisesti oltava läsnä. Sovittelutapaamisissa osapuoli saa käyttää tukihenkilöä, jollei se vaaranna sovittelun häiriötöntä kulkua. Tukihenkilön mukanaolo on sovittava erikseen etukäteen. Jos tukihenkilön osallistumisesta sovitteluun ei päästä yhteisymmärrykseen sovittelijan ja asianosaisten kesken, asiasta päättää viime kädessä sovittelutoiminnan vastuuhenkilö. Sovittelijoiden tehtävänä on sovittaa puolueettomasti kaikkia osapuolia kunnioittaen. He auttavat osapuolia löytämään keskenään tyydyttävät ratkaisut rikoksesta uhrille aiheutuneiden henkisten ja aineellisten haittojen hyvittämiseksi. Sovitteluneuvottelussa annetaan mahdollisuus kaikille asianosaisille käydä vapaasti tapahtumaa läpi omalta kannaltaan. Sovittelussa keskustellaan rikokseen liittyvistä kokemuksista, tunteista ja rikoksen vaikutuksista.

Vapaaehtoisen sovittelijan tehtävänä on toimia välittäjänä osapuolten välillä. Sovittelija ei ratkaise osapuolten välisiä erimielisyyksiä, vaan auttaa heitä itse ratkaisemaan ne (HE 93/2005). Sovittelussa ei ratkaista syyllisyyskysymystä. Jos soviteltavana on virallisen syytteen alainen rikos, syyllisyys ratkaistaan aina syyteharkinnassa tai tuomioistuinkäsittelyssä. Sama koskee myös asianomistajarikoksia, jollei asianomistaja luovu rangaistusvaatimuksestaan esimerkiksi sovittelun seurauksena (HE 93/2005).

Sovittelussa asianosaisille annetaan tietoa alueellisista ja valtakunnallisista palveluista. Vapaaehtoiset sovittelijat yrittävät motivoida asianosaisia hakeutumaan jatkopalveluihin, joilla voidaan tarvittaessa tukea asianosaisen omaa elämäntilannetta. Asianosainen voi tarvita jatkopalveluita esimerkiksi väkivallattoman tulevaisuuden turvaamiseksi, päihdepalveluita alkoholiongelman ratkaisemiseksi tai muiden hyvinvointia edistävien haasteiden ratkaisuun arjessa selviytymiseksi.

Sovittelu perustuu kaikilta osin osapuolten vapaaehtoisuuteen ja se tarjoaa toisenlaisen tavan ratkaista osapuolten välisiä rikos- ja riita-asioita. Sovittelun osapuoli voi perua suostumuksensa sovitteluun milloin tahansa, jolloin sovittelu keskeytetään. Sovittelu voidaan myös keskeyttää, jos käy ilmi, että sovittelun edellytykset eivät täyty, osapuolet eivät ymmärrä sovittelun merkitystä tai osapuolen suostumus ei ole vapaaehtoinen. (Laki 1015/2005, 19 §.)

Sovittelu voi päättyä sovintoon, jonka seurauksena voi syntyä osapuolten välille kirjallinen sopimus henkisten tai aineellisten vahinkojen korvaamisesta uhrille. Vapaaehtoiset sovittelijat pyrkivät edistämään kaikille asianosaisille kohtuullisen, oikeaan tietoon perustuvan ja vapaaehtoisin sopimuksen syntymistä. Erilaisista sovittelutilanteista johtuen sopimus voi sisältää esimerkiksi anteeksipyyntöä, käyttäytymissopimuksen, tavaran palautuksen tai vahingonkorvauksen joko rahalla tai työllä. Sopimukseen kirjataan korvausaikataulu, maksun suoritustapa sekä mahdollinen korvausten suorittamisen seuranta. Kaikki osapuolet vahvistavat sopimuksen allekirjoituksellaan. Yhdenmukaisten menettelytapojen toteuttamiseksi rikos- ja riita-asioiden sopimukset laaditaan valtakunnallisesti yhdenmukaiselle sopimus pohjalle, jossa on huomioitu osapuolten oikeusturvaan liittyvät tekijät.

Sovittelu voi päättyä myös siten, että asianosaisten välille ei synny sovintoa ja sopimusta ei laadita. Tällaisetkin sovitteluneuvottelut on koettu kuitenkin hyväksiksi, että asianosaiset ovat voineet kohdata toisensa ja päässeet keskustelemaan tapahtuneesta. Sovittelupalvelussa itsetarkoitus ei siis ole sopimukseen pääseminen, vaan asian luottamuksellinen käsittely yhdessä. Asianosaisten yhteisymmärrys ja sopivan ratkaisumallin löytymiseen vaikuttavat monet asiat.

Sovitteluprosessin päättyttyä vapaaehtoiset sovittelijat toimittavat sovittelutoimistolle laaditut asiakkaiden väliset sopimukset ja raportin sovittelun kulusta. Sovittelutoimiston sovittelunohjaajan tehtävänä on tiedottaa poliisi- tai syyttäväviranomaista sovittelun kulusta ja tuloksellisuudesta. Sovittelunohjaaja seuraa sopimuksen toteutumista aina määräpäivään asti. Sopimuksen seurannalla pyritään varmistamaan, että sopimuksessa sovitut asiat täyttyvät. Kun sovittelusopimus on toteutunut tai määräaika umpeutunut, asian käsittely

sovittelutoimistossa päättyy. Mikäli sopimusta ei noudateta asianosainen voi toimittaa sovittelusopimuksen vahingonkorvauksen osalta haaste- tai täytäntöönpanomenettelyhakemuksen käräjäoikeuden käsiteltäväksi. Mikäli käräjäoikeus hyväksyy kanteen, se antaa asiasta tuomion. Tuomio toimitetaan ulosottoviranomaiselle, jonka jälkeen vahingonkorvauksen perintä voidaan ulosmitata rikoksen tekijältä.

Sovittelijoille maksetaan kulukorvaus hoidetusta sovittelusta. Kulukorvauksella katetaan vapaaehtoisten sovittelijoiden puhelin-, matka, postitus- ja pysäköintikulut, jotka ovat aiheutuneet kyseisen sovittelutapauksen hoidosta.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimustehtävä

Tutkimukseni tarkoituksena on tarkastella sovitteluneuvotteluun osallistuvien osapuolten - sekä uhrin että tekijän - kokemuksia sovittelupalvelusta. Tutkimukseeni osallistuvat täysi-ikäiset sovittelun osapuolet niissä tapauksissa, joissa soviteltavana on väkivaltarikos eli rikosnimike on lievä pahoinpitely, pahoinpitely tai törkeä pahoinpitely.

Tutkimuksessani analysoin restoratiivisen oikeuden teorian toteutumista sovittelupalvelun käytännöissä. Tarkoitukseni on hyödyntää asiakkaiden kokemuksia sovittelutoiminnan kehittämisessä ja nostaa heidän äänensä kuuluville. Lähemmin tarkasteltavia tutkimuskysymyksiä on kaksi:

1. Miten restoratiiviset arvot toteutuvat sovittelupalvelun käytännöissä?
2. Millaisia ovat sovittelupalveluun osallistuneiden sovittelukokemukset?

4.2 Tutkimusympäristö ja aineiston hankinta

Tutkimusympäristönäni toimi Lahden kaupungin Päijät-Hämeen sovittelutoimisto, jonka toimialueeseen kuuluu 14 lähikuntaa. Toimialueen väestömäärä on 226 403 asukasta. Vuonna 2011 toimistoon ohjautui 456 sovittelualoitetta, joissa sovitteluneuvottelu käynnistyi noin 70 prosentissa. Sovitteluun ohjatuista rikoksista noin 40 prosenttia oli väkivaltarikoksia.

Tutkimukseni empiirinen aineisto on kerätty viiden kuukauden aikana, vuoden 2012 marraskuun ja vuoden 2013 maaliskuun välillä, lomakekyselyllä. Ennen aineiston keruuta olin hakenut ja saanut virallisen tutkimusluvan. Kyseessä on laadullinen tutkimus, jossa pyrin tuomaan esille sovittelupalveluun osallistuvien osapuolten kokemuksia väkivallan sovittelusta. Tätä kautta määrittelen sovittelupalvelun merkitystä yksilötasolla ja yhteiskunnassa. Valitsin menetelmäksi laadullisen tutkimuksen, koska tutkimuksen otanta on suhteellisen pieni.

Tutkimusaineistoni pääosan muodostavat väkivallan sovitteluun osallistuvien täysi-ikäisten henkilöiden lomakekyselyn vastaukset (N=52). Työskentelyni aikana en ole erikseen pitänyt havaintopäiväkirjaa, vaikka olen kokopäiväisesti työskennellyt kyseisessä sovittelutoimistossa. Kuitenkin sovittelutoimiston arkipäivän työtehtävät sekä sovittelunohjaajien ja vapaaehtoisten sovittelijoiden kanssa käymäni keskustelut vaikuttavat luonnollisesti tutkielmani sisältöön. Tutkimukseni aikana olen lisäksi osallistunut sovittelutoimiston henkilökunnan kokouksiin, koulutustilaisuuksiin ja toiminut myös tarvittaessa sovittelijana. Työskentelyni sovittelutoimistossa samanaikaisesti tutkimuksen teon aikana näen positiivisesti: ymmärryksen syventäjänä ja monimuotoisen ajattelun mahdollistajana.

Lokakuussa 2012, ennen tutkimusaineistoni keruuta, kävin sovittelunohjaajien kanssa läpi sovittelutoimiston henkilökunnan palaverissa tämän pro gradu – tutkielmani aiheen, sisällön ja aineiston keräämiseen liittyvät asiat. Sovittelunohjaajat vastaavat sovittelupalvelun käytännöistä ja tietävät, milloin

asianosaisten sovitteluneuvottelut ovat ja mistä asiasta eli rikosnimikkeestä neuvotellaan. Sovittelunohjaajien vastuulla oli kyselylomakkeiden antaminen vapaaehtoisille sovittelijoille, jotka välittivät ne eteenpäin sovitteluneuvottelun osapuolten vastattaviksi.

Heti marraskuun 2012 alussa pidettiin sovittelijoiden kuukausikokous, jonka yhdeksi aiheeksi nostin kyselyn toteutuksen. Kerroin vapaaehtoisille sovittelijoille tutkielmastani ja tutustuimme yhdessä asiakkaille jaettavaan kyselylomakkeeseen. Opastin vapaaehtoiset sovittelijat antamaan sovitteluneuvottelun osapuolille kyselylomakkeen vastattavaksi sovitteluneuvottelun loppuvaiheessa. Lisäksi painotin, että sovitteluneuvottelun osapuolet vastaavat kyselylomakkeeseen paikan päällä, sillä aikaa kun sovittelijat kirjoittavat sovittelusopimusta tai kun sovitteluneuvottelu katsotaan loppuneeksi. Aikaisemmat kokemukset osoittavat, että vastausprosentti saadaan mahdollisimman suureksi, kun asianosaiset vastaavat kyselyyn paikan päällä.

Sovittelutoimistossa sovittelutoiminnan vastuhenkilö päättää asian ottamisesta soviteltavaksi (Laki 1015/2005, 15 §), joten kyselylomakkeiden jakoprosessin laitoin itse liikkeelle sovittelunohjaajien valmisteltua päätökset. Käytännössä annoin postitettavien päätösten mukana sovittelunohjaajille tutkimukseni kyselylomakkeet niissä asiakastapauksissa, joissa soviteltava rikosnimike oli lievä pahoinpitely, pahoinpitely tai törkeä pahoinpitely. Kyselylomakkeet kulkivat sovittelunohjaajilta vapaaehtoisille sovittelijoille siinä vaiheessa, kun heidät valittiin sovittelemaan kyseistä asiakastapausta. Vapaaehtoiset sovittelijat antoivat kyselylomakkeet saatekirjeellä asianosaisten vastattavaksi sovitteluneuvottelun loppupuolella. Asiakkaiden täyttämät kyselylomakkeet suljettiin kirjekuoriin, jotka palautuivat ensin sovittelunohjaajille ja sitä kautta minulle takaisin.

4.3 Kyselylomakkeen rakenne

Laadullisen tutkimuksen yleisimmät aineiston keruumenetelmät ovat haastattelut, kyselyt, havainnoinnit ja dokumentteihin perustuvat tiedot (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71). Valitsin tutkimukseni tietojenkeruumenetelmäksi lomakekysely. Kun halusin tietää, mitä asiakas ajattelee sovittelupalvelusta, oli mielestäni järkevä kysyä asiaa häneltä itseltään. Teoksessaan Alasuutari (2001, 106) nostaa esille ajatuksen ihmisten kuulemisesta, mutta hänen mielestään ei ole olemassa yhtä ylivertaista väylää, jota kautta totuus saadaan selville. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 74) puolestaan määrittelevät kyselyn menettelytavaksi, jossa tiedonantajat itse täyttävät heille esitetyn kyselylomakkeen joko valvotussa ryhmätilassa tai kotonaan. Lomakekyselyn tekijä olettaa, että vastaajat ovat luku- ja kirjoitustaitoisia. Lisäksi tekijä olettaa, että vastaajat kykenevät, haluavat ja osaavat ilmaista itseään tarkoittamallaan tavalla kirjallisesti. Lomakekyselyn riskinä voi olla vastaamattomuus ja kyselyn avoimet vastaukset voivat jäädä niukkasanisiksi.

Lomakekysely on käytännössä useimmiten kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä. Lomakehaastattelua taas käytetään usein vaihtoehtona kyselyllä toteutetuille aineistojen keruulle, jotta vastausprosentti saataisiin suuremmaksi. Lomakekyselyssä on tavoitteena saada vastaus jokaiseen kysymykseen annettujen vaihtoehtojen sisältä, jotta kyselyyn vastanneet henkilöt voidaan vastausten perusteella tyypitellä erilaisiin luokkiin. Lomakehaastattelun kysymykset puolestaan rakentuvat tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun kannalta merkityksellisiin aiheisiin. Kummassakin tapauksessa jokaiselle kysymykselle pitää löytyä perustelu tutkimuksen viitekehystä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74.)

Tutkimusseminaarin aikana laadin kaksi erilaista kyselylomaketta saatekirjeellä. Kyselylomakkeet tein Excel-ohjelmalla, sillä ohjelman käyttö oli minulle ennestään tuttua ja sain mielestäni asialliset lomakkeet aikaiseksi. Excel-ohjelman käyttöä puolsi myös kyselylomakkeen mahdollinen jatkoehdyntäminen. Työpaikallani on Excel-ohjelma käytössä, mutta SPSS-ohjelmaan pitäisi hankkia

erillinen maksullinen lisenssi. Sisältöä suunnitellessani käytin apuna alan kirjallisuutta, erilaisten tutkimusten kyselylomakkeita ja käytännön asiantuntemustani. Kyselylomakkeet poikkesivat toisistaan siten, että ensimmäinen kyselylomake koostui vain avoimista kysymyksistä, kun taas toisessa lomakkeessa ensimmäinen sivu oli suljettuja kysymyksiä valmiiksi valittavilla vastausvaihtoehdoilla ja toinen sivu avoimia kysymyksiä.

Esittelin nämä kaksi erilaista kyselylomaketta tutkimusseminaarissani, työpaikallani ja perheelleni ennen lopullista valintaani. Kaikki kyselylomakkeisiin tutustuneet kallistuivat puolistrukturoidun lomakkeen kannalle, jonka lopuksi valitsinkin tutkimukseeni aineiston keruun menetelmäksi. Omaan valintaani vaikuttivat vastaajien ajan käytön huomioiminen sekä arvioni heidän halustaan ja taidostaan vastata kyselyyn. Ajattelin myös, että puolistrukturoidulla kyselylomakkeella kerättyjen aineistojen avulla voin testata mahdollisesti hypoteeseja ja kvantifioida kerättyä aineistoa. Lisäksi katsoin sen soveltuvaksi kokonaisuutena tässä tarvittavien tietojen keräämiseen.

Sovitteluneuvottelun osapuolille lopullisesti laatimani kysymyslomake on puolistrukturoitu 21 kysymyksen kokonaisuus (Liite 1). Kyselylomakkeen alku koostuu kuudesta taustatietokysymyksestä. Kymmenen seuraavaa kysymystä sisältää erilaisia väittämiä restoratiivisen teorian mukaisten arvojen esiintymisestä sovittelupalvelun käytännöissä (kysymyslomakkeen A-osa). Viimeiset viisi kysymystä ovat avoimia kysymyksiä koskien väkivallan sovitteluun osallistuneiden asianosaisten omia sovittelukokemuksia (kysymyslomakkeen B-osa). Kysymyslomakkeen lopussa pyydetään vielä vastaajan lupaa säilyttää vastaukset jatkotutkimuksia ajatellen.

Kysymyslomake esitettiin kaikille samanlaisena. Strukturoiduista kysymyksistä vastaajan tuli valita itselleen parhaiten sopiva vastausvaihtoehto. Vastausskaala on viisiportainen; täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä, en osaa sanoa, osittain eri mieltä tai täysin eri mieltä. Avoimiin kysymyksiin oli jätetty vastaustilaa riittävästi ja annettu lisäohjeeksi jatkaa vastauksia tarvittaessa paperin kääntöpuolelle.

Kyselylomakkeen lähtökohtana pidin sitä, että tapaus edustaa itseään. Tapauksen määrittelin tässä tapauksessa yksittäiseksi vastaajaksi: tapaus edustaa sovittelupalvelun kontekstia, jossa yksilö toimii ja on vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Lisäksi mielestäni tapaus edustaa subjektiivista näkemystä tai näkökulmaa tutkimaani ilmiöalueeseen sekä edustaa vuorovaikutuksessa syntynyttä käsitystä tai muotoutuvaa käsitystä asiasta.

4.4 Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi

Käyttämäni tutkimusote on pääosiltaan laadullinen ja analyysimenetelmänä on sisällönanalyysi. Määrällisiä menetelmiä olen käyttänyt täydentämään laadullista analyysiä kysymyslomakkeen A-osan vastausten osalta, tilastoina ja määrällisinä arvoina. Hirsijärven ym. (2005) mukaan laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on kuvata moninaisena todellista elämää, jossa tutkimuskohde pyritään kuvaamaan kokonaisvaltaisesti. Kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisesti. Tapaukset käsitellään ainutlaatuisina ja aineisto tulkitaan sen mukaan. Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena ei ole yleistettävyyttä, vaan aineistosta tehdyt tulkinnat. Tuloksia voidaan silti verrata muihin tutkimustuloksiin, vaikka yleistettävyyttä ei ole tavoitteena. (Eskola & Suoranta 1999, 66-67.)

Temaattinen sisällönanalyysi on sovellettavissa monenlaisiin aineistoihin (Silvasti 2012). Useimmat eri nimillä kulkevat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat tavalla tai toisella sisällönanalyysiin, jos sisällönanalyysillä tarkoitetaan kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysiä väljänä teoreettisena kehyksenä. Sisällönanalyysi on siis tekstianalyysiä, jossa etsitään tekstin merkityksiä. Osa sisällönanalyysillä toteutetuista tutkimuksista perustuu maailmasuhteeseen, jossa oleellista on näkymättömän ymmärtäminen. Ihminen haluaa puhua maailman sisältä käsin ja samalla hän haluaa olla maailmassa mukana. Kirkkaimpana ajatuksena korostuu se, että ei ole olemassa mitään sellaista paikkaa tai pistettä, josta ihminen voisi nähdä enemmän kuin hän kokemuksensa avulla voi ymmärtää. Kyse on siis todellisuuden tajumisesta

inhimillisenä ajattelutapana, ei totuuden kysymyksestä sinänsä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103-104.)

Tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä. Analyysin tarkoitus on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysillä järjestetään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Aineistoanalyysissä aineiston laadullinen käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, jossa aineisto aluksi hajotetaan osiin, käsitteellistetään ja sitten kootaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.)

Tuomi ja Sarajärvi (2009, 109-110) ovat kuvanneet aineistolähtöisen sisällönanalyysin toteuttamista vaiheittain. Ensimmäinen vaihe on aineiston redusointi eli pelkistäminen, joka voi olla joko informaation tiivistämistä tai sen pilkkomista osiin. Aineiston pelkistämässä karsitaan kaikki tutkimukselle epäolennainen pois, ja aineistosta löytyvät vastaukset eli pelkistetyt ilmaisut kirjataan ylös. Alkuperäisilmaisuja pelkistettäessä analyysiyksikkönä voidaan käyttää yksittäistä sanaa, lausetta tai ajatuskokonaisuutta - tutkimustehtävästä ja aineiston laadusta riippuen. Toisena vaiheena on klusterointi eli ryhmittely, jossa etsitään erilaisuuksia ja yhtäläisyyksiä pelkistetyistä ilmaisuista. Löydetyt samaa tarkoittavat ilmaisut ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi, jolle annetaan sisältöä kuvaava nimi. Ryhmittelyssä luodaan pohja tutkimuksen perusrakenteelle sekä alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. Kolmantena vaiheena on abstrahointi eli käsitteellistäminen, jossa edetään aineiston kielellisistä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Abstrahointia jatketaan yhdistämällä samansisältöisiä luokkia niin kauan kuin luokitusten yhdistely on järkevää aineiston sisällön näkökulmasta.

Keskeisintä tutkimukseni sisällönanalyysissa oli, miten ymmärsin ja tulkitsin kysymyslomakkeiden vastaukset sekä miten systematisoin ja esitin keskeisen aineiston. Aluksi jaoin analysoitavan informaation osiin eli kysymyslomakkeen A- ja B-osaan. A-osio koostui valmiiksi annetuista vastausvaihtoehdoista ja B-osio avoimista kysymyksistä. A-osion aineistoa purkaessani käytin sisällön erittelyä, jossa kuvasin määrällisesti datan sisältöä, Excel-taulukoiden avulla.

Syötin kaikki A-osion vastaukset laatimiini Excel-taulukoihin, joiden avulla sain valmista esitysgrafiikkaa kysymyksittäin. Olen käyttänyt Excel-taulukoita, jotta niitä voidaan jatkossa muokata ja hyödyntää tarvittaessa uudessa samanlaisessa tiedonkeruussa toimialueellamme. Tämän jälkeen analysoin asianosaisten kokemuksia sekä määrällisesti että laadullisesti. Melko vähäinen tutkimusaineisto ei mahdollistanut laajempaa määrällisten tutkimusmenetelmien käyttöä, joten en ole tutkimustuloksia esitellessäni ilmaissut muuttujien välisiä riippuvuuksia tilastollisina tunnuslukuina tai matemaattisina lakeina. Korostan, että määrälliset luvut tulee nähdä vain eroina tehdyissä havainnoissa, jotta vastausten laajuus tulisi esille.

B-osion kohdalla kirjoitin kaikkien kyselyyn osallistuneiden osapuolten vastaukset kysymyksittäin sanatarkasti auki. Tämän jälkeen luin vastauksia useaan kertaan läpi ja perehdyin tarkemmin niiden sisältöön, kokonaiskuvan saamiseksi. Käytin analyysitekniikkana teemoittelua ja muodostin teemat ennakkoon asetettujen oletusten mukaisesti. Tämän jälkeen ryhdyin koodaamaan asioita kysymyksittäin alleviivaamalla yhdenmukaisia ilmauksia. Samalla luokittelin ne laskien niiden toistojen määrän. Tarkoitukseni oli pelkistää aineistoa eli nostaa siitä esille usein toistuvat ilmaukset. Seuraavaksi määritin analyysiyksikön, joka oli lauseen osa tai ajatuskokonaisuus. Pidin erikseen mielessä sisältöjen tarkastelun aineiston valossa ja toisaalta vuoropuhelun aineiston kanssa, tutkimuskysymysten mukaisesti. Tutkimukseni loppuvaiheessa korostin asianosaisten kokemuksia tasapuolisesti, mutta myös vertasin uhrin ja tekijän vastauksia toisiinsa, eroja ja yhtäläisyyksiä hakien sekä etsin selityksiä eroille. Tässä tutkimuksen vaiheessa oli kyse olennaisen ja sivuun jätettävän aineiston erittelystä ja valikoimisesta.

Tutkimusaineistoni analyysi ei osoita pelkästään tuloksia. Tutkielmassani käytän abduktiota: rationaalisuuteen ja todennäköisyyteen perustuvaa päättelyä, jossa pyritään parhaaseen mahdolliseen selitykseen käytettävissä olevien todisteiden perusteella. Tein tutkielmani analyysin perusteella tulkintoja ja johtopäätöksiä asiakkaiden kokemuksista, tutkimuskysymysteni mukaisesti erikseen A- ja B-osion kohdalla aineistosta. Lopuksi muodostin yhteenvetokaavion SWOT-analyysimenetelmää soveltaen. Näitä tehdessäni hyödynsin laajasti erilaista alan

kirjallisuutta ja sovittelusta tehtyjä tutkimuksia. Pysin hakemaan erityisesti Elonheimon, Iivarin, Vesikansan ja Honkatukian tekemistä tutkimuksista vertailtavuutta omiin tuloksiini. Näitä tutkimuksia esittelinkin tarkemmin kohdassa 2.3 Tutkimukset sovittelun kehittäjinä. Tässä tutkielmassani samansuuntaisuus aiempiin tutkimuksiin verrattuna osoittaa mielestäni niiden tieteellisen merkitsevyyden. Toisaalta nämä edellä mainitut tutkimukset eivät ole suoraan verrattavissa omaani, sillä muun muassa tutkimusten ajankohta, tutkittavien ryhmien koot, sukupuoli, rikostyyppit ja sovittelun osapuolen asema sovittelussa vaihtelevat. Olen pyrkinyt tutkimuksia lukiessani analyttiseen ajatteluun ja kriittiseen suhtautumiseen olemassa olevaa tietoa kohtaan. Omassa tutkielmassani olen hankkinut empiirisen tutkimusaineiston ja tarkastellut rikossovittelua asiakkaiden kokemana restoratiivisen teorian lähestymistavan kautta. Tämän työskentelytavan perusteella esitän tuloksia, johtopäätöksiä ja kehittämisehdotuksia sovittelupalvelun käytäntöön vietäväksi.

Olen pyrkinyt tutkimustulosten tarkastelussa käyttämään vastaajien aitoja aineistonäytteitä, jotta asianosaisten näkemykset tulisivat riittävän hyvin esiin sellaisenaan. Koen tämän tärkeäksi, koska harvemmin sovitteluneuvottelun osapuolet saavat julkisuutta ja kokemuksiaan kuuluviin. Kuitenkaan en voi tietää, mitä sovitteluun osallistuvat asianosaiset oikeasti ajattelevat: jokainen vastaaja kiinnittyy jollakin tavalla omiin kokemusmaailmoihinsa ja tieto on sosiaalisesti sitoutunutta. Korostan asianosaisen sovitteluun osallistumista myönteisenä tekijänä, mihin varmasti vaikuttaa se, että työskentelen itse sovittelun parissa. Toisenlaisella tutkijan kokemuksella ja erilaisella kysymysten asettelulla kuva olisi voinut muodostua ongelmakeskeisemmäksi. Laadullisia tutkimuksia luettaessa on hyvä muistaa, että tutkimuksen tekijä kirjoittaa tutkimusilmiöstä aina vain tietyn version.

Tutkielmaa suunnitellessani pohdin, että suurin osa kyselyyni vastaajista tulee olemaan miehiä. Tähän päädyin sovittelutoimiston tilastojen ja kokemukseni perusteella, sillä väkivallan sovitteluun ohjautuu enemmän miehiä kuin naisia. Piispa (2004, 40) toteaa väitöskirjassaan, että miehet joutuvat tyypillisimmin tuntemattoman tekijän väkivallan uhreiksi esimerkiksi kadulla, ravintoloissa tai ulkotiloissa. Tällaiset tapaukset ovat yleensä kertaluonteisia. Vastaavasti naisiin

kohdistuva väkivalta tapahtuu yleensä sisätiloissa, intiimissä suhteessa ja tekijänä on joko nykyinen tai entinen puoliso tai poikaystävä. Naisten kohdalla väkivallanteot eivät ole yksittäisiä tapahtumia, vaan usein sarjoja erilaisista pienistä väkivallan teoista, jotka toistuvat. Piispan mukaan miesten kokema väkivalta on luonteeltaan sellaista, että sitä on helpompi mitata kyselytutkimuksin. Koen, että tämä Piispan näkemys tukee lomakekyselyn toteuttamista suunnitelmani mukaisesti.

4.5 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tuomi ja Sarajärvi (2009, 140) kirjoittavat, että laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnista ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita. Tutkimusta tulee arvioida kokonaisuutena, jolloin sen sisäinen johdonmukaisuus painottuu. Tutkimuksessani korostuu itsenäinen tekeminen alusta loppuun asti. Voin rehellisesti todeta, että olen sitoutunut tutkijana tutkimukseeni ja pohtinut laaja-alaisesti tutkimusvalintojani sekä eettisiä kysymyksiä.

Tutkimustani on varsin paljon määrittänyt sovittelunohjaajien ja vapaaehtoisten sovittelijoiden avustuksella keräämäni aineisto. Olen huomionut tutkimustani tehdessäni, että tutkimus kohdistuu mahdollisesti erityisen haavoittavissa olosuhteissa eläviin ihmisiin ja haastaviin sovitteluneuvottelutilanteisiin, joissa tunteet nousevat usein esille. Tutkimuksen vastauksia pitääkin lukea juuri siitä näkökulmasta, että asianosaiset ovat vastanneet kysymyslomakkeisiin vieraassa ympäristössä ja juuri sovitteluneuvottelun loppuvaiheilla. Vastaajien tausta vaikuttaa siihen, miten he ymmärtävät esitettyjä kysymyksiä. Tutkimuksessani käyttämät menetelmät eivät ole siis neutraaleja välineitä, jotka tuottaisivat samat tulokset riippumatta tiedonlähteistä.

Tutkimukseni luotettavuutta voidaan tarkastella siitä näkökulmasta, kuinka metodin avulla lähestyin tutkittavaa ilmiötä. Mielestäni keskeisenä ajatuksena voidaan pitää sitä, miten hyvin tutkijana pystyin tavoittamaan tutkittavan todellisuuden. Vastaavuus liittyy aineiston analyysiin ja tulosten tulkintaan kertoen, kuinka hyvin kategoriat ja käsitteet kuvaavat todellisuutta.

Tutkimustulosteni uskottavuutta lisää myös se, että ne nousevat vastaajista, tilanteista ja konteksteista, eivätkä omista tutkijan motiiveistani tai intresseistäni. Tapola-Haapalan (2012) luennolla korostui, että tieteen yhtenä tarkoituksena onkin vapauttaa ihmiset virheellisistä käsityksistä.

Aineistolähtöisessä analyysissä ei olla niinkään kiinnostuneita siitä, ovatko tekstit itsessään epätosia vai tosia. Mielestäni painotus on siinä, millaisia asioita tekstit paljastavat. Esimerkiksi samaa tekstiä voidaan tulkita useilla eri tavoilla ja eri näkökulmista. Tekstistä voidaan etsiä eri asioita ja tulkinnat niistä ovat erilaisia. Tulkinnan varmistamiseksi tutkijan on kirjoitettava tarkka kuvaus siitä, miten tulkintaan on päädytty. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 140) kirjoittavat, että puhtaasti aineistolähtöinen tutkimus on vaikeaa. Analyysin tulokseen vaikuttavat aina muun muassa käytetyt käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmät.

Tämä tutkimukseni sisältää sekä kvantitatiivisen että kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä. Tutkimusaineiston keräsin kyselytutkimuksena, mutta aineiston analyysissä ja tutkimustulosten esittelyssä olen hyödyntänyt sekä määrällistä että laadullista tutkimusmenetelmää. Katson kuitenkin, että tutkimuksen tausta ja analyysin ydin ovat laadullisella alueella. Aikoinaan pitkän matematiikan opiskelleena koen omaksi vahvuudeksi määrällisen analyysin ja numeraalisten arvojen käsittelyn. Mielestäni tulosten arviointi ja johtopäätösten tekeminen oli minulle sujuvampaa, kun olin tehnyt aineistosta taulukkolaskentaohjelman avulla tilastografiikkaa. Mielestäni määrällisen tutkimuksen elementit vahvistavat tutkimustulosteni luotettavuutta. Laadullisessa tutkimuksessa on tyypillistä tutkijan subjektiivinen merkityksenanto, kun taas määrälliset luvut osoittavat selkeämmin systemaattista ja perusteltua tietoa.

Tutkielmani tekoa on paljon määrittänyt keräämäni kyselyaineisto. Kyselyssä on korostunut asiakkaiden kokemusten kuuleminen. Haastattelutilanteita käyttämällä olisin varmasti päässyt kokemusten kanssa syvällisemmälle tasolle ja olisin voinut tarkentaa joitakin vastauksia vielä. Valitsin kuitenkin tarkoituksella kyselyaineiston toteuttamisen, sillä ajatukseni oli tavoittaa suurempi määrä asianosaisia pyrkien näkökulman laajuuteen. Tutkimusta tehdessäni olen nojannut voimakkaasti asiakkaiden kokemuksiin ja lähtenyt siitä näkökulmasta liikkeelle,

että asianosaiset osaavat ja tunnistavat elämäänsä vaikuttavia tekijöitä. Empiirinen aineisto ja kirjallisuus ovat selvästi tukeneet toisiaan. Kyselylomake saatekirjeellä toimi mielestäni käytännössä hyvin. Avoimiin kysymyksiin tuli osittain lyhyitä vastauksia, jotka herättivät minussa jatkokysymyksiä. Asianosaiset olivat kuitenkin ymmärtäneet kysymykset oikein. Kysymyslomakkeen B-osiossa numero 18 kysymyksen kohdalla muotoilisin kysymyksen uudelleen siten, että en puhuisi sovittelun odotuksista vaan suoraan selkeämmin henkilökohtaisella tasolla sovittelun toiveista ja suosittelisin listaamaan esimerkiksi kolme tärkeintä toivetta. Kysymyslomakkeen A-osiossa numero 10 kysymyksen kohdalla rikosten henkisten seurausten käsittelystä jäin pohtimaan asian tarkennusta. Tarkentaisin tätä kysymystä jatkossa siten, että käsiteltiinkö henkisiä seurauksia nimenomaan riittävästi.

Kysymyslomakkeeni taustatiedoissa kartoitettua tukihenkilökysymystä tulisi myös jatkossa tarkentaa. Tutkimustulosteni perusteella pystyn ottamaan kantaa tukihenkilön läsnäoloon vain määrällisesti, sillä kyselylomakkeessa ei kysytty asianosaisen kokemusta asiasta. Mielestäni tämä tutkimukseni antoi vahvistusta sille, että tukihenkilöiden määrä osoittaa tämän mahdollisuuden vähäisen käytön ja hyödyntämisen sovittelupalvelun käytännöissä. Jatkossa muotoilisin tukihenkilöä koskevaa kysymystä kuitenkin siten, että saataisiin asianosaisten kokemuksia esille tukihenkilön tarpeellisuudesta ja hyödyistä sovitteluneuvotteluissa.

4.6 Tutkimuseettiset kysymykset

Jokainen tutkimuksen tekijä on itse vastuussa tutkimuksensa eettisestä kestävydestä. Tutkielmassani noudatan humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettisiä periaatteita (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009). Tutkielman tekeminen vaatii minulta tutkijana asiantuntemusta: tietoa ja taitoa tieteellisestä tutkimuksesta, tutkimuksen logiikasta, metodologiasta sekä hyvää näkemystä alan kirjallisuudesta. Ennen kaikkea tutkimukseni on vaatinut tutkimusympäristön, jossa muun muassa aineiston keruu on onnistunut.

Tutkielmaani osallistuminen oli kaikille vastaajille vapaaehtoista. Olin itse kouluttanut sovittelunohjaajat ja vapaaehtoiset sovittelijat antamaan kysymyslomakkeen saatekirjeen kera asianosaisille, ilman painostusta osallistua tutkimukseen. Saatekirjeen tarkoituksena oli kertoa lyhyesti tutkimuksesta, mutta sitä kautta asianosaisille jäivät myös minun yhteystietoni mahdollisia jatkoyhteydenottoja varten. Tutkimukseni aikana tällaisia yhteydenottoja ei kuitenkaan tullut. Kysymyslomakkeeseen vastaajille järjestettiin riittävästi tilaa ja aikaa vastata kyselyyn. Valmiit kyselylomakkeet suljettiin kirjekuoriin, jotta kaikkien vastaukset säilyivät luottamuksellisina.

Tutkimuseettisissä ohjeissa huomio kiinnitetään yleensä aineiston keruuseen sekä sen käsittelyyn ja säilyttämisen luottamuksellisuuteen (Piispa 2006, 151, 156). Olen käsitellyt kaikkia tutkimusaineistoni sisältämiä tietoja luottamuksellisesti koko tutkimuksen ajan. Jatkotutkimukseen luvan antaneiden henkilöiden vastauslomakkeet säilytetään sovittelutoimiston lukollisessa kaapissa. Muut vastaukset hävitetään tutkimukseni päättymisen jälkeen, sovittelutoimiston muiden tietoturvapapereiden tuhoamisen yhteydessä. Saamistani vastauksista ei pysty yksilöimään eikä tunnistamaan ketään yksittäistä vastaajaa.

Tutkimuseetiikan ytimenä on mielestäni pitää tutkimus ammattitaitoisesti toteutettuna, luettavana, avoimena ja toistettavana. Aineiston analyysivaiheessa pyrin purkamaan vastaukset sanatarkasti ja olemaan uskollinen kirjoitetuille vastauksille. Tutkimukseni voimavarana on nimenomaan aineistolähtöinen eli vastaajien omia kokemuksia korostava analyysi. Mielestäni en tutkijana ollut liian läheisessä suhteessa tutkimukseen osallistuneisiin henkilöihin, ja tämä auttoi minua säilyttämään objektiivisen näkökulman. Alasuutari (2007, 106) toteaa, että yhteiskuntatieteiden kuten muidenkin tieteiden erityinen vahvuus on pyrkimys rationaalisuuteen ja systemaattisuuteen. Tieteellinen tutkimus ei paljasta puhdasta totuutta, mutta se on paras tunnettu keino analysoida ihmisenä olemista systemaattisesti.

Tutkimukseni eettisiä lähtökohtia olen pohtinut myös tarkastelemalla omaa tutkijan rooliani. Tutkimukseni aikana olin Päijät-Hämeen sovittelutoimistossa kaksoisroolissa: sekä vastuuhenkilönä että tutkijana. Itselläni on alan koulutusta ja työkokemusta, mikä voi tehdä tutkimukseen osallistuvien ihmisten näkökulman ymmärtämisen minulle helpoksi. Toisaalta tämä kokemukseni voi kääntyä myös minua vastaan siten, että teen virhetulkintoja omien näkemysteni perusteella. Omassa tutkimuksessani huomio on nimenomaan asiakkaiden kokemuksellisessa ulottuvuudessa, joten tämä riski minun pitää tiedostaa tutkimusta tehdessäni.

Tutkielmani on luonnollisesti sidoksissa henkilökohtaisiin kokemuksiini ja persoonallisuuteeni. Joku toinen tutkija olisi voinut tehdä toisenlaisen tutkimuksen ja toteuttaa aineistonkeruun eri tavalla. Henkilökohtaiset valintani ovat siis vaikuttaneet tutkimukseni toteutukseen. Tutkielmassani olen kuitenkin pyrkinyt perustelemaan valintani ja toteuttamaan ne mahdollisimman laadukkaasti. Koulutukseni ja työkokemukseni voivat nousta myös positiiviseksi voimavaraksi tutkimukseni kannalta. Tutkimukseni ongelmanasettelu ja aihe liittyvät tiiviisti Päijät-Hämeen sovittelutoimiston työkäytäntöihin ja työssä kohdattuihin ilmiöihin. Uusi tieto taas syntyy pääosin niissä ympäristöissä, joissa itse toimintakin tapahtuu. Mielestäni tutkimustyötäni edisti sovittelutoimistossa työskentely samanaikaisesti. Otin lähtökohdaksi sen, että itse toimijat kykenivät parhaiten tutkimaan ja kehittämään omaa toimintaansa. Nimenomaan tutkimukseni etenemisen sujuvuutta edisti alan asiantuntijuuteni sekä sovittelutoimiston päivittäisten käytäntöjen tuntemus.

Tutkimuksellani saattaa olla vaikutuksia vapaaehtoiisiin sovittelijoihin ja sovittelutoimiston henkilökuntaan. Tutkimusta luettaessa on kuitenkin muistettava, että ääneen ovat päässeet sovittelutoimiston asiakkaat omine kokemuksineen ja omista näkökulmistaan lähtöisin. Tutkimukseni korostaa sovittelutoimiston asiakkaiden toimijuutta omasta kontekstistaan käsin, eivätkä tulokset aina tarkoita suoraa palautetta sovittelutoimiston palveluista. Tutkimukseni lähtökohdat perustuvat monitahoiselle ilmiölle, jossa nimenomaan korostetaan sovitteluprosessiin osallistuvien kokemuksia.

4.7 Oma roolini tutkielman tekijänä

Aloitin sosiaalialalla työskentelyn vuonna 1990, mutta sovittelupalvelun piiriin siirryin vasta vuonna 2007. Tuohon aikaan sovittelupalvelu oli käynnistymässä täyteen vauhtiinsa, vuonna 2006 voimaan tulleen lain myötä (Laki 1015/2005). Sovittelupalvelussa korostui valtakunnallinen aspekti asiakkaiden yhdenmukaisesta oikeudesta päästä sovittelemaan asuinpaikastaan riippumatta. Sovittelupalvelun sisällölliseen kehittämiseen ja yhteisiin hyviin käytäntöihin käytettiin aluksi paljon aikaa. Lisäksi yhteistyömuodot poliisi- ja syyttäjäviranomaisten kanssa luotiin tuolloin sekä paikallisella että valtakunnallisella tasolla.

Olen vastannut sovittelutoiminnan toteuttamisesta, suunnittelusta ja kehittämisestä työroolissani noin viisi vuotta. Sinä aikana olen osallistunut lukuisiin sovittelupalvelun valtakunnallisiin täydennyskoulutuksiin sekä kehittämispäiviin. Olen seurannut järjestelmällisesti erilaisia keskusteluja ja lukenut alaan liittyviä tutkimuksia ja tieteellisiä julkaisuja. Lisäksi olen tutustunut rikossovitteluun Tartossa ja Tallinnassa, Viroon suuntautuneiden opintokäyntien yhteydessä. Olen pyrkinyt pysymään jatkuvasti ajanhermolla siinä, mitä sovittelupalvelun kentässä tapahtuu. Sosiaalityön kandidaatti- ja maisterivaiheen opintoihini liittyvät harjoitustyöni toteutin usein sovittelupalvelua tukeviksi. Näistä laajimpina mainittakoon kandidaatin tutkielmani rikosasioiden ja riita-asioiden sovittelusta Päijät-Hämeessä vuodelta 2008 ja käytäntötutkimukseni sovittelupalvelun omavalvontasuunnitelmasta vuodelta 2012.

Aloitin syksyllä 2011 maisterivaiheen opintoni Helsingin yliopistossa. Ensimmäisen vuoden aikana opiskelin muun muassa kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä sekä sosiaalityön teoreettisia kysymyksiä. Opiskelujeni lomassa kypsyttelin koko ajan tämän tutkielmani aiheen valintaa. Syksyn 2012 tutkimusseminaarin aikana rakensin ja rajasin lopullisen aiheen sekä suunnittelin käytännön toteutuksen tutkimussuunnitelmaksi. Pidin itsestään selvänä, että tutkielmani aihe nousee sovittelupalvelun käytännöistä, kuten aiemmissa harjoitustöissänikin. Tutkimussuunnitelman avulla määrittyivät

tutkielmani aikataulu, toimintastrategia, käytössä olevat resurssit ja sitoutuminen tutkimustehtävään.

Näen sovittelupalvelun monitahoisena asiana. Sen prosesseissa nousevat esille vapaaehtoisten sovittelijoiden toteuttamat sovitteluneuvottelut, sovittelutoimiston henkilöstön ammatillisuus, viranomaisyhteistyö, sosiaalityön peruselementit ja asiakkaiden oma näkökulma. Asiakkaiden rikos- ja sovitteluprosessi kulkevat yleensä yhdessä eteenpäin. Juha Karhu (2013) vertasi sovittelupalvelua entisajan kivikäräjiin Rovaniemellä pidetyn sovittelupalvelun täydennyskoulutuksen yhteydessä. Tällä Karhu tarkoitti sitä, että sovittelun ihanne ja tärkeä arvo on nimenomaan palauttaa asioiden käsittely asiakkaille itselleen, kuten entisaikaan tehtiin, ilman viranomaisten asioiden haltuunottoa. Asiakas on keskeisessä roolissa kaikessa sovittelupalvelun toiminnassa. Tutkielmassani haluan korostaa asiakkaiden mielipiteiden kuulemista ja kokemusten esiin tuomista, jotta sovittelupalvelua voidaan kehittää asiakaslähtöisesti.

Tutkielmani alkuvaiheessa kiinnostuksen kohteinani olivat erityisesti sovitteluun osallistuvien henkilökohtaiset kokemukset ja sovittelupalvelun työkäytännöt. Halusin yhdistää näiden kahden pääteeman ympärille restoratiivisen oikeuden teorian, johon koko sovittelupalvelu pohjautuu. Alusta alkaen minulle oli selvää, että suuntaan kyselyn sekä uhrille että tekijälle. Tätä ratkaisua varmasti tuki myös työroolini. Sovittelun ammattihenkilönä koen, että en voi asettua kummankaan asianosaisten puolelle vaan toimintani tulee olla neutraalia. Tästä syystä haluan myös nostaa esille molempien asianosaisten kokemuksia yhtä merkittävinä. Tutkielmassani korostan kokonaisvaltaisesti asianosaisten kokemuksia, ja vähemmän vertaillen uhrin ja tekijän eri näkemyksiä.

Tutkielmani teossa etuna näen sovittelutoiminnan organisoinnin ja henkilöstön tuntemisen. Aineistoni hankinnan osalta koen erityisen tärkeäksi aineiston keruuseen liittyvien henkilöiden koulutuksen ja opastuksen. Lisäksi tutkijana oman osuuden linkittäminen käytännön tiedonkeruuseen paransi korkeaa vastausprosenttia. Sovittelunohjaajat ja vapaaehtoiset sovittelijat muistivat kiitettävästi jakaa kyselyä eteenpäin. Erityisen kiitollinen olen vastaajille, sillä ilman heitä tutkimukseni aineistoa ei olisi.

Olen kokenut tutkielman tekemisen prosessin vaativaksi ja pitkäkestoiseksi, mutta erittäin inspiroivaksi saadessani perehtyä syvällisesti tutkielman aihepiiriin. Tutkielmani pitkän prosessin aikana olen itse käynyt ja kokenut monia syvällisiä pohdintoja sovittelun tiimoilta. Tutkielman tekeminen on antanut minulle mahdollisuuden paneutua oman työni taustoihin ja käsitteellistämiseen laaja-alaisesti. Minulla on ollut mahdollisuus kirjoittaa ja analysoida tutkielmani tuloksia ja johtopäätöksiä yhtäjaksoisesti kevättalvella. Tämän tutkielmani perusteella rohkenen verrata sovittelua rakkaaksi tulleeseen juoksuharrastukseeni kauniissa suomalaisessa kevätssä. Alkuvalmistelu on tärkeä muistaa tehdä huolella. Itse suoritus eli asianosaisten kohtaaminen on kuin liukkailla keleillä juoksisi - vaatien tunnustelua, tasapainoilua, kuuntelemista, analysointia, tahdissa pysymistä ja aktiivista roolia. Vastaantulija tai autoilija voi välillä häikäistä tai yllättää, mutta myönteinen suhtautumistapa helpottaa. Tekniikkaakin tarvitaan molemmissa jonkin verran, mutta perusasenne ja ajattelutapa ratkaisevat. Lopputulos ei ole kaikkein tärkein, vaan kärsivällinen matkanteko. Molemmissa on tärkeää panna itsensä peliin, tunnistaa omat vahvuutensa ja heikkoutensa sekä ottaa ne huomioon toiminnassa. Liika kiirehtiminen voi keskeyttää matkan. Siksi on hyvä muistaa, että rauhallinen eteneminen joustavasti vaihe vaiheelta on parasta. Päätösvaiheessa ei pidä unohtaa loppuverryttelyn merkitystä ja ajatusten suuntaamista tulevaisuuteen, tavoitteena täysipainoinen elämä. Kehittyminen hyväksi ammattilaiseksi, sovittelijaksi tai juoksijaksi vaatii tiedollista oppimista, optimistista asennetta ja jatkuvaa pitkäkestoista harjoittelua.

5 RIKOSSOVITTELU ASIAKKAIDEN KOKEMANA

5.1 Vastaaajien taustatiedot

Seuraavassa esittelen vastaajien taustatietoja. Lomakekyselyjä jaettiin väkivallan sovitteluneuvotteluun osallistuville asianosaisille 61 kappaletta ja vastauksia saatiin 52 kappaletta, joten vastausprosentti oli 85. Naisten osuus oli 21 prosenttia ja miesten 79 prosenttia. Muutamissa tapauksissa kyselylomakkeet eivät ohjautuneet asianosaisille. Esimerkiksi yhdessä sovittelutapauksessa sovittelunohjaaja oli unohtanut antaa kyselylomakkeet sovittelijoille ja kahden eri sovitteluneuvottelun

yhteydessä vapaaehtoiset sovittelijat eivät muistaneet antaa kyselyä asianosaisille. Lisäksi yhden sovittelun kohdalla kaikki asianosaiset eivät saapuneet sovitteluun paikalle, joten sovitteluneuvottelu jäi käymättä.

Suurin osa kyselyyn osallistuneista oli nuoria aikuisia miehiä iältään 21-40-vuotiaita (taulukko 1). Vastaajista uhreja oli 40 prosenttia, tekijöitä 42 prosenttia sekä molemmissa rooleissa olevia 17 prosenttia. Melkein jokainen sovitteluneuvottelu johti asianosaisten väliseen sovintoon ja sopimuksen allekirjoitukseen. Ainoastaan kaksi vastaajaa ilmoitti, että sopimusta ei syntynyt. Tukihenkilöitä oli sovittelussa mukana kymmenellä prosentilla vastaajista.

Taulukko 1. Vastaajien ikäjakauma (N=52)

Ikä	N	%
18-20	5	10
21-30	19	37
31-40	11	21
41-50	11	21
51-60	5	10
61-70	1	2
Yhteensä	52	100

Taulukossa 2 on esitetty kyselyyn vastaajien soviteltava rikosnimike. Törkeitä pahoinpitelyjä ei ohjautunut sovittelutoimistoon aineiston keruuni aikana ollenkaan, vaikkakin näitä sovitellaan vuoden aikana muutamia. Yhtä soviteltavaa asiakastapausta kohden voi olla enemmän kuin yksi rikosnimike. Tällaisia tilanteita syntyi, kun kyselyyn vastaaja oli sekä tekijänä että uhrina tai tapauksessa, jossa oli yksi uhri ja kaksi tekijää tai päinvastoin. Tästä syystä rikosnimikkeiden määrä aineistossani on hieman suurempi kuin asianosaisten määrä. Sovitteluneuvotteluissa neuvoteltiin pääsääntöisesti väkivallan tekoja: muita rikosnimikkeitä oli listattuna vain yksi vahingonteko, yksi kotirauhan rikkominen ja yksi laiton uhkaus. Yhdestä vastauksesta puuttui kokonaan tieto rikosnimikkeestä.

Taulukko 2. Vastaajien soviteltava asia eli rikosnimike (N=52)

Soviteltava asia	N	%
Lievä pahoinpitely	25	46
Pahoinpitely	29	54
Törkeä pahoinpitely	0	0
Yhteensä	54	100

5.2 Miten restoratiiviset arvot toteutuvat sovittelupalvelun käytännöissä?

Tässä luvussa vastaan tutkimuskysymykseen siitä, miten restoratiiviset arvot toteutuvat sovittelupalvelun käytännöissä. Tutkimustulokseni perustuvat kyselystä saamiini vastauksiin eli peilaan sovitteluun osallistuvien asiakkaiden kokemuksia restoratiivisen oikeuden teoriaa vasten. Tulokset esittelen vertaamalla kysymyslomakkeen A-osion asiakaskokemuksia Elonheimon esittämiin restoratiivisiin arvoihin. Kuten kappaleessa 2.2 esittelin, näitä arvoja ovat: asianosaisille vallan antaminen heidän omassa asiassaan, uhrin tarpeiden tyydyttäminen, rikosvahinkojen kokonaisvaltainen korjaaminen, rikoksentekijän vastuunottaminen, kunnioittava vuoropuhelu, luottamuksellisuus, vapaaehtoisuus, oppiminen, yhteisöllisyys, tunneälykäs oikeus sekä kuntoutuminen. Olen yhdistellyt vastauksia niiden sisällön mukaisesti, joten vastaukset eivät kulje kyselylomakkeen mukaisessa järjestyksessä. Hyödynnän myös määrällisen tutkimuksen elementtejä: kaikki A-osion vastaukset ovat lisäksi tilastoituna Excel- taulukkolaskentaohjelman avulla (Liite 2) ja lisäksi kuvaan määrälliset arvot jokaisen kappaleen alussa.

5.2.1 Sovittelu koettiin vapaaehtoiseksi

Asianosaisten mielipiteet vapaaehtoisesta osallistumisesta sovitteluun olivat samansuuntaiset. Kaikkiaan vastanneista 94 prosenttia oli täysin samaa mieltä ja 4 prosenttia osittain samaa mieltä siitä, että sovitteluun osallistuminen oli heille vapaaehtoista. Noin 2 prosenttia (1 vastaaja) oli kysymyksen kanssa täysin eri

mieltä. Viittaako tämä osallistujan vastaus siihen, että sovitteluun osallistuminen tapahtui painostuksen alaisena?

Analysoin tarkemmin tämän yhden vastaajan kokemuksia. Hänen vastauspaperistaan ilmeni, että kokemukset uhrina olivat kaikkiaan kovin negatiivisia. Ehkä vastaajaa ei tyydyttänyt sovintoon pääsy - tässä tapauksessa kuitenkin asiasta oli sovittu. Olisiko asianosainen halunnut asian ratkaistavan oikeudenkäynnissä? Herääkin kysymys, miksi hän on allekirjoittanut sopimuksen. Onko tästä tulkittavissa, että sovittelun periaatteet ja tavoitteet eivät ole kirkastuneet riittävästi asianosaiselle? Kyseessä oleva rikos oli lievä pahoinpitely, joka ei kuulu virallisen syytteen alaiseksi rikokseksi eikä syyttäjäviranomainen vie sitä automaattisesti käräjäoikeuden käsittelyyn. Onko mahdollista, että asianosainen halusi ratkaista asian sovittelussa, koska hänen olisi pitänyt itse viedä asia käräjäoikeuteen? Koska lisätiedon hankkiminen ei tämän tutkimuksen puitteissa ole mahdollista, tämän yhden vastaajan kokemus sovitteluun osallistumisen vapaaehtoisuudesta jäi tutkimusaineistossa muista poikkeavaksi vastaukseksi.

Asianosaisten kokemukset sovittelun keskeyttämisestä sovitteluprosessin aikana hieman poikkeavat toisistaan. Noin 80 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että halutessaan he tiesivät voivansa keskeyttää sovittelun, ja osittain samaa mieltä keskeyttämismahdollisuudesta oli 6 prosenttia. Vastaajista 2 prosenttia koki, että sovittelun keskeyttämisen mahdollisuus ei ollut täysin selvää ja 13 prosenttia ei osannut kuvata kokemustaan.

Vastaajien kokemusten perusteella voidaan kuitenkin todeta, että yhtä vastaajaa lukuun ottamatta sovittelumenettely koettiin vapaaehtoiseksi ja suurin osa asianosaisista tiesi, että sen voi keskeyttää halutessaan. Sovittelupalvelun toimintamallissa korostetaan järjestelyn vapaaehtoisuutta suhteessa viralliseen järjestelmään, joten sovittelun voidaan sanoa perustuvan vapaaehtoisuudelle. Asianosaisilla tulee olla itsenäinen vapaus päättää, haluavatko he osallistua sovitteluun. Myös sovittelumenettelyn keskeyttämisen mahdollisuutta tulee edelleen muistaa korostaa asian käsittelyn eri vaiheissa. Se ei näytä tutkimustulosteni mukaan olevan kaikille asianosaisille täysin selvää.

Sovittelutoimiston ammattihenkilöstö selvittää sovittelun edellytykset ja kertoo asianosaisille heidän sovitteluun liittyvät oikeutensa ja asemansa. On hyvä muistaa asianosaiselle annettavan informaation määrä ja tarvittaessa tarkentaa sen ymmärrettävyyttä. Sovittelun suostumuksen selvittämisen lisäksi myös sovittelun keskeyttämismahdollisuutta tulee korostaa. Mitä tapahtuu, jos asianosainen ei ymmärrä oikeuksiansa sovittelussa? Mitä hyötyä asianosaiselle on sovittelun oikeuksien sisäistämisestä? Pohdittavaksi jää, miten asianosaiset pystyvät tiedon omaksumaan eli miten taataan tiedon antamisen saavutettavuus asianosaiselle.

Asianosaiset kohtaavat toisensa yleensä ensimmäisen kerran sovitteluneuvottelussa, rikoksen tapahtumisen jälkeen. Sovitteluneuvottelun alussa vapaaehtoiset sovittelijat kertaavat asianosaisille sovittelun periaatteet ja sovitteluneuvottelun kulun. Miten taataan asianosaisten kokemus sovittelun vapaaehtoisuudesta koko sovitteluprosessin ajan? Katson, että sovittelijoiden on suotavaa korostaa asianosaisten osallistumisen vapaaehtoisuuden merkitystä ja varmistaa sen ymmärtäminen tarvittaessa myös prosessin etenemisen aikana. Jokainen sovitteluneuvottelu on erilainen. Varsinkin haastavissa sovitteluneuvotteluissa sovittelijoiden kannattaa pitää pieni tauko ja tiedustella asianosaisten sovittelun jatkamisen halukkuutta, jos näyttää, että asiassa ei päästä eteenpäin. Mielestäni vapaaehtoisuuden korostamisella varmistuu myös se, että kumpikaan osapuoli ei pääse painostamaan toista tai pahentamaan toisen osapuolen tilannetta. Samalla osapuolten aseman itsenäisyys nostetaan esiin.

Vapaaehtoisuuden kokemuksella koko sovitteluprosessin ajan voidaan olettaa olevan monia positiivisia vaikutuksia asianosaisiin. Voidaanko tämän tutkielman perusteella sitten arvioida, että osallistumisen vapaaehtoisuus sovitteluprosessin ajan edisti sovintoon pääsyä? Lähes kaikki tutkimukseen osallistuneet asianosaisethan pääsivät rikosasian osalta sovintoon, ja sovittelu perustui vapaaehtoisuuteen. Johtopäätöstäni tukee Eloheimon (2010, 29) tutkimus, jossa hän toteaa, että sovittelun yhteistyöhalukkuutta lisää rikoksentehtäjäiden vapaaehtoinen osallistuminen sovitteluun. Vesikansa (2012, 73) puolestaan tulkitsee uhrien kertomusten perusteella, että sovittelun vapaaehtoisuus ja keskeyttämisen mahdollisuus madaltavat sovitteluun osallistumisen kynnyksiä. Tutkielmassani asia ei tullut esille, mutta se on mielestäni hyvin uskottava

perustelu. Iivarin (2010, 124) tutkimus osoittaa, että sovittelun keskeyttämisen väite kuvaa hyvin sovittelun osapuolten omaehtoisuutta ja sovitteluprosessin itsenäistä valtaa. Hänen mukaansa sovitteluun osallistumisen vapaaehtoisuus ja keskeyttämisen mahdollisuus toteutuvat hyvin sovittelupalvelussa, jota myös oma tutkimukseni tukee.

5.2.2 Mahdollisuus vaikuttaa oman asian käsittelyyn

Asianosaisten mielipiteet oman asiansa haltuunotosta eroavat jonkin verran. Vastaajista 62 prosenttia oli täysin samaa mieltä ja 25 prosenttia osittain samaa mieltä siitä, että he pystyivät riittävästi vaikuttamaan oman asiansa käsittelyyn. Noin 6 prosenttia vastaajista oli kuitenkin täysin tai osittain sitä mieltä, että heillä ei ollut vaikuttamismahdollisuutta. Lisäksi 8 prosenttia ei osannut eritellä kokemustaan.

Riittävä vaikuttaminen oman asiansa käsittelyyn on koettu siis mahdolliseksi suurimmassa osassa sovittelumenettelyjä, mutta ei kuitenkaan kaikissa tapauksissa. Sovittelumenettelyn etuna näen kuitenkin nimenomaan sen, että asianosaiset voivat itse hallita konfliktiaan, sen käsittelyä ja ratkaisuehdotuksia. Asianosaisilla on päärooli sovittelussa ja jokainen esittää henkilökohtaisesti oman näkemyksensä asiasta. Sovittelun tulee perustua asianosaisten aktiiviseen osallistumiseen. Kun osapuolilla itsellään on mahdollisuus hallita sovittelua, myös lopputuloksen ennakoiminen on mielestäni mahdollista: yhdessä vastapuolen kanssa rakennettu sovinto ei tule sisältämään kenellekään ikäviä yllätyksiä. Oman asian hallinta edesauttaa myös omien intressien ja tarpeiden huomioimista. Vastuu sovinnon syntymisestä ja sen sisällöstä tulee siis viime kädessä olla aina asianosaisille itsellään.

Myös Elonheimon (2010, 53) tutkimuksessa nousee mielestäni esille asianosaisen oman asian vaikuttamismahdollisuus. Elonheimon kuvaava sovittelun ansiona sitä, että osapuolille osoittautui tärkeäksi saada hallinnan tunne asiassaan. Asianosaisia helpotti, kun heille selvitettiin prosessin kulku ja heidän asemansa siinä. He saivat vaikuttaa prosessiin ja sopimukseen. He ilmaisivat itseään vapaasti, heitä

kuunneltiin ja he ymmärsivät mitä sovittelussa puhuttiin. Asiat saatiin käsiteltyä loppuun ja asianosaiset vaikuttivat tyytyväiseltä. Iivarin (2010, 124) tutkimus puolestaan osoittaa, että noin 80 prosenttia sovitteluun osallistujista koki voivansa vaikuttaa sovittelun lopputulokseen täysin tai ainakin osittain. Havaintojen merkitys puolestaan nousee, kun pohditaan osapuolten mahdollisuuksia ja itsenäisyyttä omien ratkaisujensa määrittämisessä.

Mitä sitten tapahtuu, jos asiaosaiset eivät voi hallita omaa asiaansa sovittelussa? Osa tutkimukseni tuloksista viittaa siihen, että kaikki asianosaiset eivät pysty riittävästi vaikuttamaan oman asiansa käsittelyyn. Tähän voi olla erilaisia tulkintoja, joista nostan tässä esille kaksi eri näkemystä: joko asianosainen ei kykene toimimaan aktiivisesti oman asiansa kanssa tai vastapuolen käyttäytyminen on vaikuttanut siten, että oman asian haltuunotto ei ole ollut mahdollista. Muodostuuko oman asian hallitsemisesta ideaalikuva aktiivisesti osallistuvat sovittelun osapuolesta? Miten sovittelussa toimitaan, jos osapuoli ei pysty toimimaan aktiivisesti? Odotetaanko asianosaisilta liiankin aktiivista roolia ja miten toimitaan, jos aktiivinen rooli ei toteudu? Sovittelu on haastavaa myös silloin, jos toinen osapuoli käyttäytyy sopimattomasti toista kohtaan. Millaiset rajat osapuolten käyttäytymiselle voidaan asettaa? Missä laajuudessa sovittelijat voivat toimia asianosaisten tukena siten, että heidän toimintansa ei vaaranna puolueettomuutta ja että asianosaisten sovittelun omaehtoisuus toteutuu?

5.2.3 Sovittelussa ymmärrettiin toista osapuolta

Asianosaisten kokemukset tulla ymmärretyksi sovittelumenettelyssä ovat lähes yksimielisiä. Vastaajista 85 prosenttia oli täysin samaa mieltä ja 12 prosenttia osittain samaa mieltä siitä, että heidän asiansa ymmärrettiin sovittelussa. Vastaajista vain 2 prosenttia oli täysin eri mieltä ymmärretyksi tulemisesta. Lisäksi 2 prosenttia ei osannut sanoa kokemustaan.

Voidaan siis todeta, että tutkimuksessani sovittelumenettelyssä suurin osa asianosaisista kokee tulevansa ymmärretyksi. Katson, että sovittelun keskiössä on nimenomaan asianosaisten kohtaamisen mahdollisuus ja toistensa näkökulmien ymmärtäminen. Jo sovitteluneuvotteluun osallistuminen mahdollistaa kohtaamisen, mutta tulla asiansa ja näkemysten kanssa ymmärretyksi on monitahoinen osallisuuden asia. Asianosaisten keskustelussa on tärkeää yhteistoiminnallinen vuorovaikutus, jossa toisen aktiivinen kuuntelu ja viestin kulkeminen oikein ymmärrettynä toimii molemmin puolin. Sovittelun ideana on saada asianosaiset keskustelemaan keskenään rakentavasti asiasta. Sovittelumenettelyssä toivottavaa on oman näkemyksensä esiin tuomisen lisäksi myös pyrkimys ajatella asiaa toisen näkökulmasta. Asian perusteellinen ymmärtäminen molempien lähtökohdista käsin auttaa sovinnon löytymisessä. Sovitteluneuvottelu vaatii asianosaisilta keskittyneisyyttä ja kärsivällisyyttä. Toisen kuunteleminen sovittelussa on haasteellista ainakin silloin, kun tunteet nousevat pintaan ja ”pinna kiristyy”. Näiden tilanteiden ennakoiminen on tärkeää ja taukojen mahdollisuus sekä tarvittaessa uuden neuvotteluajan sopiminen tulee myös muistaa. Näiden asioiden korostaminen sovittelijoille on suotavaa. Yhdessä sovittelijoiden kanssa tulee pohtia myös, mitä sitten tapahtuu, jos asianosainen ei ymmärrä tai kuuntele toista osapuolta? Onko sovittelun onnistuminen sattuman varassa siltä osin, miten vastapuoli käyttäytyy? Millä keinoin voidaan ennakoida tai vaikuttaa etukäteen asianosaisten käyttäytymiseen?

Myös Eloheimon (2010, 53-54) tutkimuksissa nousee esille vastapuolen ymmärtämisen merkitys sovittelussa. Useimmissa tapauksissa, joissa osapuolet tapasivat, havaittiin draaman piirteitä. Osapuolet alkoivat kuitenkin ymmärtää toisiaan paremmin, kun väärinkäsitykset heidän välillään selvitettiin ja kielteiset ennakkoluulot toisesta osapuolesta korjautuivat. Monissa sovitteluneuvotteluissa havaittiin, että sovinnollinen puhe ja asianosaisten välinen suora vuorovaikutus lisääntyi sovittelun loppua kohden. Asianosaisten kohtaaminen sovittelussa näyttäisi olevan ainakin uhreille vahva ja monia merkityksiä sisältävä kokemus (Vesikansa 2012, 80). Sovittelujärjestelyillä on merkittävä rooli asianosaisten kohtaamisten mahdollistajana, mitä itsekin tässä tutkielmassani painotan. Sovittelumenettely on ainoa palvelu, jossa uhrilla ja tekijällä on mahdollisuus kohdata lain mukaisesti organisoidusti, luottamuksellisesti, puolueettomasti ja

maksuttomasti. Tätä asianosaisten ainutlaatuista mahdollisuutta olen tietoisesti korostanut valitsemalla tutkielmani otsikoksi *Kohtaaminen mahdollisuutena*. Tätä mahdollisuutta olisi hyvä korostaa esimerkiksi asianosaisten sovitteluneuvottelun alussa.

Toisen osapuolen ymmärtämiseen sovittelussa saattaa vaikuttaa rikoksen monimutkainen problematiikka ja vaikeus tuoda tieto esiin (Iivari 2010, 125). Rikos vaikuttaa uhrin elämään monella tavalla. Sen seuraukset voidaan jakaa fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin ja taloudellisiin. Usein vähänkin vakavammat rikoskokemukset, kuten väkivaltarikokset, pysäyttävät ja aiheuttavat jonkinlaisen kriisin ihmisen elämässä. (Hintikka 2011, 21.) Asianosaisten kohtaaminen sovittelussa ei välttämättä ole helppoa. Käytännössä hyvin toteutettu sovittelu vaatii rikoksen tekijältä jopa enemmän kuin oikeudenkäsitely, jossa ammattilaiset hoitavat asian hänen puolestaan. (Kjällmanin 2011, 157.)

5.2.4 Rikosvahinkojen kokonaisvaltainen korjaaminen

Asianosaisten kokemukset henkisten seurausten käsittelystä sovittelumenettelyssä eroavat toisistaan jonkin verran. Vastaajista 50 prosenttia oli täysin samaa mieltä ja 21 prosenttia osittain samaa mieltä siitä, että sovittelussa käsiteltiin henkisiä seurauksia. Noin 6 prosenttia vastaajista oli kysymyksen kanssa täysin tai osittain eri mieltä. Huomioitavaa lisäksi on, että 23 prosenttia ei osannut eritellä kokemustaan. Miksi niinkin suuri joukko peräti viidesosa vastaajista ei osannut arvioida henkisten seurausten käsittelemistä? Viittaako tämä tulos siihen, että henkisten asioiden arvioiminen on haastavaa vai siihen, että henkisiä seurauksia kuten pelkoa ei asianosaisille ilmennyt?

Asianosaisten kokemukset sovittelun keskittymisestä korvausten käsittelyyn eroavat toisistaan huomattavasti. Vastaajista 17 prosenttia oli täysin samaa mieltä ja 31 prosenttia osittain samaa mieltä siitä, että sovittelussa keskityttiin korvausasioiden käsittelyyn. Kuitenkin vastaajista merkittävä vähemmistö eli 41 prosenttia ilmaisi olevansa täysin tai osittain eri mieltä. Vastaajista 12 prosenttia ei osannut määritellä kokemustaan asiasta.

Voidaan siis todeta, että rikoksen aiheuttamia henkisiä asioita kuten pelkoa käsitellään suurimmassa osassa sovitteluneuvotteluja, mutta kysymys korvausten käsittelystä nostaa esille ristiriitaisia kokemuksia. Noin puolet vastaajista on osittain tai täysin samaa mieltä siitä, että sovittelussa keskitytään korvausten käsittelyyn. Asianosaisten eriäviin kokemuksiin voidaan arvioida olevan moninaisia syitä. Yhtenä vaihtoehtona voi olla, että esimerkiksi asianosaisten saattaa olla helpompi arvioida vahingonkorvauksen konkreettinen rahallinen arvo kuin henkisten asioiden käsittelyn syvyys. Vastaavasti henkisten asioiden syvällinen käsittely sovitteluneuvottelun interventiossa vaatii aikaa sekä asianosaisten ja sovittelijoiden resursseja. Sovitteluneuvottelut ovat kuitenkin useimmiten kertaluonteisia ja yksittäisiä, lyhyitä istuntoja.

Tutkimukseeni osallistujat olivat toisilleen pääsääntöisesti vieraita. Omien asioiden avaaminen ja käsittely täysin vieraan ihmisen kanssa vaatii rohkeutta, uskallusta ja luottamusta. Kuitenkin tutkimukseni osoittaa, että tähän on myös päästy henkistenkin asioiden käsittelyssä. Sovittelussa on hyvä kiinnittää riittävästi huomioita asianosaisten keskustelun hedelmälliseen ilmapiiriin, asianosaisten välisen hyvän suhteen luomiseen ja asian laajaan, kokonaisvaltaiseen käsittelyyn, kiirehtimättä liikaa kohti lopputulosta. Mielestäni kaikkien etu on, että asiasta saadaan keskusteltua, ja että se saadaan mahdollisesti sovittua eikä asia jää painamaan kenenkään mieltä. Sovittelun tarkoituksena on tulla kuulluksi omasta näkökulmastaan, pyrkiä ymmärtämään toisen näkökulma, käsitellä riittävästi tapahtunutta ja kääntää katse menneisyydestä tulevaisuuteen. Väkivalta loukkaa aina yksilön fyysistä ja henkilökohtaista koskemattomuutta. Rikoksen riittävän laaja-alainen käsittely sovittelumenettelyssä on tärkeää, koska tällöin päästään keskustelemaan tapahtuneesta ja asiat saavat oikeat mittasuhteet. Pelosta puhuminen auttaa ja pelkojen käsittely rikoksesta toipumiselle on merkittävää.

Elonheimon (2010, 54) väitöstutkimus osoitti, että sovitteluja hallitsi puhe rahasta, kuten omassa tutkimuksessanikin melkein puolet vastaajista totesi. Hänen tutkimuksessaan raha korostui siten, että usein uhrin olivat lähinnä kiinnostuneita saamaan rahakorvauksen. Ilmeni myös, että tekijät olisivat saattaneet olla valmiita maksamaan suuriakin korvauksia välttääkseen oikeuskäsittelyn. Lisäksi

Elonheimon mukaan osapuolten omalla aktiivisuudella oli merkitystä. Osapuolet koettiin usein varsin passiivisiksi, eikä syvällistä keskustelua saatu aikaiseksi. Esimerkiksi nuoria rikoksentekejiä oli vaikea saada osallistumaan tosissaan ja tunteiden tuulettaminen oli harvinaista. Sovitteluneuvotteluissa hallitsi enemmänkin puhe sopimuksesta ja rahasta.

Vesikansan (2012, 62-63) tutkielman laadullisen aineiston mukaan taas raha eli vahingonkorvaus ei muodostunut mitenkään merkitykselliseksi uhrin sovittelumotivaatiolle. Toisaalta moni halusi kuitenkin kertoa tekijän aiheuttamien aineellisten vahinkojen seurauksista. Uhrit halusivat tekijän tietoisuuteen, että rikos hankaloitti heidän elämäänsä ja lisäksi he halusivat puhua henkilökohtaisista seuraamuksista. Mikäli uhrit kerran eivät korosta rahan merkitystä, niin voidaanko ajatella, että asiaan keskittyminen sovitteluneuvottelussa olisi peräisin sovittelun omasta järjestelmästä ja oikeudellisuuden ratkaisutoiminnasta? Sovittelutoiminta on saanut kritiikkiä osakseen siitä, että uhrin oikeusturva ei tule riittävästi huomioiduksi. Ehkä tästä syystä sovitteluneuvotteluissa painotetaan vahingonkorvausten käsittelyä. Esimerkiksi Tuorilan (2000, 65) tutkimus esittää, että rikosten uhrien ongelmana oli riittämätön tieto vahingonkorvauksen saantimahdollisuuksista: uhri joutui usein itse vastaamaan aiheutuneista kustannuksista ja odottamaan tilanteen korjaantumista oikeudenkäsitteilyyn saakka.

Iivari (2010, 124) toteaa tutkimuksessaan *Oikeutta oikeuden varjossa*, että sovittelu ei keskity pelkän korvauksen käsittelyyn, kuten omastakin tutkimuksestani voi osittain päätellä. Iivarin mukaan henkisten haittojen käsittelyn alhainen keskiarvo viitanee siihen, ettei sovitteluneuvotteluissa välttämättä päästy kovin syvälliseen ongelmien käsittelyyn. Vesikansa (2012, 64) puolestaan esitti, että sovitteluneuvottelun ajallinen kesto ja keskustelun syvällisyys riippuivat pitkälti osapuolesta itsestään. Mielestäni asianosaisten erilaisuutta ja haavoittuvuutta tulee huomioida sovitteluneuvottelujen kohtaamisissa. Asianosaisilla on erilaiset lähtökohdat, elämäntilanteet ja tarpeet, joiden huomioimiseen vaaditaan sensitiivisyyttä eikä yhtä oikeaa ratkaisumallia ole olemassa.

Keskeistä on rikosvahinkojen kokonaisvaltainen korjaaminen aineellisesti ja henkisesti, ihmissuhteet huomioiden. Erityisesti pahoinpitelyrikosten uhrin voivat kokea henkisiä seuraamuksia, joiden konkretisointi ja sanallistaminen ovat haastavia esittää. Henkisten seuraamusten lisäksi pahoinpitelyrikokset aiheuttavat useasti myös fyysisiä vammoja. Edelleen uhrin saattoivat kokea myös saamansa fyysiset vammat henkisesti. Joidenkin uhrien kohdalla rikos vaikutti arkeen vielä pitkän aikaa (Vesikansa 2012, 79).

5.2.5 Sovittelu on puolueetonta turvallisessa ilmapiirissä

Tutkimukseni tulosten perusteella asianosaisten kokemukset sovittelijoiden puolueettomuudesta ovat samansuuntaiset. Vastaajista 90 prosenttia oli täysin samaan mieltä ja 4 prosenttia osittain samaa mieltä siitä, että sovittelijat olivat puolueettomia. Vain 2 prosenttia vastaajista koki, että sovittelijat eivät toimineet puolueettomasti ja 4 prosenttia ei osannut sanoa kantaansa. Vastaavasti asianosaisten turvallisuuden tunteen kokemukset olivat samansuuntaiset. Kaikkiaan 90 prosenttia vastaajista tunsivat olonsa sovitteluneuvottelussa turvallisiksi ja 2 prosenttia osittain turvallisiksi. Huomioitavaa kuitenkin on, että vastanneista 8 prosenttia ei tuntenut oloaan täysin tai osittain turvallisiksi.

Tarkastelin tuloksia vielä yksityiskohtaisemmin asianosaisten turvallisuuden tunteen kokemuksen osalta. Sain selville, että kaksi uhria ja kaksi tekijää eivät kokeneet oloaan turvallisiksi. Mielestäni yllättävää oli se, että joukossa on myös rikoksen tekijöitä. Olisiko tekijöillä pelkoa mahdollisesta kostoajattelusta vai kokivatko he vaikeana ja turvattomana itse sovitteluneuvotteluun tulemisen sekä uhrin kohtaamisen? Uhrin turvattomuuden tunne on mielestäni helpommin arvattavissa. Uhrit saattavat pelätä tekijää, kohtaamista ja rikoksen käsittelyä. Huomioitavaa on, että kenelläkään näillä neljällä turvattomuutta kokeneella vastaajalla ei ollut omaa tukihenkilöä sovittelussa mukana. Nostan tämän esille, koska tukihenkilön läsnäolomahdollisuutta ei vielä sovittelussa täysimääräisesti hyödynnetä. Pohdittavaksi jääkin tukihenkilöiden käytön ”markkinointi” asianosaisille. Lisäksi ammattihenkilöstön vastuulle jää tilanteiden tunnistaminen tapauksissa, joissa tukihenkilön ilmeinen tarve ei tule suoraan puheessa esille.

Kerrotaanko tukihenkilön mahdollisuudesta systemaattisesti kaikille asianosaisille, vai ainoastaan niissä tapauksissa, joissa asianosainen ilmaisee pelkoa tai muuta jaksamishaastetta asian käsittelyssä?

Sovittelutoiminnassa asianosaiset voivat käyttää tukihenkilöä, jollei se vaaranna sovittelun häiriötöntä kuluja, ja kun vastapuoli sen hyväksyy. Mikäli tukihenkilön käytöstä ei päästä yhteisymmärrykseen, asiasta päättää sovittelutoiminnan vastuuhenkilö. Tukihenkilön tehtävänä on olla nimensä mukaisesti asianosaisen henkilökohtaisena tukena. Vastajien taustatietojen perusteella on havaittavissa, että kaiken kaikkiaan tukihenkilöitä sovitteluneuvottelussa käytettiin vähän: vain kymmenesosalla asianosaisista oli tukihenkilö mukana. Mielestäni tukihenkilön läsnäolo auttaa sovitteluprosessissa jaksamista ja luo myös osaltaan asianosaiselle turvallisuutta. Suomessa sovittelutoiminnassa keskitytään kuitenkin vielä uhrin ja tekijän kohtaamiseen eikä asiaa oteta laajemmin koko lähiyhteisön asiaksi. Lisäksi asianosaiset eivät välttämättä halua omien asioiden leviävän ulkopuolisten tietoon. Elonheimo (2010, 54) on myös todennut tukihenkilöiden vähäisen käytön sovittelussa. Hänen mielestään tukihenkilöitä ei hyödynnetä restoratiivisen teorian kuvaamalla tavalla ja tähän samaan johtopäätökseen itsekin päädyin tutkimuksessani.

Tutkimukseeni osallistuneet vapaaehtoiset sovittelijat ovat pääsääntöisesti pystyneet luomaan omalta osaltaan turvallisen ilmapiirin asianosaisten asian käsittelylle ja sovittelijat koetaan puolueettomiksi. Sovittelijalla ei saakaan olla erityistä suhdetta asianosaisiin. Puolueettomuudella viitataan sovittelijan objektiiviseen ja asianosaisten tasapuoliseen kohtaamiseen, ketään suosimatta. Sovittelija ei saa suosia kumpaa osapuolta tai heidän tarpeitaan, vaan pyrkimys on objektiiviseen toimintaan. Sovittelijan tulee kohdata asianosaisten asiat neutraalisti ja pitää omat näkemyksensä piilossa. Oman sovittelijan roolin sisäistäminen ja tarpeen tullen asian palauttaminen mieleen auttaa sovittelijaa tukemaan asianosaisia matkalla sovinnon syntymiseen, menemättä itse ratkaisemaan asiaa heidän puolestaan.

Asianosaisten keskinäisen luottamuksen syntymisen kannalta on ensitapaaminen merkityksellinen hetki. Sovittelijoiden tulee luoda turvallinen ja rento ilmapiiri, joka edesauttaa asioiden ratkaisemista. Luottamus ja turvallinen ilmapiiri ovat niitä elementtejä, joiden varassa sovittelija pystyy viemään sovitteluprosessia eteenpäin. Vapaaehtoiset sovittelijat tuovat sovitteluneuvotteluihin inhimillisyyden ja aidon ihmisten välisen kohtaamisen. Jokainen sovittelija luo oman toimintatapansa persoonansa, taustansa, sovittelukoulutuksensa ja -kokemustensa pohjalta. Sovittelijat toimivat ammattihenkilöstön ohjauksessa ja valvonnassa. Mielestäni vapaaehtoistyö monipuolistaa ammattialan sisältöä: siinä voi oppia sellaista tekemisen logiikkaa, joka ei perustu aina taloudellisille arvoille ja ammatti-identiteetille. Vapaaehtoistyössä opitaan luomaan tietoa ja kokemuksia huolehtimisen sekä välittämisen avulla.

Myös Vesikansan ja Iivarin tutkimuksissa nousee esille sovittelun puolueettomuuden ja turvallisen ilmapiirin kokemuksia kuten omassakin tutkimuksessani. Vesikansan (2012, 77) nostaa esille, että usea haastateltava kuvasi sovitteluneuvottelun tunnelmaa positiiviseksi. Sovitteluneuvottelun tilannetta arvioitiin rennoksi ja hyväksi. Iivarin (2010, 123) tutkimuksessa nousi kaikkein korkeimmaksi vastausten kokonaiskeskiarvoksi sovittelijoiden puolueettomuus. Tutkimus osoittaa, että sovittelun puolueettomuuslähtökohdasta on pidetty hyvin huolta aivan yleisesti ottaen. Mielestäni sovittelutoiminnan puolueettomuus ja turvallinen ilmapiiri ovat keskeisiä toiminnan perusarvoja. Näen, että puolueettomuuden tulee olla sovittelun vakuuttava valttikortti ja sovittelutyötä tekevien on pidettävä huolta siitä, että apua annetaan kaikille osapuolille tasapuolisesti. Sovittelutyötä ei voida tehdä, jos asianosaisten ja viranomaisten luottamus menetetään. Turvallisen ilmapiirin luomiseen vaikuttavat moninaiset asiat, kuten käsiteltävä asia, toisen osapuolen käyttäytyminen ja asianosaisten omat henkiset voimavarat. Sovittelupalvelua on verrattu usein helposti lähestyttävään matalan kynnyksen palveluun. Voisin jopa väittää, että sovittelun asiakaskohtaamisissa pyritään pois viranomaistyön virallisuudesta ja jäykkyydestä, mikä myös osaltaan edistää miellyttävää ilmapiiriä.

5.2.6 Sovittelupalveluun oltiin tyytyväisiä

Vastaajien kokemusten perusteella voidaan sanoa sovittelun kokonaistavoitteen täyttyneen hyvin. Vastaajista 75 prosenttia oli täysin tyytyväisiä sovitteluun ja osittain tyytyväisiä oli 15 prosenttia vastaajista. Huomioitavaa on kuitenkin, että 8 prosenttia vastaajista oli täysin tai osittain eri mieltä. Lisäksi 2 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa tyytyväisyyttään.

Vastaavasti suurin osa asianosaisista eli 90 prosenttia suosittelisi sovittelumenettelyä täysin ja 4 prosenttia osittain, vastaavassa tilanteessa olevalle. Vastaajista 4 prosenttia on täysin tai osittain sillä kannalla, että ei suosittelisi sovittelua muille vastaavaa kokeneille. Lisäksi 2 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa kokemustaan.

Mikäli näitä kahta kysymystä peilaa toisiinsa, on havaittavissa pientä eroa omassa tyytyväisyydessä sovitteluun, verrattuna halukkuutena suositella sovittelua toisille. Sovittelua suositeltaisiin hieman useammin vastaavassa tilanteessa olevalle kuin ollaan itse tyytyväisiä sovitteluun. Voidaanko tästä ajatella, että itse sovitteluneuvottelu koetaan positiivisena ja suositeltavana sopimisen areenana, vaikka itse ei aina olla tyytyväisiä sovitteluun? Oman sovitteluneuvottelun tyytyväisyyteen ei aina itse voi vaikuttaa, vaan tilanteessa on mukana myös toinen osapuoli tarpeineen ja tavoitteineen.

Kokonaistyytyväisyyden kannalta voidaan siis todeta, että sovittelumenettelyyn osallistuneiden kokemukset väkivallan sovittelusta ovat pääsääntöisesti positiivisia ja sovittelua suositellaan vastaavassa tilanteessa olevalle. Sovittelu on asianosaisia osallistava menettely, joka vaikuttaa osapuolten omien ratkaisujen mahdollisuuteen ja näin osittain mahdollistaa asianosaisten tyytyväisyyden. Asianosaisten positiiviset kokemukset ovat tärkeitä sovittelupalvelussa, koska asianosaiset ovat menettelyn keskiössä. Kokemukset jo sinänsä toimivat motivaation lähteinä. Katson, että parhaimmillaan positiiviset kokemukset kytkeytyvät sovittelussa asianosaisten taitojen oppimiseen, kehittymiseen ihmisenä, toisen kunnioittamiseen ja sopimusten sitoutumiseen. Voidaan ajatella, että asianosaisten positiiviset käsitykset sovittelusta antavat myös suuntaa

palvelun laadusta: ne voidaan nähdä abstraktina mielikuvana sovittelun laadusta, jonka asianosainen muodostaa muistissaan olevista kokemuksistaan. Tutkimuksessani asianosaisten tyytyväisyys osoittaa myös vapaaehtoisten sovittelijoiden onnistumista sovitteluneuvottelun ilmapiiriin luomisessa ja heidän tukiensa asianosaisten kohtaamisen mahdollisuutta sekä sovinnon sinetöitymistä.

Eskelisen (2005, 115) tutkimuksessa mitattiin myös asiakastyytyväisyyttä sovitteluun. Hänen tutkimuksensa asiakastyytyväisyys oli hyvää, kuten omassa tutkimuksessani. Eskelisen tutkimuksessa tyytyväisyyttä mitattiin lasten huoltajien osalta. Asianomistajien huoltajista 72 prosenttia oli erittäin tai melko tyytyväisiä sovitteluun ja vastaavasti epäiltyjen huoltajista 69 prosenttia. Erittäin tyytymättömiä asianomistajien huoltajista oli 3 prosenttia ja epäiltyjen huoltajista 7 prosenttia. Ivarin (2010) tutkimuksessa taas ei suoraan kysytty tyytyväisyyttä sovitteluun. Hänen asiakaspalautetutkimuksensa kuitenkin osoitti, että sovittelun keskeiset tavoitteet kuten asiantuntemus, puolueettomuus, luottamuksellisuus ja oikeudenmukaisuus toteutuivat enemmistössä tapauksista. Tämän perusteella lienee mahdollista tehdä johtopäätöksiä myös asianosaisten tyytyväisyydestä sovitteluun. Sen sijaan Honkatukian (2011, 138) uhritutkimuksen mukaan sovittelumenettelyyn ei oltu tyytyväisiä: viidestä sovittelutapauksesta kolmeen oltiin ollut tyytymättömiä. Mielestäni tähän tyytymättömyyteen saattoi vaikuttaa osaltaan se, että asianosaiset eivät päässeet soviteltavassa asiassa sovintoon.

Fischer (2012) tutki väitöskirjassaan asiakastyytyväisyyden ja työilmapiiriin välisiä riippuvuuksia ja miten niihin voidaan vaikuttaa. Tutkimustyön tuloksena syntyi positiivisesti poikkeavan palveluliiketoiminnan malli. Malli osoittaa, kuinka jokainen toimija - esimies, alainen, kollega ja asiakas - voivat vaikuttaa palveluliiketoiminnan kannattavuuteen myönteisellä käyttäytymisellään, neutraalin tai negatiivisen käyttäytymisen sijaan. Fischerin tutkimuksen yhteenvedona voidaan todeta, että työpaikan hyvä ilmapiiri heijastuu asiakaspalveluun myönteisesti. Tämänkin perusteella sovittelumenettelyssä kannattaa panostaa hyvän ilmapiiriin luomiseen kaikkien osapuolten kesken. Sovinnon rakentamiseen tarvitaan myönteistä ilmapiiriä ja pyrkimystä yhteistoimintaan erilaisin menetelmin ja tavoittein.

5.3 Millaisia ovat sovittelupalveluun osallistuneiden sovittelukokemukset?

Tässä luvussa vastaan tutkimuskysymykseen siitä, millaisia ovat sovittelupalveluun osallistuneiden sovittelukokemukset. Analysoin asioita kyselytutkimuksen B-osion avoimiin kysymyksiin saamieni vastausten pohjalta eli sovitteluun osallistuvien asiakkaiden kokemusten kautta.

5.3.1 Toivomus välttää oikeudenkäynti ja halu sopia asiat

Vastaajilla tuntui olevan yhtenäinen näkemys siitä, mikä sai heidät osallistumaan sovittelumenettelyyn. Sovitteluun osallistumista kuvattiin useissa vastauksissa parempana vaihtoehtona kuin oikeudenkäyntiä, sekä toivomuksena välttää käräjöinti. Sovitteluun osallistumisen halukkuutta kuvattiin seuraavasti:

”aina on parempi sopia asiat ensin näin tai ainakin kokeilla ennen mitään oikeudenkäyntejä”

”oikeudenkäynti turhaa”

”no eipä paljon kiinnosta lähteä oikeuteen”

”helpompi kuin oikeus”

”halu yrittää sopia asiat enemmän kuin mennä käräjille”

”pelko käräjistä”.

Vastaajien kokemuksista voidaan nostaa esille sovittelun mahdollisuus ja jopa jonkin asteinen tuomioistuinkäsittelyn pelko. Sovittelu koetaan helpommaksi kuin oikeusistunto. Yksi vastaaja ilmaisi, että hän haluaa selvittää pahoinpitelyn ilman käräjäoikeuden sotkuja ja toinen puolestaan, että hänellä on halu kuormittaa vähemmän oikeutta. Nämä vastaukset mielestäni viittaavat siihen, että oikeusmenettely koetaan monimuotoiseksi, haastavaksi ja aikaa vieväksi, eikä välttämättä menestyminen kärjäsalissa ole varmaa. Voidaanko myös ajatella, että tehtyä rikosta vähätellään rikoksena eli koetaan, että tällaisella teolla olisi turha rasittaa oikeuskäsittelyä?

Vesikansan (2012, 83) tutkimuksessa nousee esille myös samoja sovitteluun osallistumisen motiiveja kuin tässä tutkimuksessani. Hänen tutkimuksessaan ilmeni, että monen sovitteluun osallistuvan motiivi tuntui olevan tuomioistuinkäsittelyn välttäminen. Tähän ehkä yksi syy saattoi olla uhrin henkilökohtainen suhde tekijään: tutulle tekijälle ei haluta rangaistusta. Oma tutkimukseni eroaa tällä kohtaa täysin, sillä vastaajani eivät pääsääntöisesti tunteneet toisiaan. Toisen tunteminen ja rangaistuksen välttäminen nousevat esille ainakin lähisuhdeväkivallan sovitteluissa.

Ervasti (2012, 24-27) näkee, että sovittelulla on monenlaisia etuja puolellaan. Hänen mukaansa sovittelu voidaan nähdä asianosaisten kannalta inhimillisempänä menettelynä kuin oikeudenkäynti. Lisäksi sovittelu on oikeuskäyntiä nopeampi ja halvempi ratkaisu. Sovittelu on joustava menettely, joka mahdollistaa luovat sopimukset. Sovittelussa asianosaiset ovat keskiössä halliten itse konfliktiaan ja sen käsittelyä. Sovittelulle on tyypillistä pyrkimys yhteistoimintaan, joten asianosaisten väliset suhteet säilyvät yleensä parempina. Lisäksi Stubbs (2007, 169-170) kuvaa sovittelumenettelyn hyödyiksi vahingon korjaantumisen, asianosaisen paranemisen, voimaantumisen ja anteeksipyyntön. Rankaiseminen sen sijaan ei välttämättä ole tehokas tapa vähentää rikoksia, mutta se on kulttuurillisesti hyväksyttyä ja sitä koskevat instituutiot ovat valmiina rakennettuina, toteavat Flinck ja Elonheimo (2010, 115.)

Vesikansan (2012, 62, 83) tutkimuksessa käräjäoikeuden välttäminen ei näyttänyt olevan keskeinen motiivi osallistua sovitteluun, vaan esille nousi myös halu puhua rikoksen aiheuttamista tuntemuksista. Omassa tutkimuksessani oikeudenkäynnin välttäminen taas oli keskeisin asia sovitteluun osallistumiselle, mutta asianosaiset korostivat seuraavaksi eniten halukkuutta sopia asiat jopa rauhanomaisestikin:

”tunsin, että tämä oli hyvä tapa ratkaista asia ja halusin sopia henkilökohtaisesti, jottei kenellekään jäisi paha mieli.

” saa sovittua asiat helpoiten”

” mahdollinen sopiminen asiasta”

”asia ei selvinnyt muuten”

”uskon enemmän rauhan tekoihin”.

Vastaajien kokemuksista voidaan nostaa esille ajatus, että sovittelun vaihtoehtoa kannattaa aina kokeilla. Onko hyödytöntä tuhjata aikaa ja rahaa oikeuskäsittelyyn, kun asian käsittelyssä voidaan keskittyä kompromissin löytämiseen? Sovittelun etuna on oman näkökannan selventäminen vastapuolelle ja järkevän sovinnon rakentaminen. Sovittelu antaa mahdollisuuden selkeyttää asianosaisen käsitystä rikoksesta ja myös kärjäjoihin liittyvistä riskeistä. Sovittelun kokeilun vaarana tietenkin voi olla asian käsittelyn pitkittyminen, ja asianosainen voi kokea sovitteluprosessin raskaaksi. Mikäli asian käsittely ei johda sovintoon, voi asianosainen asianomistajarikoksessa viedä asian tuomioistuinkäsittelyyn. Virallisen syytteen alaisessa rikoksessa syyttäviviranomainen tekee ratkaisun. Sovittelutoiminta on yhteiskunnallisesti kannattavaa ainakin kustannussyistä. Rikossovittelussa sovintoratkaisujen etsimisestä aiheutuneet kustannukset ovat vähäisiä verrattuna oikeusprosessien kustannuksiin. Sovinnon hakeminen on siis kannattavaa, vaikka tämä ei voikaan olla sovittelun ”markkinoinnin” argumentti. Viranomaisten tämä tulee kuitenkin toiminnassaan muistaa ja punnita sovittelun hyötynäkökohtia arvioidessaan.

Ihmisten välinen vuorovaikutus menee sovittelussa taloudellisten asioiden ohi ja sitä kautta korostuu myös halukkuus sopia asiat. Mönkkönen (2007, 37-106) tarkastelee asiakastyön vuorovaikutusta kolmesta eri näkökulmasta, jotka ovat asiantuntijakeskeisyys, asiakaskeskeisyys ja dialogisuus. Asiantuntijakeskeisyys tarkoittaa työntekijän tapaa luokitella asiakkaan tilannetta ja yksipuolisesti määrittellä hoito- ja auttamistoimenpiteitä asiakasta kuulematta. Asiakaskeskeisyydessä huomioidaan asiakkaan näkökulmat hyvin, mutta työntekijän rooli vastuunkantajana ja vaikuttajana hämärtyy. Dialoginen asiakastyö perustuu oletukseen, että vuorovaikutussuhteessa on tasavertaiset osapuolet. He määrittävät yhdessä tilannetta ja etsivät asioihin ratkaisua.

Sovittelupalvelu on parhaimmillaan asianosaisten välistä dialogisuutta, jota vapaaehtoiset sovittelijat tukevat ja ohjaavat. Seikkula (2005, 15) toteaa, että dialogisuudessa ei ole keskeistä tekninen osaaminen - vaan perusasenne, suhtautumis- ja ajattelutapa. Itsekin pidän tärkeänä, että jokainen asianosainen saa oman puheenvuoron ja mahdollisuuden kertoa oman käsityksensä tapahtuneesta.

Lähtökohtana on, että vapaaehtoiset sovittelijat toimivat taustalla ja ohjaavat sovitteluneuvottelua määrätietoisesti alusta loppuun asti.

Keskustelun ollessa dialogista, kuuntelevaa ja ajatusten yhteiseen jakamiseen perustuvaa, odotetaan kaikkien osanottajien antavan oman panoksensa keskusteluun osallistumalla siihen omine mielipiteineen (Haarakangas 2008, 71). Hyvän vuorovaikutuksen merkitys sovittelutapahtumassa korostuu niin, että uhri voi turvallisilla mielin purkaa kokemaansa mielipahaa ja tekijälle tarjoutuu mahdollisuus ottaa vastuu teostaan. Tavoitteena on, että asianosaiset ymmärtävät toisiaan ja tapahtunutta edes hieman paremmin. Onnistuneen sovittelun avulla asianosaiset voivat tulevaisuudessa kohdata toisensa ilman pelkoa, häpeää ja kaunaa. (Iivari 2007, 20-21.)

Mitä sovittelussa tapahtuu, jos asianosaisten keskustelu ei aina yllä dialogisen keskustelun tasolle? Sovittelun restoratiivisen teorian arvoihin kuuluu mielestäni aktiivinen asianosainen, joka on kykenevä vuorovaikutukseen muiden kanssa. Sovittelussa vaikuttaminen liittyy siihen, kuinka paljon asianosaiset haluavat tai ottavat vaikutusvaltaa ja missä määrin he haluavat taas tulla johdetuiksi. Sovittelijoiden rooli kasvaa sovitteluneuvottelussa, mikäli he havaitsevat asianosaisten valtasuhteissa ja vaikutusmahdollisuuksissa eroja. Sovittelijan tulee muistaa - perustehtävää unohtamatta, että sovittelusta rakennetaan osallistavaa, huomioiden asianosaisten yksilöllisyys sekä tarvittavan tuen antaminen vuorovaikutuksen kehittäjänä. Katson, että jo sovittelun aloittamisen tavoitteena pitää olla tasapaino valtasuhteissa. Ääritapauksessa pohdittavaksi jää sovittelun keskeyttäminen, mikäli neuvottelun valtasuhteiden tasapaino ja mahdollinen sovinto eivät ole kohtuullisia molempia osapuolia kohtaan.

Tutkimuksessani muutamien vastaajien kohdalla korostui myös viranomaisen rooli halukkuudessa sovittaa tapahtunutta. Poliisiviranomaisen ohjaus ja sovittelumyönteisyys korostuvat seuraavissa vastauksissa:

”kuulustelijan suositukset”

”poliisi”

”sitä ehdotettiin poliisikuulusteluissa ja se kuulosti ihan ok vaihtoehdolta”.

Sovittelupalvelun organisoinnin näkökulmasta väkivallan sovittelulla on läheiset yhtymäkodat rikosasioiden oikeusprosesseihin. Poliisi- ja syyttäviviranomaisten roolit korostuvat sovittelulain mukaisesti jo sovittelusta tiedottamisessa ja sovitteluun ohjauksen vaiheessa (Laki 1015/2005, 13 §). Tutkimukseni osoitti, että varsinkin poliisiviranomaisen ohjauksella ja asenteella on merkitystä asianosaisen sovitteluun osallistumisessa. Tässä tutkielmassani sovitteluun ohjaaminen ja asenne voidaan nähdä myönteisenä suhtautumistapana sovitteluun. Tutkielmani korostaa vain viranomaisen myönteisiä ajatuksia sovitteluun, sillä ainoastaan tällaiset tapaukset ovat ohjautuneet sovitteluun ja nousivat tutkimuksissani asiakaskokemuksissa esille.

Sovittelumenettelyyn osallistumisen halukkuus ei tuntunut poikkeavan uhrin tai tekijän näkökulmasta kovinkaan paljon, vaikka pieniä eroja myös löytyi. Molempien kokemukset olivat hyvin samansuuntaisia asian suhteen eli motiiveina olivat oikeudenkäynnin välttäminen sekä halu sopia asiat. Tekijöiden vastauksissa nousivat jonkin verran esille katumus ja asian mahdollisimman nopea käsittely, kun taas uhrien vastauksissa korostuivat tapahtuneen unohtaminen ja elämän aloittaminen puhtaalta pöydältä. Mielestäni yllättävän vähän asianosaiset painottivat tulevaisuutta, mistä voisin päätellä sovitteluneuvottelun keskittyvän enemmän siinä hetkessä olevaan neuvotteluun, vuorovaikutukseen ja sopimiseen. Pohdittavaksi jää, tulisiko tulevaisuuden ajatuksia nostaa jatkossa enemmän esille.

5.3.2 Kohti tuntematonta sovitteluprosessia

Vastaajilla ei etukäteen ollut runsaasti sovittelusta odotuksia tai niistä ei osattu tai rohjettu kirjoittaa tarkemmin. Muutamissa vastauksissa nousi esille asian sopiminen, josta seuraavat esimerkit:

” että asia saadaan sovittua”

”että asiat ratkeaisivat”

”odotin, että päästään sopuun”.

Muutamissa vastauksissa mainittiin myös sovittelumenettelyn vastapuolen huomioimisesta ja hänen näkemyksestään asiaan. Vastapuolen ajatuksista ei oltu täysin varmoja, mutta ne otettiin omassa odotuksissa huomioon. Muutamat vastaajat mainitsivat asian yhteisestä käsittelystä vastapuolen kanssa. Vastaukset odotuksista huomioida myös vastapuoli voitiin tulkita siis samansuuntaiseksi:

”toivo yhteisymmärryksestä”

”yhteissopimus”

”olin melko varma, että pääsemme sovitteluratkaisuun”

”en ollut varma toisen osapuolen ajatuksista tai reaktioista”.

Muutamissa vastauksissa näkyivät samansuuntaisena hyvät odotukset asian käsittelylle: vastaajat ajattelivat sovittelumenettelystä positiivisesti ja sovinnonhaluisesti. Etukäteen ajateltiin pelkkää hyvää, mikä varmasti käytännössä edesauttoi asioiden käsittelyä. Yhdessä vastauksessa nostettiin esille vastapuolen anteeksipyyntö, jota sovittelukäytännöissäkkin korostetaan. Uhrien ja tekijöiden välillä ei havaittu odotuksissa suuria eroja. Uhrin painottivat jonkin verran enemmän tapahtuman käsittelyä ja tulevaisuuteen katsomista. Tekijät taas toivoivat asian nopeaa ja selkeää käsittelyä. Vain yksi vastaaja otti esille korvausten käsittelyn. Raha ei siis näyttäydä etukäteen asianosaisilla suurena odotuksena, vaikka A-osion vastauksista voitiin todeta korvausten käsittelyn nostavan esille erilaisia kokemuksia.

Vastaajat eivät välttämättä osanneet suuremmin määritellä omia odotuksiaan sovittelulle. Tätä näkemystä tukee myös Vesikansan (2012, 66) havainto siitä, etteivät sovittelun uhrin välttämättä olleet täysin sisäistäneet sovittelun luonnetta. Useampi henkilö oli ottanut esille, ettei sovitteluun tullessaan oikein tiennyt, mitä sovittelussa tullaan käsittelemään eikä näin osannut määritellä toiveitaan etukäteen. Oma tutkimukseni myös osoittaa, että sovittelupalvelussa ei välttämättä pystytä aina hyödyntämään asianosaisten etukäteistietoa sovittelusta. Pohdittavaksi jää, mitkä ovat sovittelupalvelun tuntemisen edut ennen neuvotteluun tuloa ja miten päästään hyödyntämään asianosaisten sovitteluun valmistautuminen täysipainotteisesti. Mielestäni sovittelun toimintakulttuurin tuntemisesta on etua. Sovittelu toimii tilanteissa, joissa osapuolet ovat aidosti

sitoutuneita sovinnon etsimiseen ja tietävät toimintaperiaatteet. Sovittelun luonteen ymmärtämisen pohjalta on mahdollista syntyä nopeaa oppimista ja oivalluksia, joiden pohjalta sovittelu voi edetä ja muokkautua sujuvasti. Sovittelun perusasioiden päälle voidaan rakentaa selkeämmin uusia ajatuksia, osaamista ja sosiaalista ymmärtämistä. Pohdittavaksi jää alkutiedon antaminen asianosaisille sovitteluneuvotteluun valmistelevana vaiheena.

Eloheimo (2010, 54) nostaa ongelmana esille myös puuttuvat sovittelun osapuolten ennakkotapaamiset, joiden avulla voisi osapuolten odotuksia ja valmistautumista sovitteluneuvotteluun mahdollistaa. Eloheimon tutkimuksessa ennakkotapaamiset olivat harvinaisia. Yleensä vapaaehtoinen sovittelija sopi asianosaisten kanssa sovitteluneuvottelun ajan sekä paikan puhelimesta ja vasta yhteisneuvottelussa sovittelun osapuolille valkeni, mistä oikein on kysymys. Myös Honkatukian (2012, 112-113) uhritutkimus tukee sovittelun valmistelutöiden merkitystä sovittelun prosessissa. Mielestäni uhrin koskemattomuuden loukkaamisen syvyys ja problematiikan laajuus eivät välttämättä ole ratkaistavissa aina yhdessä tapaamisessa. Tällainen sovittelu vaatii usein pitkäjänteisempää työskentelyä ja useampia tapaamisia, joissa osalta myös sovittelun määrittely ja tavoite tulevat huomioiduksi. Sovittelun ammattihenkilöstön kannattaa korostaa erillistapaamisten merkitystä tarvittaessa muissakin väkivallan sovitteluneuvotteluissa kuin lähisuhteissa tapahtuneissa rikoksissa.

5.3.3 Kohtaaminen mahdollisuutena

Omassa sovitteluneuvottelussaan vastaajat kokivat hyvänä monta asiaa. Useimmat vastaajat antoivat tähän lyhyen, mutta ytimekkään vastauksen. Lyhyeen vastaukseen sisältyy paljon sovittelussa käytyä asianosaisten dialogia ja monimuotoista ymmärrystä. Vastaajien vastaukset voitiin tulkita samansuuntaisiksi, vaikka sanallinen muoto vaihteli jonkin verran. Asioista keskustelemisen lisäksi asioiden sopiminen ja sovinto nähtiin hyvänä:

”sopiminen”

”syntyi sovinto”

”sopimus syntyi”

”päästiin suht sopuun”

”pääsimme vastapuolen kanssa sopimukseen kivuttomasti”.

Vastaajien taustatietojen mukaan suurin osa asianosaisista pääsi sovintoon. Viittaako tämä sovintoon pääsemisen esille tuominen siihen, että asianosaiset kokevat sovinnon ja sopimuksen allekirjoittamisen päämääränä eli hyvänä asiana? Osataanko ajatella, että jo asianosaisen kohtaaminen ja keskustelu on hyvää? Tutkin tarkemmin niitä kahta vastauspaperia, joihin vastanneilla ei sopimusta syntynyt. Ensimmäinen vastaus osoitti, että vastaaja ei ollut tyytyväinen sovitteluun eikä suosittele sovittelua vastaavassa tilanteessa olevalle. Toinen vastaaja koki asian päinvastoin. Ensimmäisen vastaajan kohdalla voidaan ajatella, että sovittelun päämääränä oleva kohtaaminen ei ole ollut rakentavaa ja koska sopimusta ei saavutettu, ei sovittelukaan tyydyttänyt. Jälkimmäisen vastaajan kohdalla taas voidaan ajatella, että sovittelussa on ollut hyvää jo itse vuorovaikutus ja kohtaaminen, vaikka sovintoa ei syntynyt.

Sovitteluneuvottelun kulkua korostettiin hyvänä asiana, samansuuntaisesti monessa vastauksessa. Rauhallinen ja selkeä sovittelun kulku sekä tasapuolinen kohtaaminen koettiin hyvänä. Jokainen tuli kuulluksi omassa asiassaan. Keskustelu koettiin asialliseksi ja vapaaksi sekä ilmapiiri rennoksi. Hyviä kokemuksia kuvattiin seuraavasti:

” kaikki sai puhua oman juttunsa ilman keskeytyksiä, kukaan ei ihmetellyt tai ruvennut asiasta riehumaan”

”rauhallinen ja selkeä sovittelun kulku”

”ihmiset pystyivät keskustelemaan hyvin keskenään”.

Vapaaehtoiset sovittelijat saivat kiitosta. Yksi vastaajista totesi lyhyesti, että hyvää sovitteluneuvottelussa olivat sovittelijat. Vapaaehtoisten sovittelijoiden perehtyneisyyttä asian käsittelyyn arvostettiin: puhuttiin pätevistä sovittelijoista ja jopa sovittelijoiden ammattitaidosta. Sovittelijoiden parityöskentely koettiin

tasapuoliseksi. Myös Vesikansan (2012, 78) tutkimuksessa tulee esille, että haastatteluun osallistuneet uhrit olivat tyytyväisiä sovittelijoihin. Useimmat osallistujat kuvasivat vapaaehtoisten sovittelijoiden luovan sovitteluneuvotteluun rakentavan ja turvallisen ilmapiiriin, jossa kaikki pääsivät ääneen. Haastateltavat kuvasivat sovittelijoiden toimintaa taidokkaaksi ja ammatilliseksi. Iivarin (2010, 146) tutkimus osoitti samansuuntaista tulosta sovittelijoiden taidoista. Tutkimuksessa korostettiin vapaaehtoisten sovittelijoiden ammattitaitoa, ystävällisyyttä, empaattisuutta ja asiantuntemusta.

Vapaaehtoisen sovittelijan rooli sovitteluneuvottelussa on mielestäni merkittävä. Sovittelijan tehtävänä on sovitteluneuvottelun tilanteen ohjaaminen ja osapuolten vuorovaikutuksen rakentaminen, mutta vastuun sovitteluratkaisun sisällöstä kuuluu olla asianosaisilla itsellään. Näen sovittelijan roolin aktiiviseksi, avustavaksi taustarooliksi, jota asianosaiset tarvitsevat saavuttaakseen yhdessä rakentamansa sovinnon. Sovittelijana toimimisen taitoa tulee harjoitella ja opetella. Ervasti (2012, 50) luettelee humoristisesti ja osuvasti, mitä hyvällä ja tehokkaalla sovittelijalla tulee olla: ”aasin rauhallisuus, terrierin sinnikkyys, ketun oveluus, kamelin kestävyys, kissan ketteryys, apinan sosiaalisuus, norsun muisti, lehmän hermot, sarvikuonon nahka ja pöllön viisaus.” Sovittelijan taitojen saavuttaminen, ylläpitäminen ja kehittäminen Ervastin näkemyksen mukaisesti antaa ammattihenkilöstölle aihetta pohtia sovittelijoiden perus- ja jatkokoulutusta, työnohjausta sekä päivittäisten asiakastapausten ohjauksen ja neuvonnan merkitystä.

Uhrien ja tekijöiden välillä ei havaittu sovitteluneuvottelun hyvän kokemuksissa suuria eroja. Yksi uhreista nosti esille sen, että koki sovittelumenettelyssä hyvänä myös vastapuolen kanssa kasvokkain olemisen, turvallisessa ympäristössä. Uhrit painottivat jonkin verran enemmän hyvää, asiallista ja asioita selventävää tapahtumaa, kun taas tekijät korostivat enemmän vapaata ja rentoa keskustelua. Yksi tekijä otti esille mahdollisuuden pyytää anteeksi ja uhri taas tekijän ymmärtämisen:

”Kumpaakin osapuolta kuunneltiin tasapuolisesti. Sai rauhassa kertoa oman kantansa. Sai pyytää anteeksi.”

”Ymmärsin vastapuolen motiivin”.

Mielestäni asianosaiset korostivat yllättävän vähän kokemuksissaan anteeksipyyttämistä ja anteeksiantamista. Sovittelusopimuksissa on nähtävillä kuitenkin suuri anteeksipyyntöjen määrä (Flinck ym. 2012, 8). Lähtekö tämä anteeksipyyttäminen asianosaisista itsestään vai sovittelun restoratiivisista arvoista ja menetelmistä? Restoratiivinen teoria korostaa tekijän vastuun ottamista rikoksesta ja teon hyvittämistä uhrille. Anteeksipyyttämiseen liittyy usein syyllisyyden ja katumuksen tunteita. Anteeksipyyttäminen on ennen kaikkea tekijän henkilökohtainen tahdon ratkaisu ja anteeksiantaminen uhrin tahdon valinta. Mielestäni anteeksipyyttämistä voidaan tukea myös sovittelun kasvatuksellisesta ja oppimisen roolista käsin. Anteeksiantaminen taas on prosessi, joka toisilla uhreilla voi viedä pidemmän aikaa, huomioiden loukkauksen syvyys. Katson, että yhteinen luottamus anteeksiantoon ja sovintoon auttaa tekijää syyllisyyden tunteesta luopumisessa ja uhria rikoksesta toipumisessa. Rikosasian sopimisen jälkeen toivoisin, että asianosaisten ei tarvitsisi enää kuljettaa tapahtumaa mukanaan ja että elämä pääsi uudelleen suuntautumaan.

Sovittelupalvelussa kohdataan asiakkaita, joiden kanssa pohditaan heidän tekojaan ja niiden hyvittämistä. Jokaisen asiakkaan pitää tulla kuulluksi, saada mahdollisuus selvittää tekonsa, määrittää itse suuntansa ja asettaa tulevaisuuden tavoitteet elämälleen. Sovittelutapahtumassa avoin sosiaalinen kanssakäyminen tukee parhaiten ihmisenä kehittymistä ja kasvamista. Sovittelun elementit kuten läsnäoleminen, kuunteleminen, myötäeläminen ja asioiden selvittäminen voivat toimia asianosaisten elämässä eheyttävinä eli voimaannuttavina voimavaroina.

Anglosaksisessa kirjallisuudessa on käytetty 1960-luvulta lähtien empowerment-termiä kuvaamaan yksilöllisen toimintakyvyn kasvua eri vähemmistöryhmien keskuudessa. Termille on annettu yksilöllisiä ja poliittisia tulkintoja ja 1990-luvulla siitä on tullut suosittu käsite kuntoutuksessa. Vastaavia suomenkielisiä termejä ovat omavoimaistuminen, omavoimaisuus, täysivaltaistuminen,

valtaistuminen, valtauttaminen, voimaantuminen ja voimavaraistuminen. (Järvelä & Laukkanen 2000, 1, Kuronen 2004, 277.)

Heikkilän (2005, 29) mukaan empowermentin määrittelemine on osoittautunut vaikeaksi ja monet tutkijat ovat päätyneet erilaisiin johtopäätöksiin. Voimaantuminen käsitetään ihmisestä itsestään lähtevänä sisäisenä voimantunteena, jonka ihminen itse saavuttaa. Se voidaan nähdä myös prosessina, jonka vaiheita ei voi etukäteen ennustaa. Tutkijoiden mukaan voimaantumista voi edesauttaa tai toista ihmistä voi voimavaraistaa. Siitosen (1999, 83, 86, 93) mukaan voimaantuminen vastaa ihmisestä itsestään lähtevää voimaantumisprosessin luonnetta. Voimaantuminen on tapahtumasarja, jossa toimintaympäristön olosuhteet voivat olla merkityksellisiä. Voimaantumisprosessia voidaan tietoisesti edistää luomalla sellaiset ulkoiset olosuhteet, jotka edistävät ihmisen ihanteellista kasvua. Voimaantumisprosessissa keskeistä on ihmisen vapaus toimia, tehdä valintoja ja kokea tulevansa kuulluksi.

Rostila (2001, 41) yhdistää voimaantumisen yksilön ja sosiaalisen ympäristön suhteeseen. Näkemyksessä korostetaan asiakkaan aktiivisuutta ja yksilöllisiä valintoja. Yhteiskunnan rakenteelliseen eriarvoisuuteen ei kiinnitetä huomiota, vaan keskiössä on asiakkaan ja työntekijän yhteistoiminta. Empowerment ymmärretään myös sosiaalityön työnorientaationa ja -menetelmänä. Tällöin voimaantuminen ymmärretään yksilö- tai ryhmäkeskeisenä ja liitetään asiakkaiden kuntoutumiseen tai kuntouttamiseen.

Sovitteluneuvottelut ovat usein lyhyitä ja kertaluonteisia interventioita. Asianosaisten kohtaamisissa, vuorovaikutuksissa ja konfliktien ratkaisuisissa on usein nähtävillä voimaantuminen tai ainakin sen luonnetta. Esimerkkinä Nikula (2012, 88-89) mainitsee, että kuntouttavana vaikutuksena voidaan nähdä tekijän itsetunnon kohentuminen, kun hän on ottanut vastuun teoistaan ja suoriutunut vahingonkorvauksista. Mielestäni harvoin kuitenkaan voidaan puhua sovittelun osalta tapahtumasarjasta, lukuun ottamatta lähisuhdesovittelun prosessia. Katson, että yksittäisten väkivallantekojen sovittelussa asianosaisten neuvottelu ja sopiminen voivat olla yksittäisiä voimaantumisen tapahtumia tai voimaantumisen alulle laittajia sekä uhrilla että tekijällä. Kun asianosaiset ovat vastaanottavia

keskustelulle, kannattaa herkkyys palveluohjaukselle tunnistaa. Nikula (2012, 90) toteaa tutkimuksessaan, että ammattitaitoisen sovittelijan on osattava ohjata tarvittaessa asianosainen oikean auttavan tahon puoleen. Katson, että sovittelun palveluohjaus suuntautuu yleensä erilaisten sosiaali- ja terveystalvelujen piiriin sekä rikosuhripalveluihin. Tällöin mielestäni sovittelu voi tukea mahdollisen voimaantumisen ja jatkotyöskentelyn aloittamista yksilö- tai ryhmäkeskeisenä, tukien asiakkaiden kuntouttamista ammatillisen henkilöstön toimesta. Palveluohjauksella on omat haasteensa käytännön toteutumisen kannalta. Pohdittavaksi jää viranomaisyhteistyön kehittäminen asianosaisten jatkopalveluiden osalta.

5.3.4 Negatiiviset kokemukset yksittäisiä

Omassa sovitteluneuvottelussaan vastaajat näkivät huonona vain muutamia asioita. Useimmat vastaajat antoivat tähän kysymykseen lyhyen vastauksen. Yleisimmät vastaukset olivat: ei mitään, ei mikään tai ei ollut. Ilmeisesti näin voitiin ajatella, sillä yleisesti oltiin tyytyväisiä sovitteluun ja neuvotteluratkaisuihin. Tyytyväisyyttä sovitteluun saattoi lisätä se, että suurimmassa osassa sovitteluneuvotteluja päästiin sovintoon ja laadittiin sopimus. Seuraavissa kommentteissa on nähtävillä, että asianosaisten kielteisiä kokemuksia ei saatu esille:

”ei mitään”

”ei mikään”

” en oikein osaa sanoa, ei ollut huonoa oikeastaan mikään”

” ei mikään, olen täysin tyytyväinen asiaan ja ratkaisuihin”.

Ivarin (2010, 142-146) tutkimuksessa sen sijaan kielteisinä asioina nousivat esille sovittelijan puolueettomuus, asiantuntemattomuus, ammattitaidottomuus, keskittyminen pelkästään rahalliseen korvaukseen, ryhdittömyys sekä henkisten kärsimysten laiminlyönti ja syyllistäminen. Eloheimo (2010, 55) toteaa sovittelutoiminnan ongelmaksi sen, että sovittelijoiden toimintaa ohjaavat enemmän asenteet ja tottumukset kuin mikään yhtenäinen taustateoria. Vesikansa

(2012, 79) puolestaan toteaa, että tutkimukseen osallistuvien sovittelukokemukset olivat yleisesti myönteisiä, mutta osa piti sisällään ristiriitaisia tai negatiivisia elementtejä.

Omassa tutkimuksessani huonoista sovitteluneuvottelukokemuksista ei voida tehdä samansuuntaisia johtopäätöksiä, sillä kielteistä palautetta annettiin vain vähän. Lisäksi uhrien ja tekijöiden vähäiset huonot sovittelukokemukset eivät millään tavalla eronneet toisistaan. Yksittäisinä huonoina asioina nostan esille muutaman asianosaisen vastauksen:

”asia oli kokonaisuutena laajempi, mutta piti (yrittää) pysyä tietyssä asiassa”

”huonot hermot itselläni”

”inhoan tällaisia tilanteita missä monta ihmistä”

”pieni jännitys, vähän väsynyt olo oli”

”syntyi sovinto, mihin en välttämättä ollut tyytyväinen”.

Sovittelussa asianosaisten kohtaaminen on ainutlaatuista ja jopa jännittävääkin. Tällä hetkellä ei ole olemassa muuta lakisäätteistä, maksutonta ja puolueetonta areenaa, jossa uhri ja tekijä voisivat kohdata toisensa kolmannen osapuolen avustavalla otteella ja rakentaa yhteistä sovintoa, tulevaisuutta ajatellen. Asianosaisten asiat ovat laajoja kokonaisuuksia ja heille ainutlaatuisia. Käytännön työni kautta olen huomannut, että ihmisillä on tarve puhua asioista, kysyä tapahtuneesta, saada vastauksia ja tehdä sovinto. Asianosaisten kohtaaminen sovittelussa ei välttämättä ole helppoa ja se nostaa esiin monenlaisia tunteita. Sovinnon eteen joutuu välillä tekemään myönnytyksiä, huomioiden vastapuolen intressit ja arvot. Tyytyväisyys itse sovintoon tulee mielestäni siitä, että antamiensa myönnytysten tilalle henkilö kokee myös itse saavansa jotain. Asianosaisten tulee itse aktiivisesti rakentaa sovintoa ja tuoda erilaisia mahdollisuuksia esille ratkaisuvaihtoehtoiksi. Mielestäni sovittelu on toimiva menettely silloin, kun asianosaiset kykenevät turvallisesti ja tasavertaisesti neuvottelemaan vastapuolta kunnioittaen. Sovittelumenettely ei mielestäni sovi tilanteisiin, joissa asianosaiset eivät kykene rakentamaan keskusteluun, osapuoli on kykenemätön kuuntelemaan toista tai valtasuhteissa on huomattavia eroja.

5.3.5 Väkivallasta puhuttiin sovittelussa asiallisesti ja suoraan

Väkivallasta puhuminen näkyi vastaajien vastuksissa siten, että siitä joko puhuttiin, ei puhuttu sovittelussa tai puhe oli vähäistä. Kuitenkin tutkimustulosteni perusteella voidaan todeta, että väkivallan puhumisesta on edistytty verrattuna Elonheimon (2010, 54-55) tutkimukseen. Siinä todettiin, että rikosta, sen merkitystä tai moraalista ei juuri käsitelty. Oman tutkimukseni perusteella voidaan tehdä johtopäätöksiä väkivallasta puhumisesta. Vastaajilla korostui yhteinen näkemys siitä, miten heidän mielestään väkivallasta puhuttiin, sekä uhrien että tekijöiden kokemusten perusteella. Sovittelumenettelyssä väkivallasta puhuminen voidaan kiteyttää kolmeen sanaan: asiallinen, vakava ja suora puhe. Vastauksissa mainittiin myös, että asioista puhuttiin oikeilla nimillä osaavasti. Yhden vastaajan mielestä väkivallasta puhuttiin vielä uhrin näkökulmasta ja toisen mielestä niin kuin pitikin. Seuraavassa on muutamia suoria sitaatteja esimerkkeinä asianosaisten kokemuksista väkivallasta puhumisesta:

”asiallisesti, rauhallisesti”

”suoraan”

”vakavasti ja järkevästi”

”rakentavasti ja ennaltaehkäisevästi”

”puhuttiin asioista oikeilla nimillä”

”asia käsiteltiin pois, mikä uhria vaivasi”

”juuri niin kuin pitikin ja lyötiin kättä päälle”.

Vastaajat näkivät tarkoituksenmukaiseksi rehellisen keskustelun väkivaltarikoksesta. Monet vastaajat kokivat väkivallasta puhumisen hyväksi, rakentavaksi ja ennaltaehkäiseväksi. Puhe ei sisältänyt moralisointia, mutta väkivaltaa paheksuttiin. Lisäksi yhden vastaajan mieleen oli jäänyt sovittelijan kertoma hyvä esimerkki väkivallan seurauksista. Vastauksissa voidaan tulkita myös joidenkin vastaajien oppimiskokemuksia väkivallan sovittelusta:

” että se ei ole oikein ”

” väkivalta on syvältä p ”

”sovittelevassa hengessä, väkivaltaa paheksuen”

” tästä eteenpäin pidä mielessäsi, että et syyllisty mihinkään, etkä tänne joutuisi enää koskaan”.

Muutamissa vastauksissa oli nähtävillä myös vähäistä puhetta väkivallasta. Yksi vastaaja mainitsi, että puhumista väkivallasta sivuttiin ohimennen, mutta se ei ollut oleellista. Jonkun vastaajan mielestä väkivallasta oli vähän puhetta, ei kuitenkaan runsaasti. Yksi vastaaja mainitsee, että asioita pienennettiin. Vastaukset ovat koottuna:

”sivuttiin ohimennen, ei ollut oleellista”

”vähän”

”ei paljonkaan”

”ei puhuttu, ei ollut pointti”

”aika paljon pienennettiin asioita, mitä oikeasti tapahtui”.

Sovittelu nähdään joustavana menettelynä ilman muodollisia sääntöjä. Kuitenkin voidaan todeta, että sovitteluneuvottelut omaavat rakenteellisia menettelyjä. Sovitteluneuvottelussa väkivallasta puhumiseen vaikuttavat muun muassa asianosaiset itse ja heidän tarpeensa, vapaaehtoisten sovittelijoiden taidokkuus, hyvä vuorovaikutus, avoin turvallinen ilmapiiri, riittävä ajankäyttö, ymmärrys ongelmasta ja asian kokonaisvaltainen hahmottaminen. Sovittelun etuna on pidetty tulevaisuussuuntautuneisuutta ja oppimista. Näenkin väkivallasta puhumisen tärkeäksi tunteiden käsittelyn kannalta ja rikoksesta toipumisessa sekä ennaltaehkäiseväksi toimintamuodoksi ja oppimiskokemukseksi. Miten väkivallasta sovitteluneuvottelussa tulisi puhua? Soviteltaviin asioihin ei tunnu olevan yhtä ratkaisumallia ja yhtä oikeaa menetelmää, vaan erilaisten vapaaehtoisten sovittelijoiden sovittelutyyleille on sijaa ja tarvetta.

Moraalikysymykset nousevat sovittelun keskusteluissa keskeisesti esille. Rikoksissa on mitä suurimmassa määrin kysymys oikeasta ja väärästä sekä niiden eron ymmärtämisestä. Kenen moraalin mukaan sitten sovittelussa toimitaan? Tähän asiaan ei varmasti löydy yhtä vastausta, mutta mielestäni tärkeää on selvittää vapaaehtoisille sovittelijoille sovittelun toimintaperiaatteet ja restoratiivisen oikeuden teorian arvot ja menetelmät sekä laatia suomalaisen sovittelupalveluun omat yhdenmukaiset arvot. Suomalaisen sovittelupalvelun arvojen rakentaminen onkin jo käynnistynyt ammattihenkilöstön täydennyskoulutuksen yhteydessä. Katson, että arvot toimivat sovittelun perustana ja pelisääntöinä. Ne ohjaavat ammattihenkilöstön ja sovittelijoiden toimintaa, näyttävät mikä on oikein ja mikä väärin, mikä tavoiteltavaa ja mikä tärkeää. Mielestäni olennaista on, että arvot eivät jää sanahelinäksi, vaan näyttäytyvät aidosti toiminnassa.

Mitä sitten, jos väkivallasta ei puhuta sovittelussa? Jääkö näissä tapauksissa sovittelu vajanaiseksi ilman uudistavaa ja kokemuksellista oppimista? Monet tutkimukset osoittavat oppimiskokemuksia, joiden perusteella voidaan kannustaa rikosten laajaan käsittelyyn. Gellin (2011, 28-29) toteaa koulun vertaissovittelun perusteella, että restoratiivinen lähestyminen tuottaa mahdollisuuden yksilön ja yhteisön sosiaalisten taitojen kasvuun sekä vahvistaa yksilön identiteettiä. Tutkimus tuotti koululaisilta satoja ilmauksia oppimisesta, jotka jaettiin pääluokkiin sosiaaliset taidot, empatia, vastuunotto, pystyvyys ja aktiivinen kansalaisuus. Pehrman (2011) määrittelee väitöskirjatutkimuksensa perusteella, että restoratiivinen sovitteluprosessi ja sen vaiheistus painottavat osapuolten oppimisen merkitystä. Tulokset osoittivat, että osapuolet oppivat sovittelun aikana useita eri asioita. Restoratiivisen oppimisen aikana asianosaisten yhteinen ymmärrys lisääntyy ja vuorovaikutustaidot sekä työilmapiiri paranevat. Lisäksi asenne oppimiseen kehittyy myönteisemmäksi. Sovittelumenettely aktivoi myös uudenlaista ajattelua. Elonheimo (2010, 29) näkee, että konfliktit tarjoavat mahdollisuuden selventää ja opettaa yhteisön normeja. Asianosaisten kuunteleminen lisää ymmärrystä ja sovittelun prosessia onkin osuvasti sanottu empatian oppitunniksi.

5.4 Asiakaskokemusten yhteenveto

Olen esitellyt tutkimustuloksiani tarkastelemalla erikseen kyselylomakkeeni A- ja B-osien yksityiskohtia. Tämän kappaleen tarkoituksena on koota nämä kaksi eri osaa yhdeksi kokonaisuudeksi. Ajatuksenani on keskeisten tutkimustulosten kokonaisarvioinnin esiin nostaminen sovittelutoiminnan kehittämisen näkökulmasta. Yhteenvedon olen tehnyt tutkielmani tuloksia vertaillen, yhdistellen ja yleistäen, unohtamatta tutkielmani tavoitteita ja viitekehystä. Yhteenvedon lopputuloksena kehittyi kaavio, joka kuvaa tutkimusprosessini aikana muodostunutta näkemystä rikossovittelusta asiakkaiden kokemana (Kaavio 1). Kaavion muodostamisvaiheessa sovelsin SWOT-analyysiä siten, että kaikki nelikentän osa-alueet kuvaavat pääsääntöisesti sovittelupalvelun sisäisiä asioita.

Kaavio 1: Rikossovittelu asiakkaiden kokemana

Sovittelun vahvuudet	Sovittelun heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> - osallistuin sovitteluun vapaaehtoisesti - sain halutessani keskeyttää sovittelun - pystyin riittävästi vaikuttamaan oman asiani käsittelyyn - asiani ymmärrettiin sovittelussa - sovittelussa käsiteltiin rikoksesta aiheutuneita henkisiä seurauksia - sovittelijat toimivat puolueettomasti - tunsin oloni turvalliseksi - olen tyytyväinen sovitteluun - suosittelen sovittelua vastaavassa tilanteessa olevalle - halusin sopia asiat - kohtaaminen oli mahdollisuus - väkivallasta puhuttiin asiallisesti, vakavasti ja suoraan - poliisiviranomaisen ohjaus sovitteluun koettiin hyvänä asiana 	<ul style="list-style-type: none"> - sovittelu keskittyi osittain korvauksen käsittelyyn - kokemukset sovittelussa käsiteltävien rikosten aiheuttamista henkisistä seurauksista olivat ristiriitaisia - sovitteluprosessi jää osittain alkuinformaation jälkeen tuntemattomaksi - sovittelussa ei aina puhuttu väkivallasta ollenkaan tai puhe oli vähäistä
Sovittelun haasteet	Sovittelun kehittämisideat
<ul style="list-style-type: none"> - sovitteluun painostaminen - sovitteluprosessin keskeyttämisen mahdollisuutta ei ole aina tiedostettu - sovittelun käytäntö ja periaatteet voivat jäädä epäselviksi - puutteellinen sovitteluneuvottelun alkuvalmistelu - sovittelun osapuoli ei pysty toimimaan aktiivisesti - negatiivisen palautteen puute palvelun kehittämisen välineenä 	<ul style="list-style-type: none"> - ammattihenkilöstön tekemä alkuarvio toimistolla puheliniinformaation sijaan tai sovittelijoiden suorittamana alkuinformaation toisto ja mahdollisuus kyselyille - tukihenkilöiden käytön määrän lisääminen - erillistapaamisten hyödyntäminen sovitteluun valmistelevana tapaamisena - sovittelijoiden koulutus - mallikuvio sovittelijoille sovittelun periaatteista ja kulusta - sovittelusopimukseen kohta henkisten asioiden käsittelylle - viranomaisyhteistyön kehittäminen asiakkaan palveluohjauksen näkökulmasta

Analyysissäni nousevat esille sovittelun vahvuudet ja heikkoudet tutkimukseeni osallistuvien asianosaisten kokemina. Sovittelun haasteet kuvaavat sovittelupalvelun kriittisyyttä, jota tulee pohtia oppimisen ja korjaavan palautteen näkökulmasta. Ne kuvaavat tilanteita, jotka voivat hidastaa tai estää osapuolten sovinnon syntymistä tai muuten vaikuttavat negatiivisesti asianosaisten sovittelukokemuksiin. Nämä haastavat asiat voivat jäädä asiakasohjauksessa epäselviksi asianosaisille. Sovittelun kehittämisideat muodostuvat tutkimustuloksista saamani tiedon merkityksestä ja sen palauttamisesta takaisin sovittelun käytäntöjen ja toiminnan kehittämiseksi. Kehittämisideoita käsitellen tarkemmin johtopäätöksissä ja pohdinnassa.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA

Tutkielmassani olen tarkastellut rikossovittelua sovitteluneuvotteluun osallistuvien osapuolten - sekä uhrin että tekijän - kokemana, kyselylomakkeisiin saamieni vastausten perusteella. Tutkimukseeni osallistuvat täysi-ikäiset sovittelun osapuolet niissä tapauksissa, joissa soviteltavana oli väkivaltarikos eli rikosnimike oli lievä pahoinpitely, pahoinpitely tai törkeä pahoinpitely.

Restoratiivisen oikeuden teoria muodostaa tutkielmani teoreettisen viitekehyksen. Sovittelumenettelyä voidaan pitää restoratiivisen oikeuden keskeisenä työmuotona. Sovittelussa on huomion keskipisteenä osapuolten kohtaaminen ja inhimilliset suhteet. Sovittelupalvelussa tärkeintä ei ole sopimukseen pääseminen, vaan rikosasian monitahoinen käsittely. Mielestäni sovittelu on parhaimmillaan monitasoinen vuorovaikutusprosessi, jossa kaikki osapuolet voivat kohdata toisensa turvallisesti ja selvittää keskinäisiä asioitaan. Sovittelun hyötyjä ovat muun muassa vastuukäsitteen selkeyttäminen, oman asian asiantuntijuus, asianosaisten vuoropuhelu, oppiminen, sosiaalinen kasvaminen ja turvallisuuden tunteen lisääntyminen. Henkisten arvojen lisäksi asianosaisille on merkitystä myös rahallisilla korvauksilla aineellisten vahinkojen korvaamisessa.

Tutkielmassani analysoin restoratiivisen oikeuden teorian toteutumista sovittelupalvelun käytännöissä. Ensimmäinen tutkimuskysymykseni oli: miten restoratiiviset arvot toteutuvat sovittelupalvelun käytännöissä? Tähän hain vastauksia kyselylomakkeen A-osan monivalintakysymysten kautta. Tutkimusaineistoni perusteella asiakkaiden kokemukset osoittivat, että sovittelun keskeiset arvot kuten osapuolten vapaaehtoisuus sovittelumenettelyyn osallistumiselle koko sovitteluprosessin ajan, asianosaisten vallan käyttö omassa asiassa, rikosvahinkojen korjaaminen kokonaisvaltaisesti, osapuolten kunnioittava vuoropuhelu, sovittelun puolueettomuus ja asianosaisten tyytyväisyys sovittelupalveluun toteutuivat valtaosassa sovitteluun osallistuneiden vastaajien kokemuksissa. Tällä tutkimuksella saatiin vahvistusta vastaajien kokemusten perusteella, että restoratiiviset arvot pääsääntöisesti toteutuvat hyvin sovittelun käytännöissä.

Restoratiivisten arvojen toteutumisesta sovittelupalvelun käytännöissä jäi osittain myös pohdittavaa. Henkilön henkeen ja terveyteen kohdistuvan väkivallan osalta keskittyminen korvausten käsittelyyn painottui puolella vastaajista. Tutkimusaineistoni tuo esiin mielenkiintoisen näkemyksen, jota on mielestäni vaikea tulkita. Tulokset osoittavat, että sovittelussa kyllä käsiteltiin rikoksesta aiheutuneita henkisiä seurauksia, mutta samanaikaisesti tulokset osoittavat, että sovittelu keskittyi korvausten käsittelyyn. Katson, että näitä kahta kysymystä ei voida katsoa toistensa vastakohtiksi. Tulkitseen, että sovitteluneuvottelu keskittyy edelleen korvausten käsittelyyn, mutta lisäksi käsiteltiin myös rikoksen aiheuttamia henkisiä seurauksia. Henkisten asioiden riittävään käsittelyyn ei kuitenkaan pystytä ottamaan kantaa tämän tutkimuksen kysymysten asettelulla. Väkivaltarikokset ovat haastavia kohdattavaksi ja sovittelussa se vaatii huolellista keskittymistä riittävään henkisten asioiden käsittelyyn ja osapuolten kohtaamiseen. Tätä asiaa voi painottaa ja edistää sekä sovittelijoiden että ammattihenkilöstön ohjauksessa, opastuksessa ja koulutuksissa.

Suomessa on rikossovittelussa käytössä valtakunnallinen sopimus pohja, yhdenmukaiset menettelytavat huomioiden. Mikäli sopiva ratkaisumalli löytyy ja sovittelun osapuolet pääsevät yksityiskohdista yhteisymmärrykseen, vapaaehtoiset sovittelijat muotoilevat sopimuksen asianosaisten myötävaikutuksella. Valmiissa

sopimuslomakemallissa on huomioitu asianosaisten oikeusturvaan liittyvät tekijät. Pitäisikö sopimusmallissa myös huomioida jossakin muodossa sovittelun päätavoite eli asianosaisten kohtaaminen ja uhrin hyvittäminen myös henkisesti, aineellisten vahinkojen lisäksi? Sovittelussahan keskeistä on asianosaisten kohtaaminen, vuorovaikutus, ristiriitatilanteen ja rikokseen liittyvien tapahtumien selvittäminen, tekijän vastuun ottaminen ja uhrin hyvitys. Asianosaisten sovittelusopimus saattaa kuitenkin ohjata vapaaehtoisten sovittelijoiden toimintaa, jolloin juuri ne asiat, jotka näkyvät sopimuksessa, tulevat sovitteluneuvottelussa puheeksi. Tämä huomioiden sopimukseen voisi lisätä esimerkiksi kohdan, että osapuolet ovat keskustelleet rikoksen aiheuttamista henkisistä seurauksista ja että tunteita on päästy käsittelemään.

Toinen tutkimuskysymykseni oli: millaisia ovat sovittelupalveluun osallistuneiden sovittelukokemukset? Tähän hain vastauksia kysymyslomakkeen B-osion avoimien kysymysten kautta. Pyrin selvittämään, mikä oli asiakkaiden motivaatio osallistua sovittelumenettelyyn, mitä odotuksia heillä oli sovittelusta, mitä hyvää ja huonoa omassa sovitteluneuvottelussa koettiin sekä miten väkivallasta puhuttiin sovittelussa.

Vastaukset osoittavat, että rikossovitteluun osallistuvilla henkilöillä ei tunnu olevan suurta tarvetta kommentoida sovittelutoimintaa. Saamani vastaukset olivat aika lyhyitä, mutta kuitenkin suuntaa antavia. Niistä voitiin saada esille samansuuntaisia näkökulmia asiaan kuten esimerkiksi asianosaisten sovitteluun osallistumisen motivaationa näyttää olevan pääasiallisesti käräjäoikeuden välttämisen toivo. Näin ei kuitenkaan käytännössä välttämättä tapahdu. Tutkimukseeni osallistuneiden asianosaisten kohdalla joka toisessa tapauksessa on kyse virallisen syytteen alaisesta rikoksesta eli pahoinpitelystä. Näissä tapauksissa syyttäjä päättää syytteen nostamisesta, sovittelusta riippumatta. Edelleen, jatkossakin asianosaisille tulee painottaa, että saavutettu sovinto ei takaa toimenpiteistä luopumista tai lievempää rangaistusta. Syyttäväviranomainen ja tuomioistuimen kärjätuomarit arvioivat sovittelusopimuksen ja sovinnon merkityksen tapauskohtaisesti.

Asianosaisilla ei ollut sovittelua kohtaan vahvoja ennakko-odotuksia. Sovittelutoiminta kohtaa selvästi ihmisten positiivisia näkemyksiä ja sopimisen halukkuutta. Näyttää siltä, että etukäteen ei kuitenkaan riittävästi tiedetä tai hahmoteta, mitä sovittelulla tarkoitetaan sekä mitä ja miten siellä asioita käsitellään. Sovittelua usein ajatellaan vaihtoehdoksi oikeudenkäynnille tai ainakin pyrkimyksenä välttää käräjöinti. Tutkimustulokseni viittaavat siihen, että kyseessä on monimuotoinen, ainutkertainen ja aika tuntematon prosessi. Suurin osa asianosaisista on sovitteluneuvottelussa ensikertalaisia. Lisäksi ihmiset eivät välttämättä halua kertoa ja mainostaa toisilleen olleensa sovitteluneuvottelussa, joten tässä tapauksessa niin sanotun puskaradion toimivuuteen ei voida luottaa.

Tutkimustulosten perusteella korostuu sovittelupalvelun työmenetelmien kehittäminen edelleen, laadukkaan sovittelupalvelun tuottamiseksi, mutta vastakohtana tulee muistaa sovittelutoiminnan resurssien tuomat reunaehdot. Mielestäni ammattihenkilökunnan pohdittavaksi jää sovittelun alkuinfon antaminen asianosaisille sovittelun edellytysten selvittämiseksi. Samalla korostuu asioiden ennakkovalmistelun merkitys sovitteluneuvottelun onnistumiselle. Onnistutaanko väkivallan sovitteluissa antamaan riittävä alkuinfo puhelimesta? Millä tasolla onnistutaan asiakkaiden puhelinkohtaamisissa? Pitäisikö ammattihenkilöstön tavata asiakkaita etukäteen alkuarvion tekemiseksi esimerkiksi silloin, kun kyseessä on väkivallan uhri ja tekijä? Miten varmistetaan vapaaehtoisuuden aitous ja asian ymmärtämiseen perustuva suostumus? Vai pitäisikö myös vapaaehtoisten sovittelijoiden antaa ammattihenkilöstön lisäksi asianosaisille alkuvalmistelutietoa jo puhelimesta, pelkän ajanvarauksen sijaan? Tällöin asianosaiset saisivat ammattihenkilöstön keskustelun jälkeen vielä keskustella uudelleen sovittelijoiden kanssa henkilökohtaisesti ennen sovitteluneuvotteluun tuloa.

Sovitteluneuvottelujen onnistumiselle on tärkeää positiivinen ja kannustava ilmapiiri sekä asianosaisen osallisuuden ja kohtaamisen mahdollisuus. Vapaaehtoiset sovittelijat toteuttavat Suomessa rikossovittelun sovitteluneuvottelut lain hengessä ja antavat suuren panoksensa omasta ajastaan sekä asianosaisille yksilötasolla että yhteiskunnallisesti merkittävänä toimintana. Tutkimukseni perusteella kannustan sovittelijoita sovitteluneuvottelun

alkupuheenvuorossa asioiden laajaan pohjustukseen ja prosessista kertomiseen sekä samalla hyvien suhteiden luomiseen, sovitteluneuvottelussa taas painopisteen pitämiseen vuorovaikutuksessa ilman sopimusorientaatiota ja väkivaltakysymystenkin rohkeaan käsittelyyn. Mitä tukea ammattihenkilöstö pystyisi antamaan sovittelijoille sovitteluneuvottelun aikana? Miten alkupuheenvuoroa ja sovitteluprosessia voisi yhdenmukaistaa vai onko siihen tarvetta? Olisiko esimerkiksi yhteisesti laaditulla alkupuheenvuoromallilla tai sovitteluprosessin kulkua tukevalla materiaalilla käyttöä? Olisiko hyvä tehdä sovittelijoille muistilista asioista, joita sovittelussa tulee käsitellä?

Hyväksi tavoiteltavaksi sovitteluksi voidaan mielestäni kiteyttää seuraavanlainen ajatus: asioiden sopiminen rauhallisessa ja selkeässä sovittelussa, jossa asianosaiset kohtaavat toisensa tasavertaisesti, pätevien puolueettomien vapaaehtoissovittelijoiden ohjaamina, asiallisen ja vapaan ilmapiirin siivittämänä. Tällaisen hyvän sovittelun eteen on tehty runsaasti Suomessa töitä kuuden vuoden ajan. Sovittelulain tehtävänä oli nimenomaan yhdenmukaistaa toiminta maassamme ja taata kaikille yhdenvertainen mahdollisuus saada palvelua. Kuitenkin samalla pitää muistaa itse asiakastapausten yksilöllisyys.

Ammattihenkilöstö pystyy vastaamaan sovittelupalvelun laatuasioihin vapaaehtoisten sovittelijoiden koulutuksella sekä asiakastapausten hoidon yhteydessä tapahtuvalla sovittelunohjaajien jatkuvalla opastuksella ja neuvonnalla. Minkälaista koulutusta vapaaehtoisille sovittelijoille tulisi järjestää? Suomalaisen sovittelun ajatellaan olevan ratkais- ja voimavarakeskeistä. Mielestäni sovittelijoiden koulutusta tulisi kehittää siten, että se tukisi enemmän käytännön asiakastilanteissa ratkaisukeskeisten menetelmien käyttöä ja erilaisten tilanteiden havainnointia. Jatkossa olisi varmasti hyvä keskittyä sovitteluneuvottelujen menetelmien korostamiseen ja hyödyntämiseen jokaisen sovittelijan omassa sovittelutyylissä. Toisaalta on taas hyvä muistaa, että suomalainen sovittelu toteutetaan pääsääntöisesti vapaaehtoistyönä, joten erilaisille sovittelutyyleille on käyttöä eri tilanteissa. Tältä osin ei ole perusteltua määritellä liian tarkasti sovittelun ohjaustapoja. Mielestäni vapaaehtoisuus tuo sovitteluun elementin, jossa ammatillinen osaaminen ei ole tarkoituksenmukaista.

Vaatimusten vapaaehtoisia sovittelijoita kohtaan tulee olla kohtuulliset. Suomalaisen sovittelun ei myöskään soisi liikaa ammatillistuvan.

Asianosaisten palveluohjaus on tärkeää, mutta se on käytännössä osoittautunut kovin haasteelliseksi. Mielestäni palvelujärjestelmä on monimuotoinen ja hajanaisuus aiheuttaa erilaisia haittoja. Sovittelupalvelun tehtävänä ei ole tuottaa sosiaali- ja terapiapalveluja, joten yhteistyön merkitys muihin viranomaisiin korostuu. Mielestäni sovittelupalvelun työntekijät tarvitsivat pysyvän vastuuhenkilön eri kunnista, joille asianosaiset voisi suoraan ohjata. Palveluohjaus korostuu varsinkin silloin, kun kyseessä on henkeen ja terveyteen kohdistunut rikos, jonka tiedetään tutkimusten mukaan aiheuttavan monia erilaisia ongelmia asianosaiselle. Suomessa olemme siirtyneet laajemmin palvelujen monituottajamalliin, jossa kuntien ohella myös järjestöt ja yritykset tuottavat entistä suuremman osan palveluista. Katson, että sovittelupalvelun haasteena on rakentaa palveluohjaus sujuvaksi yhteistyössä kunnan sosiaalipalvelujen kanssa. Sosiaalipalvelujen ja sovittelun yhteistyön rakentaminen tiiviimmäksi korostuu sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä, kun arvioitavaksi tulevat väkivaltaan liittyvät erityissäännökset.

Tutkimukseni tulokset osoittavat hyvin positiivisia asianosaisten kokemuksia sovittelusta. Voiko näin käytännössä olla? Itseäni hieman häkellytti sovittelupalvelun ”menestyminen” asiakaskokemuksissa niin hyvin. Mieleeni hiipii ajatus, ovatko kaikki osapuolten kokemukset ansaittuja. Toisaalta voin pohtia, olemmeko sokeita omille onnistumisille, lähellä kun on vaikea nähdä hyvin. Menestyksen vastapainona tuleekin mielestäni muistaa nähdä asioita, joissa on edelleen kehitettävää. Lisäksi sopii pohtia, mitä näkemykset kertovat ihmisten arjesta ja kokemuksista.

Vapaaehtoiset sovittelijat ovat etukäteen tienneet, että heidän tekemänsä sovitteluneuvottelun jälkeen asianosaisille annetaan mahdollisuus osallistua kyselyyn. Ovatko sovittelijat esimerkiksi panostaneet tavallista enemmän näissä sovittelutapauksissa? Lisäksi sovittelijat ovat etukäteen tienneet kyselylomakkeiden kysymykset, joten heille on saattanut muodostua etukäteen jonkinlainen kuva siitä, mitä asioita tulen asiakaskokemuksena nostamaan esille.

Tutkimusaineistoni yleistettävyyttä arvioitaessa on pohdittava, että tutkimus on tehty yhden sovittelutoimiston alaisuudessa. Asiakaskokemuksista tulee huomioida, että ne ovat aina kovin yksilöllisiä, rakentuen psyykkisesti emotionaalisten kokemusten avulla asianosaisten eri lähtökohdista käsin. Tutkielmani korostaa nimenomaan asiakkaiden äänen esiin tuomista ja sovittelua asianosaisten mahdollisuutena toistensa kohtaamiselle. Asiakaskokemuksia arvioitaessa on otettava huomioon, että sovittelun asianosaiset ovat vastanneet kyselyyn juuri sovitteluneuvottelun päätyttyä. Vastauhetkellä päällimmäisenä tunteena voi olla helpotus ja sovinnon syntyminen. Mitä tapahtuisi, jos vastauksia kerättäisiin myöhemmässä vaiheessa, kun asiaan on otettu jo etäisyyttä. Olisivatko tällöin asiakaskokemukset kriittisempiä? Huomioitavaa on myös, että vastausvaiheessa asianosaisille ei myöskään ollut tietoa sovittelusopimuksen täyttymisestä. Miten sopimuksen noudattamatta jättäminen vaikuttaa asiakaskokemukseen koko sovittelusta? Toisaalta myöhemmän vaiheen asiakaskysely olisi pitänyt toteuttaa postikyselyllä, joten vastausprosentti todennäköisesti olisi aikaisempien kokemusten perusteella jäänyt huomattavasti alhaisemmaksi, kun nyt saavutin.

Restoratiivisen oikeuden teorian yhtenä tavoitteena on korjata vääryys ja vähentää osapuolille aiheutunutta mielipahaa. Tutkielmani perusteella voidaan todeta, että sovittelupalvelussa on pääosin saavutettu tämä tavoite. Viittaako tämä siihen, että lain mukainen sovittelupalvelu on onnistunut kuuden vuoden aikana kehittämään ja rakentamaan niin sanotun hyvän palvelukonseptin? Miksi asianosaiset antoivat runsaasti myönteistä palautetta ja suhteellisen vähän negatiivista palautetta? Mielestäni sovittelupalvelu on aktiivinen ja toiminnallinen areena, jossa asiakkaan kuulemisella on keskeinen merkitys. Ensinnäkin sovittelussa on olennaista, miten ihmisiä kohdellaan. Toiseksi asiaosaisten välinen sovittelu lähtee heidän omista tarpeistaan. Kolmas perusedellytys on asianosaisten osallisuus ja omavaltaisuus koko sovitteluprosessin ajan. Katson, että restoratiivisten arvojen mukaisesti sovittelupalvelu ei ole kasvotonta eikä asianosaisia pakoteta kohtaamaan toisiaan. Asianosaisten kasvokkain kohtaaminen luo puitteet vuorovaikutukselle ja toisen ymmärtämiselle. Suomalainen sovittelupalvelu voidaan katsoa rakentavana tapana toimia ilman viranomaisen velvoittavaa näkökulmaa.

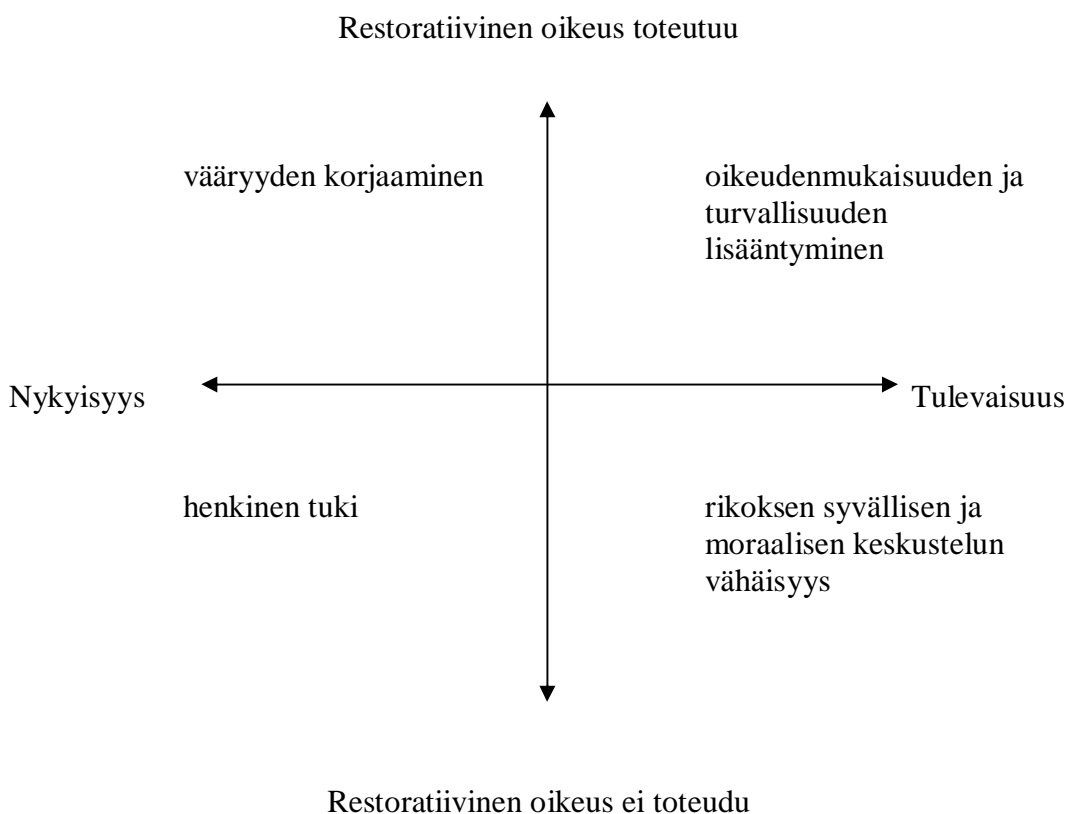
Tämä tutkimus toi vahvistusta sille, että sovittelu on moniulotteinen kokonaisuus ainakin asiakaskokemusten perusteella arvioituna. Sovittelupalvelun pitäminen pelkästään positiivisena tai negatiivisena antaa liian suppean kuvan restoratiivisen arvojen toteutumisesta sovittelupalvelun käytännöissä. Tutkimukseni osoittaa, että yhden asianosaisen kokemuksissa voi toteutua sovittelun käytännöissä yksi restoratiivinen arvo ja jonkun toisen osapuolen arvioimana toinen arvo. Tutkimuksesta voi myös tulkita, että asiakaskokemuksen antama palaute annetaan osittain sen merkityksen mukaan, miten sovittelun toinen osapuoli koetaan. Tällöin voidaan todeta, että ammattihenkilöstö ja vapaaehtoiset sovittelijat eivät voi halutessaankaan vaikuttaa kaikkeen asiakaspalautteeseen.

Tutkimuksellani on suuri vaikutus toimialueen sovittelupalvelulle, jossa tutkimus suoritettiin. Toteuttamani aineistonkeruu on ensimmäinen toimialueella, koskien vain henkeen ja terveyteen kohdistuneiden rikosten sovittelua ja nostaan asiakaskokemukset keskiöön. Asiakaspalautteella on keskeinen merkitys työntekijöiden ja vapaaehtoisten sovittelijoiden toiminnan ohjauksessa ja motivoinnissa. Katson, että tutkielmastani esiin nousevat asiakaskokemukset toimivat sovittelussa menestymisen refleктоimisen ja johtamisen työkaluna. Tutkielmassani on merkityksellistä asiakkaan omasta kokemuksesta nousevan uuden tiedon esiintuominen. Mielestäni sovittelupalvelussa teoria ja käytäntö elävät vuorovaikutteisesti. Teoreettinen ymmärrys ruokkii käytäntöä, joka puolestaan tarjoaa teoreettiselle tutkimukselle kohteen. Tutkielmani tekemisessä koin hyvänä tutkia sosiaalisia käytäntöjä ottamalla käytännöissä toimivat ihmiset osalliseksi tutkimukseen. Ennen kaikkea koen tärkeänä tuoda esiin tutkimuksessa saadun tiedon merkityksen ja sen palauttamisen takaisin sovittelun toimintakentälle työkäytäntöjen ja toiminnan kehittämiseksi. Tämän tutkielmani perusteella ryhdyn suunnittelemaan Päijät-Hämeen sovittelutoimiston henkilöstölle ja vapaaehtoisille sovittelijoille koulutuspäivää, jossa tutkimustulokset käydään yhdessä läpi, tavoitteena kehittää edelleen toimialueen sovittelupalvelua asiakastyön näkökulmasta. Lisäksi poliisi- ja syyttäväviranomaisten yhteistyöryhmässä tutkielmaani voidaan jatkossa hyödyntää, sillä heidän roolinsa sovittelun yhteistyöviranomaisena on oleellinen.

Suomalaisen sovittelupalvelun roolin vahvistumisen näen asiakkaiden edun mukaisena. Tutkielmani vahvuutena koen asiakkaiden äänen esiin tuomisen, joka on yhteydessä asiakkaiden saamaan palvelun laatuun ja tulevaisuuden sovittelutoiminnan kehittämiseen. Tutkijana olen tiedostanut asiakasryhmän edustajien kokemusten objektiivisen arvioinnin. Restoratiivinen teoria haastaa niin sovittelun osapuolet yksilöinä omista kokemusmaailmoistaan käsin kuin ammattihenkilöstönkin kulkemaan sovittelun kulttuurisissa ja menetelmällisissä rakenteissa. Sovittelussa tarvitaan herkkyyttä asianosaisten tarpeiden tunnistamiselle ja erilaisten ihmisten kohtaamisille. Sovittelumenettelyssä tarvitaan monitasoista ymmärtämistä ja asianosaisten yhteistyötä sovinnon rakentamisessa.

Tutkimukseni johtopäätökset kiteytän vielä kokonaisvaltaisesti kaavion 2 perusteella asiakaskokemuksia tarkastelemalla restoratiivisesta oikeuden teorian valossa. Tämä tulosten syventäminen osoittaa, mitä tietoa tutkimukseni tuotti tutkimastani ilmiöstä.

Kaavio 2: Restoratiivinen oikeuden teoria ja sovittelun asiakaskokemukset



Kaavion 2 avulla tuon esille restoratiivisen oikeuden teorian toteutumisen nykyisessä käytännön sovittelutilanteessa ja suhteessa tulevaisuuden tavoitetilaan asiakkaiden kokemana. Tutkimukseen osallistuvien asiakkaiden kokemukset osoittavat, että sovittelu korjaa ihmisten kokemaa vääryyttä. Nyky-yhteiskunnassa kuitenkin taloudelliset intressit ovat vahvoja, mikä ilmenee myös muun muassa rahasta puhumisena asianosaisten välisissä sovitteluneuvotteluissa. Sovittelun osapuolten henkinen ja sosiaalinen ulottuvuus jää helposti vähemmälle käsittelylle asianosaisten yhteisessä neuvottelussa. Sovittelupalvelun tulevaisuuden näkökulmasta katsottuna olisi suotavaa käsitellä sovitteluneuvotteluissa itse väkivaltarikosta, sen merkitystä ja moraalialia syvällisesti ja laaja-alaisesti. Näillä käytännön menetelmillä restoratiivisen oikeuden teorian taustoittamana pystytään edistämään yksilön, yhteisön ja koko yhteiskunnan oikeudenmukaisuutta ja turvallisuutta.

Tutkimukseni perusteella näen, että rikossovittelulle on laajenevaa tarvetta yhteiskunnassa. Rikossovittelulla pystytään säästämään yhteiskunnan varoja. Yhteiskunnassa tarvitaan uudenlaisia rikoksen seuraamuksen järjestelmiä, joista sovittelu tulisi nähdä yhtenä kehittämisen vaihtoehtona. Monet kansalliset ja kansainväliset tutkimukset ovat nimittäin osoittaneet sovittelun merkitystä konfliktien ratkaisumenetelminä. Suomessa eletään kuitenkin vahvasti oikeusvaltiossa, jonka ideaan kuuluu kansalaisten laillisuusperiaate. Valtion hallintoelimet toimivat oikeusjärjestyksen mukaisesti siten, että yksilöillä on oikeusturva muun muassa hengen, vapauden ja omaisuuden osalta. Kansalaisten yhdenvertaisuuden nimissä ajatellaan, että rikoksesta kuuluu saada lainmukainen rangaistus. Maailma ja sen käytännöt ovat kuitenkin nykyään monikerroksisia, todellisuus vaihtelee huomattavasti sekä jatkuva muutos on läsnä. Hallinto- ja oikeuskeskeinen ajattelutapa ei välttämättä anna sijaa luovuudelle ja uusien näkökulmien pohtimiselle. Sovittelu nähdään usein vastakkaisena näkökohtana oikeusjärjestelmälle ja palaamisena kärjäkiville - kuten muinaissuomalainen sukuyhteisö ratkaisi yhteiset asiansa vanhimman johdolla - vaikka sovittelun tarkoituksena on olla rinnakkainen ja rikosprosessia täydentävä vaihtoehto. Tutkielmani avulla haluan korostaa asianosaisten kohtaamisen mahdollisuutta, keskustelua, heidän tarpeidensa esiin nostamista sekä tilanteen kokonaisvaltaista käsittelyä tulevaisuus huomioiden. Toivon, että tutkielmani voi osaltaan

edesauttaa ja vauhdittaa sovittelupalvelua myötätuuleen välillä niin voimakkaaltakin tuntuneen vastustuksen sijaan.

Maassamme on baari-illan aikana tai jälkeen tapana haastaa riitaa nakkarijonossa, taksitolpalla tai kadulla. Joskus riita riistäytyy käsistä julkisella paikalla tehdyksi katuväkivallaksi eli pahoinpitelyksi. Katuväkivalta on vakava ilmiö, josta puhutaan liian vähän. Väkivallan vähentämiseksi esitetään erilaisia rajoituksia kuten alkoholiveron nostoa, ravintoloiden aukiolojen lyhentämistä tai järjestyksenvalvojien lisäämistä. Salmi (2013) nosti sovittelutoimiston henkilöstön täydennyskoulutuksessa esille, että alkoholi, väkivalta ja päihteet linkittyvät toisiinsa. Aikuisväestössä erityisesti vakavaan väkivaltaan liittyy kasautuneita ongelmia kuten työttömyys, päihderiippuvuus, alhainen koulutustaso ja sosiaalinen syrjäytyminen. Lisäksi Salmi totesi, että asenteet ja rikoskäyttäytyminen kulkevat käsi kädessä.

Tekemieni havaintojen perusteella kannattaa mielestäni tehdä jatkotutkimusta sovittelupalvelun vaikuttavuudesta ja asianosaisten asenteista väkivaltaa kohtaan. Tutkimuksen myötä voisi selvittää sovittelumenettelyyn osallistuvien asiakkaiden asenteita väkivaltaa kohtaan, väkivallan selitysmalleja, asiakkaiden voimaantumisen kokemuksia väkivallan sovittelun jälkeen ja sovittelun vaikutuksia heidän tulevaisuuden elämänvalintoihin. Tärkeäksi kysymykseksi mielestäni nousee, miksi yhteiskunnassamme turvaudutaan väkivaltaan ihmisten välisten suhteiden ja ongelmien hoitamisessa. Väkivaltakysymysten lisäksi sovittelupalvelu tarvitsee myös mittareita työn vaikuttavuuden esiin tuomiseksi. Valtakunnallisesti on esillä myös sosiaalityön vaikuttavuuden mittaaminen tutkimisen ja kehittämisen osalta. Tästä esimerkkinä voidaan mainita Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen aikuissosiaalityön vaikuttavuusmittareiden pilottitutkimus, jonka loppuraportti ilmestyi toukokuussa 2013, sekä Kuntaliiton tarkoitus laatia numeerinen mittari, jolla voidaan arvioida pitkäaikaistyöttömille tarjottavien työvoimapalvelujen vaikuttavuutta. Sovittelupalvelu on usein samojen kysymysten äärellä sosiaalityön kanssa, koska molempien palveluiden sisällöissä ilmenee samoja elementtejä. Katson, että kun pohditaan sovittelupalvelun vaikuttavuutta ja kannattavuutta, ollaan tekemisissä sellaisten arvojen kanssa, joita ei voida mitata vain numeroissa.

7 LÄHTEET

Alasuutari, P. 2001. Johdatus yhteiskunta tutkimukseen. Helsinki: Gaudeamus.

Alasuutari, P. 2007. Yhteiskuntateoria ja inhimillinen todellisuus. Helsinki: Gaudeamus.

Amnesty International 2013. Lähisuhdeväkivallan sovittelusta on luovuttava. <<http://www.amnesty.fi/kampanjat/paattyneet-kampanjat/vaalit-2011/loppu-lahisuhdevakivallan-sovittelulle/lahisuhdevakivallan-sovittelusta-on-luovuttava?searchterm=l%C3%A4hisuhdev%C3%A4kivallan+sovittelu>>[Viitattu 27.3.2013.]

Braithwaite, J. 2002. Setting standards for restorative justice. British Journal of Criminology 42:3, 563-577.

Braithwaite, J. 2002. Restorative Justice and Family Violence. Teoksessa Strang H, Braithwaite J. (toim.) Restorative Justice and Family Violence. Cambridge University Press. 1-22.

Christie, N. 1977. Conflicts as Property. The British Journal of Criminology, 17:1, 1-15.

Elonheimo, H. 2010. Nuorisorikollisuuden esiintyvyys, taustatekijät ja sovittelu. Turun yliopiston julkaisuja, sarja C osa 299. Akateeminen väitöskirja. Turun yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta. Turku: Turun yliopisto.

Ervasti, K. 2012. Tuomioistuinsovittelu: käytännön opas. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Eskelinen, O. 2005. Hermot vapautu ja tuli puhdas olo. Alle 15-vuotiaiden rikosten sovittelun käytännöt ja vaikutukset. Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisuja 2005:3, Lapset rikosten sovittelussa -tutkimusprojektin raportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Etelä-Suomen Sanomat 2013. Mies pahoinpideltiin ravintolassa. 113, N:o 74, 7.

Euroopan neuvoston ministerikomitean suositus nro R (99) 19 rikosasioiden sovittelusta 15.9.1999, 20.

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2012/29/EU, annettu 25 päivänä lokakuuta 2012, rikoksen uhrien oikeuksia, tukea ja suojelua koskevista vähimmäisvaatimuksista sekä neuvoston puitepäätöksen 2001/220/YOS korvaamisesta.

<<http://eurlex.europa.eu/JOHtml.do?uri=OJ%3AL%3A2012%3A315%3ASOM%3AFI%3AHTML>> [Viitattu 25.3.2013.]

Fischer, M. 2012. Linkages between employee and customer perceptions in business-to business services - Towards positively deviant performances. Akateeminen väitöskirja. Helsinki: Unigrafia Oy.
<<http://lib.tkk.fi/Diss/2012/isbn9789526044743/isbn9789526044743.pdf>>
[Viitattu 28.3.2013.]

Flinck, A. & Elonheimo, H. 2010. Perhe- ja lähisuhdeväkivallan sovittelu - mahdollisuuksia ja rajoituksia. Teoksessa Poikela, E. Sovittelu Ristiriitojen kohtaamisesta konfliktien hallintaan. Jyväskylä: PS-kustannus.

Flinck, A. & Iivari, J. 2004. Lähisuhdeväkivalta sovittelussa: tutkimus- ja kehittämishankkeen realistinen arviointi. Helsinki: Stakes

Flinck, A., Säkkinen S. & Kuoppala T. 2012. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu 2011. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tilastoraportti 15: 2012.

Gellin, M. 2011. Lapsikin osaa sovittaa.” Minkäläistä oppimista koulujen restoratiivinen toiminta tuottaa? Artikkelitutkimuksen tuloksista.

<http://www.sovittelu.com/vertaissovittelu/assets/files/Artikkeli%20Restoratiivinen%20oppiminen%20%20MGellin%202011.pdf> > [Viitattu 28.3.2013.]

Haarakangas, K. 2008. Parantava puhe. Helsinki: Hakapaino.

Hallintolaki 434/2003.

Hallituksen esitys HE 93/2005. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi rikosasioiden sovittelusta.

Heikkilä, J. & Heikkilä K. 2005. Voimaantumisen työyhteisön haasteena. Porvoo: WSOY.

Hintikka, S. 2011. Uhrien traumaattinen kriisi. Teoksessa Kjäkkman P. (toim.) Rikoksen uhrin käsikirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Gummerus.

Honkatukia, P. 2011. Uhrin rikosprosessissa. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimuksia 252. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Häyrinen, T. 2013. Omavalvontasuunnitelma. Lahden kaupunki, Sosiaali- ja terveystoimiala, Hyvinvointipalvelut, Sosiaalipalvelut, Päijät-Hämeen sovittelutoimisto.

[http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/7AB26AFA3693449AC2257B7F0020A1D0/\\$file/Omavalvontasuunnitelma%202013.pdf](http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/7AB26AFA3693449AC2257B7F0020A1D0/$file/Omavalvontasuunnitelma%202013.pdf) > [Viitattu 3.6.2013]

- Iivari, J. 2004. Rikosten sovittelua modernissa yhteiskunnassa –miksi? Yhteiskuntapolitiikka, 69:2, 177-185.
- Iivari, J. 2007. (toim.) Rikos- ja riita-asioiden sovittelijan opas. Stakes oppaita 66. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Iivari, J. 2010. Oikeutta oikeuden varjossa. Rikossovittelulain täytäntöönpanon arviointitutkimus. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 5/2010. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Jokinen, H. 2012. Rikossovittelu ja moraalit. Haaste 3, 14-15.
- Järvelä, S. & Laukkanen, M. 2000. Näkökulmia voimavaraistamiseen. Employment Integra –projektin empowerment –teematyöraportti. Employment – julkaisut nro 19. Työministeriö, 1.
- Karhu, J. 2013. Osaamista sovittelupalvelun johtamiseen. Aluehallintoviraston järjestämä täydennyskoulutus Rovaniemellä 13.2.2013.
- Karinsalo, R. 2013. Turvakotien käyttö on vähentynyt. Etelä-Suomen Sanomat 29.3.2013, 6.
- Kinnunen, A. 2012. Rikossovittelu ja moraalit. Haaste 3, 23-25.
- Kjällman, P. 2011. Korjaava oikeus -rikosasioiden sovittelu. Teoksessa Kjällman P. (toim.) Rikoksen uhrin käsikirja. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kuronen, M. 2004. Valtaistumista vai voimavaraistumista – Feministisiä näkökulmia empowermentiin sosiaalityön käsitteenä ja käytäntönä. Teoksessa Kuronen, M. Granfelt, R., Nyqvist, L. & Petrelius, P. (toim.) Sukupuoli ja sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen 3. vuosikirja. Jyväskylä: PS-kustannus, 282, 284.
- Laki 1015/2005. Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta.

LaVM 13/2005. Lakivaliokunnan mietintö (13/2005 vp) hallituksen esitykseen laiksi rikosasioiden sovittelusta.

Lehti, M., Sirén, R., Aaltonen, M., Danielsson, P. & Kivivuori, J. 2012. Pahoinpitely- ja ryöstörikkokset. Teoksessa Rikollisuustilanne 2011. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimuksia 262. Helsinki: Hakapaino Oy, 53-96.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Naisjärjestöt Yhteistyössä Nytkis ry. 2011 – 2015 Hallitusohjelma.

<<http://www.nytkis.org/index.php?k=15519> >[Viitattu 27.3.2013.]

Nikula, I. 2012. Sovittelu interventiona nuorten rikoksiin Helsingissä.

Lisensiaatintutkimus. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Noponen, T. 2007. Arjen arvet. Poliisiammattikorkeakoulu. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

<[http://www.poliisiammattikorkeakoulu.fi/poliisi/poliisioppilaitos/home.nsf/files/arjen%20arvet/\\$file/arjen%20arvet.pdf](http://www.poliisiammattikorkeakoulu.fi/poliisi/poliisioppilaitos/home.nsf/files/arjen%20arvet/$file/arjen%20arvet.pdf) >[Viitattu 23.3.2013.]

Pelikan, C. 2000. Victim-offender mediation in domestic violence cases – a research report.

<<http://www.restorativejustice.org/10fulltext/pelikan-christa.-victim-offender-mediation-in-domestic-violence-cases-a-research-report> >[Viitattu 23.3.2013.]

Piispa, M. 2006. Kvantitatiivisen tutkimuksen eettiset lähtökohdat. Esimerkkinä naisiin kohdistuvan väkivallan kyselytutkimus 141. Teoksessa: Jaana, Hallamaa, Veikko, Launis, Salla Lötjönen ja Irma, Sorvali (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Suomalaisuuden Kirjallisuuden Seura, Tietolipas 211.

Piispa, M. 2004. Väkiältä ja parisuhde. Nuorten naisten kokeman väkivallan määrittely surveytutkimuksessa. Akateeminen väitöskirja. Helsinki: Yliopistopaino.

Pehrman, T. 2011. Paremmiin puhumalla: restoratiivinen sovittelu työyhteisössä. Acta Universitatis Lapponiensis 212. Akateeminen väitöskirja, Lapin yliopiston kasvatustieteiden tiedekunta. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Qvist, T. 2010. Parisuhdeväkivallan sovittelu Suomessa. Näkökulmia sovitteluperiaatteiden ja -käytäntöjen välisiin suhteisiin. Naistutkimus 4/2010, 33-43.

Rikoslaki 19.12.1889/39.

Rikos- ja riita-asioiden sovittelun neuvottelukunnan toimintakertomus vuosilta 2009-2012.

<<http://www.thl.fi/attachments/sovittelu/Toimintakertomus%20190213-FINAL.pdf>>[Viitattu 26.3.2013.]

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. SoPhi 61. Jyväskylä: Kopihyvä Oy.

Salmi, V. 2013. Ajankohtaista tutkimustietoa sovittelusta. Aluehallintoviraston järjestämä täydennyskoulutus Helsingissä 16.4.2013.

Seikkula, J. & Arnkil, T. E. 2005. Dialoginen verkostotyö. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Sherman, L. & Strang, H. 2007. Restorative justice: The evidence. London: The Smith Institute. <<http://www.restorativejustice.org/articlesdb/articles/7893>> [Viitattu 25.3.2013.]

Siitonen, J. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun opettajankoulutuslaitos. Akateeminen väitöskirja. Oulu: Oulun yliopisto.

Silvasti, T. 2012. Laadullinen sisällönanalyysi. Luento Helsingin yliopiston valtiotieteellisen tiedekunnan kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät koulutuksessa 14.2.2012.

Stubbs, J. Beyond Apology? Domestic Violence and Critical Questions for Restorative Justice. *Criminology & Criminal Justice*, Vol. 7, No. 2, pp. 169-187, 2007; Sydney Law School Research 07/75.

<<http://www.uk.sagepub.com/stout/StubbsCRJ7%282%29.pdf> > [Viitattu 26.3.2013.]

Suomen Sovittelufoorumi 2013. <<http://www.sovittelu.com/index.php>> [Viitattu 22.3.2013.]

Tapola-Haapala, M. 2012. Sosiaalityön ammattilaiset refleksiivisinä toimijoina. Lukupiiri Helsingin yliopiston valtiotieteellisen tiedekunnan sosiaalityön teoreettiset kysymykset ja työidentiteetin rakentumisen dynamiikka koulutuksessa 3.4.2012.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2013. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu. http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/aiheet/tietopaketit/sovittelu [Viitattu 22.3.2013]

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tutkimus eettinen neuvottelukunta, 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki.

<http://www.tenk.fi/eettinen_ennakoarviointi/eettisetperiaatteet.pdf > [Viitattu 4.10.2012.]

Tuorila, H. 2000. Apua uhrien ehdoilla. Tutkimus Suomen Rikosuhripäivystyksen vaikuttavuudesta. Stakes raportteja 256. Saarijärvi: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (Stakes).

Valtioneuvoston asetus 267/2006. Valtioneuvoston asetus rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 12.4.2006.

Vesikansa, J. 2012. Rikosten uhrin sovittelussa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto, valtiotieteellinen tiedekunta.

Zehr, H. 2003. Retributive justice, restorative justice. Teoksessa Johnstone, Gerry (ed.) A Restorative Justice Reader. Texts, sources. Padstow, Cornwall (UK): Willan Publishing. 69-82.

8 LIITTEET

Liite 1: Saatekirje ja kysymyslomake

Liite 2: A-osion vastaukset Excel-taulukoissa

Hyvä Sovitteluneuvottelun osapuoli

Opiskelen valtiotieteiden maisteriksi Helsingin yliopistossa ja teen sosiaalityön pro gradu - tutkielmaani sovitteluneuvotteluun osallistuvien asiakkaiden kokemuksista. Pyydän, että autat tutkielmani edistymistä vastaamalla tämän lomakkeen kysymyksiin. Vastauksesi ja niiden perustelut ovat ensiarvoisen tärkeitä tutkimuksen onnistumisen kannalta.

Pyydän sinua vastaamaan ensin taustatietoja koskeviin kysymyksiin ja sen jälkeen varsinaisiin tutkimuskysymyksiin. Kaikki lomakkeessa esitetyt tiedot käsitellään luottamuksellisesti.

Kiitos etukäteen yhteistyöstä!

Lahti, marraskuu 2012

Lisätietoja:

Tuula Häyrinen, johtava sovittelunohjaaja, sosiaalityön opiskelija
Lahden kaupunki, Päijät-Hämeen sovittelutoimisto
tuula.hayrinen@lahti.fi
puh. 050 398 7470

Maritta Törrönen, professori, pro gradu -tutkielman ohjaaja
Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta, Sosiaalitieteiden laitos
maritta.l.torronen@helsinki.fi

KYSYMYKSET

1. Sukupuoli (Nainen/Mies) _____
2. Syntymävuosi _____
3. Oletko uhri, tekijä, molemmat? _____
4. Sovittelussa syntyi sopimus Kyllä _____ Ei _____
5. Soviteltava asia
 Lievä pahoinpitely _____
 Pahoinpitely _____
 Törkeä pahoinpitely _____
 Muu, mikä _____
6. Oliko sinulla tukihenkilö
 sovitteluneuvottelussa mukana? Kyllä _____ Ei _____

Rastita seuraavien kysymysten kohdalla sinulle sopivin vaihtoehto.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
7. Osallistuin sovitteluun vapaaehtoisesti.					
8. Asiani ymmärrettiin sovittelussa.					
9. Sovittelijat toimivat puolueettomasti.					
10. Sovittelussa käsiteltiin rikoksesta aiheutuneita henkisiä seurauksia(pelko).					
11. Sovittelu keskittyi korvauksen käsittelyyn.					
12. Pystyin riittävästi vaikuttamaan oman asiani käsittelyyn.					
13. Tunsin oloni turvalliseksi.					
14. Sain halutessani keskeyttää sovittelun.					
15. Olen tyytyväinen sovitteluun.					
16. Suosittelen sovittelua vastaavassa tilanteessa olevalle.					

Seuraavia vastauksia voi jatkaa sivun kääntöpuolelle, mikäli vastaustila ei ole riittävä!

17. Mikä sai sinut osallistumaan sovitteluun?

18. Millaisia odotuksia sinulla oli sovittelusta?

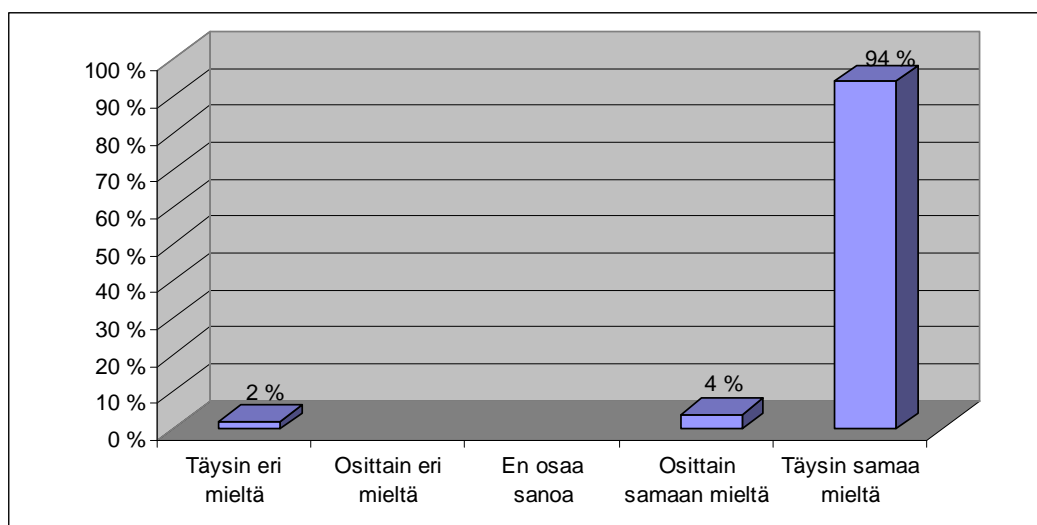
19. Mikä oli omassa sovitteluneuvottelussasi hyvää?

20. Mikä oli omassa sovitteluneuvottelussasi huonoa?

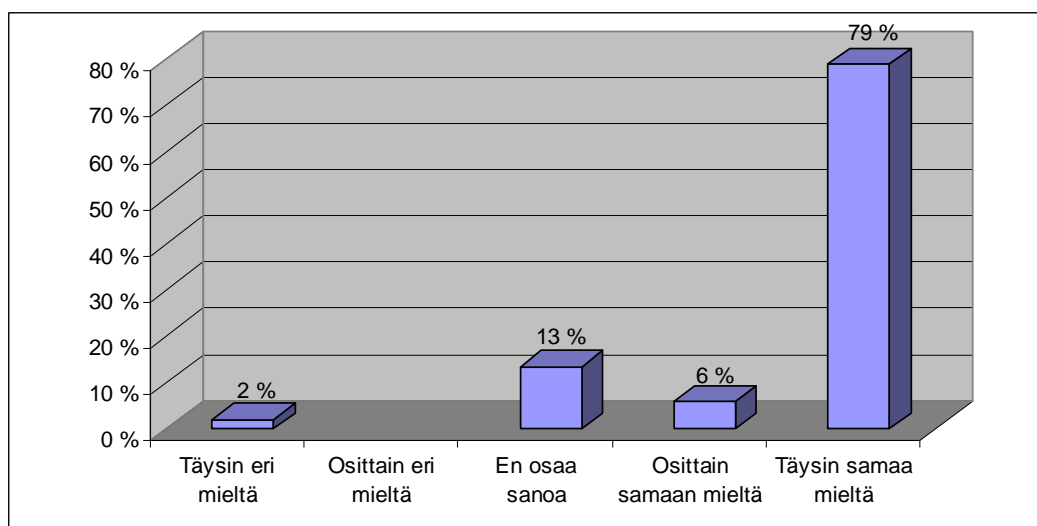
21. Miten mielestäsi väkivallasta puhuttiin sovittelussa?

Annan luvan säilyttää vastaukseni jatkotutkimuksia varten Kyllä _____ Ei _____

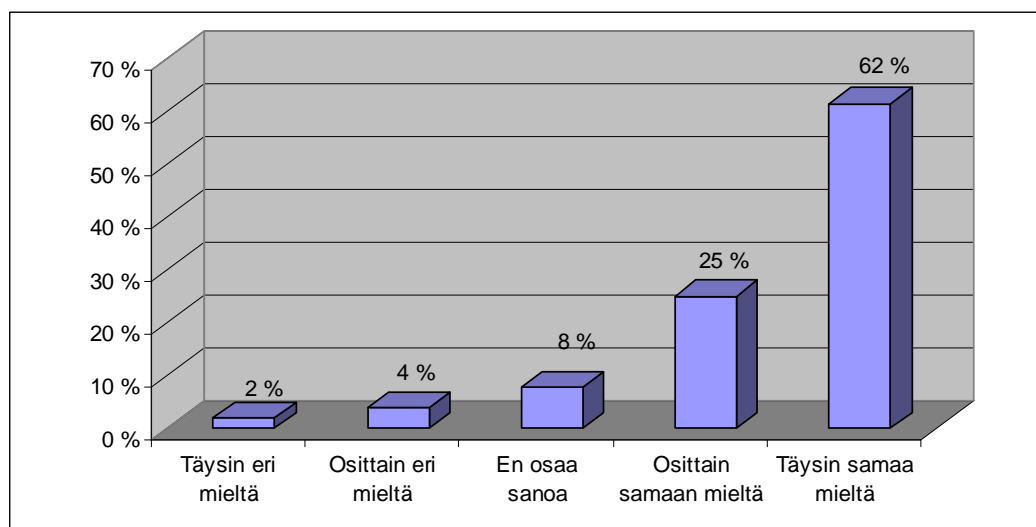
Kiitos vastauksestasi!



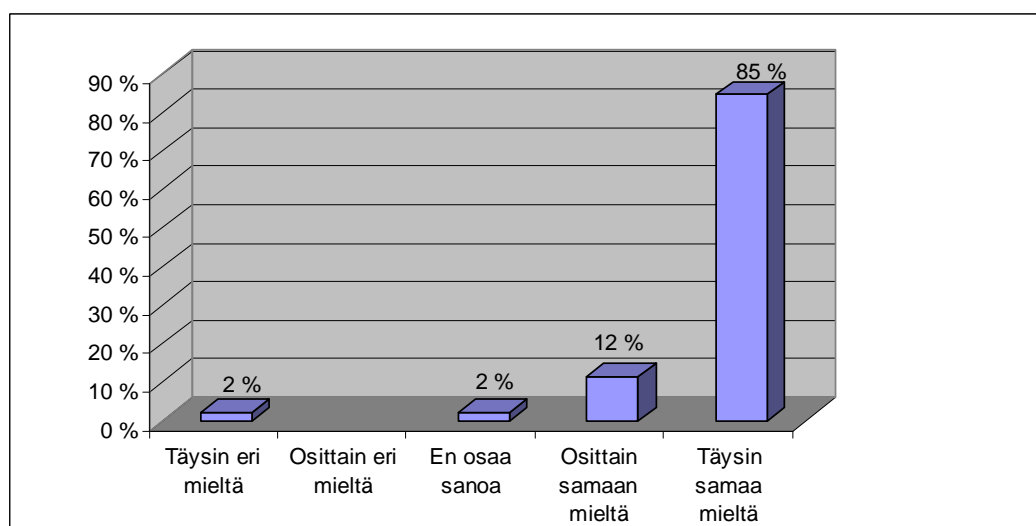
KUVIO 1. Osallistuin sovitteluun vapaaehtoisesti (N=52)



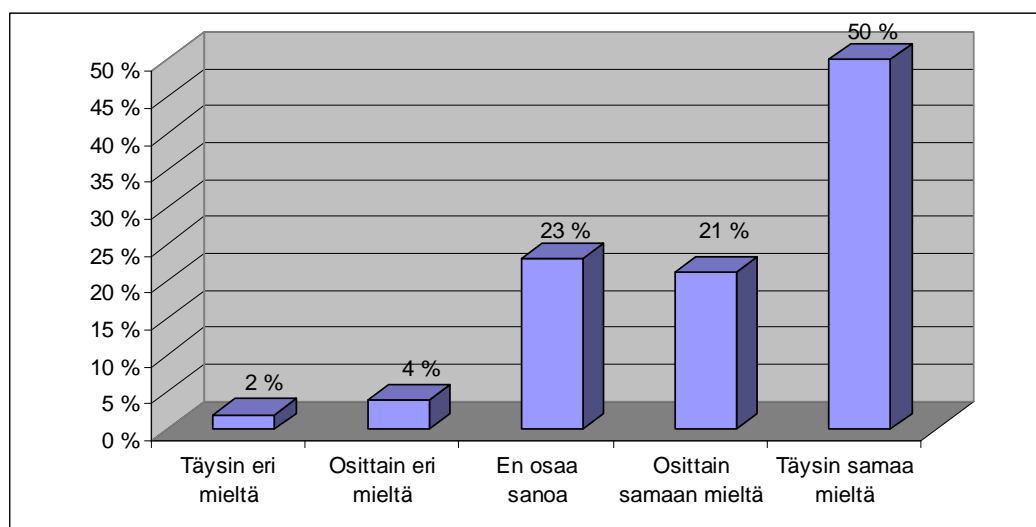
KUVIO 2. Sain halutessani keskeyttää sovittelun (N=52)



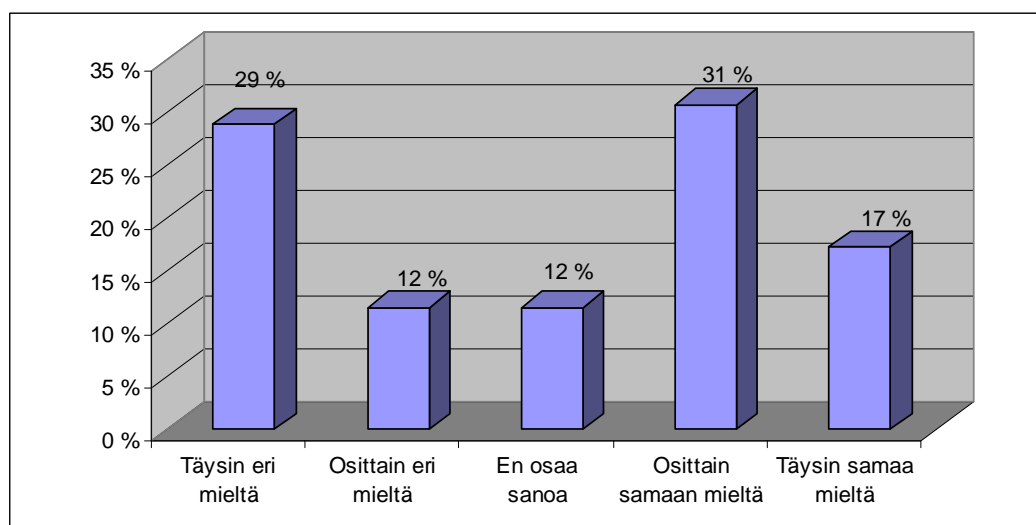
KUVIO 3. Pystyin riittävästi vaikuttamaan oman asiani käsittelyyn (N=52)



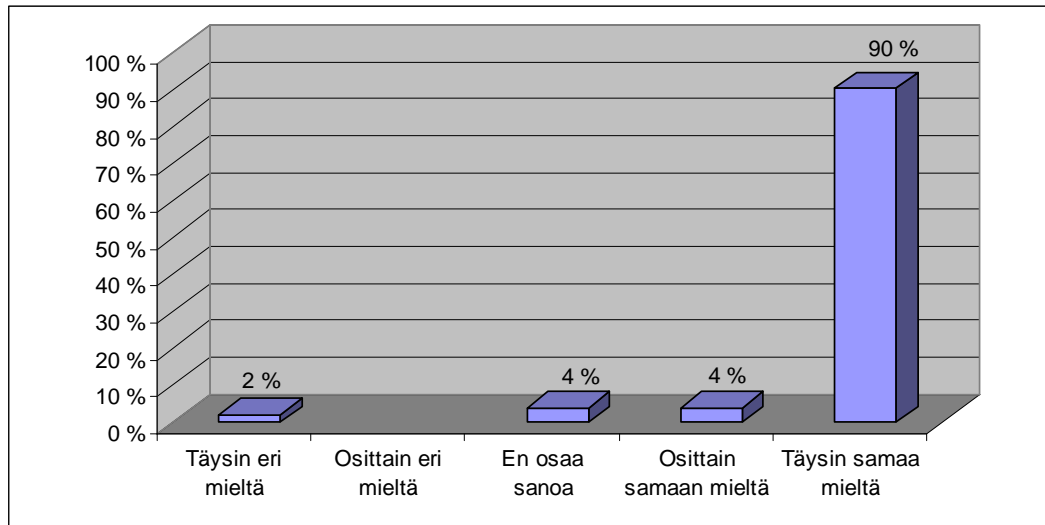
KUVIO 4. Asiani ymmärrettiin sovittelussa (N=52)



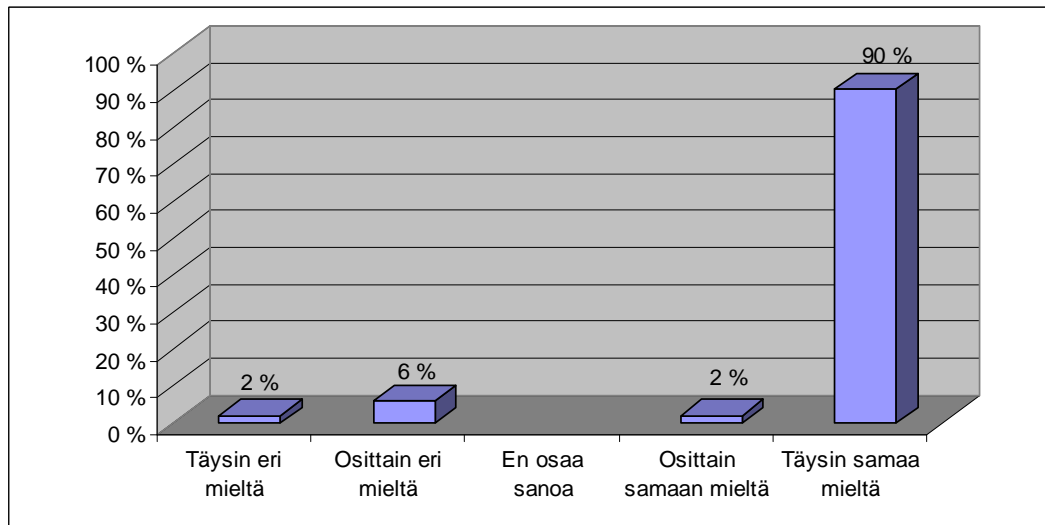
KUVIO 5. Sovittelussa käsiteltiin rikoksesta aiheutuneita henkisiä seurauksia (pelko) (N=52)



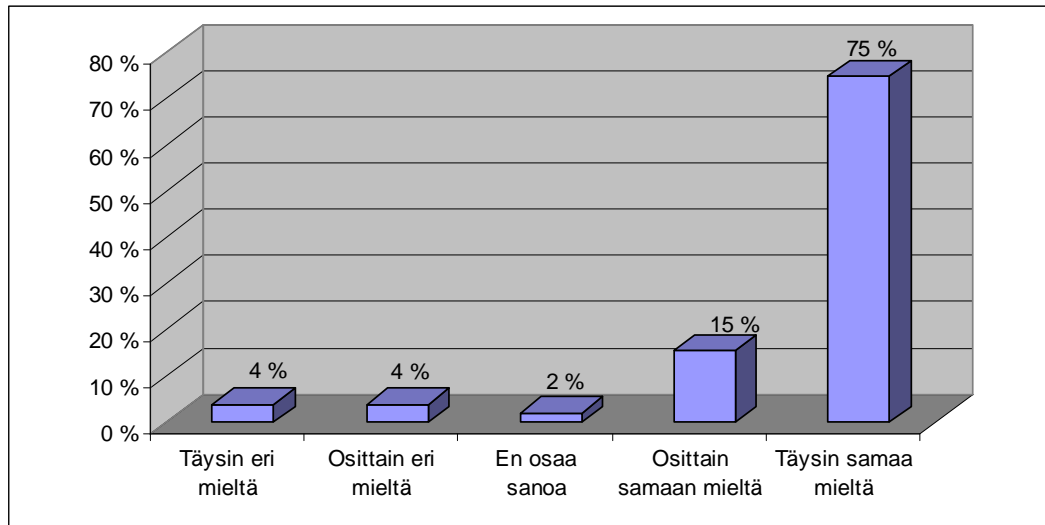
KUVIO 6. Sovittelu keskittyi korvauksen käsittelyyn (N=52)



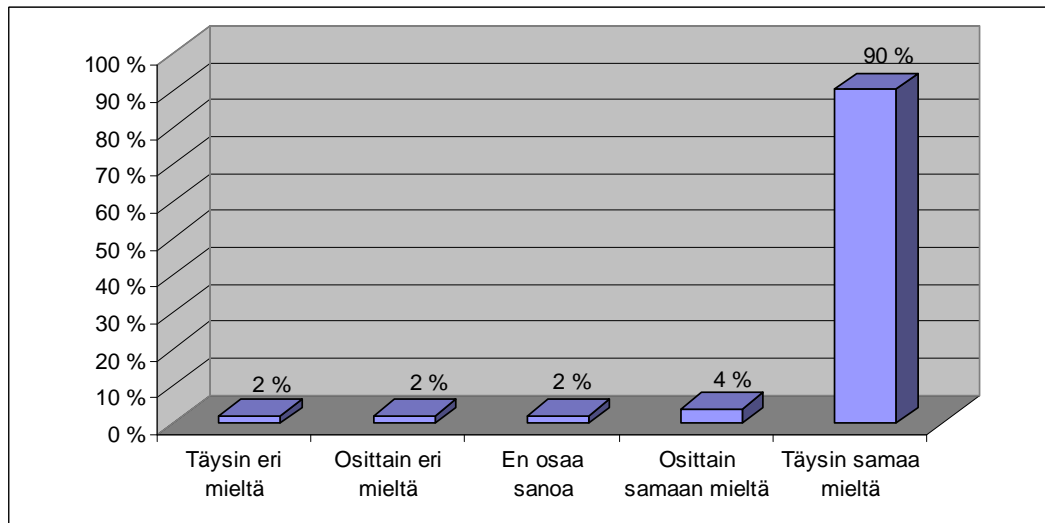
KUVIO 7. Sovittelijat toimivat puolueettomasti (N=52)



KUVIO 8. Tunsin oloni turvalliseksi (N=52)



KUVIO 9. Olen tyytyväinen sovitteluun (N=52)



KUVIO 10. Suosittelemme sovittelua vastaavassa tilanteessa olevalle (N=52)