# Haastavat tilanteet sovittelussa:

Puheenjohtaja

**Kari Turtiainen**, käräjätuomari Oulun käräjäoikeus

* sovittelee käräjäoikeudessa hyvin monenlaisia juttuja, takana arviolta 300-400 sovittelua

Paneelin jäsenet:

**Hanna Vuorinen**, sovittelija Naapuruussovittelun keskus

* naapurustokonfliktit ja niiden sovittelu omana erityisalana
* tekee myös työyhteisösovitteluita

**Saara Remes**,

* erikoistunut työ- ja organisaatiopsykologiaan, ratkaisu- ja voimavarakeskeinen valmentaja
* työyhteisösovittelu omana kenttänä

**Sirpa Flinkman**, Pohjois-Suomen sovittelutoimisto

* Rikos- ja riita-asioiden sovittelu
* Taustaa mm. nuorten rikostekijöiden tehtävässä työssä

**Harri Väisänen**

* opettajataustainen, ollut kehittämässä Versoa, kouluttaa ratkaisukeskeisiä sovittelijoita
* työyhteisösovittelun asiantuntija

Työpajan vetäjä Kari Turtiainen veti pajan läpi kuuden kysymyksen / aiheen kautta. Yleisön kysymykset ja kommentit pyrittiin käytettävissä olevan ajan puitteissa ottamaan huomioon. Alla lyhyet poiminnat kommenteista, mikä ei varmasti kata kokonaisuudessaan käydyn keskustelun laajuutta ja syvyyttä.

1. **Sovittelu lähtee liikkeelle valmistelusta – mitä se teidän maailmassa tarkoittaa ja miten varaudutte siihen, että haastavia tilanteita minimoidaan?**

**Hanna:**

* Pitää valmistautua ihan kaikkeen, ihmiset tulevat hyvin monenlaisilla motiiveilla.
* Pitää pysyä hengissä ja uskoa että kukaan ei ole tarkoituksella paha.
* Pitää vain nojata prosessiin.
* Mitä pienempi konflikti paperilla, sitä isompi ylläri.

**Saara:**

* Työyhteisösovittelun maailma ei ihan niin villi.
* Pahin moka, että ohittaa infon – tieto tulee eri aikaan eri ihmisille. Pitää varmistaa, että kaikki ymmärtävät mistä kysymys.
* Sovun henki, että kaikkia kuullaan ja arvostetaan, on monta totuutta. Sovun henki pitää rakentaa.
* Oma valmistautuminen, pitää itsestä huolta, että on levännyt, rauhallinen.

**Sirpa:**

* Ajoissa paikalle, että omat asiat jää ulkopuolelle. Pitkiä keskusteluita osapuolten kanssa, että tarpeet / intressit tulevat esiin. Että osapuolet tietävät ja selvittävät oman asiansa kaikki ulottuvuudet / puolet.
* Sovittelijoiden valinta – että sovittelijoiden osaaminen ja ymmärrys sopivat caseen. Sovitteiljoiden oman asiantuntemuksen hyödyntäminen.

**Harri:**

* Sovittelijan neutraliteetti, puolueettomuus. Työyhteisösovittelussa asiakkaat odottavat tuloksia, koska maksavat siitä. Varmistettava, että tilaaja ymmärtää mistä prosessissa on kyse, että tapaus sopii sovitteluun.
* Työnantajan / johdon edustajan on ymmärrettävä, että sovittelija johtaa prosessia, mutta lopputulos syntyy osallistujista. Että ymmärtävät mikä on sovittelun prosessi.

**Kari:**

* Prosessissa mukana asianajajat, mikä tuo omat erityispiirteensä – kommunikaatio kulkee tämän kautta ja hänen tehtävänsä on valmistella päämiehensä siihen mistä sovittelussa on kyse. Sovitteluun tullaan sovittelemaan eikä käräjöimään.
* Alkupuheenvuoro on työväline, jolla saadaan viesti asianosaisille – sitoutetaan, pelisäännöt, ymmärrys.
1. **Puolueettomuus, tasapuolisuus – onko kyseenlaistettu, miten, millaisia tilanteita, miten selviää**

**Harri:**

* ”Sen lauluja laulat, jonka leipää syöt” – vai laulatko... Ei lounasteta tms. missään vaiheessa, puolueettomuus nähtävissä kaikissa tilanteissa.
* Alkuinfo!!! Pitää tehdä puolueettomuus selväksi
* Pitää kertoa mistä lähtökohdista tehdään – että tämä on tilattu prosessi. Sen huomioiminen, että osapuolet saattavat pelätä

**Sirpa:**

* Ajoittain huomaa, että vaikea – ulkoistaa itsensä. Hallitsee tietoisesti. Tasoittaa / varmistaa että molemmat huomioidaan tasapuolisesti.
* Se, että paikalla kaksi sovittelijaa auttaa varmistamaan tasapuolisuuden.

**Saara:**

* Jos on pieninkään epäilys, että joku ei usko puolueettomuuteen, tee se näkyväksi.
* Ajoittain huomaa, että joutuu pelinappulaksi.
* Empatia ja kuuntelu – terapeuttinen kokemus. Tämä auttaa siihen, että osapuoli kokee sovigttelijan olevan hänen puolella. Joskus pettymys siihen, että sovittelija ei ollutkaan puolella. Tehdä myös tämä näkyväksi.

**Hanna:**

* Näkyväksi tekeminen. Ihmiset haastavat sovittelijaa. Pistää itsensä ulos siitä, ihmiset saavat itse vastata siihen.
* En koskaan mene samaan pöytään osapuolen kanssa. ”Mieluummin jäistä banaania autossa kuin pienintäkään epäilystä puolueellisuudesta.”
* Itsensä tyhmäksi tekeminen tietoisesti. Kysy, tarkenna, varmista mistä osapuolet puhuvat, jotta varmasti myös toinen osapuoli ymmärtää.

**Kari:**

* Me eletään siitä puolueettomuuden ja luottamuksen kokemuksesta.
* Avauspuheenvuoro!!!
* Sovittelijoilla ei ole henkilökohtaista tarvetta ohjata.
* Kissa pöydälle jos jotain hämärää. Keskustellaan avoimesti. Kerrotaan, että osapuolia kohdellaan samalla tavoin, samat kysymykset molemmille.

***YLEISÖKYSYMYS:***

Miten jos parityöskentelyssä huomaan toisen olevan puolueellinen?

Sirpa:

* Tauko, käydään läpi.
* Puuttuu keskusteluun, varmistaa, että toinen osapuoli saa myös oman äänensä esiin ja toivottavasti myös sovittelupari huomaa.

Saara:

* Käyttää taukoa itsekin.
* Kysyy osapuolilta, miksi ollaan sovittelussa. Varmistetaan, että osalliset ymmärtävät.
* Kertoo jos huomaa että itse reagoi tunteella ja sovitaan siinä yhteydessä tauosta.
* Että on itse tietoinen asiasta.

Hanna:

* Sovittelijakin on ihminen. Joskus toinen on vaan tyhmä ja väärässä.

Harri:

* Tykkään siitä, että pidetään taukoa.
* Ajoittain huomaa, että toinen sovittelija vetää omaa linjaa – tehdään näkyväksi, mutta ei missään nimessä vedetä mattoa alta.
* Voi kysyä osapuolilta näiden kokemuksesta ja mistä se tulee.
* Parityöskentely on valtavan hieno mahdollisuus, mutta täytyy tuntea se pari ja missään tilanteessa dissaa.

***JATKOKYSYMYS PARITYÖSKENTELYSTÄ.***

Entä jos ei halua työparia, tuntuu että ei toimi. Tuottaako silti enemmän plussaa?

Harri:

* Riippuu niin paljon parista, molemmissa on etunsa.

Hanna:

* Tekee yksin paljon, mutta ehdottomasti pitää ajoittain tehdä parityönä, jotta toinen pystyy antamaan palautetta. Estää grandioositeetti-harhaa.

Sirpa:

* Tykkää parityöstä, on rikkaus, aina oppii.

Saara:

* Tekee paljon yksin, mutta kokee että on hyvä, että pari on ajoittain.

Kari:

* Tuomioistuimissa kaikki variaatiot. Ammatillisen osaamisen yhdistäminen tuottaa hyvää tilanteeseen.
* Riita-asioiden sovittelussa tuomari yksin sovittelee, mikä yleensä menee sopuisasti, mutta viime aikoina käytetty tietoisesti kahta tuomaria. Tämä tekee sovittelun merkityksen näkyväksi, markkinoidaan samalla sitä, että juttuihin panostetaan.
* Mukana myös jaksamisnäkökulma ja prosessin virtaviivaistaminen.
1. **Keitä pitää olla paikalla tai onko puuttunut joku oleellinen.**

Hanna:

* Tekee pohjatyöt niin hyvin, että kaikki oleelliset ihmiset ovat paikalla, mutta ei ylimääräisiä. Ottaa kuukausia joskus. Selvittää kuka se hyeena siinä konfliktissa on.

Saara Remes:

* Työyhteisösovittelussa rajattu porukka yleensä, mutta haastatellaan myös ne liepeillä olevat, joihin konflikti vaikuttaa.
* Kysyy ketä sinun mielestä pitäisi kuulla tässä tilanteessa.
* Yhteisiin sovittelutapaamisiin ei tule ketään, jota sovittelija ei ole haastatellut! Ne jotka tulevat ymmärtävät sovittelun tarkoituksen ja toimintatavan. Psykologisen turvallisuuden varmistaminen. Jos tulee defenssit pinnassa ei sovittelu voi toimia.
* Joskus tulee sitli yllättäviä taustavaikuttajia esiin.

Sirpa:

* Jos ilmenee, että voimakkaita taustavaikuttajia – miten saadaan heidät mukaan.
* Yllättäviä henkilöitä ei tule sovitteluun.

Harri:

* Kun tunnetaan sovittelun prosessi, tiedetään konflikti, tiedetään ketkä sen omistavat / kehin se on vaikuttanut. Valmistautuminen!
1. **Kun pitkä sovittelu on ja ollaan sopimuksen hilkulla. Tuleeko kiusaus että nyt nimi paperiin?! Että ei tule ulkopuolisia keskustelijoita, jotka eivät ole kuulleet keskusteluita.**

Harri:

* Karrikoidusti – kun momentum on, laitetaan nimet paperiin. Seurannassa voidaan sitten palata siihen.
* Nähdään se mahdollisuus ja tilanne, jota kannattaa juhlistaa.

Saara:

* Jos joku vielä miettii, niin sanon, että miettikää ihan kaikessa rauhassa.
* Sovittelussa tavoitellaan käyttäytymisen muutosta – se vaatii aikaa ja prosessointia. Aika mahdollistaa aidon sitoutumisen.

Kari:

* Riippuu tarpeista – ovat erilaisia sovittelun eri muodoissa. Riippuu siitä mihin on sitoutumassa.

Sirpa:

* Rikosasioissa usein kyse isoista esim. korvauksista – silloin ei parane kiirehtiä vaan mieluummin himmailla.

Kari:

* Ihmisen itsemääräämisoikeus ja sen kunnioittaminen pitää muistaa.

Hanna:

* Päästää ihmiset pois vasta kun he kertovat miten toimitaan jatkossa. Suullinen sopimus riittää. Sopimus ei ole tärkein päämäärä.
* En koskaan, ikinä ehdota mitään itse!

Harri:

* Ihmiset itse tuottavat sopimuksen ja sen sisällön. Usein enemmänkin oma kokemus, että eikö tämä nytten kelpaa. Haluaa sulkea ympyrän, varmistaa restoraation. Ehdottomasti ei painosteta.

Hanna:

* Jos joku on päivän päätteeksi missannut, että joku ei vielä saanut ääntään esiin, se on sovittelijan virhe.

***VÄLIKOMMENTTI Henrik Heikinheimo****:*

* Norja – katumisaika – voisiko olla yksi ratkaisu.
* Valmistelu – minkä verran pitää tietää substanssista…
* Entä jos haluaa mennä tyhjällä päällä.

Kari:

* Tuomioistuinmaailmassa valmistelu vähäistä.

Hanna:

* Helpointa lähteä sovitteluun jos saa vain yhteystiedot. Ihmiset itse kertovat mitä haluavat. Liika info vaarantaa puolueettomuuden.

Saara:

* Tarvitseeko olla substanssiasiantuntija – ei tarvitse.

Harri:

* Pitää keskittyä ihmisten välisen suhteen korjaamiseen. Jos keskittyy liikaa substanssiin, on sovittelija väärässä roolissa. Se, että ei tunne/keskity liiaksi substanssiin auttaa toimimaan oikeassa roolissa.

Hanna:

* Ei halua tietää ihmisten taustoja, jotta pystyy tekemään oman työnsä hyvin.

Kari:

* Jos tietää liikaa voi se vaikuttaa liiaksi sovittelijan omaan orientaatioon.
1. **Tunteet sovittelussa – uhka vai mahdollisuus**

Hanna:

* Aina edistävät. Piste.

Harri:

* Omat tunteet! Jotta puolueettomuus säilyy, on kyettävä pitämään omat tunteensa kurissa. Se, että osapuolet kokevat / näyttävät tunteita on hyvä asia.
* Itse yrittää olla kivikasvo. Se on haasteellisin osa.
* Hyvin herkkää toimintaa, pienestä kiinni. Joskus pieni hymähdys on liikaa.

Sirpa:

* Haastavampaa on pitää kiinni omista tunteista. Tähän tarvitaan sovitteluparia.
* Sovittelijan ei kannata missään tilanteessa nauraa.

Saara:

* Nauraa, saattaa kyllä liikuttuakin.
* Tunteet ovat keskeinen osa, ovat oleellinen osa. Tunteiden taustalla olevat tapahtumat ja kokemukset.
* Tulkinnat – tunteet vaikuttavat tilanteen lukemiseen.
* Psykoedukaation käyttö tapaamisissa.
* Tilanteen lukutaito.
1. **Seuranta – miten käytätte omassa toiminnassanne.**

Harri:

* Työyhteisösovittelun prosessiin kuuluu kolmen tapaamiskerran seuranta-aika. 40% prosessista. Tavallaan eräänlainen katumusaika.

Saara:

* Seuranta-aika eräänlainen sovittelun tuki. Paikka viilata sopimusta jos tarvetta tulee.

Sirpa:

* Rikos- ja riita-asia-puolella tulee mieleen rahakorvausten näkökulmasta. Jos ei sopimus toteudu käydään sovittelijan välityksellä keskustelua siitä miten saadaan toimimaan.
* Käyttäytymissopimuksissa seuranta tukee sopimuksessa pysymisessä.
* Ajoittain soittelee esim. 3:n ja 6kk:n kohdalla – saanut hyvää palautetta tästä.

Hanna:

* Seuranta todella tärkeää. Naapuruussovittelussa sopimukset hyvin erityisiä. Auttavat todentamaan sopimuksen.

***YLEISÖKYSYMYS***

Palaute – millaista tulee.

Harri:

* Aktiivisesti kysyvät palautetta, esim. ovatko ihmiset tulleet kuulluksi. Ajoittain tulee toiveita, että sovittelija olisi vahvemmin kertonut mistä pitäisi puhua ja millainen sopimus tehdä…

Sirpa:

* Tulee palautetta, sekä hyvää että huonoa. Hyvä että tulee, jotta voi antaa sitä myös sovittelijoille.

Saara:

* Tulee paljon palautetta. Kokemus, että ihmiset kokevat tulleensa kuulluksi. Ei välttämättä sopimusta, mutta edesauttaa ihmisten keskinäistä elämää.

Hanna:

* Kerätään systemaattisesti. Rahoittaja vaatii. Osapuolilta pääosin hyvää, mutta ajoittain väkinäistä. Yhteistyökumppanit antavat hyvää palautetta.

LOPPUSANAT.

Sovittelu on hienoa. Siksi me kaikki olemme täällä. Paljon kiitoksia.