

Hyvät käytännöt SOVITTELU ALAIKÄISYKSIKÖN ARJEN KÄYTÄNTÖNÄ

Tavoite ja idea lyhyesti

Sovittelua on käytetty erilaisten ristiriitatilanteiden ratkaisemiseen Inkoon perheryhmäkodissa, tukiasunnoissa ja jälkihuollossa. Sovittelua on hyödynnetty sekä lasten että nuorten keskinäisten ristiriitatilanteiden, lasten ja ohjaajien välisten sekä työntekijöiden keskinäisten ristiriitatilanteiden selvittämissä.

Taustaa

Inkoon perheryhmäkodissa haluttiin löytää ratkaisumalleja erilaisten ristiriitatilanteiden selvittelyyn. Esimiehen aloitteesta koko henkilökunta (esimiehet ja kaikki työntekijät) osallistuivat sovittelukoulutukseen, jonka järjesti Naapuruussovittelun keskus (<https://www.naapuruussovittelu.fi/>). Inkoon perheryhmäkodissa ja tukiasunnoissa toteutettiin sovittelukoulutus kahdessa osassa, 4 h molemmilla kerroilla, loppuvuodesta 2017 ja alkuvuodesta 2018. Koulutuskertojen välissä kaikki osallistujat suorittivat välitehtävän sekä molempien kertojen jälkeen antoivat palautetta koulutuksen järjestäjälle. Koulutus sisälsi sekä teoriaosuuden että fiktiivisiä draamaharjoitteita, joissa sovitteluun pyritään löytämään näkökulma omasta työstä.

Asumisyksikössä toteutetussa koulutuksessa keskityttiin löytämään vastakkainasettelua purkava työote sekä tutustumaan sovittelun perusteisiin. Sovittelun päämääränä on ennaltaehkäistä asukkaiden välisiä vastakkainasetteluita ja konfliktien kärjistymistä sekä lisätä asumisrauhaa, toimivia naapuruussuhteita ja asumisen viihtyvyyttä.

Sovittelukoulutuksen keskeisiä teemoja on neljä:

- 1) Konfliktin määrittely, jolloin pyritään selvittämään, onko kyseessä ongelma, häiriö, riita vai konflikti. Sen lisäksi pohditaan, mistä näkökulmasta tilannetta lähdetään käsittelemään ja pohditaan, käsitelläänkö ilmiötä, asennetta, monikulttuurisuutta vai konfliktia. Lisäksi tarkastellaan konfliktin ennaltaehkäisyn mahdollisuuksia.
- 2) Naapuruussovittelun sekä rakentavan ja korjaavan keskustelun periaatteet
- 3) Sovitteluprosessit ja työote: peilaaminen omaan konfliktinratkaisutapaan
- 4) Avaimia hankaliin tilanteisiin, pohdintaa ja käytännön harjoittelua

Sovittelukoulutuksen tavoitteena on antaa perusymmärrys konfliktin ja vastakkainasettelun dynamiikasta, auttaa ymmärtämään, kuinka ongelman ja konfliktinratkaisun logiikat eroavat toisistaan ja opettaa arvioimaan oman toimintansa vaikutuksia suhteessa häiriöihin/erimielisyyksiin ja niiden eskaloitumiseen konflikteiksi. Sen lisäksi koulutuksen tavoitteena on antaa perustiedot sovittelusta ja opettaa tunnistamaan konfliktinratkaisun/sovittelun tarpeen ja oppia tarjoamaan sitä osapuolille. Koulutuksen tavoitteena on antaa valmiuksia käyttää työssään sovittelun periaatteita joka-päiväisten erimielisyyksien ja häiriötilanteiden ratkaisemiseksi.

Perheryhmäkodin ja tukiasuntojen oman henkilökunnan lisäksi koulutukseen osallistui myös muutama jälkihuollon työntekijä saman organisaation toisesta yksiköstä. Lisäksi koulutukseen oli kutsuttu muutama työntekijä sekä kunnasta että asuntoyhtiöistä, joissa jälkihuoltoa saavat nuoret asuvat omissa asunnoissaan, mutta valitettavasti he olivat estyneitä osallistumaan. Ajatuksena oli, että jälkihuollon työntekijät saisivat työkaluja, joiden avulla olisi mahdollista ennaltaehkäistä mahdollisia ennakkoluuloja tai muita syntyviä ristiriitoja omissa asunnoissaan asuvien nuorten ja muiden naapureiden välillä.

Käytännön arviointia

Sovittelun periaatteet on otettu vähitellen käyttöön perheryhmäkodin arjessa. Sovittelu on tullut monin tavoin näkyväksi käytännöksi arjen työssä. Ristiriitatilanteiden varalta puheeksi ottamisen malli on kirjattu ja tehty näkyväksi koko henkilökunnalle. Ristiriitatilanteissa nuoren kanssa työntekijä pyrkii ensin keskustelemaan asiasta itse, sen jälkeen avuksi voidaan ottaa esimies. Työntekijöiden välisissä ristiriitatilanteissa työntekijät pyrkivät keskustelemaan ja ratkaisemaan asian ensin itse, jonka jälkeen asian käsittelyssä voi tarvittaessa olla apuna myös esimies. Jos ristiriitatilanne on työntekijän ja esimiehen välillä, on keskusteluun tarvittaessa saada mukaan myös esimiehen oma esimies. Sovittelukäytäntö on esitelty kaikille työryhmän jäsenille.

Esimiestyön näkökulmasta sovittelu on tarjonnut välineen asioiden ratkaisemiseksi ja samalla auttanut nostamaan esiin näkökulman siitä, että ristiriitatilanteet ovat normaali osa työyhteisön arkea. Inkoon perheryhmäkodissa sovittelu on ollut yksi keino ratkaista näitä tilanteita rakentavasti. Käytäntö on esimiehen mukaan näkynyt myös luottamuksen lisääntymisenä työryhmän jäsenten välillä. Työryhmän jäsenet ovat olleet esimerkiksi valmiimpia lähestymään keskinäisiä ristiriitatilanteita ja pystyneet itsenäisesti ottamaan ne puheeksi.

Sovittelumallin omaksumisessa arjen käytännöksi ohjaajia ovat tukeneet myös muut koulutukset, jotka ovat olleet lähestymistavaltaan läsnäoloon ja dialogiin kannustavia. Kaikki tämä tieto on lisännyt työntekijöiden ymmärrystä omaa työtappaa kohtaan. Sen lisäksi työntekijät ovat toivoneet jatkokoulutusta tiedon syventämiseksi ja taidon juurtumiseksi vielä paremmin osaksi arkea. Ennen sovittelukoulutusta, sen aikana ja sen jälkeen työntekijät ovat voineet esittää toivomuksia opetuksen sisällöistä itselle tärkeiden teemojen kautta sekä arvioida saamaansa koulutusta.

Sovittelukoulutuksen aikana osallistujilta nousi palautteessa esiin havaintoja siitä, kuinka tärkeää on huomioida tunteiden merkitys ja löytää yhteiset käsitteet ja merkitykset käsitellyille asioille. Konfliktitilanteessa asianosaiset saattavat ymmärtää toisen viestin hyvin eri tavoin.

Lisäksi on tärkeää huomioida, että sovittelijana toimivan henkilön on tärkeä esittää avoimia kysymyksiä molemmille konfliktin osapuolille ja siten pyrkiä tukemaan heitä löytämään yhteinen ratkaisu itse eikä esittää heille valmiita vaihtoehtoja.

Sovittelu on ollut helposti sovellettavissa käytännössä tapahtuvaan vuorovaikutukseen ja se on tuottanut yhteistä ymmärrystä ja uutta tietoa molemmille osapuolille ja sovittelijalle. Kaikille uutena tulleen tiedon pohjalta on yksikössä voitu tehdä tasavertaisia ja puolueettomia ratkaisuja ja toimintamalleja. Sovittelu on auttanut kohtaamaan ristiriitatilanteessa toisen ihmisen pintaa syvemältä ja siten estänyt tilanteiden kärjistymisen.

Esimiehen mukaan sovittelun kehittämisen seuraava askel Inkoon perheryhmäkodissa voisi olla se, että sovittelun periaatteet käytäisiin lyhyesti läpi myös nuorten kanssa. Nuoret voisivat myös kokeilla sovittelun periaatteita keskinäisissä konflikteissa tai käyttää sovittelun taitoja itsenäistyessään ja muuttaessaan omaan asuntoon. Sovittelu voisi tarjota nuorille keinon oman elämän hallintaan.

Osallistajat

Sovittelukoulutukseen osallistui koko Inkoon perheryhmäkodin henkilöstö, jolloin oli mahdollista saada se juurrutettua myös arjen käytännöksi. Esimiehen osallistuminen ja sitoutuminen käytäntöön on rohkaissut myös koko työyhteisöä sitoutumaan sovittelun toteuttamiseen eri tasoilla. Sovittelu alkaa aina konfliktin osapuolien neuvottelulla, jolloin tilanteesta riippuen läsnä ovat pelkästään asianosaiset tai mahdollisesti konfliktin osapuolet sekä yksi henkilö, joka toimii tilanteen sovittelijana.

Sovittelun toteutus ja vaiheiden kuvaus

Sovittelua on mahdollista hyödyntää eri tavoin. Esimerkki sovittelun käytöstä arjen työssä:

- ◇ perheryhmäkodissa asuvalla nuorella oli konfliktitilanne samalla paikkakunnalla asuvan toisen nuoren kanssa
- ◇ perheryhmäkodin ohjaajat pyrkivät selvittämään tilannetta sovittelemalla yhdessä perheryhmäkodissa asuvan nuoren kanssa
- ◇ perheryhmäkodin ohjaajat ja nuori ottivat yhteyttä toisen nuoren perheeseen ja ehdottivat yhteistä neuvottelua, johon toinen nuori eikä hänen perheensä suostunut
- ◇ perheryhmäkodin työntekijät ottivat yhteyttä muihin viranomaisiin, poliisiin sekä nuorisotoimeen, joiden avulla tilanteesta päästiin eteenpäin ja lopulta tilanteeseen saatiin ratkaisu

Jo itsenäisesti jälkihuollon piiriin muuttaneet nuoret ovat hyötynet myös sovittelun ongelmanratkaisumallista. Esimerkiksi itsenäisesti asuvan nuoren luona vierailleen perheryhmäkotiin nuoren aiheuttama häiriö isäntänuoren naapurustossa on saatu mallin avulla ratkaistua käymällä sovittelukeskustelu nuorten välillä. Toisessa esimerkkitilanteessa kahdella soluasunnossa olevalla nuorella oli keskinäinen riita, joka soviteltiin ja nuorten keskinäiset ristiriidat saatiin ratkaistua ja nuorten yhteisasuminen saattoi jatkaa.

Muuta huomioitavaa

Sovittelun käyttäminen työyhteisössä ei vaadi erityisiä lisäresursseja koulutuksen lisäksi. *Naapurussovittelun perusteet* on maksuton koulutus, joka kokemuksen perusteella sopii myös sovellettavaksi perheryhmäkotiin ja tukiasumisyksikköön. Tärkeää on, että koko henkilöstö voi osallistua koulutukseen ja että käytössä on viihtyisiä yhteistiloja. Lisäksi tilojen tulee mahdollistaa pienryhmiin jakaantumisen. Lisätietoa on saatavilla osoitteessa <https://www.naapurussovittelu.fi/naapurussovittelu/naapurussovittelun-kasikirja/>. Koulutuskerrat eivät ole ainoastaan teoriaa, vaan tarkoituksena on puida mahdollisimman konkreettisesti asioita oman työn kautta. Tämän vuoksi koulutus sisältää paljon erilaista harjoittelua, keskustelua ja kokemusten vaihtoa.

Inkoon perheryhmäkoti ja tukiasunnot

Inkoon ryhmäkoti ja tukiasunnot aloittivat toimintansa loppuvuodesta 2015 alaikäisiä yksin Suomeen tulleita turvapaikanhakijalapsia vastaanottavana yksikkönä. Vastaanotto toiminta päättyi alkuvuodesta 2017 ja toiminta muuttui kotouttavaksi työksi oleskeluluvan saaneille yksin tulleille lapsille ja nuorille. Inkoon perheryhmäkoti ja tukiasumisyksikkö pyrkii tarjoamaan lapsille ja nuorille toimivan arjen kouluineen, harrastuksineen ja kodinomaisine ympäristöineen. Avainsanoja ovat arki, kasvatus ja hoiva.

Inkoon perheryhmäkodissa ja tukiasunnoissa oli sovittelukoulutuksen alkaessa vuonna 2017 asiakkaina olevia lapsia noin 30 ja henkilökuntamäärä oli yhteensä 15-20 henkilöä. Sovittelu on ollut menetelmänä käytössä vajaan vuoden ajan, jolloin asiakkaina olevia lapsia on ollut 15-20 ja henkilökuntaa yhteensä noin 13 henkilöä.

Yhteystiedot:

Sovittelu arjen käytäntönä: Inkoon perheryhmäkoti ja tukiasunnot ja jälkihuolto SPR Helsingin ja Uudenmaan piiri, vastuhenkilö: Evelyn Söer, apulaisjohtaja/yksikön vastaava

Naapurussovittelun perusteet-koulutus, Naapurussovittelukeskus, vastuhenkilö: Miriam Attias, Naapurussovittelukeskuksen päällikkö <https://www.naapurussovittelu.fi/>

”TUKENA-hankkeen yhtenä tavoitteena on kartoittaa ja dokumentoida perheryhmäkotien hyviä käytäntöjä. Hanke on kerännyt tiedon hyvistä käytännöistä haastatteleamalla käytäntöä toteuttavia työntekijöitä, esimiehiä, lapsia ja nuoria tai muulla tavoin käytännössä mukana olevia tahoja ja koostanut haastattelujen pohjalta kuvauksen hyvästä käytännöstä.”