



**NAAPURUUSOVITTELUN  
KESKUS**

COMMUNITY MEDIATION  
CENTRE

# Naapuruussovittelun käsikirja



Kirjoittajat: Miriam Attias ja työryhmä: Jens Gellin, Leena Kaitonen & Hanna Vuorinen

Taitto ja kuvitus: Heidi Söyrinki, MaiMedia

Helsinki 23.4.2017

Käsikirja on tuotettu Oikeusministeriön Rikoksentorjuntaneuvoston tuella.

# Sisällys

Lukijalle	4
1. NAAPURUUSSOVITTELUN TAUSTA	6
Sovittelu Suomessa	7
Naapuruussovittelu Suomessa	8
Naapuruussovittelun käyttö ja hyödyt	10
2. KONFLIKTIN DYNAMIIKKA	13
Konfliktin kiihtyvä kehä	14
Monikulttuuriseksi koettu konflikti	17
3. NAAPURUUSSOVITTELU TYÖOTTEENA	22
Kahdenvälinen sovittelu	23
Kahdenvälisen sovittelun prosessi	23
Yhteisösovittelu	35
Yhteisösovittelun prosessi	36
Rakentavan ja korjaavan keskustelun periaatteet	40
Avaimia hankaliin tilanteisiin	42
Lopuksi	48
Naapuruussovittelun sanastoa	49
Lähdeluettelo	52

# Lukijalle

## **Siellä missä on ihmisiä, on myös erimielisyyksiä.**

Tässä käsikirjassa puhutaan konflikteista ja niiden ratkaisemisesta. Lievimillään konflikti on näkökulmaero, rajuimmillaan väkivallan kierre.

Kaikissa konflikteissa on kuitenkin yksi yhteinen piirre: ne syntyvät pienestä ja pahenevat puhumattomuudesta. Osapuolet alkavat nähdä toisensa stereotyyppisesti, kielenkäyttö kovenee ja käyttäytyminen muuttuu puolusteleväksi tai hyökkääväksi.

Naapurustokonfliktien taustalla on usein se, ettei asukkaita häiritseviin ja mielipiteitä jakaviin asioihin löydetä ratkaisuja. Jos naapureiden välistä erimielisyyttä ei käsitellä rakentavasti ja ajoissa, pienet koetut häiriöt – äänet, tuoksut, yhteistilojen käytön aikataulu epäselvyydet, sääntörikkomukset ja lasten käyttäytymiseen liittyvät tilanteet – saattavat paisua suuriksi konflikteiksi. Näin tapahtuu myös kulttuurisiksi koettujen konfliktien kohdalla, joissa tilanteiden tulkitaan johtuvan henkilön taustaan tai alkuperään liittyvistä pysyvistä ominaisuuksista.

Pienistä, usein yksipuolisesti tulkituista tilanteista syntyneet ongelmat johtavat yhteydenottoihin, valituksiin, huomautuksiin ja varoituksiin, jotka työllistävät isännöitsijöitä, poliisia, lastensuojelua ja muita viranomaisia. Pitkään kestävät riidat heikentävät koko naapuruston turvallisuuden tunnetta ja ilmapiiriä.

Yleisin naapuruusriidan syy on häiritsevä meteli. Siihen eivät ole syyäitä pelkästään ihmiset; rakennusten heikko äänieristys on iso naapuruuskonfliktien aiheuttaja.

Usein häiritsevääkin koettuihin ääniin ei voida puuttua perinteisellä valitusmenettelyllä, koska ne tapahtuvat normaalin rajoissa – ilman, että normaalia on määritelty yhdessä. Kun äänet kantautuvat asunnosta toiseen, yhteiselo vaatii kykyä neuvotella ja määritellä yhdessä normaalit elämisen äänet. Puhumatta ongelmasta äänet eivät hiljene.

## **Siellä missä on ihmisiä, tarvitaan siis myös vuoropuhelua.**

**Naapuruussovittelu** on menetelmä, jonka avulla voidaan kehittää ja korjata naapureiden välistä vuoropuhelua sekä käsitellä asumisen, kotirauhan

ja naapuruusuhteiden häiriöitä, kuten arkielämää häiritsevää käyttäytymistä, asuinyhteisön ristiriitoja, sääntörikkomuksia ja vahingontekoa.

Tämä käsikirja on tehty oppaaksi ja avuksi jokaiselle, jonka työnkuvaan kuuluu ihmisten välisten ongelmien selvittäminen naapurustoissa: isännöitsijöille, asumisneuvojille, huoltoyhtiöiden työntekijöille ja alueellisen sosiaalityön sekä yhteisö-, ympäristö- ja naapurustotyön ammattilaisille. Naapuruussovittelun työtettä voi käyttää, vaikka ei olisikaan ammattisovittelija.

Kirjan kaksi ensimmäistä lukua käsittelevät naapuruussovittelun historiaa ja konfliktin dynamiikkaa ja kuvaavat, millaisia hyötyjä naapuruussovittelusta ja vuoropuhelun ylläpidosta on. Kolmas luku antaa käytännön työkaluja sovitteluun ja vuoropuhelun edistämiseen.

Käsikirja perustuu restoratiivisen sovittelun määrittelyjen sekä konfliktiteorian osalta suomalaisten sovittelun tutkijoiden teoksiin. Naapuruussovittelu työtteenä -luku perustuu Naapuruussovittelun keskuksen käyttämään ja kehittämään menetelmään. Kirja sisältää käytännönläheisiä vinkkejä haasteisiin, joihin ristiriitatilanteissa usein törmää. Kirjaa voi selata ja käyttää soveltuvin osin oman ajattelun ja toiminnan tukena. Tekstissä turkoosilla korostetut sanat ja käsitteet on määritelty sanastossa, joka löytyy kirjan lopusta.

Käsikirjan on tuottanut [Naapuruussovittelun keskus](#), joka ennaltaehkäisee ja sovittelee asumiseen ja naapuruuteen liittyviä konflikteja valtakunnallisesti.

Kiitokset seuraaville henkilöille ja tahoille, jotka ovat vaikuttaneet käsikirjan syntyyn ja sisältöön: CMI:n rauhantekijä Hussein Al-Taee, OTT, dosentti Henrik Eloheimo, OTT, dosentti Kaijus Ervasti, VTT Annika Forsander, ETNO:n pääsihteeri Peter Kariuki, KTT Timo Pehrman, KM Saara Remes, KM Robert R. Stains, katusovittelun kehittäjä Heikki Turkka, Naapuruussovittelun keskuksen ohjausryhmä sekä Oikeusministeriön rikosentorjuntaneuvoston ja STEA:n henkilökunta.

Toivomme, että käsikirja rohkaisee tarttumaan konflikteihin sovittelevalla työtteellä ja auttaa ennaltaehkäisemään aina pienestä alkunsa saavien konfliktien kärjistymistä.

Miriam Attias  
Helsingissä 23.4.2017

# 1. NAAPURUUSSOVITTELUN TAUSTA

Modernin oikeusvaltion periaate on, että ihmisten tekoja punnitaan lakia vasten. Tuomioistuimien määrittelee, kuinka paha teko on ja millainen rangaistus tai korvausvelvollisuus siitä seuraa eli sen, kuka on oikeassa ja kuka väärässä.

Oikeusjärjestelmä ei siis varsinaisesti ohjaa oikeuteen asiansa tuoneita osapuolia yhteen löytämään yhdessä ratkaisua heidän elämäänsä vaikuttaviin ongelmiin.

Pohjoismaissa alkoi 1970-luvun lopulla kehittyä oikeuslaitoksen rinnalle uusi tapa käsitellä riita-asioita. Sovittelun kehittymiselle antoi pontta norjalainen kriminologi Nils Christie vuonna 1977 julkaisemassaan artikkelissa 'Conflicts as property' (suom. 'Konfliktit omaisuutena').

Christie esitti, että ihmisillä pitäisi olla omistusoikeus omiin konfliktihintoihin, koska omistusoikeudesta seuraisi myös vapaus ja vastuu korjata konfliktit ja niiden seuraukset. Ulkopuolelta määrätty seuraamus ei anna varmuutta siitä, että ihminen kantaisi vastuun teostaan, eikä se myöskään korjaa osapuolten välistä suhdetta. Jos ihmiset omistaisivat konfliktinsa ja vastaisivat suoraan henkilölle, jota asia koskee, he voisivat löytää parhaat tavat hyvittää tekonsa ja päästä sopimukseen.

Restoratiivisessa sovittelussa rikokset, rikkomukset ja rikkeet katsotaan loukkauksiksi ihmisten välisiä suhteita, ei vain lakeja ja normeja kohtaan. Sovittelun tehtävänä on korjata ja palauttaa osapuolten välinen suhde sekä kommunikaatio.

Restoratiivisen sovittelun ydinajatus on, että asianosaiset ovat itse konfliktinsa parhaita asiantuntijoita. Konfliktin aiheuttamat vahingot korjataan istumalla alas ja keskustelemalla ulkopuolisen sovittelijan avulla. Kohtamisen tarkoituksena on keskustella siitä, mitä seurauksia tapahtuneella on ollut ja mitä sen johdosta pitäisi tehdä tilanteen korjaamiseksi. Pääpaino ei ole löytää syyllistä ja rangaista tätä, vaan löytää yhteisiä, kummankin osapuolen tarpeita ja toiveita palvelevia ratkaisuja.

Prosessiin kuuluu myös seuranta. Itse prosessi on sovittelussa tärkeä, jopa tärkeämpi kuin lopputulos. Jos prosessi koetaan oikeudenmukaiseksi, sitoutuminen sen lopputulokseen kasvaa.

## Sovittelu Suomessa

Sovittelua, lähinnä rikoksiin liittyvää, on tehty Suomessa vuodesta 1983. Paikallisina kokeiluina käynnistyneen sovittelun tulokset olivat niin rohkaisevia, että käytäntö laajeni vähitellen ja muuttui myöhemmin lakisääteiseksi: laki rikosten ja eräiden riita-asioiden sovittelusta tuli voimaan vuonna 2005.

Rikos- ja riita-asioiden sovittelu on maksuton, vapaaehtoinen ja valtakunnallinen palvelu. Rikoksesta epäillylle ja asianomistajalle järjestetään mahdollisuus puolueettoman ja vapaaehtoisen sovittelijan välityksellä kohdata toisensa luottamuksellisesti, käsitellä rikoksesta aiheutuneita henkisiä ja aineellisia haittoja sekä pyrkiä omatoimisesti sopimaan toimenpiteistä niiden hyvittämiseksi.

Rikossovittelun toimeksiannot tulevat pääosin poliisilta ja syyttäjältä, mutta myös riidan osapuoli voi tehdä sovittelualoitteen, kun tarvitsee apua riita-asiansa hoitamiseen. Lakisääteisen rikos- ja riita-asioiden sovittelun järjestäminen, koordinointi ja kehittäminen ovat Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (THL) vastuulla. Paikalliset palveluntuottajat ylläpitävät alueellisia sovittelutoimistoja.

Sovittelutoimistot hoitavat jonkin verran myös naapuririitoja, erityisesti jos niihin liittyy rikosnimikkeitä. Pitkittyneet ja kärjistyneet naapurustokonfliktit vaativat kuitenkin usein pitkiä työprosesseja; niissä saattaa olla useita osapuolia ja ne koskettavat tavalla tai toisella myös muuta asuin-yhteisöä. Tästä syystä naapuruussovittelu kehittyi omaksi erityisalakseen. Naapurustokonfliktien ratkaisemisessa onkin usein kyse luottamuksen rakentamisesta tai palauttamisesta ja naapureiden välisten suhteiden luomisesta ja lujittamisesta, ei niinkään yksittäisten tekojen käsittelystä.

Yhteiskunnan monimuotoistuminen monimutkaistaa myös konflikteja. Sovittelu ja muut vaihtoehtoiset konfliktinratkaisumenettelyt pystyvät perinteistä tuomioistuinmenettelyä paremmin vastaamaan uusiin haasteisiin. Lakisääteisen rikos- ja riita-asioiden sovittelun lisäksi alalla kehittyikin jatkuvasti uusia konfliktinratkaisun sovelluksia eri tilanteisiin. Osassa niistä sovittelijana toimivat vapaaehtoiset maallikot tai vertaiset, osa on ammatillista toimintaa.

Yleisten tuomioistuinten tuomarit ovat jo kymmenen vuoden ajan sovitelleet riitoja siviiliasioissa. Myös Suomen Asianajajaliitolla ja Suomen Rakenusinsinöörien Liitolla on käytössä sovittelujärjestelmät. Yhä enemmän tehdään myös ympäristö- ja kaavoituskiistojen sovittelua.

Suomen Sovittelufoorumi ry:n (SSF) vertaissovittelumallilla puolestaan käsitellään kiusaamista ja parannetaan työrauhaa päiväkodeissa ja kouluissa. Aseman Lapset ry:n kehittämä katusovittelu puuttuu nuorten konflikteihin. Perheasioiden sovittelusta saa apua avioero- ja huoltajuuskiistoihin. Myös työyhteisösovittelu, jossa palkataan ulkopuolinen sovittelija auttamaan työyhteisön konfliktien ratkaisemissa, on yleistynyt. Vakavien rikosten sovittelua kokeilee parhaillaan Kriminaalihuollon tukisäätiö (KRITS).

## Naapuruussovittelu Suomessa

Naapuruussovittelua alkoi Suomessa ensimmäisenä kehittää Suomen Pakolaisapu. Toiminta lähti liikkeelle, kun järjestön asiakkailta oli toistuvasti tullut palautetta, että asumiseen liittyvää tietoa oli vaikea saada ja että naapureiden kanssa oli hankalaa tulla toimeen.

Alkuun Suomen Pakolaisapu kehitti asumisopastusta ja tuotti tietomateriaalia. Kuvalliset, eri kielille käännetyt oppaat auttoivat tulijoita, joilla ei ollut tietoa asumisen käytännöistä ja järjestyssäännöistä. Nykyisin opastavaa aineistoa eri kielillä tai selkokielisenä tuottavat monet muutkin, esimerkiksi kiinteistöyhtiöt, Kuluttajaliitto ja Nuorisoasuntoliitto. Asumisopastusta antavat muun muassa Suomen Punaisen Ristin asumisavun vapaaehtoiset sekä kunnalliset ja kiinteistöyhtiöiden omat asumisneuvojat.

Asumisen tueksi tarjottava tietomateriaali on hyvää asiakaspalvelua, mutta se ei itsessään riitä ratkaisemaan konfliktia. Samoin on asumisopastuksen kanssa: sitä kannattaa antaa sisäänmuuttovaiheessa, mutta ristiriitatilanteessa se toimii huonosti. Alleviivatut säännöt tai ulkopuolisten viestintuojien ohjeistukset eivät toimi, koska ne eivät tarjoa osapuolille tasapuolista mahdollisuutta oman näkökulmansa esittämiseen, keskusteluun ja tulkintojen tarkistamiseen. Viralliset kirjalliset valitukset todistajanlausuntoineen toimivat vain äärimmäisen selkeisiin häiriötapauksiin. Yleensä ne kuitenkin kärjistävät konfliktia, koska ne työntävät ihmisiä entistä enemmän pois toisistaan sen sijaan että ohjaisivat heitä yhteen ratkaisemaan yhteisiä ongelmia.

Monikulttuurisiksi koetut konfliktit sisältävät paljon annettuja tulkintoja. Sen vuoksi niiden ratkaisemiseen tarvittiin uudenlaista otetta ja uusia välineitä. Suomen Pakolaisapu alkoi kehittää [naapuruussovittelun menetelmää](#) vuonna 2006.



Kyseinen vuosi oli muutenkin suomalaiselle sovittelutyölle merkittävä: myös siviiliasioiden tuomioistuinsovittelu ja Suomen Sovittelufoorumin koulujen vertaissovitteluohjelma käynnistyivät. Laki rikos- ja riita-asioiden sovittelusta puolestaan oli tullut voimaan loppuvuodesta 2005.

Nykyisin Suomen Pakolaisavun naapuruussovittelutyö on keskitetty vuonna 2015 perustettuun [Naapuruussovittelun keskuksen](#).

## NÄIN MUUALLA

**SUOMESSA** toteutettava naapuruussovittelu pohjautuu anglosaksisissa maissa käytettävään [community mediation](#) -konfliktinratkaisumalliin, jossa ongelmaa ei lähdetä ratkaisemaan etsimällä syytä ja syyllisiä, vaan korjaamalla ihmisten välisiä suhteita, luomalla vuoropuhelun ja sopimisen mahdollisuuksia sekä syventämällä yhteistä ymmärrystä.

Esimerkiksi **UNKARISSA** korjaavan sovittelun mallia on käytetty yhteisön vahvistamiseen alueilla, joilla valtaväestö ja romanit ovat eläneet rinnakkain mutta hyvin erillään ja ilman ymmärrystä toistensa todellisuudesta.

**SAKSASSA**, jossa sovittelijat ovat oma ammattikuntansa ja jossa sovittelua käytetään aktiivisesti työyhteisöjen konfliktien ratkaisuun, tehdään paikoitellen samankaltaista naapuruussovittelua kuin Suomessa. Esimerkiksi Münchenissä naapuruussovittelu käynnistyi järjestön toimintana, mutta taatakseen palvelun kaikille vuokra-asujilleen kaupunki perusti oman naapuruussovittelukeskuksen.

**RANSKASSA** on käytössä sosiaalinen sovittelu, jonka avulla edistetään asuinalueiden turvallisuutta ja rauhanomaista ilmapiiriä. Menetelmän ydin on sama kuin meillä: luodaan ja lujitetaan ihmisten välisiä suhteita, jotta ihmisten ja ryhmien välisiin ongelmiin löytyisi rauhanomaisia ratkaisuja. Sosiaalista sovittelua käytetään useilla elämäntilanteilla, myös asumisessa.

## Naapuruussovittelun käyttö ja hyödyt

Naapuruussovittelu on ammatillista sovittelua, joka pohjaa korjaavan (restoratiivisen) oikeuden ja sovittelun teoriaan, ratkaisukeskeisen sovittelun malleihin, dialogisiin menetelmiin ja rauhanvälityksen käytäntöihin. Se on yhteisötyötä, jolla edistetään ihmisten ja ryhmien välisiä suhteita.

Naapuruussovittelu on käyttökelpoinen menetelmä **väestöryhmien välisen suhteen** kehittämiseen ja lakisääteiseen kahdensuuntaisen kotoutumisen edistämiseen paikallistasolla. Sovittelutoimet eivät keskity vain yksilön kotouttamiseen vaan toimivia suhteita vahvistavan dialogin synnyttämiseen. Paikallisyhteisön vastaanottavuus vaikuttaa merkittävästi henkilön valmiuksiin kotoutua ja tuntee olonsa turvalliseksi. Lisäksi menetelmä huomioi symmetrisellä tavalla myös paikalliset ihmiset, joiden sosiaalinen ympäristö muuttuu.

Vaikka naapuruussovittelun suomalainen sovellus on kehittynyt monikulttuurisen työn tarpeista, sen avulla voidaan käsitellä yhtä hyvin muitakin kuin väestöryhmien välisiä konflikteja.

### Väestöryhmien välisiin suhteisiin vaikuttavat osatekijät

**Asenteet muita kohtaan** ja niistä johtuva käyttäytyminen vaikuttavat siihen, kuinka ihmiset suhtautuvat toisiinsa, kuinka he mieltävät oman valtansa ja vaikutuksensa muihin ja kuinka he osallistuvat yhteisön toimintaan.

**Henkilökohtainen emotionaalinen ja fyysinen turvallisuus** on ihmisen perustarve. Se vaikuttaa ihmisen käyttäytymiseen ja kykyyn tai mahdollisuuksiin olla tekemisissä muiden kanssa.

**Vuorovaikutus toisten kanssa** edistää hyviä suhteita. Vuorovaikutuksen

puute erilaisten ihmisten kanssa voi johtaa yhteisöjen eriytymiseen, vahvistaa stereotyyppioita ja aiheuttaa kielteisiä asenteita muita kohtaan.

**Osallistuminen ja vaikuttaminen** ovat hyvien suhteiden kokemisen lopputuloksia. Kun ihminen tuntee olevansa tervetullut asuinalueelle, jossa häneen asennoidutaan myönteisesti, jossa hän kokee merkittävää emotionaalista ja henkilökohtaista turvallisuutta ja jossa on paljon vuorovaikutusta, hän osallistuu todennäköisemmin yhteisön toimintaan ja tapahtumiin.

Vuoropuheluun perustuvan naapuruussovittelun voima on siinä, että se mahdollistaa kohtaamisen ja kuulluksi tulemisen, oikaisee suhteita hier-  
täneet virheolettamukset ja -tulkinnat ja lisää osapuolten ymmärrystä  
toistensa tavoista ja käyttäytymisestä. Korjaavassa keskustelussa naa-  
purit pääsevät yhdessä konkreettisesti määrittelemään, mitä on tarpeen  
muuttaa ja miten.

## Naapuruussovittelun käyttötilanteet:

- asumisen häiriöt, jotka tapahtuvat normaalin rajoissa eikä niihin voi muutoin puuttua
- häiriöt, joihin ei ole voitu vaikuttaa perinteisellä huomautus- ja varoitusmenettelyllä
- yksittäiset riidat, sana sanaa vastaan -tilanteet
- monimutkaiset, useiden henkilöiden, ryhmien ja intressien väliset yhteisökonfliktit
- sosiaaliset jännitteet, yleinen turvattomuuden tunne tai huono ilmapiiri.

## Naapuruussovittelun hyödyt:

### YKSILÖLLE

- asuinrauhaa heikentävä asia poistuu tai tulee käsiteltyä uudella tavalla
- turvallisuudentunne lisääntyy, ahdistus vähenee
- suhde naapurustoon syntyy tai korjaantuu
- uuden oppiminen: uusi tapa käsitellä naapuruston häiriöitä konkreettisesti ja vastuunotto omasta tilanteesta mahdollistuu.

### YHTEISÖLLE

- naapuruston ilmapiiri ja naapureiden väliset suhteet paranevat
- kollektiivinen ongelmanratkaisukyky vahvistuu.

### KIINTEISTÖYHTIÖLLE

- työtaakka kevenee, kun häiriöilmoitukset vähenevät
- uusi, dialogia ja konfliktinratkaisua edistävä prosessi saadaan käyttöön.

### YHTEISKUNNALLE

- viranomaisten työkuorma vähenee, kun naapuririidat sovitellaan asianosaisten kesken siellä, missä ne syntyvätkin.

## 2. KONFLIKTIN DYNAMIIKKA

Konflikti tarkoittaa kiteytettynä ihmisten välistä ongelmaa. Suomalaisten sovittelututkijoiden mukaan konfliktilla tarkoitetaan ristiriitoja tai jännitteitä kahden tai useamman osapuolen välillä.

Konfliktitilanteessa ihmisten välinen yhteys on vaurioitunut tai se puuttuu. Konfliktinratkaisussa ulkopuolisen tehtävänä on luoda keskusteluyhteys tai korjata rikkoutunut yhteys.

Yhteiskunnassa esiintyy hyvin erilaisia konflikteja, joiden taustalla voivat vaikuttaa monenlaiset syyt. Konflikteja voi syntyä myös monilla eri tasoilla: yksilöiden, yhteisöjen, yhteiskunnan ja yhteiskuntien tasoilla sekä globaalissa mittakaavassa. On myös eroteltu toisistaan esimerkiksi rakenteelliset konfliktit, intressikonfliktit ja arvokonfliktit.

Joskus konfliktiksi käsitetään itse vuorovaikutus tai sen puute. Konfliktiksi voidaan siis katsoa kommunikaatiokatkos tai vihamielinen kommunikaatio toimijoiden eli yksilöiden, ryhmien tai organisaatioiden välillä.

Konflikti voidaan nähdä myös prosessina, tapahtumasarjana, joka käynnistyy, kun yksi osapuoli kokee, että toisen osapuolen odotettavissa tai meneillään oleva toiminta tai laiminlyönti loukkaa hänen intressejään, uskomuksiaan, toimintatapojaan tai arvojaan. Tällöin ainakin yksi osapuoli kokee yhteensopimattomuutta toisen käsitysten, tunteiden tai tahdon kanssa ja pitää toisen toimintaa itseään rajoittavana.

Konfliktit voivat olla piileviä tai näkyviä. Näkyvien konfliktien etu on, että niitä päästään käsittelemään. Kun konflikti kyetään käsittelemään, voidaan luoda uusia, rauhalle ja sovulle suotuisia olosuhteita. Osapuolet alkavat käyttäytyä uudella tavalla ja heidän kykynsä toimia rakentavasti kehittyy.

Purkamattomiksi jääneillä konflikteilla taas on taipumus toistua, koska konflikteille suotuisat olosuhteet ja sen syyt jäävät kytemään. Tällaisessa tilanteessa osapuolten käyttäytyminen muuttuu konfliktiherkäksi: ihmiset ovat ikään kuin puolustusasemissa, heidän huomionsa kiinnittyy vain toiseen osapuoleen ja he ovat herkkiä tulkitsemaan asioita tahalliseksi hyökkäyksiä.

## Konfliktin kiihtyvä kehä

Konfliktit eivät koskaan synny suurina, mutta niillä on taipumus laajentua ja kärjistyä, jos niitä ei pureta. Seuraavalla sivulla esitetty kuvio havainnollistaa, mihin epämukavuutta aiheuttanut pieni alkutilanne voi johtaa, jos tunteita, ajatuksia ja tulkintoja ei puhuta auki.

Vaikka konfliktin kehää voi olla hyvin työlästä purkaa, ymmärrystä lisäävää vuorovaikutusta kannattaa aina edistää.

Sovittelussa yritetään löytää riittävä ymmärrys konfliktin alkupisteestä eli tilanteesta, josta konflikti lähti liikkeelle. Millaisia tulkintoja ja tunteita siihen liittyi ja miten ne vaikuttivat uusiin kohtaamisiin? Miten asia on vaikuttanut osapuoliin ja heidän väliseen vuorovaikutukseensa? Keneen kaikkiin asia on vaikuttanut? Miten asiat olivat, kun ne olivat hyvin? Mitä osapuolet toivovat toisiltaan?

Koska konflikti on näkemysero, sille ei ole löydettävissä yhtä ainoaa syytä, vaan syitä on yhtä monta kuin näkökulmiakin. Konfliktinratkaisussa ei ryhdytä määrittämään syitä ja syyllisiä, vaan lähtökohtana on, että kaikki ovat oikeassa omasta kokemusmaailmastaan katsottuna. Olennaista on näkökulman laajentaminen ja yhteisymmärryksen rakentaminen.

Sovittelussa pyritään tarkastelemaan ja puhumaan auki tulkintoja toisesta. Koskaan ei kannata olettaa, että toinen tietää ja ymmärtää – eikä koskaan pidä olettaa sitäkään, että toinen ei ymmärrä.

Keskustelu on paras keino yhteisen ymmärryksen rakentamiseen. Kun jokainen tulee kuulluksi, saa osallistua prosessiin ja voi ottaa henkilökohtaisen vastuun, sitoutuminen yhdessä tehtyihin päätöksiin lujittuu.

Kun vuoropuhelun väylä eli osapuolten välinen suhde on kunnossa, ihmiset pystyvät yhdessä määrittelemään, miten tilanne korjataan tai miten se sujuu kaikille parhaalla mahdollisella ja toivotulla tavalla. Kun korjaaminen ja sopiminen tapahtuu ottamalla huomioon jokaisen osapuolen tarpeet, syntyy jokaiselle henkilökohtaista hyötyä asian sopimisesta.

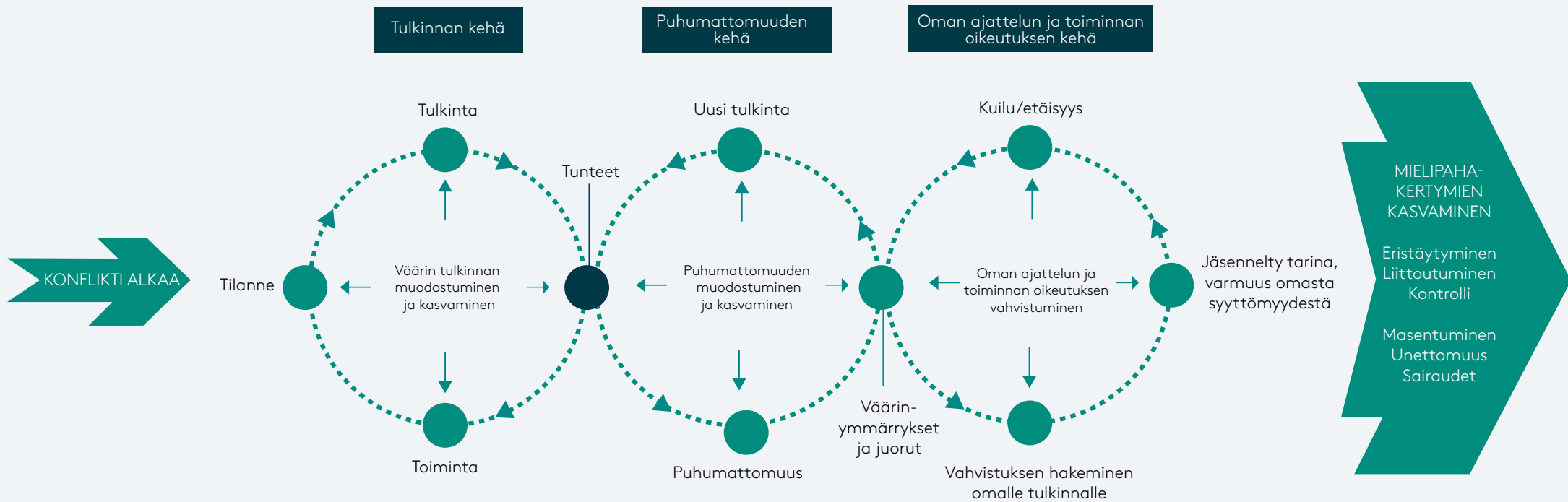
Sovittelun etu muihin ongelmanratkaisumenetelmiin on, että sitä kautta löytyneet ratkaisut perustuvat lisääntyneeseen tietoon ja avartuneisiin näkökulmiin. Kun ihminen kokee omistajuutta konfliktiinsa, hän kokee myös valtaa ja vastuuta sen ratkaisemisesta.

## Konfliktin kehä

### KONFLIKTIN SYNTYMINEN

### KONFLIKTIN ELÄMINEN JA KASVAMINEN

### KONFLIKTIN SEURAUKSET



Kuvio mukailee Timo Pehrmanin (2008) ajatuksia tulkinnan kehästä ja puhumattomuuden kehästä. Kolmas kehä, oman ajattelun ja toiminnan oikeutuksen kehä, on Naapuruussovittelun keskuksen kehittämä täydennys.

## TULKINNAN KEHÄ

Konflikti syntyy aina jostakin tilanteesta, esimerkiksi naapurustossa tyypillisesti siitä, että joku on toiminut toisen mielestä väärin tai häiritsevästi ja toinen huomauttaa asiasta joko kirjallisesti, virallisen ilmoituksen kautta tai vihamielisesti.

Alkutilanne aiheuttaa kummassakin osapuolella tulkintoja, joihin liittyy tunteita, kuten kiukkoa, ärsyyntymistä, pettymystä. Myös arvomme ja opitut käsitykset oikeasta ja väärästä vaikuttavat siihen, miten tulkitsemme tapahtunutta. Tunteet alkavat vaikuttaa toimintaan. Jo ennakkoon vaikeuksia odottava ja vihamielinen asennoituminen ja toiminta tuottavat uusia tilanteita, joita jälleen tulkitaan, ja näin tulkinnan kehä on valmis.

## OMAN AJATTELUN JA TOIMINNAN OIKEUTUKSEN KEHÄ

Jos asiasta ei pystytä puhumaan sen kanssa, jota asia koskee, siitä puhutaan yleensä niiden kanssa, joilta saadaan ymmärrystä. Konfliktin kolmas kehä onkin oman ajattelun ja toiminnan oikeutuksen kehä.

Liittoumat kehittyvät, koska ihmisellä on tarve tulla hyväksytyksi ja tuntea yhteenkuuluvuutta. Hän testaa toimintaansa muilla, etsii tukea "syyttömyyteensä" ja tavoittelee sitä kautta oikeutusta, hyvää omaatuntoa ja jäseneltyä tarinaa, joka ei uhkaa hänen minuutta. Tämä aiheuttaa lisää väärinymmärryksiä ja juoruja, mikä puolestaan lisää puhumattomuutta ja kasvattaa etäisyyttä konfliktin osapuolten välillä.

## PUHUMATTOMUUDEN KEHÄ

Tulkintoja voi purkaa vain puhumalla. Aina se ei kuitenkaan ole yksinkertaista, koska akuutti konflikti tekee vuorovaikutuksesta vaikeaa. Konfliktissa ihmisen tulkinnat toisesta osapuolesta kapenevat ja vääristyvät, ja energia menee itsensä puolustamiseen ja oikeassa olemiseen. Loukkaaminen ja loukatuksi tuleminen sekä epäoikeudenmukaisuuden ja vihan tunteet vaikeuttavat kohtaamista.

Kohtaaminen voi myös jännittää tai tuntua vastenmieliseltä silloin, kun toinen osapuoli edustaa vierasta ja itselle pelottavaa, uhkaavaa tai epämieluisaa väestöryhmää. Stereotypiat ja niiden pohjalta tehdyt tulkinnat kaikesta siitä, mitkä asiat ihmiseen ja hänen toimintaansa vaikuttavat, saattavat estää tavanomaisen vuorovaikutuksen.



## Monikulttuuriseksi koettu konflikti

Monikulttuuriseksi koetulla konfliktilla tarkoitetaan konfliktia, jonka osapuolet edustavat eri väestöryhmiä ja jossa tulkinnat konfliktin syistä liittyvät ihmisen taustaan. Monikulttuuriseksi koetusta konfliktista käytetään myös käsitettä **kulttuuristettu, etnistetty tai rodullistettu** konflikti.

Naapuruussuhteita eri väestöryhmien välillä kiristävät samat asiat kuin samaan ryhmään kuuluvien välejä: järjestyssääntöjen rikkomiset, koettu meluaminen, piha-alueen ja yhteisten tilojen käyttöön liittyvät ristiriitaiset käsitykset, lasten leikki ja erilaiset tavat puuttua siihen sekä taloyhtiön resurssien eli esimerkiksi veden tai sähkön käyttö.

Ero kahden suomalaisen riitaan on se, että jos naapuri mielletään maahanmuuttajaksi, saatetaan automaattisesti olettaa, että tämän käyttäytymisen syytä on tiedon puute suomalaisesta järjestelmästä tai pysyvä, yhteen sovittamaton kulttuurinen piirre, jolle ei vain voi mitään. Tulkintoja syntyy herkästi: "Heidän kulttuurinsa on sellainen." Kiistan aiheet eivät kuitenkaan itsessään kerro mitään yhdestäkään väestöryhmästä tai yhdenkään väestöryhmän tiedon puutteista.

Tämä ei tarkoita sitä, etteikö eroja yksilöiden ja ryhmien välillä olisi, sillä naapurit elävät aina jossain määrin erilaisissa todellisuuksissa. Ihmiset arvostavat eri asioita ja hankkivat tietonsa eri foorumeilta. Myös ympäröivä yhteisö ja yhteiskunta saattavat kohdella naapureita eri tavoin. Elämäntapojen monimuotoisuudessa yhteisesti jaettuja itsestäänselvyyksiä on vähemmän ja näkökulmia enemmän: siksi toimiva kommunikointi on yhä välttämättömämpää.

Jos mielikuva ihmisryhmästä on negatiivinen, se ruokkii kielteistä suhtautumista kaikkeen, mitä ryhmään kuuluva ihminen tekee eikä hän saa mahdollisuutta yllättää. Jos taas mielikuva ryhmästä on positiivinen, kaikki mitä ihminen tekee, voidaan tulkita kiinnostavaksi ja eksoottiseksi, mikä ei sekään anna oikeaa kuvaa eikä mahdollista aitoa kohtaamista yksilöiden välillä.

Kun huomataan, miten suuri merkitys toisesta tehdyillä tulkinnoilla on konfliktien kärjistyksessä, ymmärretään myös, miksi tulkinnat ja yleis-tävä puhe ovat vaarallisia.

Aika ajoin kuulee väitteen, että toisen kulttuurin edustajan kohtaamiseen tarvitaan tietoa tämän kulttuuritaustasta. Väite ei pidä paikkaansa. Jos pohdimme, voiko näin tai noin sanoa, alamme jännittää kohtaamisia

entistä enemmän, jolloin avoin vuorovaikutus vaarantuu. Kulttuuritieto onkin omiaan vain lisäämään suoraviivaisten tulkintojen riskiä.

Se, että naapuri edustaa vierasta väestöryhmää, ei automaattisesti tarkoita, että hänellä olisi erilaiset tarpeet ja arvot tai puutteellinen tietämys asioista. Näin saattaa toki olla, mutta asiasta voi varmistua vain kysymällä ja puhumalla. Epätietoisuus ja hämmennys ovatkin itse asiassa suotuisa pohja dialogin syntymiselle, mutta jos hämmennyksen ilmaisemiselle ei anneta tilaa, se tuottaa jännitteitä ja vastakkainasettelua ja kärjistää konflikteja.

Kun asioiden merkityksistä ihmiselle ei uskalleta avoimesti kysyä ja kun erimielisyyksien ja ristiriitojen ratkaisemisen taito puuttuu, yhteiselo hankaloituu. Samalla naapuruston ilmapiiri ja luottamus siihen, että asiat ovat ratkaistavissa, heikkenee.

Kun puhumattomuudesta ja kohtaamattomuudesta tulee normi, ei lopulta enää pieniäkään arkielämään kuuluvia ongelmia ja kahnauksia ole mahdollista selvittää ilman viranomaiskoneistoa. Kun pienimmätkin konfliktit annetaan viranomaisten hoidettavaksi, ihmisten etäisyys toisiinsa kasvaa ja vakiintuu. Arkipäiväinen kanssakäyminen kuihtuu tai loppuu kokonaan ja pientenkin asioiden hoitaminen yhdessä muuttuu mahdottomaksi.

Kulttuuristetussa konfliktissa liittoumat syntyvät usein eri väestöryhmien välille. Liittoumat voivat kehittyä huomaamatta siten, että konfliktin osapuolet hakevat ymmärrystä niiltä, joiden he olettavat jakavan saman todellisuuden. Liittoumissa ryhmät hakevat oikeutusta omalle toiminnalleen omien parista ja kääntyvät sisäänpäin sen sijaan, että hakeutuisivat vuoropuheluun toisen ryhmittymän kanssa. Lopputuloksena muodostuu hankalasti purettavia, ideologisia ja jäätyneitä ryhmien välisiä konflikteja.

Vaikka suurin osa eri väestöryhmiin kuuluvien ihmisten välisistä naapurustokonflikteista koetaan kulttuuriseksi yhteentörmäyksiksi, kulttuuri ei koskaan ole konfliktin perimmäinen syy. Hyvinkin erilaisia alkuperiä, kulttuureja ja uskontoja edustavat ihmiset erilaisissa elämäntilanteissa onnistuvat elämään sulassa sovussa ja sopimaan yhteisistä pelisäännöistä samassa taloyhtiössä, jos naapureiden väliset suhteet ovat riittävän hyvät siihen, että yhteisiä asioita hoidetaan yhdessä.

## Vuoropuhelua kangistavat ajatusmallit ja reaktiot

Sovittelijan on hyvä tunnistaa monikulttuurisiksi koettuihin kohtaamisiin ja konflikteihin liittyvät ajatusmallit, jotka kaventavat havaintoja ja tulkintoja ja kangistavat dialogia. Ajatusmalleista ja reaktioista vapautuminen alkaa niiden tiedostamisesta.

- **Toiseuttaminen tai rodullistaminen** on ihmisen lokeroimista ja selittämistä hänen taustaryhmänsä perusteella. Hänet nähdään valtaväestöstä poikkeavan ryhmän edustajana esimerkiksi ihonvärin, kieliryhmän, uskonnon tai kansalaisuuden vuoksi eikä häneen sen vuoksi suhtauduta kuten valtaväestön edustajaan. Myös hänen käyttäytymistään tulkitaan taustan perusteella.
- **Kulttuuristettu tai etnistetty** tilanne tarkoittaa edellisen kaltaista pelkistettyä ja yksioikoista tulkintaa. Ihmisen tulkitaan toimivan kulttuuriinsa kuuluvalla tai ryhmälleen ominaisella tavalla, joka nähdään muuttumattomana ja jota ei ole soveliasta tai mahdollista kyseenalaistaa. Tulkinnat pohjaavat stereotyyppioihin ja mielikuviin. Tiedostamattomina ja ääneen lausumattomina ne alkavat ruokkia yleistyksiin perustuvia väärinkäsityksiä, jotka juurtuvat vallitseviksi totuusolettamiksi.
- **Epäsymmetrinen inhimillistäminen** liittyy siihen, että toista osapuolta tulkitaan kapeammin kuin toista. Toista kohdellaan ryhmän edustajana ja toista yksilönä. Toisen tarina pelkistetään ja esitetään stereotyyppisesti ja toisen tarinassa mennään syvemmälle. Osapuolia ja heidän tekojaan arvioidaan eri mittapuilla.



- **Rasismikortti** viittaa tilanteeseen, jossa vähemmistöön kuuluva henkilö ei ota valtaväestöön kuuluvan henkilön huomautusta vastaan – usein siksi, että se on tehty vihamielisesti tai epäoikeudenmukaisesti – ja tulkitsee sen rasismina. Kortilla pyritään osoittamaan huomautus aiheettomaksi. Rasismisyytös ärsyttää, kenties loukkaakin, ja saattaa laukaista rasistisia reaktiota. Konfliktin kehä kiihtyy entisestään.
- **Vallankäyttö normien kautta** tarkoittaa sitä, että nojaututaan normipuheeseen ja vedotaan viranomaistyyliin perusteluihin sekä etäännytetään oma persoona konfliktista. Toisia saatetaan tarkkailla koko ajan suhteessa sääntöihin ja lakiin, jotka valjastetaan omien tarpeiden ja todellisuuden tueksi. Erilainen elämänrytmi tai järjestyssäännöistä poikkeaminen voidaan tulkita haluttomuutena sopeutua. ”Normaalialia” ei määritellä yhdessä vaan se tulkitaan yksipuolisesti omista tarkoituksista käsin.
- **Asenne- tai arvopohjaiset aistihavainnot** viittaavat tilanteeseen, jossa toista osapuolta häiritseekin varsinaista aistihavaintoa enemmän se, mitä aistihavainto edustaa ja merkitsee. Esimerkiksi ääni aistihavaintona häiritsee, jos ei tunne, ymmärrä tai hyväksy sen aiheuttajaa, ja jos pitää ääntä moraalisesti kyseenalaisena, se voi muuttua sietämättömäksi. Lasten metelöinti kiusaa enemmän sellaisia henkilöitä, joiden mielestä lasten kuuluu elää hiljaa, kiltisti ja aikuisia kunnioittaen. Juhlien äänet häiritsevät vähemmän, jos juhlien järjestäjä on ilmoittanut etukäteen naapureilleen juhlan ajankohdan ja syyn.

## Ihmisten kohtaamiseen vaikuttavat tekijät

**Tapa olla ja käyttäytyä** sekä käsitys siitä, mikä on sopivaa/sopimatonta.

**Tunnetilat** ja ihmisten kohtaamiseen vaikuttavat tekijät

**Vireystila** ja sen vaikutus käyttäytymiseen.

**Elämäntilanne:** miten se näkyy ulospäin ja miten paljon se kuormittaa.

**Odotukset:** mitä odotetaan toisilta mutta ei sanota ääneen, koska pidetään omia odotuksia itsestään selvinä.

**Arvot ja normit:** mitä pidetään arvossa ja mikä on tärkeää.

**Resurssit:** halu ja kyky panostaa juuri tähän kohtaamiseen.

**Uskomukset,** jotka vaikuttavat tapaan katsoa maailmaa ja tulkita asioita.

**Tavoitteet ja motiivit,** jotka ajavat toimimaan.

**Luonne:** persoonakohtaiset erot ovat suurempia kuin ryhmien väliset erot.

**Tarpeet:** mitä kukin tarvitsee.

**Kulttuuri, sosiaalinen ympäristö:** se, mihin on tottunut.

## 3. NAAPUURUUSSOVITTELU TYÖOTTEENA

Jokainen voi – vaikka ei toimitakaan ammattisovittelijana – käyttää työkaluja kohdatessaan erimielisyyksiä ja konflikteja omassa työssään.

Sovittelijan on tärkeää sisäistää, että ihmiset ovat itse omien konfliktinsa parhaita asiantuntijoita. Sovittelun tavoitteena ei siis ole tarjota ulkoa tulevia ratkaisuja, vaan korjata naapureiden väliset suhteet ja auttaa heitä löytämään yhteinen, kestävä ratkaisu, joka parantaa naapurisopua, asumisen mukavuutta ja turvallisuutta.

Sovittelun ytimessä on ymmärrys konfliktin luonteesta: se on yhteentörmäys usean osapuolen näkemyserojen välillä. Tämän takia jokaisen näkökulma tulee selvittää.

Kun ulkopuolisena alkaa selvittää kahden osapuolen välistä tilannetta, on tärkeää muistaa, että yhden osapuolen näkökulma on vain puoli totuutta. Lähtökohta on, että aluksi kaikki ovat oikeassa. Se ei kuitenkaan riitä – yhteiselo vaatii, että näkökulmat avartuvat.

Konfliktinratkaisu lähtee aina liikkeelle osapuolten kuulemisesta, keskusteluyhteyksien avaamisesta ja vuoropuhelusta. Keskusteluissa naapurit käyvät korjaavan keskusteluprosessin, jonka ohjaamisessa korostuvat puolueettomuus, ulkopuolisuus ja vaitiolovelvollisuus.

Naapuruussovittelun keskus on kehittänyt naapuruussovitteluun kaksi erilaista prosessia: **kahdenvälinen sovittelu** ja **yhteisösovittelu**.

Kahdenvälinen sovittelu tulee kyseeseen silloin, kun osapuolia on kaksi tai useampi mutta he ovat selkeästi tiedossa ja heidän välejäan hiertää jokin asia – esimerkiksi huonosti sujunut tilanne, välikohtaus tai häiritsevä tapa.

Yhteisösovittelua tehdään silloin, kun konflikti ei ole yhtä selkeästi määriteltävissä – esimerkiksi, kun taloyhtiössä on huono henki, kun ihmiset valittavat paljon ja usein toisistaan tai kun jollain alueella ihmiset tai ryhmät ottavat yhteen. Yhteisökonfliktit ovat usein monisyisiä ja vaativat yleensä ammattisovittelijaa.

## Kahdenvälinen sovittelu

### Vaihe 1

#### TOIMEKSIANTO JA TAPAUKSEN NIMEÄMINEN

Toimeksianto voi tulla asukkailta itseltään tai sitten kiinteistöyhtiö tai kunnan edustaja voi päättää sovittelun käyttämisestä ja ottaa omalla päätöksellä yhteyttä kaikkiin osapuoliin.

Jokainen sovittelu aloitetaan tilannekuvan luomisesta: kenestä on puhuttu ja keitä asia koskee? Tapaukselle tehdään työsuunnitelma, johon kirjaetaan, keitä prosessiin osallistetaan ja kenelle sovittelun käynnistymisestä tiedotetaan. Jos naapureiden välistä riitaa selvittää ulkopuolinen taho, on tärkeää aina tiedottaa kiinteistöyhtiötä, joka useimmiten on jollain tavalla tietoinen tilanteesta, sillä useimmiten asioista on tehty valituksia isännöitsijälle ennen kuin niistä puhutaan ulkopuoliselle.



Tiedottaminen prosessin käynnistämisestä on tärkeää siksi, että tapauksiin saattaa liittyä muita valitusprosesseja ja tutkintoja, jotka on hyvä jädtyttää sovittelun ajaksi. Jos asiaa on hoitanut jokin viranomainen, saattaa olla hyödyllistä, että hänkin osallistuu sovitteluprosessiin.

Sovittelu itsessään on luottamuksellinen, joten tiedottaminen koskee vain sovitteluprosessin käynnistymistä. Osapuolten kertomaa ei koskaan viedä eteenpäin kenellekään ilman asianosaisten lupaa.

Tärkeää sovitteluprosessin alussa on riittävän nopea reagointi ja tiedotus tulevien toimien aikataulusta. Jos toimeksiantaja on itse konfliktin osapuoli, hänen kanssaan mietitään yhdessä, miten ja millaisilla käsitteillä asiaa viedään eteenpäin. Jos toimeksianto tulee tilanteen ulkopuoliselta taholta, esim. kiinteistöyhtiöltä, poliisilta tai sosiaalitoimelta tilanne kuvataan mahdollisimman niukasti niin, ettei siihen lisätä ulkopuolisia tulkin-toja.

Se, miten osapuolet kuvaavat tilannetta, kertoo paljon siitä, miten he kokevat tilanteen. Sama tilanne voi toiselle olla häiriö tai kiusaamista, kun toinen ei välttämättä edes tiedä aiheuttavansa toiselle haittaa. Sovittelijan kannattaa pitäytyä mahdollisimman neutraaleissa tilannetta kuvaavissa ilmaisuissa eikä nimittää sitä riidaksi tai konfliktiksi etenkään, jos osapuoli itse ei ole nimennyt sitä sellaiseksi.



## YHTEYDENOTOT OSAPUOLIIN

Yhteydenotto osapuoliin tapahtuu puhelimitse, tekstiviestillä, sähköpostilla, kirjeellä tai kotiin tehtävällä tiedoksiantolla eli soittamalla ovikelloa.

Ensimmäisessä yhteydenotossa osapuolille kerrotaan toimeksiannosta, mutta kuitenkin mahdollisimman vähäisellä luonnehdinnalla, koska on tärkeää, että ihminen saa myöhemmin sovittelutapaamisessa kuvata tilannetta omin sanoin.

Sovittelija kertoo osapuolille sovittelun periaatteet ja korostaa, ettei tarkoitus ole etsiä syyllisiä, vaan ratkaisuja, jotka helpottavat jokaisen elämää. Jokaisen osapuolen näkökulma kuullaan lyhyesti ja hänen kanssaan sovitaan erillistapaaminen.

Kriittistä tässä vaiheessa on osapuolten motivointi sovitteluprosessiin. Puolueettomuus täytyy selittää auki ja sitä on vaalittava sanamuodoilla, jotka eivät sisällä moraalista arvostelua.



Ulkopuolinen sovittelija ei koskaan hoida vain yhden osapuolen vaan kaikkien osapuolten asiaa. Osapuolille korostetaan, että sovittelu on mahdollisuus osallistua oman tilanteensa korjaamiseen. Sovittelija herättää osapuoleissa halun tulla kuulluksi, kun hän kertoo, että on jo kuullut naapuria. Yhteistapaamisesta ei ole välttämätöntä puhua vielä tässä vaiheessa.

### Vaihe 3

## ERILLISTAPAAMISET – KUUNTELUA JA TARKENTAVIA KYSYMYKSIÄ

Sovittelija tapaa osapuolet erikseen henkilökohtaisesti ja kuulee jokaisen näkökulman asiaan. Hän kartoittaa tarpeet ja toiveet ja pohtii jokaisen kanssa tavoitteita ja ratkaisuvaihtoehtoja.

Tärkeintä tässä vaiheessa on kuunteleminen. Sovittelijan on oltava luottamuksen arvoinen, ja kuuntelu on keino rakentaa ja lujittaa luottamusta. Sovittelun luottamuksellisuutta on tärkeä korostaa. Sovittelijalla on vaitiolovelvollisuus, eikä osapuolten välillä siirretä tietoa. Samalla on tärkeää painottaa omaa rooliaan ja tehtävää puolueettomana selvittäjänä, sillä konfliktissa ihminen pyrkii etsimään merkkejä liittolaisuudesta.

Kun ihminen kertoo tarinaansa, tarkoituksena on, että hän saa kertoa juuri niistä asioista, joita hän haluaa tuoda esiin. Koska tarkoituksena ei ole puida ainoastaan tapahtumia, tarinaa ohjataan neutraaleilla kysymyksillä, jotka palvelevat tarkoitustaan. Tällöin saadaan käytyä läpi paitsi tapahtuma, myös ajatukset, tunnereaktiot, tarpeet, arvot ja tapahtumien vaikutukset. Peruskysymykset ovat:

- Mitä on tapahtunut?
- Miten tilanne vaikuttaa elämääsi?
- Keneen muihin se on vaikuttanut ja millä tavalla?
- Mitä ajattelet siitä?
- Miltä se tuntuu?
- Mikä on Sinulle tärkeää?
- Mitä tarvitset/toivot?
- Mitä voisit itse tehdä toisin?

Kysymyksillä voi myös edetä ja palata takaisin aikajanalla. Mitä ajattelit silloin? Mitä ajattelet nyt? Miltä se tuntui sillä hetkellä? Entä tänään? Kuinka toimit ennen – kuinka voisit tulevaisuudessa toimia?

## Käytännön vinkki

Isännöitsijän tai asuminen-  
neuvojan aika ei ehkä  
aina riitä erillisiin tapaa-  
misiin konfliktin osapuol-  
ten kanssa. Silloin naapu-  
russovittelun työtettä  
voi soveltaa soittamal-  
la kaikille osapuolille ja  
kuuntelemalla heidän nä-  
kökulmansa.

Lähestyminen on tärkeää  
tehdä neutraalisti: Osa-  
puolia kohtaan ei esitetä  
syytöksiä, vaan jokaisel-  
ta kysytään, mikä hänen  
näkökulmansa tilantee-  
seen on. Itse asiasta an-  
netaan mahdollisimman  
vähän tietoa. Osapuolelle  
voi vaikkapa sanoa puhe-  
limessa: **”Teillä on siellä  
jokin tilanne päällä hen-  
kilön X kanssa – mikä si-  
nun näkökulmasi on?”**

Ajattelun laajentamiseksi voidaan myös kysyä yleisempiä kysymyksiä asumismukavuuteen, turvallisuuteen ja naapurisuhteisiin liittyen. Aikajanaa kannattaa hyödyntää ja auttaa ihmistä pohtimaan oloaan eri tilanteissa.

Minkälaista täällä on asua?

Minkälaista täällä oli asua, kun kaikki oli vielä hyvin?

Millaista asumista toivoisit?

Kysymyksen esittäminen onnistuu jokaiselta, mutta tärkeintä on malttaa kuunnella vastaukset. Lähes poikkeuksetta ihmiset kertovat hyvin vuolaastikin asioista, jotka heidän mieltään painavat. Erillistapaamisia ei voi koskaan tehdä kelloon vilkuillen.

Kun ihminen on kertonut tarinansa, hänen kanssaan voi ajatella asiaa yhdessä. Puhuessaan tilanteestaan ihminen sanoittaa tarinansa uudelleen. Sovittelijan tuntosarvien pitää olla koholla, jotta hän huomaa hetken, jolloin osapuoli on valmis pohtimaan omaakin toimintamallia ja mahdollisesti myös uudenlaisia tapoja toimia.

Erillistapaaminen on myös valmistautumista yhteistapaamiseen. Sovittelija voi esimerkiksi tukea osapuolia siinä, miten asiat kannattaa ilmaista toiselle: ”Ehkä ei kannata huutaa ja haukkua, kun sitähan olette jo kokeilleet eikä se ei oikein toiminut.”

### Vaihe 4

## YHTEISTAPAAMINEN

Yhteistapaaminen valmistellaan huolellisesti etukäteen: osapuolia ei tuoda kylmiltään saman pöydän ääreen. Yhteistapaamista tarjotaan vasta sitten, kun on ensin kuultu osapuolten tarinat erikseen.

### Yhteistapaamiseen valmistautuminen

Erillistapaamisten ja yhteistapaamisen välillä on hyvä antaa ajan hieman kulua. Joskus erillistapaamisia tarvitaan useampiakin. Ei ole olemassa nyrkkisääntöä siitä, miten pian yhteistapaamisen olisi hyvä järjestyä, vaan se on tapauskohtaista.

Sovittelijan on tärkeää valmistautua yhteistapaamiseen: levätä ja olla rauhallisessa mielentilassa mutta kuitenkin vireänä. Sovittelijan oma mielentila vaikuttaa sovittelutilanteeseen, ja osapuolet huomaavat, jos sovittelijalla on kiire tai muuta mielessä.

Yhteistapaamista voi suunnitella mielessään etukäteen, mutta sillä varauksella, että tilanne osoittautuukin aivan toisenlaiseksi. Osapuolten välinen suhde ja jännite vaikuttavat yhteistapaamisen alkutilapiiriin, ja sovittelijan on kyettävä lukemaan tilannetta nopeasti.

Yhteistapaamisen tilaan ja istumajärjestykseen on kiinnitettävä huomiota. Sovittelu tulee toteuttaa neutraalilla maaperällä, lähellä koteja, ja se täytyy tehdä turvallisesti kaikille osapuolille sekä fyysisesti että ilmapiiriltään.

Sovittelijan on tarpeen tulla paikalle hyvissä ajoin ennen osapuolia ja valmistella tila siten, että keskustelijat ovat näköyhteydessä toisiinsa mutta saavat itse valita istumapaikkansa. Toimivin ratkaisu on pyöreä pöytä tai piiri. Pöydälle voi kattaa vesikannun, juomalasit ja paketin nenäliinoja. Jos mahdollista, kannattaa tarjota kahvia tai teetä sekä pientä naposteltavaa.

### **Turvallisen ilmapiirin luominen**

On tärkeää, että sovittelija on se, joka ottaa osapuolet vastaan, tervehtii heitä ja luo heille turvallisen ja tervetulleen olon. Tilanne on yleensä hyvin jännitteinen. Osapuolia kannattaa kiittää siitä, että he ovat tulleet paikalle. Sovittelijan rauhallinen hengitys, puhe ja katsekontakti rakentavat kiireetöntä tunnelmaa ja rauhoittavat.

Kun kaikki istuvat paikallaan, sovittelija aloittaa kertaamalla keskustelun tarkoituksen ja sovittelun periaatteet sekä oman roolinsa. Puolueettomuutta ei voi korostaa liikaa, ja puolueettomuuden voi rikkoa helposti, jos ei tiedosta omia sanavalintojaan. Jos sovittelija kuvaa tilannetta vain toisen osapuolen käyttämällä sanoilla, toisen osapuolen luottamus sovittelijaan voi horjua. Puolueettomuus ilmenee siis joka sanankänteessä, kirjaimellisesti.

Keskustelua käydään [korjaavan keskustelun](#) periaatteiden mukaan.

Keskustelussa käydään läpi tapahtumat, tunteet, arvot, tarpeet, toiveet ja ratkaisut. Tapahtumista on helpointa lähteä liikkeelle, mutta joskus voi aloittaa myös suoraan toiveista ja ratkaisuista riippuen tilanteesta ja osapuolten välisestä suhteesta.

Keskittymistä saattavat alussa haitata muun muassa vahvat tunnetilat. Niitä ei saa kieltää, vaan niille pitää antaa dialogissa tilaa. Osapuolille

kerrotaan, että tunnereaktiot ovat sallittuja, mutta toisen kunnioittamista toivotaan.

Kun on kyse tunnetasolla tärkeistä uskomuksista, niihin sitoudutaan usein vain tiukemmin, jos niitä haastetaan. Vahvaa tunnepitoista uskomusta ei siis kannata yrittää todistaa vääräksi eikä poistaa neuvomalla, koska se johtaisi vain kiihtyvään väittelyyn. Jos sovittelija kokee, että jollakin osapuolella on voimakas tunne päällä, hän voi pyytää tätä kuvailemaan tunnetta.

Kaikkien osapuolten on tärkeä tietää, että oma vuoro keskustelussa tulee ajallaan. Joskus voi olla tarkoituksenmukaista, antaa ensimmäinen puheenvuoro sille, joka ei näytä malttavan odottaa.

### **Ymmärryksen lisääntymistä edistävät kysymykset ja tarkennukset**

Korjaavan keskustelun tavoitteena on myös ymmärryksen lisääntyminen. Kahden kiukkuisen naapurin yhteyttä ei kannata vahvistaa, sillä heidän yhteen tuomisensa saattaa vaan pahentaa uhoa ja kilpailua siitä, kuka on oikeassa. Sen vuoksi tulee tehdä pohjatyötä.

Pohjatyö tarkoittaa sitä, että ihmistä autetaan ensin korjaamaan konfliktissa kärsinyttä kuvaa itsestään. Konfliktitilanteessa elävä ihminen on stressaantunut ja häneltä kuluu valtavasti energiaa puolustautumiseen ja oikeassa olemiseen. Huomio kiinnittyy usein ongelmiin ja häiriöihin eli siihen, mikä tekee elämästä raskasta. Ulkopuolinen, joka näkee ihmisen sisällä olevan hyvän ja auttaa tätä tunnistamaan sen itsekin, helpottaa stressaavaa tilannetta.

Keskustelua ohjataan avoimilla kysymyksillä:

Mitä tapahtui?

Mitä siitä ajattelit silloin? Mitä ajattelet siitä nyt?

Miten tämä vaikuttaa elämääsi?

Keihin muihin tämä on vaikuttanut ja miten?

Miltä tuntui silloin? Miltä tuntuu nyt?

Mitä tarvitset?

Mitä toivot?

Miten asiat olisivat, jos ne olisivat hyvin?

Mikä ratkaisisi tämän tilanteen?

Mitä voit itse tehdä toisin tilanteen muuttamiseksi?

Tarkentavat kysymykset ovat olennaisia, kun yritetään purkaa osapuolten toisistaan tekemiä tulkintoja: ”Mitä tarkoitat? Mitä tämä sana sinulle tarkoittaa?” Ihmiset ymmärtävät sanat hyvin eri tavoin.

Kun osapuoli sanoo mielipiteen tai esittää väitteen, sovittelija yrittää keräillä sen auki. Mitään ei kannata pitää itsestäänselvyytenä, vaan pyytää esimerkkejä ja tarkennuksia. Sovittelija luo edellytyksiä puhumiselle, kuuntelemiselle, ymmärtämiselle ja turvallisuudentunteelle liittymällä itse osapuolten puheeseen:

”Sanoit toivovasi saada olla rauhassa – mitä se käytännössä tarkoittaa?” Tai: ”Sanoit, ettet enää ole kiinnostunut siivoamaan muiden sotkuja pesutuvassa – mitä siis toivoisit?”

#### ESIMERKKI TARKENTAVASTA KESKUSTELUSTA:

”Minusta ei ole oikein, että lukitaan ovi.”

**TARKENNUS:** ”Ei ole oikein...Mitä siitä seuraa?”

”Jos ovi on lukossa, niin tilan käyttäjä ei pääse omalla vuorollaan sisälle.” (Mielipiteen takaa löytyy tiedollinen perustelu eli argumentointi)

**TARKENNUS:** ”Mitä siitä ajattelet? Kenen kuuluu päästä sisälle?”

”Minusta on väärin, että näin toimitaan, se on loukkaavaa.” (Kun sovittelija kaivautuu dialogin rakenteisiin, asenteet ja tunteet tulevat esiin.)

**TARKENNUS:** ”Mikä siinä loukkaa?”

”Kyseessä on vanha ihminen, eikä heitä saa kohdella tällä tavalla”. (Syvimmällä dialogin ytimessä sijaitsevat arvot, vakaumukset ja moraalit.)

**TARKENNUS:** ”Eli mitä tämä kohtelu sinun mielestä tarkoittaa, mistä se kertoo?” (Kun tähän ajatukseen on jo päästy, ymmärtään paljon enemmän siitä, miksi henkilö suhtautuu niin jyrkästi oven lukossa pitämiseen. Kyseessä ei ollutkaan pelkkä lukittu ovi.)

Sovittelijan tehtävänä on päästä sisälle konfliktin osapuolten käsityksiin, merkityksiin ja tarkoitukseen ja tehdä ne näkyviksi. Toisaalta sovittelijan ei tarvitse tietää eikä myöskään ymmärtää kaikkea. Ihmiset nimittäin tulkitsevat asioita usein aikaisemmin tapahtuneen kautta, eikä menneisyyteen pohjautuvilla tulkinnoilla ole yleensä mitään tekemistä käsillä olevan asian kanssa. Sovittelun vuoropuhelussa muistijäljet onkin korvattava nykyhetkellä. Jos sovittelija havaitsee ääneen sanoittamattoman ajatusketjun, hän voi hyvin kysyä: "Miten tämä liittyy asiaan?"

### **Korjaavat sanoitukset**

Korjaavat sanoitukset tarkoittavat keskustelun painopisteen muuttamista: sitä, että osapuolten puheista nostetaan esiin sellaisia asioita, jotka edistävät sovinnon rakentumista.

Koska sovittelussa etsitään yhteistä, osapuolten tarpeisiin perustuvaa ratkaisua, on tarpeen varmistaa, että tarpeet, toiveet ja ratkaisut tulevat esiin. Ne eivät aina suinkaan tule suorina pyyntöinä, vaan joskus sovittelijan pitää pysäyttää tilanne ja nostaa tarpeiden tai toiveiden ilmauksia esiin.

Puheesta poimittavia asioita ovat myös myönteiset ilmaisut, vastaantulot ja itsekriittiset ilmaukset. Usein osapuolet eivät itse kuule niitä, koska heillä on vakiintuneet käsitykset toisistaan. Ulkopuolisena ne on helppo kuulla.

Sovittelija ei saa ohjata keskustelua oman mielenkiintonsa mukaan, vaan hänen on pysyteltävä osapuolten tarinoissa. Kuuntelussa tärkeää ei ole se, että sovittelija tietää ja ymmärtää, vaan se, että osapuolet ymmärtäisivät itseään ja sitä mitä he tekevät.

Vaikka syy sovitteluun on tiedossa etukäteen, tarinat ja tarpeet usein muuttuvat matkan varrella. Erillistapaamisessa naapuriaan kaksi tuntia vihaisesti arvostellut henkilö ei yhteiskeskustelussa välttämättä tuokaan esille samoja asioita. Sovittelijan tehtävä ei ole myöskään kaivaa niitä esiin.

Jos sovittelija havaitsee keskustelussa pieniäkin onnistumisia tai rentoutta, hänen kannattaa reagoida: "Hyvä, että sanoit tuon, siitä voi olla apua." Toiveikkuutta voi lisätä esimerkiksi sanomalla: "Olet näköjään pohtinut jo aika paljon mitä voisi tehdä ja se kuulostaa hyvältä." Tai: "Minusta tuntuu, että alatte vähän ymmärtää toisianne. Mitä itse ajattelette?"

## Kuuntelun ja kuulluksi tulemisen ohjaaminen

Kuulluksi tulemisen tunne on perusedellytys sille, että ihminen voisi muuttaa käyttäytymistään. Kaikissa kohtaamisissa ihmisellä on tarve tulla kuulluksi ja kokea, että hänen sanoillaan ja ajatuksillaan on merkitystä ja että hän arvokas. Useimmiten ihmiset puhuvat, kun heitä kuunnellaan.

Kuulluksi tulemisen tunne kasvaa, kun sovittelija kysyy aktiivisesti, mistä toinen puhuu ja toistaa sen mitä tämä sanoo: ”Haluan tietää, mitä ajattelet tästä riidasta.” Tai: ”Minua kiinnostaa tietää, miten tuo ajatus on syntynyt.”

Aika ajoin on syytä palata aikaisempaan: ”Sanoit alussa, että toivot lasten meluavan vähemmän.” Se että sovittelija muistaa aikaisemmin puhutun, todistaa osapuolille, että heistä ollaan kiinnostuneita.

Kuulluksi tulemisen tunne on erityisen tärkeä tilanteissa, joissa henkilöä on loukattu tai hän kokee tulleen väärin ymmärretyksi. Kuulluksi tulemisen varmistaminen on myös osa puolueettomuutta: ”Olen kuullut tapahtuneesta, mutta kuulen mielelläni sinun ajatuksesi siitä.”

## Kuuntelun ansojen havaitseminen

Kuuntelemisessa on pysähdyttävä puhujan sanojen äärelle. Kaiken tietävä on jo etukäteen menettänyt yhteyden puhujaan. Sovittelijan onkin hyvä tunnistaa kuuntelun ansat herkällä korvalla.

**Liian nopeasti tehdyt johtopäätökset** liittyvät usein siihen, mitä ihminen itse ajattelee. Oma ajattelu voi liittyä siihen, minkä on oppinut aiemmin jostakin toisesta vastaavanlaisesta tilanteesta. Ihminen alkaa valikoida kuulemaansa ja tehdä johtopäätöksiä, jotka haittaavat kuuntelemista ja dialogia.

Sovittelija törmää usein myös **totunnaistumiseen** eli siihen, ettei ihminen osaa enää kuvitella muunlaista vaihtoehtoa kuin sen, mitä hän pitää totuutena. Lukkoon lyöty käsitys totuudesta aiheuttaa kaavamaisista ajattelua ja vaikeasti purettavia tulkintoja, jotka vaikuttavat ihmisen käyttäytymiseen ja muiden kohtaamiseen. Halu kyseenalaistaa oma todellisuus syntyy halusta ymmärtää muita.

Puhujan sivuuttamisen ja empaattisen kuuntelemisen välissä on kirjo erilaisia kuuntelun strategioita, esimerkiksi passiivinen, teeskentelevä tai aktiivinen kuunteleminen. Konfliktieissa hallitsevia ovat usein passiivinen, valikoiva ja hetkittäinen kuunteleminen.

**Passiivinen** kuuntelija ei kommentoi eikä kysele, mutta voi muistaa, mistä puhuttiin. Hän saattaa kokea, että tarina on jo kuultu.

**Valikoiva** kuulee vain sen, mikä tuntuu omasta mielestä kiinnostavalta ja kiinnittää huomiota pääosin siihen, mikä hänen mielestään on totta.

**Teeskentelevä** kuuntelija on näennäsi liittoutuja, jota tarina ei varsinaisesti kiinnosta, mutta kuuntelemisesta on hänelle hyötyä.

**Hetkittäinen** kuuntelija harhailee ajatuksissaan muualle.

**Reflektiivinen** kuuntelija pohtii ääneen omaa elämäänsä tarinaa kuunnellussa.

**Aktiivinen kuuntelija** on kiinnostunut siitä, mistä puhutaan ja reagoi kommentteilla ja kysymyksillä puhujan tarinaan.

### **Kunnioittava kuunteleminen**

Sovittelijan kannattaa itse puhua ja käyttäytyä tavalla, joka antaa osapuolille esimerkin **kunnioittavasta kuuntelusta**. Kun sovittelija on kiinnostunut puhujista ja käyttää myönteisiä, rakentavia käsitteitä, tarjoutuu myös osapuolille mahdollisuus kunnioittavaan vuoropuheluun esimerkin ja ilmapiirin kautta.

Kunnioittaja ja aktiivinen kuuntelija osoittaa arvostusta puhujaa kohtaan antamalla hänelle tilaa ja aikaa puhua loppuun sekä osoittaa aitoa kiinnostusta kommentoimalla ja kysymällä. Kunnioittava kuuntelija ei kyseenalaista kuultua eikä tuo puhuttuun omia, puhujalle vieraita merkityksiä.

Kunnioittava aktiivinen kuuntelija osoittaa tilanteeseen sopivilla asenoilla, ilmeillä ja lyhyillä, minimaalisilla rohkaisuilla, että hän on läsnä ja haluaa kuulla lisää. Minimaalisia rohkaisuja voivat olla esimerkiksi "mmm", "joo", "niin", "ymmärrän". Muita tapoja tukea keskustelua ovat muun muassa puhujan sanojen toistaminen, kaiuttaminen, tarkentavien kysymysten tekeminen ja palaaminen esimerkiksi johonkin aiemmin puhuttuun. Näin konfliktissa olevan ihmisen tarina jäsentyy paremmin hänelle itselleen.

Jotta puhuja voi kokea edellä mainitut rohkaisut aitoina ilmaisuina, tulee niiden liittyä luontevasti tarinaan. Näin hänelle tulee tunne kuulluksi tulemisesta. Kuuntelija asettuu yhdenvertaiseen suhteeseen ja on osa aitoa dialogia, ei ulkopuolinen selvittelijä, tiedustelija tai puhuttelija.

### **Keskustelun aktivointi**

Konfliktin osapuolet eivät useinkaan puhu toistensa kanssa ainakaan aluksi. Yhteistapaamisen alussa he useimmiten puhuvat sovittelijan kanssa tai hänen kauttaan.



Jos tunteet ovat kovin pinnassa, voi olla hyödyllistä, ettei sovittelija ohjaa osapuolia heti puhumaan toisillensa. Yhteistapaaminen voi hyvin alkaa sillä, että molemmat läsnä olevat osapuolet puhuvat sovittelijalle. Sovittelija kuuntelee kummankin tarinaa ja tekee tarkentavia kysymyksiä.

Tavoitteena on kuitenkin, että osapuolet puhuvat toistensa kanssa. Tätä voi ohjata pallottelemalla keskustelua ohjatusti. Sovittelija voi kysyä tarinoiniin liittyen myönteisellä painotuksella esimerkiksi:

Mitä ajattelet siitä, mitä hän sanoi?

Miten ymmärsit sen, mitä naapurisi sanoi?

Ihan mukava, että teillä on joskus ollut hyvät välit, kertokaa siitä.

Kerrotko, Jens, oman näkemyksesi.

Haluatko, Miriam, kysyä jotakin Jensin näkemyksestä?

Haluan kaikkien näkemyksen tästä aiheesta – meillä on siihen aikaa, ja pidän sitä tärkeänä.

Sovittelijan on aistittava herkästi tilanne ja toimittava sen mukaan. Sovittelija poimii osapuolten puheesta toiveita, tarpeita ja ratkaisuja – ja mikä tärkeintä, kiitoksen osoituksia. Osapuolet itse harvoin huomaavat, että toinen onkin tehnyt ensimmäisen vastaantulon. Joskus sovittelijan on tarpeen varta vasten korostaa kädenojennusta, joka uhkaa jäädä toiselta osapuolelta huomaamatta.

Kun osapuolten luottamus tasapuolisuutta ja turvallista ilmapiiriä kohtaan kasvaa, he uskaltavat kuunnella toista osapuolta pelkäämättä jäävänsä itse vaille puheenvuorua. Usein käykin niin, että keskustelun edetessä sovittelijan rooli pienenee ja osapuolet alkavat itsenäisemmin toteuttaa kuunteluun pohjautuvaa, dialogista puhetta.

### **Rauhallinen eteneminen**

Aina rauha ei palaudu yhdellä yhteistapaamisella. Joskus voi olla hyvä sopia pienistä etapeista ja esimerkiksi toinen toistensa välttämisestä, jotta akuutti tilanne saadaan rauhoittumaan. Yhteistapaamisia voi myös olla useampia. Tärkeintä on, ettei prosessia kiirehditä ulkoapäin. Prosessi kulkee osapuolten ehdoilla, osapuolten tarpeiden mukaan.

Jos ratkaisuhetkellä joku osapuolista palaa vielä alun ongelmakohtiin ja uhkaa vesittää syntymässä olevan ratkaisun, se on merkki siitä, että sovittelija on kiirehtinyt sopimuksen syntymistä. Tällöin on palattava taaksepäin ja pyydetävä kyseistä osapuolta kertomaan, mikä häntä jäi vaivaamaan.

## Käytännön vinkki

Yhteistapaamisten järjestäminen voi tuntua vaivalloiselta, mutta ne ovat erityisen hyödyllisiä pienten erimielisyyksien hoidossa. Suurin osa ihmisistä ei halua naapurilleen haittaa eikä tarkoituksella toimi häiritsevästi. Yhden yhteistapaamisen jälkeen ihmiset voivat rohkaistua asioimaan jatkossakin kasvotusten.

Osapuolille kannattaa myös sanoa selvästi, jos varsinaiseen erimielisyyteen ei voi puuttua sääntöjen puitteissa kieltämällä toiselta tiettyä toimintaa. Osapuolia voi kannustaa ja rohkaista tapaamaan toisiaan ilman ulkopuolista tai heidät voi vaikkapa kutsua käymään luonaan toimistolla.

## Sopimuksen laatiminen

Kun osapuolet ovat tuoneet tarpeitaan ja toiveitaan esiin, laaditaan sopimus. Osapuolet määrittelevät sopimuksen sisällön itse.

Sopimusta laadittaessa korostetaan, ettei kenenkään kannata tehdä sopimusta asioista, joihin ei voi sitoutua. Sen vuoksi lauseita muotoillaan ja hiotaan yhdessä. Sopimuksesta annetaan kappaleet osapuolille, ja sovittelija pitää yhden kappaleen itsellään seuranta varten. Muille ei sopimuksesta tiedoteta, ellei erikseen sovita.

Yleisimmät sovittavat asiat koskevat hyvin konkreettisia käyttäytymisen muutoksia, esimerkiksi sitä, miten mahdollisissa uusissa häiriötilanteissa toimitaan ja miten hyvää ilmapiiriä vahvistetaan.

Sopimukseen kirjataan asioita ja sanoja, joita osapuolet toivovat ja joita he itse käyttävät. Sopimukseen voidaan esimerkiksi kirjata, millä sanoilla toista tervehditään. Sopimuksesta tehdään niin tarkka ja konkreettinen, ettei se sisällä tulkinnanvaraisuuksia. Sopimukselle määritellään myös seuranta-aika, ja lisäksi sovitaan seuranta-tapaamisesta.

### Vaihe 5

## SOVITTELUN ONNISTUMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Sovittelun lopputulosta ei voi koskaan tietää ennalta, eikä aina edes päästä sopimukseen asti.

Kaikkia naapurustossa esiintyviä ristiriitoja ja konflikteja kannattaa kuitenkin yrittää sovittaa. Tuloksen saavat lopulta aikaan osapuolet itse, ei sovittelija, jonka roolina on ainoastaan mahdollistaa hyvä vuorovaikutus turvallisissa olosuhteissa. Yhteistapaamista edeltävillä erillistapaamisilla sekä sovittelun jälkeisellä seurannalla on keskeinen merkitys prosessin onnistumiselle.

Usein osapuolet ovat hyvin väsyneitä riitelemään keskenään. Yhteisenä intressinä voidaankin miltei aina nähdä asumisrauha, olkoonkin että osapuolten tulkinnat ja toiminta saattavat erota toisistaan. Täydellinen sopu ei välttämättä ole tavoiteltava tulos; joskus jo vuorovaikutuskanavan avaaminen saa osapuolet tarkastelemaan käyttäytymistään ja tulkintojaan sovun ja yhteisymmärryksen näkökulmasta.

Toisinaan onnistuminen on sitä, että väärinymmärrys tulee oikaistuksi ja naapurit jatkavat ystävällistä yhteiseloä. Joskus taas paperilla sovitaan arkisista asioista, esimerkiksi pihamaalla tervehtimisestä ja sen muodosta. Onnistuminen voi olla sitäkin, että osapuolet yhteisymmärryksessä sopivat välttelevänsä jatkossa toisiaan.

Osapuolten kieltäytyminen yhteistapaamisesta ei ole aina merkki sovittelun epäonnistumisesta. Yhteistapaaminen voi jäädä toteutumatta, jos sovittelija epäonnistuu luottamuksen rakentamisessa ja keskustelun markkinoinnissa. Joskus syynä ovat muutokset osapuolten elämäntilanteissa tai toinen on jo ehtinyt muuttaa pois. Joskus osapuolet voimaantuvat jo erillistapaamisen jälkeen hoitamaan asian itse.

Sovitteluprosessiin kuuluu seuranta. Sovittelija ottaa osapuoliin sovitun ajan jälkeen yhteyttä ja kuulostelee heidän kokemuksiaan. Seuranta pyritään järjestämään yhteistapaamisena, etenkin jos on syntynyt sopimus.

Seurantatapaamisessa käydään läpi, ovatko käyttäytymisen muutokset toteutuneet, miten sovittelu on koettu ja millaisia vaikutuksia sillä on ollut osapuolten elämään ja heidän väliseen suhteeseensa.

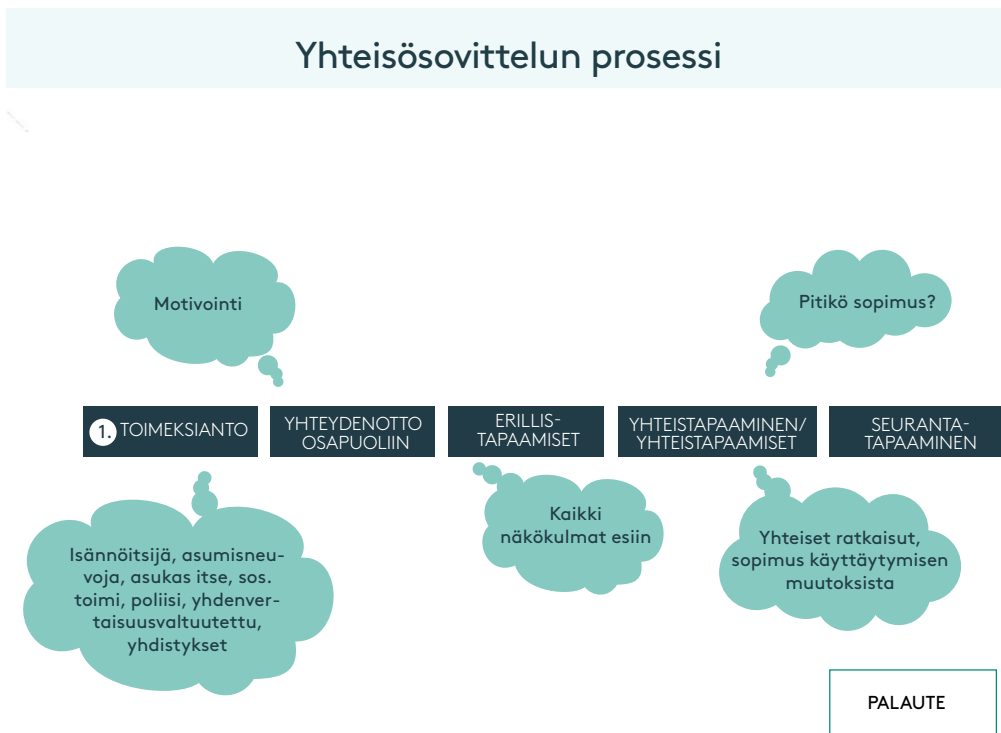
Sovittelun onnistumisen mittaamiseen ei ole täysin tyhjentäviä mittareita. Sovittelussa etusijalla ovat osapuolten oma kokemus häiriöistä ja niiden syistä sekä omasta osallisuudestaan sovun rakentamiseen ja ratkaisuun.

Seuranta ja onnistumisen arviointi kiinnittyvätkin ennen kaikkea osapuolten kokemien ja määrittelemien muutosten ja hyötyjen tarkkailuun. Vaikka välitöntä vuorovaikutuksen paranemista tai naapuruussuhteiden silminnähtävää lämpenemistä ei tapahtuisikaan, prosessi ei silti ole välttämättä epäonnistunut. Yhteinen keskustelu on saattanut sysätä liikkeelle ajatuksia ja oivalluksia, jotka konkretisoituvat vasta myöhemmin.

## Yhteisösovittelu

Yhteisökonfliktissa sosiaaliset jännitteet aiheuttavat sen, ettei ihmisten ja ryhmien välillä ole yhteyksiä ja vuoropuhelua. Se näyttäytyy yleensä riitoina ja siten, että useat ihmiset tekevät toisistaan häiriöilmoituksia eikä yhteisten asioiden hoito suju. Kunnalle tai naapurustolle yhteisökonflikti näyttäytyy turvattomuutena, pelkoina ja väkivaltaisina yhteenottoina. Näiden seurauksesta ihmiset ja ryhmät saattavat alkaa vältellä toisiaan ja jokin ryhmä saattaa jättää käyttämättä julkisia tiloja.

Yhteisösovittelu vaatii ammattisovittelijaa.



Toimeksiannon tullessa ei useinkaan vielä tiedetä, ketkä ovat osapuolia ja avainhenkilöitä ja kenen välisiä yhteyksiä täytyy vahvistaa ja korjata. Tämän vuoksi yhteisösovittelun prosessi on huomattavasti joustavampi kuin kahdenvälinen. Joskus yhteisösovittelun sisällä toteutuu useampia pieniä, kahden- tai useanvälisiä sovitteluita, jotka puolestaan edellyttävät erillistapaamisia.

Kaiken kaikkiaan yhteisösovittelu on sovitteluosaamisen joustavaa käyttöä, tapaamisia ja ihmisten kuuntelemista.

**Vaihe 1**

**TOIMEKSIANTO**

Kun sovittelutoimeksianto otetaan vastaan, luodaan tilannekuva, kuten kahdenvälisessäkin sovittelussa:

- Keitä asia koskee?
- Keitä prosessiin tarvitaan mukaan?
- Millä käsitteillä tilannetta nimitetään eri osapuolten toimesta?

- Kuinka lähdetään liikkeelle? Kenelle on tarpeen tiedottaa?

Tapaukselle tehdään työsuunnitelma.

## Vaihe 2

### YHTEISÖN TARPEIDEN KARTOITUS

Yhteisösovittelussa on erityisen tärkeää muistaa, että kun tilanne tulee kuvatuksi yhden osapuolen tai toimeksiantajan toimesta, se ei kerro vielä mitään koko yhteisön tilasta.

Yhteisön tarpeet kartoitetaan joko kyselyllä tai vuorovaikutustoimilla (kuulemistilaisuudet, asukaskokoukset, henkilökohtaiset haastattelut).

Kirjalliseen alkutilanteen purkamiseen käytetään kolmen kysymyksen kartoitusta:

1. Mikä häiritsee elämääsi?
2. Mihin pitäisi puuttua?
3. Millainen olisi toimiva ja hyvä yhteisö? Miten siellä hoidettaisiin yhteiset asiat?

Sovittelijan on oltava osapuolia kohtaan rehellinen ja suora mutta myös sensitiivinen, koska tahtotila on, että koko yhteisö pystyy ja haluaa lähteä prosessiin. Ihmisten täytyy pystyä luottamaan siihen, että tässä hoidetaan juuri heidän asiaansa.

Tarvekartoituksen tulee tapahtua symmetrisesti, ja kartoittajan tulee varmistaa, että kaikkien tarvittavien tahojen ääni kuuluu. Jos tasapuolinen kuuleminen ei toteudu, tehdään kohdennettuja toimia tiettyjen ryhmien saavuttamiseksi; esimerkiksi tulkin käyttö eri kieliryhmien kanssa on välttämätöntä.

Luottamuksen rakentaminen vie aikaa ja vaatii aitoa puolueettomuutta. Sovittelijaa testataan jatkuvasti ja hänestä yritetään usein saada liitto-laista, mikä sovittelijan on tarpeen tiedostaa.

## Vaihe 3

### REAGOINTI TILANTEEN VAATIMALLA TAVALLA

#### Vuorovaikutustoimet

Reagointi tarkoittaa yhteyksien luomista, korjaamista tai vahvistamista ja siihen liittyy kohdennettuja vuorovaikutustoimia. Sovittelijan on hyvä pohtia ainakin seuraavia kysymyksiä:

Käsitelläänkö asiaa koko asuinyhteisön kanssa? Mitkä asiat ovat yhteisiä, mistä halutaan keskustella koko asuinyhteisön voimin ja mistä on tarpeen tiedottaa kaikille?

- Onko tarpeen koota pienempiä ryhmiä?
- Kuka edustaa ketä?
- Miten avainhenkilöt tunnistetaan?
- Keiden välillä on akuutteja konflikteja, eripuraa, epäluottamusta?
- Täytyykö sovitella pienempien kokoonpanojen välisiä tilanteita ennen kuin päästään keskustelemaan isolla joukolla yhteisistä asioista?
- Kuinka eri toimista tiedotetaan?

Kohdennetut vuorovaikutustoimet ovat pääosin neljänlaisia:

1. Erillistapaamiset: avainhenkilöitä voi tavata ja kuulla etukäteen.
2. Asukaskokoukset: eri kokoonpanoja tarpeiden mukaan.
3. Kahdenväliset sovittelut: Jos esiin nousee pienempiä klikkejä, on hyvä hoitaa henkilökohtaiset konfliktit asianomaisten kesken.
4. Tavoitettavissa olemista asukkaille: Luottamuksen rakentamiseksi on tärkeää olla käytettävissä asukkaille ja tarjota mahdollisuus yhteydenottoon. Yhteydenpito voi olla valmentavaa ja yhdessä ajattelevaa, mikä vahvistaa asukkaiden omaa ongelmanratkaisukykyä.

Luottamuksen rakentaminen vaatii aikaa ja ihmisten kuulemista. Jokainen prosessiin osallistuva henkilö on otettava vakavasti ja hänen esittämänsä ratkaisuehdotukset tulee ottaa huomioon. Siinä vaiheessa, kun on sovittu jo jotain, on hyvä pitää yhteyksiä yhteyksiä auki eri suuntiin. Uudet käyttäytymissopimukset saattavat vaatia seurantaa, valmentamista ja myös rohkaisua uuteen tapaan toimia. Tärkeintä on tavoitettavissa oleminen ja yhteydenoton kynnyksen madaltaminen.

### **Rakenteelliset ratkaisut**

Joskus on tilanteita, joissa yhteisön toimivuus edellyttää rakenteellisia uudistuksia tai ratkaisuja. Sovittelija voi reflektoida tilannetta seuraavin kysymyksin:

- Onko yhteisössä rakenteellisia ongelmia ja tarvitaanko jotain muuta kuin vuorovaikutusta, esim. lapsille kerhoja, yhteistä tekemistä, muutostöitä pihalla?
- Kuinka niiden kehittelyä voisi edistää eteenpäin?

## Tarvittavat viranomaiset ja muut toimijat

Joihinkin konflikteihin liittyy yksi tai useampi viranomaistaho. Toisinaan taas on hyvä kysyä asiantuntijaneuvoa muualta. Sovittelija selvittää, liittyykö asiaan muita viranomaisia tai tarvitaanko erityisasiantuntemusta. Muita viranomaisia pyydetään tarvittaessa mukaan ja asiat ohjataan oikeille tahoille ratkaisukeskeisesti.

## Asukasdemokratia ja asukastoimijoiden rooli

Asukasdemokratian toimivuuteen kannattaa kiinnittää huomiota. Vaikka jokaiselle olisi tarjottu tietoa asukastoimijoiden roolista, vastuista ja valtuuksista, näitä asioita olisi hyvä kerrata.

Asukasaktiivien ja aktivistien rooli voi olla merkittävä yleisen ilmapiirin luomisessa. Usein pieni ja muuttumaton asukasjoukko toimii yhteisten asioiden hoitajana, ja tässä yhteydessä on hyvä varmistua toiminnan avoimuudesta ja siitä, että tiedotuksella tavoitetaan myös ne asukkaat, jotka ovat vähemmän aktiivisia tai vieraskielisiä.



### SEURANTA

Yhteisösovittelussa sovittelun ja seurannan raja ei aina ole tarkka: prosessi voi kestää pitkään ja siihen voi kuulua useampia tapaamisia. Olennaista on, että osalliset kokevat naapuruussuhteiden vahvistuvan: turvallisuudentunne lisääntyy, ilmapiiri paranee ja yhteiset asiat hoituvat aikaisempaa helpommin.

Seurantatapaaminen voi olla virallinen päätös yhteisösovittelun prosessille. Tapaamisessa käydään mahdolliset sopimukset tai pöytäkirjat kohta kohdalta läpi. Lisäksi tehdään sovittelun yleisiä tavoitteita peilaava kysely, kuten kahdenvälisessäkin sovittelussa.

# Rakentavan ja korjaavan keskustelun periaatteet

## Kunnioittava kuuntelu

Kuuntelija on läsnä ja antaa kertojan päättää, mistä tämä haluaa puhua. Kuuntelija ei johdattele, ei kiirehdi eikä liimaa kertojan tarinaan omia kokemuksiaan. Kun kertoja on saanut tarinansa päätökseen, hänelle voidaan esittää tarkentavia kysymyksiä. Ihminen, joka ei tule kuuluksi, ei ole valmis kuulemaan muita. Jos ihminen tulee kuulluksi, toisen kuunteleminen ei muodostu hänelle uhkaksi.

## Fasilitointi

Keskustelua ohjaava sovittelija mahdollistaa osapuolten välisen kohtaamiseen, auttaa heitä kuulemaan toisiaan ja pitämään keskustelun korjaavana ja rakentavana. Sovittelija ei ota ongelman korjaamista omalle vastuulleen, vaan kysyy osapuolilta, millaisia ratkaisuja he toivovat. Sovittelija luo turvallisen ilmapiirin, jossa asioista uskalletaan puhua. Hän esittää tarkentavia kysymyksiä, joiden kautta osapuolet pääsevät niin yksityiskohtaisiin käytännön sopimuksiin, ettei tulkinnoille enää jää tilaa.

## Dialogisuus

Dialoginen kohtaaminen on vuoropuhelua, jossa osapuolten mielenkiinto suuntautuu toisen osapuolen puheeseen ja argumentointiin eikä omien näkökulmien esittämiseen ja vahvistamiseen. Osapuolet antavat itse merkitykset tapahtuneelle, mikä lujittaa myös yhteistä sosiaalista todellisuutta. Sosiaalisen todellisuuden kokeminen on riidoissa oleville osapuolille arvokkaampaa kuin totuuden etsimisen kokemus.

Hyvä dialogi on sellainen, jonka lopputulosta ei tiedetä etukäteen. Kun osapuolet kuuntelevat toisiaan ja liittyvät toinen toisensa puheeseen, voi korjaava keskustelu tuoda aivan uudenlaisia ratkaisuja, joita kukaan ei ole tullut ajatelleeksi etukäteen. Jos toinen osapuoli esittää vastaantulevan tai myönteisen kommentin, kuten esimerkiksi: "Minä voin lopettaa sen koputtelun..." Niin sovittelija voi varmistaa, että toinen kuuli sen ja kysyä: "Mitä sinä voisit tuoda pöytään?"

## Minä-puhe

Jokainen osapuoli puhuu vain itsestään. Miltä tilanne näyttää ja tuntuu minun näkökulmastani? Mitä se aiheuttaa minulle? Miten itse toimin? Miten tulkitseen toista? Millaista elämäni on tilanteen johdosta? Kun ihminen haluaa keskittyä puhumaan naapurista, häntä ohjataan takaisin: Miten naapurin teot siis vaikuttavat sinun elämääsi? Kuinka paljon tilanne vaikuttaa sinun elämääsi? Millaisia muutoksia juuri sinä tarvitset, jotta asumisrauhasi palautuu?

## Ratkaisukeskeisyys

Sovittelija ohjaa keskustelua aina ratkaisujen suuntaan, sillä osapuolet itsekään eivät jaksaa loputtomiin vain käydä läpi tapahtunutta. "Koska tilanne häiritsee ja hankaloittaa arkielämää, minkä pitäisi muuttua ja miten? Mitä se tarkoittaa konkreettisesti?"

## Puolueettomuus

Puolueettomuutta ei voi korostaa liikaa. Luulemme olevamme puolueettomia, mutta tiedostamattamme valitsemme ilmaisuja, jotka paljastavat meidän tuntevan enemmän sympatiaa toista osapuolta kohtaa tai uskovan enemmän häntä. Tämä on sovittelijan tärkeää tiedostaa. Puolueettomuus ja jokaisen puolella oleminen on hyvä sanoittaa ääneen ja muistuttaa siitä osapuolia toistuvasti.



## Luottamuksellisuus

Luottamuksellisuus on myös asia, joka on hyvä sanoa ääneen. Sovittelijan ei kannata ryhtyä viestinvälittäjäksi naapureiden välillä, sillä viesteihin saatetaan konfliktissa liittää tulkintoja. Jos naapurit antavat luvan, rohkaisevia viestejä voi välittää esimerkiksi siitä, että toinen osapuoli toivoo keskustelua.

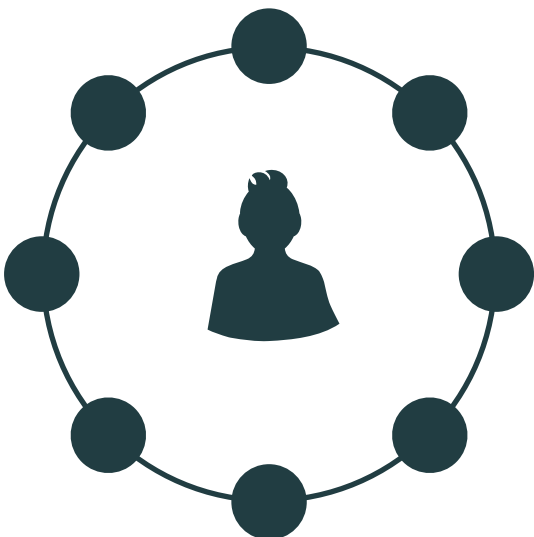
## Ei syyllisiä

Ratkaisuja, ei rankaisua. Tämä iskulause tiivistää koko keskustelun tarkoituksen. Keskustelussa pitää varoa syyllistämistä, sillä ihminen vastaanottaa parhaiten tietoa oman toimintansa vaikutuksesta muihin silloin, kun ei koe olevansa uhattuna.

## Riittävä ymmärrys

Keskustelussa ei selvitetä yhtä ainoaa totuutta, vaan osapuolten eri todellisuuksien lähentyminen riittää.

Osapuolet ovat yleensä kokeneet tilanteet hyvin eri tavoin ja muistavat niistä hyvin erilaisia versioita: heidän kokemansa todellisuudet saattavat olla hyvin erilaiset ja hyvin kaukana toisistaan. Siksi tapahtuneesta ei kannata kiistellä loputtomiin, vaan pyrkiä viemään keskusteluja nykymomenttiin nopeasti: Millaista arkielämäsi on, kun tilanne on nyt päällä? Miltä tuntuu? Millaista haluaisit arkesi olevan? Yleensä tarpeet yhdistävät ihmisiä. Asumisrauha ja turvallisuus ovat miltei aina pienimmät yhteiset tarpeet. Kun ne on tuotu esiin, aikaa tulee käyttää niiden määrittelyyn: Mitä ne käytännössä tarkoittavat? Mikä niitä nyt estää? Millaisia muutoksia toivotaan toisen suhteen? Millaisia muutoksia jokainen voi itse tehdä? Millaista elämä silloin on, kun on asumisrauha?



## Symmetria

Keskustelua ohjaavan sovittelijan täytyy varoa tilannetta, jossa toinen osapuoli selittää koko ajan ja toinen puolustautuu.

Jokainen puhuu itsestään ja saa riittävästi aikaa itsensä ilmaisemiseen. Jos jonkun kulttuuritausta tai uskonto on iso osa kertomusta, myös toisen henkilön kulttuuritausta ja uskonto sekä sen vaikutukset yhteiseloön tulee avata. Tätä noudatetaan aina myös sovittelun ulkopuolella, esimerkiksi kokouksissa. Ketään ei pidetä minkään ryhmän esimerkkitapauksena tai kokemusasiantuntijana. Jos ryhmässä esittäytytään ja kerrotaan henkilökohtaiseen elämään kuuluvia asioita, kaikki tekevät niin – myös ne, joiden elämää pidetään normina.

## Avaimia hankaliin tilanteisiin

Sovittelijan vaativin tehtävä on kannustaa ja motivoida konfliktissa mukana oleva ihminen mukaan sovitteluprosessiin. Tämän vaatii luottamusta rakentavaa ja usein myös kärsivällistä työtettä. Sovittelusta saatetaan ensin kieltäytyä eri syistä.

Sovittelun toteuttamista vaikeuttavia tilanteita voidaan käsitellä erilaisten työkalujen avulla.



### MOTIVOINTI YHTEISTAPAAMISEEN, KUN HALUA EI LÖYDY

Yhteistapaaminen valmistellaan etukäteen huolellisesti. Joskus osapuolet eivät näytä haluavan osallistua siihen, joten motivointi vaatii aikaa ja taitoa. Rauhallisuus on valttia, ja on myös hyvä pitää esillä sovittelun vaihtoehtoisuudesta ja luottamuksellisuudesta yhteistapaamista valmistellessa.

Sovittelija voi myös kysyä: ”Oletko nyt niin tyytyväinen tilanteeseesi, että et halua osallistua? Kuunneltuani sinua ajattelen, että toivoisit todellakin tilanteen muuttuvan. Nyt sinulla on siihen mahdollisuus”.

Sovittelija voi kysyä, miten henkilö on ajatellut jatkaa eteenpäin, jos sovittelua ei järjestetä. Pelkoa sovittelija voi lievittää muistuttamalla, että hän on koko ajan paikalla ja pitää huolen siitä, että keskustelu pysyy asiallisena.

Lisäksi on hyvä muistuttaa, että yhteistapaamisessa sovittelija ei ota esiin asioita, jotka tulivat esiin erillistapaamisissa, vaan jokainen voi yhteistapaamisessa itse päättää, mitä haluaa tuoda keskusteluun. Kun osapuolia valmistellaan yhteistapaamiseen, on tärkeää neuvoa heitä käyttämään minä-puhetta.

Joskus sovittelut eivät etene yhteistapaamiseen asti, mikä voi johtua useista eri syistä: motivointi ei ole onnistunut tai sovittelu ei olekaan oikea keino tilanteen selvittelyyn. Toisaalta taas joskus pelkkä erillistapaaminen on helpottanut osapuolen oloa ja antanut välineitä hoitaa asiaa itsenäisesti.

Mikäli osapuoli kieltäytyy yhteistapaamisesta, kannattaa kysyä hänen näkemyksiään erillistapaamisesta:

- Onko se auttanut?
- Millä tavalla tämä keskustelu on tukenut sitä, minkä olet toivonut muuttuvan?

- Onko mahdollista, että ajatuksesi vielä yhdessä puhumisesta muuttuvat?

Jos osapuoli pelkää kohtaamista, kannattaa auttaa häntä ajattelemaan eri vaihtoehtoja:

- Kumpi on parempi tie: olla alussa ahdistunut tapaamisessa vai elää epävarmuudessa siitä, mitä naapuri jatkossa saattaa tehdä?

On myös ihmisiä, jotka eivät lainkaan ole kiinnostuneita osallistumaan tilanteensa korjaamiseen. He saattavat jopa myöntää olevansa osallisia ja alullepanijoita konfliktissa, mutta katsovat, että sen ratkaisemisyrittämukset eivät koske heitä. Vaikka sovittelu onkin vapaaehtoista, voidaan joissakin tilanteissa muistuttaa, että sovittelu järjestetään, koska muut keinot eivät ole tepsineet.



## AHDISTUKSET JA PELOT

On tilanteita, joissa ihminen on niin ahdistunut ja pelokas, ettei hän halua lähteä purkamaan konfliktivyyhtiä. Silloin kannattaa edetä pienin askelin, sillä tietopainotteinen, neuvova tai kaavamainen sovittelun tuputtaminen voi lisätä ahdistusta.

Sovittelija voi motivoidessaan tuoda esiin muun muassa seuraavia asioita:

- Ihmisen ei tarvitse sitoutua koko prosessiin. Ensikontakti ja erillistapaaminen eivät vielä sido mihinkään.
- Sovittelun ei aina tarvitse johtaa yhteistapaamiseen.
- Pelkojen vakavasti ottaminen ja kartoittaminen: ”Kerroit että pelkää tavata, haluat kuitenkin apua. Mitä se käytännössä tarkoittaa?”
- Hyötyjen esiin nosto: ”Mitä hyötyä siitä voisi olla, jos tapaat toisen osapuolen?”



## UHRIUTUMINEN

Vaikeasti sovitteluun motivoituvan ryhmän muodostavat henkilöt, jotka eivät itse koe lainkaan olevansa konfliktin osapuolia. Heidän mielestään riittää, että toinen lopettaa häiriköinnin. Kynnyskysymykseksi nousee sovittelun kompromissiin viittaava merkitys: miten kukaan voi tehdä kompromissia, jos kärsii jatkuvasti häiriöstä ja on mielestään uhrin asemassa?

Tällaisessa tilanteessa sovittelijan tehtävänä on kertoa, miten sovittelu-prosessi etenee ja perustella, miksi vuorovaikutus on ainoa tapa ratkaista

tilanne. Usein on hyödyllistä sovittelun sijaan puhua keskustelusta tai neuvottelusta.

Sovittelijan kannattaa myös painottaa, ettei sovittelun tavoitteena ole kompromissi vaan ratkaisu: ”Mikäli sinulla on toiveita toisen osapuolen suhteen, autamme sinua muotoilemaan ne siten, että ne tulevat otetuiksi huomioon. Vai onko asia jo kunnossa?”



## PÄIHDE- JA MIELENTERVEYSONGELMIEN LUOMAT HAASTEET

Päihde- ja mielenterveysongelmaisella voi olla vaikeuksia sitoutua sovitteluun. Myös heidän naapureidensa motivaatio voi olla heikko. Sovittelija ei voi tehdä muuta kuin valaa uskoa sovittelun mahdollisuuksiin.

Sovittelutapaamisessa sovittelijan on tarpeen toimia erityisen sensitiivisesti ja pyrittävä kuulemaan ongelmaisen henkilön tarina, toiveet, ajatukset ja mahdolliset pelot. Tärkeää ei ole objektiivinen totuus, vaan se, että henkilö tulee kuulluksi tasavertaisena osapuolena, ja hänen tarinansa arvotetaan samalle viivalle muiden osapuolten kanssa.

Sovittelijan tehtävä on palauttaa keskustelu niihin asioihin, jotka toisen toiminnassa häiritsevät, kuten vaikkapa metelöinti tai yövalvominen. Keskustelu tulisi ohjata pois riippuvuuksista tai sosiaalisista ongelmista kärsivän osapuolen henkilökohtaisesta problematiikasta.



## KONFLIKTIN PAISUMISEN PELKO

Osa ihmisistä kokee, että konfliktia on helpompi vältellä kuin purkaa. Toisaalta konfliktin vahvistumista tai kärjistymistä pelätään. Tällöin sovittelijan on hyvä rakentaa luottamusta rauhassa ja punnita asianosaisen kanssa mahdollisia riskejä ja mahdollisuuksia: mikä on pahinta, mitä voisi tapahtua?



## VIRANOMAIISIIN VETOAMINEN JA ITSENSÄ ULKOISTAMINEN

Joskus konflikti on kärjistynyt niin pahaksi, että häiriötä kokeva on ottanut yhteyttä poliisiin ja viranomaisiin eikä siksi motivoitu sovitteluun. Tällöin sovittelija voi käydä asiakkaan kanssa läpi viranomais- ja oikeusprosessin vaiheet ja sen kustannukset sekä mahdolliset hyödyt ja haitat.

Sovittelija voi tuoda esiin, että oikeusprosessi voi olla paikallaan, mutta se ei poista asumisen epämukavuutta tai ahdistavuutta, mitä sovittelussa tavoitellaan.

Kärjistyneissä tilanteissa viranomaisia kannattaa pyytää mukaan sovitteluun. Usein viranomaisten hoitamat asiat ovat osa konfliktin sovittelua, ja viranomaiset pystyvät tukemaan sovitteluprosessia toteamalla ääneen, mihin he voivat vaikuttaa ja mihin eivät.



## VIHAN TUNTEIDEN LÄPIKÄYNTI

Joskus konfliktin osapuoli tuntee toista kohtaan syvää vihaa eikä halua lainkaan osallistua sovitteluun. Sovittelija voi lähteä vihaa tuntevan osapuolen kanssa liikkeelle vihasta. Vihan tunnetta yritetään käydä läpi, ei kieltää. Keskustelussa yritetään ymmärtää, mistä viha kumpuaa ja miten sen kanssa voisi toimia ilman että purkaa ja kohdistaa sitä toiseen osapuoleen.

Sovittelun tarkoitus ei ole ystävystyttää ihmisiä, vaan saada aikaan sopimuksia osapuolten tarpeiden mukaisesti.



## TOISEUTTAMISEN YLITTÄMINEN

Tulkinnat toisesta osapuolesta voivat olla niin vahvoja, ettei uskoa muutokseen ole. Osapuolet näkevät toisensa tietyn ryhmän edustajina, ja heillä on juurtuneet käsitykset kyseisen ryhmän ominaisuuksista. Tämän tunnistaa siitä, että omaan ryhmään kuuluvista ihmisistä puhutaan nimellä, kun taas toisista puhutaan ryhmän edustajina, **niinä**. Toisista puhuttaessa saatetaan myös tuoda esiin ryhmälle tyypillisiä asioita, yleistyksiä, jotka eivät lainkaan kuulu käsiteltävään tilanteeseen.

Toiseuttamista ja rodullistamista puretaan symmetrisellä inhimillistämällä: henkilöistä käytetään tasapuolisesti heidän omia nimiään ja keskustelua syvennetään tasapuolisesti ja moniulotteisesti: ei tyydytä yleisiin käsityksiin ja yksinkertaisiin selityksiin. Jos puhutaan toisen henkilön alkuperästä, sukujuurista tai uskonnosta, puhutaan myös toisen henkilön alkuperästä, sukujuurista ja uskonnosta. Jos osapuoli käyttää naapurista ilmaisuja **tuot** tai **ne**, voi sovittelija kysyä, ketä tämä tarkoittaa. Yleistyksiä ja stereotyyppisiä käsityksiä puretaan esittämällä tarkentavia kysymyksiä aina, kun puheessa esiintyy yleistys.



## RASISMIKORTIN KÄSITTELY

Rasismikortin saatuaan henkilön täytyisi pysähtyä miettimään, mikä olikaan hänen huomautuksensa motiivi. Opastaako hän esimerkiksi vain tiettyyn väestöryhmään kuuluvia henkilöitä? Vai toimisiko hän samoin myös, jos kyseessä olisi hänen oman ryhmänsä ihmiset?

Tilanne kannattaa rauhoittaa ja ottaa aikalisä. Joskus rasismikortti näytetään, vaikkei kyse olisikaan rasismista. Viisasta on ottaa aikalisä ja heittää pakkaan **kerro lisää** -kortti. Ihminen, joka on tottunut siihen, ettei hän tule kuulluksi, yllättyy, kun häntä pyydetäänkin kuvaamaan kokemustaan tarkemmin ja perustelemaan tulkintojaan. Puhuminen auttaa myös ihmistä jäsentämään kokemaansa ja voi lopulta purkaa konfliktitilanteen.



## REAGOINTI NORMIVALLANKÄYTTÖÖN

Kun toinen osapuoli vetoaa normeihin, esimerkiksi kiinteistöyhtiön järjestyssääntöihin, kannattaa olla tarkkana. Järjestyssäännöt muuttuvat konflikteissa usein tulkinnanvaraisiksi. Esimerkiksi kun järjestyssäännöt toteavat, että ”normaalit elämisen äänet” ovat sallittuja ennen kello kymmentä, ne eivät kuitenkaan määrittele tarkasti, mikä on normaalia.

On tärkeää, ettei kiinteistöyhtiön edustaja yritä ratkaista sosiaalista konfliktia korostamalla sääntöjä vaan toteaa, että ainoa tie on päästä yhteisymmärrykseen ja sopia tulevasta käyttäytymisestä yhdessä.

”Maassa maan tavalla” -puhe on eräänlaista normiin vetoamista. Esimerkiksi naapurin opastaminen ”maassa maan tavalla” -tyyppisesti paljastaa, että ohjeistajaa häiritsee toisessa nimenomaan toisen alkuperä. Hän niputtaa toisen jonkin ryhmän edustajaksi, jonka ominaisuuksiin ei kuulu toimia maan tavan mukaan ja jonka tulee oppia maan tapa eli normit.



## AISTIHAVAINTOIHIN VAIKUTTAVIEN ARVOJEN JA ASENTAIDEN KÄSITTELY JA NÄKYVÄKSI TEKEMINEN

Naapurissa saattaa häiritä enemmänkin se, mitä hän edustaa kuin millaisia aistihavaintoja hän tuottaa ympärilleen. Tällaisessa tilanteessa henkilön kanssa täytyy päästä puhumaan siitä, millaisia merkityksiä hän asioille antaa.

On tarpeen miettiä, mikä tilanteessa häiritsee: Onko se aistihavainto vai se, että aistihavainnon aiheuttaa vastenmielinen toiminta? Onko toiminta

vastenmielistä siksi, että juuri kyseinen naapuri toimii niin vai siksi, että naapurin toiminta rikkoo taloyhtiön sääntöä tai aiheuttaa haittaa?

Kun henkilö on ensin tarkentanut itselleen asian ja omat toiveensa, on helpompi määritellä, onko kyseessä rasismi vai jokaiseen asukkaaseen kohdistuva toive tietynlaisesta toiminnasta.

## Lopuksi

Vastuu naapuruuskonfliktien ratkaisemisesta ei kuulu oikein kenellekään. Naapuririitoihin liittyy usein toisistaan erillisiä valitusprosesseja, jotka eivät ohjaa ihmisiä yhteen ongelmanratkaisun äärelle ja niissä on usein kyse sanasta sanaa vastaan. Viranomaiset eivät aina saa riittävää näyttöä asioiden eteenpäin viemiseksi, ja vaikka saisivatkin, naapuruuskonfliktit ratkeavat harvoin oikeusteitse.

Oikeusprosessi ei koskaan ratkaise itse konfliktia eikä palauta asumisen mukavuutta ja turvallisuuden tunnetta. Oikeusprosessin päätteeksi joku osapuoli kokee aina hävinneensä, vaikka toinen olisikin saanut oikeutta. Jos hävinnyt osapuoli muuttaa pois, hän vie epäreilouden ja tappion kokemukset mukanaan uuteen asuintaloonsa. Ei ole harvinaista, että tällainen henkilö riitaantuu pian uudelleen riippumatta siitä, minkälaisia uudet naapurit ovat.

Suomessa elää rinnakkain ihmisiä hyvin erilaisissa kokemusmaailmoissa. On yhteisöjä, jotka ovat keskenään hyvin erilaisia arvoiltaan, identiteeteiltään ja uskomuksiltaan. Näistä kumpuavat näkemykset voidaan nähdä yhteen sovittamattomina, jos tavoitellaan yhtä yhteistä näkemystä konsensushengessä. Eri yhteisöihin kuuluvat ihmiset saattavat kuitenkin olla naapureita ja olla tekemisissä toistensa kanssa päivittäin. Tämä on hyvä asia, sillä ryhmien täydellinen eriytyminen luo ja kiristää ryhmien välisiä jännitteitä.

Tämän päivän suuri kysymys on, miten voimme elää rauhanomaisesti rinnakkain eroavuuksistamme huolimatta. Toimiva yhteisöllisyys riippuu siitä, kuinka hyvin yhteisössä siedetään sisäistä erimielisyyttä. Yhteisön ihmisten väliset suhteet voivat olla toimivia, vaikka yhteisön jäsenten välillä olisikin yhteen sovittamattomia arvo- ja identiteettikysymyksiä. Toimivat suhteet edellyttävät kuitenkin keskusteluyhteyttä. Jos se puuttuu tai on rikki, dialogin ja sovittelun menetelmillä sitä voidaan yrittää luoda tai korjata.

Naapuruussovittelu tarjoaa jokaiselle osapuolelle mahdollisuuden tulla kuulluksi ja saada kokemuksen tasapuolisesta, aidosti osallistavasta prosessista.

Naapuruussovittelun keskus neuvoo mielellään sovittelua toteuttavia ihmisiä ja myös organisaatioita, jotka ovat kiinnostuneita lisäämään naapuruussovittelun osaamistaan.





## Naapuruussovittelun sanastoa

**Asenne- tai arvopohjaiset aistihavainnot:** Tilanne, jossa toista osapuolta häiritseekin varsinaista aistihavaintoa enemmän se, mitä aistihavainto edustaa ja merkitsee. Esimerkiksi ääni aistihavaintona häiritsee, jos ei tunne, ymmärrä tai hyväksy sen aiheuttajaa, ja jos ääntä pitää moraalisesti kyseenalaisena, se voi muuttua sietämättömäksi. Lasten metelöinti kiusaa enemmän sellaisia henkilöitä, joiden mielestä lasten kuuluu elää hiljaa, kiltisti ja aikuisia kunnioittaen. Juhlien äänet häiritsevät vähemmän, jos juhlien järjestäjä on ilmoittanut etukäteen naapureilleen juhlan ajankohdan ja syyn.

**Epäsymmetrinen inhimillistäminen:** Yhtä osapuolta tulkitaan kapeammin kuin toista. Yhtä kohdellaan ryhmän edustajana ja toista yksilönä. Yhden tarina pelkistetään ja esitetään stereotyyppisesti ja toisen tarinassa menetään syvemmälle. Osapuolia ja heidän tekojaan arvioidaan eri mittapuilla.

**Kahdenvälinen sovittelu:** Kun konflikti koskee kahta tai useampaa osapuolta, jotka ovat selkeästi tiedossa ja kun sovitellaan yhden, selkeän tapahtuman tai asian aiheuttamia seuraamuksia, edetään kahdenvälisen sovittelun prosessin mukaisesti. Osapuolet tavataan ensin erikseen, minkä jälkeen järjestetään yhteistapaaminen ja sen jälkeen seuranta.

**Korjaava keskustelu:** Perustuu restoratiivisen sovittelun menetelmään. Sen periaatteet löytyvät kirjan sivuilta 39–40. Jokainen puhuu vain itsestään ja ei ainoastaan siitä, mitä on tapahtunut, vaan siitä, kuinka itse koki tilanteen, miltä se tuntui, miten se vaikuttaa omaan elämään ja mitä itse toivoo ja tarvitsee tilanteen korjaantumiseksi.

**Kulttuuristaminen, etnistäminen, rodullistaminen, toiseuttaminen:** Ihmisen lokeroimista ja selittämistä hänen taustaryhmänsä perusteella. Ihminen nähdään valtaväestöstä poikkeavan ryhmän edustajana esimerkiksi ihonvärin, kieliryhmän, uskonnon tai kansalaisuuden vuoksi eikä häneen sen vuoksi suhtauduta kuten valtaväestön edustajaan. Myös hänen käyttäytymistään tulkitaan taustan perusteella.

**Monikulttuuriseksi koettu konflikti, kulttuuristettu/etnistetty konflikti:** Osapuolet edustavat eri väestöryhmiä ja tulkinnat konfliktin syistä liittyvät pelkistetysti ja yksioikoisesti ihmisen alkuperään. Ihmisen tulkitaan toimivan kulttuuriinsa kuuluvalla tai ryhmälleen ominaisella tavalla, joka nähdään muuttumattomana ja jota ei ole soveliasta tai mahdollista kyseenalaistaa. Tulkinnat pohjaavat stereotyyppioihin ja mielikuviin. Tiedostamattomina ja ääneen lausumattomina ne alkavat ruokkia yleistykseen perustuvia väärinkäsityksiä, jotka juurtuvat vallitseviksi totuusolettamiksi.

**Naapuruussovittelu:** Ammatillista sovittelua, joka pohjaa korjaavan (restoratiivisen) oikeuden ja sovittelun teoriaan, ratkaisukeskeisen sovittelun malleihin, dialogisiin menetelmiin ja rauhanvälityksen käytäntöihin. Se on yhteistyötä, jolla edistetään ihmisten ja ryhmien välisiä suhteita. Sen avulla voidaan käsitellä asumisen, kotirauhan ja naapurisuhteiden häiriöitä ja konflikteja, kuten arkielämää häiritsevää käyttäytymistä, asuin-yhteisön ristiriitoja, sääntörikkomuksia ja vahingontekoja.

**Rasismikortti:** Viittaa tilanteeseen, jossa vähemmistöön kuuluva henkilö ei ota valtaväestöön kuuluvan henkilön huomautusta vastaan – usein siksi, että se on tehty vihamielisesti tai epäoikeudenmukaisesti – ja tulkitsee sen rasismina. Kortilla pyritään osoittamaan huomautus aiheettomaksi.

**Restoratiivinen eli korjaava oikeus:** Oikeudenkäytön muoto, jossa rikokset, riidat ja konfliktit katsotaan loukkauksiksi ihmisten välisiä suhteita, ei vain lakeja ja normeja kohtaan. Oikeuden tehtävänä on korjata osapuolten välinen suhde. Osapuolten tehtävänä on itse määritellä, puolueettoman sovittelijan ohjaaman keskustelun avulla, omista tarpeista ja lähtökohdistaan käsin, kuinka konflikti ratkaistaan.

**Totunnaistuminen:** Ihminen tottuu omaan arkitodellisuuteensa siinä määrin, että pitää sitä itsestään selvästi totuutena eikä osaa enää kuvitella muunlaista vaihtoehtoa. Oman todellisuuden kyseenalaistaminen vaatii halua ymmärtää muita.

**Vallankäyttö normien kautta:** Nojaututaan normipuheeseen ja vedotaan viranomaistyyliisiin perusteluihin sekä etäännytetään oma persoona konfliktista. Toisia saatetaan tarkkailla koko ajan suhteessa sääntöihin ja lakiin, jotka valjastetaan omien tarpeiden ja todellisuuden tueksi. Erilainen elämänrytmi tai järjestyssäännöistä poikkeaminen voidaan tulkita haluttomuutena sopeutua. 'Normaalia' ei määritellä yhdessä vaan se tulkitaan yksipuolisesti omista tarkoituseristä käsin.

**Väestösuhteet:** Väestöryhmien väliset suhteet kuvaavat ja mittaavat sitä, kuinka eri väestöryhmiin kuuluvat ihmiset suhtautuvat ja tulevat toimeen toistensa kanssa. Suhteiden tilaan vaikuttavat neljä osatekijää: asenteet, turvallisuudentunne, vuorovaikutus sekä osallistuminen ja vaikuttaminen. Käsite on peräisin Britanniassa kehitetystä Good Relations Measurement Framework (GRMF) -mallista. Kun yksilöt ja yhteisöt suhtautuvat toisiinsa myönteisesti ja kokevat tulevaisuuden hyväksytyiksi omana itsenään ja olonsa fyysisesti turvalliseksi, keskinäiseen vuorovaikutukseen ja osallistumiseen on paremmat edellytykset kuin jos taustalla on kielteisiä kokemuksia esimerkiksi syrjinnästä tai epäluottamuksesta.

**Yhteisösovittelu:** Kun konflikti koskee laajempaa joukkoa ihmisiä, kun yhteisössä on jännitteitä tai yhteensovittamattomia erimielisyyksiä esimerkiksi arvoihin liittyen tai kun konflikti ei ole niin selkeästi määriteltävissä, edetään yhteisösovittelun prosessin mukaan: kartoitetaan osapuolet, avainhenkilöt sekä heidän tarpeensa ja intressinsä ja reagoidaan tilanteen vaatimalla tavalla eli järjestetään tapaamisia ja kuulemistilaisuuksia eri kokoonpanoilla. Yhteisökonfliktit ovat usein monisyisiä ja vaativat yleensä ammattisovittelijaa.

# Lähdeluettelo

Christie, Nils (1977) Conflicts as Property. *British Journal of Criminology* (1977) 17 (1): 1-15.

Eloheimo, Henrik (2004) Restoratiivinen oikeus ja suomalainen sovittelu. *Oikeus* 2004 (33); 2: 179-199.

Ervasti, Kaijus (2015) Konfliktinratkaisun uudet tuulet. Blogi-kirjoitus. Helsingin valtiotieteellinen tiedekunta. Saatavilla: <http://blogs.helsinki.fi/valtiotieteellinen-tutkii/2015/03/20/konfliktinratkaisun-uudet-tuulet/> [24.4.2017]

Ervasti, Kaijus & Nylund, Anna (2014) Konfliktinratkaisu ja sovittelu. Edita.

Hyvien suhteiden indikaattorien laatimisen viitekehys-asiakirja (2014). Sisäministeriö.

International Organization for Migration (2004) Let's talk – Handbook on Social Mediation. IOM Helsinki Report 79/2004.

Juntunen, Marko (2012) Diasporiset hiljaisuudet: irakilaisyhteisön hiljaiset jännitteet ja viranomaistoiminta monikulttuurisessa lähiössä. Teoksessa (toim.) Keskinen, Suvi; Vuori, Jaana; Hirsiaho, Anu (2012) Monikulttuurisuuden sukupuoli: kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa. Tampere University Press.

Laki kotoutumisen edistämisestä (30.12.2010/1386)

Laki rikosten ja eräiden riita-asioiden sovittelusta (9.12.2005/1015).

Pehrman, Timo (2009) Paremmiin puhumalla: restoratiivinen sovittelu työyhteisössä. Väitöskirja. Lapin yliopiston Kasvatustieteellinen tiedekunta. Saatavilla: <https://lada.ulapland.fi/handle/10024/61666> [24.4.2017]

Rikossovittelulain täytäntöönpanon arviointitutkimus. Raportti 5/2010. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla: <http://www.julkari.fi/handle/10024/80120> [24.4.2017]

Viskari, Satu, Lund, Pekka ja Avellan Maarit (2015) Erilainen naapuri. Asuinaluelähtöisen ympäristötyön menetelmiä ja kokemuksia. Sininauha-julkaisut 2015. Saatavilla: <http://sininauha.fi/keita-olemme/julkaisut/kirjat-ja-raportit/erilainen-naapuri> [24.4.2017]