

Hämeen

sovittelutoimiston turvallisuusohjeistus

Ennen sovittelua

- Asiakkaiden puhelinnumeroita ei tallenneta nimellä sovittelijoiden puhelimiin
- Sovittelija huolehtii, etteivät perheenjäsenet tai muut ulkopuoliset pääse näkemään sovittelijan puhelimesta asiakkaan numeroa, nimeä tai asiakkaan lähettämiä viestejä
- Jos sovittelutila varataan sähköisen ajanvarauksen kautta, varattu ajankohta ilmoitetaan ohjaajalle, jotta toimistolla on tieto tapaamisen ajankohdasta
- Huomioi sovittelutilassa poistumistiet mahdollisen hätätilanteen varalta
- Molemmat sovittelijat saapuvat paikalle hyvissä ajoin ja tapaamista ei aloiteta ennen kuin molemmat sovittelijat ovat paikalla
- Osapuolet pyydetään saapumaan sovittelutapaamiseen vain 5 minuuttia ennen sovittua ajankohtaa. Osapuolten kanssa ollaan niukassa kontaktissa siihen asti, kunnes kaikki osallistujat ovat paikalla.
- Sovittelijat sopivat työnjaosta ja miettivät istumajärjestyksen valmiiksi siten, että asiakkaiden vierekkäin istumista vältetään ja siten, että sovittelijoilla on esteetön pääsy ulos tilasta.
- Valmistele tila tapaamista varten: siisti yleisilme ja omat henkilökohtaiset tavarasi huomaamattomaan paikkaan. Sovittelujutun papereita ei pidetä esillä.
- Oma puhelin on hyvä pitää taskussa siltä varalta, että voit soittaa apua jos joudut uhkatilanteessa poistumaan ja jättämään tavarat jälkeen.
- Sovittelun edellytysten selvityksessä tehdään arvio mahdollisesti uhkaavasta ja aggressiivisesta asiakkaasta. Jos sovittelijalla vielä puhelinkeskusteluissa tai erillistapaamisissa osapuolten kanssa nousee huoli turvallisuudesta, ota yhteys sovittelutoimistoon.

Sovittelutilanteessa

- Käydään läpi sovittelun periaatteet ja sovittelutapaamisen pelisäännöt
- ENNAKOI - seuraa sovittelutilanteen ilmapiiriä ja keskustelun kehittymistä. Suuntaa kurssia, palauta aiheeseen ja rajaa tarvittaessa.
- Annetaan kaikille osapuolille aikaa kertoa oma asiansa
- Annetaan mahdollisuus taukoihin tai uuteen tapaamiseen.

- Jos osapuoli vaikuttaa päihtyneeltä, harkitaan tarkasti voiko tapaamista jatkaa
- Sovittelijalla on **oikeus ja velvollisuus** keskeyttää tapaaminen tarvittaessa

Sovittelun jälkeen

- Varmistetaan osapuolten turvallinen poistuminen (asiaa voi tarvittaessa suunnitella ennen tapaamista)
- Tarvittaessa ohjataan asiakkaat ulos eri aikaan ja varmistetaan, että asiakkaat poistuvat tiloista
- Käy joka jutussa purkukeskustelu parin kanssa. Tuntuiko tapaaminen kaikkien osallistujien näkökulmasta turvalliselta vai turvattomalta? Mitä havaintoja teitte ilmapiiristä, miten ilmapiiristä huolehtiminen onnistui?
- Jos osapuoli sovittelun päättymisen jälkeen kiinnittyy sovittelijaan ja pyrkii ylimääräisiin yhteydenottoihin, ota yhteys sovittelutoimistoon.

Uhkaavan ja kiristyvän tilanteen tunnistaminen

- Suorat tai epäsuorat uhkaukset, äänen kohoaminen, kiroilu, haukkuminen
- Hermostuneet liikkeet (sormilla naputtelu, levottomat jalat, käsien nyrkkiin puristelu)
- Tuijotus, puheen lakkaaminen, äkilliset muutokset käytöksessä
- Kiihtynyt hengitys, kasvojen kalpeus/punoitus
- Lähietäisyydelle pyrkiminen
- Ehdottomuus, vannominen, sääntöjen uhmaaminen ja noudattamattomuus

Uhkaavassa tilanteessa toimiminen

- Kerro, että saa poistua
- Pysy itse rauhallisena, huomioi myös asentosi ja eleesi, kädet on hyvä pitää näkyvillä
- Puhu selkeästi, lyhyesti ja myönteisesti, älä keskeytä ja vältä konfliktia
- Vältä äkkinäisiä liikkeitä ja tuijottamista
- Älä ahdistaa osapuolta kysymyksillä, kielloilla, vaatimuksilla tai seuraamuksilla
- Pidä etäisyys, vältä kääntämästä selkääsi
- Arvioi pitääkö poistua paikalta tai soittaa 112
- Muista, että ihmisten turvallisuus on tärkeintä: akuutissa uhkaavassa tilanteessa tavaroilla tai sillä, jäävätkö ovet lukitsematta, ei ole merkitystä

Jos sovittelussa tapahtuu uhka- tai vaaratilanne tai sairauskohtaus

- Arvioi tilanne, soita tarvittaessa 112 ja aloita ensiapu
- Vaikka akuutti uhkatilanne olisi ohittunut ja uhkaava henkilö poistunut paikalta, asiasta tulee soittaa hätäkeskukseen. Hätäkeskus ohjaa asian tarvittaessa esimerkiksi sosiaali- ja kriisipäivystykseen.
- Käy lääkärissä, jos sinuun on sattunut.
- Ilmoita tapahtuneesta heti toimistolle, toimisto ohjeistaa jatkosta
- Keskustele asiasta sovitteluparisi kanssa välittömästi tapahtuneen jälkeen