



## Kiusana konfliktit, ristiriidat tai erimielisyydet?

### Osaatko ottaa vaikean asia puheeksi?

\*Ristiriitoja syntyy ajoittain jopa hyvässä ja toimivassa porukassa.

\* Monesti konfliktien syynä ovat erilaiset arvot tai näkemykset toimintatavoista.

Tärkeää kaikissa konflikteissa on ratkaista ne ajoissa, jotta ne eivät pääse paisumaan ja vaikuttamaan työpaikan maineeseen.

\* Esimiehen toiminta ja joustavuus ovat aina avainasemassa, joten esimies hyötyy tuesta. \* Ristiriitoja syntyy helpoimmin silloin, jos pelätään kriittistä keskustelua tai eriäviä mielipiteitä. Terve työyhteisö uskaltaa keskustella ja sietää erilaisia mielipiteitä.

\*Toisinaan on tarpeen käynnistää selvittely ulkopuolisen asiantuntijan kanssa, jotta asiassa päästään eteenpäin ristiriidan ytimeen ja osapuolten sopuun.

Outi Reinola on tehnyt pitkään työyhteisösovitteluaja konsultointipalvelua konflikti- ja kriisitilanteiden ratkaisemiseksi. Työssään hän on todennut, että moni asia selviää jo muutamalla keskustelukäynnillä, kunhan asianosaiset kokevat tulleen kuulluiksi ja ymmärretyiksi. Prosessin alkaessa sovitaan eri osapuolten vastuut ja tehtävät sekä yhteistyön tavoitteet ja toimintatavat.

KIUSAAMISTAKO? \* Kiusatuksi tuleminen on vakava konfliktitilanne, joka lisää stressiä ja heikentää hyvinvointia. \* Kiusaamiskokemuksen kustannukset voivat nousta tuhansiin euroihin. \* Kiusaaminen vaikuttaa aina koko työyhteisöön ja työpaikan maineeseen.

#### MUISTA!

Työyhteisön ristiriidat ja yhteistyöongelmat jäävät helposti elämään pinnan alle, koska myönteiset kokemukset ristiriitojen asiallisesta käsittelystä puuttuvat. Ahdistava asia selviää harvoin itsestään. Purkamaton tilanne verottaa työssäjaksamista ja tuloksellisuutta

## *Työyhteisösovittelu on lakitupaa parempi ratkaisu!*

Työyhteisösovittelu on uusi, yleisiin sovittelun malleihin ja ratkaisukeskeisyyteen perustuva menetelmä. Se tarjoaa mahdollisuuden ja työvälineen ratkoa työyhteisön ristiriitoja. Outi Reinola on ollut yksi sovittelun pioneereja, sillä hän kävi sovittelukoulutuksen jo vuonna 1988, kun sitä ensin sovellettiin nuoriin rikoksenteekijöihin.

Työyhteisösovittelussa puolueeton sovittelija, auttaa riidan osapuolia löytämään kaikkia osapuolia tyydyttävän ratkaisun. Sovittelun kohteena voi olla kaksi ihmistä, tiimi tai

suurempi ryhmä.

Sovittelija ei osallistu erimielisyyden ratkaisuun, vaan toimii sovinnon mahdollistajana. Hän ohjaa prosessia, jonka lopputuloksena asianosaiset itse löytävät ratkaisun. Sovittelija mahdollistaa kuulluksi tulemisen sekä sallii tunteiden käsittelyn, moraalisen pohdinnan ja arvokeskustelun.

Sovitteluprosessissa, keskustelujen kautta, saadaan aikaan sopimus, jonka kaikki osapuolet hyväksyvät ja allekirjoittavat.

Soviteltuja tilanteita

- Kiusaamiset
- Organisaatiomuutoksiin liittyvät konfliktitilanteet
- Esimiehen ja alaisten väliset konfliktit
- Loppuun palamiset, jotka ovat aiheutuneet tiimin konfliktitilanteista
- Varoitukset ja irtisanomistilanteet
- Yhteistyön kehittämisen haasteet
- Työstä kieltäytymiset
- Jatkuvien poissaolojen aiheuttamat tilanteet
- Työtehtävien jakoon ja rooleihin liittyvät epäselvyydet
- Kuppikunnat, juorut ja pahanpuhuminen

Tuloksia on saavutettu seuraavissa tilanteissa:

- Tilanteissa, joissa kaikkea on jo kokeiltu, sovittelu on tuonut kestävän ratkaisun
- Ongelmia on saatu ratkottua ja ratkaisukyvykyys on kasvanut.
- On välttytty ikäviltä irtisanomisilta
- Avoimuus, vuorovaikutus ja yhteistyökyky ovat selvästi parantuneet
- Erilaisuuden ymmärtäminen on lisääntynyt.

Miksi sovittelu on hyvä valinta

- Se on nopea, toimiva ja tehokas prosessi
- Taloudellinen hyöty on ilmeinen
- Lisää hyvinvointia, vähentää pahoinvointia