

**RISTIRIIDAT ON  
MAHDOLLISUUS UUTEEN-  
Jos ymmärtää mistä  
ristiriidat syntyvät, on niitä  
helpompi ratkaista**



**VUOROVAIKUTUS:**

**SELÄN  
TAKANA  
PUHUMINEN**

**ARVOSTELU**

**AGRESSIIVINEN  
KÄYTTÄY-  
TYMINEN**

**EPÄASIAL-  
LINEN  
PUHETYyli**



**TEHTÄVÄSIDONNAISET:** Punainen Risti  
Röda Korset



**POISSAOLOT -**

**>**

**EPÄTASAINEN  
TYÖTAAKKA  
ERIMIELISYYDET  
TEHTÄVIEN  
JAKAMISESSA JA  
TYÖTAVOISSA  
PELISÄÄNTÖJEN  
NOUDATTAMATTO-  
MUUS**

**KYTTÄÄMINEN**

(TYSO-tutkimuksessa vuosina 2005 – 2008, Pehrman)

**MUTTA...  
SUURIN  
YKSITTÄINEN  
SYY  
RISTIRIIDOILLE  
ON...**

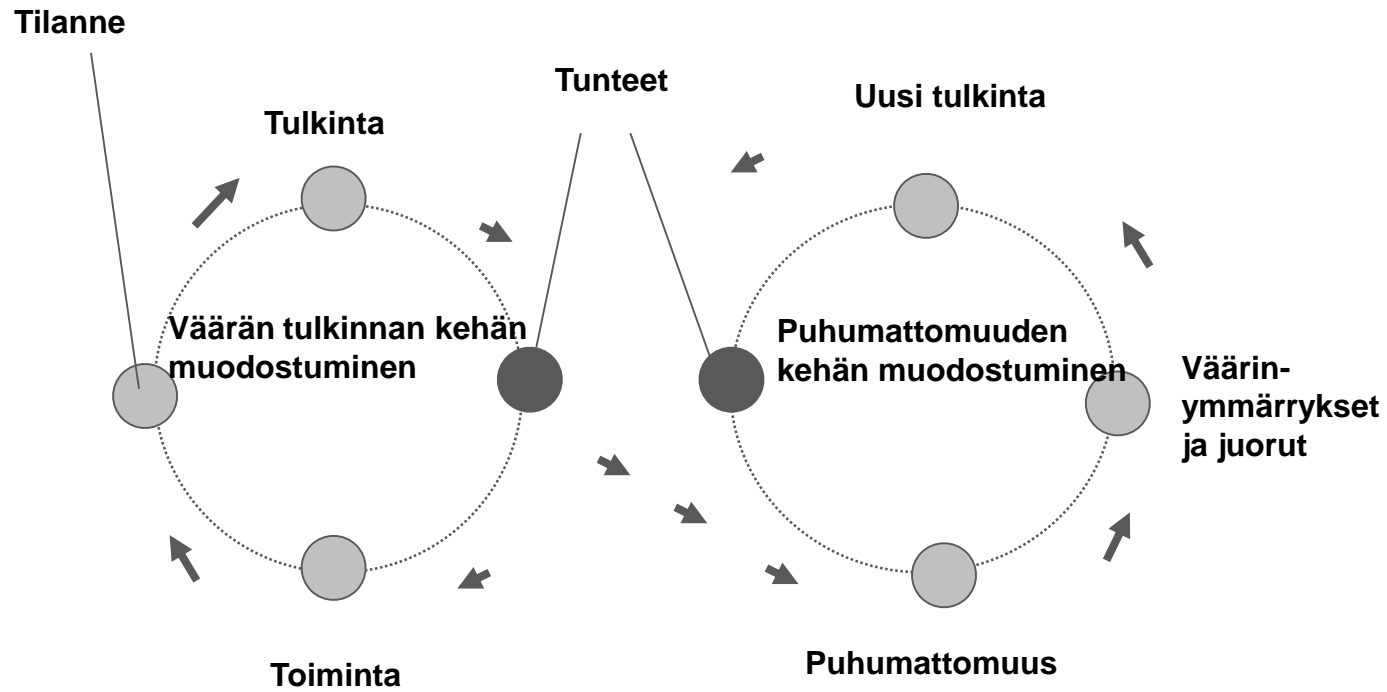
**PUHUMATTOMUUS**



## Siskonpeti: Opettajat

<https://www.youtube.com/watch?v=dukb3o6hz5o>









**KONFLIKTIN  
SYNTYMINEN**

**KONFLIKTIN ELÄMINEN  
JA KASVAMINEN**

**KONFLIKTIN  
SEURAUKSET**

Tilanne

Tulkinta

Tunteet

Uusi tulkinta  
Väärin-  
ymmärrykset  
ja juorut

Väärän tulkinnan kehän  
muodostuminen ja  
kasvaminen

Puhumattomuuden  
kehän muodostuminen  
ja kasvaminen

**MIELIPAHA-  
KERTYMIEN  
KASVAMINEN**

Eistäytyminen  
Liittoutuminen  
Kontrolli

Masentuminen  
Työhaluttomuus  
Unettomuus  
Sairaudet  
Sairaslomat  
Työkyvyttömyys  
Ennenaikaiset  
eläkkeet

Toiminta

Puhumattomuus



(Pehrman 2008)

# Aina eivät asiat riitele



## Ongelma

Keskiössä:

- Tuotantohäiriö, laatuongelma, työmenetelmät

Ratkaisut:

- tunnistaminen, määrittely
- syiden erittely, testaaminen ja todentaminen
- tarkka analyysi -> ehdoton totuus poistetaan ongelma



## Konflikti

Keskiössä:

- Ihminen

Ratkaisut:

- totuuden muodostavat osapuolten näkemykset (riittävä yhteinen ymmärrys)
- osapuolet kertovat omia ajatuksiaan, käsityksiään, tarpeitaan ja toiveitaan
- vastuu ja sitoutuminen oman käytöksen muutoksesta



# Konfliktien ratkaisu ei ole kilpailua



- Voittaminen ja häviäminen ovat tavoitteina kilpailussa – ei konfliktien ratkaisussa
  - Oppiminen, kasvu ja yhteistyö ovat tavoitteina konfliktien ratkaisussa
  - Konfliktit voidaan nähdä energian ja luovuuden lähteenä, jolloin kumpikaan puoli ei häviä
  - Konfliktien ratkaisussa harvoin kukaan on oikeassa. On tärkeää myöntää ja arvostaa erilaisuutta
  - Ydin on dialogissa, oppimisessa ja toisen ihmisen näkökulman ymmärtämisessä
  - Puolueettomat sovittelijat toimivat fasilitaattoreina
  - Asianosaiset itse etsivät ja löytävät ratkaisun tilanteeseen
  - Sovittelu on tulevaisuussuuntaista
- Käsitellään tekoja, tunteita, tarpeita ja ratkaisuja

(Domenici & Littlejohn 2001)



# Case: Onni ja Martta kohtaavat



# Case Martta ja Onni ratkaisu sovittelun avulla



Molemmat osapuolet saivat  
kokemuksen kuulluksi  
tulemisesta.

Toiseksi he saivat kuulla,  
miltä asia näytti toisen  
perspektiivistä. Ei tullut  
konfliktia, tuli kohtaaminen.

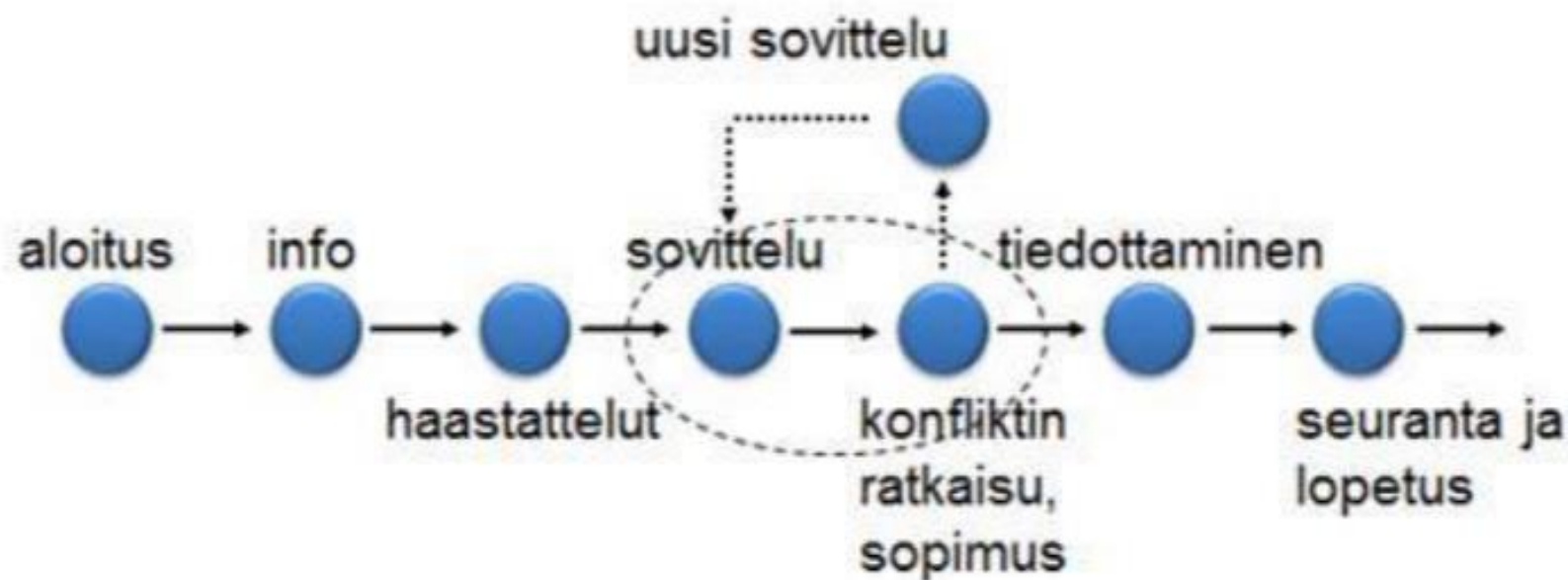


# Työyhteisösovittelu

- Perustuu restoratiivisuuteen ja ratkaisukeskeisyyteen
- Tarjoaa mahdollisuuden ja työvälineen ratkoa työyhteisön ristiriitoja
- Puolueeton sovittelija auttaa riidan osapuolia sovittelumenettelyn avulla löytämään kaikkia osapuolia tyydyttävän ratkaisun.
- Sovittelun kohteena voi olla kaksi ihmistä, tiimi tai useampi ryhmä.
- Sovittelija ei osallistu erimielisyyden ratkaisuun, toimii sovinnon mahdollistajana



# Sovittelun vaiheet





# Minkälaisiin tilanteisiin sovittelua

- Kiusaamiset
- Epäasiallinen toiminta
- Kuppikunnat, juorut ja pahanpuhuminen
- Esimiehen ja alaisten väliset konfliktit
- Muutostilanteisiin liittyvät konfliktitilanteet
- Varoitukset, irtisanomistilanteet
- Tiimien välisten yhteistyön kehittämisen haasteet
- Työstä kieltäytymiset
- Jatkuvien poissaolojen aiheuttamat tilanteet
- Työnteon jakoon ja rooleihin liittyvien epäselvyyksien aiheuttamat ongelmat



# Sovittelun edut ja hyödyt

- On nopea, toimiva ja tehokas prosessi
- Taloudellinen hyöty on ilmeinen
- Sovittelu on voimakas oppimiskokemus
- Sitoutuminen yhteisiin haasteisiin lisääntyy
- Avoimuus, luottamus ja joukkuehenki kasvaa
- Auttaa muodostamaan konflikteja ehkäisevää toimintakulttuuria

