

Työyhteisön jännitteiden tunnistaminen ja niiden puheeksi ottaminen

Webinaari 6.3.2024

Vetovoimaksi

Ulla Sara-aho, Sovulla



Ulla Sara-aho

**KM, työyhteisösovittelun erityisosaaja
työyhteisösovittelun kouluttaja
Työnohjaaja STOry
Työnohjaajien työnohjaaja ToToKo®**

www.sovulla.fi

www.sovustamo.fi

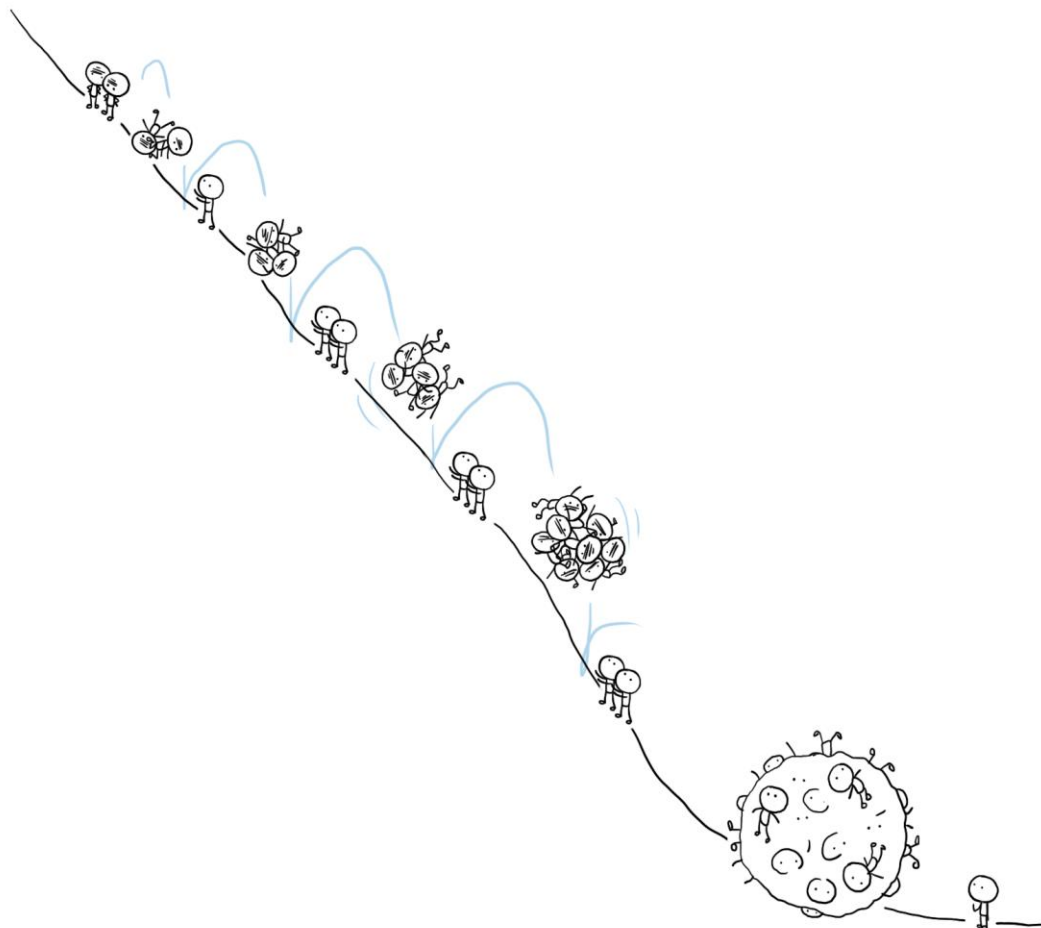
ulla.sara-aho@sovulla.fi

040 7295 273

Webinaarin tavoite

- Antaa tietoa jännitteiden tunnistamisesta työyhteisössä ja niiden kehkeytymisestä konflikteiksi
- Kertoa esihenkilön roolista henkilöstön välisissä konfliktija ristiriitatilanteissa
- Rohkaista konfliktien ja ristiriitojen käsittelyyn rakentavasti

KONFLIKTIN SYNTY



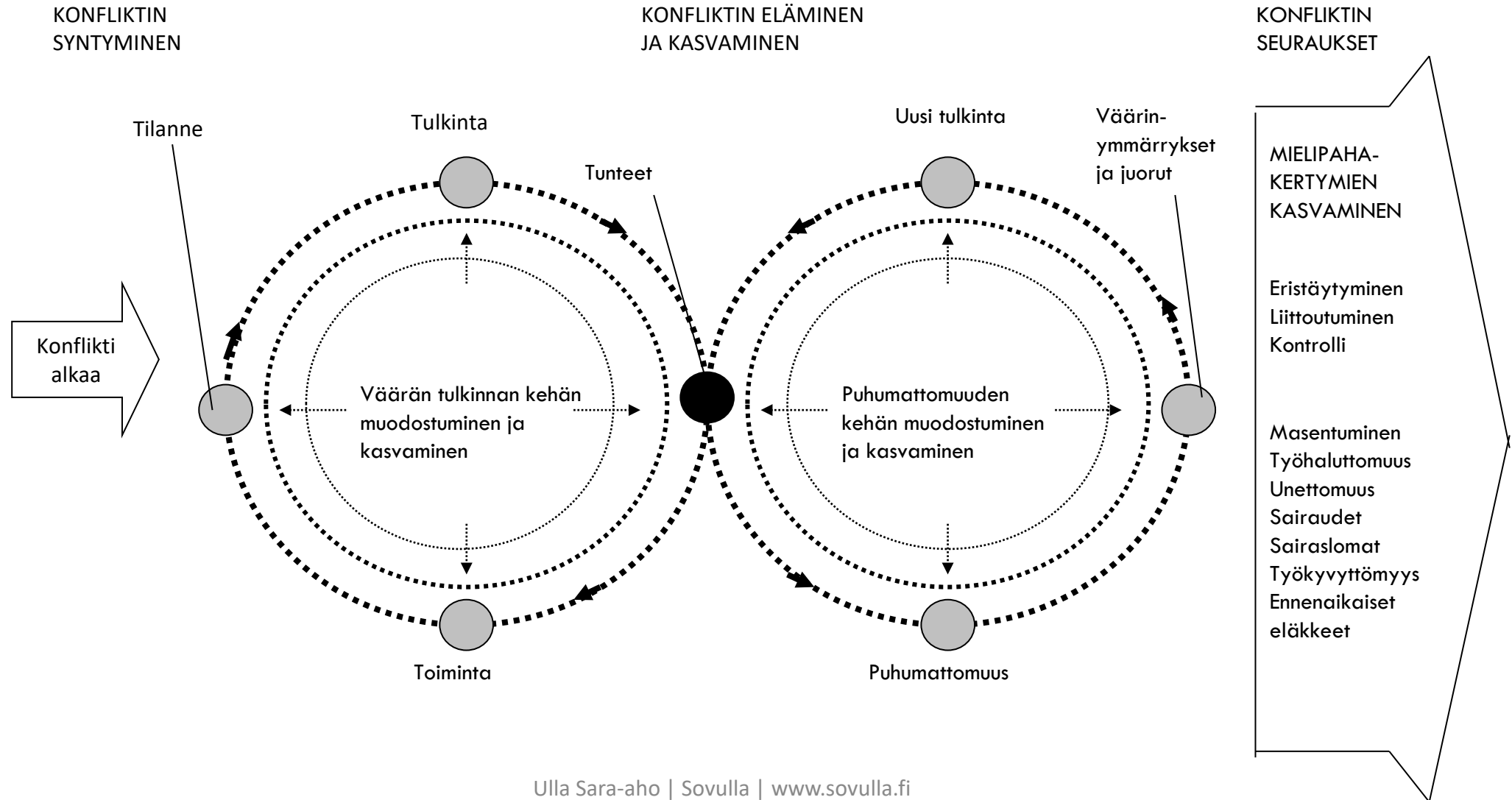
© 2021
taruarn

Ulla Sara-aho | Sovulla | www.sovulla.fi

- Se saa alkunsa pienistä asioista, väärinkäsityksistä tai tulkinnoista.
- Jännitteet leviävät työyhteisössä ja syntyy ryhmittymiä jonkun puolesta ja jotakuta vastaan.
- Jännitteet lisääntyvät edelleen uusien tulkintojen ja puhumattomuuden vaikutuksesta koko työyhteisöä koskevaksi konfliktiksi.

KONFLIKTIN SYNTYMINEN, KASVAMINEN JA ELÄMINEN TYÖYHTEISÖSSÄ

(Pehrman 2008)



Konfliktien syntymiseen johtaneet keskeisimmät syyt

(Pehrman 2008)

1. Vuorovaikutukseen liittyvät tekijät

a) Verbaalinen vuorovaikutus

- Selän takana puhuminen
- Epäasiallinen puhetyyli
- Aggressiivinen käyttäytyminen
- Kirje tai kirjallinen arvostelu

b) Nonverbaalinen vuorovaikutus

- Puhumattomuus

2. Henkilökohtaiset tekijät

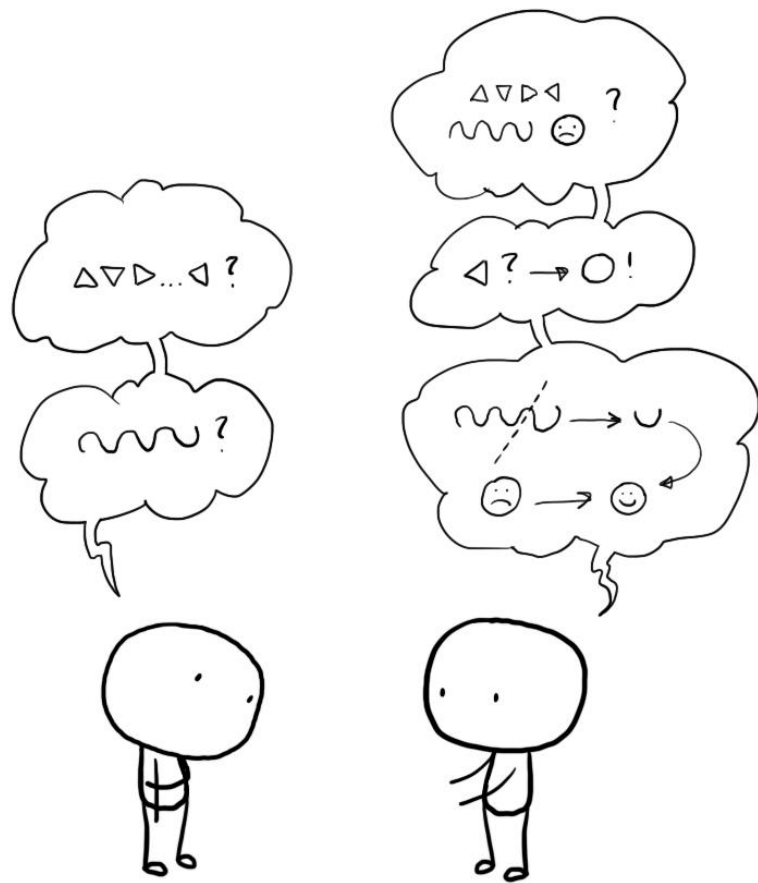
- Sairaslomat
- Poissaolot

3. Tehtäväsuuntautuneet tekijät

- Erimielisyydet työn jakamisesta ja työtavoista
- Pelisääntöjä ei noudateta
- Seurataan toisten tekemisiä



Se, mistä ei puhuta, ei ainakaan muutu.

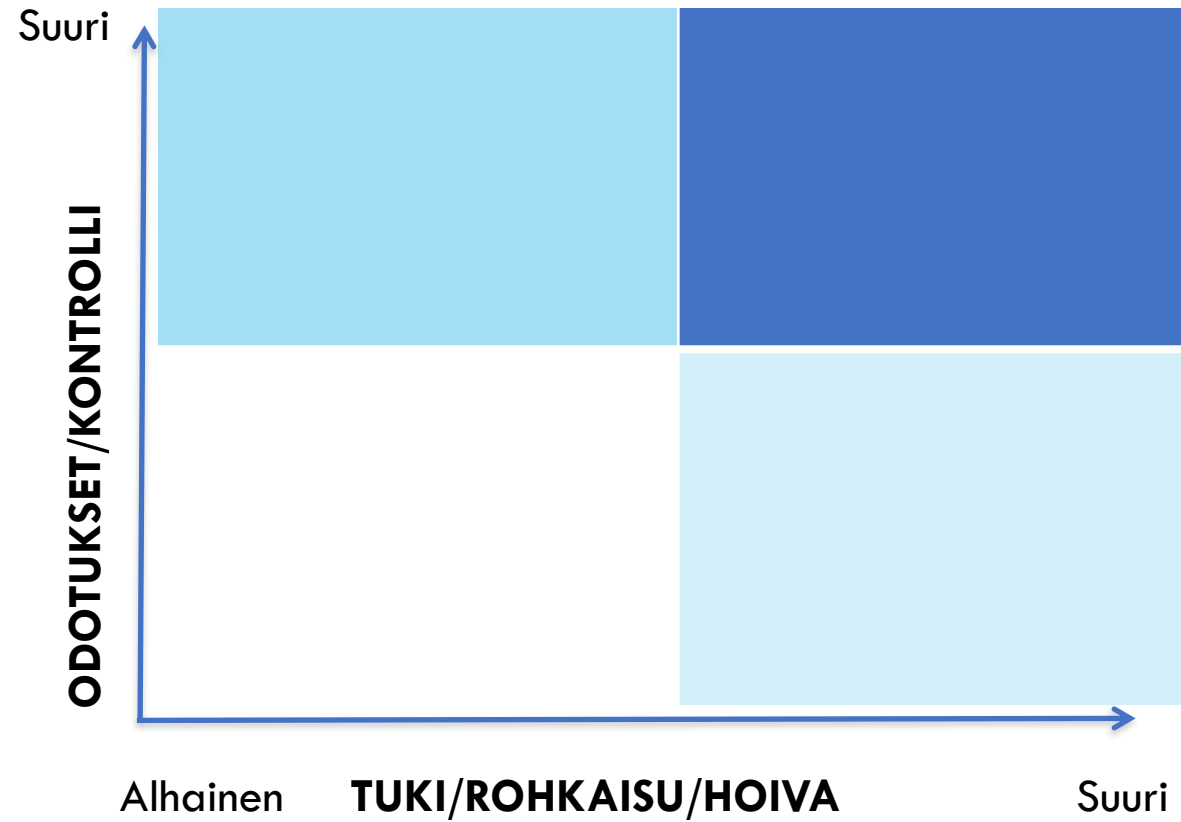


© 2021
taruarn

”Ollaksemme täysin läsnä työssämme, tunteaksemme olomme psykologisesti turvalliseksi, meidän on tiedettävä, että voimme välillä jakaa toisillemme asioita jotka pelottavat meitä, ilman pelkoa rangaistuksista.”

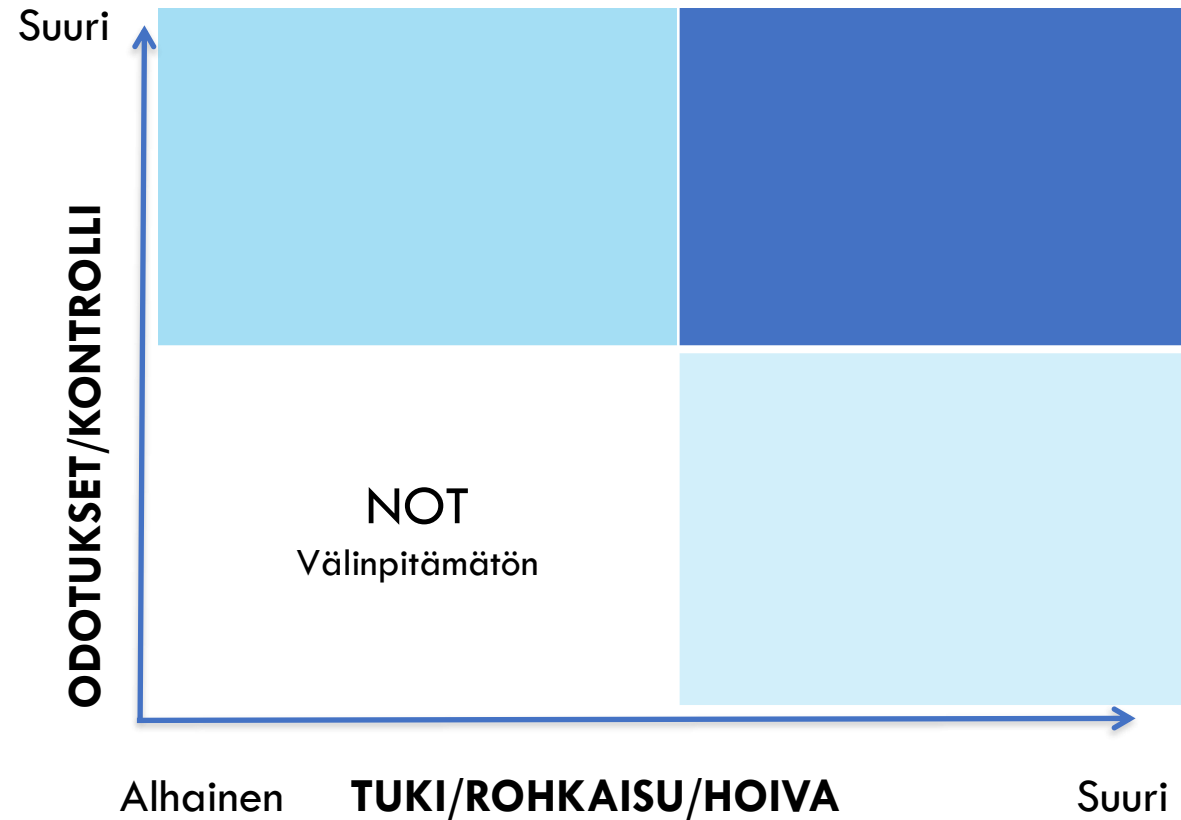
New York Timesin artikkeli: What Google learned from its Quest to build the Perfect Team.

Vuorovaikutuksen nelikenttä



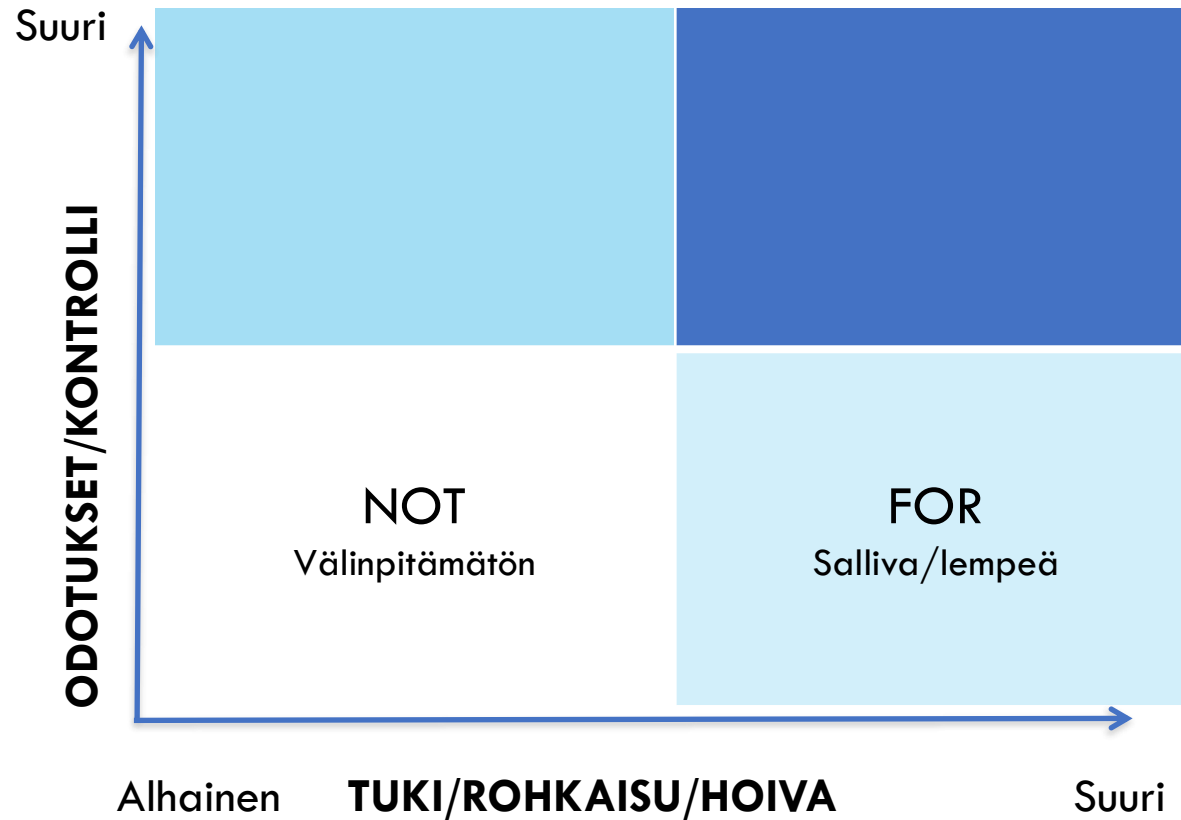
(McCold&Wachtel 2003; Vaandering 2013)

Vuorovaikutuksen nelikenttä



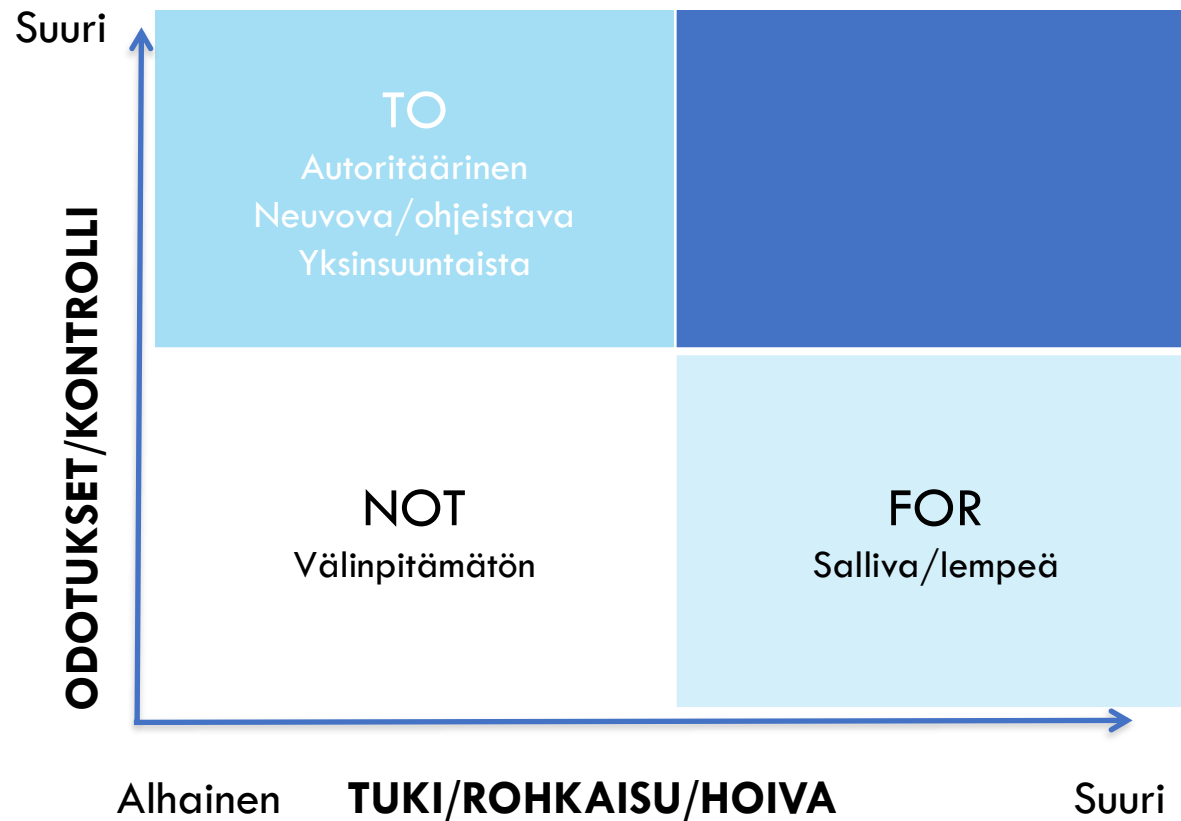
(McCold&Wachtel 2003; Vaandering 2013)

Vuorovaikutuksen nelikenttä



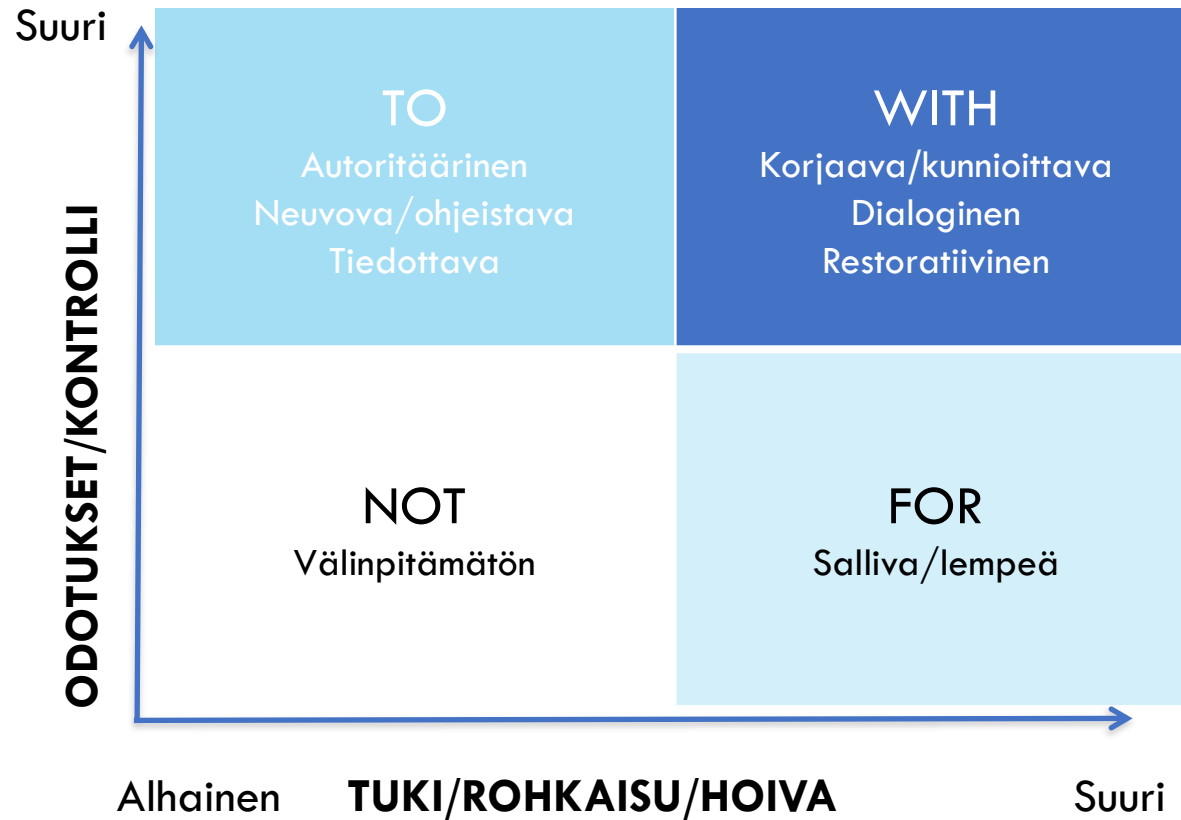
(McCold&Wachtel 2003; Vaandering 2013)

Vuorovaikutuksen nelikenttä



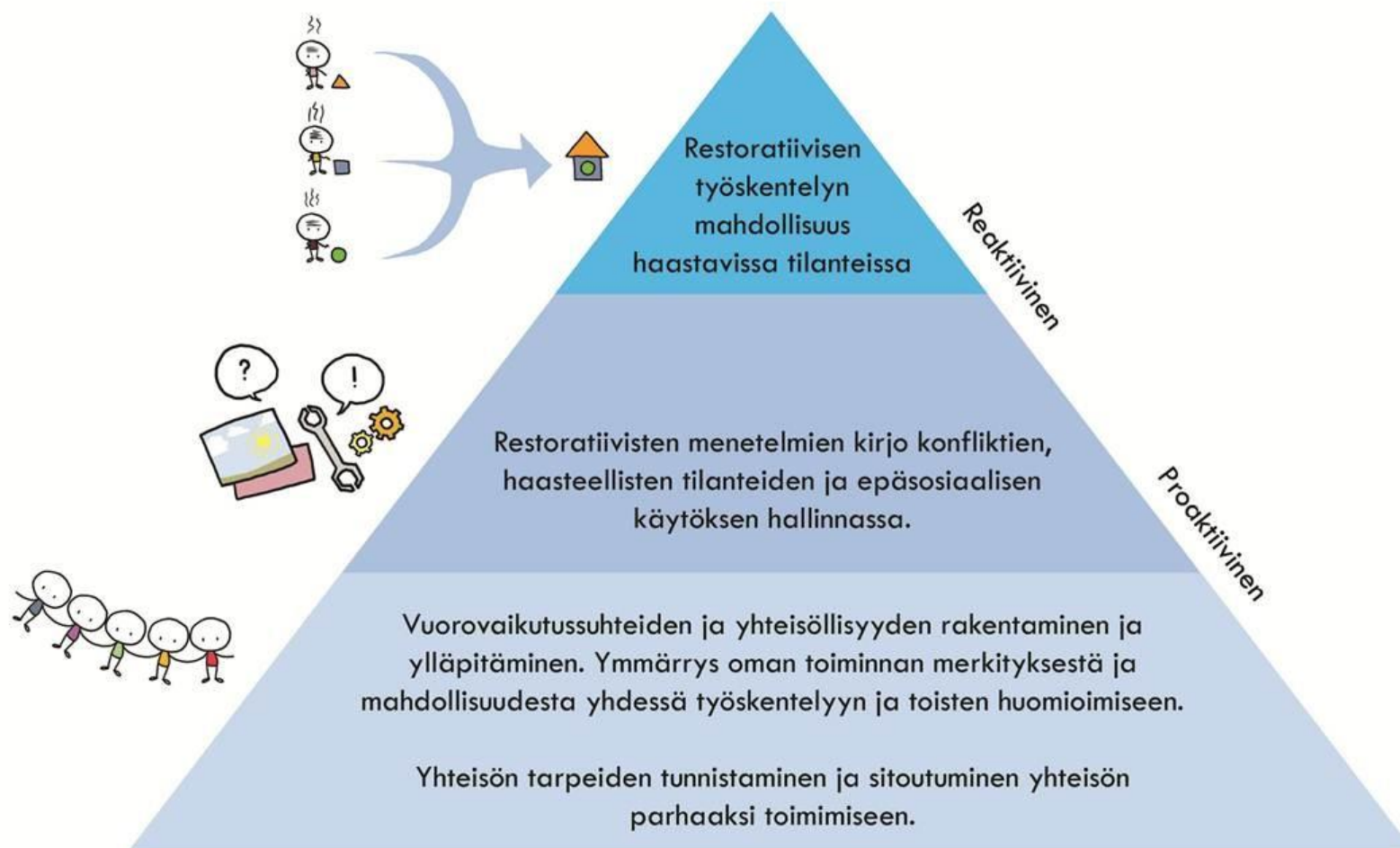
(McCold&Wachtel 2003; Vaandering 2013)

Vuorovaikutuksen nelikenttä



(McCold&Wachtel 2003; Vaandering 2013)

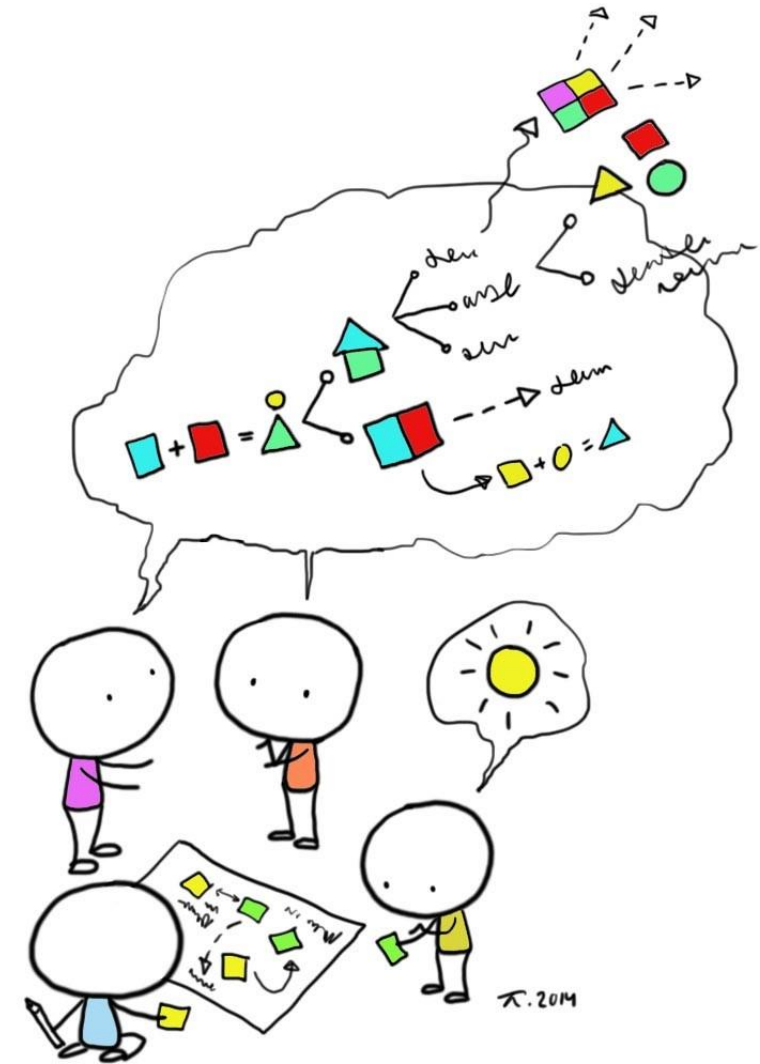
Restoratiivinen lähestyminen koko yhteisön perustana (B. Morrison)



©TaruArn/Sara-Aho

Mitä ja ennenkaikkea miten?

- Arjen kohtaamisrakenteista esimerkkejä
 - Tiimikokoukset
 - Kehittämispäivät
 - One to one –keskustelut
 - Kehityskeskustelut
 - Puheeksi ottamisen sopimus
 - Sovitteleva esihenkilö
 - jne
- Tiimisopimus, vuorovaikutussopimus, pelisäännöt
- Työnohjaus, coaching, valmennus, työterveys, työyhteisösovittelu



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



LAKIIN PERUSTUVA VELVOITE

Jos työssä esiintyy työntekijään kohdistuvaa hänen terveydelleen haittaa tai vaaraa aiheuttavaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi.

Työturvallisuuslaki 28 §



Esihenkilö fasilitoijana

- Fasilitointi
 - Ratkaisemisesta luopuminen
 - Rauhallisuus
 - Ei tietämisen tila
 - Luottamuksellisuus
- Keskeiset työkalut
 - Kuunteleminen
 - Kysyminen ja osapuolten vastuuttaminen
 - rakentava vuorovaikutus
 - keskustelun ohjaaminen
- Sovittelun arvoja
 - Ihmiskeskeisyys
 - puolueettomuus, neutraalius
 - Tasapuolisuus
 - ratkaisuhakuisuus

Sovittelun kysymyksiä

- Mitä on tapahtunut?
- Miltä se sinusta tuntui? Mitä ajattelit silloin? Mitä ajattelet nyt, miltä sinusta nyt tuntuu?
- Keihin kaikkiin tilanne vaikuttaa ja miten?
- Miten toivot, että asia olisi? Mikä on toivottu tulevaisuus?
- Mitä haluatte sopia? (muistio)
- Seuranta, milloin?

Sovittelun aloitus

- Menettelyn ehdottaminen, info
 - Työnantajan käynnistämä välttämätön toimenpide epäkohdan poistamiseksi
 - Velvollisuus osallistua (direktio-oikeus)
 - Mahdollisuus itse vaikuttaa ratkaisuun, vastuunkantaminen, oppiminen, luottamus osapuolten asiantuntijuuteen omassa asiassa
- Yksilökeskustelut
 - Tervehtiminen
 - Pelisäännöt
 - Rauhallinen paikka, kiireetön hetki
 - Luottamuksellisuus
 - 1h/henkilö



Sovittelutilanteen fasilitointi, 1-2h

Kertaa aluksi pelisäännöt

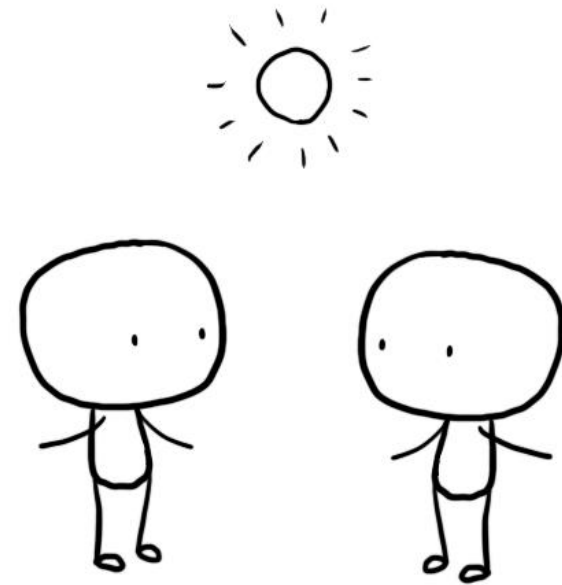
- Luottamuksellisuus
- kuuntelemisen merkitys
- omasta näkökulmasta puhuminen
- puolueettomuus ja neutraalius
- tavoitteena on yhteisymmärrys siitä, miten jatketaan ja ammatillisen yhteistyön palauttaminen

Auta molempia osapuolia kertomaan oma näkökulmansa avointen kysymyksien avulla.

Ajankäytöstä huolehtiminen on esihenkilön vastuulla. Samoin muistion/sopimuksen kirjaaminen ja seurannasta sopiminen. Kiitos ja keskustelun arviointi lyhyesti yhdessä.

Sovittelun lopettaminen

- Muistio
 - jatkosta sopiminen
 - Konkretia ja yksiselitteisyys
 - Kaikille kopio
- Seuranta
 - Esim. 1-2 kk:n päästä
 - Edistymisen arviointi, muistion päivittäminen



Tilaa ulkopuolinen ammattisovittelija kun

- Tilanne on eskaloitunut
- Olet itse konfliktin osapuoli
- Useampi kuin kaksi henkilöä riitelee keskenään
- Koko työyhteisö on kriisiytynyt/klikkiytynyt, moni kärsii tilanteesta tai on sekaantunut siihen.
- Kyse on työpaikkakiusaamisesta, jossa toinen selvästi alakynnessä.
- Konfliktit ja ristiriidat vallitsevana toimintakulttuurina. Toistuvat usein ja haittaavat merkittävästi työntekoa.

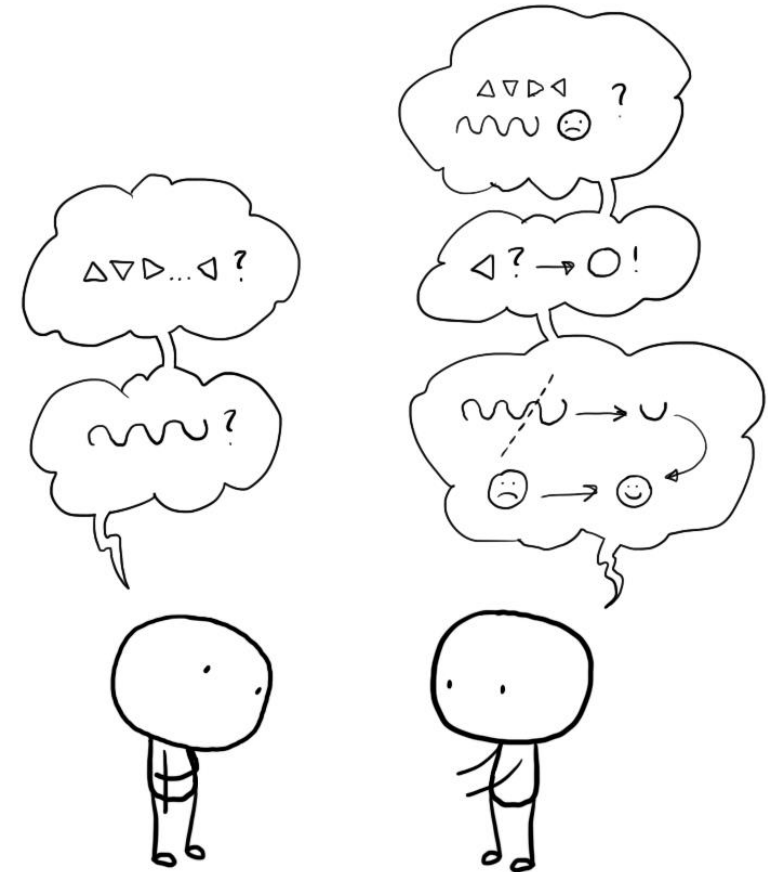


"Konfliktit eivät välttämättä ole jotakin kauheaa.

Ne voidaan myös nähdä arvona, resurssina,

joita ei tulisi heittää pois."

Nils Christie, 1983



© 2021 taruarn

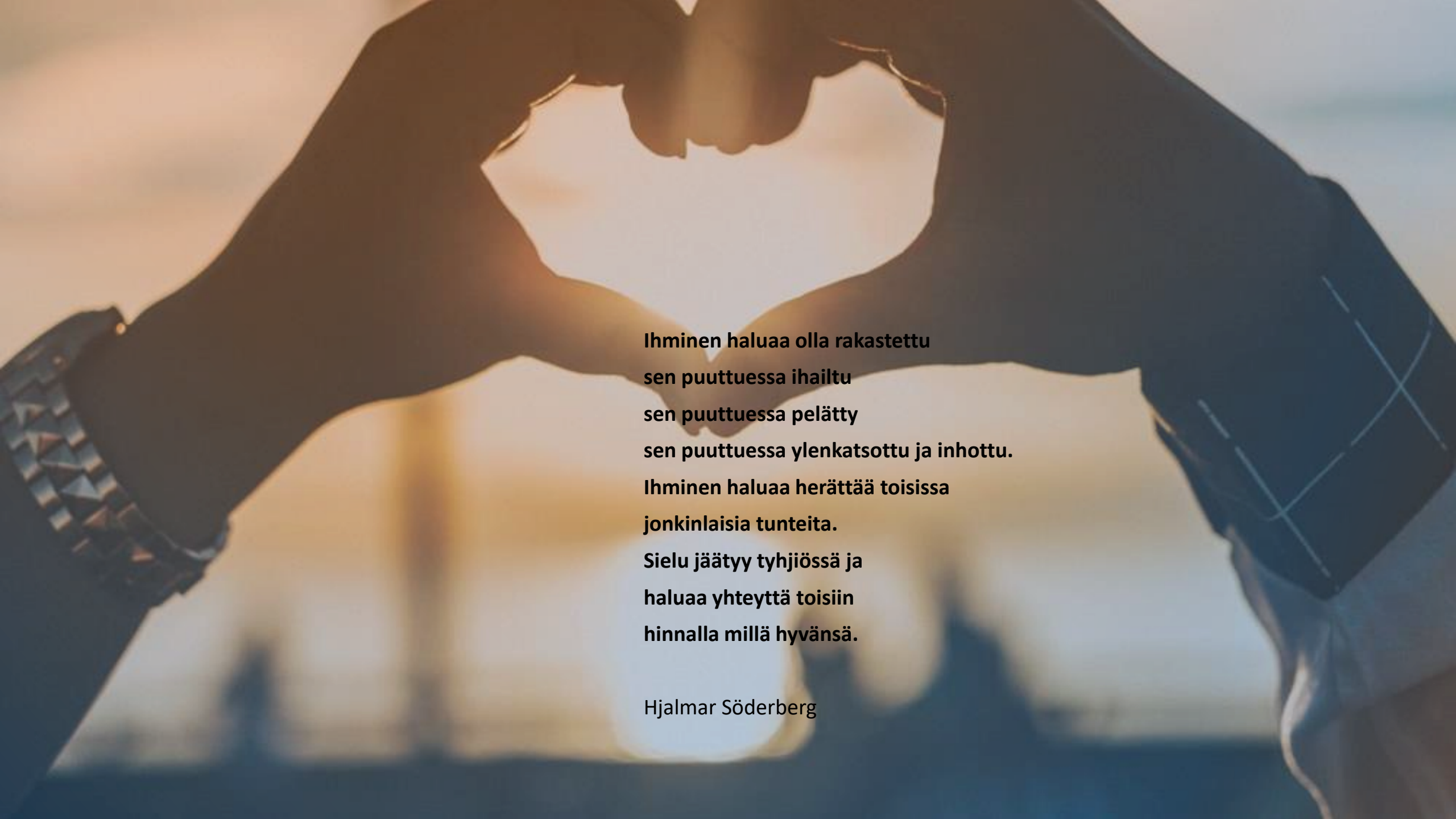


MIKÄ TOIMII AINA?

1. Tunne kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta
2. Aito ja autenttinen läsnäolo
3. Tunne kunnioituksesta ja arvostuksesta
4. Toivo

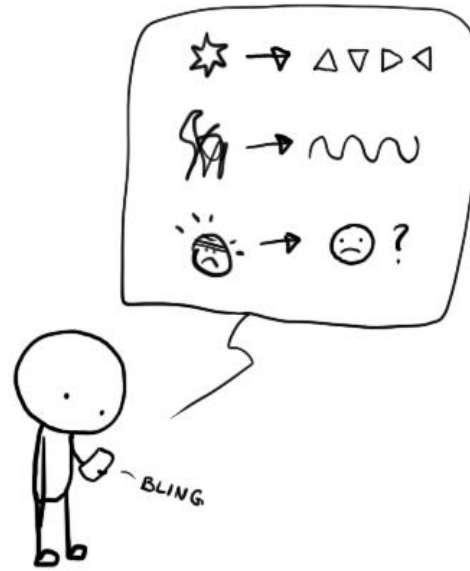
Johtamiskoulutus: Puheeksi ottaminen ja konfliktitilanteen fasilitointi 19.4. klo 9 – 16, Lahti

- Toiminnallinen johtamiskoulutus johtajille, esihenkilöille, tiimivastaaville
- Kouluttajana toimii työyhteisösovittelun asiantuntija ja työnohjaaja Ulla Sara-aho.
- Sisällöt
 - Dialogisuus työyhteisön toimintakulttuurin voimavarana
 - Restoratiiviset työyhteisön käytännöt
 - Restoratiivinen sovittelu
 - Esihenkilö sovittelijana
- Koulutus on toiminnallinen sisältäen keskustelua ja yksinkertaisia, mutta tehokkaita harjoituksia ja niiden reflektointia.
- Aika: 19.4. klo 9 – 16
- Paikka: Lahti, Crazy Town, Aleksanterinkatu 16
- Hinta: 247€+alv24%. Hinta sis. Koulutuksen ja materiaalit sekä aamu- ja päiväkahvit. Lounas omakustanteinen.
- Koulutukseen otetaan enintään 16 osallistujaa ilmoittautumisjärjestyksessä. Koulutus järjestetään, mikäli osallistujia on vähintään 8. Peruutusehto: Mikäli peruminen tapahtuu 2 viikkoa ennen koulutuspäivää, hinnasta palautetaan 50%. Mikäli peruminen tapahtuu alle 14 vrk ennen koulutuksen alkua tai perumista ei tehdä lainkaan, kurssimaksua ei palauteta.
- Lisätiedot ja ilmoittautuminen 1.4.2024 mennessä ulla.sara-aho@sovulla.fi

A close-up photograph of two hands, one from the left and one from the right, holding each other to form a heart shape. The hands are silhouetted against a bright, warm sunset or sunrise sky. The person on the left is wearing a dark, textured watch. The person on the right is wearing a dark, patterned shirt. The overall mood is romantic and intimate.

**Ihminen haluaa olla rakastettu
sen puuttuessa ihailtu
sen puuttuessa pelätty
sen puuttuessa ylenkatsottu ja inhottu.
Ihminen haluaa herättää toisissa
jonkinlaisia tunteita.
Sielu jäätyy tyhjiössä ja
haluaa yhteyttä toisiin
hinnalla millä hyvänsä.**

Hjalmar Söderberg



© 2021
taruarn

1 mom.

“Älä anasta lähimmäisesi riitaa, tai muutakaan
ihmissuhdeongelmaa itsellesi,
äläkä edes himoitse sitä.”

