

SOVITTELU SUOMALAISESSA YHTEISKUNNASSA 22.1.2009

**Eduskunnan Pikkuparlamentin auditorio
Suomen sovittelufoorumi ry**

Sovitteluprosessin toteutus

Timo Pehrman

Taulukko2. Konfliktien syntymiseen johtaneet syyt TYSO- tutkimuksessa vuosina 2005 – 2008.

Kategoria	Syyt
1. Vuorovaikutukseen liittyvät tekijät a) Verbaalinen vuorovaikutus b) Nonverbaalinen vuorovaikutus	Selän takana puhuminen (13/13) Epäasiallinen puhetyyli (33) Aggressiivinen käyttäytyminen(28) Kirje tai kirjallinen arvostelu (5) Valehtelu (4) Oikeassa olemisen tarve (4) Muu kantelu ja juoruilu (2) Itsekeskeisyys (1) Puhumattomuus (10/13) Ei tervehditä (3/13) Selän kääntäminen (2) Kuuntelemattomuus (2) Ei ole tullut kuulluksi (1)
2. Henkilökohtaiset tekijät	Sairaslomat (6/13) Poissaolot (3/13) Kotihäirintä (2) Omien asioiden hoitaminen työaikana (2) Läheinen ystävyys (2) Pukeutuminen (1)
3. Tehtäväsuuntautuneet tekijät	Erimielisyydet työn jakamisesta ja työtavoista (9) Pelisääntöjä ei noudateta (6) Seurataan toisten tekemisiä (3) Uusien työtapojen vastustaminen (2) Tiedon salaaminen (2) Töiden valikointi (2) Varoitukset työkäyttäytymisestä (2) Puutteellinen opastus (1) Työintoilu (1)
4. Kulttuurista johtuvat tekijät	Näkökulmaerot (2)
5. Muut tekijät	Tilannetajun puute (1), väärin ymmärrykset (2), ailahtelevaisuus (2)

Sulkujen sisällä olevat luvut tarkoittavat 13 sovittelutapauksen aikana osapuolten esittämien syiden lukumäärää.

Sopimuksissa sovittuja asioita TYSO- tutkimuksessa vuosina 2005 – 2008.

- **Avoin keskustelukulttuuri (10)**
- **Ihmisten erilaisuus (8)**
- **Toisten arvostaminen ja kunnioittaminen (6)**
- **Työtehtäviin liittyvät epäselvyydet (5)**
- **Väärinymmärrykset (4)**
- **Selän takana puhuminen (4)**
- **Palautteen antaminen (3)**
- **Ilmapiirin kehittäminen (3)**
- **Ongelmien käsittely (2)**
- **Henkilöstön kehittäminen (2)**
- **Toiminnan kehittäminen (2)**
- **Anteeksi antaminen (2)**
- **Osallistuminen (1)**
- **Pelisäännöt (1)**

Sopimuksissa sovittuja asioita TYSO- tutkimuksessa vuosina 2005 – 2008.

- **Avoin keskustelukulttuuri (10)**
- - Kaikki osastolla työskentelevät pyrkivät jatkossa avoimeen viestintään keskenään. Jos esimerkiksi jokin asia suututtaa, niin epäselvyyksien välttämiseksi on hyvä kertoa mikä suututtaa.
- - Puhutaan työasioista ja työhön liittyvistä asioista avoimesti (esimerkiksi kerrotaan, jos jostain syystä ollaan huonolla tuulella jne.
- - Pyritään siihen, että pidämme avoimia keskustelutilaisuuksia koko työyhteisölle kerran kuukaudessa.
- - Muistakin asioista keskustellaan ja sovitaan avoimesti.
- - Jokainen yrittää kuunnella mahdollisimman avoimesti, mitä toisella on sanottavaa.
- - Puhutaan asioista avoimesti ja tosiasioiden pohjalta.
- - Puhutaan avoimesti asianosaisille miltä minusta tuntuu.
- - Esimies kertoo jatkossa tärkeistä asioista kaikille.
- - Ei käytetä ketään asioiden ”välittäjänä” vaan puhutaan suoraan asianomaiselle.
- - Palaverissa kaikki saavat puhua ja puhetta johdetaan siten, että päälle puhumista vältetään.

Sopimuksissa sovittuja asioita TYSO- tutkimuksessa vuosina 2005 – 2008.

- **Ihmisten erilaisuus (8)**
- - Hyväksymme toistemme tunteita ja erilaista käyttäytymistä.
- - Pyritään myös siihen, että ymmärretään toisten erilaisuutta työtavoissa, kahden keskeisessä vuorovaikutuksessa, vastuunotossa ja tuen tarpeessa.
- - Hyväksytään ja kunnioitetaan tiimin jäsenten välillä olevaa erilaisuutta.
- - Hyväksytään erilaisuutta ja ollaan suvaitsevaisia.
- - Henkilö x toivoo, että tiimissä olisi työrauha ja että hän ehtii olemaan muiden mukana rauhallisesta työtavastaan huolimatta.
- - Pyritään huomioimaan ihmisten erilaisuus hyviä puolia vahvistaen.
- - Yritetään ymmärtää toisia.
- - Hyväksytään erilaisuutta ja erilaisia työtapoja.

Sopimuksissa sovittuja asioita TYSO- tutkimuksessa vuosina 2005 – 2008.

- **Toisten arvostaminen ja kunnioittaminen (6)**
- - Jokainen pyrkii omalta osaltaan kiinnittämään huomiota siihen, miten esittää asiansa ja mielipiteensä mahdollisimman rakentavalla tavalla ja luontevasti.
- - Yritetään toimia niin, että päivittäinen tervehtiminen toimii tiimin sisällä
- - Pyritään tervehtimään toinen toisiamme päivittäin.
- - Henkilö x pyrkii toteuttamaan jatkossakin rauhallisempaa johtamistyyliä.
- - Henkilö a pyrkii tukemaan ja auttamaan omalta osaltaan henkilö b:tä turhien ja stressaavien työpaineiden vähentämiseksi.
- - Harjoitellaan rakentavaa keskustelua kunnioittavassa ilmapiirissä

Sopimuksissa sovittuja asioita TYSO- tutkimuksessa vuosina 2005 – 2008.

- **Työtehtäviin liittyvät epäselvyydet (5)**
- - Esille kirjatuista lomatoiveista pyritään yhdessä löytämään käytännöllinen kaikkia osapuolia tyydyttävä ratkaisu.
- - Työvuorojen suunnittelijalle suodaan työrauha.
- - Osasto a:n työt ovat osa osasto b:n työtehtävistä. Kun vastuu tehtävistä siirtyy uudelle henkilölle, niin kerrotaan tehtävän hoitamiseen tarvittavat asiat riittävän selkeästi.
- - Työnjaosta sovitaan yhteisessä palaverissa kun uusi henkilö on aloittanut työnsä.
- - Kaikki yhteiset työt tehdään tasapuolisesti ja kumpikin hoitaa sovitut työt itsenäisesti.

Sopimuksissa sovittuja asioita TYSO- tutkimuksessa vuosina 2005 – 2008.

- **Väärinymmärrykset (4)**
- - Jos tiimissä tulee esille jokin ongelma, niin asiat pyritään jatkossakin ratkaisemaan mahdollisimman nopeasti (varhainen puuttuminen), mutta kuitenkin niin, että tunteiden käsittelyyn jää riittävästi aikaa. Tiimin sisäiset ja kahdenkeskiset asiat pidetään kuitenkin erillään.
- - Jos jokin toimintatapa ihmetyttää, niin luotamme toisen ammattitaitoon ja tarvittaessa kysymme tarkennusta.
- - Tiimissä pyritään selvittämään väärinymmärrykset nopeasti (Pyydetään tarkennusta esimerkiksi siitä, että mitä tarkoittit jne.)
- - Henkilöt a ja b pyrkivät jatkossa sopimaan asioista niin, että enää ei aiheudu väärinymmärryksiä ja niin että reklamaatioiden kirjoittamisilta välttyttäisiin.
- **Selän takana puhuminen (4)**
- - Emme puhu takanapäin sellaista, mitä emme voi puhua edesspäin.
- - Ei hyväksytä pahan puhumista.
- - Pyritään siihen, että ei etsitä syyllisiä, ei syyllistetä, ei puhuta takanapäin, eikä loukata.
- - Henkilö a lupaa, ettei puhu selän takana pahaa, eikä kirjoita pahaa toisista.

Sopimuksissa sovittuja asioita TYSO- tutkimuksessa vuosina 2005 – 2008.

- **Palautteen antaminen (3)**
- - Annamme ja otamme vastaan palautetta mahdollisimman nopeasti.
- - Annetaan myönteistä palautetta työkavereille.
- - Virheistä saa antaa palautetta, kunhan antaa sitä asiallisesti ja asiasta.
- **Ilmapiirin kehittäminen (3)**
- - Viljellään hyvää huumoria, mutta ei loukata toisia.
- - Jokainen vastaa hyvästä työilmapiiristä.
- - Pyritään siihen, että jokaisella on ns. mielenvapaus työssä. (On hyvä tulla työhön, hyvä olla työssä ja hyvä lähteä kotiin työstä).

Sopimuksissa sovittuja asioita TYSO- tutkimuksessa vuosina 2005 – 2008.

- **Ongelmien käsittely (2)**
- - Ongelmien hoitaminen aloitetaan omalla osastolla kaikkien asianomaisten kesken mahdollisimman nopeasti
- - Meillä on tarvittaessa myös mahdollisuus siirtää asian käsittelyä, jos olemme väsyneitä tai kiireisiä.
- **Henkilöstön kehittäminen (2)**
- - Esimiehelle ja työntekijöille järjestetään tarvittavaa koulutusta/työnohjausta.
- - Kesätyöntekijöiden rekrytointiin kiinnitetään erityistä huomiota.
- Työterveyshuolto seuraa työilmapiirin kehittymistä ja tarjoaa apua tarvittaessa.
- **Toiminnan kehittäminen (2)**
- - Työnantajan tukea yksikölle x lisätään.
- - Säännölliset palaverit pidetään joka toinen kuukausi tai tarpeen mukaan.
- **Anteeksi antaminen (2)**
- - Emme märehdi menneitä, annamme anteeksi.
- - Yritetään antaa anteeksi toisille.
- **Osallistuminen (1)**
- - Henkilö x yrittää omalta osaltaan osallistua tiimin keskusteluihin jatkossa enemmän.
- **Pelisäännöt (1)**
- - Pelisäännöt ovat kaikille samat.

Sovitteluprosessi ja sen ohjaus konfliktin ratkaisukeinoina

TEORIA

Osallistava konfliktinratkaisu
Arvon ja aseman säilyttäminen
Narratiivisuus
Emansipaatio (empowering)
Transformaatio

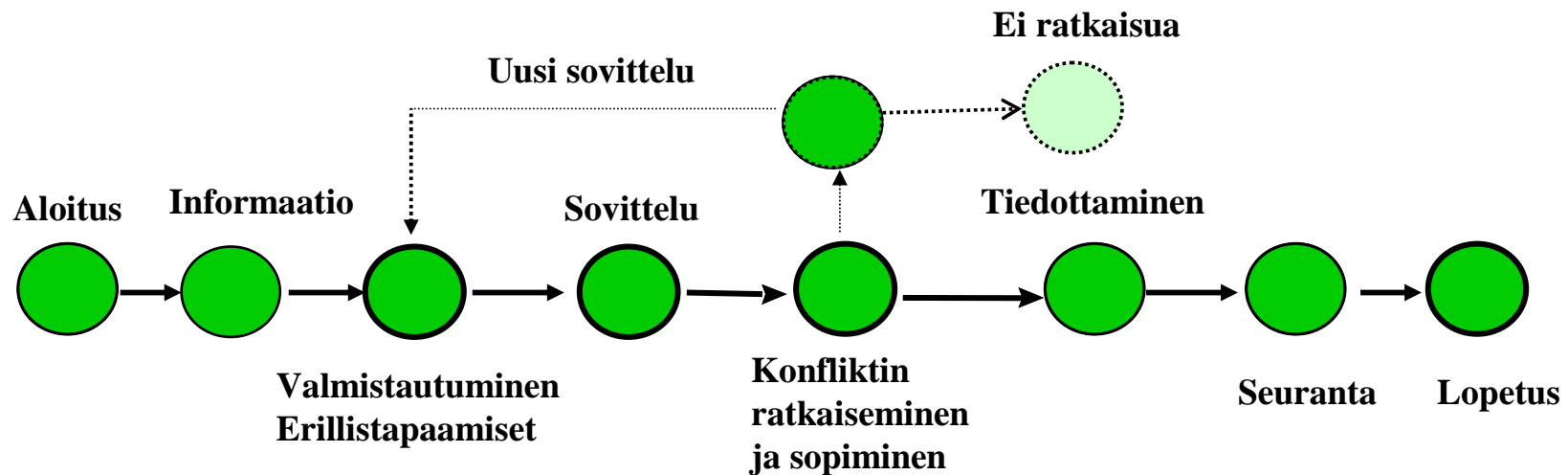
LÄHESTYMISTAPA

Ihmiskeskeisyys
Ymmärryksen lisääminen
Kohtaaminen
Empowerment/Recognition
Oppiminen
Demokraattinen dialogi
Totuuden tuntu

OHJAUSTAPA

Fasilitatiivinen ohjaus

Milloin tehdään interventio?
Kuinka tehdään interventio?



Sovitteluprosessi ja oppiminen

