



Vastakkainasettelusta vuoropuheluun

- Miten vuorovaikutuksen solmut saadaan auki?

Työn tulevaisuus-tapahtuma 24.9.2024



Leena Löppönen

- Työyhteisösovittelun erityisosaaja [Työyhteisösovittelun diploma | Helsingin yliopisto HY+ \(helsinki.fi\)](#)
- Ratkaisukeskeinen valmentaja Master [Valmentamo](#)
- Työelämän ja johtamisen psykologian yliopisto-opintoja
- Työoikeusjuristi, erikoisosaamisena työelämän ristiriitojen ratkaiseminen
- Freelancerina TySossa www.tyso.fi
<https://www.sovittelijakoulutus.fi/>
- Työelämän erityisasiantuntija [Etusivu | Yhdenvertaisuusvaltuutettu](#)

Miksi pyrkiä vuoropuheluun?

- Koska työyhteisössä on ja syntyy konflikteja
- Koska työnantajalla on lakiin perustuva velvollisuus saada konfliktit ratkaistua
- Koska vuoropuhelu keinona toimii:

Sovittelun taidoilla solmut auki!

- Koska siitä on hyötyä

Konfliktien syntymiseen johtaneet keskeisimmät syyt (TYSO-tutkimuksessa vuosina 2005 – 2008, Pehrman)

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

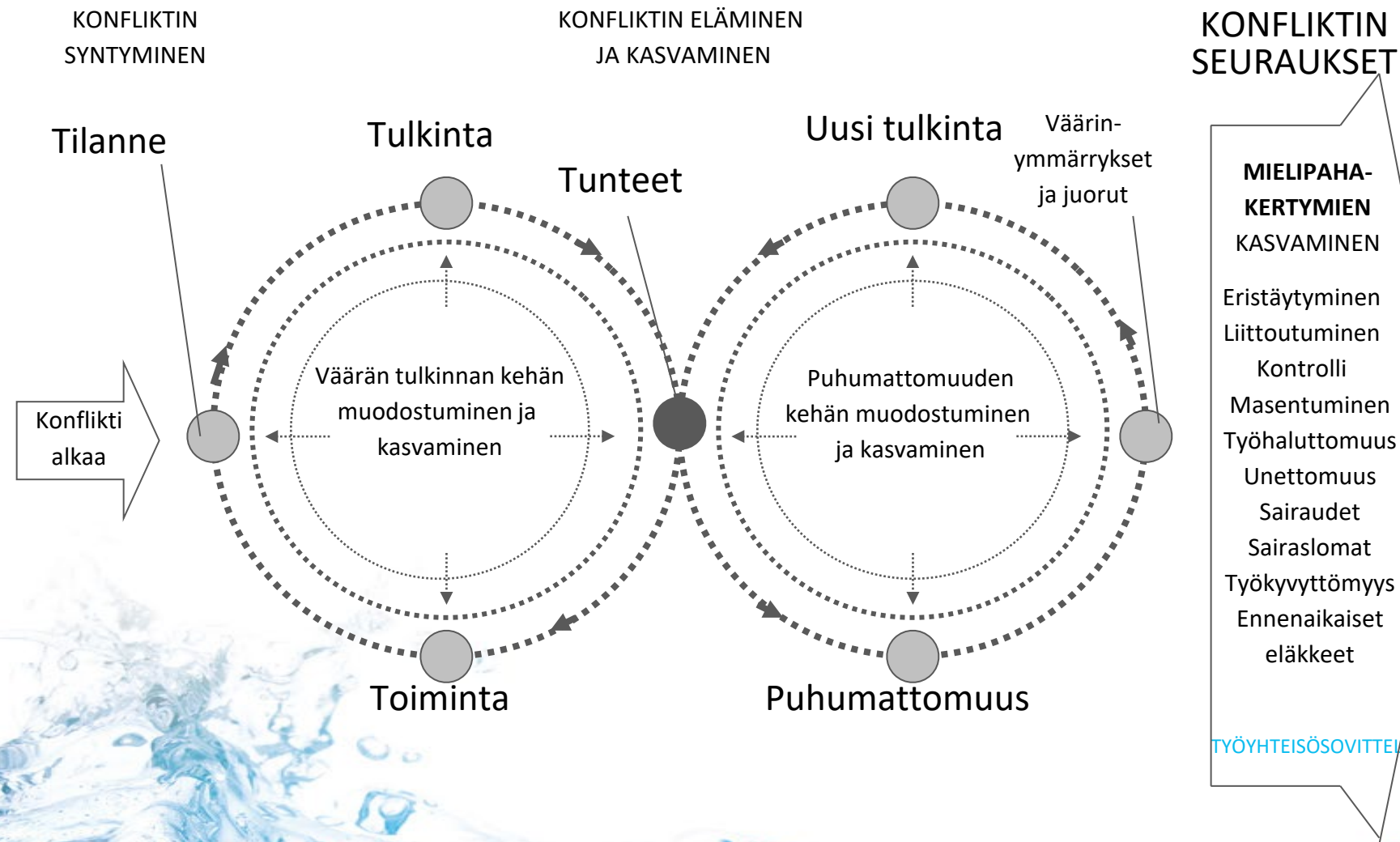
- Sairaslomat
- Poissaolot

3. Tehtäväsuuntautuneet tekijät

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

Konfliktin syntyminen, kasvaminen ja eläminen työyhteisössä

(Pehrman 2008)



TYÖYHTEISÖSOVITTELU

TySo™

Velvollisuus ratkaista konfliktit

Toimimisvelvollisuus: Työturvallisuuslaki 28 §

”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.”



TyösoTM
TYÖYHTEISÖSOVITTELU

Rakentavan ja korjaavan keskustelun
periaatteet

Rakentavan ja korjaavan keskustelun periaatteet (restoratiivisuus)

- Kunnioittava kuuntelu
- Fasilitointi
- Dialogisuus
- Minä-puhe
- Ratkaisukeskeisyys
- Puolueettomuus
- Luottamuksellisuus
- Ei syyllisiä
- Riittävä ymmärrys
- Symmetria

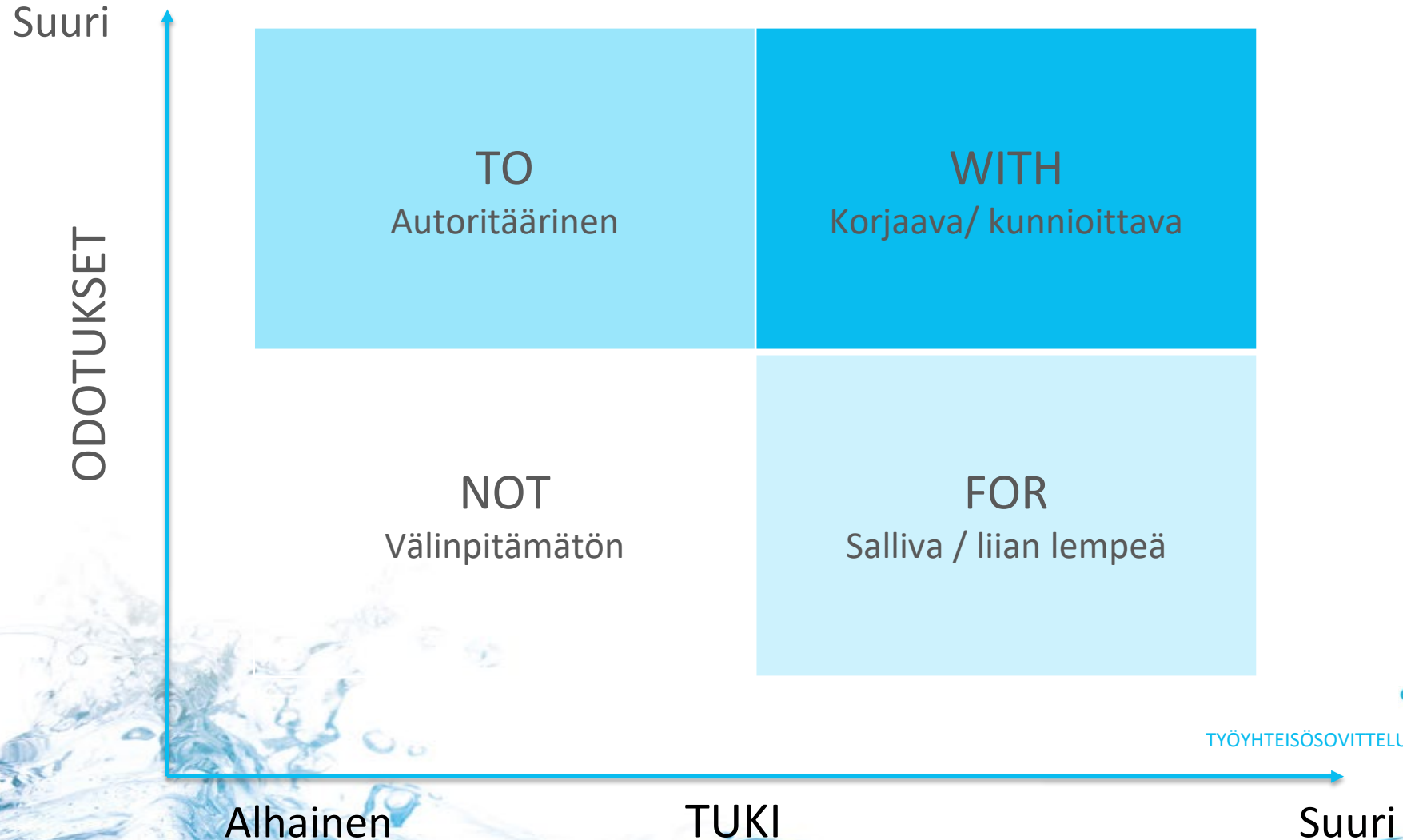
M.Attias + työryhmä, Naapuruussovittelun käsikirja



TyöSOTM
TYÖYHTEISÖSOVITTELU

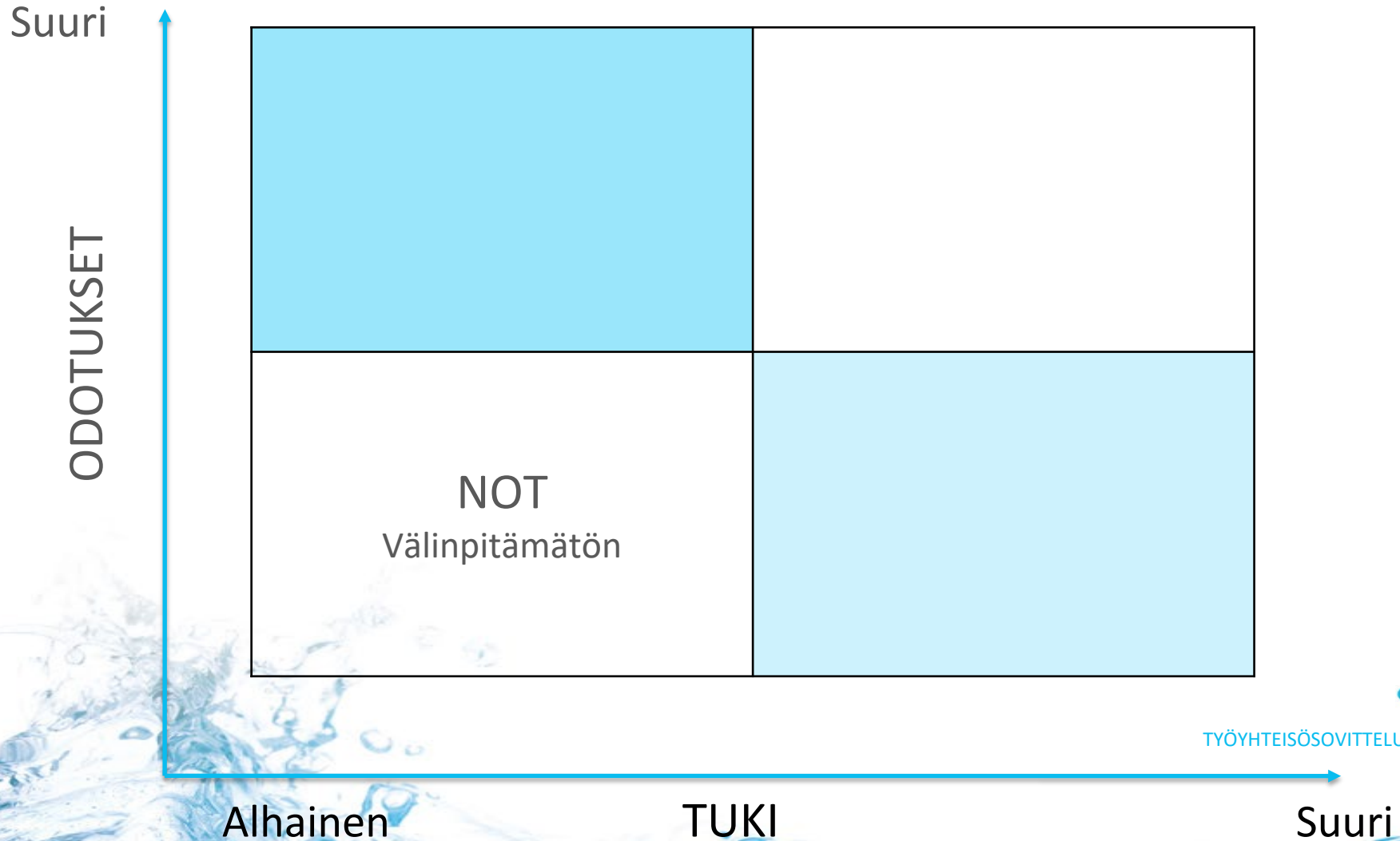
Vuorovaikutuksen nelikenttä:
tunnista vuorovaikutustyyliä

Vuorovaikutuksen nelikenttä



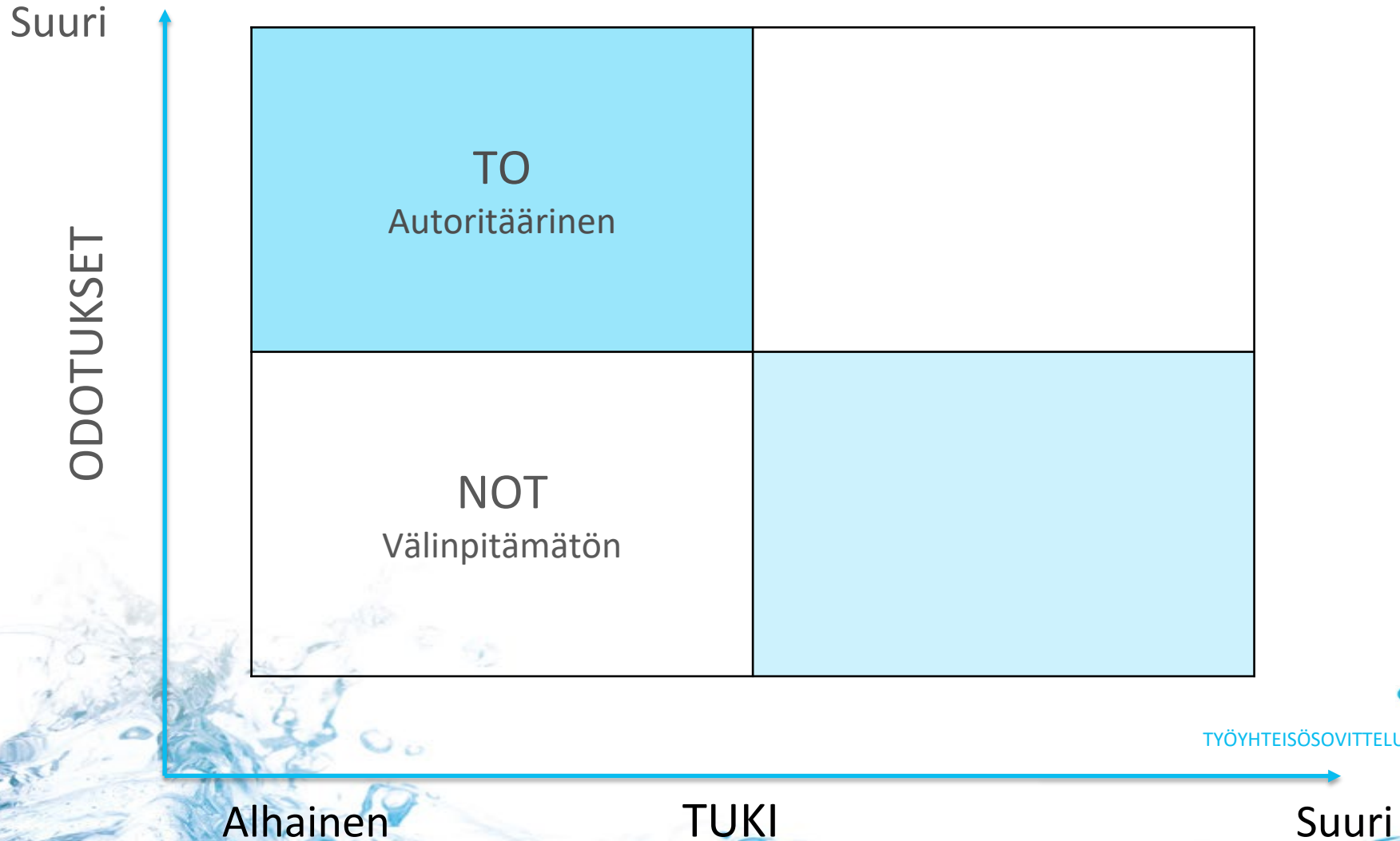
TYÖYHTEISÖSOVITTELU **TySo**TM

Vuorovaikutuksen nelikenttä



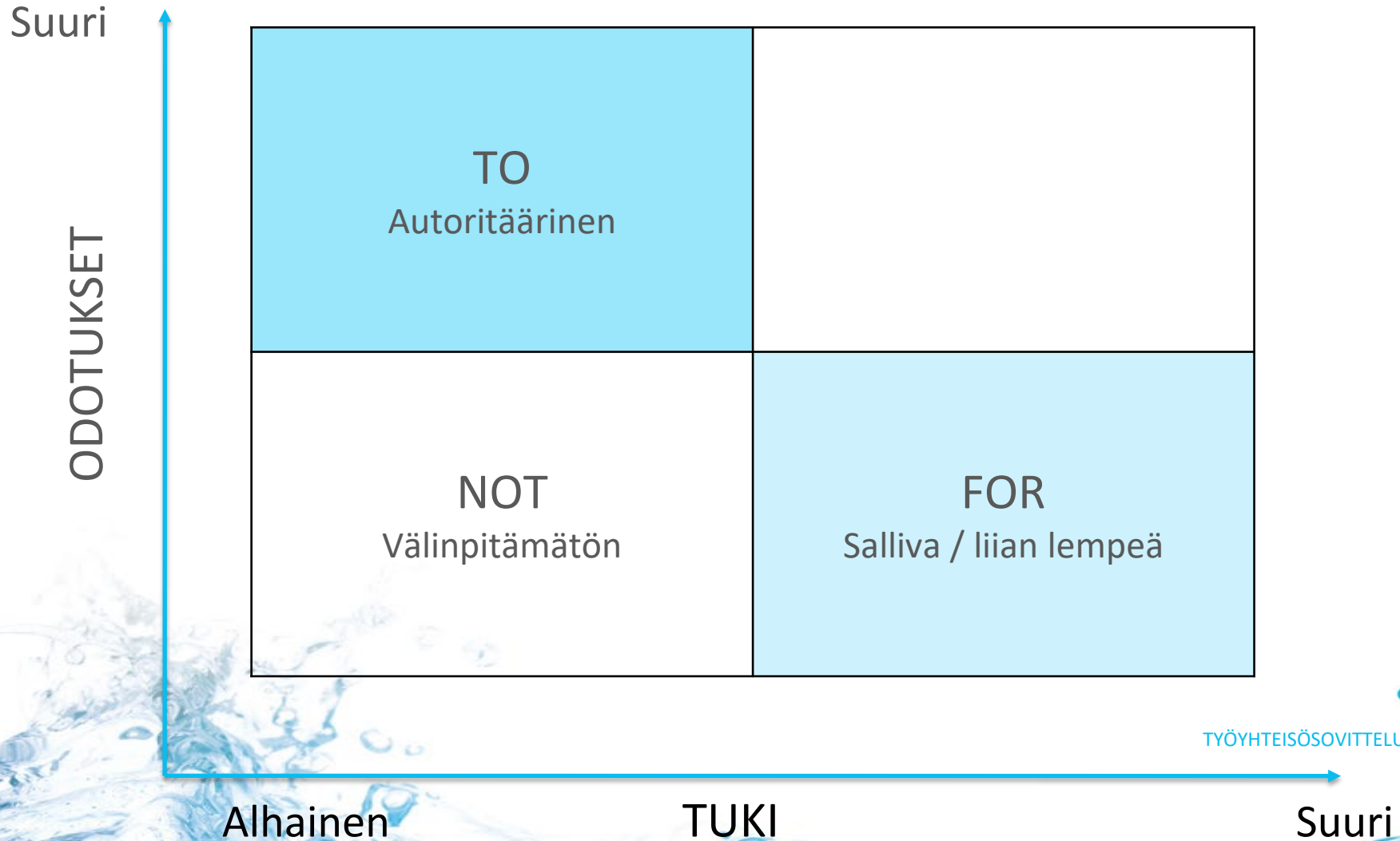
TySo™

Vuorovaikutuksen nelikenttä

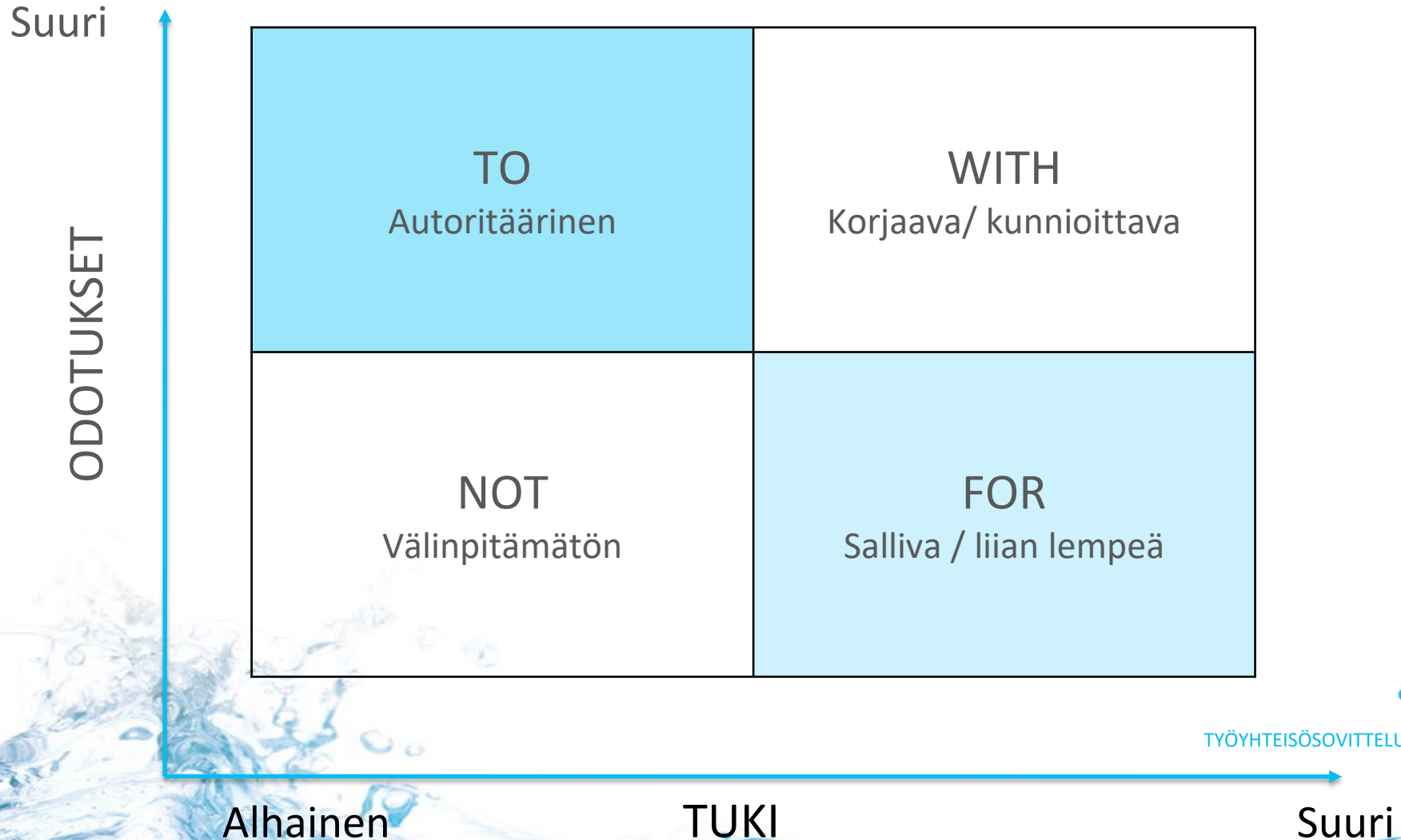


TYÖYHTEISÖSOVITTELU **TySo**™

Vuorovaikutuksen nelikenttä



Vuorovaikutuksen nelikenttä



Tuumaustauko 5 min!

Juttele vierustoverisi kanssa, reflektoi itseksesi tai kirjoita vaikka chattiin:

Mitä ajatuksia tähänastinen on sinussa herättänyt? Valitse joku aihe!

- Konfliktien syntyminen työyhteisössä
- Lakiin perustuva velvollisuus ratkaista konfliktit työyhteisössä
- Restoratiivisuuden periaatteet
- Vuorovaikutuksen nelikenttä: mistä ruudusta itsesi löydät? Missä olisi hyvä olla milloinkin?



Kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen

Kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen

”Kuunteleminen käy työstä”

- Kuulluksi tulemisen tunne on perusedellytys sille, että ihminen voisi muuttaa käyttäytymistään
- Kuulluksi tulemisen tunne on erityisen tärkeää tilanteissa, joissa henkilöä on loukattu tai hän kokee tulleen väärin ymmärretyksi
- Vasta kuulluksi tuleminen mahdollistaa riidasta/konfliktista irti päästämisen

Orientaationa tai jälkiruokana:

Blogiteksti ”Oivalluksia
kuuntelemisesta”

<https://www.tyso.fi/oivalluksia-kuuntelemisesta/>

Mitä ajatuksia blogiteksti herättää?



Kuuntelemisen portaat

1. Ei kuuntele/ kieltäytyy kuuntelemasta
2. Kuuntelee keskeyttäkseen
3. Kuuntelee vastatakseen
4. Kuuntelee jatkaakseen

5. Kuuntelee ymmärtäkseen
6. Kuuntelee oppiakseen: ”Kuuntelemisen näköalatasanne”

Paul Burns: Psychology of Mind, Rapport 2001

Kuuntelun ansojen havaitseminen

- *Passiivinen* kuuntelija ei kommentoi eikä kysele. Hän saattaa kokea, että tarina on jo kuultu
- *Valikoiva* kuule vain sen, mikä tuntuu omasta mielestä kiinnostavalta. Kiinnittää huomiota vain siihen mikä hänen mielestä on totta
- *Teeskentelevä* kuuntelija on näennäisliittoutuja. Tarina ei varsinaisesti kiinnosta, mutta kuuntelemisesta on hänelle itselle hyötyä
- *Hetkittäinen* kuuntelija harhailee ajatuksissaan muualle
- *Reflektiivinen* kuuntelija pohtii ääneen omaa elämäänsä tarinaa kuunnellessaan

Kunnioittava kuunteleminen

- Voit itse puhua ja käyttäytyä tavalla, joka antaa osapuolille esimerkin *Kunnioittavasta kuuntelemisesta*
- Annetaan puhujalle aikaa ja tilaa
- Ei kyseenalaisteta kuultua eikä tuoda puhuttuun omia, puhujalle vieraita merkityksiä
- Toisto eli kaiuttaminen ”tuntui pahalta”, palaaminen aiemmin puhuttuun ”sanoit, että tuntui pahalta”
- Minimaaliset rohkaisut: ”joo-o”, ”niin”, ”kerro lisää”
- Pyrkimys aitoon vuoropuheluun, ei kuulustella tai puhutella
- *Aktiivinen* kuuntelija on kiinnostunut siitä, mistä puhutaan, reagoi kommenteillaan ja kysymyksillään sekä osoittaa kehonkielellään kiinnostusta.

Kotitehtävä (työpaikallasi):

- Mieti jokin työasia, joka painaa mieltä ja kerro siitä työkaverillesi 5 min
- Työkaveri: Kuuntele kunnioittavasti ja aktiivisesti työkaveriasi 5 min
- Vaihtakaa rooleja:
- Keskustelkaa: miltä tuntui kertoa, entä miltä tuntui kuunnella?



TyöSoTM
TYÖYHTEISÖSOVITTELU

Korjaavat kysymykset –
restoratiivisuuden **punainen lanka**

Restoratiivinen sovittelu

Teema 1	Teema 2	Teema 3	Teema 4	Teema 5
<p>Mitä tapahtui?</p> <ul style="list-style-type: none">• Minim. rohkaisut• Kaiku• Aikajana	<p>Mitä ajattelit?</p> <p>Miltä tuntui?</p>	<p>Keihin kaikkiin tämä tilanne on vaikuttanut?</p>	<p>Mitä tarvitset jotta tilanne korjautuu?</p> <ul style="list-style-type: none">• Tarvekortit	<p>Miten tilanne ratkaistaan?</p> <p>Mitä voisit tehdä/luvata?</p> <ul style="list-style-type: none">• Sopimus

Restoratiiviset teemat

Teema 1

Jokaisella
on arvokas
ja
ainutlaa-
tuinen
näkökulma

Teema 2

Ajatukset
vaikuttavat
tunteisiin
ja
tunteet
vaikuttavat
tekoihin

Teema 3

Empatia
ja
toisten
huomioi-
minen

Teema 4

Tarpeiden
tunnis-
taminen
ja
kohtaa-
minen. Pohja
kestäville
ratkaisuille

Teema 5

Luottamus
ja
voimaan-
tuminen

TYÖYHTEISÖSOVITTELU

TySo™

Belinda Hopkins

Viisi sovittelevaa kysymystä

- Mitä on tapahtunut?
- Mitä ajattelit? Miltä tuntui?
- Mitä toivoisit että asialle tehtäisiin?
- Mitä olisit itse valmis tekemään?
- Miten ajattelit että tämä sovittaisiin?

Vältä näitä:

- Miksi-kysymykset – koetaan syyllistävinä
- Suljetut kysymykset: -ko/ -kö? Kyllä/ei



TyösoTM
TYÖYHTEISÖSOVITTELU

Tarvesanat

1 REHELLISYYS honesty	2 KANNUSTAVA HAASTEELLISUUS supportive challenge	3 HUUMORINTAJU a sense of humor	4 SUVAITSEVAISUUS tolerance	5 ROHKAIKU encouragement	6 HYVÄKSYNTÄ acceptance	7 TUKI support	8 YHTEISTYÖ cooperation
9 TARKOITUKSEN- MUKAISUUS a sense of purpose	10 SELKEYS clarity	11 MYÖNTEISYYS positivity	12 YMMÄRRYS understanding	13 HERKKYYS sensitivity	14 HYVÄNTAHTOISUUS kindness	15 YSTÄVYYS friendship	16 KUUNTELEVA KORVA a listening ear
17 VAHVISTUS affirmation	18 TUNNUSTUS recognition	19 TOIVO hope	20 LUOTTAMUS trust	21 LÄMPÖ warmth	22 INNOSTUS inspiration	23 MUKAAN OTTAMINEN inclusion	24 TURVALLISUUS safety
25 KUNNIOITUS respect	26 KUULUMINEN JOHONKIN belonging	27 OIKEUDENMUKAISUUS fairness	28 HIENOTUNTEISUUS consideration	29 OPTIMISMI optimism	30 KÄRSIVÄLLISYYS patience	31 MYÖTÄTUNTO compassion	32 EMPATIA empathy
RAKKAUS love	KIITOLLISUUS gratitude	VARMUUS reassurance					

Esimerkki/harjoitus:

”Mitä tarvitsen (muilta), kun MINUA on loukattu?”

- Poimi mieleesi 1-3 sanaa/tarvetta:
rehellisyys, ymmärrys, empatia
- Mitä nämä sanat tarkoittavat sinulle?

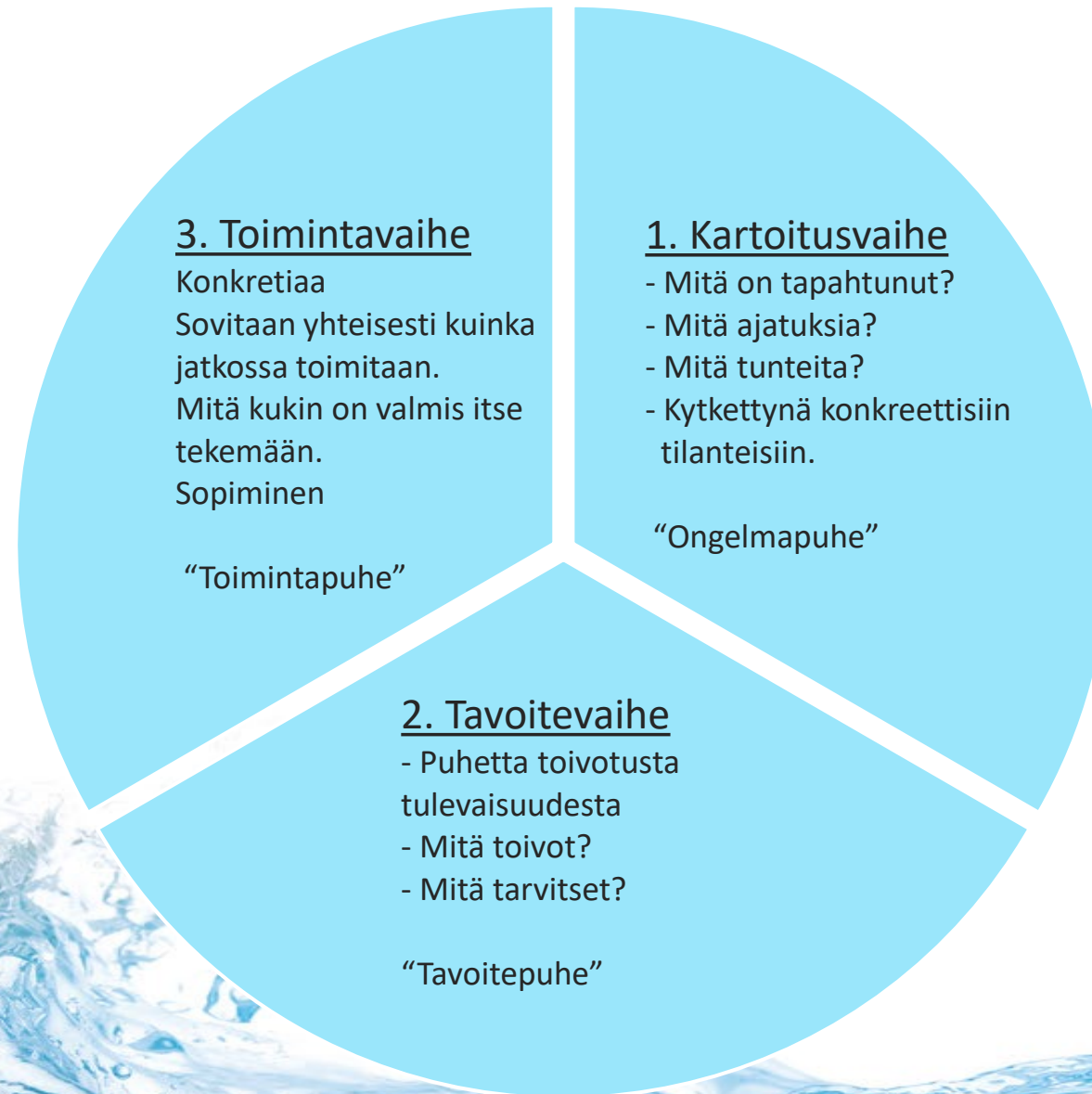
Rehellisyys: No että sinä kerrot mitä oikeasti sanot saman minulle kuin pomollekin...

ajattelet ja



Kohtaamisen rakenne

Kohtaamisen rakenne





TyösoTM
TYÖYHTEISÖSOVITTELU

Ratkaisukeskeistä ajattelua

Ratkaisukeskeistä ajattelua

ONGELMA

MITÄ TILALLE

HYÖDYT!

Miten osapuolet itse voisivat edistää
toivottujen asioiden toteutumista?

TYÖYHTEISÖSOVITTELU

TySo™



YHTEYSTIEDOT

Leena Löppönen

040 183 49 63

leena.lopponen@tyso.fi

www.tyso.fi

<https://www.linkedin.com/company/27253145/admin/>

<https://www.facebook.com/tysotyoyhteisosovittelu>

