



RISTIRIITATILANTEET

MITEN KÄSITTELEN HAASTAVIA TILANTEITA TYÖPAIKALLA?

Esihenkilötyön haastavia tilanteita ovat esimerkiksi työyhteisön ristiriidat ja epäasiallinen kohtelu tai häirintä sekä muutokset organisaatiossa. Näihin tilanteisiin liittyy erilaisia näkökulmia, kokemuksia sekä esihenkilöön kohdistuvia odotuksia. Tilanteet voivat herättää myös esihenkilössä voimakkaita tunteita, mutta esihenkilön täytyy toimia maltillisesti ja huolehtia samanaikaisesti arjen työn sujumisesta.

RISTIRIITATILANTEIDEN KÄSITTELY

Kaikkeen ihmisten väliseen kanssakäymiseen sisältyy aika ajoin myös ristiriitoja, niin työpaikallakin. Mielenterveyden kannalta keskeistä on, että ristiriitoja käsitellään ja saadaan kokemuksia siitä, että ristiriitoja voidaan ratkaista.

Ristiriita voi alkaa käsittelemättömistä näkemys- ja mielipide-eroista. Pitkittyessään ristiriita voi johtaa yhteistyöongelmiin, klikkiytymiseen, ongelmien henkilöitymiseen ja laajenemiseen koskemaan yhä useampia ihmisiä. Pahimmillaan ristiriidat synnyttävät epäasiallista kohtelua ja häirintää työssä.

Ristiriidat voivat olla myös hyödyllisiä – ne kertovat mistä pitäisi keskustella.

Yleensä ristiriitojen syyt löytyvät työssä ilmenevistä ongelmista, kuten työn tekemiseen sekä johtamiseen ja päätöksentekoon liittyvistä epäselvyyksistä. Ristiriitojen taustalla voi olla myös yksilöllisiä tekijöitä.

Esihenkilön on syytä puuttua ristiriitatilanteeseen silloin kun se häiritsee työtä, estää saavuttamasta tavoitteita, vaikuttaa hyvinvointiin, heikentää motivaatiota ja työtyytyväisyyttä tai ennen kuin ristiriita "henkilöityy". Ristiriitaan tulee puuttua välittömästi, jos joku kokee olevansa häirinnän tai epäasiallisen käyttäytymisen kohteena.

Ristiriitoihin puuttuminen voi tuntua haastavalta. Niitä voi kuitenkin lähteä ratkomaan vaiheittain:

1. Keskustele asianosaisten kanssa, yksitellen ja yhdessä. Pohdi kenen on hyvä puhua yhdessä eteenpäin pääsemiseksi asian ratkaisussa. Tilanteen selvittelyssä on tärkeää säilyttää työn ja hyvinvoinnin näkökulma.
2. Tilanteen pohdinnassa näistä kysymyksistä voi olla apua: Mikä on ongelma ja keitä se koskee? Miten tilanne vaikuttaa työhön ja kuinka kauan se on jatkunut? Mitkä ovat ristiriidan taustatekijät, onko esimerkiksi epäselvyyksiä tehtävänkuville, työn vaatimuksissa,



osaamisessa tai tiedonkulussa? Onko tilannetta yritetty ratkoa aiemmin? Mitä itse olet valmis tekemään ongelman ratkaisemiseksi?

3. Etsi osapuolten kanssa ratkaisuja. Sopikaa roolit ja vastuut toimenpiteiden toteutumisesta.
4. Seuraa tilannetta. Iloitkaa ratkaisun löytymisestä ja siitä mitä on opittu - ristiriidat kuuluvat työn arkeen. Mikäli ongelma jatkuu, pohdi ulkopuolisen avun hankkimista esimerkiksi työterveyshuollosta.
5. Ristiriitojen selvittely on esihenkilölle vaativaa. Voit saada tukea muilta esihenkilöiltä, omalta esihenkilöltäsi, henkilöstöasiantuntijoilta, työterveyshuollosta, työsuojelupäälliköltä tai -valtuutetuilta. Myös työntekijöiden luottamushenkilö voi olla yhteistyökumppanina. Ristiriitojen selvittely on kaikkien yhteinen etu.
6. Mikäli keskustelussa nousee esiin toisten työntekijöiden mielenterveyden arviointia ja kommentointia, esihenkilön tehtävänä on palauttaa keskustelu työn sujumista koskevaksi. Kenenkään yksittäisen työntekijän terveydentilaa ei tule käsitellä työyhteisön keskusteluissa.
7. Ulkopuolista apua on hyvä hankkia, mikäli olet itse konfliktin osapuoli tai muusta syystä et ole riittävän ulkopuolinen, olet jo yrittänyt ratkoa tilannetta tai muuten koet lisätuen tarvetta.

EPÄASIAALLINEN KOHTELU JA HÄIRINTÄ

Ennaltaehkäisy on keskeistä epäasialliseen kohteluun vaikuttamisessa. Edistä kulttuuria, jossa työhön liittyviä ongelmia voidaan ottaa esille. Ota keskusteluissa työyhteisön kanssa, puheeksi työyhteisön ilmapiiri, yhteistyön toimivuus ja kokemukset ja havainnot epäasiallisesta tai muusta huonosta työkäyttäytymisestä. Myös kehityskeskustelut tarjoavat mahdollisuuden ottaa asia esille.

Jos työpaikalla ilmenee epäasiallisen kohtelun tai häirinnän kokemuksia, niiden selvittäminen on esihenkilön lakisääteinen velvollisuus.

Tieto epäasiallisesta kohtelusta tai häirinnästä voi tulla esihenkilölle työntekijän itse kertomana kokemuksena tai työtoverin kertomana havaintona, ilmapiirikyselyssä, kehityskeskustelussa tai viesteinä työsuojelusta tai työterveyshuollosta.

Tutustu työpaikkasi toimintamalliin epäasiallisen kohtelun ja häirinnän ehkäisystä ja siihen puuttumisesta. Käy toimintamalli läpi ja keskustele siitä työntekijöiden kanssa. Miettikää, miten on hyvä toimia juuri omassa työyhteisössänne.

EPÄASIAALLISEEN KOHTELUUN JA HÄIRINTÄÄN PUUTTUMINEN

1. Kun saat tiedon koetusta tai havaitusta epäasiallisesta käyttäytymisestä tai kiusaamisesta, ota asia aina vakavasti ja ryhdy selvittämään tilannetta viivyttelämättä. Noudata työpaikkasi



ohjeita ja toimintamallia. Tavoitteena on selvittää, onko epäasiallista käyttäytymistä tapahtunut ja jos sellaista todetaan, lopettaa se.

2. Käsittele tilannetta asianosaisten kanssa, sitä ei voi käsitellä anonyymisti. Lähde selvittelyyn avoimin mielin, ilman ennakkokäsityksiä. Tilanne tulee selvittää tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti.

3. Selvitä, onko asiaa yritetty ratkaista asianosaisten kesken. Kuuntele ensin epäasiallista kohtelua kokevaa ja siitä syytettyä erikseen. Riittävä kuulluksi tulemisen tunne on tärkeä. Järjestä sen jälkeen yhteinen keskustelu. Jokaisessa keskustelussa puhutaan konkreettisista tilanteista, mitä on tapahtunut, milloin. Mikäli epäasiallista kohtelua ilmenee, tehkää tarvittavat työtä ja käyttäytymistä koskevat sopimukset sen lopettamiseksi.

4. Tee yhteiskeskustelusta muistio. Kirjaa keskustelun tavoite ja tehdyt sopimukset. Dokumentti palauttaa mieleen, mistä sovittiin. Siihen palataan tilanteen seurannassa.

5. Sovi seurannasta ja sen aikataulusta.

6. Mikäli ei päästä sopimukseen tai epäasiallinen käyttäytyminen jatkuu, käytössä ovat myös ohjeistus, huomautus ja varoitus, sekä viimeiseinä keinona irtisanominen.

7. Apua ja tukea tilanteen selvittämiseen saat tarvittaessa henkilöstöasiantuntijoilta, omalta esihenkilöltäsi tai työterveyshuollosta. Vastuu tilanteen selvittämisestä ja tarvittavista toimista säilyy aina työnantajalla.

NOLLATOLERANSSI HÄIRINNÄLLE

Urheilun taustallakin voi olla häirintää tai epäasiallista toimintaa. Mahdollisuuksia kertoa kiusaamiseen, häirintään tai muuhun epäasialliseen käyttäytymiseen liittyvästä tilanteesta:

- Luotettava aikuinen seurassasi, esimerkiksi seuran toiminnanjohtaja, puheenjohtaja tai muu vastuhenkilö
- Pesäpalloliitto, häirintäyhdyshenkilö Antti Kallio, 043 210 0396, [antti.kallio\(a\)pesis.fi](mailto:antti.kallio(a)pesis.fi)
- ILMO-palvelu, ilmo.suek.fi
- Et ole yksin -palvelu, www.etokeyksin.fi

Lisätietoa urheilun eettisyydestä löytyy [SUEK:n nettisivuilta](#).

Laajemmin Pesäpalloliiton vastuullisuusohjelmaan pääset tutustumaan [näillä nettisivuilla](#).

Olympiakomitealla on aiheisiin liittyen runsaasti erilaisia materiaaleja. [Tämän linkin](#) takaa löytyy mm. seuraavat vastuullisuusmateriaalit

- Urheiluyhteisön vastuullisuusohjelma
- Malli ongelmatilanteiden ratkaisuun
- Reilu peli – urheiluyhteisön eettiset periaatteet



- Hyvä hallinto lajiliitossa
- Fyysisen turvallisuuden opas yhdistyksille
- Rikostausta toimintaohje
- Seksuaalinen ja sukupuoleen perustuva häirintä urheilussa
- Kohti tasa-arvoisempaa urheilua

Lähteet: Vartia, M., Lahtinen, M. Joki, S. & Soini, S. 2005. Työyhteisötörmäyksiä. Ristiriitojen käsittely työpaikalla. Helsinki: Työterveyslaitos.