

Konfliktien sovittelu: tekstivastine (luotu Google Notebook LM:llä, muokattu)

Sanni Koivumäki ja Lea Tuomainen

Sanni: Tervehdys. Täällä Sanni Koivumäki, jatkuvan oppimisen asiantuntija Itä-Suomen yliopistosta ja mulla on haastattelussa tänään työyhteisösovittelija ja työnohjaaja Lea Tuomainen niin myös Itä-Suomen yliopistosta. Tervehdys Lea.

Lea: Moi.

Sanni: Tänään puhutaan konfliktista nimenomaan monikulttuurisuuden kontekstissa konfliktista ja sen sovittelusta. Aloitetaan sillä, että miten määritellään konflikti.

Lea: Joo, konflikti määritellään aika yleisesti siten, että se on jonkun näköinen ristiriita, riita, selkkkaus kahden tai useamman osapuolen välillä. Tyypillisesti siihen kuuluu tietysti paljon voimakkaita tunteita, yleensä negatiivisia tunteita, jonkun näköisiä käyttäytymiseen liittyviä asioita, vaikka puhumattomuutta tai kiusaamisen elementtejä, kokemusta epäasiallisesta käyttäytymisestä, epäasiallisesta kohtelusta. Eli konflikti on jotain, mikä pitää sisällään tällaisia negatiivisia tuntemuksia ja kokemuksia.

Sanni: No mitä eroa on sitten konfliktin ihan vaan ratkaisemisella ja sit tällaisella sovitteluprosessilla?

Lea: No mä ajattelen niin, että sovittelu ja se sovitteluprosessi on työkalu, jolla pyritään sinne konfliktin ratkaisemiseen. Monesti puhutaan, että konfliktin ratkaiseminen on se pääasiallinen tavoite. Näin varmaan osaltaan on ja se on ihan hyvä tavoite, mut toisaalta se itse sovitteluprosessi on myös semmonen oppimisen prosessi. Eli joskus on ihan hyvä, että päästään tällaiseen riittävään yhteisymmärrykseen ja voidaan todeta, että nää on ne elementit ja asiat mitä sovitaan, millä mennään eteenpäin. Onko se lopulta ratkaistu täydellisesti se prosessi, niin siitä ei aina voi olla ihan varma, mutta yleensä pyritään siihen hyvään lopputulemaan, riittävään yhteiseen ymmärrykseen asioista ja erityisesti siitä tulevaisuudesta.

Sanni: No jos puhutaan sit korkeakoulusta ja korkeakouluyhteisöstä, niin milloin me korkeakoulussa yleensä tarvitaan sovittelua?

Lea: Joo tää on hyvä kysymys, kun teen sovittelua sekä täällä korkeakoulukontekstissa, mutta sitten oikeastaan monenlaisissa muissa organisaatioissa ihan pienistä yrityksistä sitten vaikka tuonne kunta, kaupunkitasolle, niin lähtökohtaisesti ihan aina missä on ihmisiä ja kohdataan ihmisiä niin on mahdollisuus konfliktille ja monenlaisille toisin tulkinnoille, toisin ymmärryksille. Ja siinä mielessä niin kun korkeakouluyhteisö ei perusperiaatteiltaan eroa mistään muusta yhteisöstä, koska samanlaiset ihmiset siellä on töissä kuin missä tahansa muuallakin. Mut ehkä semmosia ominaispiirteitä, mitä mä oon havainnut nimenomaan täällä yliopistolla, kun oon tehnyt pitkään sovittelua, niin ehkä tällaiset niin kun urakehitykseen liittyvät asiat, valitettavasti rahaan liittyvät asiat, jossain määrin sitten tietynlaiset monikulttuurisuuteen liittyvät asiat sieltä nousee. Mut sit jos puhutaan tällaisesta aika yleisestä konfliktin juuresta, vaikka osaamiseen liittyvän tai jaksamiseen liittyvän,

epäasiallisen kohteluun liittyvät asiat, niin ne on hyvin samanlaisia kyllä sitten oikeastaan riippumatta siitä työyhteisöstä.

Sanni: No sä mainitsit jo sen monikulttuurisuuden. Miten tää kulttuurinen tausta voi vaikuttaa siihen, et miten ihmiset ymmärtää ja toisaalta ilmaisee näitä konfliktitilanteita?

Lea: Tuota tää on mielenkiintoinen tilanne silloin, mä voin kertoa vähän esimerkkinä, että mulla oli kerran semmonen työyhteisösovittelu, jossa molemmat osapuolet oli eri kulttuureista ja versus siihen, että jos on suomalainen ja sitten taas josta on ulkomailta vaikka tutkijaksi tullut tai opettajaksi tullut henkilö. Ehkä semmoinen kulttuurinen tausta vaikuttaa siihen tosi paljon, että mitä ymmärretään ylipäättään esimerkiksi konfliktilla, mitkä asiat on jossain kulttuurissa ihan normiasioita ja toisessa se koetaan vaikka epäasiallisena käyttäytymisenä. Tai mikä tässä silloin sovittelussa oli niinku tämmönen ydinkysymys, että mitä me ymmärretään työllä ja työn tekemisellä, kun tuli semmosesta kulttuurista, jossa työ oli enemmän kuin intohimo, ja tällä tutkijalla varsinkin kovat tavoitteet, niin hän ei voinut käsittää sitä, että minkä takia toisesta kulttuurista tullut henkilö hänellä oli tärkeitä myös sit perhe ja ehkä uskontoon liittyvät asiat, tietyt juhlapäivät, tän tyyppiset, et siitä tuli aika vahva ristiriita, kun hän koki, että tän toisenkin pitäisi olla yhtä omistautunut tälle tutkimukselle tai tälle työlle kuin mitä hän on. Se oli oikeastaan se juurisyy sille konfliktille.

Ja sitten taas jos miettii suomalaista versus sitten tuota ulkomaalaistaustaista henkilöä, niin ihan sama samalla tavalla voi tulla, että Suomessa on tietyt näkemykset vaikka työn tekemisestä, työn tekemisen kontekstista kun sitten taas muualla. Ja tämmöset asiat esimerkiksi, että milloin tullaan töihin ja mitä töissä tehdään ja ollaanko silloin palaverissa, kun on sovittu vai tullaanko ehkä joskus huomenna. Tán tyyppiset asiat, jotka tälleen puhuttunahan ne kuulostaa aika joskus jopa triviaalilta, mut kun ne toistuu, niistä äkkiä tulee sitä konfliktin juurta, josta sit lähtee tulemaan. Tottakai myös sitten vuorovaikutukseen liittyvät ongelmat. Ihan jo siitä millä tavalla tulkitaan toisen vuorovaikutusta, ihan jopa sanatonta viestintää, niin voi vaikuttaa.

Mä tein tuolla rikos- ja riita-asioiden sovittelua myös ja siellä oli hyvä esimerkki jokunen vuosi sitten siitä, että sovittelu sinänsä meni ihan ok. Mehän puhutaan tämmöisestä restoratiivisesta oikeuskäsityksestä eli korjaavasta oikeuskäsityksestä. Mut sit kuitenkin tää ulkomaalaistaustainen ihminen kysyy siinä lopussa meiltä, että no tässäkö tää oli? Milloin nyt tää vastapuoli saa sen rangaistuksen? Eikö se saa edes sakkoja meiltä? Et tavallaan se rikosoikeuden näkökulma ja restoratiivinen näkökulma ymmärrys niin sitä oli vaikea avata myös hänelle, että ei me emme ole käräjillä. Ja vähän samantyyppistä joskus on myös täällä työyhteisösovittelun puolella, että no saako hän tästä nyt edes varoitusta.

Sanni: Ja sehän ei oo se sovittelun idea.

Lea: Ei todellakaan vaan nimenomaan tää restoratiivinen oikeuskäsitys, joka tarkoittaa sitä, että ihmiset saadaan keskustelemaan keskenään, saadaan kohtaamaan, yksilökeskustelusta tulee se kuuluksi tulemisen kokemus ja päästään käymään myös sitä tunnepuolta läpi, et mitä tää on aiheuttanut tälle ihmiselle tää konflikti. Ja sit tietysti niitä toiveita, tarpeita, tulevaisuutta ajatella.

Sanni: No miten sä voit itse sovittelijana huomioida nää erilaiset kulttuuritaustasta riippuvat viestintä- ja vuorovaikutustyyli?

Lea: Harjoittelemalla. Varmaan se on se tärkein asia, että tietysti perehtymällä niihin kulttuurisiin asioihin, ja sen kokemuksenkin kautta. Mut kyllä mä tunnustan, et jossain kohti se vaatii ihan oikeasti pohtimista ja konsultoimista ja monestihan sovittelua tehdään työpareina. Et mulla esimerkiksi täällä yliopistolla on pari oikein huippuhenkilöä, jotka tekee muutenkin perustehtävää jo monikulttuurisesta ympäristöstä, että heillä selvästi on se kokemus ja käsitys pitemmältä ajalta ja syvempi kuin mitä se mulla on. Ja se on tosi tärkeätä voi niinku käydä sen sovittelijakollegan kanssa keskustelua, että miten sinä tulkitset tämän tilanteen ja auttaa, mut kyllä se vaatii sen, että pitää ymmärtää sen taustakulttuurin ominaispiirteet ja kysyä toki.

Sanni: Sehän on taas ihan mahdoton tehtävä ymmärtää kaikkien maailmankulttuurien taustat ja ominaispiirteet.

Lea: Niinpä. Silloin se menee siihen keskusteluun, että avoimilla kysymyksillä esimerkiksi siellä yksilökeskustelussa. Mitä tarkoitat tällä? Miten merkityksellinen tämä asia on sinulle? Miten tämä menisi siellä teidän omassa kontekstissa, mistä olet? Ja mitä odotat, että tämä toinen osapuoli sitten tekisi? Se ei oo kompromissin hakemista, mut se on niinku sanoin tuossa alussa tällöisen riittävän yhteisen ymmärryksen hakemista. Vähän vastaantulemistakin. Kyllä.

Sanni: No miten sitten kieli ja mahdolliset siihen liittyvät väärinymmärrykset voi vaikuttaa siellä sovittelutilanteessa?

Lea: Monikulttuurisia sovitteluja harvoin tehdään pelkällä suomen kielellä. Eli yleensä siellä sitten tulee se englanti ja välttämättä taas sit osapuolet ei oo natiivi englantilaisia. Eli siinä on aika iso riski jo sen englannin kielen osaamisen, mutta myös sen tulkitsemisen osalta. Sen takia meillä yliopistolla juurikin on sit myös mukana sovittelussa, monikulttuurisessa sovitteluissa, parikin semmoista henkilöä, jolla on todella hyvä englannin kielen taito ja myös opettavat työksensä englantia. Se on hyvä. Mut se vaan pitää ottaa huomioon, ja tässäkin pitää ottaa aina niitä tarkentavia kysymyksiä ja avaavia kysymyksiä, että ymmärsinkö oikein, kun sanoit näin, mitä tarkoittit tällä.

Et sitten taas kyllä me käytetään tulkkia ja se on ihan ok sekä tuolla rikosasioiden sovittelun puolella, että sit tarvittaessa myös tuolla työyhteisösovittelussa. Se on hyvä asia, ja meillä on ammattitulkkeja, jotka tekee työksensä tämmöistä sovittelutoimintaa myös. Mut siinä pitää kuitenkin vuorovaikutuksellisesti ottaa sit huomioon, että siinä on jälleen yksi osapuoli lisää, joka jälleen tekee omat johtopäätöksensä ja tulkinnat siitä vuorovaikutuksesta, että sillä on iso merkitys mitä sanoja esimerkiksi tulkki käyttää. Mut sen huomaan kyllä, et vaikka niitä ei edes ymmärrä mitä he puhuu vaikka somali kieltä keskenään, niin hän kyllä paljon kysyy ja pyytää selventämään aina, ja aina silleen ihan jopa, että lause kerrallaan käydään sitä keskustelua.

Sanni: Mutta et siinä tulkin kanssa voi tulla ihan tällöinen rikkinäisen puhelimen efekti?

Lea: Kyllä aina se on mahdollista. Sen takia siihen yleensä laitetaan myös enemmän aikaa ja juurikin niillä tarkentavilla kysymyksillä ja tarvittaessa peruuttaa hei, että äsken keskustelimme näin. Onko tämä nyt tässä kohti vielä näin? Ja se on myös sen sovittelijan ammattitaitoa sen kokonaisuuden hallussa pitämisen näkökulmasta. Pystyy myös tarvittaessa peruuttamaan, että ymmärrettiinkö me nyt tää asia niinku oli kaikkien osapuolien näkökulmasta tarkoitus ymmärtää?

Sanni: No kuvaatko mulle ja kuulijoille, et miten tällöinen sovitteluprosessi käytännössä etenee?

Lea: Jos kuvaan vaikka tän meidän yliopiston kontekstin, eli tuota työyhteisösovittelu on meillä yksi varhaisen tuen työkalu. Eli se on meillä aikanaan rehtorin päätöksellä kirjattu sinne meidän toimintamalleihin, ja meillä HR on se yksikkö, josta tulee sitten nää sovittelun toimeksiannot, ja sieltä tulee mulle, jos ajattelee vaikka et se tulisi mulle se sovittelu, niin kohtuullisen pieni informaatio. Suurin piirtein, että nää on ehkä ne osapuolet ja mahdollisesti tällöisestä asiasta on kysymys, otatko yhteyttä tähän esihenkilöön tai yksikönjohtajaan tai kuka sit milloinkin on tavallaan se vastuullinen henkilö siellä. Ja sen jälkeen taas minä otan siihen kyseiseen henkilö yhteyttä ja lähdän käymään tarkempaa keskustelua, että ketä tähän sovitteluun kuuluu, mistä asioista on kysymys, miten lähemmä etenemään, ja hänen tehtävä on sit myös ilmoittaa näille osapuolille, että sovittelu alkaa. Mä laitan semmosen infokirjeen siinä samassa, ja meillä on ensimmäisenä semmoinen infotilaisuus puolen tunnin tai tunnin mittainen. Tää nimenomaan ei oo vielä sovittelua vaan siinä puhutaan sovittelusta eli siitä tulevasta prosessista.

Ja sit sen jälkeen mä sovin näitten osapuolten kanssa sen yksilökeskustelun, johonka mä oon tässä jo muutaman kerran viitannut. Se on tosi tärkeä. Eli se on vain tälle kyseiselle henkilölle varattu aika. Yleensä varaan semmonen puolitoista tai kaksi tuntia. Sanon, että käytetään se aika, mikä on tarpeen, ja hänen kanssa siinä kohti keskustellaan kaikki se olennainen, mikä hänen näkökulmasta liittyy tähän konfliktiin. Onpa se historiaa, onpa se nykyhetkeä, onpa se tulevaisuutta, tunteet, tapahtumat, kaikki tämä koko se kaari siitä puhutaan läpi. Ja siinä on hyvin tärkeä, että ihmisen pystyy omia kokemuksiaan, omia tunteitaan purkamaan, mut et sitten myös se, että mitä odottaa toiselta osapuolelta, minkä näköinen olis hänen mielestä hyvä ratkaisu tai hyvä lopputulema tästä sovittelusta. Ja sit mikä monesti on aika vaikea kysymys pohdittavaksi on, että mitä sä itse oot valmis tekemään tän asian suhteen? Eli haetaan aika pitkälti tällöisiä ratkaisukeskeisiä kysymyksiä ja keinoja, millä mennään eteenpäin. Eli se on valmistautumista siihen tulevaan yhteiseen tapaamiseen.

Tosiaan sen jälkeen sit yksilötapaamisten jälkeen on yhteinen tapaaminen, jossa istutaan sit saman pöydän. Sekin lähtee liikkeelle tällöisellä yksilökierroksella. Elikä jokainen vuorollaan puhuu sitä mitä haluaa, ehkä sitä mitä on käyty siellä yksilökeskustelussa tai jotain muuta ja muut kuuntelee. Mä aina sanonkin siinä yhteisen sovittelun ja sen kierroksen alussa vaikeinta on kuunteleminen. Tekisi niin mieli liittyä. Tekisi mieli olla eri mieltä tai samaa mieltä. Sitä mukaan kun vielä kierros menee eteenpäin, niin sitä vaikeammaksi se tulee, koska kuulee vielä enemmän sitä toisen näkökulmaa, jos on useita konfliktiosapuolia. Sen jälkeen me lähdetään käymään sit yhteistä keskustelua näille konfliktin osapuolille tärkeistä asioista. Ja mä sanonkin, että kaksi tai kolme tuntia ensimmäiselle yhteiselle tapaamiselle on

ihan maksimiaika. Huilataan tarvittaessa. Kysyn jossain kohti, että jaksatteko. Tämä ei oo turnauskestävyysmittelö tää sovittelutapaaminen, vaan oikeasti kaikkien pitää jaksaa. Ja siinä kohti sit kun näyttää, että ruvetaan olemaan joko mahdollisesti sen sopimisen ja sopimisen kirjaamisen tasolla tai ajankohdassa niin sit lähdetään tekemään sopimusta, mut aika usein tarvitaan toinen jopa kolmaskin yhteinen tapaaminen, jolloinka sit aina taas sovitaan milloin jatketaan ja haluatteko te jatkaa.

Sovittelussa yksi todella tärkeä asia on se, et se on vapaaehtoista. Eli sovitteluosapuolet on itse vapaaehtoisesti tulleet sovitteluun mukaan, mut hyö pystyy sen myös keskeyttämään oikeastaan missä vaiheessa tahansa. Toki siitä keskustellaan ja joskus myös sovittelija voi keskeyttää sovittelun. Et jos sovittelun oikeastaan ammattitaitoonkin kuuluu se, että hän pystyy arvioimaan sitä onko tässä mahdollista sopia vai tarvitaanko jotain muita toimenpiteitä. Mutta näillä keskusteluilla, uusilla tapaamisilla, mahdollisesti välillä sit näitä yksilötapaamisia uusia, niin mennään vähitellen sit kohti sitä, että joko todetaan, että ei ollut edellytyksiä sopimiselle taas sitten tehdään se sovinto. Ja meidän prosessissa tää mahdollinen sopimuspaperi on ainut dokumentti, joka syntyy tästä koko prosessista, ja se on kyllä sitten ihan sitova paperi mitä siihen kirjoitetaan. Osapuolet tuottaa itse sen sisällön, mistä sovitaan, ja se pistetään ihan nimet alle ja päivämäärät. Ja sit kun tavallaan tää prosessi on ohi, niin sen sopimuksen kopio menee HR:ään, joka on taas viesti heille, että tää toimeksianto on sitten tähän mennyt. Jos sopimusta ei tule, niin samalla tavalla ilmoitan siitä, että näin sitten kävi. Eli tavallaan toimeksiannon kautta mennään meillä asioita. Toki tähän vielä sit liittyy seuranta. Eli ehkä semmoinen kolme kuukautta, puoli vuotta tän sovittelun jälkeen, niin palataan sitten sen sopimuspaperin äärelle ja katotaan kuinka nää asiat on lähtenyt sit elämään arjessa. Mä korostankin aina, että tää on harjoittelua. Konfliktitkaan ei synny tässä ja nyt. Ne voi olla vuosien tulos. Niin ei ne välitkään korjannut heti tässä ja nyt vaan annetaan aikaa niille asioille mistä on sovittu ja monesti lähdetään aika pienistä asioista liikkeelle.

Sanni: No mikä näissä keskusteluissa ja tässä prosessissa auttaa pääsemään eteenpäin ja mikä sit toisaalta tekee sovittelusta vaikeeta?

Lea: No mä aloitan vaikka siitä, että mikä on vaikeeta, niin mitä pitempään se konflikti on elänyt, niin sitä useamman kerroksen se on saanut tavallaan sitä voimaa siihen ympärilleen. Että on joskus käynyt niin, että osapuolet ei oo puhuneet toisilleen pitkään aikaan. On käyty vaan sähköpostiviestintää tai on viestitty vaikka vaan esihenkilön kautta tai jonkun muun henkilön kautta. Ja ihan kerrotaan jopa semmostakin, että konfliktissa kun lähdettiin selvittämään, niin osapuolet ei enää muistanut mistä tää konflikti lähti liikkeelle. Mut ollaan todella syvällä puteroissa. Niin kyllähän silloin jo se asian käsittely ja vastaantulemisen mahdollisuudet pitää ihan lähteä palakerrallaan rakentamaan. Se mikä auttaa pääsemään eteenpäin, niin on se riittävä aika. Mäkin aina sanoin, että näissä prosesseissa ei oo kiire, et mennään rauhassa ja oikeasti kohdataan minä sovittelijana, mutta sitten myös ne osapuolet toisensa riittävän monta kertaa ja ollaan se asian äärellä. Mut ehkä se mikä on musta vielä ihan tärkeintä on se, että mitä mä korostan aina siellä infotilaisuudessa, että pitää olla oikeesti ihan aito halu lähteä rakentamaan sitä toisenlaista tulevaisuutta. Siihen liittyy tää vapaaehtoisuus myös. Et vaikka jopa lainsäädännön näkökulmasta sovittelu voidaan

velvoittaa, koska se on yksi näitä työkaluja ja ihan lainsäädännön näkökulmasta, mut ketään ei voi pakottaa sovintoon. Eli silloin tullaan tän vapaaehtoisuuden ja aidon halun äärelle ja kyllä se niin on, että jos se vie eteenpäin ja päästään siihen tulokseen, niin ihmiset sanoo monta kertaa, että on niin suuri helpotus, et mun on ihan fyysisesti helpompi hengittää. Ja siinä korostuu ja konkretisoituu se, et miten isoa kuormaa ihmiset on saattanut kantaa vuosikausia mukana. Harva meistä tietoisesti haluaa elää ja olla ja asua jossain konfliktissa.

Sanni: No mitä jos sitten korkeakoulussa esihenkilö tai opettaja huomaa jossain tilanteessa jotain jännitteitä ihmisten välillä, mut se ei välttämättä vielä oo tämmöinen konfliktoitunut tilanne, niin mitä silloin voi tehdä tai kannattaa tehdä?

Lea: No minusta jännitteet on ihan ok ja pitääkin olla. Emmehän me elä tyhjössä ja minusta se on luonnollista vuorovaikutuksessa tulee näitä toisin ymmärryksiä tai jotakin tulkintoja. Mehän tehdään koko ajan toisistamme tulkintoja sanallisesti ja sanattomasti. Niin ehkä enemmänkin semmoinen tarkkailun näkökulma ja kuulostelun näkökulma. Toisaalta sitten taas Timo Perma, jonka opissa itekin olen ollut ja on tämmöinen suomalaisen työyhteisösovittelun ”grand old man”, niin hänkin sit aina sanoi meidän koulutuksissa, et aina voi kysyä onko jotain vaikei olisikaan. Eli tämä vuorovaikutus myös sit suhteessa esihenkilö ja sen työntekijöiden kanssa. No mites teillä menee ja mitäs ootte tehnyt viime aikoina? Onko ok? Niin tavallaan se, että se esihenkilö on siinä läsnä ja tuntumalla koko ajan. Ja on ihan oikeasti se hyvä niin, että käydään sitä keskustelua, ettei ne asiat lähtisi konfliktoitumaan. Aika hyvin pystyy erottamaan, et missä kohti ollaan lähdössä jo sille tielle, että rupee tietyllä tavalla lainausmerkeissä tunteet kuumenemaan.

Sanni: No mitä jos se konflikti alkaa olla siinä jotenkin syntynyt ja tilanne alkaa olla konfliktoitunut, niin mistä tietää, et nyt me tarvitaan tämmönen sovittelu siihen?

Lea: Joo, silloin kannattaa varmasti ottaa. Siis mä luotan siihen, että tunne on aina tosi. Eli se henkilö kyllä sen tuntee. Toki ihmiset tulee sanomaan, voi olla, että työkaverit tulee sanomaan nyt näitten kahden välillä esimerkiksi ei oo asiat kunnossa. Tai jos rupee tulemaan poissaoloja tai jostakin asiasta väistelyä. Ei halua tulla samaan palaveriin tai samaan tilaan tai jotain tän tyyppistä. Onhan tiettyjä tuntomerkkiä, oireita olemassa siitä, että jossain on konflikti olemassa, niin mahdollisimman nopeasti asia puheeksi. Ja mä luulen, että tänä päivänä ehkä useammilla työpaikoilla ajatellaan niin, että se esihenkilö ensin ottaa erikseen ihmisten kanssa puheeksi, jos nyt on vaikka kahden henkilön välisestä konfliktissa kyse, ja sen jälkeen mielellään istutaan sit kolmistaan alas. Ja tää kolmistaan alas on sen takia vaikea, että monesti osapuolet sanoo, että en halua, et haluan jutella vaan sun kanssa, mutta en halua sitten tähän kolmen kimppaan istumaan. Ja silloinhan esihenkilö joutuu vaikeeseen asemaan, koska hänestä saattaa tulla jopa tämmöinen Leeliän lepotuoli, jonka luona vuoron perään käydään valittamassa toisesta, niin silloin pitää esihenkilön kyllä lähtee toimimaan, ottaa osaa, ottaa yhteyttä omaan esihenkilöön tai sitten esimerkiksi HR:ään miten nää käytänteet on sovittu missäkin yhteisössä. Sitten taas se, et milloinka ulkopuolinen sovittelija. Musta se on taas myös keskustelu esimerkiksi sen HR:n kanssa. Se, mikä etu on ulkopuolisessa sovitelussa, et hän tulee tietyllä tavalla kohtuullisen objektiivisena henkilönä siihen tilanteeseen. Hän ei välttämättä tunne organisaatiota, ei tarvitsekaan tuntea, vaan hän

tulee nimenomaan sen konfliktiasiantuntijana, sen selvittelyasiantuntijana, kun taas esihenkilöllä on aina jotain myös sitä tunnetason osan tietoa ja kokemusta siellä mukaan.

Sanni: No jos palataan vielä siihen monikulttuurisuuteen ja monikulttuuriseen yhteisöön, niin millaisia erityisiä taitoja tai asenteita siellä tarvitaan, jotta nää erimielisyydet ei kärjistyisi?

Lea: Sen lisäksi, että on niinku koko ja niin sanotulla tuntumalla ja seuraa niin ehkä mä palaan siihen vähän, mitä mä puhuin alussakin et kuitenkin on hirmu hyvä tietyn näköistä tämmöstä kulttuurista taustatietoa ja ymmärrystä itsellensä kerryttää, joko keskustelemalla ihmisten kanssa, joko opiskelemalla, keskustelemalla kollegoiden kanssa. Ja se konteksti, missä työtä tehdään, mä luulen sekin myös vaikuttaa ihan jonkun verran ollaanko minkälaisessa ympäristössä, missä se työn tekeminen tapahtuu, ja missä ne mahdolliset konfliktitkin lähtee liikkeelle. Kaikkea ei varmasti pysty ennakoimaan, mut mitä enemmän pystyy pitämään silmiään, korviaan auki, kyselemään, käymään keskusteluja, niin se varmaan auttaa.

Sanni: Eli tässäkin sitä kuuntelemisen taitoa.

Lea: Kyllä. Ja kysymisen taitoa.

Sanni: No viimeiseksi kysyisin sulta, että jos sä saisit toivoa yhtä muutosta korkeakoulujen toimintakulttuuriin, tän konfliktien käsittelyn osalta, niin mikä se olisi? Eli mikä olisi tämmöinen sun tulevaisuuden haavekuva?

Lea: No mä tiedän, et monessa paikassa se jo toimii, mutta voisi toimia useammassakin tai oikeastaan kaikkialla on se, että otettais ne asiat puheeksi liittävä ajoissa, että ei pääsisi syntymään niitä kuukausien, pahimmillaan vuosien, konfliktitilanteita, koska sehän vaikuttaa suoraan työkykyyn ja siihen työntuloksellisuuteen ja ihmisten hyvinvointiin. Myös ehkä siellä sen esihenkilönkin hyvinvointiin. Eli mahdollisimman aikaisessa vaiheessa asiat puheeksi. Ja sitten toisena, että jokaisessa paikassa olisi selkeät toimintamallit. Miten tästä edetään? Niitä on ja niitä on osana varhaisen tuen mallia tai osana työsuojelun malleja, työterveyden malleja. Mut vielä enemmän tehtäis selkeäksi, että esihenkilöilläkin olisi selkeät stepit, kehen kontaktoi, mitkä on ne vaiheet, missä kohti tulee sovittelu, mitä muita työkaluja meillä sovittelun lisäksi on. Eli tää koko konteksti ja myös sen huomioiminen, et meillä on myös monta muuta kohdetta ja ihmistä, esimerkiksi työsuojelu, jonka kansa voi keskustella, työterveys, eli huomioida nää kaikki muutkin mahdolliset auttajat siinä kontekstissa. Eli ihan tärkein tuon esihenkilönkin näkökulmasta, että ei jäätäisi yksin. Ja mä ajattelin, että esimerkiksi korkeakoulukontekstissa opetushenkilökunnan ja opiskelijoitten välisiä konflikteja on ihan jonkun verran ihan samalla tavalla myös heille, et miten mennään eteenpäin, mitkä on ne stepit.

Sanni: Eli jotenkin ei niinku pelkästään sille yksilön vastuulle, sille yksittäiselle esihenkilölle, yksittäiselle opettajalle, vaan että ois selkeät mallit ja ois tiedossa ja koulutettu, että mitä tehdään milloin.

Lea: Kyllä. Ja sitten siihen liittyen se mahdollisimman matalalla kynnyksillä eteenpäin. Asiat harvoin ratkee sillä, et jäädään odottamaan tai ummistetaan silmät ja korvat vaan paljon paremmin ja nopeammin päästään eteenpäin, kun ne ruvetaan hoitamaan ne.

Sanni: Niinpä. Hyvä. Kiitos Lea tosi paljon tästä keskustelusta.

Lea: Kiitoksia.

Koulutuksen toteutuksen on mahdollistanut Euroopan sosiaalirahasto plus sekä Karelia, Savonia ja Diakonia ja Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulut sekä Itä-Suomen yliopisto.