

# **Miten ristiriidat syntyvät ja miten niitä voidaan ehkäistä ja ratkaista?**

INVALIDILIITON JÄRJESTÖPÄIVÄT

**Peurunka**

Jens Gellin

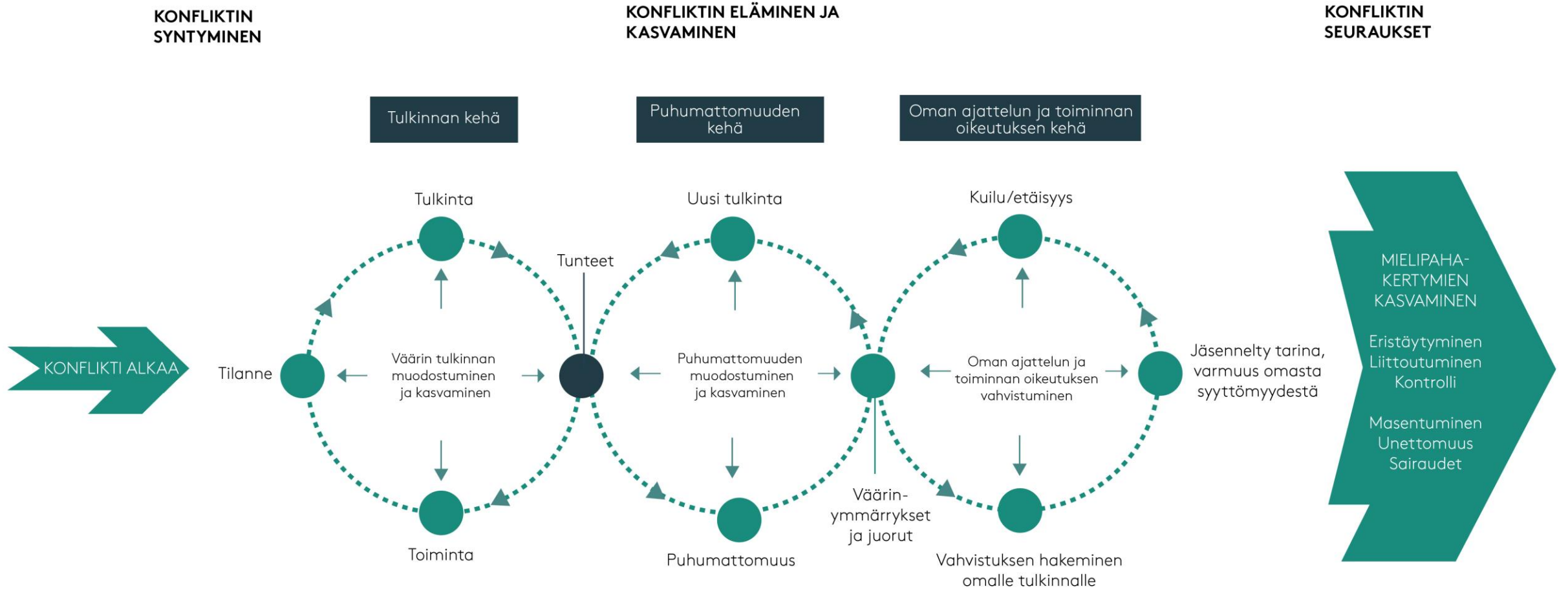
# Keskeisimmät syyt riidan syntyyn

- Näkemysero
- Välitön väärinkäsitys
- Tulkinta jostakin mitä kuullut / ymmärtänyt
- Puhutaan ikävästi muista ihmisistä
- Menettelytapa päätöksenteossa

# Pohdintaa taustalle

- Kukaan ei halua riidellä, mutta vuosittain riidellään vammaisyhdistyksissäkin kymmeniä tuhansia tunteja, työntekijöiden aikaa menee saman verran ja riidat estävät useissa yhdistyksissä osittain tai kokonaan perustehtävien suorittamisen.
- Paikallisyhdistyksen konflikti voi kestää jopa useita vuosia siten että toiminta ei palvele mitenkään jäsenistöä tai jäsenhankintaa
- Kun energia menee riitelyyn ja mielipahaan, ei ole voimavaroja ratkaisuihin ja muutoksiin.
- Kaikki ihmiset riitelevät ja tuntevat samalla tavalla yleisellä tasolla, sosiaalisissa konflikteissa
- Joillakin on kuitenkin kyky käsitellä riitoja paremmin kuin toisilla – kärsimyksen taso vaihtelee
- Aktiivisessa riitelyssä tulevat aikuisen lapsenomaiset piirteet esille

# Konfliktin syntyminen, kasvaminen ja kärjistyminen



# Yhteisö- ja kahdenvälisissä konflikteissa esille nousseita seurauksia

- Pelkoa ja turvallisuudentunteen menetystä
- Loukkaantumista, kaunan tunnetta, vahingoittamisen tarvetta
- Haitantekoa; Estämistä, Poissulkemista, Ilkeilytaipumuksen korostumista
- Juoruilua; Uhkailuja
- Sairastelua; Unettomuutta; Ahdistuneisuutta; Masennusta
- Vanhan trauman tajuntaan palaamista
- Levottomuutta; Kielteisiä ajatuksia; Toivon menettämistä; Turhautuneisuutta
- Työkyvyttömyyttä; Perheen sisäisiä ristiriitoja
- Itsetuhoisia ajatuksia

# Mitä tehdä, jos ajatukset ja tunteet aiheuttavat pahaa oloa

- Miten päästä eroon ikävästä ajatuksesta jos on loukkaantunut?
- Auttaako pahasta olosta puhuminen kaverin / hallitusjäsenen kanssa?
- Auttaako jos ottaa valituspuhelun liittoon?

# Keskusjärjestöt / Liitot eivät voi auttaa

- Liiton työntekijä ei ole ollut paikalla kun jotain on tapahtunut
- Useampi tarina – totuudet ja todellisuudet taistelevat keskenään
- Työntekijä ei voi toimia tuomarina
- Työntekijä ei ole terapeutti
- Työntekijän toimenkuvaan ei kuulu ratkaista ihmisten sosiaalisia konflikteja
- Työntekijä tukee vapaaehtoisten toimintaa, jolloin hän ei voi asettua ristiriidoissa jonkin yksittäisen henkilön puolelle
- Tuki jollekin johtaa usein siihen että työntekijästä tulee osapuoli

# Mitkä ovat eri tahojen roolit kun on kyse on häiriöstä ja riidasta

- Mihin ja millä tavalla kannattaa itse puuttua?
- Missä vaiheessa kannattaa ottaa yhteyttä muihin?
- Mistä kannattaa ilmoittaa Liittoon?
- Mikä on yhdistyksen hallituksen rooli?
- Mitkä asiat kuuluvat poliisille?
- Entä Naapurussovittelun keskuksen?



# Tarinointi kaverin tai jonkin ystävän kanssa- miten ja mitä voi merkitä

- Se, millä tavalla puhutaan on suuri merkitys
- Jos et löydä mitään hyvää mistään tai kenestäkään – älä puhu ”siitä”
- Jos olet kuullut jostakin jotain, jonka joku on kuullut – älä kysy lisää
- Jos jostakin puhutaan pahasti, pohdi voiko siitä ajatella myös toisella tavalla
- Kaverit eivät jätä sinua, vaikka et ole kaikesta samaa mieltä
- Riidat liittyvät harvoin siihen toiseen ihmiseen- kyse on minästä
- On vain yksi todellinen mahdollinen tapa toteuttaa rauhanomaisuutta ja se alkaa sinusta.
- Jos olet eri mieltä jostakin asiasta- älä kehitä siitä riitaa
- Sinulla on valta jatkaa tai lopettaa

# Ilmaisut/teot, jotka usein pahentavat tilannetta

Toteamukset, oletukset, neuvot, käskyt, omat mielipiteet / arvot

- Etkö sä tajua ..., ymmärrät sä ...
- Sä et taida välittää säännöistä...; osaat sä lukea
- Ymmärrätkö mitä päätös tarkoittaa? ...
- Toi on ihan selvä rikos
- Jos tää ei lopu, niin mä ....

# Miten keskustelen ongelmatilanteista?

- Tietoisuus omista asenteista, ajatuksista ja tunteista
- Pohdi mikä tilanteessa sinua harmittaa (esim. henkilö, asia, puhe tai jokin muu)
- Mieti mitä muutosta haluat
- Mieti myös mitä voisit itse tehdä toisin ja tämän voi myös kertoa
- Ota asia puheeksi kun olet itse rauhallinen
- Tiedustele onko toisella hetki aikaa
- **Kuuntele ja kysy enemmän kuin reagoi selityksellä tai kiistäen**

# Miten keskustelen ongelmatilanteista?

- Lähesty neutraalisti - ystävällisesti
- Yritä olla syyllistämättä, syyllistäminen herättää toisessa puolustusmekanismit ja keskustelu vaikeutuu
- Liian nopeasti vedetyt johtopäätökset ovat monesti virheellisiä tai puutteellisia
- Minä – puhe
- Puhu ja kysy juuri kyseisestä tilanteesta tai tapahtumasta
- Vanhoihin asioihin viittaaminen ja niissä pysyminen ei yleensä ratkaise tilannetta
- Miten voisimme toimia, että jatkossa tilanne olisi parempi?

# Kun joku tulee puhumaan kokemastaan tilanteesta

- **KYSY**
- Mitä on tapahtunut?
- Mitä ajattelet siitä?
- Miltä se tuntuu?
- Mitä tarvitset/toivot?
  
- **EI (välttämättä) AUTA**
- Kysyä kuka on syyllinen ja pyydä tarkkailemaan
- Sanoa, että tee rikosilmoitus
- Antaa diagnooseja
- Ehdottaa, että pitää käsitellä hallituksessa
- Kertoa eteenpäin mitä on kuullut
- Muuttaa käyttäytymistä sitä henkilöä kohtaan josta kuulit

# Helppoja, rakentavia ja sovittelevia sanoituksia

**Avoimia, kysyviä, pohtivia, syyllistämättömiä**

- Minusta tuntuu .. En teidän olenko oikeassa ....
- Kuulen aika usein, että ovat huolestuneita hallit ... Miten saadaan selvitettyä?
- Kuulin, että joku on valittanut minusta, ..... Pohdin mistä asiasta ...
- Anteeksi, en oikein tiedä, mutta välillä tuntuu siltä, että arvostelet ....
- Ymmärsinkö sinut oikein?
- Mä haluan kuulla, mitä ajattelet ...?
- Minusta tuntuu, että et pidä minusta, mikä saa sinut ajattelemaan niin?