

## Suosituksset häiriöilmoitusten käsittelyyn vastakkainasettelua purkavalla tavalla

Häiriöilmoitusten käsittelytavalla voidaan merkittävästi vaikuttaa siihen, kuinka yhteiselo naapureiden kanssa jatkuu koetusta ja aiheutetusta häiriöstä huolimatta. Se, miten asumisen häiriöitä käsitellään, voi merkittävästi heikentää tai parantaa asumismukavuutta ja ilmapiiriä – yleensä pahimmatkin riidat ovat lähteneet liikkeelle pienestä.

### Toimintaohjeet pähkinänkuoressa:

#### 1. Vastaanota häiriöilmoitus

Mitä tapahtui?  
Miltä tuntuu?  
Miten se vaikuttaa elämään?  
Keihin muihin se vaikuttaa?

Mikä on se konkreettinen muutos, minkä asiakas toivoo tapahtuvan?

tapaamiset

#### 2. Yhteydenotot kaikkiin asianosaisiin ja valmistautuminen neuvotteluun

Selvitä jokaisen oma näkökulma asiaan

puhelut

Rauha ei synny vertailemalla tarinoita vaan löytämällä niistä pienin yhteinen nimittäjä (esim. tarve asuinrauhaan)

email

#### 3. Yhteinen keskustelu

Keskustelun tavoite on auttaa osapuolia esittämään toisilleen toiveita rakentavalla tavalla. Kasvatetaan pienintä yhteistä nimittäjää ja konkretisoidaan tarpeet! MITÄ halutaan toisen tekvän toisin ja MITÄ luvataan itse? Kuinka menetellään, jos häiriö toistuu?

Kirjataan ylös sovitut asiat!

#### 4. Seuranta

Sovi siitä, kuinka sovittuja muutoksia seurataan.

Lisäyhteydenotot/ uusi tapaaminen ?

Jatkosuunnitelma tukee syntymäisillään olevaa muutosta.

1. **Vastaanota asiakkaan tarina.** Valitse kuunteleva ja arvostava lähestymistapa. Vältä arvostelua, kiistämistä, vähättelyä ja tietämistä: asiakas tietää itse parhaiten omasta tilanteestaan. Kysy, mitä tarpeita ja toiveita asiakkaalla on. Kerro asiakkaalle, että tulet ottamaan yhteyttä ko. henkilöön, kysy, onko asiakkaalla toiveita siitä, kuinka asiasta puhutaan. Jos asiakas haluaa pysytellä nimettömänä, kerro, ettei hänen tarvitse vielä sitoutua tuleviin keskusteluihin mutta anna kuitenkin ymmärtää, että asia käsitellään ensisijaisesti keskustellen.

Muista, että ensimmäinen näkökulma on vain yksi puoli asiasta!

2. **Ota yhteyttä myös toiseen /muihin osapuoliin ja kysy heidän näkökulmaansa tilanteeseen** samalla periaatteella kuin ensimmäisenkin yhteydenoton osalta. Kuin kuulisit ensimmäisen näkökulman asiaan! Vältä välittämästä toisen osapuolen antamia tietoa tai asenteita, vaan keskity kuuntelemaan vain hänen näkökulmansa. Käytä mahdollisimman vähän ja mahdollisimman neutraaleja sanoja kuvaamaan syytä yhteydenottoosi: älä esim. sano ”teiltä kuuluu kuulemma METELIÄ” vaan ”otan yhteyttä, koska teidän asunnosta kuulemma kantautuu ääniä”.
3. **Valmistautuminen yhteiseen keskusteluun:** ota molempiin yhteyttä vielä uudestaan ja ohjaa molempia pohtimaan omia tarpeitaan hyvin käytännönläheisesti: mikä on se, mikä tällä hetkellä haittaa asumisrauhaa? Mitä silloin tapahtuu? Mitä konkreettisia toiveita haluat esittää toiselle?
4. **Järjestä yhteinen, sovitteleva keskustelu osapuolten välillä puolueettomassa tilassa.** Tähän sopii hyvin esim. taloyhtiön kerhuhuone tai isännöitsijän toimisto. Keskustelun tavoite on löytää jokaisen asumisrauhaa palvelevia ratkaisuja, ei rankaisuja. Niinpä aikaa ei käytetä todisteiden esittämiseen, tarkkoihin tapahtumankuvauksiin, syyllisten nimeämiseen tai rangaistusten jakamiseen. Keskiössä tulee olla osapuolten kokemukset, tarpeet ja toiveet. Keskustelun tulee olla tulevaisuusorientoitunutta. Miten tilanne on vaikuttanut heidän elämäänsä? Minkälaista voisi olla hyvä asuminen? Mitä itse voisit tehdä asian edistämiseksi? Mistä asioista haluaisitte sopia, jotta molempien asumisrauha palautuisi ja tulevaisuudessa asiat sujuisivat paremmin? Ohjaa osapuolia puhumaan omasta puolestaan syyttämättä toista ja korosta kunnioittavan, kuuntelevan keskustelun merkitystä. Lopuksi sovitut asiat voidaan kirjata paperille.
5. **Seuraa tilanteen kehittymistä ja sopimuksessa pysymistä** ottamalla yhteyttä molempiin osapuoliin yhteistapaamisessa sovitun aikataulun mukaisesti. Tilanteesta riippuen hyvä seurantajakso on 1-3 kk, jonka jälkeen osapuolet pystyvät kertomaan, onko muutosta tapahtunut suhteessa lähtötilanteeseen. Tarjoa myös mahdollisuutta uuteen tapaamiseen.

### **Millaisiin häiriöihin kannattaa puuttua sovitteluotteella?**

Häiriöihin puuttumista ohjaa yleensä järjestyssäännöt. Joskus puuttumista vaikeuttaa se, ettei ole osoitettavissa sääntörikkomusta. Joskus puuttumista vaikeuttaa se, että kyseessä on sana sanaa vastaan-tilanne. Molemmissa tapauksissa kannattaa edistää rakentavan keskusteluyhteyden syntymistä naapureiden välille.

Jokainen konflikti on erilainen. Osa tulee isännöinnin tietoon heti ensimmäisen häiriökokemuksen jälkeen, osa vasta riidan pitkittyessä. Joissakin tapauksissa isännöinti/asumisneuvonta/muu kiinteistöyhtiön edustaja saa asiasta ensimmäisen tiedon joltakin riidan osapuolelta, toisinaan ilmoituksen riitelevistä naapureista tekee joku kolmas osapuoli, joka itse ei koe olevansa osallinen konfliktiin. Kaikissa lähtötilanteissa on muistettava, että ensimmäisenä yhteyttä ottaneen henkilön näkökulma on vain yksi tulkinta tilanteesta, ja vain yhden näkökulman pohjalta toimiminen on aina riskialtista. Toisinaan myös isännöitsijä koetaan konfliktin osapuoleksi, eikä hänen toimintaansa luoteta. Näin käy tilanteissa, jossa isännöinti puuttuu asiaan ensimmäisen näkökulman pohjalta häiriöntuottoilmoituksella (ilmoitus koetaan perusteettomaksi, koska ilmoituksen vastaanottajan näkökulmaa ei ole kuultu) tai vastaavasti tilanteissa, joissa isännöinti ei reagoi häiriöntuottoilmoituksella (häiriöstä kärsivä osapuoli kokee, että isännöinti ei hoida tehtäviään asiaankuuluvalla tavalla). Ainoa keino edistää kestäväällä tavalla oman puolueettomuuden säilymistä osapuolten silmissä, on ohjata heidät sopimaan asioista keskenään.

Osapuolten välinen kommunikaatio kannattaa mahdollistaa ja avata mahdollisimman varhain ja kaikissa tilanteissa ensisijaisena vaihtoehtona. Mitä nopeammin keskusteluyhteys saadaan avattua, sitä paremmat mahdollisuuden konfliktin ratkaisuun ovat olemassa. Tulkintojen ja väärinymmärrysten mahdollisuus vähenee. Vaikka molempien /kaikkien osapuolten kuuleminen saattaa vaikuttaa työläältä, siihen kannattaa kuitenkin panostaa. Toimintatapa vähentää konfliktiin liittyviä yhteydenottoja isännöintiin ja antaa osapuolille valmiuksia ratkoa lievempiä ongelmatilanteita jatkossa ilman isännöinnin apua, mikäli keskinäinen kommunikaatio toimii ja sille on isännöinnin tuki.

Osapuolten kuuleminen ja yhteinen keskustelu ovat oivia välineitä myös tilanteissa, jotka ovat isännöinnin näkökulmasta lieviä eivätkä riko järjestyssääntöjä. Dialogin avaaminen varhaisessa on hyödyllistä, koska se saattaa estää vastakkainasettelun juurtumisen ja konfliktin eskaloitumisen. Ei siis ole syytä odottaa räikeitä ylilyönnejä vaan ennemminkin madaltaa kynnystä kommunikaation tukemiseen. Jos tilanne on muodostunut hyvin vaikeaksi tai isännöinti koetaan puolueelliseksi, ulkopuolinen sovittelija voi auttaa konfliktinratkaisussa.