

# Etänä Enemmän – sote-työ uudistuu

## KONFLIKTIEN RATKAISEMINEN

### Jaana Venkulan malli

Pirkko Kivinen  
Hannele Laaksonen  
Anne Silvan

Etänä  
Enemmän

– sote-työ uudistuu



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Tampereen  
ammattikorkeakoulu



UNIVERSITY OF  
EASTERN FINLAND



LAPIN YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF LAPLAND



samk



Kunta-  
työnantajat

# Ongelman ja konfliktin määrittelyjä

- **Ongelma**

- Kreikan kielestä *problema* = este, eteen asetettu muuri, kaihdin, verho
- Nykyään usein käytetty synonyymi *haaste*

- **Konflikti**

- Latinan verbi *cónfligó* = iskeä, törmätä yhteen, joutua taistelussa vastakkain
- *cónflictó* = lyödä maahan, ahdistaa, kiusata



# Konfliktien ratkaiseminen etätyössä

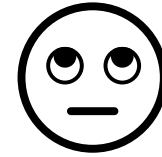


Mistä esihenkilö  
saa tietoa  
työpaikan  
konflikteista?

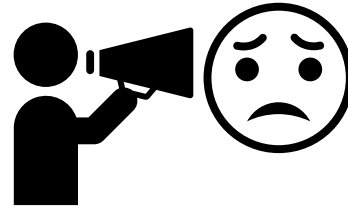
Miten huomioida  
etäjohtamiseen  
liittyvät  
erityiskysymykset?

# Suhtautuminen konfliktiin työpaikalla

- Tukahduttaminen



- Taistelu, hyökkäys



- Konfliktin hyödyntäminen, tilanteesta oppiminen, **työn** kehittäminen



# Jaana Venkulan (2007) malli konfliktien käsittelyyn, 1-5

1. **Tunteet työssä** ovat viesti jostain tärkeästä asiasta, johon kannattaa kiinnittää huomiota

\* tunteet ovat **viestejä**, mutta niihin ei pidä jäädä vellomaan

\* jos lähdetään hakemaan syytä persoonista, **defenssit** nousevat pintaan (puolustautuminen, hyökkäys, mitätöinti, käpertyminen, mykkäkoulu, pako jne)

→ kysymys 'kuka teki?' jätetään viimeiseksi tai vallaan pois

→ **Huomio vahvasti työhön, perustehtävään ja ydinkysymyksen löytämiseen**



# Konfliktin ratkaiseminen 1-5...

**2. Mitkä olivat faktat konfliktin syntyhetkellä? Mikä oli tapahtuma, jossa se kiteytyi?**

- Huomio niihin **työtehtäviin**, joita ollaan hoitamassa

**3. Kuinka meneteltiin, tehtiin ja toimittiin? Kuinka tapahtumat etenivät? Mikä oli työtehtävien prosessin kulku?**

- Solmukohtien havaitseminen
- Työprosesseja tarkastellaan tavallaan ihmisistä irrotettuina

# Konfliktin ratkaiseminen 1-5

## 4. Miksi tapahtui se mikä tapahtui?

- Esim. eettiset vaikuttimet. Mihin oikeasti pyrittiin?
- Oliko kyse vallan tai oikeudenmukaisuuden tavoittelusta?
- Mitä tehdyistä valinnoista seuraa alalle, ammatille, asiakkaille, vastuulle?
- Oliko kyseessä työtehtävän korjaus- tai täydennysyritys?

## 5. Kuka teki?

\* Aina ei edes tarvita tätä kysymystä.

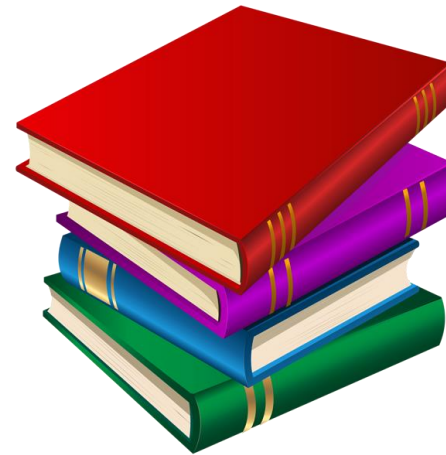
## Esihenkilön tukena konflikteissa

- Kollegat
- Oma esimies
- Työterveyshuolto
- Työsuojeluviranomaiset
- Ammattiliitot
  
- Työnohjaus
- Sovittelu



# Lähteitä

- Murphy, Kate (2020) Et taida kuunnella. Miksi kuunteleminen on tärkeää ja miten se muuttaa meitä. WSOY.
- Venkula, Jaana (2007) Kysymisen taito. Helsinki: Kirjapaja.
- Venkula, Jaana (2005) Epävarmuudesta ja varmuudesta. Helsinki: Kirjapaja.



# KIITOS!



[Tampere.fi](#), tekijä Tuntematon tekijä, käyttöoikeus: [CC BY-SA](#)