



## Esimiehenä toimiminen hankalissa tilanteissa

### - Oppilaitos, voi hyvin! -kehittämishankkeen osallistujien tärkeimmät nostot

#### Kuunteleminen

- Kuunteleminen on todella tärkeä osa kriisitilanteissa.
- Kysymykset ja aito kuunteleminen auttavat maadoittamaan toisen henkilön tunnetilaa.
- Kuunnellaessa tulee pyrkiä olemaan itse läsnä, jotta toiselle osapuolelle syntyy kuulluksi tulemisen tunne. Jos on välinpitämätön tai poissaoleva, toinen osapuoli voi kokea, että hänen sanomisiaan ei arvosteta. Ei voi olla vain kuuntelevinaan.
- Kuuntelemisen tilanteessa on hyvä tehdä kysymyksiä myös omista havainnoistaan. Jos esimerkiksi sanaton viestintä on ristiriidassa sannallisen viestinnän kanssa, tee tarkentavia kysymyksiä. Johdata henkilö kertomaan oman aidon kokemuksensa tilanteesta.
- On rakentavaa saada ihminen itse oivaltamaan tilanteen eri näkökulmat
- Välillä on kuitenkin vaikea huomata toisen todellisia tunteita. Mielenpahoittaminen on joskus hankalaa, koska monet eivät näytä todellisia tunteitaan kohtaamistilanteessa.

#### Ikävien tilanteiden selvittäminen mahdollisimman pian

- Asioiden odotuttaminen aiheuttaa usein ongelmia.
- Tarttumalla ikäviin tilanteisiin ja ongelmiin mahdollisimman nopeasti, saatetaan usein välttää väärinkäsitysten ja huhujen myötä syntyvä tilanteen paheneminen.
- Harkitse sanasi tarkkaan.
- Valmistaudu tilanteeseen asennoitumalla palautteen saajaan positiivisesti.
- Mieti myös valmiiksi kysymykset, joita haluat esittää.
- Älä lähde syyttämään, vaan pyydä osapuolia kertomaan itse, esimerkiksi miksi henkilö on toiminut epätoivotulla tavalla.
- Esitä odotuksesi toiminnan muutoksesta ja kysy, miten voit auttaa osapuolia toimimaan odotusten mukaan.

#### Anteeksi pyytäminen ja antaminen

- Pyydä anteeksi perustellusti, mikäli toinen on kokenut tullessa loukatuksi. Loukkaantumisen tunne saattaa syntyä, mikäli esimerkiksi kokee, että ei ole saanut riittävästi huomiota hyvin tehdystä työstä.
- Pyri myös antamaan anteeksi, vaikka luottamuksen rakentaminen loukkaavan käytöksen jälkeen saattaisikin tuntua hankalalta.



## Työyhteisön sisäiset persoonakiistat, ristiriidat ja kiusaamistilanteet

- Työntekijän tullessa kertomaan sinulle toisesta työntekijästä kokemiaan epäkohtia, väärinsanomista tai -ymmärtämistä, keskeytä tilanne ja pyydä mukaan keskusteluun myös tämä kyseinen toinen osapuoli ja käykää yhdessä tilanne läpi. Näin annetaan mahdollisuus molempien osapuolien äänen ja kokemuksen kuulemiseen.
- Mikäli tulee tieto, että joku työntekijöistä kokee kiusaamista, on tähän puututtava välittömästi. Jos ei koe omaa osaamistaan ja oloaan tarpeeksi varmaksi asian hoitamiseen, niin apua voi aina pyytää esimerkiksi työsuojelusta tai henkilöstöosastolta.
- Konflikti-tilanteiden hoitamiseen on tarjolla paljon erilaista apua ja tukea. Olemassa oleviin palveluihin, materiaaleihin ja ohjeistuksiin kannattaa tutustua ja niitä on hyvä muistutella itselle mieleen aina aika ajoin. Esimerkkeinä Huoli puheeksi-lomake, verkostokoordinaattori-palvelut, työpsykologi, ensitiimi- ja työsovittelupalvelut.