

VINKKEJÄ ASUKASTYÖHÖN

kiintiöpakolaisia vastaanottaville kunnille



**TURVAPAikka-,
MAAHANMUUTTO- JA
KOTOUTTAMISRAHASTO**

Euroopan unionin tuella

Sisällys

| | |
|--|----|
| Mitä asukastyö on ja miksi sitä kannattaa tehdä? | 3 |
| Kohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä..... | 4 |
| Miten asukastyötä tehdään? | 6 |
| Avaimia asukastyön onnistumiseen | 8 |
| Tarkistuslista asukastyön tilaisuuksiin | 10 |
| Liitteet | 11 |

Mitä asukastyö on ja miksi sitä kannattaa tehdä?

Asukastyöllä voidaan edistää ihmisten kohtaamisia ja edesauttaa heidän välisten keskusteluyhteyksien syntymistä.

Kiintiöpakolaisten tulevat seinänaapurit ja asumisen toimijat (huoltomiehet, isännöitsijät ja taloyhtiöiden puheenjohtajat), jäävät usein kotoutumisverkostojen ulkopuolelle, vaikka he ovat keskeisessä asemassa erityisesti kiintiöpakolaisten kotoutumisen alkuvaiheessa.

Oma naapurusto on se paikka, missä kotoutuminen konkreettisesti tapahtuu, joten siellä asuvat ihmiset vaikuttavat tahtomattaankin kotoutumiseen. He ovat arkielämän kanssakulkijoita tai sivustakatsojia. He ovat usein ensimmäiset ihmiset, joihin uudet tulijat tutustuvat ja saavat vastauksia asumiseen liittyviin kysymyksiin. Asukastyön avulla naapurit, huoltomiehet, isännöitsijät ja taloyhtiöiden puheenjohtajat saadaan mukaan kotoutumista edistävään työhön.

Naapureiden vastaanottavuus vaikuttaa uusien asukkaiden valmiuksiin kotoutua ja tuntea olonsa turvalliseksi. Myös naapureiden ja asumisen toimijoiden sosiaalisen ympäristön muuttuminen tulee huomioida, jotta myös he voivat tuntea olonsa kotoisaksi ja turvalliseksi.

Tähän koosteeseen on koottu hyväksi havaittuja vinkkejä, joita voi hyödyntää tarpeen mukaan kiintiöpakolaisten vastaanotossa ja alkuvaiheen kotoutumisen tukemisessa kunnissa.

Kohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä

Kotoutumisessa kohtaavat uusien ja vanhojen naapureiden aikaisemmat ja nykyiset kokemukset sekä tulevaisuuden visiot. Kohtaamiseen vaikuttavat monet tekijät:



Käyttäytymissäännöt: Tapa olla ja käyttäytyä sekä käsitys siitä, mikä on sopivaa tai sopimatonta



Tunnetilat: miltä tuntuu tänään, juuri tällä hetkellä



Vireystila: väsymys, pirteys, virkeys



Elämäntilanne: miten se näkyy ulospäin ja miten paljon se kuormittaa



Odotukset: mitä odotetaan toisilta mutta ei sanonta ääneen, koska pidetään omia odotuksia itsestään selvinä



Arvot ja normit: mitä pidetään arvossa ja mikä on tärkeää



Resurssit: halu ja kyky panostaa juuri tähän kohtaamiseen



Uskomukset: vaikuttavat tapaan katsoa maailmaan ja tulkita asioita



Tavoitteet ja motiivit: ajavat toimimaan



Luonne: persoonakohtaiset erot



Tarpeet: mitä kukin tarvitsee



Sosiaalinen ympäristö: mihin on tottunut

Kun ihmiset tulkitsevat toisiaan vain pelkästään eri väestöryhmän edustajina (esimerkiksi suomalainen naapuri ja pakolainen), voivat yllä mainitut tekijät jäädä huomiotta ja asioita tulkitaan liian mustavalkoisesti. Jos keskusteluyhteyttä ei ole ollenkaan, on riskinä, että naapureiden tulkinnat toisistaan pysyvät mustavalkoisina ja aiheuttavat jännitteitä. Jännitteet tuottavat häiritseviä tilanteita, jotka voivat kärjistyä konflikteiksi, jos niitä ei pureta ajoissa. Konflikteja voi ennaltaehkäistä edistämällä ihmisten kohtaamisia ja edesauttamalla keskusteluyhteyksien syntymistä asukastyön avulla.

Miten asukastyötä tehdään?

Asukastyötä koordinoi kunnan työntekijä, jonka vastuulla on kiintiöpakolaisten vastaanotto ja kotoutumisen tukeminen.

Asukastyössä on neljä työmuotoa:

1. Avoin ja vuorovaikutteinen tiedotus

Kun kunnanvaltuusto on tehnyt päätöksen kiintiöpakolaisten vastaanotosta, on hyvä järjestää avoin kuntalaistilaisuus, jossa halukkaat pääsevät keskustelemaan asiasta. On tärkeää, että tilaisuus on avoin kaikille kuntalaisille. Tilaisuus ei ole tiedotus- vaan keskustelutilaisuus, jossa on mahdollista kysyä kysymyksiä. Kaikkia tulee kuunnella tuomitsematta ja jokaista näkökulmaa on syytä yrittää ymmärtää. Myös negatiiviset näkemykset ovat tärkeitä ja myös niiden on suotava tulla keskusteluissa esiin. Koska päätös pakolaisten vastaanottamisesta on jo tehty, keskusteluaiheet rajataan siihen, mitä tarvitaan hyvään ja sujuvan yhteiselo.

Tilaisuudessa on hyvä selventää vahvoihin faktoihin pohjaten ainakin seuraavat asiat:

- ✓ kiintiöpakolaisten vastaanotto valtion tasolla
- ✓ kiintiöpakolaisten valintajärjestelmä ja prosessit
- ✓ kiintiöpakolaisten matka Suomeen
- ✓ kunnan päätöksenteko ja käytännön järjestelyt sekä
- ✓ mitä prosessi kunnassa ja kuntalaisille tarkoittaa.

Tilaisuus järjestetään paikassa, johon on helppo kaikkien kuntalaisten saapua. Tilaisuudessa puhutaan kielellä, joka on kaikille ymmärrettävää.

2. Seinänaapurien informointi etukäteen

Kunta päättää kiintiöpakolaisten asunnoista ja tulevista kotiosoitteista. Kun pakolaisten saapumisaikataulu on tiedossa, kunnan työntekijä, joka vastaa kiintiöpakolaisten kotoutumisen tukemisesta, käy tapaamassa heidän tulevat seinänaapurit yksitellen. Tapaamiset ovat seinänaapureita varten eli kaikki kysymykset ovat sallittuja. Naapureiden kanssa keskustellaan siitä, millaista yhteistyötä ja yhteydenpitoa he toivovat ja heille kerrotaan, että lähempänä heidät kutsutaan naapurustotapaamiseen.

3. Ovikellojen soittokierros tutustumisen tukena

Kunnan työntekijä, joka vastaa kiintiöpakolaisten kotoutumisen tukemisesta, käy kiintiöpakolaisten kanssa esittäytymässä heidän seinänaapureilleen ovikelloa soittamalla, jotta naapurit tulevat toinen toisilleen tutuiksi. Tapaamisessa kartoitetaan, syntykö naapurustoon sosiaalista verkostoa, joka voi opastaa uusia tulijoita arkipäivän

kysymyksissä. On tärkeää, että pakolaiset ja vastaanottavat naapurit pääsevät esittäytymään ja tutustumaan toisiinsa. Tapaamisissa on puhuttava kielellä, joka on kaikille ymmärrettävää. Tarvittaessa hyödynnetään tulkkia ja voidaan sopia yhteydenpidosta maahanmuuttokoordinaattoriin, mikäli on tarvetta kommunikoida tulkin välityksellä.

4. Naapurustotapaamiset

Kun pakolaiset ovat muuttaneet taloon, on hyvä antaa säännöllisesti mahdollisuus keskusteluihin. Paikalle kutsutaan kiintiöpakolaisten seinänaapurit sekä kiintiöpakolaisten taloyhtiössä työskentelevät avainhenkilöt; isännöitsijä, huoltomies ja taloyhtiön puheenjohtaja. Ensimmäinen tilaisuus järjestetään mahdollisimman lähellä kotitaloa, esim. talon kerhotilassa tai vaihtoehtoisesti kunnan tiloissa. Paikan on oltava sellainen, johon kaikkien on helppo saapua. Tilaisuudessa puhutaan kielellä, joka on kaikille ymmärrettävää.

Tilaisuus on osallistujia varten eli se järjestetään dialogin periaatteiden mukaisesti ja siinä käsitellään talon yhteisiä asioita. On tärkeää, että kysymyksenasettelu on yhteinen ja että jokainen saa mahdollisuuden kertoa omia näkökulmiaan yhteisiin asioihin. Sellaista asetelmaa, jossa joku osapuoli kysyy ja toinen vastaa, vältetään. Mikäli tilaisuudessa sovitaan jotain, on hyvä sopia jatkotilaisuus, jotta ihmiset pääsevät palaamaan keskusteluihin.

Avaimia asukastyön onnistumiseen

1. Avainhenkilöiden saapuminen paikalle

Asukastyön onnistumisen kannalta on olennaista varmistaa, että kaikki avainhenkilöt (kaikki seinänaapurit, isännöitsijät, huoltomiehet ja taloyhtiöiden puheenjohtajat ja kiintiöpakolaiset) kokevat, että tapaamisiin kannattaa saapua paikalle.

Tähän voi vaikuttaa mm. seuraavilla toimenpiteillä:

1. **Avainhenkilöiden henkilökohtainen kutsuminen** joko tapaamalla heidät etukäteen ja erikseen tai soittamalla heille puhelimitse ja kertomalla kunnan vastaanottotilanteesta ja tilaisuuden luonteesta, johon heitä ollaan kutumassa.
2. **Tilaisuuksien kutsujen sisällön sanamuodot** on syytä käydä huolella läpi. Edistävätkö ne vuoropuhelua?
3. On hyvä varmistaa, että **kutsun jakelukanava on oikea** tavoittamaan kaikki avainhenkilöt. Sähköposti toimii joillekin, kirje toisille, puhelu toisille ja yleinen ilmoitus taloyhtiön ilmoitustaululle toisille. Kiintiöpakolaisille on syytä kertoa tilaisuuden sisällöstä ja tarkoituksesta heidän omalla kielellään.
4. **Tapaamisten ajankohtien sopiminen** avainhenkilöille on varmistettava.
5. **Tapaamispaikan** on hyvä olla mahdollisimman helposti lähestyttävä ja hyvien kulkuyhteyksien päässä.

2. Tasavertaisen keskustelun edistäminen

Kaikissa tilaisuuksissa kaikkien näkemykset, kokemukset ja kysymykset ovat yhtä arvokkaita. Tapaamisten vetäjän tulee edistää kaikkien osallistujien tasavertaisia mahdollisuuksia puhua ja esittää kysymyksiä. Tämä alkaa tilan valmistelusta. Tilassa istutaan kasvokkain, ei yleisönä siten, että osa on toisten selän takana. Ennen keskustelun alkua sovitaan keskustelun pelisäännöistä. On esimerkiksi hyvä sanoa, että jokainen puhuu puolestaan ja vuorollaan ja että jokainen puhuu tullakseen kuulluksi ja kuuntelee ymmärtääkseen. Keskustelun pelisääntöjen käyminen ennalta rauhoittaa tilannetta. Mikäli keskustelut kärjistyvät, voi vetäjä palata pelisääntöihin ja sanoittaa keskustelun yhteiset rajat ääneen.

Keskustelunaihe on yhteinen kysymys – ei kenenkään identiteetti. Puheenvuorot on jaettava tasaisesti kaikille. Myös kysymykset on esitettävä tasavertaisesti kaikille. Kielen suhteen on varmistettava, että se on kaikille ymmärrettävää. Tarvittaessa on käytettävä tulkkeja apuna.

3. Apuun tukeutuminen tarvittaessa

Ammattimaista fasilitointiapua on saatavissa – esimerkiksi kunnan osallisuus- ja demokratia-asioista vastaavat henkilöt ovat usein tasavertaisen keskustelun edistämisen ammattilaisia – samoin sovittelijat. Tällaisia henkilöitä voi pyytää fasilitoimaan keskustelutilaisuuksia.

Mikäli tapaamisista jää sellainen tunne, että pinnan alla saattaa kyteä konflikteja, soita Naapuruussovittelun keskuksen.

Keskus antaa mielellään etätukea, neuvoja ja vinkkejä konkreettisten esimerkkien kautta. Tuki on yhteistyökunnille maksutonta.

Naapuruussovittelun keskuksen yhteystiedot löytyvät osoitteesta:
www.naapuruussovittelu.fi

Tarkistuslista asukastyön tilaisuuksiin

Toimiva tapaamispaikka

- Toimivia tapaamispaikkoja ovat sellaiset, johon kaikilla on matala kynnys saapua. Näitä voivat olla esim. koulujen juhlasalit, taloyhtiöiden kerhohuoneet, grillikatokset ja piha-alueet.

Tasavertainen tilanasettelu

- Tasavertaisen keskusteluympäristön luomisessa auttaa se, että osallistujien tuolit asetetaan kehän muotoon. Mikäli mahdollista, ota aikaa tuolien järjestelyyn ennen tilaisuuksien alkua. Vältä luokkamaista, oppilas-opettaja asetelmaa, jossa puhujat seisovat yleisön edessä.

Sopiva ajankohta

- Mieti, miten varmistat sen, että kaikki pääsevät paikalle. Joskus viikonloput toimivat parhaiten.

Selkeä ja ymmärrettävä kieli

- Kaikille ymmärrettävä kieli on yksi asukastyön avaimista. Puhu selkeällä kielellä. Tilaa paikalle tulkki tarvittaessa. Varmista, että tulkki on ammattitaitoinen pyytämällä hänestä suosituksia toisilta saman kielen tulkkeja palkanneilta kollegoilta.

Hyvät keskustelukysymykset

- Jonkun täytyy aina johtaa keskustelua. Seuraavat kysymykset auttavat alkuun:
 - Mitä ajatuksia kiintiöpakolaisten vastaanotto/uuteen kotikuntaan asettuminen herättää? Mitä kysymyksiä herää?
 - Mitä koet tarvitsevasi, jotta yhteiselo lähtee sujumaan mahdollisimman hyvin?
 - Mitä voisit itse tehdä, jotta yhteiselo sujuisi mahdollisimman hyvin?

Informatiiviset alustuspuheenvuorot

- Alustuspuheenvuoroissa on hyvä kertoa kaikki, mitä kunnassa kiintiöpakolaisten tulosta tiedetään (ks. s. 6) sekä myös sanoa ääneen se, mitä ei tiedetä (ja missä vaiheessa asioista tiedetään lisää). Avoimuus on ratkaisukeskeisen vuorovaikutusilmapiirin luomisessa keskeistä.

Liitteet

LIITE 1: Yleinen tiedote kuntalaisille kunnanvaltuuston päätöksestä vastaanottaa kiintiöpakolaisia, esim. kunnan internet-sivuilla

Kunnanvaltuustomme päätöksen mukaisesti kuntaamme saapuu noin 20 kiintiöpakolaista kesäkuussa 2017. Odotettavissa on X määrä ihmisiä, jotka ovat paenneet MISTÄ ja ovat parhaillaan pakolaisleirillä MISSÄ. Tässä tiedotteessa kerrotaan ajankohtaisia asioita pakolaisten tulon ja kotiutumiseen liittyen.

Kiintiöpakolaisia ovat henkilöt, jotka YK:n pakolaisjärjestö on todennut olevan suojelun ja uudelleensijoituksen tarpeessa jo kotimaassaan tai naapurimaan pakolaisleirillä.

Kunnan puolesta toivomme, että yhteiselo uusien tulevien kuntalaisten kanssa sujuu mahdollisimman hyvin. Jokainen paikallinen on tärkeä ja voi omalta osaltaan edistää sopeutumista tarjoamalla tulijoille kontakteja naapurustoon, kuntaan ja sitä kautta suomalaiseen yhteiskuntaan.

Ystävällisin terveisin,

Minna Maahanmuuttokoordinaattori

minna.maahanmuuttokoordinaattori@kuntax.fi, p. 050 123 4567

LIITE 2 Kutsu info- ja keskustelutilaisuuteen kiintiöpakolaisten vastaanottoon liittyen

Paikka: Koulun x auditorio (Kunnantie 9 B, 12345 Kuntax)

Aika: Keskiviikko 10.5.2017 klo 18-21

Kunta vastaanottaa kiintiöpakolaisia MISTÄ MILLOIN.

Mitä se tarkoittaa? Kuinka kannattaa toimia, jotta yhteiselo lähtee sujumaan mahdollisimman hyvin?

Kutsumme kuntalaisia kuulemaan kunnan toimista liittyen pakolaisten vastaanottoon yleensä sekä keskustelemaan ja kertomaan ajatuksistaan liittyen sujuvaan yhteiseloön. Haluamme antaa kaikille mahdollisuuden kysyä itseään askarruttavia kysymyksiä ja pohtia yhdessä tätä uutta tilannetta.

Tapaamisen järjestää Kuntax:n kunta.

Tilaisuus on kaikille avoin ja sisältää kahvitarjoilun. Kahvitarjoilun riittävyyden vuoksi pyydämme ilmoittautumaan tilaisuuteen etukäteen.

Ilmoittautumisen yhteydessä voit jo etukäteen esittää kysymyksiä, joita mielessäsi on.

Ystävällisin terveisin,

Pentti Pakolaiskoordinaattori

minna.maahanmuuttokoordinaattori@kuntax.fi, p. 050 123 4567

Kutsun liite: Kiintiöpakolainen – mitä se ja muut määritelmät tarkoittavat?

Kuntaan X tulevat henkilöt ovat kiintiöpakolaisia, joiden kotoutumista edistetään kotouttamistoimenpiteillä. Pakolaisella on eri status kuin turvapaikanhakijalla.

Kuka on pakolainen? Pakolainen on henkilö, jolle on myönnetty kansainvälistä suojelua kotimaansa ulkopuolella. Hän on paennut kotimaastaan ihmisoikeusrikkomuksia, sotaa ja levottomuuksia. Hän on joutunut jättämään kotimaansa, koska hänellä on perusteltu syy pelätä joutuvansa vainotuksi. Pakolaista vainotaan hänen alkuperänsä, kansallisuutensa, uskontonsa, yhteiskunnallisen ryhmänsä tai poliittisen mielipiteensä perusteella.

Ulkomaalaislaissa pakolaisella tarkoitetaan ainoastaan niitä, jotka ovat saaneet Geneven pakolaissopimuksessa määritellyn turvapaikan eli pakolaisen statuksen. Yleiskielessä pakolaisella viitataan usein kaikkiin niihin, jotka ovat joutuneet pakenemaan kotiseudultaan sekä myös niihin, joilla on kohdemaassaan suojeluperusteinen oleskelulupa.

Mitä tarkoittaa kiintiöpakolainen? Kiintiöpakolainen on henkilö, jolla on YK:n pakolaisasiain päävaltuutetun (UNHCR) myöntämä pakolaisen asema ja joka saapuu maahan vastaanottajavaltion määrittelemän pakolaiskiintiön puitteissa. Eduskunta määrittää Suomessa pakolaiskiintiön vuosittain. Vuodesta 2001 alkaen Suomeen otettavien kiintiöpakolaisten määrä on ollut 750 henkilöä vuodessa. Vuosina 2014 ja 2015 pakolaiskiintiötä nostettiin Syyrian sodan vuoksi 1 050 henkilöön. Kiintiöpakolaiset tulevat Suomeen usein pakolaisleireiltä, mutta yhä useammin myös kaupungeista. Suomen viime vuosina ottamat kiintiöpakolaiset ovat olleet pääasiassa syyrialaisia, kongolaisia, afganistanilaisia ja sudanilaisia.

Entä kuka on turvapaikanhakija? Turvapaikanhakija on henkilö, joka hakee turvaa vieraasta valtiosta. Turvapaikan hakeminen on ihmisoikeus. Vain pienelle osalle turvapaikanhakijoista myönnetään YK:n pakolaissopimuksen mukainen pakolaisstatus, joka perustuu henkilökohtaiseen vainoon. Sen sijaan turvapaikanhakija voi saada oleskeluluvan toissijaisen suojelutarpeen perusteella (esim. epäinhimillisen kohtelun uhka kotimaassa). Lisätietoa turvapaikan hakemisesta Suomesta Maahanmuuttoviraston sivuilta.

Kotoutumisella tarkoitetaan lain mukaan maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja samalla, kun tuetaan hänen mahdollisuuksiaan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen. Kotoutujan näkökulmasta kotoutuminen on eräänlaista oman paikan löytämistä uudessa kotimaassa.

Kotouttamisella viitataan viranomaisten järjestämiin kotoutumista edistäviin ja tukeviin toimenpiteisiin, voimavaroihin ja palveluihin. Maahanmuuttajien kotoutumista koskeva laki on ollut voimassa vuodesta 1999 lähtien. Työttömänä työnhakijana oleva maahanmuuttaja on kolmen vuoden ajan maahantulostaan työvoimatoimiston

kotouttamispalvelujen piirissä. Maahanmuuttajalle laaditaan kotouttamissuunnitelma, jonka tavoite on vahvistaa hänen kielitaitoaan, osaamistaan ja työelämävalmiuksiaan.

LIITE 3: Suositukset kiinteistöyhtiöille häiriöilmoitusten käsittelyyn vastakkainasettelua purkavalla tavalla

Kiinteistöyhtiöiden työntekijät kohtaavat työssään erilaisia häiriöilmoituksia. Häiriöilmoituksiin voi vastata tavalla, joka edistää vuorovaikutusta ja välttää vastakkainasettelua. Naapurussovittelun keskuksen tuottamat suositukset ohjaavat kiinteistöyhtiöitä vastakkainasettelua purkavaan häiriöilmoitusten käsittelyyn.

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.

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. Naapurussovittelun keskus suosittelee osapuolten välisen kommunikaation mahdollistamista ja avaamista kaikissa tilanteissa ensisijaisena vaihtoehtona. Mitä nopeammin keskusteluyhteys saadaan avattua, sitä paremmat mahdollisuuden konfliktin ratkaisuun ovat olemassa. Tulkintojen ja väärinymmärrysten mahdollisuus vähenee. Vaikka 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 vaiheessa 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, Naapurussovittelun keskuksen työntekijät tarjoavat apua toimintapaikkakunnilla sekä konsultoivat asumistoimijoita koko maassa.

Toimintaohjeet pähkinäkuoressa

1. Häiriöilmoituksen vastaanotto

- Selvitä, minkä asioiden tulisi olla toisin, että häiriö loppuisi? Mitä asiakas toivoo?
- Mikä on se konkreettinen muutos, minkä asiakas toivoo tapahtuvan?
- Muista, että kuulit vasta ensimmäisen näkökulman.
- Älä ota kantaa kuultuun.

2. Yhteydenotot kaikkiin osallisiin ja valmistautuminen neuvotteluun

- Kuule jokaisen näkökulma asiaan: kysy konkreettiset toiveet kaikilta.
- Rauha ei synny vertailemalla tarinoita ja vetoamalla sääntöihin vaan löytämällä yhteiset tarpeet (esim. asumisrauha) ja avaamalla, mitä se käytännössä tarkoittaa kullekin.

3. Yhteinen keskustelu

- Ohjaa ihmiset käsittelemään asia kasvojen aina kun mahdollista, ole tarvittaessa itse mukana.
- Keskustelun tavoite on auttaa osapuolia esittämään toisilleen toiveita rakentavalla tavalla.
- Konkretisoidaan tarpeet! MITÄ halutaan toisen tekävän toisin ja MITÄ luvataan itse? Kuinka menetellään, jos häiriö toistuu?
- Tarkennetaan toiveet hyvin konkreettisiksi: ei ”vähennetään meteliä”, vaan millaisia käyttäytymisen/toiminnan muutoksia tehdään ja mihin aikaan päivästä.
- Pyydä asukkaita ilmoittamaan, mitä ovat sopineet / kirjaa ylös sovitut asiat!

4. Seuranta

- Sovi siitä, kuinka sovittuja muutoksia seurataan.
- Lisäyhteydenotot/uusi tapaaminen?
- Jatkosuunnitelma tukee syntyneillä olevaa muutosta.