

## Suosituksset kiinteistöyhtiöille häiriöilmoitusten käsittelyyn vastakkainasettelua välttävällä 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

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 asianosaisiin ja valmistautuminen neuvotteluun

Kuule jokaisen näkökulma asiaan: kysy konkreettiset toiveet kaikilta.

puhelut

Rauha ei synny vertailemalla tarinoita ja vetoamalla sääntöihin vaan löytämällä yhteiset tarpeet (esim. asumisrauha) ja avaamalla mitä se käytännössä tarkoittaa kullekin.

email

tapaamiset

#### 3. Yhteinen keskustelu

Ohjaa ihmiset käsittelemään asia kasvotusten aina kun mahdollista, ole tarvittaessa itse mukana.

Keskustelun tavoite on auttaa osapuolia esittämään toisilleen toiveita rakentavalla tavalla. Konkretisoidaan tarpeet! MITÄ halutaan toisen tekevän 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 syntymäisillään olevaa muutosta.



## **Millaisiin häiriöihin kannattaa puuttua sovittelulla?**

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.

Naapuruussovittelun 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 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, Naapuruussovittelun keskuksen työntekijät tarjoavat apua toimintapaikkakunnilla sekä konsultoivat asuntotoimijoita koko maassa.

**Lue lisää: Naapuruussovittelun käsikirja, 2017**

**Naapuruussovittelun keskus**

