

## Mitä tapahtuu isännöitsijöiden häiriönhoidossa, kun kiinteistöyhtiöön rakennetaan sovittelumenetelmä?

Teksti ja kuva: Pasi Ojala



Isännöitsijöillä on keskeinen rooli asumishäiriöiden hoitamisessa. Niin sanottujen perinteisten menetelmien käyttö, kuten häiriöilmoituslomakkeen ja siinä vaadittujen todistajien pyytäminen valittavalta asukkaalta, on niin vuokratyöyhtiöiden isännöinnissä kuin asunto-osakeyhtiöpuolellakin häiriönhoidollisen työn kivijalka. Kuitenkin jotkut kiinteistöyhtiöt ovat ruvenneet toteuttamaan perinteisten menetelmien rinnalla vaihtoehtoista konfliktinratkaisua, sovittelua.

Tutkimassani kiinteistöyhtiössä isännöitsijöiden rinnalle oli perustettu yhtiön sisäinen sovittelijatiimi, jolle isännöitsijät ohjasivat harkinnan mukaan tapauksia sovitteluun. Tutkimukseni alkaessa tiimi oli toiminut vuoden ja saanut yhteensä 40 juttua soviteltavakseen, joka kertoi siitä, että isännöitsijät hyödynsivät sovittelutiimiä aktiivisesti työssään. Tarve kehitystyölle olikin noussut kentältä, jossa isännöitsijät olivat todenneet perinteisten menetelmien johtavan siihen, että he joutuvat usein konfliktin osapuoliksi ja asukkaiden turhautumisen kohteeksi.

Asumishäiriöiden sisäisessä sovittelussa on kyse siitä, että isännöitsijät – sekä esimerkiksi asumisneuvojat, lakiosasto ja asiakaspalvelu – hyödyntävät sovitteluun työtettä häiriönhoidossa ja ohjaavat tarpeen mukaan tapauksia sovitteluun. Isännöitsijöillä on ohjaamisessa keskeinen asema, koska perinteisesti tapaukset saapuvat ensiksi heidän työpöydälleen, oli kyse sitten erimielisyydestä naapureiden välillä liittyen esimerkiksi pesutuvan käyttöön tai jostain vakavammasta häiriöstä.

Tutkin isännöitsijöiden kokemuksia konfliktien ohjaamisesta sovitteluun, jota varten haastattelin yhtiön kaikki 14 isännöitsijää. Tavoite oli kartoittaa mitä isännöitsijät ajattelivat ja kokivat roolistaan sovitteluun ohjaavina tahoina. Lisäksi haastattelin yhtiön neljän hengen sovittelutiimiin tutkiakseni heidän kokemuksiaan yhteistyöstä isännöitsijöiden kanssa.

Tutkimuksen perusoletus oli, että se millä tavalla isännöitsijät vastaanottavat tilanteita, on merkityksellistä konfliktinhallintakokonaisuuden kannalta. Jos konfliktinhallinta etenee ns. kevyistä toimista kohti raskaampia, konfliktinhallinnan hierarkia on johdonmukainen ja tämä johdonmukaisuus lisää keskusteluun ja neuvotteluun perustuvien menetelmien, esimerkiksi sovittelun tehokkuutta. Sovittelu tulee silloin kuvioihin oikea-aikaisesti ja voi näyttäytyä osapuolille loogisena toimenpiteenä tilanteen ratkaisemiseksi. Tämä voi lisätä heidän motivaatiotaan sovittelua kohtaan. Epäjohdonmukaisessa konfliktinhallintakokonaisuudessa saavutetaan taas vastakkaisia tuloksia: motivaatio sovittelua kohtaan vähenee, samalla kun osapuolten oikeuksiin ja rankaisuihin keskittyvä ajattelu syvenee.

Tutkimuksessa mallinnettiin ensin isännöitsijöiden eri rooleja konfliktien vastaanottamisessa. Roolit jakautuu tutkimuksessa sen mukaan vuorovaikuttivatko isännöitsijät valittavan asukkaan kanssa (*Juridiikan edustaja, Toimitusjohtaja, Välittävä johtaja*) vai valituksen kohteen kanssa (*Kasvattaja, Ongelmanratkaisija*). Näitä rooleja tarkastelemalla eriytyi kaksi toimintamallia: *Oikeuksiin pohjaava toimintamalli* sekä *Ongelmanratkaisuun pohjaava toimintamalli*.

Oikeuksien näkökulmasta käsin toimivat isännöitsijät, joita oli kaksi kolmasosaa kiinteistöyhtiön isännöitsijöistä, kokivat, että tilanteita tuli ensin hoitaa isännöinnin perinteisillä menetelmillä, kuten häiriöilmoituslomakkeella, ja vasta tilanteiden osoittautuessa konflikteiksi ohjata ne sovitteluun. Tilanteita siis käsiteltiin ensisijaisesti häiriöinä häiriönhoidollisin menetelmin, kunnes ne osoittautuivat konflikteiksi, tai eivät muuten ratkenneet. Ongelmanratkaisua toteuttavat isännöitsijät, joita oli yksi kolmasosa, sen sijaan

eivät esimerkiksi vaatineet häiriöilmoituslomaketta valittavalta asukkaalta, vaan kannustivat alusta asti aktiivisuuteen tilanteen ratkaisemisessa. Lähestyessä valitettua asukasta he ensisijaisesti selvittivät tämän kokemuksen ja näkökulman tilanteeseen, sen sijaan että olisivat huomauttaneet häiriöstä. He suhtautuivat tilanteisiin lähtökohtaisesti konflikteina.

Kun isännöitsijät ohjasivat tapauksia sovitteluun oikeuksien näkökulmasta käsin, sovittelijat kokivat konfliktinhallinnan kokonaisuuden ongelmallisena. Tilanteet saattoivat pitkittyä ja asukkaiden turhautuminen syventyä. Myöskin koko sovittelu saatettiin kyseenalaistaa asukkaiden puolelta näissä tilanteissa. Ongelmanratkaisun näkökulma sen sijaan koettiin sovittelun kannalta toimivaksi yhteistyömuodoksi. Tilanteet ohjautuivat sovitteluun suoraviivaisemmin ja asukkaita oli monesti jo valmisteltu sovittelu varten, joka helpotti sovittelun käynnistämistä.

Tutkimuksen oletus siis osoittautui oikeaksi: kun isännöitsijät keskittyivät näkökulmien kartoittamiseen ennen sovitteluun ohjaamista, sovittelulla oli hedelmällisemmät lähtökohdat, kuin silloin jos he sovelsivat ”raskaampia” keinoja, kuten puhuttelua ja huomauttamista häiriöstä. Ongelmanratkaisun näkökulma oli ”kevyempi” konfliktinratkaisumenetelmä, kuin oikeuksien näkökulma, ja siten tuki paremmin johdonmukaista konfliktinhallinnan hierarkiaa sovittelua edeltävänä toimenpiteenä.

Mielenkiintoista oli, että lähes kaikki isännöitsijät ohjasivat tapauksia sovitteluun ja suhtautuivat sovittelutyön tuomiin mahdollisuuksiin lähtökohtaisesti hyvinkin positiivisesti. Kuitenkin he ajattelivat oman roolinsa tällaisessa mallissa melko vaihtelevin tavoin. Tutkimuksen pohjalta herääkin jatkokysymys siitä, mikä selittää eroavaisuudet isännöitsijöiden ajattelu -ja toimintatavoissa ja miksi suurin osa isännöitsijöistä edelleenkin pitäytyi oikeuksien näkökulmassa, vaikka heillä oli mahdollisuus välittää tapauksia suoraviivaisestikin sovitteluun.

Pohdintaosiossa esitetään yksi mahdollinen vastaus, joka pohjaa vertailuun suomalaisissa tuomioistuimissa toimivien tuomareiden työhön ja rooleihin. Jo pitkään Suomessa tuomarit ovat pyrkineet yhdistämään kaksi erilaista roolia omaan toimenkuvaansa: sovintoon ohjaavan roolin sekä perinteisen oikeudellisen tuomion antajan roolin. Sovintoon ohjaavassa roolissa he kannustavat tietyissä tapauksissa osapuolia sopimaan riideltävä asia sen sijaan, että se ratkaistaisiin käräjöimällä. On mahdollista, että sisäisen sovittelutyön myötä myös isännöitsijöiden toimenkuvassa on alkanut prosessi kahden erilaisen roolin integroimisesta: uuden soveltavamman ongelmanratkaisijan tai sovintoon ohjaavan roolin sekä perinteisen häiriönhoidollisen ja oikeuksia määrittelevän roolin. Tällainen muutosprosessi voi näyttäytyä tällä hetkellä erilaisten roolien kirjona, kun yksilöt omaksuvat muutosta eri tavoin.

Tutkimustulosten tulkinnoissa tulee kuitenkin huomioida, että isännöitsijöiden häiriönhoidollisesta roolista ei ollut tarjolla aiempaa tutkimusta. Aiempi tutkimus aiheesta antaisi vertailupohjaa roolien analysointiin, joka auttaisi näkemään mikä rooli kenties on syntynyt sovittelijan työtteen ja sovittelutoiminnon integroinnin myötä tässä instituutiossa, ja mikä taas kuvaa yleisempiä trendejä. Voi esimerkiksi olla, että tietynlainen ongelmanratkaisijan rooli on yleisempi trendi isännöinnissä. Voi myös olla, että rooli on silti kyseisessä kiinteistöyhtiössä edelleen kehittynyt sen myötä, kun sovitteluun ohjaamisen mahdollisuus on konkretisoitunut ainutlaatuisella tavalla. Vertailevaa tutkimusta isännöitsijöiden rooleista tarvittaisiin näiden tulkintojen jatkotarkastelua varten.

Tutkimus toimi osana laajempaa [tutkimusta, jossa kartoitettiin myös asukkaiden kokemuksia sisäisestä sovittelusta](#).

Pasi Ojala, Naapuruuskeskusen sovittelija, valmistumassa tämän vuoden lopussa maisteriksi linjalta Peace, Mediation and Conflict Research (Åbo Akademi, Vaasa)

Gradun linkki: <https://www.doria.fi/handle/10024/180484> tai: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020120799743>