

Vuorovaikutus on kahden kauppa

Ihmisten välinen hyvä henki rakennetaan vuorovaikutustilanteissa.

Kun taloyhtiön nipottaja, taivaanrannanmaalari, juhlija, sopeutuja ja loogikko yrittävät löytää yhteistä säveltä, voi sinfonia olla kaukana. Erilaisia ajattelutapoja ja taitoja silti tarvitaan.

Valmentava psykologi **Ilona Rauhala** kertoo, että meteli, erilaiset häiriöt ja epäasiallinen toiminta asukkaiden kesken kertovat aina jostakin kiusantekoa syvemmästä ongelmasta. Asiat eivät aina, yleensä tai tavallisesti ole vain yhdellä tavalla, vaikka ne ilmaistaan herkästi näillä sanoilla keskustelussa. Eri näkökulmissa on sävyeroja.

Taloyhtiön hallitus voi miettiä, missä yhteydessä haitalliseksi esitetty asia, vaikkapa koiran haukunta, ilmenee ja mitä se todellisuudessa saa aikaan. Näin muodostuu ratkaisuja ongelmien sijaan.

Valittajalla on hätä

Käyttätymisellä on usein hyvä tarkoitus, organisaatiokonsultti **Harri Hirvihuhta** sanoo. Valitus voi kertoa toiveesta, parannusideasta tai huolesta, jotka ovat pintaan nousevan tunteen taustalla. Valittajan viesti on tärkeä ja ansaitsee tulla kerrotuksi, sillä muiden tarina valittajasta ei vastaa koko totuutta.

– Kannattaa yrittää kuulla, mikä arvo valituksen taustalla on: siisteys, rauhallinen asuinympäristö tai muu sellainen. Asiat rat-

kaistaan faktojen ohella myös tunteella, Hirvihuhta sanoo.

Valittajalta kannattaa kysyä, miten hän näkee asian ja mikä siinä on merkityksellistä. Kuulluksi ja ymmärretyksi tulleen asukkaan kanssa on helpompi neuvotella valitusaiheen korjaamiseksi.

Kokousten puheenjohtajille Hirvihuhdalla on rohkaiseva vinkki, miten tarinoitsijan tai mielipiteillään jyräävän osakkaan saa kuriin:

– Tarkentamalla ja kysymällä asialle kiteytystä puheenjohtaja saa vietyä kokousta tehostetusti eteenpäin eikä jumita jaaritteluissa.

Ehkäise poru säännöillä

Hallituksen sisäistä työtä helpottaa, kun sen pelisäännöt ovat kaikkien tiedossa, valmentava psykologi **Ilona Rauhala** neuvoo.

Kahnauksilta välttyäkseen hallitus voi

miettiä esimerkiksi, miten jäseniä voisi perehdyttää taloyhtiön toimintaan paremmin. Hyviä kysymyksiä ovat, mitä heidän tulee tietää ja mistä tietoa saa. Entä onko mahdollista laatia hallituksen jäsenille perehdytyspaketti?

Rauhala kehottaa kääntämään ihmisten erilaisuuden voimavaraksi esimerkiksi jakamalla hallituksen jäsenten tehtävät jokaisen taitojen ja mieltymysten mukaan.

– Yksilön huomioiminen sitouttaa ja motivoi vahvemmin mukaan, hän kannustaa.

Harri Hirvihuhta kannustaa kuuntelemaan kaikkien, myös asukkaiden, ehdotuksia.

– Moni taloyhtiö on saanut muutoksia aikaan kuuntelemalla asukkaita ja luomalla avointa ilmapiiriä. ●

Terhi Mäkinieniemi

Ratkaise konflikti

1. Kuuntele kertojaa
2. Kysy lisää
3. Tarkenna asiaa
4. Vastaa kysyjälle ja selvitä lisää tarvittaessa
5. Ota vastuuta asian eteenpäin viemisestä

"Onko mahdollista laatia hallituksen

jäsenille perehdytyspaketti?"