

Konflikthantering

Vilka ansatser är lämpliga vid en konfliktbehandling?

1. Bör interventionen läggas på individ-, relations-, eller systemnivå, eller en kombination av flera?
2. Finns det förutsättningar att i samtal enskilt eller i grupp bearbeta konflikten och med hjälp av nya insikter, förändrade inställningar, kreativa lösningar komma fram till frivilliga överenskommelser? (dialogansatsen)
3. Finns det anledning att låta konflikten behandlas enligt de formella procedurer, regler, avtal och liknande som finns på arbetsplatsen? Har någon av parterna rättigheter som måste beaktas? (principansatsen)
4. Finns det argument som talar för att konflikten bör behandlas med ensidigt beslutade åtgärder, så som beordringar, sanktionshot, omplacering, omorganisation eller andra tvångsåtgärder? (maktansatsen)

	Dialog	Principer/rättigheter	Makt
Individnivå			
Relationsnivå			
Systemnivå			

Konflikthantering

Vilka ansatser är lämpliga vid en konfliktbehandling?

	Dialog	Principer/rättigheter	Makt
Individnivå	Medarbetarsamtal Feedback/återkoppling Karriärplaneringssamtal Stödsamtal Konfliktvägledningssamtal Handledning av chef Självinsiktsarbete Fortbildning/färdighetsträning för medarbetare eller chef	Tydliggöra ramar, regler och gränser för enskildmedarbetare Utveckla arbetsbeskrivning Förändra arbetsuppgifter och/eller placering Korrigerande samtal Lönesamtal med utgångspunkt från lönekriterier	Beordring Hot om sanktioner Erinran/Varning Omplacering Utköp Uppsägning/avsked
Relationsnivå	Medling (mellan två personer) Gruppmedling Planeringsdag för att utveckla åtgärdsplan för olösta frågor Gemensam utvärdering av utfall av förändringsprocess	Beslut om tvistefrågor av ansvarig chef Kartläggning med åtgärdsrekommendationer Utredning av sakfrågor Arbetsrättslig process Reglering med hjälp av formella regelverk	Avdömning av konfliktfrågor genom högre instans Omplacering av konfliktparterna Upplösning av dysfunktionell grupp
Systemnivå	Planeringsdag för att reda ut roller, rutiner och ömsesidiga förväntningar Gruppdialog om normer; mål; identitet; strategier; rollfördelning Värdegrundsarbete Samtal kring verksamhetsplan el. motsvarande Fortbildning av personalen	Utveckla arbetsbeskrivningar Utveckla rutiner, riktlinjer Utbildning/information om gällande regelverk och andra ramar Rutin för psykosocial arbetsmiljö-rond/verksamhetsgenomgång Införa arbetsmiljöenkäter Riktlinjer för mötesformat Inrätta problemlösningsprocedur Personalhandbok el. likn. Ledarutvecklingsprogram Policies och handlingsplaner Inrätta stödresurser	Införande av regelverk mot personalens vilja Omorganisation Nedläggning