

# Sådan forebygger I konflikter

Især ledere og medarbejderrepræsentanter kan samarbejde om hensigtsmæssige rammer



**Både den enkelte og arbejdspladsen har en rolle at spille for at forebygge og håndtere konflikter.**

Når det gælder arbejdspladsen, er det især ledere som i samarbejde med medarbejderrepræsentanter kan skabe nogle hensigtsmæssige rammer på arbejdspladsen – bl.a. gennemsækelighed og mulighed for dialoger om uenigheder.

## Klare krav til opgaveløsningen

Det handler først og fremmest om at skabe klarhed over krav til opgaveløsningen og hvilke fælles mål der skal ligge til grund for samarbejde samt kendskab til de forskellige funktioner eller faggruppers bidrag til den fælles opgaveløsning.

Mange konflikter bunder i at medarbejdere kan være uenige om, hvordan kvaliteten skal være, hvad kvalitet overhovedet er eller hvordan en opgave løses tilfredsstillende.

## Afstem forventningerne

Forventningsafstemning er også vigtigt – fx i forhold til hvilke informationer man skal give hinanden og hvordan eller i hvilken grad man kan forvente hjælp og støtte fra hinanden.

Det er også en fordel at være afklaret med, at uenigheder *vi*/opstå, men at man har en forventning til, at medarbejderne forsøger at nå frem til forståelse og kompromisser.

### Det kan du som medarbejder gøre

- Gør en indsats for at forstå kollegers eller andre faggruppers opgaveløsning, vilkår og synsvinkler – prøv fx et perspektivbyt – dvs. sæt dig i den andens sted.
- Gør dig umage med at give nødvendige informationer videre.
- Vær nysgerrig fremfor dømmende – dvs. Spørg før du tolker.
- Hvis der opstår problemer: Gå konstruktivt ind i at løse problemet fremfor at pege fingre og give andre skylden.
- Forhold dig kritisk men konstruktivt, hvis en kollega er dømmende over for en anden kollega. Forsøg at få vedkommende til blive på nederste trin af konflikttrappen og holde sig til sagen.

### Det kan du som leder gøre

- Vær selv en rollemodel!
- Skab klarhed over opgaver og mål.
- Skab kendskab til forskellige medarbejderes bidrag og hvordan de spiller sammen i en fælles opgaveløsning.
- Skab kendskab til forskellige medarbejderes eller medarbejdergruppers vilkår og opgaveløsning.
- Gør det klart, at det er legitimt at være uenige.
- Vær selv en rollemodel, undgå fx selv at tolke og fordømme andre.

### Det kan du som medarbejderrepræsentant gøre

Understøt en kultur, hvor der er:

- klarhed over opgaver og mål.
- kendskab til forskellige medarbejderes bidrag, og hvordan de spiller sammen i en fælles opgaveløsning.
- kendskab til forskellige medarbejderes eller medarbejdergruppers vilkår og opgaveløsning.
- klarhed om, at det er legitimt at være uenige.
- praksis med, at man er nysgerrig og ikke dømmende.

## Viden, værktøjer og film om konflikthåndtering



### Sådan opstår konflikter

Der er flere tilgange til, hvorfor konflikter opstår. Læs om, hvordan de opstår, og hvilke konsekvenser, forskellige tilgange har.



### Typer af konflikter

Der er forskellige typer af konflikter, som i udgangspunktet bør håndteres forskelligt. Læs om de forskellige typer.



## Konflikters udvikling

Konflikter udvikler sig hen ad vejen, og kan ende i en fastlåst situation. Læs om motivgætning og misforståelser, dæmonisering, konfliktspiralen, konfliktrappen og konfliktskyhedstrappen.



## Når konflikten er opstået - sådan håndterer I

Når konflikten er opstået, er det vigtigt at sætte ind, inden den går i hårdknude. Læs om, hvad leder, medarbejder og medarbejderrepræsentanter kan gøre.



## Film og dialogmateriale

En række små film viser forskellige konfliktsituationer. Med tilhørende dialogmateriale kan I komme i gang og komme videre med snakken om, hvordan I håndterer og forebygger konflikter netop på jeres arbejdsplads.

## Download temaet som faktaark

Hent "Faktaark om konflikthåndtering" i en [samlet PDF](#)

### Mere læsestof

En værktøjskasse til konflikthåndtering

BAR Service og Tjenesteydelser, 2013

Hen version til din branche i listen over værktøjer: [bfa-service.dk/emner/psykisk-arbejds miljoe/konflikt-chikane-vold/konflikthaandtering](http://bfa-service.dk/emner/psykisk-arbejds miljoe/konflikt-chikane-vold/konflikthaandtering)

Har I brug for at pudse tonen af, BAR Transport og Engros, 2016

Hvis konflikten trapper op – værktøjer til at håndtere konflikter og forebygge mobning. Til lederen med personaleansvar, BFA Velfærd og offentlig administration, 2014

<https://www.arbejds miljoweb.dk/media/5077118/hvis-konflikten-trapper-op-web-.pdf>

Konflikter på arbejdspladsen, Center for konfliktløsning

<https://konfliktloesning.dk/videnscenter/konflikter-paa-arbejdspladsen/>

Konflikter og deres eskalering, Kapitel 2 i Konfliktmægling, Vibeke Vindeløv, Jurist- Økonomforbundets Forlag, 2004