

# Rutin Konflikthantering

**Postadress**  
136 81 Haninge

**Besöksadress**  
Kommunhuset  
Rudsjöterassen 2

**Telefon**  
08-606 70 00

**E-post**  
[haningekommun@haninge.se](mailto:haningekommun@haninge.se)

**Webb**  
[www.haninge.se](http://www.haninge.se)



## Om dokumentet

Dokumenttyp: Rutin

Dokumentnamn: Rutin Konflikthantering

Beslutad eller godkänd av: Personalavdelningen

Beslutat datum: 2022-08-29

Gäller från datum: 2022-08-29

Ansvarig förvaltning och avdelning: Personalavdelningen

Ämnesord: Konflikthantering, hållbara arbetsplatser,

Dokumentinformation: Denna rutin är en hjälp för chefer att förstå hur man kan lösa konflikter som har uppkommit, samt förstå hur man kan arbeta hälsofrämjande och förebyggande

## Innehåll

1. Rutin konflikthantering .....	4
1.1 Inledning.....	4
1.2 Syfte .....	4
1.3 Definition av begreppet konflikt .....	4
2. Att förebygga konflikter .....	4
2.1 Hur agerar jag när konflikter uppstår? .....	5
2.2 Hur gör jag när medarbetare inte vill medverka till att lösa konflikter? .....	5
2.3 Skyldigheter i anställning? .....	5
3. Olika sätt att arbeta med konflikter .....	5

## 1. Rutin konflikthantering

Till denna rutin hör webutbildning i konflikthantering på ca 30 minuter, se utbildningskatalogen. Webutbildningen ger dig en fördjupad kunskap om konflikter och hur du kan agera.

### 1.1 Inledning

Konflikter är en del av vardagen i alla mellanmännsliga möten. Konflikter, att vi tycker och tänker olika, blir till ett problem när vi inte kan lösa dem, och ju längre tiden går desto svårare blir det att lösa dem. Har det gått lång tid och de blir destruktiva uppstår negativa spiraler med dålig arbetsmiljö som resultat. Vi mår både dåligt på arbetet och är ineffektiva och improduktiva. Som chef är det väsentligt att du agerar både förebyggande och tydligt, otydlighet är en grogrund för konflikter och även förödande för verksamhetens resultat. Det kan få både arbetsmiljömässiga samt ekonomiska konsekvenser.

### 1.2 Syfte

Syftet med denna rutin är att vägleda chefer att förstå hur man kan förebygga konflikter samt hur man ska hantera konflikter som har uppstått.

### 1.3 Definition av begreppet konflikt

- När en eller flera parter har önskemål de inte är villiga att släppa och upplever att någon annan blockerar dem från att tillgodose dessa önskemål.
- När blockeringen av viktiga önskemål kvarstår väcks frustration som driver minst en av parterna att på ett eller annat sätt.

## 2. Att förebygga konflikter

De flesta tycker att negativa och destruktiva konflikter är jobbiga. För att minimera onödiga konflikter kan man arbeta både främjande och förebyggande. Att arbeta främjande och förebyggande innebär att:

- skapa samsyn och tydlighet kring uppdrag, mål, roller, samarbete och spelregler.
- involvera medarbetarna och ha en dialog om: Hur är det på vår arbetsplats? Hur tilltalar vi varandra? Hur betar vi oss? Vad är en bra arbetsmiljö?
- kontinuerligt föra dialog om vad medarbetare behöver för att må bra i arbetet och kunna göra ett bra jobb.
- kontinuerligt utveckla och följa upp viktiga utvecklingsområden för att skapa hållbara arbetsplatser, det vill säga ha ett välfungerande systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM) kopplat till den organisatoriska och sociala arbetsmiljön (OSA) i vardagen.
- hjälpa medarbetare med prioritering av arbetsuppgifter vid hög arbetsbelastning.
- ha en tydlig dialog om varje medarbetares ansvar att bidra till en god arbetsmiljö och ett välfungerande samarbete.
- arbeta för att skapa ett tryggt samtalsklimat (psykologisk trygghet) genom att arbeta med grupputveckling och spelregler.

- skapa medvetenhet om jargong och kränkningar. Medarbetare ska ha kunskap om våra rutiner för konflikthantering och kränkande särbehandling. Använd med fördel vårt APT-material i syfte att säkerställa detta.
- vara uppmärksam på skav mellan medarbetare och tveka inte att fråga om du upplever att någonting inte står rätt till. Agera och ta tag i situationen, kalla till samtal och dokumentera.

### 2.1 Hur agerar jag när konflikter uppstår?

- Gå den digitala webutbildningen Konflikthantering. I utbildningen får du stöd i hur du ska agera när en konflikt uppstår samt hur du identifierar typ av konflikt. Du får konkreta verktyg hur du ska agera.
- Arbeta utifrån utbildningens olika steg för att hantera konflikten.

### 2.2 Hur gör jag när medarbetare inte vill medverka till att lösa konflikter?

1. Ha samtal med berörd medarbetare. Medvetandegör medarbetarens skyldighet att medverka till att lösa konflikter och samarbeta.
2. Om förbättring ej sker, klargör medarbetarens skyldigheter genom klargörande stödsamtal - kom ihåg att dokumentera i mallen klargörande stödsamtal samt skapa en tydlig handlingsplan.
  - Vid behov, ta stöd av HR inför samtal.
3. Följ upp det klargörande stödsamtalet samt det ni kommit överens om regelbundet.
4. Om förbättring ej sker trots klargörande stödsamtal och handlingsplan, ta stöd av HR för att diskutera eventuella arbetsrättsliga åtgärder.

### 2.3 Skyldigheter i anställning?

Tänk på att det är många delar som ingår i anställningen som att följa ordningsregler, samarbeta, bidra till en god arbetsmiljö, delta i olika möten och vara lojal. Du kan komma att behöva förtydliga det för medarbetaren.

## 3. Olika sätt att arbeta med konflikter

Det finns olika sätt att arbeta med konflikter och många olika begrepp används. Nedan har vi delat upp de olika sätten i främjande, förebyggande och efterhjälpande, dvs när en konflikt uppstått. Ju bättre vi är på att arbeta främjande och förebyggande desto färre destruktiva konflikter.



Främjande arbete på organisationsnivå	Förbyggande arbete på organisationsnivå	Efterhjälpande arbete på organisationsnivå
<p><b>Policy, riktlinjer &amp; rutiner</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personalpolitiskt program (arbetsmiljöpolicy)</li> <li>- Strategiskt arbetsmiljöarbete/ hållbara arbetsplatser</li> <li>- Ledarskapskompassen</li> <li>- Medarbetarkompassen</li> <li>- Riktlinje kränkande särbehandling</li> <li>- Rutin konflikthantering</li> <li>- Samverkansavtal</li> <li>- Arbetsmiljöron</li> <li>- Arbetsplatsundersökning (APU)</li> </ul> <p><b>Utbildningar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbetsmiljöutbildning</li> <li>- Ny chef i Haninge</li> </ul> <p>Undersökningar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbetsmiljöron</li> <li>- Arbetsplatsundersökning (APU)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- HR-chefsstöd- och rådgivning för chefer</li> <li>- KIA-rutiner för rapportering och utredning</li> <li>- Rutin konflikthantering</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Haninge kommuns rutin för misskötsamhet</li> <li>- Haninge kommuns rutin vid sjukfrånvaro och rehabilitering</li> <li>- Förutredning kränkande särbehandling</li> <li>- Kränkningsutredning</li> <li>- Rutin konflikthantering</li> <li>- Arbeta med företagshälsovård</li> </ul>
Främjande arbete på gruppnivå	Förbyggande arbete på gruppnivå	Efterhjälpande arbete på gruppnivå
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Främja stöd och gott samarbete</li> <li>- Systematiskt arbetsmiljöarbete</li> <li>- Arbete med uppdragskarta/ hållbara arbetsplatser</li> <li>- Träning i kommunikation och konflikthantering (medarbetarresan samt APT-material konflikthantering)</li> <li>- Skapa medvetenhet om jargong och kränkningar (APT material kränkande särbehandling)</li> </ul> <p><b>Utbildningar</b></p> <p>Medarbetarresan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gränssättning för olämpliga beteenden</li> <li>- Samtal med berörda individer</li> <li>- Konflikthantering</li> <li>- Stoppa ryktesspridning</li> <li>- Riktade insatser/stöd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stöd till arbetsgrupp och chef</li> <li>- Organisatoriska insatser</li> </ul>
Främjande arbete på individnivå	Förbyggande arbete på individnivå	Efterhjälpande arbete på individnivå
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kompetensutveckling</li> <li>- Delaktighet</li> <li>- Träning i kommunikation och konflikthantering</li> <li>- Skapa medvetenhet om jargong och kränkningar</li> <li>- Resultat- och mål/medarbetarsamtal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gränssättning för olämpliga beteenden</li> <li>- Medvetandegörande samtal</li> <li>- Omsorgssamtal</li> <li>- Klargörande stödsamtal</li> <li>- Stöd i konflikthantering via chef eller företagshälsovård</li> <li>- Utredning och stöd för berörda parter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stödåtgärder utifrån behov</li> <li>- Rehabilitering</li> <li>- Uppföljning</li> <li>- Arbetsrättsliga åtgärder</li> <li>- Konflikthantering</li> </ul>