

Checklista för kartläggning av arbetsplatsens konflikthanteringssystem

Frågorna används tillsammans med formuläret på separat blad.

1. Finns det väl fungerande former för de tre problemlösningssatsarna: maktbaserad/principbaserad (rutiner, regler, förhandlingar)/dialogbaserad?
2. Finns det skrivna riktlinjer eller andra policydokument som anger värden och normer för hur samarbete och problemlösning ska hanteras?
3. Finns handlingsplaner eller andra policydokument om hur konflikter, trakasserier/mobbning, diskriminering och andra samarbetsproblem ska hanteras i organisationen?
4. Är chefernas ansvar vid samarbetsproblem och konflikter reglerat i arbetsbeskrivningar, chefspolicy, personalhandbok eller liknande?
5. Finns det forum där personalen tidigt och i konstruktiva former kan ta upp och genom samtal lösa problem, t.ex. genom arbetsplatsträffar med väl fungerande format?
6. Används utvecklingssamtal för att identifiera och åtgärda samarbetsvärigheter, meningsskiljaktigheter och andra konflikter?
7. Har chefer tillgång till handledning av kompetenta personer vid svårare konfliktfall?
8. Vart kan en medarbetare i realiteten vända sig för att få råd, stöd och bistånd med problemlösning vid en konflikt? Vilka personer/instanser kan erbjuda vilka typer av stöd? Personalavdelning? Företagshälsovård? Fackförening? Skyddsombud? Informella problemlösare? Handledare? Andra instanser (t.ex. förtroenderåd, personalpanel)?

För att få en god bild av denna viktiga fråga kan det vara lämpligt att fråga sig vilka resurser som finns för berörda personer i ett antal typfall, t.ex.:

- a. En person som hamnat i konflikt med sin chef om fördelning av arbetsuppgifter
 - b. En person som upplever stora samarbetsvärigheter med en nära kollega
 - c. En person som blir trakasserad/mobbad av flera kollegor
 - d. En konflikt mellan två grupper om framtida strategiska satsningar
 - e. En person som blivit utsatt för sexuella trakasserier av en chef
 - f. En chef som inte vet hur han/hon ska hantera dålig stämning i personalgruppen
 - g. En person vars chef bryter mot regler eller lagar
9. Finns det inom organisationen eller via avtal med företagshälsovård smidig tillgång till personer med professionell kompetens att ge råd, medla och leda problemlösningssprocesser på arbetsplatsen (konfliktvägledare, beteendevetare)?
 10. Finns regelbunden fortbildning i kommunikation och konflikthantering för chefer och medarbetare?
 11. Finns upparbetade kontakter med externa konsulter som kan anlitas vid svåra konflikter?
 12. Finns det regelbunden uppföljning av psykosocialt arbetsklimat i form av arbetsmiljöundersökningar, analys av sjukskrivningar, exitintervjuer, etc.?
 13. Genomförs regelbundet en kartläggning/översyn av hur organisationen fungerar (inkl. konfliktpotential)?
 14. Finns en fungerande arbetsmiljökommitté eller liknande partssammansatt grupp som har till uppgift att vårda samarbetskulturen, följa upp arbetsklimatet och föreslå åtgärder?
 15. Känner medarbetarna i organisationen till vilka rutiner och resurser som finns vid konflikter, t.ex. genom personalhandbok eller liknande?

Formulär för kartläggning av konflikthanteringssystem

Organisation: _____

| | Förekomst (Nej/Delvis/Ja) | Åtgärdsbehov (Nej/Delvis/Ja) |
|--|-------------------------------------|--|
| 1. Fungerande problemlösningsskultur | | |
| 2. Riktlinjer, gemensam värdegrund | | |
| 3. Handlingsplaner och regelverk | | |
| 4. Reglering av chefers ansvar | | |
| 5. Arbetsplatsträffar med väl fungerande format för tidig problemlösning | | |
| 6. Väl fungerande utvecklingssamtal | | |
| 7. Tillgång till handledning för chefer | | |
| 8. Tillgång till personer att vända sig till för medarbetare som berörs av en konflikt | | |
| 9. Tillgång till professionellt stöd vid konflikter | | |
| 10. Regelbunden fortbildning i konfliktfärdigheter | | |
| 11. Smidig tillgång till organisationskonsult vid svåra fall | | |
| 12. Regelbunden uppföljning av arbetsklimat | | |
| 13. Regelbunden översyn av organisationen | | |
| 14. Arbetsmiljökommitté el. likn. med uppgift att bevaka samarbetsfrågor | | |
| 15. Kunskap hos personalen om befintliga resurser | | |

Kommentarer: