

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			

	Dialog	Principer/rättigheter	Makt
Individnivå	<p>Medarbetarsamtal Feedback/återkoppling Karriärplaneringssamtal Stödsamtal Konfliktvägledningssamtal Handledning av chef Självinriktarbete Fortbildning/färdighets- träning för medarbetare eller chef</p>	<p>Tydliggöra ramar, regler och gränser för enskildmed- arbetare Utveckla arbetsbeskrivning Förändra arbetsuppgifter och/eller placering Korrigerande samtal Lönesamtal med utgångs- punkt från lönekriterier</p>	<p>Beordring Hot om sanktioner Erinran/Varning Omplacering Utköp Uppsägning/avsked</p>
Relationsnivå	<p>Medling (mellan två personer) Gruppmedling Planeringsdag för att utveckla åtgärdsplan för olösta frågor Gemensam utvärdering av utfall av förändringsprocess</p>	<p>Beslut om tvistefrågor av ansvarig chef Kartläggning med åtgärdsre- kommendationer Utredning av sakfrågor Arbetsrättslig process Reglering med hjälp av formella regelverk</p>	<p>Avdömning av konfliktfrågor genom högre instans Omplacering av konflikt- parterna Upplösning av dysfunktionell grupp</p>
Systemnivå	<p>Planeringsdag för att reda ut roller, rutiner och ömse- sidiga förväntningar Gruppdialog om normer; mål; identitet; strategier; rollfördelning Värdegrundsarbete Samtal kring verksamhets- plan el. motsvarande Fortbildning av personalen</p>	<p>Utveckla arbetsbeskrivningar Utveckla rutiner, riktlinjer Utbildning/information om gällande regelverk och andra ramar Rutin för psykosocial arbetsmiljöronnd/verksam- hetsgenomgång Införa arbetsmiljöenkäter Riktlinjer för mötesformat Inrätta problemlösnings- procedur Personalhandbok el. likn. Ledarutvecklingsprogram Policies och handlingsplaner Inrätta stödresurser</p>	<p>Införande av regelverk mot personalens vilja Omorganisation Nedläggning</p>