

En lang række undersøgelser viser, at god kommunikation og effektiv konflikthåndtering er nøglefærdigheder for en virksomhed.

I konflikthåndtering gælder det om at skabe en god ramme for dialog med de involverede om, hvad konflikten handler om, så de har tillid til og er i stand til at indgå i den svære dialog.



Krav

- Arbejdsgiveren har det overordnede ansvar for, at det psykiske arbejdsmiljø ikke har negative konsekvenser for helbredet.
- Kvaliteten af kommunikationen samt forekomsten af konflikter er områder, som Arbejdstilsynet spørger ind til, når de skal vurdere det psykiske arbejdsmiljø på virksomheden.

Gode råd

- Den måde, vi kommunikerer på, hænger nøje sammen med de rammer, vi befinder os i. Hvordan er rammerne på jeres virksomhed? Er der gode muligheder for at tale sammen? Flyder kommunikationen frit mellem ledelse og medarbejdere? Har I tid og ro, når I skal kommunikere om noget vigtigt?
- Jo bedre vi kender hinanden, jo bedre forstår vi hinanden. Alle aktiviteter, hvor I lærer hinanden bedre at kende, vil skabe bedre forudsætninger for kommunikation og konflikthåndtering.
- Vi kan alle kommunikere og løse konflikter. Hvis vi skal blive bedre til det, kræver det fælles fokus og fælles redskaber. Arbejdsmiljøorganisationen (AMO) og Samarbejdsudvalget (SU) bør være med til at fastlægge de overordnede rammer for, hvordan der skal arbejdes med kommunikation og konflikthåndtering på jeres virksomhed.
- Konflikter opstår ofte i situationer præget af tidspres eller konkurrence om ressourcer. At identificere de særlige risikosituationer i jeres virksomhed gør det ofte muligt at forbedre rammerne omkring dem.
- Sæt jer ind i årsager og tegn på konflikter, og brug denne viden. Manglende viden fører til manglende handling.
- Alvorlige konflikter løser sjældent sig selv. Når 2 personer eller grupper havner i en alvorlig konflikt, kan den virke uløselig for de involverede parter. Det er vigtigt, at I som virksomhed tager stilling til, hvem der har ansvaret for at hjælpe i disse konflikter, og sikrer, at de pågældende er klædt på til det.
- Tag hånd om konflikter i tide, mens parterne stadig kan tale sammen.
- Husk altid at gå efter sagen og ikke personen. Det er, når det bliver personligt, at det bliver svært.
- For mange kokke fordærver maden - involvér derfor kun de relevante parter i løsningen af en konflikt.

Referencer

- [Bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, nr. 1406 af 26. september 2020](#)
- [BFA Velfærd og offentlig administration - Håndtering af konflikter](#)