

## Inventering av förutsägbara konfliktfrågor

På alla arbetsplatser finns det teman som har en viss konfliktpotential, det vill säga man måste räkna med att personer eller grupper kommer att ha önskemål som av och till blir blockerade. Beroende på verksamhetens karaktär och eventuella pågående förändringsprocesser är det olika sorters teman som kan bli aktuella. Varje arbetsplats har sin särskilda profil vad gäller konfliktpotentialen. Vilka av följande teman kan innebära viss konfliktpotential inom organisationen? Lista punkter. Som stöd kan du använda listan med ”Exempel på frågor med konfliktpotential” som finns längst i slutet av bilagan.

### *Fördelningsfrågor*

Pengar: till exempel prioriteringar i budget eller fördelning av löneutrymme.

Arbetsbörda: fördelning av arbetsbördan mellan individer, grupper, enheter eller yrkesgrupper.

Tid: Vad ska vi lägga tid på och hur mycket tid ska läggas på en viss arbetsuppgift?

### *Positionsfrågor*

Hur ska en befintlig position besättas, till exempel en viss tjänst, roll, arbetsuppgift eller placering som personer har önskemål om att få eller slippa? Vem ska arbeta på en viss tid och vem eller vad ska finnas på en viss plats?

### *Strukturfrågor*

Det kan handla om organisationsstruktur, mål, strategisk inriktning, vilka positioner som ska finnas, fördelning av ansvar och befogenheter, regelverk, arbetssätt, rutiner, system för schemaläggning och lönekriterier.

### *Beteendenormfrågor*

Bemötande inom arbetsplatsen, till exempel kommunikationsstil, respekt, hjälpsamhet och hur man framför kritik. Sätt att utföra arbetsuppgifter, till exempel arbetstakt, kvalitet, ansvarstagande, samarbete och bemötande av tredje part.

### *Övertygelsefrågor*

Grundläggande och bestående föreställningar till exempel om vad som är rätt/fel, bra/dåligt, fungerar/inte fungerar, lämpligt/olämpligt eller tillåtet/förbjudet. Trosföreställningar och värden som också kan vara kopplade till yrkesidentitet, behandlingsmetoder, teorier eller engagemang i värdefrågor.

## Exempel på frågor med konfliktpotential

Med utgångspunkt från våra konsultuppdrag och det vi ser där har vi listat frågor/teman som ofta dyker upp som en del i konfliktsituationer. Vi ser också att flera av dem riskerar att återkomma och eskalera om man inte inrättar former för att hantera dem. Vi har formulerat dessa frågor som önskemål.

### Fördelningsfrågor – önskemål om

#### Pengar

- att få högre lön
- att få pengar till visst projekt
- att få gå en viss fortbildning
- att få köpa in viss utrustning
- att få mer resurser för att klara av det uppdrag man har (till exempel för att anställa mer personal, kunna ta in vikarier)
- att få övertid utbetald i pengar
- att få pengar till externt stöd, till exempel för utveckling av verksamheten eller handledning.

#### Arbetsbörda

- att få avlastning genom att arbetsuppgifter läggs på andra
- att få slippa vissa besvärliga arbetsuppgifter
- att inte få nya arbetsuppgifter utan att några andra tas bort
- att inte behöva ta kollegans arbetsuppgifter vid olika typer av frånvaro
- att i en förändringsprocess få avlastning i ordinarie arbetsuppgifter.

#### Tid

- att få mer tid för att kunna utföra arbetsuppgifter med god kvalitet
- att få rimlig tid att introducera/utbilda nya kollegor
- att få rimlig tid att lära sig nya arbetssätt, metoder, datasystem etc.
- att få mer tid med kollegor och/eller chef

- att få tid för återhämtning och reflektion
- att andra (kollegor, chef, medarbetare) ska prioritera sin tid på annat sätt (till exempel avsätta mer tid för att göra saker som är viktiga för mig)
- att mötestid ska användas mer effektivt (det vill säga på de frågor jag tycker är viktiga).

### Positionsfrågor – önskemål om

- att få en viss tjänst
- att få vara projektledare i visst projekt
- att få vara med i en arbetsgrupp i en viktig fråga
- att en viss person man anser lämplig ska få en strategisk position
- att slippa otacksam arbetsuppgift som måste göras av någon
- att få ett visst arbetsrum
- att bli tilldelad viss position i ett arbets- eller semesterschema
- att få (eller slippa) arbeta i visst arbetslag eller med viss kollega
- att få använda viss lokal för viss verksamhet under vissa tider
- att få möjlighet att skaffa sig erfarenheter genom att praktisera i visst sammanhang.

### Strukturfrågor – önskemål om

- att arbetssätt/metodik/rutiner ska förändras (eller inte förändras) på visst sätt
- att ändra system för arbetsscheman
- att ändra principer för övertidsersättning
- att vissa befogenheter ska kopplas till viss roll

- att förändra hur beslut bereds och avgörs
- att lönesättningen ska vara mer rättvis
- att det ska finnas tydliga lönekriterier
- att föreslagna organisationsförändringar inte ska genomföras.

#### Beteendenormfrågor – önskemål om

##### Bemötande

- att bli bemött på ett mer respektfullt sätt
- att slippa höra nedsättande kommentarer och skämt
- att andra ska vara villiga att avsätta tid för att lösa frågor
- att andra ska vara mer flexibla och tillmötesgående
- att andra ska hålla överenskommelser
- att ägna mindre tid åt socialt småprat
- att andra ska vara mer tillgängliga och lagom personliga
- att slippa bli utsatt för andras känsloutbrott och dåliga humör
- att andra ska framföra eventuell kritik på ett mer konstruktivt sätt
- att andra ska sluta sprida elakt skvaller
- att andra ska hålla bättre ordning efter sig.

##### Sköta arbetsuppgifter

- att andra ska komma i tid till jobbet
- att andra ska arbeta med sina arbetsuppgifter mer effektivt
- att andra ska låta bli att dra över på raster och rökpauser
- att andra ska genomföra sina arbetsuppgifter mer noga/med bättre kvalitet
- att andra ska bemöta kunder/elever/patienter/brukare/besökare et cetera på ett annat sätt
- att andra ska följa beslutade rutiner och arbetssätt
- att andra ska vara villiga att anpassa sina arbetssätt så att samarbetet fungerar smidigt.

#### Övertygelsefrågor – önskemål om

- vilka värden som ska vara överordnade när prioriteringar måste göras
- vilka metodriktningar eller teoretiska perspektiv som ska genomsyra verksamheten
- vilka kvalitetskriterier som ska användas
- att förändra eller inte förändra en verksamhets identitet
- vilken utbildningsbakgrund som ska krävas för att få utföra vissa arbetsuppgifter.