

Retningslinje for konflikthåndtering

Gældende for Tandplejens medarbejdere	Udarbejdet af AM	Ansvarlig: Overtandlægen
Dato for ikrafttrædelse: November 2023	Sidst godkendt af MED: Oktober 2020	Ajournføres af AM: November 2026

Randers kommunale tandpleje ønsker en tandpleje med et sundt psykisk arbejdsmiljø for alle medarbejdere.

Hvad er en konflikt:

En konflikt er en uoverensstemmelse, hvor en eller flere af personerne bliver følelsesmæssigt involveret. Dét der adskiller en konflikt fra en uoverensstemmelse er, at mindst én af personerne bliver følelsesmæssigt involveret.

I enhver konflikt er der to elementer: sag og relation. En konstruktiv løsning er kun mulig hvis parterne gør noget ved begge dele.

I en uoverensstemmelse kan man godt acceptere hinandens forskellige holdninger og diskutere sagen fra begge personers synsvinkler. Konflikten opstår først, når man tager dét den anden siger eller gør personligt, (det gælder for begge parter) og reagerer med at blive vred, irriteret, ked af det osv.

Hvad skal du gøre som kollega hvis du oplever, eller er vidne til en konflikt

Der kan gøres meget for at forhindre, at uoverensstemmelser og konflikter bliver destruktive. Det handler om samarbejde og at den enkelte medarbejder bliver hørt og respekteret.

En konflikt skal håndteres, ikke ignoreres.

- *Del vanskeligheder og konflikter med hinanden*
- *Spørg kollegaen om han eller hun har brug for din hjælp*
- *Spørg til kollegaens opfattelse af uoverensstemmelsen og spørg evt. til, hvordan kollegaen tror, den anden part oplever den*
- *Undgå at føle eller give andre skyld og skam. Straf ikke dig selv eller andre.*
- *Mind om at det er menneskeligt at komme i vanskelige situationer – uden at underkende vanskeligheden*
- *Udvis empati – hvordan ville du gerne mødes, hvis det var dig, der stod i denne situation*
- *Hjælp kollegaen med at finde nyttige måder at nedtrappe konflikten på – og hold fokus på vanskeligheden*
- *Undgå klikedannelse, - man må gerne dele sin konflikt med andre, den der lytter må ikke gøre konflikten større eller tage parti i konflikten. Konflikten skal nedtrappes.*

Håndtering af konflikt

Hvis uoverensstemmelser og konflikter er ved at udvikle sig destruktivt, er det afgørende, at der bliver grebet ind så hurtigt som muligt. Ikke blot for at genoprette arbejdsroen, men også for at forsøge at udnytte konflikten fremadrettet. Det kræver en indsats at forstå konfliktens baggrund - herunder parternes forskellige behov, synspunkter og interesser. En af de væsentlige og allermest udbredte forhindringer ved håndtering af konflikter er tavshed og tabuisering. Tabuisering kan dække over en nervøsitet for at lukke op for konflikten. Det usagte skaber afstand og skaber plads til overdreven og usande forestillinger.

Konflikter der ikke håndteres på en konstruktiv måde, kan føre til en eskalering, der fjerner fokus fra det saglige indhold. Eskalerer en konflikt til personlige angreb, kan den blive meget belastende for de involverede, og det bliver samtidigt vanskeligere at få gjort noget ved de forhold, der oprindeligt udløste konflikten. Resultatet kan blive uproduktivt og skadeligt samarbejde, der kan resultere i fx mobning, stress og øget sygefravær.

Det er altid legat at gå til sin leder for at få hjælp til løsning af konflikten, det vil ikke blive betragtet som illoyalitet medarbejderne imellem.



På konflikttrappens første trin er der kun tale om en uoverensstemmelse, parterne mener bare noget forskelligt. Men allerede på næste trin lyser den første røde advarselsslampe. Nu er det ikke kun en uenighed, det er blevet modpartens skyld. Uoverensstemmelsen gøres personlig. Hvis ingen kommer på andre tanker, er det forudsigelige forløb, at konflikten vokser. Nye og gamle problemer hives med ind og efterhånden opgiver parterne at tale sammen. Efter nogen tid med åben fjendtlighed er der ikke længere plads til begge parter. De befinder sig på konflikttrappens øverste trin og må skilles (ad).

(Center for konfliktløsning)

Mediation

Virker konflikten langvarig eller fastlåst, kan mediation komme på tale.

En mediator er en upartisk person som hjælper parterne med at forhandle sig frem til en løsning på deres konflikt. Formålet med en mediator er at få løst op for konflikten, ved at alle parter får lige muligheder for at redegøre for deres værdier, målsætninger og handlinger. På den baggrund er det ofte muligt at nå frem til aftaler om det fremtidige samarbejde. Er parternes perspektiver helt uforenelige, kan mediation hjælpe med til, at man kan skilles på en måde, der er værdig for alle parter.

En mediator kan være en mediator uddannet person fra tandplejen. I Randers kommunale tandpleje er Dorthe Rasmussen, Hanne Blaabjerg og Lars Høvenhoff uddannede mediatorer.

Mediator kan også være en person som ikke har tilknytning til tandplejen.

På de næste sider er der visuelle illustrationer på håndtering af konflikter.

Tandplejen har tidligere været samlet omkring konfliktpolitikens udformning. Træet på side 4 blev valgt som en metafor – et billede på vores organisering når/hvis der dukker en konflikt op.

Træets rødder og stamme er medarbejdere og teams.

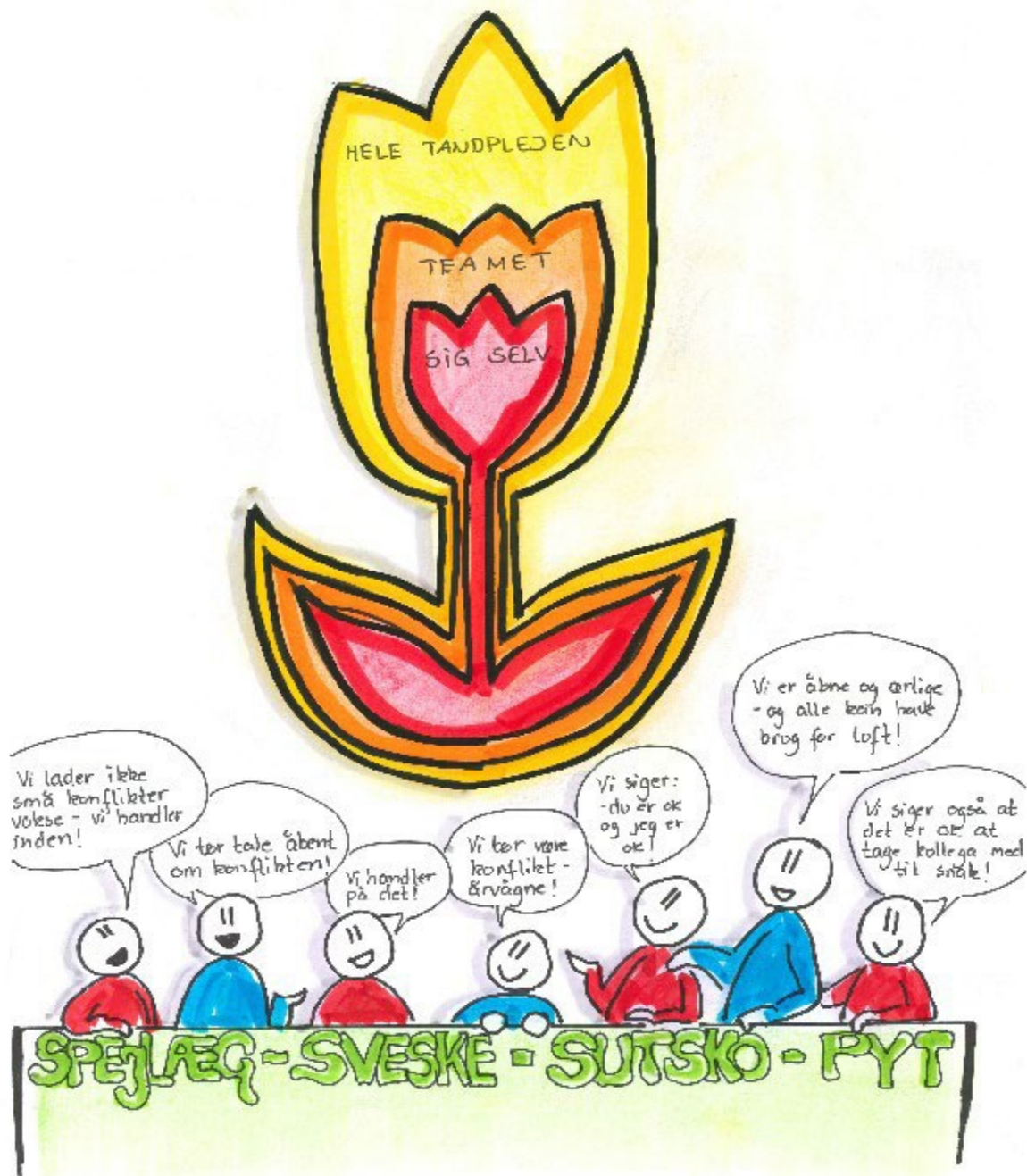
Der kan være nogle bump / grene på vejen (del af konflikttrappen)

Hvilke interne hjælpeværktøjer kan vi gøre brug af: De findes i trætoppen, og over dem de eksterne: 'i skyen'

Blomsten på side 5 skal illustrere at vi er sammen om det gode samarbejde.

BRUGE DE RESSOURCER VI HAR.





November 2023