

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			

Interventionsmatris: exempel på tekniker

	Dialog	Principer/Rättigheter	Makt
Individnivå	Medarbetarsamtal Karriärutvecklingssamtal Feedback/återkoppling Stödsamtal Konfliktvägledningssamtal Sakfrågeinventering Utforska egna behov Inre teater Rollspela motparten Självisiktsarbete Kritisk incident-samtal Konfliktstilsanalys Fortbildning/färdighets- träning	Klargöra ansvar, regler och befogenheter Utveckla arbetsbeskrivning Förändra arbetsuppgifter Korrigeringssamtal Lönesamtal med utgångs- punkt från lönekriterier	Hot om sanktioner Beordring Omplacering Utköp Varning Uppsägning/avsked
Processnivå	Medling Gruppmedling Sakfrågeinventering Intervjuer inför grupp Konfliktpartitur Organisationsuppställningar Gemensam konflikt diagnos Mikroanalys av kritisk incident Fishbowl-samtal Beteendeförhandlingar Små krediterbudanden Reflekterande team	Kartläggning med åtgärdsrekommendationer Utredning av sakfrågor MBL-förhandling Arbetsrättslig process Genomförande av handlingsplan Reglering med hjälp av formella regelverk	Avdömning av konfliktfrågor genom högre instans Omplacering av konflikt- parterna Upplösning av dysfunktionell grupp
Systemnivå	Job Expectation Technique: klara ut roller och ömsesidiga förväntningar Gruppdialog om normer; mål; identitet; strategier; rollfördelning Värdegrundsarbete Samtal kring verksam- hetsplan el. motsvarande	Utveckla arbetsbeskrivningar Utveckla rutiner Rutin för psykosocial arbetsmiljöerond/verksam- hetsgenomgång Införa arbetsmiljöenkäter Besluta om mötesformat Inrätta problemlösnings- procedur Personalhandbok el. likn. Ledarutvecklingsprogram Policies och handlingsplaner Inrätta stödresurser	Omorganisation Införande av regelverk mot personalens vilja