

# PROSEDYRE FOR ANSATTE I EN KONFLIKTSITUASJON

## INNLEDNING

Dette dokumentet tar utgangspunkt i NOR-MAFs retningslinjer vedrørende en konfliktsituasjon. Målet er å gi de ansatte i Normisjon konkret hjelp dersom de opplever en konfliktsituasjon på arbeidsplassen. Utgangspunktet er at en eventuell konflikt bør løses på lavest mulig nivå. Dette betyr at konflikten forsøkes løst mellom de som er involvert. Dette innebærer at man tar opp saken direkte med de(n) som er involvert.

Dersom konflikten ikke løses på dette nivået, kan det være behov for å gå et skritt videre. I praksis betyr dette å involvere nærmeste overordnet, som for de aller fleste ansatte er regionleder.

Hjelper ikke dette, så er neste ledd å involvere tillitsvalgt og eventuelt regionstyreformann. Det ”høyeste” nivået er å melde saken til Normisjons sentraladministrasjon.

NOR-MAF (Medarbeiderforeningen) kan også kontaktes parallelt for råd og innspill. Meldes saken formelt skriftlig til NOR-MAF, er dette også ”høyeste nivå” når det gjelder tillitsvalgte organer.

## PROSEDYRE FOR KONFLIKTHÅNDTERING

### 1. Den ansatte definerer skriftlig hva uenigheten/ konflikten dreier seg om

- a) Hva dreier det seg om?
- uenighet i forhold til generelle arbeidsmessige forhold
  - personlige motsetninger
  - misjonsstrategisk uenighet
  - teologisk uenighet
  - annen uenighet

Forsøk også å definere hva som skal være annerledes etter at uenigheten/konflikten er løst.

Den skriftlige fremstilling kan være nødvendig for å bevisstgjøre for sin egen del hva uenigheten faktisk går på. En del ganger kan en skriftlig gjennomgang føre til at man rydder unna en del irrasjonelle momenter i egen oppfatning.

- b) Hvor alvorlig er det? Den ansatte gjør et forsøk på å vurdere graden av uenighet:
- På hvilket nivå ligger konflikten?
  - Er det en alvorlig konflikt, eller er det mer dagligdagse problemer?
  - Hvor lang tid har konflikten pågått?
  - Fins det noen dokumentasjon som kan belyse konflikten?
  - Hvilke konsekvenser har konflikten?

## **2. Den ansatte gjør en vurdering av hvem de involverte parter i uenigheten / konflikten er**

Her må det vurderes om det er en sak mellom to personer alene, eller om det involverer flere.

## **3. Den ansatte gjør et forsøk på å oppklare uenigheten/ konflikten**

Ta initiativ til å samle de parter du mener er involverte i konflikten. Forsøk å tilrettelegge forholdene slik at alle føler seg så trygge som mulig og har lik mulighet til å komme til ordet.

## **4. Den ansatte prøver å legge frem problemet på en rolig og nøktern måte**

Unngå å generalisere budskapet. Bruk «jeg - budskap» når du presenterer problemstillingen.

Vær oppmerksom på at formidlingen av konfliktstoff kan skape ulike typer reaksjoner. Det beste er selvfølgelig når man blir tatt på alvor og konflikten oppklares. Vanskeligere er det hvis man opplever mistillit, mistenkeliggjøring eller at konflikten på en eller annen måte åndeliggjøres. Det kan også være andre faktorer som gjør at kommunikasjonen låser seg.

Dersom konflikten løses etter denne samtalen, bør partene samtale om hva man kan gjøre for å forbedre kommunikasjonen/ arbeidssituasjonen slik at tilsvarende konflikt kan unngås i fremtiden.

## **5. Gi en skriftlig oppsummering av dialogen**

Hvis konflikten ikke løses ved første møte, bør partene sammen utarbeide en skriftlig oppsummering av dialogen for å unngå ulike oppfatninger om konfliktens innhold.

Når det har blitt en løsning på konflikten, bør alle involverte parter bli enige om hvorvidt det som er nedskrevet skal taes vare på eller makuleres.

## **6. Vurder muligheten for et nytt oppklarende møte mellom partene, eventuelt med bisitter**

Hvis det oppleves umulig å løse konflikten på det laveste nivået, må saken bringes videre, eventuelt med en bisitter.