



Tandplejen Aarhus, Storklinikken Skæring

Konstruktiv Konflikthåndterings- og Samspilsplan

Indledning

Storklinikken i Skæring har valgt at arbejde aktivt med trivsel og social kapital i form af samarbejde, tillid, kommunikation og en konstruktiv uenighedskultur

Vi tager udgangspunkt i hele Tandplejen Aarhus, herunder børn, unge og forældre, organisationen, arbejdsfællesskabet samt behovet hos den enkelte medarbejder.

Vi benytter os af en uformel, åben, anerkendende og acceptabel kommunikation såvel internt som eksternt.

Vi anerkender, at samarbejde kan være svært, og vi accepterer, at uoverensstemmelser og konflikter er vilkår i samarbejdet.

Med "Konstruktiv Konflikthåndterings- og Samspilsplan" forpligter vi os til at håndtere konflikter aktivt og konstruktivt, så de kontinuerligt er med til at udvikle vores samarbejde og opgaveløsning.

Konfliktindsigt, konfliktforebyggelse og konflikthåndtering

Konflikter er kendetegnet ved at være:

- modsætningsforhold, der ikke håndterer og tolererer forskelle
- modsætningsforhold, der giver spændinger i og mellem mennesker
- et livsvilkår

Konflikter kan være konstruktive eller destruktive, afhængigt af hvordan vi håndterer dem.

En konstruktiv konflikt er energiskabende, fx når modsætningsforholdet opstår i et tillidsfuldt samarbejde, der kan rumme uenighed eksempelvis om opgaveløsningen, hvor man deler viden og indsigt med det sigte at skabe nye løsninger og nytænkende initiativer. Konstruktive konflikter er med til at udvikle samarbejdet og opgaveløsningen.





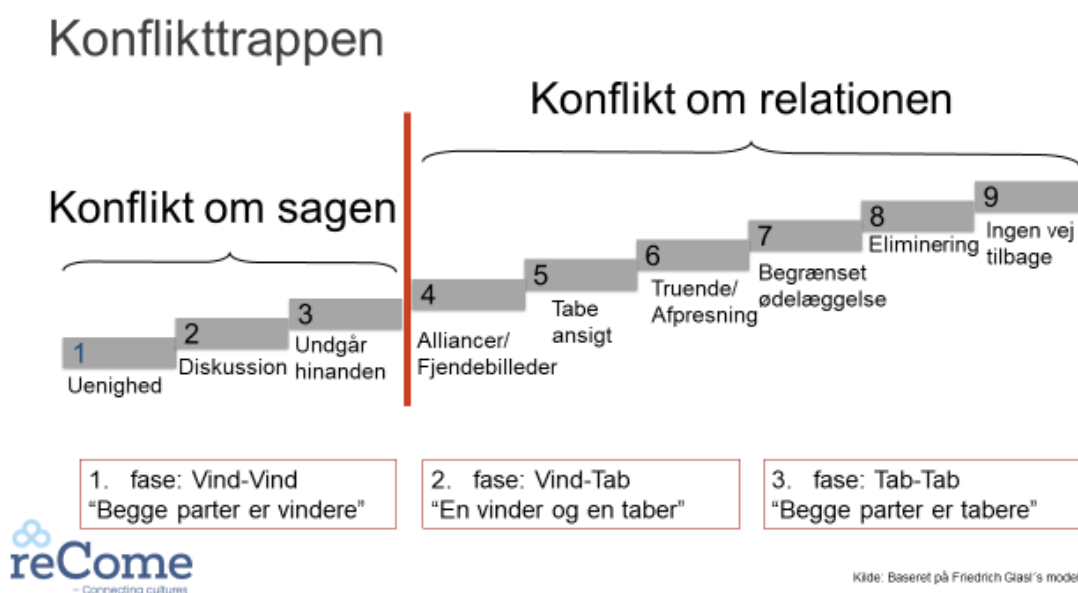
En destruktiv konflikt udvikler sig, når samarbejdet er utrygt, og ikke længere handler om sagen, men i stedet bliver personlig. En destruktiv konflikt kan være skjult i længere tid, og udvikler sig typisk væk fra, at parterne kan løse uenigheden selv. Konflikten er ressourcekrævende, og står i vejen for den gode opgaveløsning.

Konflikter opstår ofte i usikre relationer, der kan være, når vi har forskellige mål, mangler viden om hinanden og ikke har den nødvendige respekt og tillid for hinanden.

Konstruktiv Konflikthåndterings- og Samspilsplan den 18. august 2022

Tandplejen Aarhus' værdier er troværdighed, respekt og engagement. Storklinikken I Skæring har tilføjet professionalisme og medmenneskelighed. Vi bruger værdierne i personalepolitikken, samarbejdet og opgaveløsningen.

Vi bruger **konflikttrappen** til at diagnosticere en konflikt og vide, hvad der skal til for at løse den.



Storklinikken Skærings adfærdskodeks:

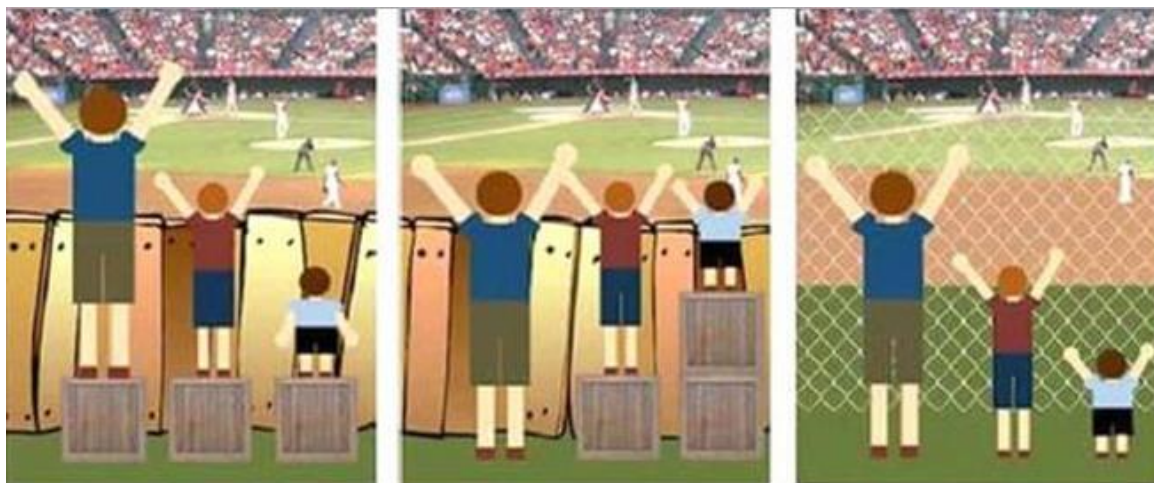
Vi er imødekommende og opmærksomme over for hinanden og giver alle muligheden for at være en del af det faglige og sociale fællesskab.

Vi er bevidste om at "Alle behandles forskelligt for at kunne behandles ens".





Vi arbejder på at gå fra den formelle lighed, hvor alle får lige meget, til den lighed, hvor alle får lige muligheder. Det gælder især i forhold til vore brugere, men også i organisationen og overfor kolleger. Jævnfør nedenstående figur.



Vi sætter pris på en kultur, hvor alle inkluderes, værdsættes og anerkendes. Vi har et godt arbejdsmiljø med en positiv omgangstone og plads til forskellighed og grin. Vi accepterer uenigheder og omsætter uenigheden til at udvikle den psykologiske tryghed, samarbejdet, trivslen og opgaveløsningen.

Vi er bevidste om, at forskellighed på tværs er en nødvendighed og værdifuld kilde til udvikling, nytænkning og kreativitet.

Seksuelle krænkelser og andre former for krænkelser er uacceptable uanset om det er os selv eller en kollega det går ud over. Vi Hjælper hinanden med at sige fra, hvis det er nødvendigt

Vi forebygger de destruktive konflikter ved at:

- have viden om og respekt for hinanden, bl.a. ved indsigt i konfliktteorier samt vores egen konflikt og for-handlingsstile
- have en anerkendende, åben og respektfuld dialog, hvor vi behandler, tiltaler og omtaler hinanden med re-spekt
- vi samarbejder, og påtager os ansvaret for at:
 - respektere hinandens grænser også hvor relationen er ulige på grund af forskel i anciennitet, stilling, ansættelsesforhold, alder, status m.v.
 - lytter til hinandens synspunkter, meninger og holdninger
 - være bevidste om vores adfærd og optagede af hvordan den opleves af andre





- bruge vores sunde fornuft og udviser god dømmekraft
- tale *med* kolleger, hver gang vi undres, er uenige mv.
- holde den konstruktive og respektfulde tone – herunder
- tale med kolleger fremfor om kolleger for at undgå sladder
- tale sammen om sagen og ikke personen/personerne

I forhold til konflikthåndteringen forpligter medarbejderne til at:

- opdage og italesætte konflikter
- diagnosticere uenighederne ved hjælp af konflikttrappen
- bidrage aktivt til løsning af konflikter (egne og evt. andres)
- løse uenighederne på så lavt et niveau som muligt
- sige fra overfor sladder og alliancedannelse
- søge neutral hjælp, når konflikter ikke (længere) kan håndteres
- søge efter fælles behov, interesser og mål frem for skyld, uskyld, ret og uret

Ved løsning af konflikter er vi opmærksomme på følgende udviklingstrin af konflikten:

a. Konflikttrappens trin 1, 2 og 3:

Konflikten er parternes egen, og de involverede forventes selv at løse den. Det vil sige, at parterne selv:

- opdager konflikten
- beskriver den sammen og enes om hvad den handler om
- løser den – hvis den *skal* løses og ikke bare er en uenighed, der kan rummes i samarbejdet
- tingene siges på en respektfuld og konstruktiv måde. Er lyttende

Hvis parternes uenighed har ført til skænderi eller til, at man undgår hinanden, må ikke-involverede kolleger eller nærmeste leder fastholde parterne i ansvaret for selv at finde en løsning, og eventuelt bistå som neutral part. Hvis ikke det virker så deltage aktivt for at finde en løsning. Dette kan evt. være AMR

b. Konflikttrappens trin 4, 5 og 6:

Konflikten er nu hele arbejdspladsens konflikt, og parterne kan ikke forventes at løse den selv, men må have hjælp fra neutral part.

Alle på arbejdspladsen er ansvarlige for at sladder og alliancedannelse stoppes ved at bede kolleger om at gå til rette vedkommende med utilfredsheden.





Netværkslederen involveres fra trin 4, og hvis vedkommende selv er part i konflikten, involveres overtandlægen.

Konflikten løses inden for en rimelig tidshorisont, som normalt vil være max. 14 dage. Hvis det ikke kan ske lokalt ved hjælp af åben dialog, anvendes mediation som metode for at genskabe tillid og opnå en løsning, der tilgodeser parternes interesser og behov. Det kan være nødvendigt at involvere en udefrakommende mediator.

c. Konflikttrappens trin 7, 8 og 9:

Mediation med ekstern bistand bør altid forsøges for at finde en løsning, der tilfredsstiller parterne og dermed er holdbar også på længere sigt.

Hvis en konflikt ikke kan stoppes, typisk fordi der ikke er tilstrækkelig forståelse eller ansvarlighed for løsning af uenigheden trods flere forsøg, kan forflytning eller afskedigelse komme på tale.

Konfliktforebyggelse

Vi er enige om at tage ansvar for denne konstruktive konflikt og samspilsplan.

Vi bruger planen aktivt, også når det er svært.

Vi deler vores erfaringer med at bruge vores "Konstruktiv Konfliktbehandlings- og Samspilsplan" i praksis, på AMR møder, personale- og netværksleder-møder, og tilpasser planen, hvis det viser sig nødvendigt.

Aftalen genbesøges og revideres 1. gang januar 2023 og derefter hvert andet år.

