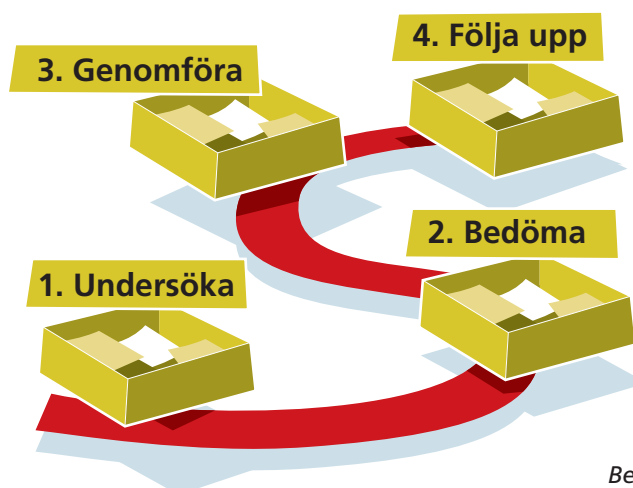


## Fall: 5

### Att hantera konflikter på jobbet

Två av servitriserna på restaurang Sleven har börjat bråka allt mer öppet med varandra. Det började med en sorts tävling mellan dem och gick sedan över till sura kommentarer om varandras arbetsinsatser. På senare tid har det blivit tydligt att de inte tål varandra, och de har båda börjat söka stöd hos kolleger för att svartmåla varandra. Det märks att konflikten mellan dem påverkar hela arbetsplatsen.

Restaurangchefen Lisa och skyddsombudet Pelle träffas för att prata om hur de ska hantera konflikten.



*Bearbetning av ett fall.*

## Fall: 5

### Att hantera konflikter på jobbet

**Syftet med fallet:**

- Att få kunskaper om orsaker till konflikter.
- Att få veta mer om konflikthantering.
- Att få kunskap om hur man kan förebygga konflikter.

**Begrepp som är centrala för fallet:**

<ul style="list-style-type: none"><li>• Lagar</li><li>• Regelverk</li><li>• Avtal</li><li>• Föreskrifter</li><li>• Orsaker</li><li>• Ansvar och roller</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Samverka</li><li>• Arbetsklimat</li><li>• Konflikter</li><li>• Mobbning</li><li>• Kränkande särbehandling</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Förebygga</li><li>• Tidiga signaler</li><li>• Reaktioner</li><li>• Hantera konflikter</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Undersöka</li><li>• Bedöma</li><li>• Genomföra</li><li>• Följa upp</li></ul>
--	---	---	--

**Exempel på några frågeställningar som grupperna kan komma att formulera:**

1. Hur ska chefen och skyddsombudet hantera situationen?
2. Vad ger lagstiftning och föreskrifter för stöd för arbetet?
3. Vad kan de iblandade göra själva?
4. Kan man förebygga konflikter?

**Svara på frågeställningarna:**

1. Föreläs om orsaker till konflikter
2. Be deltagarna leta upp lagar och föreskrifter som stödjer arbetet med konflikthantering.
3. Berätta om hur man kan hantera konflikter.
4. Berätta om hur man kan förebygga konflikter.

**Var/hur söka kunskap:**

*Handbok Bättre arbetsmiljö, Prevent  
Bättre arbetsmiljö – Hotell och restaurang,  
Prevent*

**Bearbetning av fallet utifrån de fyra momenten:**

<p>Undersöka:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kartläggning</li></ul>	<p>Bedöma:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gör en riskbedömning</li></ul>	<p>Genomföra:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Upprätta en handlingsplan och föreslå åtgärder</li></ul>	<p>Följa upp:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Beskriv hur uppföljningen kan gå till</li></ul>
--	---	--	---