

# Framgångsrik konflikthantering skapar lönsamhet

**Konflikter på arbetsplatser som tystas ned eller ignoreras får långsiktigt destruktiva konsekvenser för arbetsplatsen. Det visar den senaste Manpower Work Life undersökningen i vilken 8299 svenskar svarade på frågor om sitt arbetsliv. Denna rapport bygger på svaren från de svarande som är anställda, 3777 i Sverige och 1947 i Norge.**

## Var fjärde menar att konflikter tystas ned på arbetsplatsen

Hur hanteras konflikter oftast på arbetsplatser? Och vad får olika slags konfliktlösningsmetoder för konsekvenser? Dessa frågor undersöktes i den senaste Manpower Work Life studien.

**Studien visar att det absolut vanligaste sättet att hantera en konflikt på arbetsplatsen, både i Sverige och Norge, är att de berörda parterna hanterar konflikten sinsemellan utan inblandning från chefer. 58 % av de anställda svenskarna svarar att detta är det vanligaste sättet att hantera konflikter. Näst vanligast är att chefen tar upp frågan med de berörda parterna och en dryg fjärdedel menar att konflikterna oftast tystas ned eller ignoreras.**

I Norge är det något vanligare att chefen försöker lösa konflikterna bland medarbetarna än det är i Sverige men för övrigt är skillnaderna mellan länderna mycket små.

### Hur hanteras konflikter på arbetsplatsen?

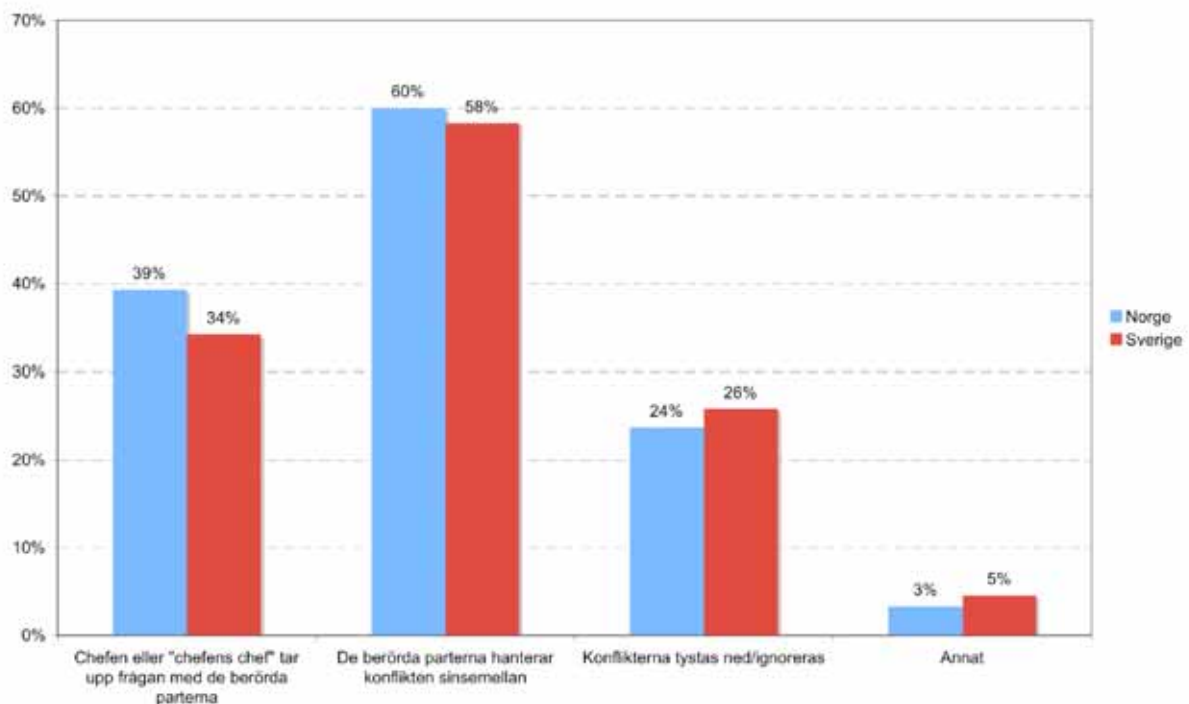


Diagram 1: Hur hanteras konflikter på arbetsplatser? En jämförelse mellan norska och svenska anställda.

## Var tredje anställd menar att konflikter oftast leder till intriger och skitsnack

Vad leder då konflikterna till? Den absolut vanligaste utgången av en konflikt på svenska och norska arbetsplatser är att den löses genom att de berörda parterna enas och sluter fred. Detta är något vanligare i Norge än i Sverige.

**Däremot svarar hela 29% av de anställda svenskarna att konflikter vanligtvis eller oftast leder till intriger och skitsnack.** I en knapp femtedel av fallen skapas läger och gruppbildningar som en följd av konflikten. Se diagram 2 nedan.

Dessa negativa resultat av en konflikt är något vanligare på svenska än på norska arbetsplatser.

Det är väldigt få som menar att följderna av konflikten oftast eller vanligtvis blir att enskilda anställda förblir ovänner eller att någon slutar på arbetsplatsen. Det är däremot långt fler som hävdar att *det någon gång har hänt*. **45 % av svenskarna menar att de någon gång varit med om att en anställd har slutat på företaget som en följd av en konflikt.** Se diagram 3 nedan.

### Vad leder konflikter vanligtvis eller oftast till?

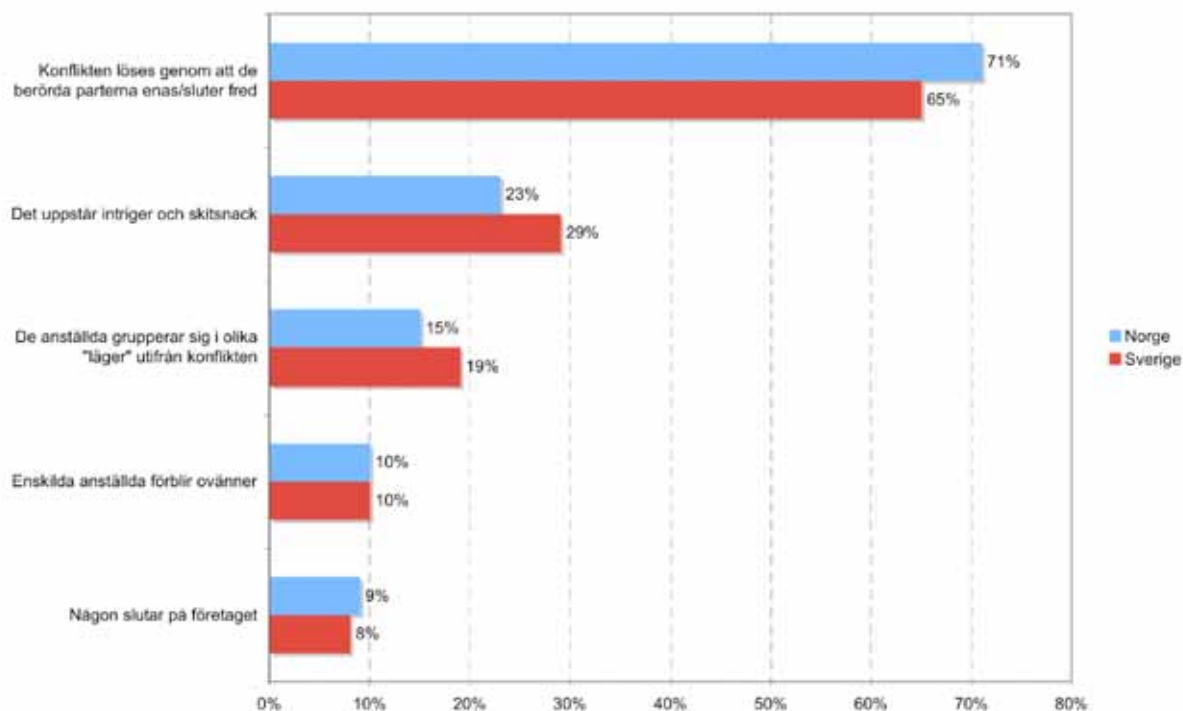


Diagram 2: Vad konflikter vanligtvis eller oftast leder till på svenska och norska arbetsplatser enligt de anställda.

## Hur ofta leder konflikterna till att någon slutar i företaget?

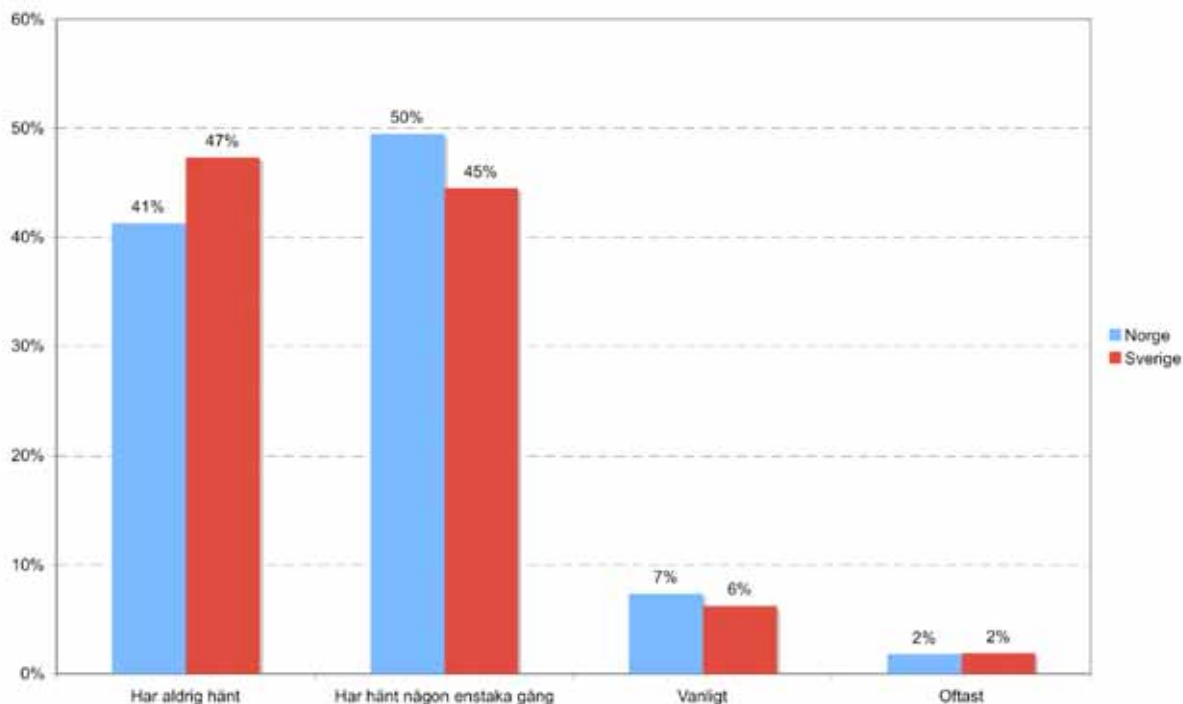
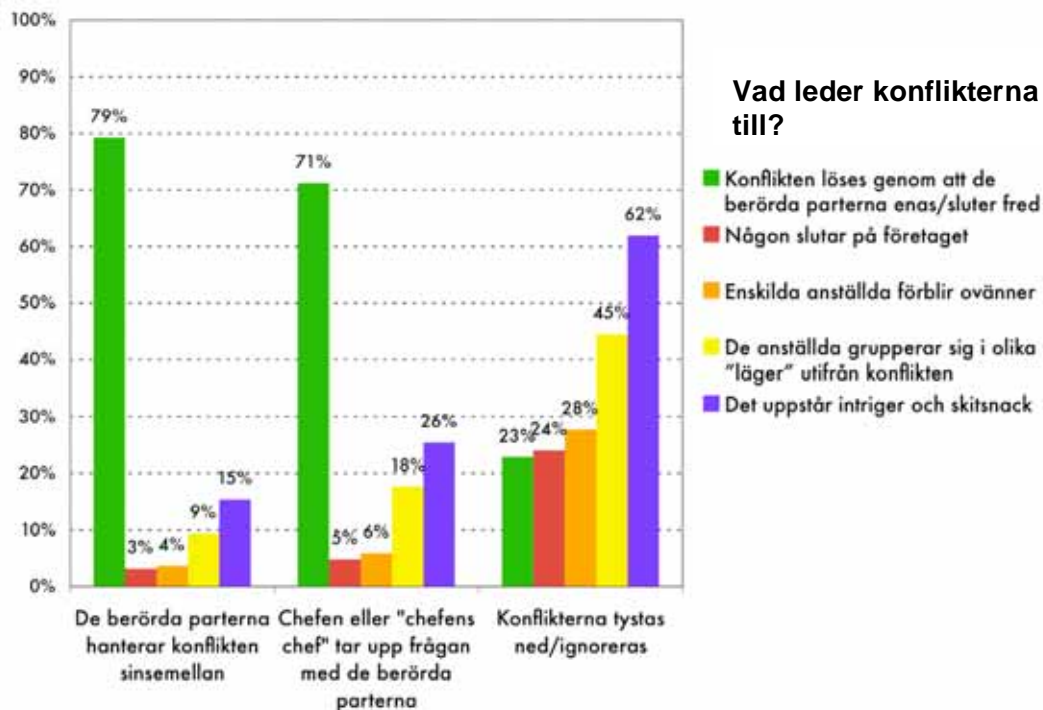


Diagram 3: Hur ofta konflikter leder till att någon anställd slutar i företaget. Jämförelse mellan svenska och norska anställda.

## Nedstymde konflikter får långsiktigt destruktiva konsekvenser för arbetsplatsen

När en konflikt hanteras av de berörda parterna är utgången oftast positiv. Åtta av tio som hanterar konflikten på detta sätt lyckas sluta fred och enas. **Samma sak gäller för de konflikter som hanteras genom att chefen involverar sig och tar upp frågan med de berörda parterna.** I 71 % av dessa fall blir utgången positiv och parterna sluter fred. Värre är det när konflikten tystas ned och ignoreras. **En konflikt som tystas ned leder oftast till att det skapas intriger och skitsnack. Det är dessutom vanligt med lägerbildning och att enskilda förblir ovänner på arbetsplatsen.** Se diagram 4 nedan.

Den senaste Manpower Work Life studien visar dessutom att företag som går dåligt ekonomiskt karaktäriseras av att "lägga locket på" och att inte diskutera uppkomna problem på arbetsplatsen. Se tabellen nedan! Det finns ett starkt samband mellan att det går dåligt för ett företag rent ekonomiskt och att konflikter ofta tystas ned och ignoreras. Detta leder till intrigerande och klickbildning och påverkar det ekonomiska resultaten negativt.



### Hur hanteras konflikter på arbetsplatsen?

Diagram 4: Vad olika typer av konflikthantering får för konsekvenser.

### Vad utmärker företag som det går bra respektive dåligt för rent ekonomiskt?

Mest utmärkande för arbetsplatser som det går <i>bra</i> för ekonomiskt:	Mest utmärkande för arbetsplatser som det går <i>dåligt</i> för ekonomiskt:
Att medarbetarna känner stort engagemang och energi i arbetet	Att konflikter på arbetsplatsen ofta ignoreras/tystas ned
Att det ofta tas initiativ till sociala aktiviteter som inte är arbetsrelaterade	Att det uppstår intriger och skitsnack på arbetsplatsen
Att det finns en positiv stämning på arbetsplatsen	Att de anställda grupperar sig i olika "läger" utifrån konflikter

Tabell 1: Hur upplever medarbetare sin arbetssituation på företag som det går bra för ekonomiskt respektive på företag som det går dåligt för ekonomiskt?

### De mest konfliktbenägna yrkesgrupperna

**Hantverksyrken, media och kultur samt pedagogiska yrken är de mest konfliktbenägna yrkesgrupperna i Sverige.** Generellt sett är det vanligare med konflikter medarbetare emellan än mellan chef och medarbetare.

Här finns stora skillnader mellan de svenska och de norska arbetsplatserna. Hantverksyrkena som i Sverige ligger i topp när det gäller konflikter hamnar i den norska rangordningen långt ned. **Det är dubbelt så vanligt med konflikter mellan chef och medarbetare bland hantverkare i Sverige (50%) än vad det är i Norge (25%).**

I botten i rangordningen hamnar dock samma yrken i Sverige som i Norge. **De två yrkesgrupper där konflikter är ovanligast är IT, Data och teknik och naturvetenskap.**

När man jämför yrkesgrupper ska resultaten tolkas med försiktighet eftersom bastalen i vissa fall är små.

Yrkesgrupper Sverige	Konflikter mellan chef och medarbetare	Konflikter medarbetare emellan
Hantverksyrken	50 %	33 %
Media, Kultur	49 %	25 %
Pedagogiska arbeten	38 %	35 %
Hälso-, Sjukvård	38 %	35 %
Operatörer	34 %	38 %
Marknad, Reklam, PR, Information	35 %	31 %
Kontor, Administration	32 %	31 %
Service, Handel, Butik	33 %	30 %
Bygg, Anläggning	29 %	32 %
Annat	31 %	28 %
Management	31 %	28 %
Ekonomi, Finans	32 %	26 %
Lager, Industri, Transport	24 %	34 %
Forskning, Utveckling	29 %	24 %
Försäljning	30 %	21 %
Kundtjänstarbete	27 %	24 %
Teknik, Naturvetenskap	25 %	22 %
IT, Data	24 %	19 %

Tabell 2: Rangordning yrkesgrupper i Sverige när det gäller konfliktbenägenhet. Procentsatsen uppger andelen som har svarat att konflikter uppstår "ofta" eller "ibland".

Yrkesgrupper Norge	Konflikter mellan chef och medarbetare	Konflikter medarbetare emellan
Operatører	29 %	38 %
Helse og omsorg	29 %	37 %
Forskning, utvikling	27 %	36 %
Kundeservice	32 %	31 %
Annet	34 %	24 %
Marked, reklame, PR, informasjon	28 %	30 %
Bygg og anlegg	29 %	29 %
Økonomi og finans	29 %	25 %
Pedagogisk arbeid	29 %	24 %
Lager, industri, transport	27 %	25 %
Service, handel, butikk	28 %	24 %
Kontor, administrasjon	27 %	25 %
Media, kultur	33 %	18 %
Salg	29 %	18 %
Ledelse	27 %	20 %
Håndverksyrker	25 %	18 %
IT, data	25 %	15 %
Teknikk, naturvitenskap	6 %	6 %

Tabell 3: Rangordning yrkesgrupper i Norge når det gäller konfliktbenägenhet. Procentsatsen uppger andelen som har svarat att konflikter uppstår "ofta" eller "ibland".

# Manpower Work Life

Resultaten är hämtade från den senaste Work Life undersökningen som Manpower genomförde under mars 2010 i samarbete med Kairos Future. 12715 personer har svarat på en enkät som vi har skickat ut via e-mail, 8299 i Sverige och 4416 i Norge. Av alla som svarade i Sverige var 3777 anställda, 2841 arbetssökande, 475 egenföretagare och 1199 studerande.

De flesta av dem som har svarat på enkäten har sin profil registrerad på Manpower.se eller Manpower.no. De ingår i Manpower Work Life panelen som idag består av över 20 000 personer som väl motsvarar Sveriges arbetsföra befolkning med avseende på kön, ålder och boendeort.

## Om Kairos Future

Studien Manpower Work Life genomförs i samarbete med Kairos Future som är ett oberoende forsknings- och konsultföretag som hjälper företag, myndigheter och organisationer att förstå och hantera samhällsförändringar. Mer information finner du på [www.kairosfuture.com](http://www.kairosfuture.com)