

Kunsten å megle

Arbeidsmedisiner Hill Øien må ofte stoppe sinte kollegaer når hun megler i arbeidskonflikter. Men det pleier å løse seg til slutt.

– **Er det norske arbeidslivet konfliktfylt?**
– Nei, det kan jeg ikke si at det er. Konflikt er et produkt av helt normal menneskelig atferd. Det vil alltid oppstå konflikter. Det avgjørende er hvordan de håndteres.

– **Du holder i disse dager foredrag om psykososiale utfordringer og konflikthåndtering på vårkonferansen til Norsk forening for arbeidsmedisin (NFAM). Hva sliter vi med på jobb?**

– Min erfaring er at mellommenneskelige forhold er den største utfordringen. Det vanligste er kommunikasjonsutfordringer. Deretter kommer rolleforståelse.

– **Rolleforståelse?**

– Vi har en god struktur i arbeidslivet. Arbeidsmiljøloven er tydelig på den enkeltes rettigheter og plikter. Men å ta sin rolle og ikke være opptatt av andres rolle, kan være vanskelig. Det gjelder arbeidstagere som er

«Når konflikter ikke blir løst kan det oppstå mistillit, frykt, stagnasjon, aggresjon – og hevn»

opptatt av sine rettigheter, men ikke plikter, men også ledere som ikke tar styringen og innehar motet som lederrollen krever. Vanligvis blir konflikten løst eller håndtert, men hvis det ikke skjer, blir konflikten trappet opp og det går til et punkt hvor partene trenger bistand.

– **Og der kommer du inn?**

– Ja, men ofte skulle jeg ønske at jeg hadde kommet inn tidligere. Når konflikter ikke blir løst kan det oppstå mistillit, frykt, stagnasjon, aggresjon – og, i ytterste fall, hevn. Noen ganger blir én eller flere parter sykmeldt før det blir gjort forsøk på å finne en løsning.

– **Kan du gi et eksempel på en alvorlig konflikt?**

– En gang ble jeg kontaktet av en leder innen pleie- og omsorgstjenesten som ba om hjelp.



ROER GEMYTTENE: Konfliktene har ofte vokst seg store før de når Hill Øien. Øien er spesialist i arbeidsmedisin, har en master i konflikthåndtering fra Københavns universitet, og hjelper bedrifter med intern konflikthåndtering. FOTO: Privat

To ansatte var blitt sykmeldt og først etter sykmeldingene fikk leder vite at det var en konflikt som var årsaken. Jeg kontaktet partene, og etter fire og en halv time var vi i mål. Den ene mente at vedkommende ble forfordelt i fordelingen av ekstravakter. Den andre mente at motparten var uhøflig og uvennlig. Det var en del gråt og sinne – og *åpenbart* mange misforståelser.

– **Hvordan går du frem når du megler?**

– Først har jeg en samtale med hver part, så møtes vi alle tre. Først forteller hver av dem om sin opplevelse av situasjonen, imens den andre må høre på og ikke bryte inn. Det er en strukturert prosess hvor jeg er «eneveldig» ordstyrer. Mange ganger må jeg stoppe aggresjon – men det er lov med alle slags følelser! Så frembringer de selv løsningsmuligheter og forhandler om en avtale. Overraskende ofte kommer man til en god løsning.

– **Hva ble løsningen i dette tilfellet?**

– Konflikten hadde eskalert så mye og ingen av partene ville tape ansikt, derfor ble de enige om at begge skulle be om å flyttes over

til to ulike avdelinger. Ettersom de begge bodde i en liten by ble de også enige om å hilse på hverandre fra da av. Jeg vet at situasjonen løste seg med dette.

– **Arbeidslivet er i endring. Hva skjer med arbeidsmiljøet fremover?**

– Konflikthåndtering er et område hvor mange bedrifter ønsker bistand. Jeg har valgt å jobbe deler av tiden med dette, men jeg kunne jobbet kun med konflikter om jeg hadde villet. Utrygghet og kamp om jobber påvirker oss, selvfølgelig. Alle kan forholde seg til omstilling, men om omstillingstakten blir høy, er det lettere for at det oppstår konflikt. Å håndtere konflikter riktig og så tidlig som mulig, er det viktigste.

Julie Kalveland

julie.kalveland@legeforeningen.no
Samfunnspolitisk avdeling