

Konfliktundersøkelsen 2013

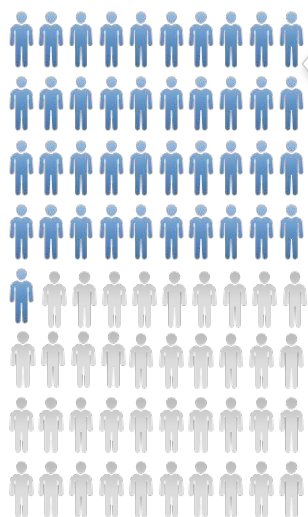
Onsdag 16. oktober 2013

Norske virksomheter, konflikter og konsekvenser

Kort om undersøkelsen

- Undersøkelse sendt ut til et tilfeldig uttrekk av 10.000 virksomheter med 30 ansatte eller mer.
- Av dem valgte 1014 å besvare undersøkelsen.
- Konflikter definert som:
 - *Med konflikt mener vi en mellommenneskelig uoverensstemmelse mellom enkeltpersoner eller grupper, hvor det har utviklet seg et sterkt motsetningsforhold og negative følelser er satt i sving. Dette motsetningsforholdet påvirker relasjonene mellom kolleger på en negativ emosjonell måte.*
- Undersøkelsen ble gjennomført elektronisk og i perioden 7. august – 19. august 2013

Profil på respondentene



51/100
Offentlig
sektor.

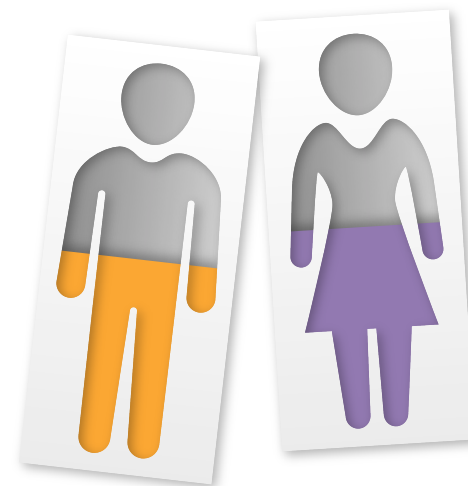
Balansert profil på respondentene. 51% av besvarelsene kommer fra offentlig sektor og de resterende 49% kommer fra privat sektor

Størrelse - virksomheten

Ca 1 av 3 besvarelser kommer fra virksomheter med færre enn 50 ansatte. 46% av svarene kommer fra virksomheter med 50-250 ansatte, 8% fra virksomheter med 250-500 ansatte og de resterende 12% av svarene kommer fra større virksomheter (500 ansatte eller mer)

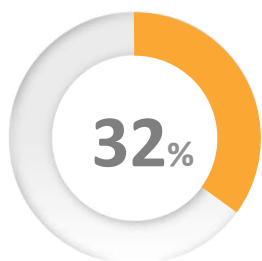
Bransjer representert

Svarene kommer fra en rekke bransjer. Industri står for 23% av svarene fra privat sektor, deretter er 17% fra bygg- og anleggsbransjen. Konsulenter og frie yrker står for 17%, bank og finans står for 12%.

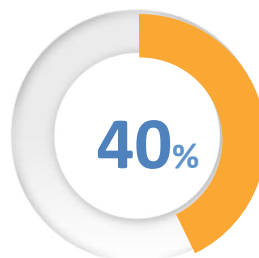


46%

54%



Toppledere.
1 av 3 svar kommer fra toppledere i virksomheter i undersøkelsen.



Mellomledere med personalansvar,
Tilbakemeldinger fra kvalifiserte respondenter.

30%

Respondenter som jobber med HR til daglig

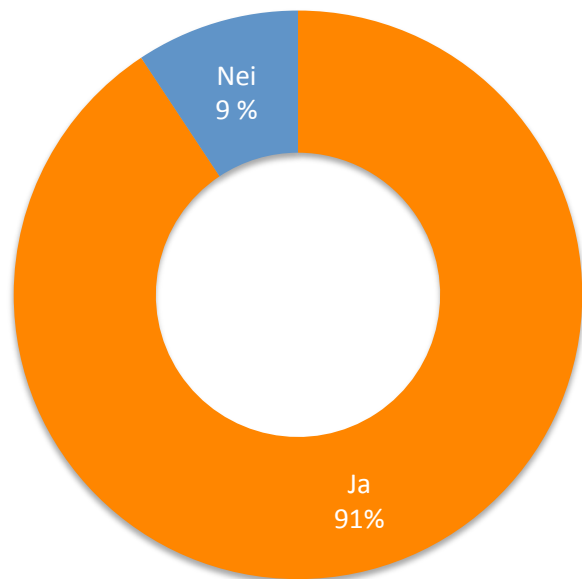
23%

Respondenter som jobber med offentlig forvaltning

*

Konflikter er svært vanlige!

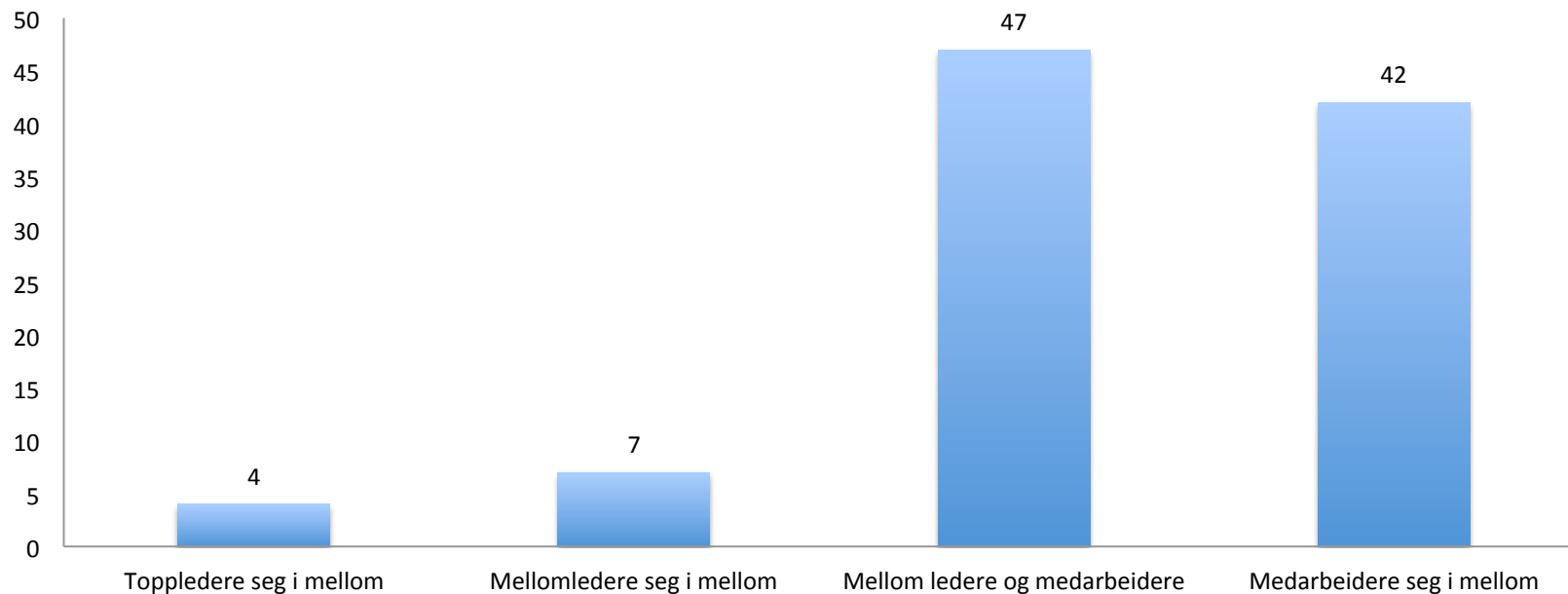
Har du noen gang opplevd at det har oppstått en konflikt på din arbeidsplass?



- Det ser ikke ut til å være store forskjeller mellom menn og kvinner, store/små virksomheter, offentlig/privat sektor etc. Konfliktnivået ser ut til å være gjennomgående likt fordelt.
- Men det som kjennetegner en moderne virksomhet er kanskje ikke fraværet av konflikter, men hvordan konflikter blir håndtert.

Konflikter skjer primært mellom ledere og medarbeidere og mellom medarbeider

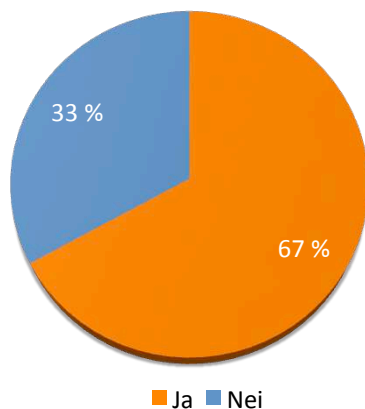
På hvilket nivå i din organisasjon har du observert mest konflikter?



Konflikter eskalerer ofte

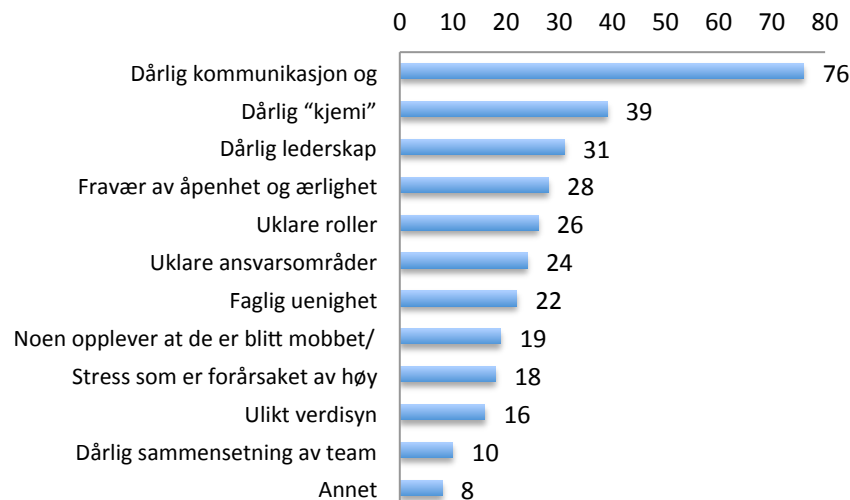
2 av 3 har opplevd at konfliktene øker i omfang

Har du opplevd at konfliktene har blitt mer intense og økt i omfang?(Mer fastlåst/flere som har blitt en del av konflikten og har meninger om den)



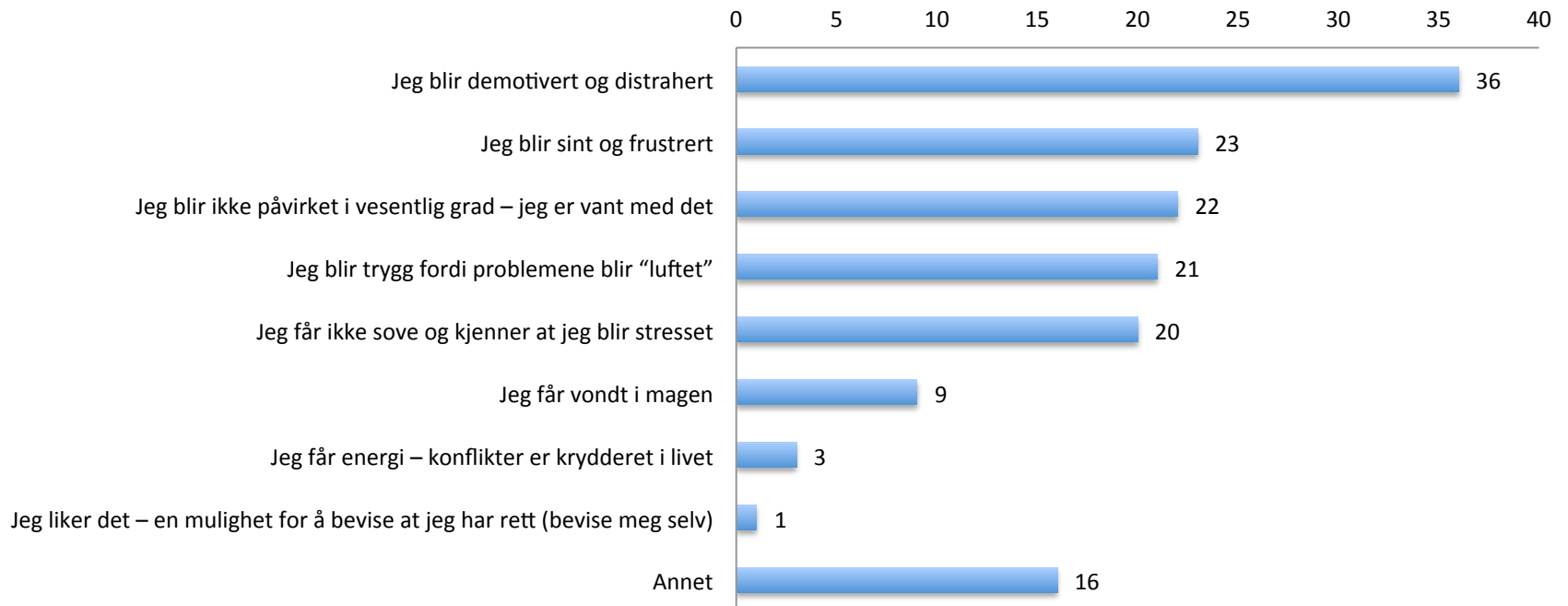
Hovedårsaken til konflikter er dårlig kommunikasjon

Hva er det etter din mening hovedårsaken(e) til at det er oppstått konflikter?



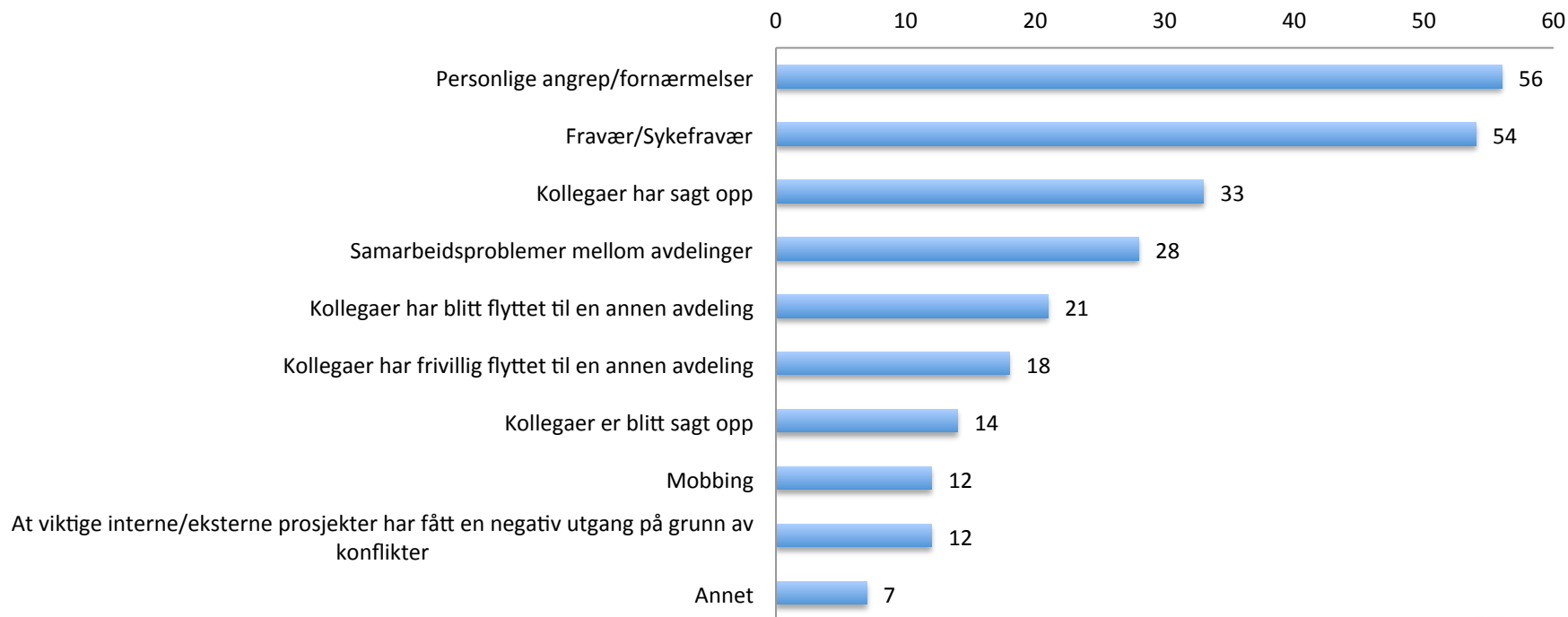
Konflikter gjør at vi blir demotivert og distrahert

Hvordan påvirker konflikter deg?



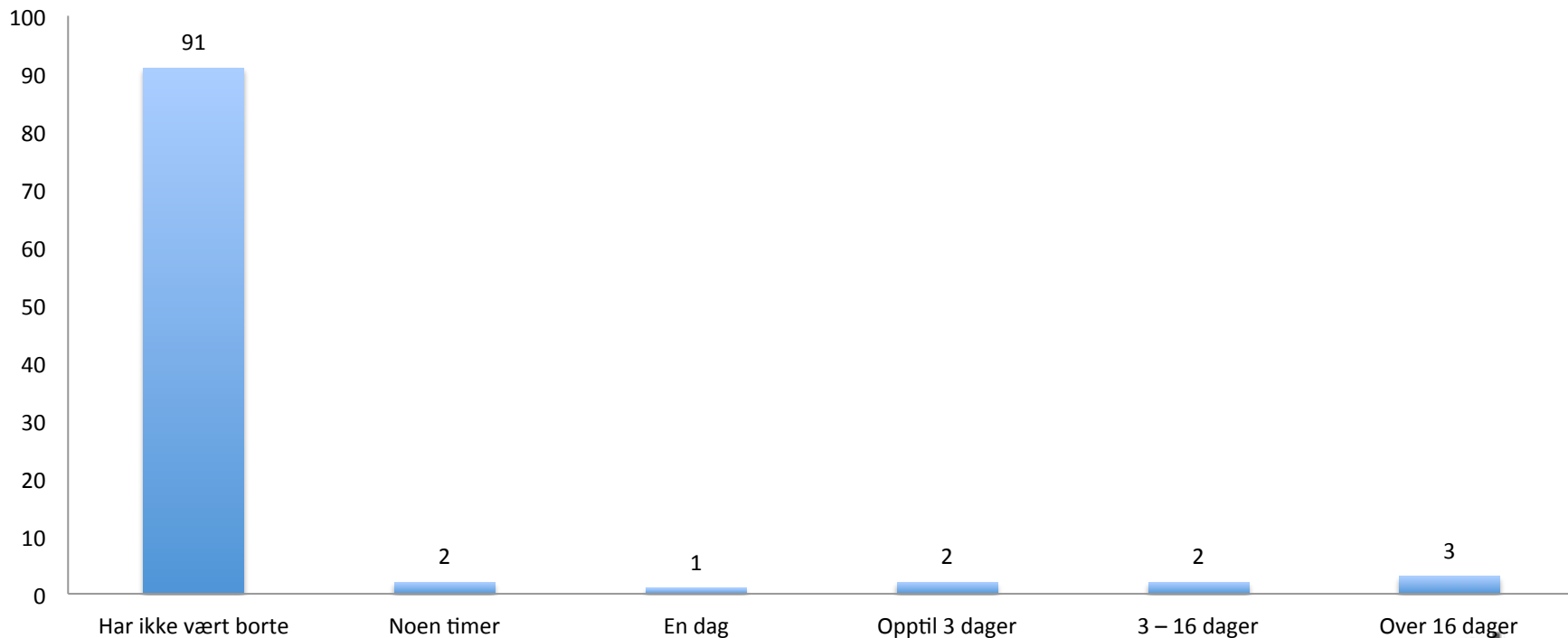
Resultatet av konflikter er både personlige angrep og sykefravær

Hvilke negative konsekvenser på arbeidsplassen kjenner du til i forbindelse med konflikter?



De fleste står i konflikter, men dersom man blir borte fra jobben kan det ta lang tid før man er tilbake

Hvor lenge har du på det meste vært borte fra arbeidsplassen på grunn av en konflikt?

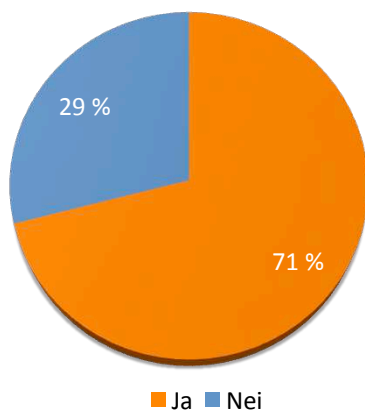


Mange kjenner til konflikter og effekten av dem er alvorlige

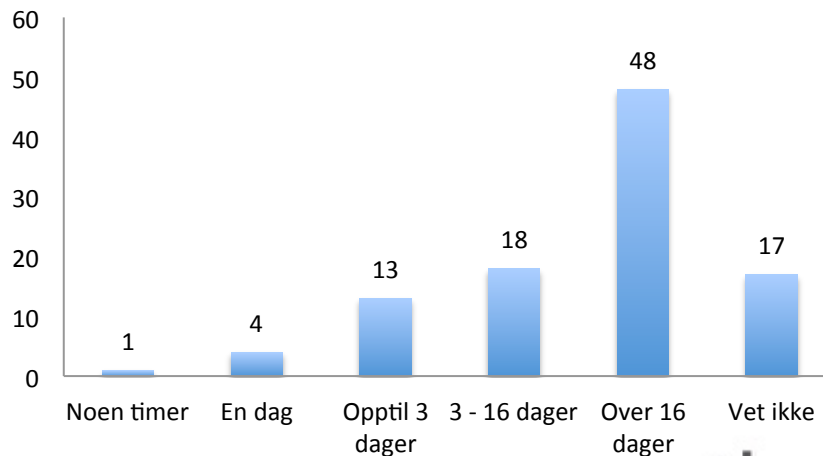
7 av 10 kjenner til konflikter som har ført til fravær

På det meste er man borte over 16 dager pga. konflikt

Kjenner du til noen konflikter blant kollegaer som har ført til fravær fra arbeidsplassen?

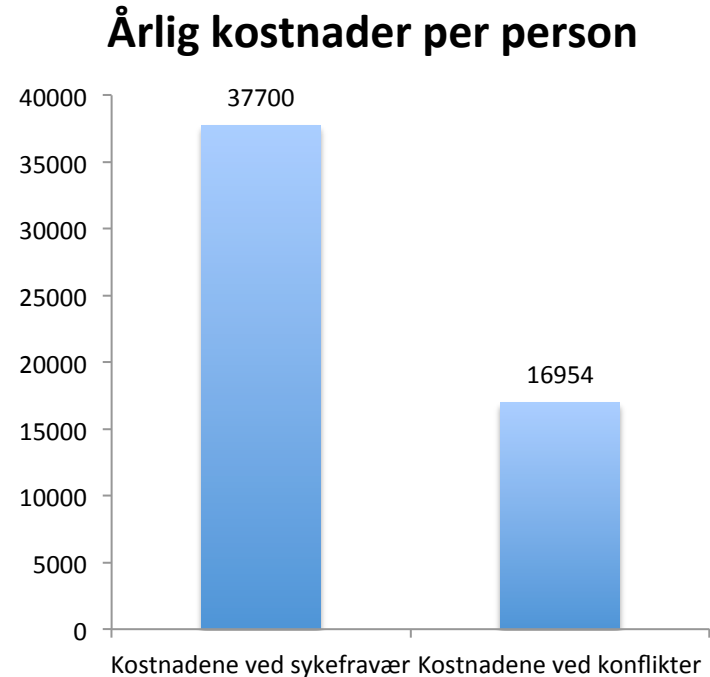


Hvor lenge har dine kollegaer, på det meste, vært borte fra arbeidsplassen på grunn av en konflikt?



Årlige kostnader ved konflikter er beregnet til å være NOK 17000 per person som er i konflikt

- SINTEF: kostnadene ved sykefravær er NOK 2600 per dag
- SSB: det finnes 12060 virksomheter med 20 ansatte eller flere i Norge og disse representerer 1,070,500 arbeidstakere
- SSB: sykefraværet i Norge utgjør p.t. 6.6 %, i gjennomsnitt 14.5 dager per år
- Denne undersøkelsen: Fravær som følge av konflikt skjer relativt hyppig og er ofte langvarig (over 16 dager). Gjennomsnittet er 12 dager og det er opplevd av hver annen arbeidstaker

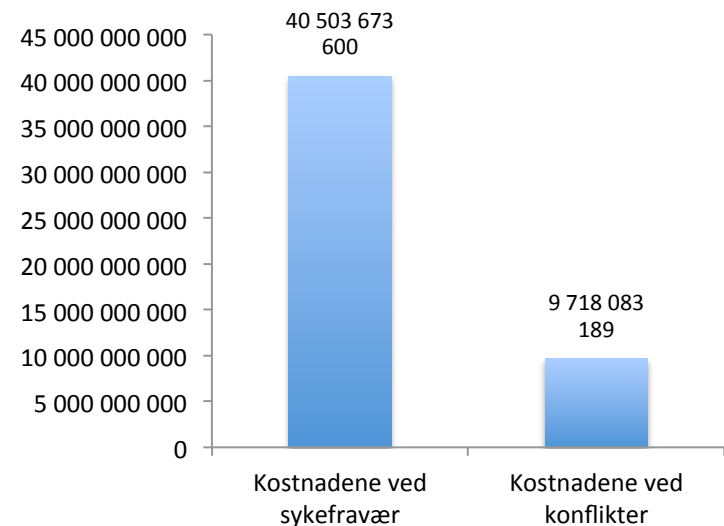


- Kilde: <http://www.sintef.no/Presserom/Forskningsaktuelt/En-ukes-sykefravar-koster-13-000-kroner/>
- Kilde: www.ssb.no

Konflikter står for ca. 25% av kostnadene ved sykefravær

- SINTEF: kostnadene ved sykefravær er NOK 2600 per dag
- SSB: det finnes 12060 virksomheter med 20 ansatte eller flere i Norge og disse representerer 1,070,500 arbeidstakere
- SSB: sykefraværet i Norge utgjør p.t. 6.6%, i gjennomsnitt 14.5 dager per år
- Denne undersøkelsen: Fravær som følge av konflikt skjer relativt hyppig og er ofte langvarig (over 16 dager). Gjennomsnittet er 12 dager og det er opplevd av hver annen arbeidstaker

Årlige kostnader virksomheter med 20 ansatte eller mer

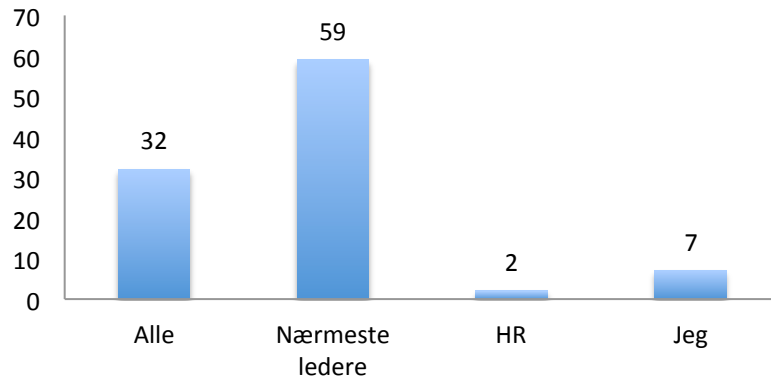


- Kilde: <http://www.sintef.no/Presserom/Forskningsaktuelt/En-ukes-sykefravar-koster-13-000-kroner/>
- Kilde: www.ssb.no

Konflikthåndtering ligger både hos leder og involverte

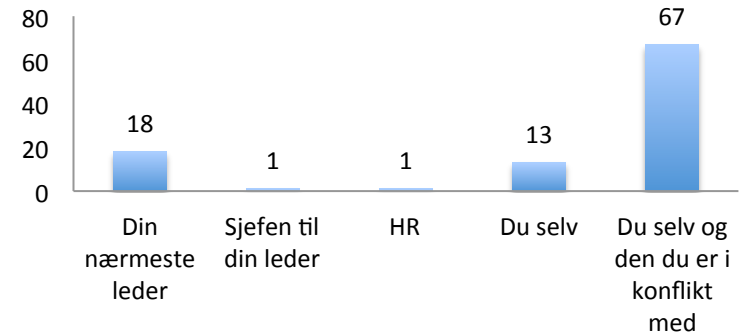
Har andre konflikter må nærmeste leder løse det

Hvis noen andre enn deg selv har en konflikt på jobben, hvem tenker du har ansvaret for å løse det?



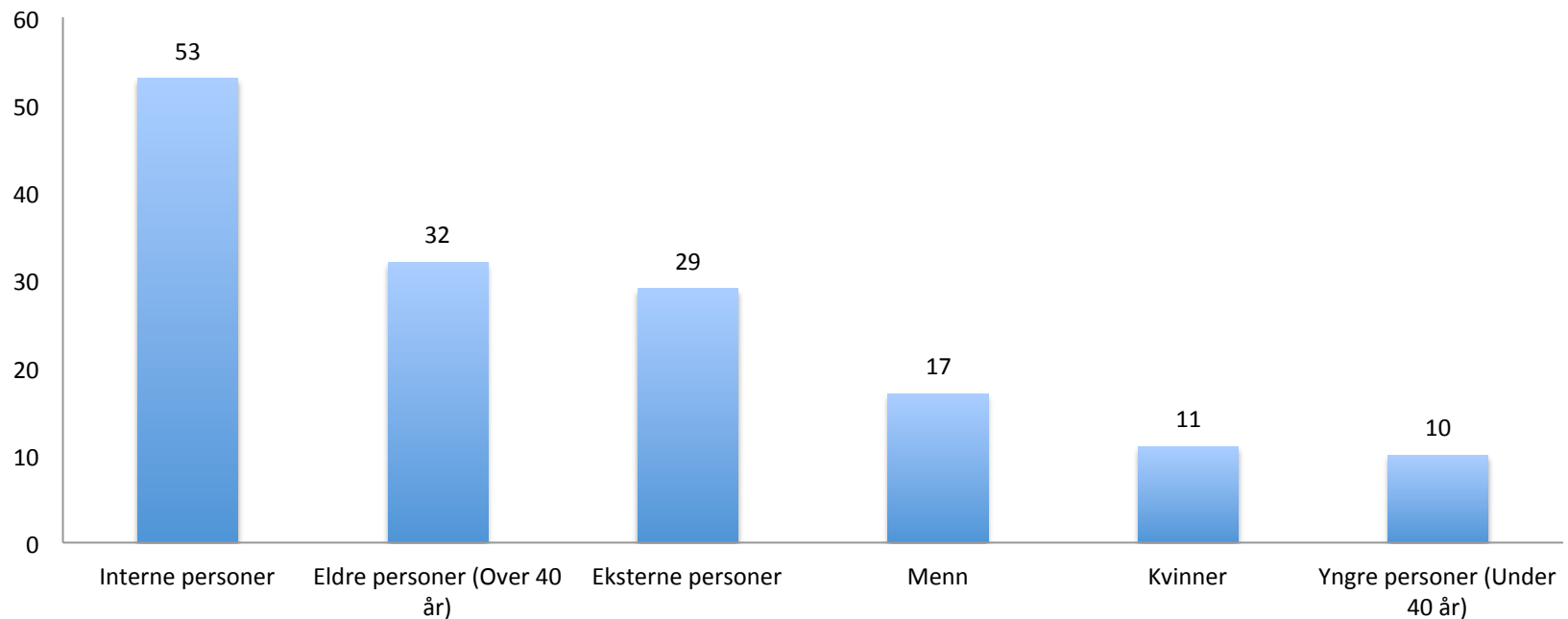
Har en selv konflikter må man løse det sammen med den man er i konflikt med

Hvis du har en konflikt på jobben. Hvem tenker du i hovedsak har ansvaret for å løse konflikten/ uoverensstemmelsen?



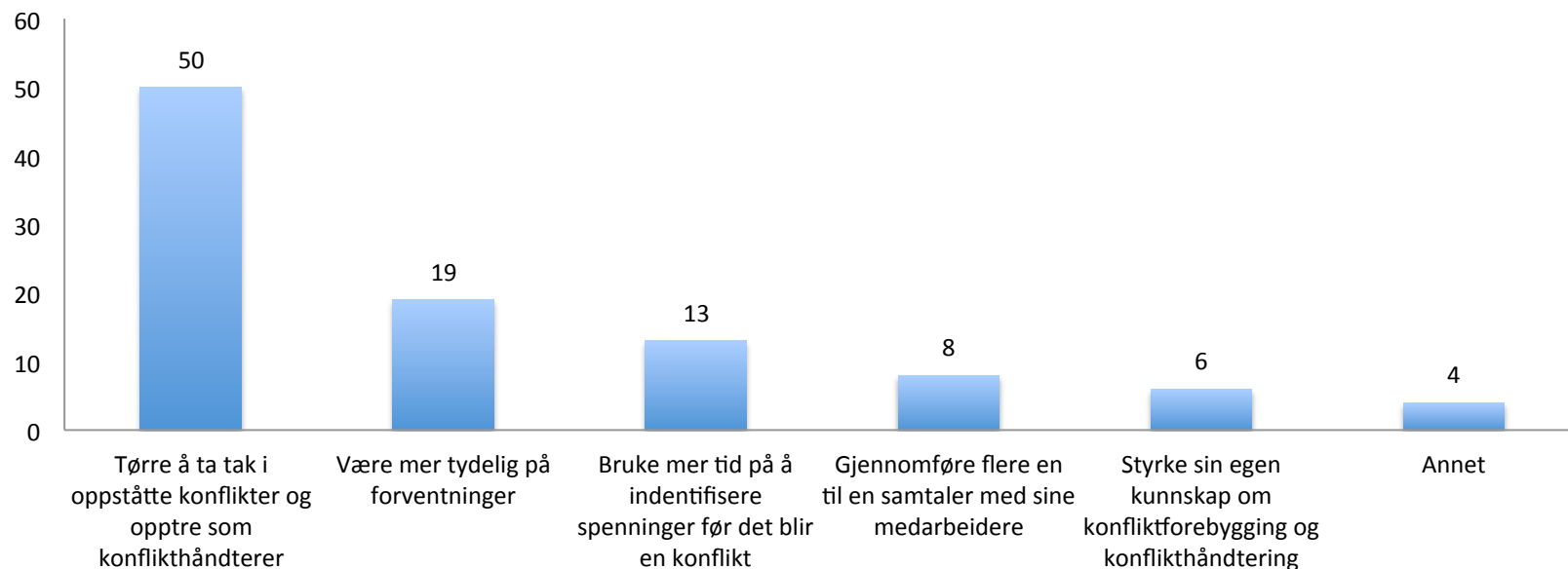
Man har størst tro på at konflikter best blir håndtert av interne personer

Hvem tenker du er mest kapabel til å håndtere konflikter?



Som leder er det viktigste vi gjør å ta tak i oppståtte konflikter

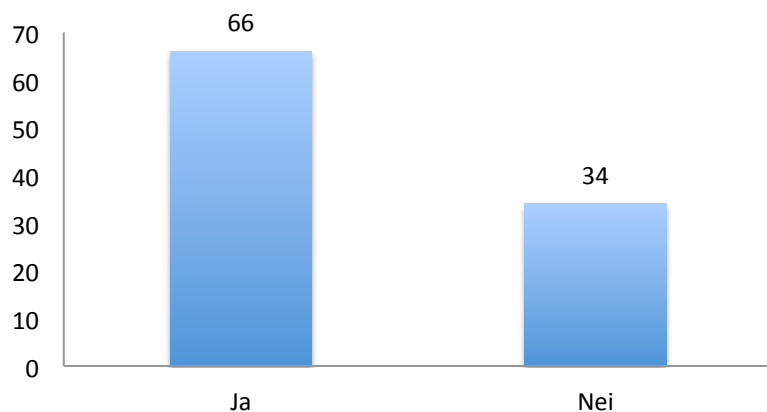
Hva tenker du er det viktigste ledere kan gjøre for å redusere konfliktnivået i bedriften?



Mange har opplevd konflikt nylig og den varte lengre enn man kunne forestille seg

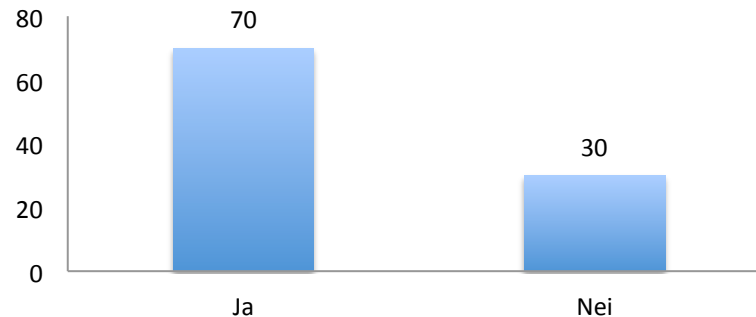
2 av 3 kjenner til nylig konflikt mellom leder og medarbeider

Kjenner du til noen i din organisasjon som nylig har hatt en konflikt med en medarbeider eller leder?



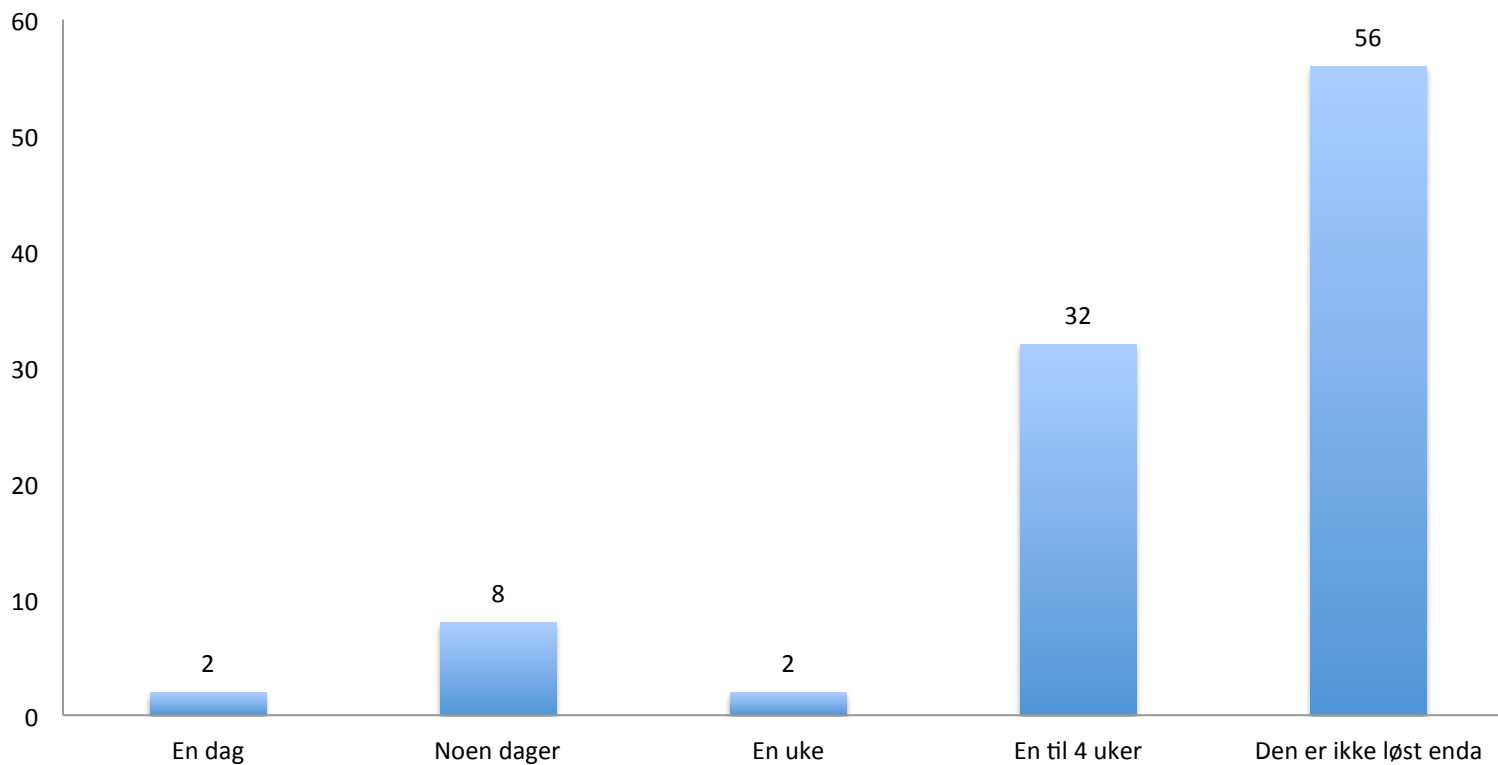
7 av 10 opplevde at konflikten ble mer intens

Når du tenker på denne spesifikke konflikten. Har den vart lenger og/eller blitt mer intens enn du hadde forestilt deg?



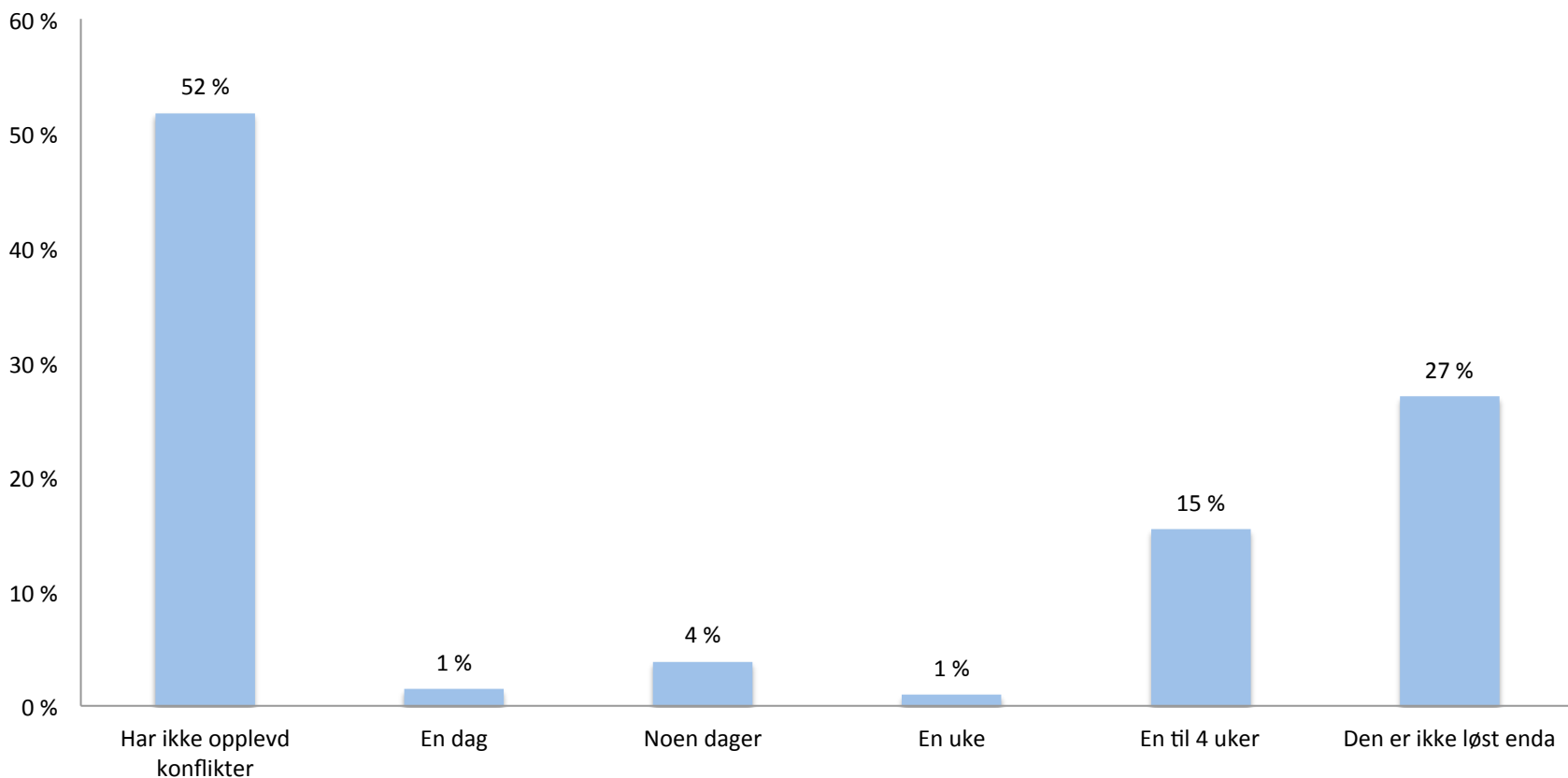
For de som nylig har opplevd konflikt så den stadig pågående

Hvor lang tid mener du at det har tatt for å få løst konflikten?



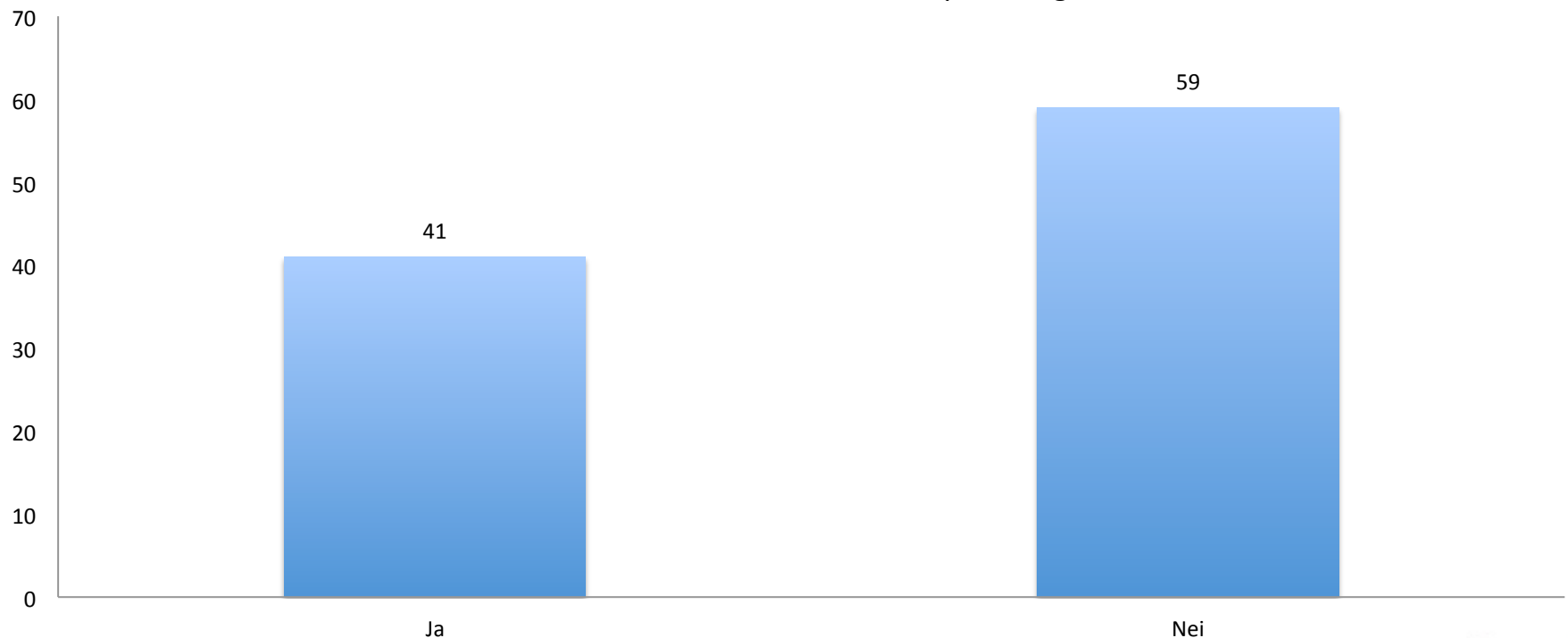
Mer enn hver fjerde virksomhet har til enhver tid pågående konflikter som har vart mer enn 4 uker

Hvor lang tid mener du at det har tatt for å få løst konflikten?



Konflikter fører noen ganger til personlige fornærmelser

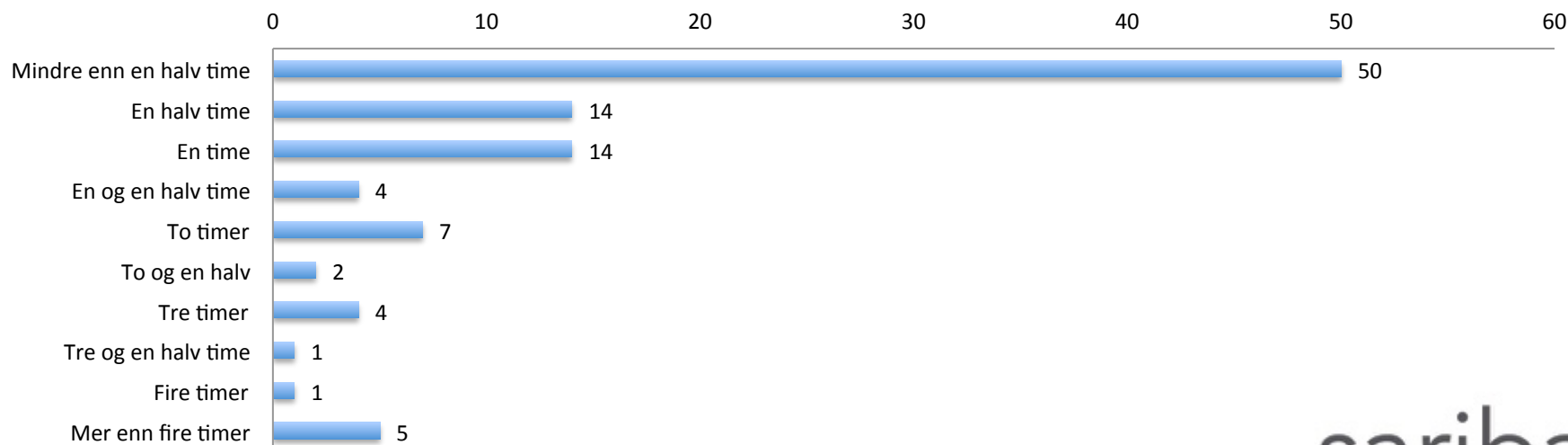
Har du vært involvert i en konflikt som har ført til personlig fornærmelse?



Konflikter reduserer produktiviteten

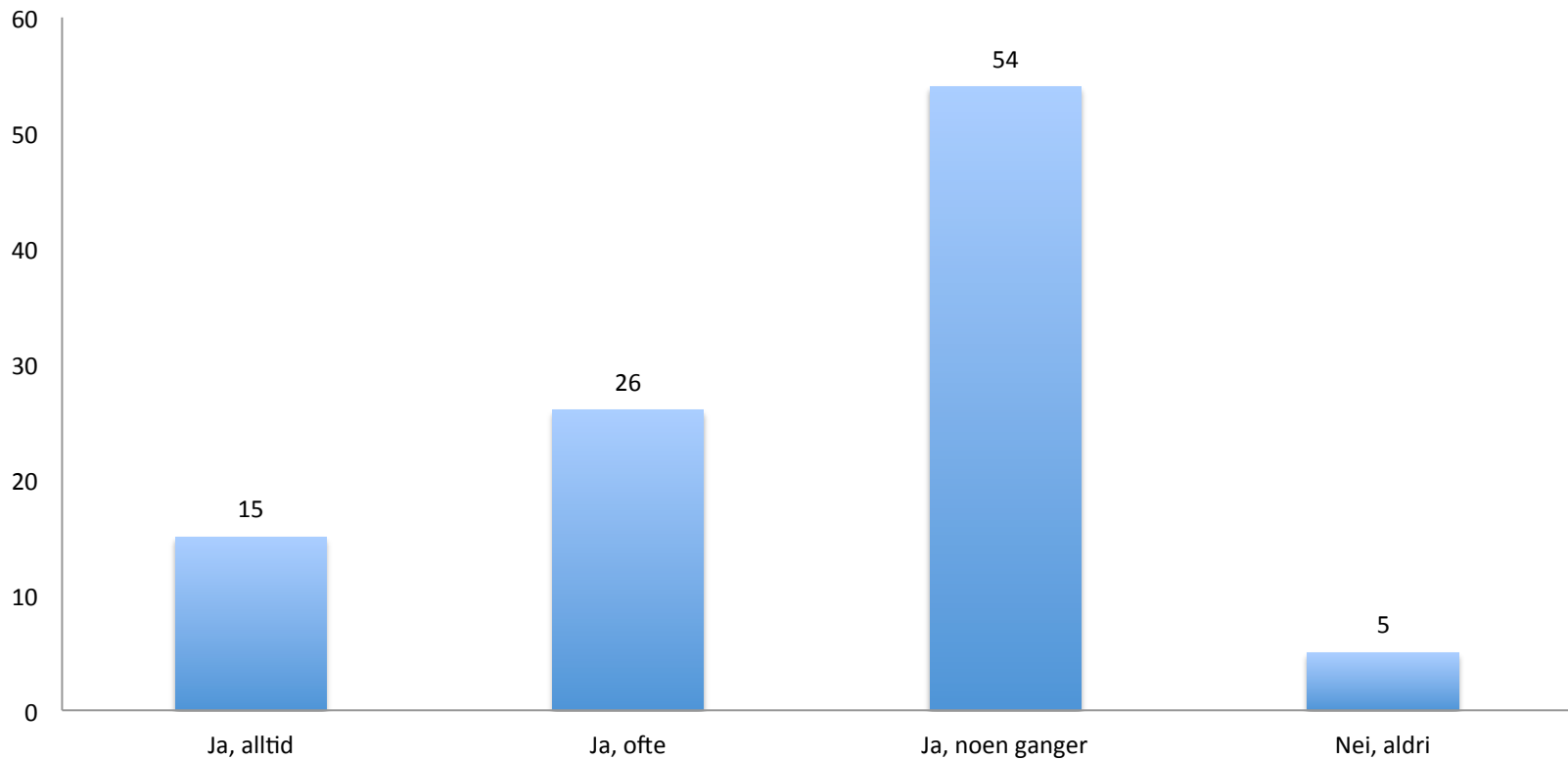
Tenk igjennom: Hvor mye tid tror du at du i gjennomsnitt bruker pr. uke på kommunikasjon som omhandler din egen eller andres konflikter. Det vil si kommunikasjon som svekker relasjoner, er nedbrytende og uproduktiv. Dette inkluderer også deltakelse i konflikthåndtering og samtaler om konflikter mellom andre.

Hvor mye tid i gjennomsnitt bruker du pr. uke på konflikter?



De fleste håndterer konflikter på arbeidsplassen

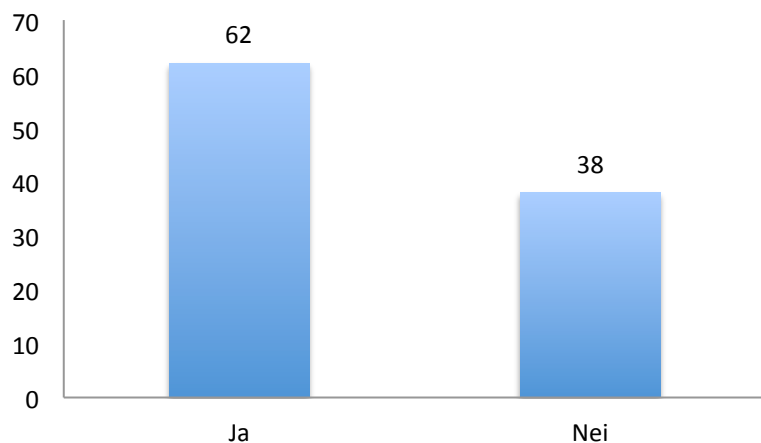
Håndtere du konflikter på arbeidsplassen?



De som har deltatt på kurs innen konfliktforebygging er fornøyde

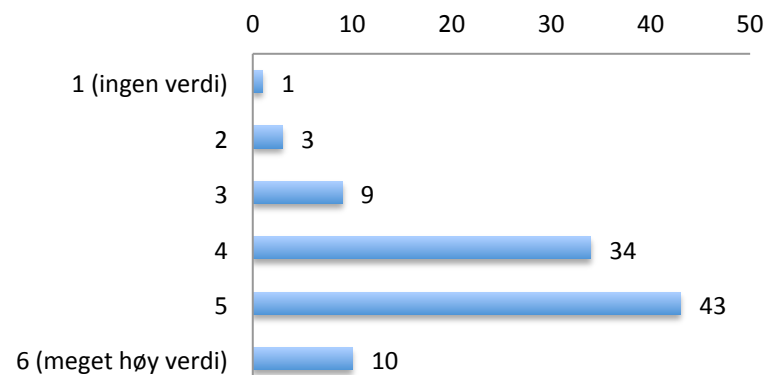
3 av 5 har deltatt på kurs innen konfliktforebygging

Har du noen gang deltatt på et kurs innen konfliktforebygging/håndtering?



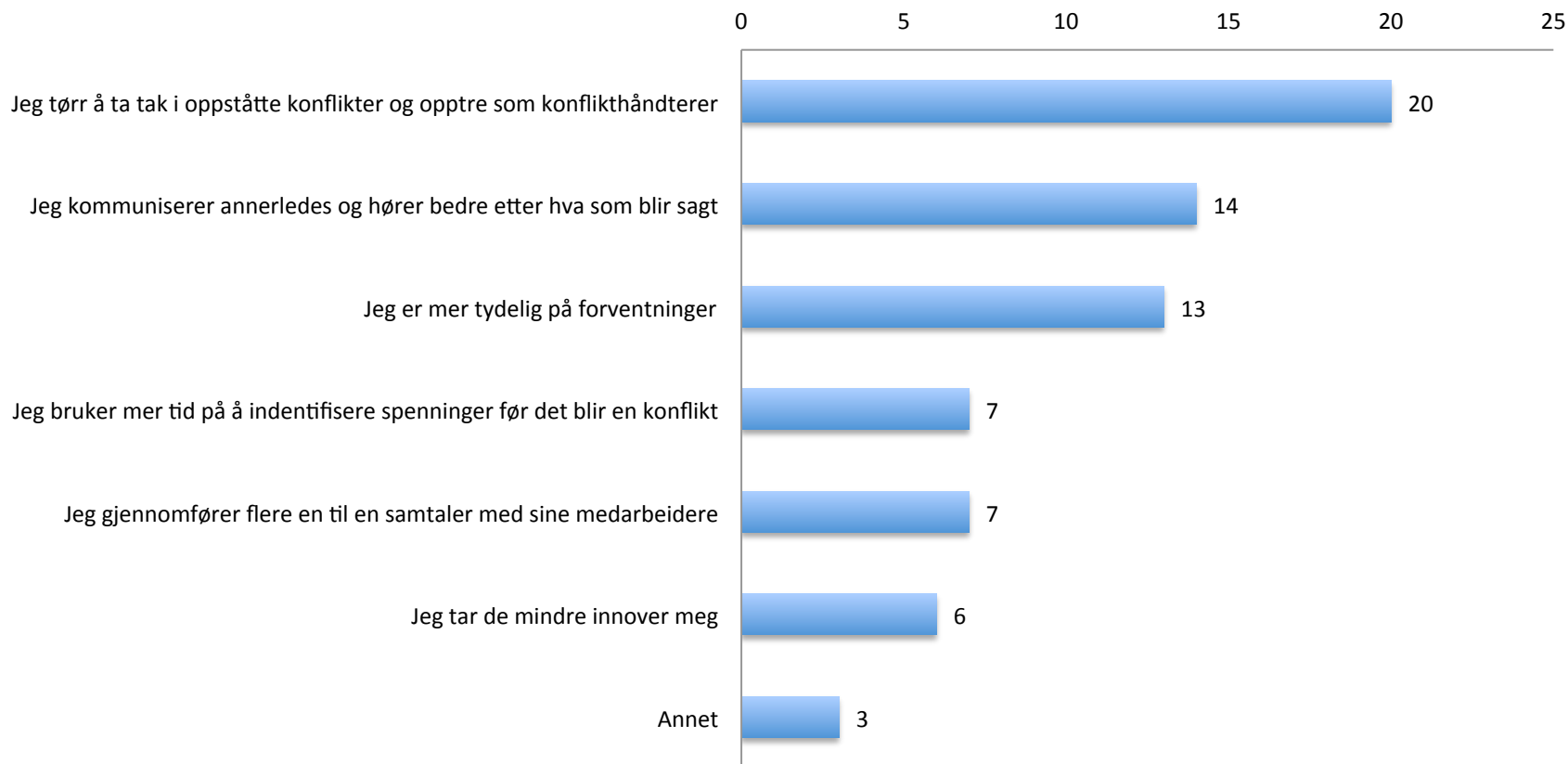
Man opplevde at kurset var verdifullt

På en skala fra en til seks, hvor stor verdi opplevde du at dette kurset hadde for deg?



De som har deltatt på kurs mener de tør å ta tak i oppståtte konflikter

Etter at du har vært på kurs, hvordan håndterer du konflikter annerledes enn tidligere?



Konklusjoner

- Konflikter på arbeidsplassen er svært vanlig, 90 % har opplevd det
- 2 av 3 har opplevd at konflikter øker i omfang
- Hovedårsaken til konflikter er dårlig kommunikasjon og misforståelser
- Konflikter på arbeidsplassen påvirker oss, vi blir demotiverte, distraherete, sinte og frustrerte
- Dersom man blir borte fra jobben på grunn av konflikter tar det lang tid (gj.sn. 12 dager) før man er tilbake
- Opp i mot hvert femte sykefravær skyldes konflikter

Konklusjoner forts.

- Konflikter på arbeidsplassen har en betydelig økonomisk kostnad for norske virksomheter
- Kostnadene kan reduseres ved at ledere trener på å håndtere konflikter som gjør de bedre i stand til å ta tak i oppståtte konflikter på et tidlig tidspunkt.
- De som hadde gått på kurs er meget fornøyde og håndterer konflikter annerledes i dag ved at de
 - Tar tak i oppståtte konflikter
 - Er mer tydelig på forventninger
- Det viktigste ledere kan gjøre for å redusere konfliktnivået i bedriften er å ta tak i oppståtte konflikter og være mer tydelig på forventninger