

Retningslinjer for konflikthandtering

Innhold

1. Føremål.....	2
2. Ansvar og omfang.....	2
3. Virkeområde for rutinar for konflikthandtering.....	2
4. Korleis melde.....	2
5. Kven behandlar saka?.....	2
6. Retningslinjer for støttedfunksjonar:	2
6.1 Verneombod:.....	2
6.2 Tillitsvalde si handtering av konfliktvarslar:	3
7. Rådgeving og støtte:.....	3
8. Anonymitet og kontradiksjon:.....	3
9. Behandling av melding om konflikt.....	3
9.1 Sakshandsaming	3
9.2 Tenesteområdeleiar skal skaffe seg oversikt over saka	3
9.3 Konkludere	4
10. Iverksetjing av tiltak	4
11. Oppfølging og ivaretaking	4

1. Føremål

Meland kommune er ansvarleg for å sikre eit godt og trygt arbeidsmiljø for alle tilsette, jf. Arbeidsmiljølova § 4-1 og § 2-1. Det ligg innanfor arbeidsgjevar sin styringsrett å handtere konflikhtar. Føremålet med retningslinene er å fremje tiltak som gjer at konflikhtar mellom tilsette vert handtert på ein god og føreseielig måte. Vi skal ha ei målsetting om ein trygg og open organisasjonskultur med evne til å løyse konflikhtar på eit tidleg stadium.

Ikkje ein kvar usemje mellom tilsette skal definerast som ein konflikt. Usemje om prioriteringar og faglege spørsmål er ikkje i seg sjølv konflikhtar. Konflikt oppstår når usemje påverkar samarbeidet negativt slik at mål og resultat ikkje blir innfridde. Det finst fleire definisjonar på konflikhtar. Ein definisjon kan t.d. vere:

Mellommenneskeleg usemje mellom einskildpersonar eller grupper på ein arbeidsplass som utviklar seg til sterke motsetnader. Situasjonen vert opplevd som fastlåst og belastande for einskildpersonar og påverkar arbeidsmiljøet.

Når det gjeld varsel om alvorlege kritikkverdige forhold har Meland kommune ein eigen varslingsprosedyre for dette.

2. Ansvar og omfang

Kvar enkelt tenesteområdeleiar har ansvar for at denne prosedyren vert følgd. Alle tilsette i Meland kommune har ansvar for å medverke til at rutinane vert følgde og at arbeidsmiljøet vert ivaretatt.

3. Virkeområde for rutinar for konflikthandtering

Retningslinene for konflikthandtering i Meland kommune gjeld for alle tenesteområde og alle tilsette i kommunen, både heiltids-, deltids og mellombels tilsette.

4. Korleis melde

For den tilsette kan ofte den enklaste løysinga vere å ta situasjonen opp med den eller dei det gjeld direkte. Å først ta saka opp med den det gjeld er likevel ikkje noko vilkår for å kunne setje fram ein klage til aktuell tenesteområdeleiar.

Dei tilsette kan også ta saka opp med bedriftshelsetenesta (BHT har lovbestemt teieplikt), verneombodet, tillitsvalde eller HR-teamet i kommunen.

5. Kven behandlar saka?

Tenesteområdeleiar har det overordna ansvaret for å handtere konflikhtar. Dersom leiar sjølv er ein part i konflikten kan arbeidstakar ta direkte kontakt med nivået over som da har ansvaret for å handtere konflikten. Usemje mellom tilsette om faglege og administrative spørsmål som ligg innanfor arbeidsgjevar sin styringsrett i det daglige, vil neste leiarnivå normalt ikkje overta. Meir alvorlege konflikter, eller konflikter som det er grunn til å tro at næraste leiar ikkje vil handtere på ein objektiv måte, skal overførast til neste leiarnivå.

6. Retningsliner for støttefunksjonar:

6.1 Verneombod:

Dersom arbeidstakar vender seg til verneombodet i ein konflikt, skal verneombodet syta for at saka vert meldt til aktuell tenesteområdeleiar. Den konkrete handteringa av den pågåande konflikten skal overlatast til arbeidsgjevar. Verneombodet skal informerast når saka er undersøkt og få informasjon om kva for tiltak som eventuelt er blitt sett i verk.

6.2 Tillitsvalde si handtering av konfliktvarslar:

Dersom ein tilsett varslar sine tillitsvalde om ein konflikt, skal tillitsvalde saman med den tilsette og innanfor det aktuelle regelverket avgjera korleis saka bør handterast. Saka bør normalt takast opp med næraste leiar med personalansvar.

Tillitsvalde kan bidra med samtalar og råd til dei tilsette og hjelpe tilsette i møte med leiing eller andre partar i saka. Leiar skal informere partane om denne retten.

7. Rådgjeving og støtte:

Leiar kan be ein nøytral tredjepart om å delta i samtalar for å fremje dialog og løysingar. I Meland kommune kan dette t.d. vera nokon frå BHT. BHT kan hjelpe både arbeidsgjevar og tilsette i konfliktsituasjonar. Tilsette skal informerast om høve til samtale med fagpersonell i BHT.

8. Anonymitet og kontradiksjon:

Arbeidsgjevar har ei lovbestemt plikt til å ta tak i konfliktsaker som kan føre til uheldig psykisk belastning for dei tilsette. Det er umogleg for arbeidsgjevar å handtere ei konfliktsak dersom det ikkje vert oppgitt kven som er involvert. Dette betyr at arbeidstakar sitt ønske om anonymitet må vike for den plikta arbeidsgjevar har til å gripe fatt i dei tilhøva arbeidsgjevar blir gjort kjent med.

Av omsyn til kontradiksjon (retten til å kunne imøtegå klagemål) er det dessutan viktig at den som får klagemål mot seg får vite kva det gjeld og kven som fremja klagemåla.

Arbeidsgjevar bør handsame saka konfidensielt og skal ikkje involvere fleire personar ein naudsynt i saka.

9. Behandling av melding om konflikt

Målet er løysing på lågast mogeleg nivå.

9.1 Sakshandsaming

Den som har sett fram klagen skal så raskt som mogeleg få tilbakemelding frå leiar med informasjon om at det vil bli oppretta ei sak, kven som behandlar saka, kva slags undersøkingar arbeidsgjevar har tenkt å setje i verk og når arbeidsgjevar forventar ein konklusjon. Leiar har elles plikt til å dokumentera konflikthandteringsarbeidet på ein forsvarleg måte. Det skal førast referat frå alle samtaler og møte. Referata skal innehalde begge partar sitt syn.

9.2 Tenesteområdeleiar skal skaffe seg oversikt over saka

I første omgang må leiar gjera seg kjend med saka ved å ha samtale med partane, anten enkeltvis eller samla. Dette bør skje så raskt som mogeleg og så direkte som situasjonen tillét det. I enkelte situasjonar kan det vere behov for nærare undersøkingar. Undersøkingane skal skje så diskret og skånsamt som mogeleg. Undersøkingane må vere tilstrekkelege til at saka blir godt nok opplyst, slik at den som behandlar saka kan konkludere.

Døme på situasjonar som kan krevje meir omfattande undersøkingar kan vere:

- I saker som inneber påstandar om mobbing eller trakassering, der det er vanskeleg å bringe dei faktiske forhold på det reine gjennom ordinære samtaler med dei involverte/andre tilsette
- Andre former for alvorlege konfliktrar der det er vanskeleg å bringe dei faktiske forholda på det reine gjennom samtaler med dei involverte.

Arbeidsgjevar skal sikre kontradiksjon.

9.3 Konkludere

Når resultatet av undersøkingane ligg føre, må leiar konkludere med omsyn til korleis saka skal løysast. Når konklusjonen ligg føre, må partane orienterast om utfallet og eventuelle tiltak som vert sett i verk. Det skal nyttast skriftleg tilbakemelding, for å kunne dokumentere i ettertid korleis saka vart handtert.

Dersom det er føremålstenleg kan det lagast ein skriftleg avtale. Avtalen skal innehalde opplysningar om:

- Kva ein har kome fram til
- Kven som har ansvaret for kva
- Korleis skal brot på avtalen handterast
- Når skal avgjerda tre i kraft
- Når og korleis skal avtalen evaluerast
- Avtalen skal signerast

10. Iverksetjing av tiltak

Kostnadskrevjande tiltak krev førehandsgodkjenning frå overordna leiing i samsvar med delegasjonsreglement og fullmakter.

Brot på regelverk:

Viss det ligg føre brot på arbeidsmiljølova sine regler eller Meland kommune sine interne retningslinjer, har leiar ein plikt til å setje i verk tiltak slik at regelbrotet stoppar. Kva tiltak som kan og bør nyttas vil handle om kor alvorleg saka er. Slike tiltak kan t.d. vere konfliktmekling, teambuilding, rettleiing, betre tilrettelegging av arbeidet og tydelegare fordeling av ansvar og oppgåver, åtvaring og omplassering eller endring av arbeidsoppgåver.

Førebyggjande tiltak:

Dersom det ikkje ligg føre brot på arbeidsmiljølova sine reglar eller Meland kommune sine retningslinjer, vil det normalt ikkje vere aktuelt med arbeidsrettslege reaksjonar. Det kan likevel tenkjast at undersøkingane avdekkjer forhold som leiar av omsyn til arbeidsmiljøet bør ta tak i. Dette kan vere fagleg usemje, uklare oppgåver, uføremålstenleg leiing eller lettare samarbeidsproblem. I slike situasjonar kan det vere nyttig at set i verk førebyggjande aktivitetar, gjerne i samarbeid med verneombod og AMU. Døme på tiltak er nemnd i førre avsnitt.

11. Oppfølging og ivaretaking

Det kan vere belastande å vere ein del av ein konflikt. Leiar må sørgje for at partane blir ivaretatt på ein så god måte som mogeleg medan saka vert behandla og etter at saka er ferdig behandla.

Leiar må følgje opp og kontrollere at dei tiltaka som vert sett i verk blir følgd opp og vurdere om dei har effekt.