



Kinn kommune

Retningslinjer for  
konflikthandtering,  
utilbørleg atferd og  
trakassering

Vedtatt 16.04.2020, administrasjonsutvalet  
015/20  
Ansvarleg: Personalavdeling

# Retningslinjer for konflikthandtering, utilbørleg åtferd og trakassering

Vedtatt 16.04.2020, administrasjonsutvalet sak 015/20.

## Innholdsoversikt

Mål

Begrepsbruk

Roller og ansvar

Legge til rette for eit godt arbeidsmiljø

Referansar

Rutine for handsaming av konflikt og mobbing

Klage

Varsel

Handsaming av klage og varsel

Søknad (ikkje snakk om brot på arbeidsmiljølova)

# Mål

Kommunen skal handsame konflikt, mobbing/trakassering på ein ryddig og rettvís måte, i tråd med lovverket.

Alle tilsette i kommunen skal møtast med respekt og verdigheit. Mobbing og trakassering blir ikkje akseptert i kommunen. Tilsette har rett og plikt til å melde frå om slike forhold.

Alle tilsette i kommunen og medlem i arbeidsmiljøutvalet (AMU) skal gjere seg kjende med retningslina og forholde seg til den. Ein skal arbeide aktivt for å skape ein open kultur der motstridande syn kan luftast og handsamast konstruktivt utan risiko for dei involverte.

Om mobbing og anna uakseptabel åtferd likevel skjer, skal dette takast opp på ein ryddig og god måte. Retningslina skal vere lett tilgjengeleg for alle tilsette og vere ein god reiskap for å handtere konfliktsaker.

Kinn kommune vil følgje den europeiske rammeavtalen om trakassering og vald på arbeidstaden, vedteke av forhandlingspartene 15.12.06 og signert 26.04.07.

*«En passende prosedyre vil understøttes av, men ikke begrenses til følgende:*

*Det er i alle parter sin interesse å gå frem med den nødvendige diskresjon for å beskytte alle sin verdi og privatliv*

*Ingen informasjon må gis til parter som ikke er involvert i saken*

*Klager bør undersøkes og håndteres uten unødig forsinkelse*

*Alle involverte parter skal bli hørt og være sikret en upartisk, rettfærdig behandling*

*Klager skal underbygges med detaljert informasjon*

*Falske beskyldninger skal ikke tåles. De kan resultere i disiplinære tiltak.*

*Ekstern bistand kan søkes/nyttes Om det blir fastslått at trakassering og vold har funnet sted skal formålstjenlige tiltak settes i verk overfor gjerningspersonen(ene). Dette kan omfatte alle disiplinære reaksjoner, og inkludert avskjed.»*

# Begrepsbruk

## Konflikt

Ein kan sjå på konflikt som ein naturleg del av alt samarbeid. Det vil alltid liggja ein kime til konflikt når ulike menneske arbeider saman. Eit godt arbeidsmiljø betyr ikkje at det er fråvær av konflikt. Det er korleis konfliktane vert handsama som er viktig.

Dersom ei mellommenneskeleg konflikt utviklar seg i negativ retning og vert opplevd som eit arbeidsmiljøproblem av ein eller fleire av medarbeidarane, krev regelverket ein aktivitetsplikt for arbeidsgjevar.

Arbeidsmiljølova vernar ikkje arbeidstakarar mot konflikt, men mot å bli utsett for:

Uheldige psykiske eller fysiske belastingar som fylgje av konflikt (§4 – andre ledd andre punktum)

Krenking av integritet og verdigheit (§4 -3 første ledd)

Utilbørlig åtfærd (§4-3 tredje ledd)

Trakassering (§4-3 tredje ledd)

## Trakassering

Det er trakassering når ein eller fleire personar gjentekne gonger over tid vert utsett for negative handlingar frå ein eller fleire personar.

Trakassering omfattar omgrepet mobbing. Mobbing vert brukt i daglegtalet, men er ikkje eit omgrep i Arbeidsmiljølova.

Trakassering og mobbing kan utførast på mange måtar. Ofte er handlingane indirekte som til dømes utfrysing og sosial isolering eller å halde tilbake informasjon. Direkte handlingar kan være utskjelling, fleiping, truslar eller underkjenning av fagleg innsats og kvalifikasjonar. Mobbing kan òg skje i det skjulte gjennom t.d. baksnakking og ryktespreiing.

Vidare er det ein ubalanse i styrkeforholdet, slik at den som vert mobba har vanskeleg for å forsvare seg (Styrkeforhold handlar ikkje nødvendigvis om formell plassering i organisasjonen).

Mobbing er handlingar som ikkje kan seiast å vera pårekelege i eit arbeidsforhold. Når leiing vert utøvd sakleg og høveleg, må tilsette finna seg i det, og det er pårekeleg. Det ein ikkje skal finna seg i, og som ikkje er pårekeleg, er uheldige, krenkande eller utilbørlig åtfærd frå leiarar, kollegaer eller andre.

## Uheldig psykisk belastning

I vurdering av åtfærd og hendingar skil ein mellom uheldige og pårekelege hendingar. Saker som arbeidsgjevar vurderer som uheldige og brot på arbeidsmiljølova skal fylgjast opp med tiltak/ending.

Tilfeller som vert vurdert som pårekelege kan bli opplevd ubehageleg, men er ikkje brot på arbeidsmiljølova og vil ikkje bli følgt opp med tiltak/ending

## Utilbørlig åtfærd

Dette er dekt av trakasseringssomgrepet, men viser òg til negative og upassande eller uheldige handlingar ut over det som vert dekt av omgrepet trakassering.

**Kontradiksjon**

Kontradiksjon er retten partane har til å komme med si framstilling av saka. Alle involverte i ei sak skal få uttala seg.

**Konfidensialitet**

Konfidensialitet er eit generelt prinsipp om at færrest mogeleg skal involverast i saka.

# Roller og ansvar

## Leiarar

Næraste leiar har ansvar for konflikhtar i eige ansvarsområde.

Leiarar skal ikkje handsame saker dei sjølve er part i.

Leiar har ansvar for at den interne retningslina vert følgt og at naudsynte undersøkingar og tiltak vert sett i verk.

Leiar har plikt til å undersøke, aktivitetsplikt og omsorgsplikt.

Leiar kan rådføre seg med sin leiar eller med personalsjef for å finna hensiktsmessig handsaming av saka.

Dersom faktaundersøking vert vald som metode er det personalsjefen som lagar mandat og styrer prosessen.

Leiar konkluderer og tek avgjerd på bakgrunn av fakta i undersøkinga.

## Tilsette

Tilsette har sjølv eit ansvar for arbeidsmiljøet, og kan ta opp arbeidsmiljøspørsmål og framlegg til forbetringar med leiar, verneombod eller tillitsvald.

Tilsette som er involvert i konflikt har plikt til å medverke, og skal bidra til å koma med fakta og skildra hendingar på førespurnad.

Tilsette pliktar å innordne seg sakleg til tiltak som arbeidsgjevar pålegg i kraft av styringsretten.

Tilsette har plikt til å varsle arbeidsgjevar dersom ein observerer trakassering eller diskriminering av andre på arbeidsstaden.

## Hovudverneombod/verneombod

Er arbeidstakarane sin talsperson i arbeidsmiljø saker.

Verneombodet skal sjå til at saker om konflikt og mobbing vert tatt opp med arbeidsgjevar(aktivitetsplikt).

Verneombodet skal takast med på råd ved planlegging og gjennomføring av tiltak som har betydning for arbeidsmiljøet.

## Hovudtillitsvald/tillitsvalde

Skal ivareta medlemmane sin rett.

Skal stille krav til arbeidsgjevar om hensiktsmessig handsaming av konflikt og bidra positivt i prosessen.

Skal gje medlemmene råd.

## Bedrifthelsetenesta

Kan bistå arbeidsgjevar og tilsette med å observere arbeidsmiljøet og koma med framlegg til forbetring.

Kan bistå ved kartlegging av arbeidsmiljøet, både fysiske-, organisatoriske- og psykososialefaktorar.

Kan gje bistand ved mobbe- og trakasseringssaker og konflikhtar.

# Legge til rette for eit godt arbeidsmiljø

**For å sikre eit godt arbeidsmiljø må leiaren legge til rette for å:**

Arbeide systematisk med helse-, miljø- og tryggleik

Kartlegge det psykososiale arbeidsmiljøet med jamne mellomrom

Markere tydlege grenser for uakseptabel oppførsel i det daglege

Sikre seg kompetanse til å behandle vanskelege personalsamtalar på ein god måte.

Ha gode rutinar for informasjonsflyt, dette reduserer ryktespreiing og negative tolkingar.

Sikre seg kompetanse i konflikthandsaming og kunnskap om mobbing.

Overhalde teieplikta om personlege forhold hjå arbeidstakarane.

Ikkje ha praksis for å ta i mot anonyme klagar om mobbing.

Unngå negativ omtale av tilsette på alle nivå.

Ta opp problemet med den/dei det gjeld.

Halde diskusjonar på eit sakleg nivå.

Opparbeide gode samarbeidsrelasjonar mellom leiinga og dei tilsette sine representantar.

**Arbeidstilsynet sine 10 gode råd til eit godt arbeidsmiljø:**

- Hugs at ditt bidrag er viktig: Vær bevisst di eiga kraft til å påverke andre. Alle kan påverke eige arbeidsmiljø. Du har både ansvar og mogleik til å bidra positivt til ein god arbeidsdag for alle.
- Ta initiativ: Sei frå til leiaren din dersom det er noko i arbeidsmiljøet som ikkje er bra. Ta initiativ og foreslå forbetringar dersom du tykkjer det er behov for det.
- Bidra til god dialog: Snakk med leiar og kollegaer om det som er vanskeleg. Slik kan ein saman skape open og god dialog, med takhøgde for å ta opp problemer.
- Del kunnskap: Del kunnskap, informasjon, tips og råd med kollegaene dine.
- Ta deg tid: Ta deg tid til dei rundt deg i kvardagen. God sosial støtte fra kollegaer og leiar gjer oss i stand til å takle større utfordringar og er en viktig buffer mot stress, overbelastning og sjukdom.
- Bidra til ein god tilbakemeldingskultur: Gje konstruktive tilbakemeldingar – og ta imot tilbakemeldingar på ein konstruktiv måte. Alle kan bli betre og tilbakemeldingar gjev mogleik for læring og utvikling.
- Gi anerkjenning: Alle treng å bli sett og verdsett for å trivst på jobb. Lytt til andre og vis interesse for det kollegaene dine jobbar med. Gje kollegaene dine anerkjenning for den jobben dei gjer.
- Følg felles køyrereglar: Følg dei køyrereglane og rutinene det er einsemd om på på arbeidsstaden din.

# Referansar

Arbeidsmiljølova (Aml) §§ 1-1, 3-1 , 4-1 (1), 4-1(2), 4. 2 og 4-3.

Førebyggjande perspektiv: Aml §§ 4-2 (2) c), 4-2 (2)d) og 4-3 (2)

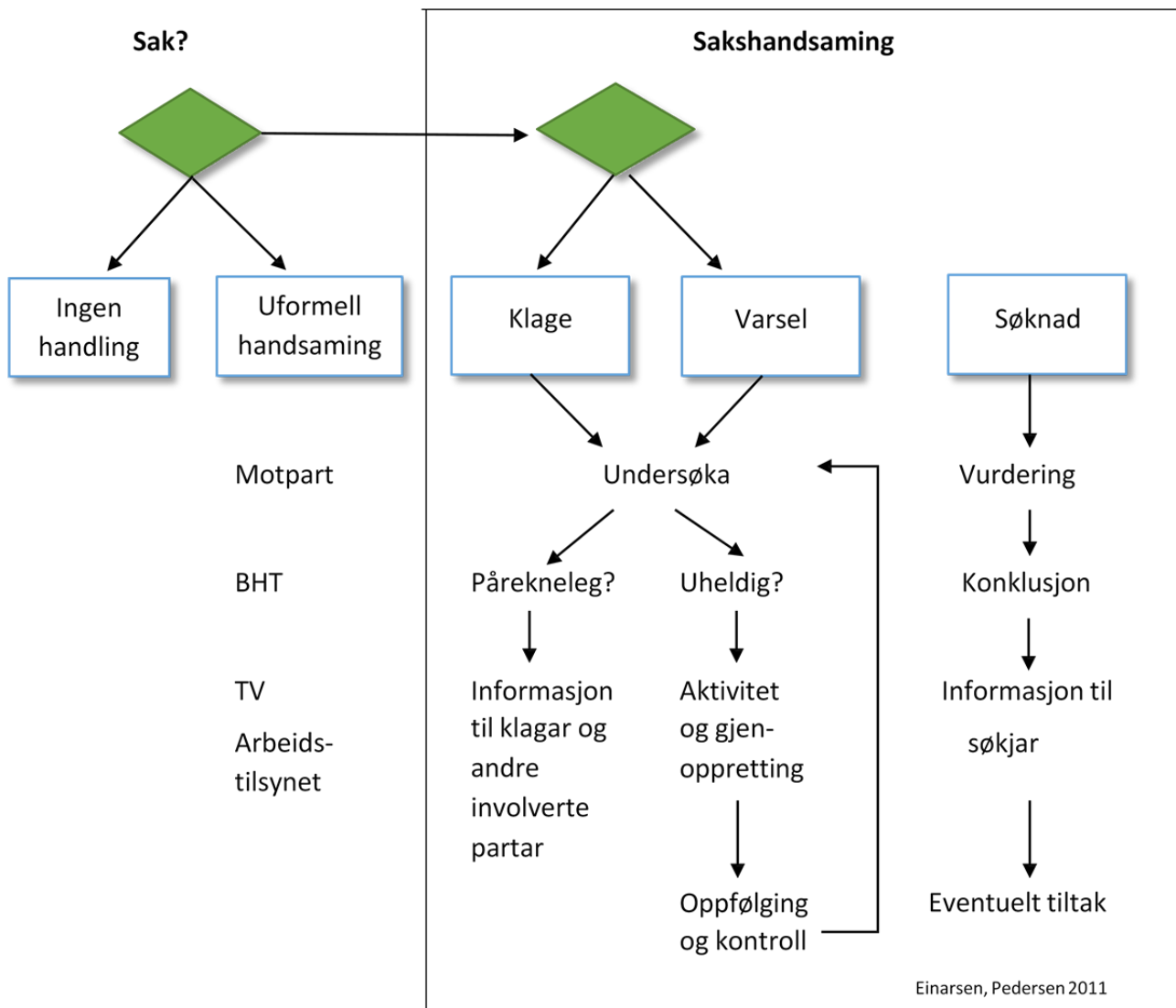
Gjenopprettande perspektiv: Aml §§ 4-1 (2) 2 , 4-3 (1), 4-3 (3), 4-3 (3) Hovudavtalen, Interne rutinar og politikk:

Etiske retningsliner, arbeidsgjevarpolitikk, Arbeidsreglement

Forvaltningslova §§ 3 og 12.



# Rutine for handsaming av konflikt og mobbing



## Inga handling

Om ein opplev å vere utsett for utilbørleg åtferd i arbeid og ikkje ynskjer å gjera noko med det, kan ein det.

Om det vert snakka om slike opplevingar og det ikkje kjem til handling, vil episodane gå som rykte og sladder, og den/dei som er motpart vil ikkje ha høve til å forklare seg (kontradiksjon). Det vil heller ikkje bli sett i verk tiltak for å oppklare og endra situasjonen.

Kinn kommune ynskjer at ein seier frå. Om ein vel å ikkje sei frå på eit tidspunkt, hindrar dette ikkje at ein kan ta opp saka seinare om ein ynskjer.

## Uformell handsaming

Den som kjenner seg utsett for alvorleg personkonflikt eller mobbing, kan velje å søkja råd og prøva å løysa saka gjennom uformell handsaming. For å søke råd, kan ein til dømes gå til tillitsvalde, bedriftshelsetenesta eller arbeidstilsynet. Dei kan gje råd utan at dei har plikt til å melde saka vidare.

Leiarar, verneombod/hovudverneombod og alle tilsette som ikkje er tillitsvalde har imidlertid aktivitetsplikt, det vil sei at dei er pliktige til å handla dersom dei får kjennskap til forhold som kan vere i strid med arbeidsmiljølova.

Den som kjenner seg utsett kan og ta saka opp direkte med den det gjeld.

### **Formell handsaming**

I den formelle sakshandsaminga har ein tre ulike former: søknad, klage eller varsel.

# Klage

Påstand om brot på arbeidsmiljølova – for eigen del

- Ein fylgjer tenesteveg
1. Kven klagar ein til 1. Næraste leiar 2. Leiar på høgare nivå, 3. Personalsjef
2. Korleis klagar ein Munnleg klage - arbeidsgjevar vil gjera eit skriftleg notat frå møtet der klagen er sett fram
- Skriftleg klage - på e-post, eller eige ark
3. Kva punkt bør klagen innehalde
- Fullt namn
  - Arbeidsplass
  - Dato for klage
  - Kven det blir klaga på
  - Konkret kva saka gjeld
4. Tidsfristar
- Den leiaren som mottok klagen skal så snart som råd melda tilbake til den som klagar om vidare saksgang. Tidsfrist for førebels svar er sett til 14 dagar. Saka skal handsamast så snart det let seg gjere ut i frå omstende.
5. Kan det klagast anonymt?
- Nei, ein har ikkje krav på vere anonym. Det vil gjere det umogeleg å handsame saka vidare etter prinsippet om kontradiksjon. Kontradiksjon er partane sin rett til å få komme med sin versjon av saka, og til å få imøtegå det motpartar eller andre har skrive / uttalt i saka.

# Varsel

Når ein rapporterer brot på arbeidsmiljølova der ein ikkje sjølv er part. Dette kan vere noko ein har observert eller fått varsel om

- |  |  |
|--|--|
|  | Ein fylgjer tenesteveg   |
| 1. Kven varslar ein til                      | 1. Næraste leiar 2. Leiar på høgare nivå, 3. Personalsjef  |
|  | Munnleg varsel - arbeidsgjevar vil gjere eit skriftleg notat frå møtet der varselet er sett fram   |
| 2. Korleis varsle                            | Skriftleg varsel – i Compilo   |
| 3. Om varsel går til andre enn arbeidsgjevar | Den som mottok eit varsel skal melde varselet til næraste leiar som ikkje er involvert   |
| 4. Kan ein varsle anonymt?                   | Ja.  |
| 5. Tidsfristar                               | Den leiaren som mottok varselet skal så snart som råd melde tilbake til den som varslar om vidare saksgang. Tidsfrist for førebels svar er sett til 14 dagar. Saka skal handsamast så snart det let seg gjere ut i frå omstende. |

## **Handsaming av klage og varsel**

Dersom andre enn leiar mottok varsel, skal det meldast til leiar på rett nivå. Arbeidsmiljølova pålegg aktivitet der ein tilsett er blitt utsett for utilbørleg åtferd eller mobbing.

# Søknad (ikkje snakk om brot på arbeidsmiljølova)

Dette er førespurnader om tiltak i situasjonar der det anten ikkje finst ein klart definert motpart eller der problemet er den tilsette sine eigne opplevingar og reaksjonar meir enn ein motpart si åtferd. Søknad går til næraste leiar. Det er eit spørsmål om tiltak for eigen del.

Leiar må vurdere førespurnaden grundig før det vert konkludert og eventuelt sett i verk tiltak. Tiltak utan vurdering kan skape eit arbeidsmiljøproblem.

## Ryddig saksgang

Saka skal handsamast på rett nivå og ein skal nytte tenesteveg.

Saksgangen skal sikre dokumentasjon og kontradiksjon.

Sakshandsaminga skal liggje innanfor føringane i regelverket, interne avtaleverk, prosedyrar og retningslinjer.

Leiar skal gjere ein enkel konfliktanalyse og ut frå dette velje metode for handsaming av saka.

## Konfliktanalyse

Før ein startar handsaming og val av metode i ei konfliktsak, bør ein ha gjort ei analyse av situasjonen.

Kven er involvert?

Kva er problemet?

Er det ei varm eller kald konflikt?

Er det ei personalsak eller eit arbeidsmiljøproblem?

Er det pårekeleg eller uheldig psykisk belastning?

Desse spørsmåla avgjer val av metode

Saka skal undersøkast. Er den pårekeleg skal ein gje tilbakemelding til partane, saka krev då inga aktivitet. Er det uheldig og i strid med lova, krev det aktivitet og gjenoppretting av eit forsvarleg miljø, oppfølging og kontroll.

Ein kvar konflikt er unik og samansett. Kva metode ein vel er avhengig av innhaldet og historia til konflikten, kven som er involvert, hendingsforløpet og grad av alvor.

## Mobbing - er det ei personalsak eller ei arbeidsmiljøsak, eller begge deler?

Konfliktsaker er ofte både ei personalsak og ei arbeidsmiljøsak, og desse krev ulik handsaming.

**Personalsaker** involverar leiing, tilsett og tillitsvalde

**Arbeidsmiljøsaker** involverar leiing, tilsett, verneombod eller hovudverneombod.

Ein skal handsame personalsaka fyrst og arbeidsmiljøsaka etterpå.

## Undersøke konflikta

Arbeidsgjevar skal vurdere og undersøke om konflikta er ein pårekeleg del av arbeidsforholdet, eller om situasjonen vert sett på som ei uheldig, psykisk belastning for ein eller fleire av dei involverte.

Det vil og sei at det skal vurderast om situasjonen betyr brot på bestemmelsane i arbeidsmiljølova om utilbørleg åtferd eller mobbing/trakassering.

Det skal ikkje gjennomførast kartlegging av det generelle arbeidsmiljøet som ein del av konfliktbehandlinga. Dette kan føra til at fleire vert involvert, at den opphavlege saka vert vanskelegare å avdekka eller at konfliktnivået mellom partane vert trappa opp.

### **Dokumentasjon**

Alle henvendingar til leiing og verneombod skal dokumenterast. Det skal kome fram kva som er gjort i saka, og underbyggja fakta dersom saka får juridiske konsekvensar. Skriv ned kva henvendingar/kontakt/møte ein har hatt, tid for dette, kven var med og kva er gjort. Dette skal lagrast i Acos websak- oppfølging personal.

I formell saksgang skal innkalling til møte vera skriftleg og sendt ut via Acos websak.

I alvorlege saker skal ein skrive referat i møtet, dette skal skrivast under på av partane i saka før ein avsluttar møtet. Då kan ein rette opp feil og bli samde om innhaldet i referatet. Alle deltakarane i møtet skal motta referat til gjennomlesing / for kommentar.

Ver tydeleg på korleis ein vil kommunisere i prosessen. Vær forsiktig med bruk av SMS som kommunikasjonsform.

Personopplysningar skal handsamast etter regelverket.

### **Faktaundersøking**

Faktaundersøking er sakgangen og metoden som Kinn kommune vil velje når ein skriftleg klage om mobbing og trakassering er meldt og andre konfliktløysingsmetodar ikkje har fungert eller vert sett som ueigna.

Faktaundersøking betyr, at arbeidsgjevar set i gang ei undersøking av om påstandane om mobbing eller trakassering er rette. Stemmer det at mobbing eller trakassering har skjedd slik det er definert i Arbeidsmiljølova og i dei interne rutinane? Er det hald i påstandane?

Kommunen vil i utgangspunktet nytte bedriftshelsetenesta til å undersøke fakta i saker.

Ei sak som inneheld påstandar om mobbing og trakassering er både ei personalsak og ei arbeidsmiljøsak, og sakshandsaminga må difor ta omsyn til begge desse forholda.

Det skal utarbeidast ein rapport på bakgrunn av undersøkinga. Rapporten skal avklare om klagegrunnlaget er reelt og det skal gjerast ei vurdering av om det er brot på arbeidsmiljølova, andre lover eller interne rutinar.

Partane i saka skal få kopi av rapporten og skal få høve til å komme med sine synspunkt.

Det er leiar som skal konkludere i saka på bakgrunn av fakta i rapporten. Det er ikkje adgang til å klage på avgjersla.

### **Oppfølging**

Dersom konklusjonen i saka er at det ikkje har skjedd brot, skal leiar primært ikkje setje i verk tiltak. Her bør vurderast orsaking frå kommunen til den som har vorte skulda for brot.

Dei involverte skal informerast og saka avsluttast. Leiar har likevel eit ansvar for å sjå til at saksgangen ikkje har medført auka risiko for det psykososiale arbeidsmiljøet, og setje i verk tiltak dersom arbeidsmiljøet utviklar seg i uheldig retning i ettertid.

Leiar skal syta for å gjenoppretta eit fullt forsvarleg arbeidsmiljø etter at brot på arbeidsmiljølov har skjedd.

Mobbing må stoppe med det same. Den eller dei som har fått medhald i sin klage om mobbing eller alvorlege personkonfliktar skal få ein skriftleg orsaking frå kommunen.

Leiar som har ansvar for den eller dei som har brote lova skal sikra at det vert fylgd opp med nødvendige tiltak. Leiar skal og sikre at sanksjonane som er sett i verk har den effekten dei er meint å ha. Ein kan ivareta dette ved å opprette ein plan for oppfølging der ein har kontrollpunkt og evaluerer tiltak og mål.

Arbeidsgjevar må vurdere adekvate kontraktsrettslege reaksjonar (Dette kan vera advarsel, oppseiing, avskjed eller rettsleg klage).

Dersom mobbesituasjonen sluttar, er saka løyst.

Dersom naudsynt for å avslutte saka, skal ein vurdere kven som skal ha informasjon om kva som har skjedd og kva konsekvensar det har fått.

### **Referansar**

Ståle Einarsen, Harald Pedersen (2011) Håndtering av konflikter og trakassering i arbeidslivet. Jus og psykologi

Ståle Einarsen, Anders Skogstad (2011) Det gode arbeidsmiljø. 2. utgave

Ståle Einarsen, Lars Glasø, Tina Løkke Vie, Harald Pedersen. (2013) Mobbing i arbeidslivet.

Ei rettleiing for arbeidsgjevarar, tillitsvalde og leiarar. Temahefte

Kirsti Jacobsen, STAMI og Annik A. Austad, Arbeidstilsynet. (18.03.2013 ) Er det typisk norsk å være uformell?

Forebygging av konflikter i små og mellomstore bedrifter. Frokost - seminar STAMI

Arbeidsmiljølova

Arbeidstilsynet – Mobbing og trakassering på arbeidsplassen