

RUTINER FOR HÅNDTERING AV KONFLIKT, MOBBING, TRAKASSERING OG UAKSEPTABEL ATFERD

1. Formålserklæring

Røde Kors skal sørge for et godt og trygt arbeidsmiljø for alle ansatte. Dette betyr at alle ansatte skal behandles med respekt og verdighet. Alle ansatte skal bidra til å skape en kultur der alle kan være trygge på at konflikt og uenighet ikke går på bekostning av arbeidsmiljø og trivsel.

Med konflikt menes det her en uoverensstemmelse mellom enkeltpersoner eller grupper på en arbeidsplass hvor det utvikler seg et sterkt motsetningsforhold. En konflikt kan f.eks. være knyttet til uakseptabel adferd, krenkelse av integritet og verdighet eller trakassering/mobbing.

Hvis noen ansatte likevel skulle oppleve en konflikt, er formålet med denne prosedyren at konflikten skal håndteres på en god og forutsigbar måte.

Varsling om forhold som angår arbeidsmiljø behandles også etter denne rutinen.

2. Ansvar

Den enkelte leder har ansvar for at denne prosedyren følges. Arbeidstakerne har ansvar for å medvirke til at rutinen følges og at arbeidsmiljøet ivaretas.

3. Fremgangsmåte

Dersom en arbeidstaker opplever seg som en del av, eller observerer en konflikt, kan saken tas opp på flere måter:

Henvendelse til den det gjelder

For en ansatt kan ofte den enkleste løsningen være å ta opp situasjonen med den det gjelder. Det kan hende at personen ikke er klar over hvordan dennes væremåte påvirker andre og vil være villig til å endre adferd dersom vedkommende får en tilbakemelding. Å først ta opp saken med den det gjelder er likevel ikke noe vilkår for å kunne fremsette en klage til nærmeste leder.

Bedriftshelsetjenesten

Dersom en ansatt ønsker å luften saken med noen, enten i forkant av, eller i stedet for å fremsette klage til nærmeste leder, kan vedkommende henvende seg til bedriftshelsetjenesten. Kontaktinformasjon til Bedriftshelsetjenesten finner du her. Bedriftshelsetjenesten har lovbestemt taushetsplikt.

Henvendelse til verneombud

Ansatte kan henvende seg til verneombud om en konfliktsak. Det er da viktig å være klar over at verneombudet kan ha plikt til å bringe saken videre til arbeidsgiver. Verneombud skal ikke behandle noen klage selv, men ivareta arbeidstakers interesse i saker om arbeidsmiljøet.

Klage til nærmeste leder eller HR

Ansatte kan velge å ta opp saken med nærmeste leder. Hvis klagen gjelder nærmeste leder skal klagen rettes til dennes leder eller HR. Ansatte som observerer mobbing, trakassering eller diskriminering har plikt til å gå videre til arbeidsgiver eller verneombud med dette. I punkt 4 beskrives nærmere innholdet i en slik klage

4. Innhold i klagen

En klage kan formidles både muntlig og skriftlig. I klagen må det tydelig fremkomme hvem som klager, hvem konflikten gjelder, kort angivelse av hva som har skjedd, samt navn på eventuelle vitner. Arbeidsgiver kan be om at klagen utdypes skriftlig.

5. Anonymitet og kontradiksjon

Arbeidsgiver har lovbestemt plikt til å ta tak i konfliktsaker som kan føre til uheldig psykisk belastning for sine medarbeidere. Det er umulig for arbeidsgiver å håndtere en konfliktsak dersom det ikke oppgis hvem som er involvert. Dette betyr at en ansatts ønske om anonymitet må vike for arbeidsgivers plikt til å gripe fatt i de forhold den blir gjort kjent med.

Av hensyn til kontradiksjon (retten til å kunne imøtegå anklager) er det videre viktig at den som anklages må få vite hva han/hun er anklaget for og hvem som fremmet anklagene.

Arbeidsgiver bør behandle saken konfidensielt og skal ikke involvere flere personer enn nødvendig i saken.

6. Behandling av klagen

Saksbehandling

Den som har fremsatt klagen skal så raskt som mulig, og senest innen en uke, motta tilbakemelding fra lederen med informasjon om at det vil bli opprettet en sak, hvem som behandler saken, hva slags undersøkelser arbeidsgiver har tenkt å foreta og når arbeidstaker kan forvente en konklusjon.

Undersøkelser

Den som behandler saken (nærmeste leder eller HR) skal iverksette undersøkelse av saken så snart som mulig. Undersøkelsene skal skje så diskret og skånsomt som mulig. Formålet med undersøkelsene er å finne ut om det foreligger et brudd på arbeidsmiljøloven, bedriftens retningslinjer eller om det foreligger forhold som arbeidsgiver bør ta tak i på annen måte.

Omfanget av undersøkelsen vil bl.a. avhenge av hvor omfattende saken er. Undersøkelsene må være tilstrekkelig til at saken blir godt nok opplyst til at den som behandler saken kan konkludere.

Arbeidsgiver skal sikre kontradiksjon.

Konkludere

Når resultatet av undersøkelsene foreligger, må den som behandler saken konkludere. Når konklusjonen foreligger, må partene orienteres om utfallet og eventuelle tiltak som iverksettes.

7. Rådgiving og støtte

Når en part blir innkalt til samtaler med arbeidsgiver i en konfliktsak, har vedkommende mulighet til å ha med seg en tillitsvalgt eller annen person som vedkommende har tillit til.

8. Iverksetting av tiltak

Brudd på regelverk

Hvis det foreligger brudd på arbeidsmiljølovens bestemmelser eller bedriftens interne retningslinjer (***Etikk-og taushetserklæring for frivillige og ansatte i Røde Kors***), har arbeidsgiver plikt til å iverksette tiltak slik at regelbruddet opphører og slik at den ansattes psykososiale arbeidsforhold igjen blir fullt forsvarlig. Hvilke tiltak som kan og bør benyttes avhenger av sakens alvorlighetsgrad. Slike tiltak kan f.eks. være konfliktmekling, teambuilding, veiledning, bedre tilrettelegging av arbeidet og tydeligere fordeling av ansvar og oppgaver, advarsel og omplassering eller endring av arbeidsoppgaver. I mer alvorlige konfliktsaker kan oppsigelse eller avskjed være aktuelt.

Forebyggende tiltak

Dersom det ikke foreligger brudd på arbeidsmiljøloven eller bedriftens retningslinjer, vil det normalt ikke være aktuelt med arbeidsrettslige reaksjoner. Det kan likevel tenkes at undersøkelsene avdekker forhold som arbeidsgiveren av hensyn til arbeidsmiljøet bør ta tak i. Dette kan være faglig uenighet, uklare oppgaver, uhensiktsmessig ledelse eller lettere samarbeidsproblemer. I slike situasjoner vil det ofte kunne være nyttig at arbeidsgiver iverksetter forebyggende aktiviteter, gjerne i samarbeid med verneombud og AMU. Eksempler på tiltak er nevnt i forrige avsnitt.

9. Oppfølging og ivaretagelse

Det kan være belastende å være del av en konflikt. Arbeidsgiver må sørge for at partene blir ivaretatt på en så god måte som mulig både mens saken behandles og etter at saken er ferdig behandlet.

Arbeidsgiver må følge opp og kontrollere at de tiltak som iverksettes blir fulgt og om de har effekt.

Kontakt gjerne HR avdelingen om du trenger bistand i anledning en konkret sak. Se også Handlingsprogram mot mobbing, trakassering og uakseptabel atferd.

For det tilfellet arbeidsgiver mottar en konfliktsak, anbefaler vi at arbeidsgiver setter seg inn i ["Veileder konflikthåndtering"](#) som er en veileder kun ment for ledere i håndtering av større konfliktsaker.