



Rutine – Konflikthåndtering

Aktiviteter	Ansvar
<p>1. Uformell løsning av konflikten</p> <p>Den som opplever en konfliktsituasjon må ta opp saken med den/de det gjelder for eventelt å løse misforståelser/uenighet/samarbeidsproblemer på laveste mulig nivå. Hvis det er hensiktsmessig kan en velge å ta med en nøytral part.</p>	Partene i konflikten
<p>2. Konfliktmelding</p> <p>Dersom det ikke lar seg løse på lavest mulig nivå, med en uformell løsning, tas forholdet opp med nærmeste leder. Skulle nærmeste leder være part i saken, kan saken tas opp med overordnet leder, alternativt meldes via avdelingens verneombud eller tillitsvalgt, som går videre til overordnet leder med saken.</p> <p>Det skal alltid dokumenteres skriftlig hvordan partene selv oppfatter konflikten. I denne beskrivelsen bør det tydelig framkomme hvem som klager, hvem som anklages for trakassering/utilbørlig opptreden, hendelsesforløp, tid og sted for aktuelle hendelser, samt navn på eventuelle vitner, etc. Dokumentasjon sendes nærmeste leder.</p> <p>Det skrives referat fra møtet med underskrift av møtedeltakerne. Avdelingens verneombud får kopi av referatet.</p> <p>I de tilfeller bare verneombud er inne i saken, skal aktuelle tillitsvalgte informeres av verneombud dersom partene samtykker i dette, og dette anses hensiktsmessig i forhold til videre oppfølging av saken.</p>	Partene i konflikten Partene i konflikten Leder Verneombud
<p>3. Behovsprøve inngripen</p> <p>Leder vurderer behovet for inngripen. Dette kan skje allerede under møtet der forholdet blir tatt opp. Leder kan velge å trekke inn verneombud, aktuell tillitsvalgt, personal eller Bedriftshelsetjenesten (BHT) i sin vurdering. Vurderingen skal baseres på følgende punkter</p> <ul style="list-style-type: none">• arbeidsgivers aktivitetsplikt (Jfr. AML §§ 2-1, 4-1)• arbeidsgivers omsorgsplikt (Jfr. AML §§ 2-1, 3-1 og 4-1)• andre hensyn <p>Dersom leder konkluderer med at behovet for inngripen ikke til stede, skal den/de som har tatt opp saken informeres om dette og de vurderinger som er gjort.</p>	Leder Leder



<p>Verneombudet/tillitsvalgt skal informeres om leders beslutning.</p> <p>Dersom den som har meldt inn konflikten fremdeles mener det er en konflikt, skal han ta opp dette via verneombud og/eller tillitsvalgt.</p> <p>Partene møtes til megling/drøfting sammen med verneombud/tillitsvalgte for å prøve å løse konflikten i fellesskap. Det føres referat fra møtet der alle parter signerer referatet.</p>	<p>Leder</p> <p>Partene i konflikten</p> <p>Verneombud/ tillitsvalgt</p>
<p>4. Iverksetting av konflikthåndtering</p> <p>Dersom det er behov for inngripen, skal konflikthåndtering iverksettes snarest etter at forholdet er blitt gjort kjent og senest innen to uker.</p> <p>Verneombud tar opp saken med leder dersom det ikke er iverksatt noen handlinger/tiltak innen fristen.</p>	<p>Leder</p> <p>Verneombud/ tillitsvalgt</p>
<p>5. Kartlegg konflikten</p> <p>Leder skal så raskt som mulig søke å skaffe seg oversikt over konflikten. Normalt gjøres dette gjennom å snakke med de involverte i konflikten og eventuelle andre ansatte som kan kaste lys over saken. Før leder snakker med øvrige ansatte, skal leder vurdere om det er naturlig å varsle dem som er direkte involvert i konflikten om at slike samtaler vil finne sted.</p> <p>Dersom konflikten involverer påstander om kritikkverdige atferd fra en eller flere ansatte, skal leder ta dette opp med den det gjelder og gi vedkommende anledning til å forklare seg nærmere om dette. Dette skal være skriftliggjort på trinn 2 i konflikthåndteringen.</p> <p>Dette kan gjøres gjennom observasjon av partene og/eller samtaler med partene hver for seg. Samtalene referatføres. Det kan også være hensiktsmessig å innhente uttalelse fra medarbeidere som befinner seg/arbeider i tett tilknytning til de som er i konflikt.</p> <p>Konflikter kan deles inn i tre nivåer; grønt konfliktnivå, gult konfliktnivå og rødt konfliktnivå.</p>	<p>Leder</p>
<p>6. Strategi for håndtering av konflikt</p> <p>Leder planlegger den videre håndtering av saken. Dersom det viser seg leder har en rolle i konflikten skal ansvaret for den videre håndteringen flyttes opp til overordnet leder.</p> <p>Strategi for den videre håndteringen må velges med utgangspunkt i hvilket nivå konflikten ligger på, og skal drøftes med avdelingens verneombud/tillitsvalgt før</p>	<p>Leder</p>



<p>den iverksettes. (Se for øvrig konflikttrappen for å kunne avgjøre hvilket konfliktnivå man er på).</p> <ul style="list-style-type: none">- sette opp plan for videre kontakt med partene- vurdere om det er behov for å be om støtte og råd fra BHT eller personal.- ved rødt konfliktnivå må det vurderes konfliktdempende tiltak før konflikten kan håndteres videre.	
<p>7. Gjennomføring</p> <p>På bakgrunn av aktivitetene i punkt 5 i denne rutinen, setter leder opp forslag til løsning i form av en skriftlig avtale som skal undertegnes av begge parter. Tillitsvalgte kan kreve drøftinger på vegne av partene i konflikten. BHT eller personal kan trekkes inn som rådgivende instans etter behov.</p> <p>I tilfeller der det har vært et grønt konfliktnivå kan konflikten ha blitt fullstendig løst gjennom samtale. I disse tilfeller trenger det ikke være behov for å sette opp en egen avtale.</p> <p>Avtalen drøftes med verneombud/tillitsvalgt. I mer alvorlige konflikter der det ikke oppnås noen enighet, kan leder benytte sin styringsrett og innføre spilleregler for hvordan konfliktpartene skal forholde seg til hverandre.</p> <p>I svært alvorlige konflikter hvor en mislykkes i å dempe konflikten og/eller ikke finner noen løsning, kan det være aktuelt å foreta omplassering. I disse tilfeller skal områdeledere tas med på vurderingen og rådmannen foreta en beslutning.</p>	Leder Leder Leder
<p>8. Oppfølging</p> <p>Leder følger opp tiltakene ved å påse at tiltakene fungerer og at partene overholder avtalen. Om nødvendig iverksettes evt. sanksjoner jfr. de til en hver tid gjeldende reglement som denne rutinen faller inn under.</p>	Leder
<p>9. Evaluering</p> <p>Leder følger opp partene i ettertid for å evaluere om tiltakene har fungert. Diskuter hvorfor det ble en konflikt. Hva kan eventuelt gjøres for at det ikke skal skje igjen? Dersom avtalen er fulgt opp av partene og partene ikke lenger anser situasjonen som problematisk, skal saksdokumentasjonen oversendes personal i papirform for oppbevaring. Alle elektroniske utgaver skal slettes.</p>	Leder