

Retningslinjer for håndtering av konflikter mellom arbeidstakere i Andøy kommune

Formål og omfang:

Retningslinjene viser saksgang i konfliktsaker i Andøy kommune, samt ansvar, oppgaver og koordinering mellom ulike instanser som kan bli involvert i konflikter. Retningslinjene gjelder for konflikter mellom arbeidstakere i kommunen. Retningslinjene er generelle og veiledende. Retningslinjene erstatter ikke behovet for skjønnsmessige vurderinger av den aktuelle situasjon i konkrete saker.

Definisjoner:

Konflikt mellom arbeidstakere i Andøy kommune:

Når en eller flere arbeidstakere – over tid - føler seg frustrert, blokkert, eller irritert av en eller flere andre arbeidstakere i forhold til et eller annet mål, det vil si i forhold til en sak og/eller en interesse.

Et grunnprinsipp er at konflikter i Andøy kommune i størst mulig grad skal håndteres i en tidlig fase og på lavest mulig nivå. Arbeidstakere som opplever konflikter, skal ta problemene opp med den eller de det gjelder, og forsøke å finne løsninger som er akseptable for begge/alle parter. Når det ikke er mulig å finne løsninger på dette plan, og en eller flere av partene mener det er grunn til å forfølge saken videre, skal nærmeste overordnede med arbeidsgiveransvar involveres. Det er også mulig å søke råd og bistand fra kommunens støtteapparat i konfliktsaker.

Mobbing/trakassering: *Når en eller flere personer systematisk over tid føler seg utsatt for negative handlinger fra en eller flere andre personer i en situasjon der den som rammes har problemer med å forsvare seg mot disse handlingene.*

Mobbing/trakassering skal ikke aksepteres i Andøy kommune.

Den som føler seg mobbet/trakkassert bør gjøre den andre part (mobberen) oppmerksom på forholdet.

Part: En eller flere personer som er involvert i konflikt med en eller flere andre. Når det er flere personer kan de utgjøre en fast sammensatt gruppe på horisontalt eller vertikalt nivå, eller en tilfeldig gruppering i den spesielle situasjonen.

Leder: En person som er formelt tilsatt som leder og som har arbeidsgiveransvar.

RETNINGSLINJER FOR ARBEIDSTAKERE

1. Når det oppstår konflikter mellom personer som er arbeidstakere i Andøy kommune skal de som opplever konflikten ta problemene opp med den eller de det gjelder, og forsøke å finne løsninger som er akseptable for begge/alle parter. Arbeidstakere som ikke er direkte involvert i konflikten har også et ansvar i denne sammenheng.
2. Arbeidstaker skal sørge for at arbeidsgiver eller verneombudet blir underrettet så snart arbeidstaker blir kjent med at det forekommer trakassering eller diskriminering på arbeidsplassen (jfr. Arbeidsmiljølovens § 2-3 (2) d)
3. I vanskelige situasjoner kan man rådføre seg med en person i støtteapparatet før man tar saken opp, og eventuelt be en person om å være med i en slik samtale.
4. Andre personer eller organer skal involveres når det ikke er mulig å finne løsninger på dette plan, og det etter en eller flere av partenes syn er grunn til å forfølge saken.
5. Arbeidstaker tar forholdet opp med sin nærmeste leder med tanke på å finne en løsning.
6. Arbeidstaker skal delta i lederinitierte tiltak, og bidra til sakens opplysning og klargjøring av fakta (jfr. Arbeidsmiljølovens § 2-3 første ledd).
7. Arbeidstaker har innsynsrett i sakens dokumenter. Leder har ansvar for å sørge for at det skrives referat fra møter der konflikten behandles. Arbeidstaker har rett og plikt til å gjøre seg kjent med referater og komme med innsigelser hvis nødvendig. (jfr. Forvaltningslovens § 11 og § 18).
8. Dersom nærmeste leder er part i saken eller unnlater å gjøre noe i saken, kan man fremme saken på neste beslutningsnivå etter å ha informert sin leder om dette.

Generelt: Den enkelte arbeidstaker er ansvarlig for egen atferd. Arbeidstakere i Andøy kommune har plikt til å bidra aktivt i arbeid med å skape et arbeidsmiljø hvor konflikter håndteres på en åpen, ærlig og konstruktiv måte, og bidra til å forebygge destruktive former for konflikter (Arbeidsmiljølovens § 2-3). Alle arbeidstakere skal behandle andre ut fra vedtatte normer og verdier. I dette ligger blant annet at arbeidstakere skal motarbeide baksnakkelse og ryktespredning i arbeidsmiljøet.

Alle arbeidstakere har rett til å bli behandlet med respekt og verdighet, og har rett til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø. Maktmisbruk, mobbing eller annen utilbørlig atferd skal ikke tolereres. Arbeidstakere har rett til å klage på ledere og medarbeidere dersom de opplever mobbing eller andre former for uakseptabel atferd.

RETNINGSLINJER FOR LEDERE

1. En leder med arbeidsgiveransvar har plikt til å handle når vedkommende får kjennskap til konflikter som involverer arbeidstakere i sin enhet (jfr. Arbeidsmiljølovens § 2-1).
2. Lederen skal gjøre seg kjent med sakens innhold ved å samtale med partene, enten ved individuelle samtaler eller felles møte. Dette bør skje så raskt som mulig. I en del saker er det behov for flere samtaler med enkelte av partene og/eller fellesmøter for å drøfte problemene og mulige tiltak. Leder kan imidlertid også få kjennskap til en konflikt uten at partene ønsker at lederen aktivt involverer seg i saken. Dette bør respekteres hvis det er saklige grunner til det. Lederen skal i så fall holde seg orientert om sakens utvikling både med hensyn til den aktuelle sak, og for å sikre at det øvrige arbeidsmiljøet ikke belastes.
3. Prosessen skal dokumenteres skriftlig. Det er leders ansvar at det skrives referat fra møter der konflikten behandles. Referatet skal så langt det er mulig signeres av alle møtedeltakerne.
4. Leder kan be en nøytral tredjepart om å ha samtaler med partene for å fremme dialog og løsninger. Tredjepart må være en person som begge/alle partene aksepterer og oppfatter som nøytral. Tredjepart kan være arbeidstaker i Andøy kommune eller være en ekstern konsulent. Leder kan kontakte personalavdelingen ved behov for faglig bistand.
5. Partene har rett til å ta med seg en tillitsvalgt eller andre i møter, og skal informeres om det.
6. Verneombudet skal orienteres om saken. Verneombudet kan orientere hovedverneombudet dersom han/hun finner det nødvendig.
7. Leder følger opp tiltak. Overordnede orienteres dersom konflikten fortsetter. Leder kan be om råd og veiledning eller om at saken skal behandles på høyere nivå. Dette er aktuelt dersom det vurderes som nødvendig å fatte beslutninger som ligger utenfor lederens myndighetsområde eller håndtering av saken ikke har hatt ønsket effekt. Lederen har likevel ansvar i saken og skal være med i det videre arbeid.
8. Dersom lederen selv er part i saken, skal overordnede orienteres direkte og håndtere konflikten.
9. Leder har anledning til å beordre involverte til å rette seg etter avtalte tiltak og til å endre eventuell utilbørlig atferd.

Virkemidler

1. Arbeidstakere, som viser det leder vurderer som utilbørlig/uakseptabel atferd, skal gjøres oppmerksom på dette. Det skal gjøres klart at atferden ikke aksepteres, og at arbeidstakeren må endre sin atferd. Det skal skrives referat fra slik tilbakemelding.
2. Dersom atferden ikke endres, skal leder utforme en skriftlig advarsel til vedkommende.
3. Ved senere gjentakelser kan tiltak som for eksempel omplassering, permisjon/suspensjon, oppsigelse/avskjed evt. politianmeldelse dersom det foreligger mistanke om kriminell handling.

Generelt: Ledere i Andøy kommune som har arbeidsgiveransvar har et ansvar for å håndtere konflikter på en mest mulig konstruktiv måte og forebygge destruktive former for konflikter. Det er også deres ansvar å gjøre noe med konfliktskapende forhold i arbeidsmiljøet.

Støtteapparat:

I Andøy kommune er mulige støttefunksjoner i konfliktsaker blant annet *de tillitsvalgte, vernetjenesten og støttefunksjonen*.

Ansvar for at konflikter blir håndtert på en konstruktiv måte ligger i linjen, men de ulike støttefunksjoner kan bistå parter og ledelse med hjelp i denne prosessen. Det som er felles for disse funksjonene, er at de kan yte ulike former for bistand i forskjellige saker. Det er derfor viktig at deres rolle i en konkret sak raskt klargjøres for alle involverte.

Tillitsvalgte skal ivareta medlemmenes interesser og kan ha en aktiv rolle i konfliktsaker. De kan bidra til at konflikter håndteres i en tidlig fase. Tillitsvalgtes oppgave er å assistere parten(e) og sørge for at konflikten håndteres slik at man finner løsninger som best mulig ivaretar det felles arbeidsmiljøet og de involverte partene. Tillitsvalgte kan bidra med samtaler og råd til medlemmer som enkeltpersoner og bistå medlemmer i møter med ledelsen eller andre parter i saken. De kan også i noen tilfeller fungere som megler i konfliktsaker, fortrinnsvis når det er konflikt mellom egne medlemmer. Det forutsetter at partene oppfatter tillitsvalgt som nøytral.

Verneombudet skal ivareta arbeidstakernes interesser i saker som angår arbeidsmiljøet. Verneombudet vil først og fremst ha en sentral rolle i konfliktforebyggende arbeid, men bør også være orientert om konfliktsaker. Dersom arbeidstakere henvender seg til verneombudet i konfliktsaker, skal vedkommende sørge for at saken blir håndtert av rådmann og/eller arbeidsmiljøutvalg. Verneombudet kan ha en aktiv rolle i dette arbeidet, men vil vanligvis først og fremst ha en tilsynsfunksjon.

Støttefunksjonen skal bistå arbeidsgiverrepresentanter med å sikre at alle arbeidstakere har et fullt forsvarlig arbeidsmiljø.

Personalavdelingen har kompetanse innenfor lov- og avtaleverk og kan gi ulike former for bistand i konfliktsaker.

Arbeidsmiljøutvalget har det overordnede ansvaret for kommunens arbeidsmiljø og skal orienteres om konflikter som ikke oppnås løst gjennom ordinære kanaler.

Arbeidsmiljøutvalget kan ta nødvendige beslutninger for å oppnå en løsning slike konflikter.