

## Rutiner ved konflikthåndtering i Parat

### Hva er konflikt

Mellommenneskelige uoverensstemmelser mellom enkeltpersoner eller grupper

### Rettigheter og plikter

Arbeidstaker skal ikke utsettes for trakassering eller annen utilbørlig opptreden, og har rett til å bli behandlet med respekt og verdighet. Ansatte har rett til å si fra om hendelser som oppleves krenkende. Arbeidsgiver er ansvarlig for arbeidsmiljøet; i det ligger plikt til å ivareta arbeidstakernes sikkerhet, helse og velferd på alle plan i virksomheten. Arbeidstakerne skal medvirke til gjennomføringen av de tiltak som blir iverksatt for å skape et sunt og trygt arbeidsmiljø, og delta i det organiserte verne- og miljøarbeidet i virksomheten.

### Konfliktforebygging

Ved å sette fokus på arbeidsmiljø og bedriftskultur kan arbeidsgiver bidra til at det etableres og utvikles en kultur med normer og verdier som forebygger mobbing og konflikter på arbeidsplassen. Et slikt forebyggende arbeid krever fokus på flere områder:

- Klar ansvars- og organisasjonsstruktur med etablerte retningslinjer er konfliktforebyggende og bidrar til trygghet, tillit og forutsigbarhet.
- Kartlegging og oppfølging av fysisk og psykososialt arbeidsmiljø er nødvendig for å finne ev. problemområder og sette i gang forebyggende tiltak. Kan gjøres bl.a. gjennom arbeidsmiljøundersøkelse.
- Kompetanseheving hos verneombud, tillitsvalgt og ledere er nødvendig for å sikre riktig og god behandling av konflikter samt for å kunne drive forebyggende arbeid.
- Informasjon og holdningsskapende arbeid for å øke kunnskapen hos ansatte vil bidra til økt fokus og bevisstgjøring.
- Medarbeidersamtaler kan forebygge spenninger og konflikter på arbeidsplassen
- Etablering av arenaer for å ta opp og diskutere arbeidsmiljø generelt
- Etablering av samarbeidsfora for å drive og sikre kontinuitet i arbeidet med konfliktforebygging og – håndtering, feks gjennom nettverk for verneombud/tillitsvalgte/leder
- Sosiale tiltak bidrar til å bygge positive relasjoner og økt følelse av fellesskap

## **Prinsipper for konflikthåndtering**

Ansvar og roller ved konflikthåndtering skal være avklart, og rutiner og retningslinjer skal være kjent for alle og godt forankret i organisasjonen. Ved håndtering av konflikter skal følgende prinsipper følges:

- Konflikter skal alltid forsøkes løst på lavest mulig nivå: Dette innebærer at konflikten gripes før den når et høyt spenningsnivå, at partene selv prøver å løse konflikten samt at ikke flere aktører enn nødvendig skal delta i løsningsarbeidet
- Konflikten skal betraktes som et arbeidsmiljøproblem: Når det oppstår situasjoner som er eller kan utvikle seg til å bli konflikt skal ikke forholdet privatiseres eller personifiseres
- Involverte/berørte parter skal være med i konflikthåndteringen: Dette handler om ansvarliggjøring; en forutsetning for å finne løsninger
- Konflikten må håndteres med en metode som er tilpasset konflikten: Det er mange ulike konflikter og like mange metoder for konflikthåndtering. Situasjonen må kartlegges og analyseres, og ved behov må konflikthåndterer ha tilgang på ekstern bistand

### **Fremgangsmåte for arbeidstaker:**

- Ta tidligst mulig opp problemet opp med den/de du har et konfliktfylt forhold til. Ved behov kan du be om bistand fra en tredje part. Dette kan være leder, vernetjenesten, tillitsvalgte, akanrepresentanten eller andre.
- Dersom du ikke klarer å finne en løsning sammen med den/de du har et konfliktfylt forhold til skal din nærmeste leder underrettes om saken. Dersom nærmeste leder selv er part i konflikten og/eller ikke tar initiativ til at denne blir løst, orienterer du leder på neste nivå i linjen

### **Fremgangsmåte for ansvarlig leder:**

- Grip tak i tilløp til konflikter tidligst mulig da løsningsmulighetene har tendens til å begrenses over tid. Forsøk å løse konflikten på lavest mulig nivå.
- Ved kjennskap til konflikt innenfor eget ansvarsområde bør leder snarest og deretter fortløpende vurdere behov for ekstern bistand i konflikthåndteringen. Ved ekstern bistand i konflikthåndteringen er leder fremdeles ansvarlig for å komme frem til en ordning.
- Det er arbeidsgivers oppgave å dokumentere hva som gjøres, både i form av møtereferater og annet. Konfidensielle papirer oppbevares på egnet sted, etter avsluttet sak arkiveres dokumentasjon i personalmappe.
- Selv om partene ikke ønsker at leder skal involveres direkte er det fortsatt leders ansvar å holde seg oppdatert samt finne en løsning på konflikten.

Det vises også for øvrig til gjeldende tariffavtale, hovedavtale og konfliktløsningsbestemmelsene i arbeidsmiljøloven.