

 Alle virksomheter	INTERNKONTROLL HMS	Versjon: oktober 2018 Utarbeidet av: Fagrådet HMS Godkjent av: AMU Nome
	Rutine for håndtering av personalkonflikter	Side 1 av 8

Formål

Dette dokument inneholder en prosedyre for å forebygge og håndtere trakassering, mobbing, utilbørlig oppførsel og harde konflikter i Nome kommune.

Det forventes at alle ansatte kjenner til og aksepterer innholdet, og opptrer i samsvar med disse interne føringene. Det er nulltoleranse for mobbing og trakassering i Nome kommune. Kunnskap om mobbing og trakassering er i seg selv et bidrag til det forebyggende arbeid.

I samsvar med Nome kommunes interne personalpolitikk, skal det tilrettelegges for at Nome kommune står fram som en attraktiv arbeidsplass. Det skal være mulighet for faglig og personlig utvikling, utfordrende arbeidsoppgaver og et godt arbeidsmiljø. Personalpolitikken skal være retningsgivende for holdninger og handlinger.

Definisjoner

Alle ansatte har rett til å bli behandlet med respekt og verdighet. Både harde konflikter og mobbing er et problem som arbeidsgiver er ansvarlig for å håndtere på en god måte. Harde personkonflikter og mobbing kan få alvorlige konsekvenser for den som rammes, deres kollegaer og arbeidsmiljøet som helhet. Målsettingen er å forebygge slike hendelser. Om det likevel skulle forekomme, skal disse tilfellene håndteres på en hensiktsmessig måte. Herunder sikre en rettferdig håndtering av involverte parter i saken.

I henhold til Arbeidsmiljøloven er arbeidstakerne beskyttet mot:

- Uheldig psykisk belastning, AML § 4-1 (2)
- Krenking av integritet og verdighet, AML § 4-3 (1)
- Trakassering, AML § 4-3 (3)
- Utilbørlig opptreden, AML § 4-3 (3).

Harde personkonflikter, mobbing og utilbørlig oppførsel er mer folkelige uttrykk som benyttes når man skal beskrive forhold som kommer inn under disse paragrafene.

Med konflikt menes det en mellommenneskelig uoverensstemmelse mellom enkeltpersoner eller grupper på en arbeidsplass hvor det utvikler seg et sterkt motsetningsforhold, - og når minst den ene parten opplever den andre som et hinder eller som en kilde til frustrasjon. I denne prosedyren snakker vi om personkonflikter. Det vil si at den gjelder ikke sakskonflikter eller interessekonflikter mellom parter i arbeidslivet.

Harde personkonflikter kan utvikle seg til en opplevelse av **mobbing**. Begrepet "mobbing" benyttes om repeterte negative handlinger.

 Alle virksomheter	INTERNKONTROLL HMS	Versjon: oktober 2018 Utarbeidet av: Fagrådet HMS Godkjent av: AMU Nome
	Rutine for håndtering av personalkonflikter	Side 2 av 8

Eksempler på uakseptabel oppførsel:

- Ironiske kommentarer, sårende ertering og fleiping, og negativt kroppsspråk
- Baksnakking og ryktespredning
- Sosial utestenging, ved at man blir oversett, utfrysning eller blir holdt utenfor det sosiale fellesskapet
- Faglig utestenging i form av urettmessige beskyldninger om dårlig utførelse av arbeidsoppgaver, nedvurdering av faglig dyktighet, blir fratatt ansvar og oppgaver på en usaklig måte
- Personlige angrep, nedlatende kritikk mens andre hører på
- Trakassering og/eller nedvurdering på grunnlag av kjønn, alder, etnisk tilhørighet, religion, seksuell legning, utdanning og utseende

Eksempler på ønsket oppførsel:

Målsettingen for den interne personalpolitikken og de interne etiske retningslinjer i Nome kommune, er at kommunen skal fremstå som en attraktiv arbeidsplass med muligheter for faglig og personlig utvikling, utfordrende arbeidsoppgaver og godt arbeidsmiljø. Dette innebærer blant annet:

- Å behandle hverandre med respekt og verdighet
- Å opptre inkluderende i forhold til det sosiale og faglige fellesskapet
- Å bidra til å fremme åpenhet, tillit og gjensidig respekt
- Å snakke med hverandre og ikke om hverandre
- Å bidra til god informasjon og intern kommunikasjon
- Å delta aktivt i interne diskusjoner som grunnlag for beslutninger
- At lederne er tydelige med hensyn til krav og forventninger, og forsikrer seg om at disse er kjent og forstått
- At lederne forebygger og håndterer mobbing, trakassering og utilbørlig opptreden

Lover og forskrifter

Personkonflikter og mobbing skal håndteres i henhold til arbeidsmiljøloven.

Arbeidsmiljøloven § 4-1 stiller generelle krav til arbeidsmiljøet, mens § 4-3 stiller krav til det psykososiale miljøet.

I arbeidsmiljøloven går det fram at arbeidstaker ikke skal utsettes for trakassering og annen utilbørlig opptreden, og det stilles følgende krav til det psykososiale arbeidsmiljøet:

Arbeidsmiljøloven § 4-3

1. Arbeidet skal legges til rette slik at arbeidstakers integritet og verdighet ivaretas.

2. Arbeidet skal søkes utformet slik at det gir mulighet for kontakt og kommunikasjon med andre arbeidstakere i bedriften.

 Alle virksomheter	INTERNKONTROLL HMS	Versjon: oktober 2018 Utarbeidet av: Fagrådet HMS Godkjent av: AMU Nome
	Rutine for håndtering av personalkonflikter	Side 3 av 8

3. Arbeidstaker skal ikke utsettes for trakassering eller annen utilbørlig opptreden.
4. Arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre.

Arbeidsmiljøloven beskytter ansatte mot mer enn bare mobbing, herunder også alvorlige enkelthendelser, og andre uheldige belastninger i arbeidet og/eller i samarbeid med andre. Avhengig av sak vil andre lover også kunne være relevante og legge føringer for ansattes oppførsel og Nome kommunes håndtering av mobbesaker, blant annet diskrimineringsloven.

Advarsler fra arbeidsgiver ved mobbing, trakassering og utilbørlig opptreden

Alle ansatte skal trygt kunne melde ifra om trakassering, mobbing og/eller utilbørlig oppførsel. Det skal ikke forekomme sanksjoner mot en ansatt som melder fra om mobbing eller andre brudd på arbeidsmiljøloven. Hvis det på grunnlag av gjennomførte undersøkelser konkluderes med at det har forekommet trakassering, mobbing og/eller utilbørlig oppførsel, eller andre brudd på arbeidsmiljøloven, skal det vurderes å gi en skriftelig advarsel ovenfor den eller de som er ansvarlige for trakasseringen, mobbingen og/eller den utilbørlige oppførselen. En beslutning om advarsel fra arbeidsgiver skal være basert på dokumenterbare bevis. De skal være framskaffet etter tilstrekkelig forsvarlig saksbehandling. Tiltak skal stå i forhold til sakens alvorlighetsgrad.

Dersom det ikke er aktuelt med advarsler, skal leder likevel alltid vurdere om det bør gjennomføres opplæring, veiledning, støtte, bedre tilrettelegging av arbeidet, tydeligere fordeling av arbeidsoppgaver og ansvar, for å sikre en mest mulig konstruktiv løsning av saken.

Varsel og klage

Varsel

Ansatte som blir kjent med kritikkverdige forhold på arbeidsplassen, har rett og plikt til å varsle om dette uten at en selv er part i saken. Man kan varsle både muntlig og skriftlig og anonymt. Alle ansatte som observerer, eller blir gjort kjent med at det forekommer mobbing, trakassering, diskriminering, samt feil og mangler som kan medføre fare for liv og helse, skal varsle om dette, jf. Nome kommune sine interne varslingsrutiner.

 Alle virksomheter	INTERNKONTROLL HMS	Versjon: oktober 2018 Utarbeidet av: Fagrådet HMS Godkjent av: AMU Nome
	Rutine for håndtering av personalkonflikter	Side 4 av 8

Klage

Ansatte som mener seg utsatt for mobbing eller utsatt for andre brudd på arbeidsmiljølovens krav til det psykososiale arbeidsmiljøet, har rett til å klage på det som har skjedd. (se også punktet under)

Klage- og håndteringsprosedyrer ved mobbing, trakassering og utilbørlig opptreden

Arbeidsgiver har hovedansvaret for arbeidsmiljøet i virksomheten. Det er derfor arbeidsgiver ved ledere med personalansvar som har ansvar for å undersøke og å følge opp varsel eller klager om mobbing eller andre brudd på arbeidsmiljøloven.

Andre har imidlertid også en sentral rolle når det gjelder å oppfylle målet om et godt arbeidsmiljø. Alle ansatte har plikt til å bidra positivt til arbeidsmiljøet. I tillegg har verneombud og AMU definerte roller i forhold til arbeidsmiljøet.

Bedriftshelsetjenesten har en rolle som rådgivende og veiledende organ.

Arbeidstilsynet er en ekstern aktør som i tillegg til å være et kontrollorgan, også kan veilede bedriften. Ansatte som mener seg utsatt for mobbing eller brudd på arbeidsmiljøloven, har ulike handlingsalternativer, jf. punkt A og B under:

A. Uformelle klageprosedyrer

Før man velger å sette i gang formelle klageprosedyrer, kan man i første omgang velge å bruke uformelle kanaler og metoder. Dette er ikke til hinder for å ta saken videre til formelle kanaler i neste omgang.

Henvendelser til den personen det gjelder

I noen tilfeller kan det være tilstrekkelig å si ifra om at vedkommendes oppførsel oppleves som uheldig eller som mobbing. Alle ansatte har et ansvar for å være tydelig i forhold til sine egne grenser for ikke legitim oppførsel. Ansatte bør derfor i størst mulig grad si ifra når situasjoner oppleves som uheldig, for å unngå at forhold fortsetter og/eller utvikler seg til mobbing.

Henvendelser til bedriftshelsetjenesten

Bedriftshelsetjenesten har taushetsplikt i henhold til helsepersonelloven, er nøytral og kan være en god rådgiver i vanskelige arbeidsmiljø saker. Bedriftshelsetjenesten Sykehuset Telemark kan kontaktes på tlf. 35 00 30 70 eller på e-post til: bht@sthf.no.

B. Formelle klageprosedyrer

En klage om mobbing kan formidles både skriftlig i form av brev og muntlig. I klagen må det komme tydelig fram hvem som klager, og hvem som anklages for mobbing, hva som har skjedd, tid og sted for de aktuelle hendelsene, samt navn på eventuelle vitner.

 Alle virksomheter	INTERNKONTROLL HMS	Versjon: oktober 2018 Utarbeidet av: Fagrådet HMS Godkjent av: AMU Nome
	Rutine for håndtering av personalkonflikter	Side 5 av 8

Den som har framsatt klagen, skal snarest og senest innen en uke motta skriftlig tilbakemelding fra den lederen som har mottatt klagen. I tilbakemeldingen skal det gå frem at klagen er mottatt samt antatt saksbehandlingstid.

Arbeidsgiver har ikke mulighet til å håndtere mobbesaker dersom det ikke oppgis hvem som er involvert. Enhver som ønsker å iverksette formelle tiltak i en mobbesak, må derfor oppgi sin anonymitet og navngi den eller de som er anklaget slik at arbeidsgiver skal få gjort noe med problemet. Den som anklages for mobbing, har rett til å vite hva han eller hun er anklaget for og hvem som har fremmet klagen.

Henvendelse til en kollega

Noen velger å oppsøke en kollega de har tillit til i forhold til vanskelige situasjoner hvor de har behov for støtte og/eller rådgivning. Støtte og/eller gode råd vil i noen tilfeller kunne bidra til å takle eller løse en vanskelig situasjon. Hvis noen henvender seg til en kollega og anklager en annen ansatt for *trakassering, mobbing og/eller utilbørlig opptreden*, bør vedkommende på det sterkeste oppfordre klageren til å benytte formelle klageprosedyrer.

Arbeidsmiljøloven § 2-3 (2) d om *arbeidstakers medvirkingsplikt*, innebærer at arbeidstaker skal sørge for at arbeidsgiver eller verneombud blir underrettet så snart han/hun blir kjent med at det forekommer trakassering, mobbing og/eller utilbørlig oppførsel på arbeidsplassen. Hvis man anklager en ansatt for mobbing eller brudd på arbeidsmiljøloven, skal kollegaen således gå videre med saken ved å *varsle arbeidsgiver* eller verneombud. Det er bare på den måten at arbeidsgiver vil få mulighet til å håndtere den konkrete saken.

Henvendelse til verneombud

Hvis man først og fremst ønsker støtte og/eller rådgivning kan man henvende seg til verneombudet. I henhold til arbeidsmiljøloven § 6-2 har imidlertid verneombudet lovpålagt *varslingsplikt* ved forhold som kan medføre *helsefare*, også mobbesaker. Dette innebærer at verneombudet ikke kan ivareta anonymitet i mobbesaker. I henhold til § 6-2 (1 og 3) skal verneombudet bringe saken videre til den ansattes nærmeste leder dersom han/hun blir gjort oppmerksom på eller selv oppdager mobbing. Dersom nærmeste leder er involvert som part i saken, skal verneombudet bringe saken videre til vedkommendes leders nærmeste overordnede.

Etter å ha varslet arbeidsgiver, skal verneombudet overlate den konkrete håndteringen av saken til lederen og deretter se til at vedkommende følger opp det innrapporterte forholdet. Om saken ikke blir håndtert etter rimelig tid, kan verneombudet ta opp saken med arbeidsgiver eller bringe saken videre til AMU.

Henvendelse til nærmeste leder, eventuelt til den anklagedes nærmeste leder

 Alle virksomheter	INTERNKONTROLL HMS	Versjon: oktober 2018 Utarbeidet av: Fagrådet HMS Godkjent av: AMU Nome
	Rutine for håndtering av personalkonflikter	Side 6 av 8

Alle ledere med personalansvar har i henhold til arbeidsmiljøloven en lovpålagt undersøkelses- og aktivitetsplikt i mobbesaker. Ledere som observerer eller blir kjent med at det forekommer trakassering, mobbing og/eller utilbørlig oppførsel, har et særskilt ansvar å sørge for at saken blir behandlet så raskt som mulig. Ledere har ansvar for at saken blir tilstrekkelig undersøkt og belyst slik at det kan treffes en konklusjon om hvorvidt trakassering, mobbing og/eller utilbørlig oppførsel har forekommet eller ikke. Er leder selv part i saken, eller anklages for trakassering, mobbing og/eller utilbørlig oppførsel, skal leder ikke selv behandle saken, men overlate den til leder over seg/øverste leder.

En formell håndtering innebærer gjennomføring av grundige undersøkelser om hvorvidt trakassering, mobbing og/eller utilbørlig oppførsel har funnet sted og hvilke tiltak som i så fall skal iverksettes. I den forbindelse må det avholdes separate møter med begge parter. Først med den som har vært utsett for mobbing og deretter med den eller de som er anklaget for mobbing. I etterkant kan det også være aktuelt å avholde felles møter med partene, samt å samle inn annen relevant informasjon i saken. Det er de faktiske handlingene som skal vurderes i lys av om de er uheldige eller påregnelige, både som enkelthandlinger og samlet.

Partene må ha anledning til å legge fram sin versjon av saken før det hentes inn informasjon fra andre tilsette. Partenes virkelighetsoppfatning er som oftest forskjellig og i enkelte tilfeller motstridende. Formålet er imidlertid å komme fram til en mest mulig objektiv beskrivelse av sakens fakta. Dette skal brukes som grunnlag for beslutning om videre tiltak. Tiltak skal være i tråd med sakens alvorlighetsgrad. Alle trinn i undersøkelsesprosessen skal dokumenteres skriftlig. Dokumentene skal arkiveres i kommunens arkivsystem.

Nærmeste leder eller de involverte kan be om at saken behandles på et høyere nivå. Det kan være aktuelt dersom nærmeste leder er part i saken eller hvis det vurderes beslutninger som ligger utenfor denne lederens myndighetsområde, eller fordi foreløpig håndtering av saken ikke har hatt ønsket effekt. Lederen har likevel ansvar i saken og skal være delaktig i det videre arbeidet.

Oppfølging etter formell undersøkelse av saken

Det avgjørende er å avdekke hva som faktisk har skjedd i saken, og om det som har skjedd må vurderes som mobbing eller andre brudd på arbeidsmiljøloven. Resultatet kan være:

1. Ja, det er mobbing.
2. Nei, dette er ikke mobbing, men det må likevel anses som brudd på arbeidsmiljøloven.
3. Nei, det er ikke noe grunnlag for påstanden om mobbing. Handlinger og arbeidsmiljø er innenfor rimelighet av hva en arbeidstaker må kunne forvente, og er således påregnelig.

 Alle virksomheter	INTERNKONTROLL HMS	Versjon: oktober 2018 Utarbeidet av: Fagrådet HMS Godkjent av: AMU Nome
	Rutine for håndtering av personalkonflikter	Side 7 av 8

1. Det har forekommet mobbing:

Hvis det, etter å ha gjennomført undersøkelser, framkommer at det har vært mobbing, må arbeidsgiver/nærmeste leder framsette tiltak for å gjenopprette et fullt forsvarlig arbeidsmiljø for den/de det gjelder. Deretter må det vurderes om handlingene innebærer at det må gis advarsel fra arbeidsgiver overfor den/de som er ansvarlig for handlingen. Det skal også bli vurdert om klageren/vedkommende klagen gjelder for har rett på en formell beklagelse fra arbeidsgiver, og hvorvidt arbeidsgiver er erstatningsrettslig ansvarlig.

2. og 3. Det har ikke forekommet mobbing:

Dersom det konkluderes med at det **ikke** har forekommet mobbing, regnes saken som avsluttet, og videre tiltak blir ikke iverksatt. Ansvarlig leder må sørge for informasjon til partene om at det aktuelle forholdet ikke vurderes som mobbing.

Dersom det konkluderes med at det **har** forekommet andre brudd på arbeidsmiljølovens krav til det psykososiale arbeidsmiljøet, må leder vurdere aktuelle tiltak for å gjenopprette et fullt forsvarlig arbeidsmiljø, og igjen vurdere eventuelle tjenesterettslige reaksjoner.

Selv om konklusjonen etter samtale med partene er at det objektivt sett ikke har forekommet mobbing eller andre uheldige forhold, kan det likevel være forhold i virksomheten som med rimelighet har skapt den ansattes opplevelse av mobbing. Det kan for eksempel dreie seg om en mellom-menneskelig konfliktsituasjon der ingen av partene strengt tatt har oppført seg utilbørlig. I slike tilfeller vil det kunne være behov for å sette i verk nødvendige tiltak for å hindre gjentakelse og/eller eskalering. Arbeidsgiver kan innenfor styringsretten velge å iverksette forebyggende aktivitet for å bedre arbeidsmiljøet eller for å bedre forholdene mellom ansatte.

Rådgivning og støtte til de involverte

Hvis man mener at en er utsatt for mobbing og i første omgang ønsker å ivareta sin anonymitet, er ledere med personalansvar og verneombud uegnet som støttepersoner fordi de har en lovpålagt varslingsplikt i mobbesaker. Generelt sett understrekes betydningen av å ivareta konfidensialitet i og med at slike saker har en spesiell karakter, og vil oppleves svært belastende for de involverte partene. Anonymitet kan imidlertid ikke gis da det bryter med kravet om full forsvarlig saksbehandling.

Ønsker man i første omgang, og/eller underveis i en prosess veiledning eller gi råd og støtte, kan bedriftshelsetjenesten være en godt egnet instans. Dette gjelder både i forhold til den som mener seg utsatt for mobbing, den eller de som anklages for

 Alle virksomheter	INTERNKONTROLL HMS	Versjon: oktober 2018 Utarbeidet av: Fagrådet HMS Godkjent av: AMU Nome
	Rutine for håndtering av personalkonflikter	Side 8 av 8

mobbing og de involverte ledere. BHT er pålagt taushetsplikt i henhold til helsepersonellovgivningen, og skal opptre nøytralt.

Personalleder har en rådgivings- og veiledningsfunksjon, og kan gi råd/veiledning om den formelle prosessen.

Når en part i en sak blir innkalt til samtale med arbeidsgiver, har vedkommende alltid rett til å ha med seg sin tillitsvalgte, eller en annen person vedkommende har tillit til.

Rehabilitering og ivaretagelse i etterkant av håndtering

Ansatte som har vært utsatt for mobbing, vil kunne ha behov for oppreisning og oppfølging. Arbeidsgiver vil i alle saker hvor det konkluderes med mobbing, garantere for den utsatte at det skal gjenopprettes en forsvarlig arbeidssituasjon. Det kan være nødvendig med rehabilitering og etterbehandling av både den som har blitt utsatt for mobbing, og den som har utført mobbingen.

Oppfølging og rehabilitering av den som har utført mobbingen, vil særlig være aktuelt i de tilfellene der mobbing ikke har vært ment som mobbing. Det kan være svært belastende å få vite at ens oppførsel har blitt oppfattet som mobbing av andre.

Partene som har behov for rehabilitering og ivaretagelse skal ivaretas av arbeidsgiver ved personalsjefen, i nært samarbeide med partenes nærmeste leder. Det vil i de fleste tilfeller også være aktuelt å samarbeide med bedriftshelsetjenesten og tillitsvalgte som har vært involvert i prosessen.

Hvis det objektivt sett ikke har forekommet mobbing, men at det likevel har foregått uønskede handlinger eller forhold i virksomheten som har gitt den ansatte en opplevelse av mobbing, må behovet for å iverksette nødvendige tiltak for å forhindre gjentakelse og/eller eskalering vurderes nøye.

Tiltak

- Avklarende samtale mellom leder og de involverte, først enkeltvis og så sammen innen 1 måned. Oppfølgingssamtale innen 3 måneder.
- Bedriftshelsetjenesten tar en gjennomgang av hele arbeidsmiljøet innen 6 måneder, for å undersøke om det er gjenopprettet et fullt forsvarlig arbeidsmiljø