



Tiltaksplan for handtering av vald, mobbing, truslar, personalkonfliktar og trakassering av tilsette i Seljord kommune.

Sak i AMU 17.1.2013

MÅLSETJING:

Tryggleik i arbeidssituasjonen er viktig for trivnaden og er ein grunnleggjande føresetnad for at tilsette skal yte gode tenester. Å bli utsett for vald og truslar på arbeidsplassen er ikkje eit personleg eller privat problem. Arbeidet med å sikre dei tilsette mot vald, mobbing, truslar og trakassering inngår som del av HMS- arbeidet som arbeidsgjevar har ansvaret for. Dei tilsette har på si side plikt til å medverke og ta ansvar for å fylgje opp dei mål, tiltak og retningsliner som blir utarbeidde.

GENERELT:

Det er viktig å presisere at overordna retningsliner skal fungere som hjelpemiddel for det arbeidet som må gjerast lokalt på dette området. Det skal alltid vurderast lokalt på den enkelte arbeidsstad kva risiko arbeidsplassen har knytt til vald, mobbing, truslar og trakassering. Den enkelte arbeidsplass skal utarbeide eigne rutinar, vurdere kva tiltak som må setjast i verk for å minske risikoen for at alvorlege episodar oppstår, eventuelt redusere skadeverknaden dersom hendingar oppstår.

LOVHEIMEL:

Arbeidsmiljølova §§ 1-1, 4-1, 4-2 og 4-3

HMS-føreskrifta.

Straffelova, §§ 127, 227, 228, 229 og 326

DEFINISJON:

Mobbing:

Når ein person fleire gonger og over tid blir utsett for negative handlingar. Det kan dreie seg om trakassering, plaging, utfrysing, sårande erting, usynleggjering, fråtaking av arbeidsoppgåver, ugrunna omplassering eller liknande. Det er typisk for situasjonen at den som er mobba ikkje er i stand til å forsvare seg.

Mobbing kan arte seg som:

A. Direkte handlingar i form av utskjelling, fleiping, truslar, seksuell trakassering eller underkjenning av fagleg innsats og kvalifikasjonar som andre synlege handlingar, verbalt eller fysisk.

B. Indirekte handlingar som utfrysing, sosial isolering, usynleggjering, tilbakehalding av informasjon og skjulte handlingar som baksnakking og spreieing av rykte.

Vald:

Vald er handling der grupper eller enkeltpersonar skadar andre fysisk eller psykisk. Vald er også skadeverk på inventar og bygning.

Truslar:

Verbalt angrep eller handling som tek sikte på å skremme eller skade ein person.

Trakassering:

Utsetje nokon for plaging, sjikane, forfølging med krangel og liknande. Omgrepet blir ofte nytta i samanhengar der ein person blir utsett for systematiske plager. Trakassering kan også vera skade på ein tilsett sin eigedom.

RUTINE/PROSEDYRE

Kommunen må på grunnlag av dei overordna retningslinene lage rutinar/prosedyrar for kartlegging av risiko. Kvar avdeling må kartleggje risiko ved særskilde behov. Det er viktig at retningslinene blir gjort kjende for alle tilsette, og at dei jamleg vert diskutert og evaluert. Det er avdelingsleiar som skal sjå til at det blir utarbeidd rutinar tilpassa egne behov ut frå risikokartleggjinga.

Førebygging og risikovurdering.

Førebygging er alt me føretekk oss som har som mål å hindre og avgrense vald, mobbing, truslar og trakassering mot tilsette, og å avgrense eventuelle skadeverknader.

”Førebyggjande tiltak” er det som vert sett i verk for å hindre vald, mobbing, truslar og trakassering.

Sjansen for å bli utsett for vald, mobbing, truslar og trakassering i samband med arbeidet er større for enkelte arbeidstakargrupper/arbeidsplassar enn andre. Angst for å bli utsett for vald, mobbing, truslar og trakassering medfører for enkelte arbeidstakarar i ein del yrke nedsett arbeidsevne. Men alle kan bli utsett for dette, og det kan i verste fall ramme alle arbeidsplassar. Det er derfor viktig at arbeidsgjevar sørger for at risikoen for vald, mobbing, truslar og trakassering blir kartlagt gjennom å gjere ei risikovurdering av eigen arbeidsplass. Med risiko meiner vi sjansen for, og konsekvensen av, at ei uønska hending skal skje. Sjå arbeidstilsynet si risikovurdering.

Diskusjonar på den enkelte arbeidsplass.

Alle avdelingar skal arbeide med risikovurdering. Følg dette arbeidet opp med årlege vernerundar der faren for vald, mobbing, truslar og trakassering er med som ein naturleg del av vernerunden. Bruk vernerundeskjema for psykososialt miljø.

Opplæring og kursing.

For arbeidsplassar som vurderer risikoen for å bli utsett for vald, mobbing, truslar og trakassering som stor, kan kursing av tilsette vere eit aktuelt førebyggjande tiltak. Her kan det vere snakk om førebyggjande kurs og kurs i samband med oppfølging av tilsette.

Oppfølging av uønska hendingar/etterarbeid

Viss ei uønska hending har skjedd, skal rådmann og hovudverneombod ha all skriftleg dokumentasjon; avviks- og skademeldingar, igangsetjing av tiltak, risikovurdering på bakgrunn av hendinga, og evaluering av det som blir gjort.

AMU skal ha orientering om hendinga, handsame avviksmeldinga og risikovurderinga, og bli orientert om dei tiltaka som blir sett i verk

Prosedyre nr. 1:

Prosedyre for handtering av episodar der tilsette vert utsett for vald, truslar og trakassering frå brukarar og andre.

Prosedyre nr. 2:

Prosedyre for handtering av episodar der tilsette vert utsett for vald, truslar og trakassering/mobbing frå kollegaer.

Vedlegg: MOBBING – kva skal eg gjere? Rolleavklaring

Prosedyre nr. 3:

Prosedyre for konflikthandtering og mobbing

Viktige element i arbeidet:

- Førebyggje
- Handtere
- Undersøke
- Kartleggje
- Sette inn tiltak
- Evaluere tiltaka

Prosedyre nr. 1:

Prosedyre /sjekklister for handtering av episodar der tilsette vert utsett for vald, truslar og trakassering frå brukarar og andre:

Når	Tiltak	Ansvar	Utført-dato /sign.
Umiddelbart	I ein situasjon med vald skal ein umiddelbart tilkalle andre vaksne/politi, uavhengig av når dette skjer og uavhengig av om ein treng hjelp til å takle situasjonen.	Tilsette	
Umiddelbart	Vurder evakuering dersom det er fare for andre brukarar/tilsette.	Tilsette	
Umiddelbart	Gje støtte til den eller dei involverte	Avdelingsleiar/ kollegaer	
Umiddelbart	Viss næraste leiar er involvert i hendinga, skal leiar på neste nivå ta over vidare handsaming. Blir vurdert av rådmannen	Rådmann	
Umiddelbart	Avklare situasjonen – har den/dei tilsette trong for behandling hjå helsepersonell, avklare dei faktiske forholda....(eventuelt samtale med andre som kan hjelpe til med å avklare situasjonen, kriseteam e.l.)	Avdelingsleiar	
Umiddelbart	Varsle verneombodet, plasstillitsvald og rådmannen	Avdelingsleiar	
Umiddelbart	Tillitsvald varslar hovudtillitsvald (HTV)	Plasstillitsvald	
Umiddelbart	Verneombod varslar hovudverneombodet (HVO)	Verneombodet	
Umiddelbart	Rådmannen vurderer om ein skal samle kriseleinga i kommunen.	Rådmannen	
Umiddelbart	Vurdere å melde hendinga til politiet.	Rådmannen og avdelingsleiar	
Ved spørsmål frå media	Ver førebudd på kva informasjon ein skal gje til media om dei tek kontakt i samband med hendinga.	Avdelingsleiar og rådmann	
Same dag	Informasjon til resten av personalet. Fellesmøte, ev. skriftleg informasjon	Avdelingsleiar	
Same dag	Den/dei involverte skal få tilbod om oppfølging etter at arbeidsdagen er slutt.	Avdelingsleiar	
Så snart som råd	Den/dei tilsette må få tilbod om samtale med Bedriftshelsetenesta (BHT).	Avdelingsleiar /BHT	
Så snart som råd	Den tilsette tek opp att arbeidet. Ein bør vurdere tilrettelegging av arbeidssituasjonen.	Avdelingsleiar	
Så snart som råd	Melding av avvik. - send rådmann/ HVO <ul style="list-style-type: none">• avviksmeldinga skal handsamast i AMU	Avdelingsleiar /tilsett	
Så snart som råd	Melding av skade: <ul style="list-style-type: none">• meldeskjema om yrkesskade til NAV-kontoret• internt meldeskjema ved personskade, sjå HMS- systemet• skademeldingsskjema skal handsamast i AMU (Kopi av skjema til personalmappe + handsaming i AMU)	Avdelingsleiar /tilsett	
Så snart som råd	Melding av skade til kommunen sitt forsikringsselskap.	Avdelingsleiar	
Seinare	Evaluere – kva kan bli gjort annleis i eit anna høve? Korleis førebyggje at det skjer igjen? Risikovurdering – evaluering av tiltak skal opp i AMU	Avdelingsleiar	

Prosedyre nr. 2:

Prosedyre /sjekklister for handtering av episodar der tilsette vert utsett for vald, truslar og trakassering frå kollegaer:

Når	Tiltak	Ansvar	Utført-dato /sign.
Umiddelbart	I ein situasjon med vald skal ein umiddelbart tilkalle andre vaksne/politi, uavhengig av når dette skjer og uavhengig av om ein treng hjelp til å takle situasjonen.	Tilsette/ kollegaer	
Umiddelbart	Vurder evakuering dersom det er fare for andre brukarar/tilsette.	Tilsette	
Umiddelbart	Gje støtte til den eller dei involverte	Avdelingsleiar/ kollegaer	
Umiddelbart	Viss næraste leiar er involvert i hendinga, skal leiar på neste nivå ta over vidare handsaming. Blir vurdert av rådmannen	Rådmann	
Umiddelbart	Avklare situasjonen – har den/dei tilsette trong til behandling hjå helsepersonell, avklare dei faktiske forholda....(eventuelt samtale med andre som kan hjelpe til med å avklare situasjonen, kriseteam e.l)	Avdelingsleiar	
Umiddelbart	Varsle verneombodet, plasstillitsvald og rådmannen	Avdelingsleiar	
Umiddelbart	Tillitsvald varslar HTV	Plasstillitsvald	
Umiddelbart	Verneombod varslar hovudverneombodet (HVO)	Verneombodet	
Umiddelbart	Rådmannen vurderer om ein skal samle kriseleiinga i kommunen.	Rådmannen	
Umiddelbart	Vurdere å melde hendinga til politiet.	Rådmannen og avdelingsleiar	
Umiddelbart	Vidare handsaming som ei ordinær personalsak.	Avdelingsleiar	
Ved spørsmål frå media	Ver førebudd kva informasjon ein skal gje til media om dei tek kontakt i samband med hendinga.	Avdelingsleiar og rådmann	
Same dag	Informasjon til resten av personalet. Fellesmøte, ev. skriftleg informasjon	Avdelingsleiar	
Same dag	Den/dei involverte skal få tilbod om oppfølging etter at arbeidsdagen er slutt.	Avdelingsleiar	
Så snart som råd	Den/dei tilsette må få tilbod om samtale med Bedriftshelsetenesta (BHT).	Avdelingsleiar /BHT	
Så snart som råd	Den tilsette tek opp att arbeidet. Ein bør vurdere tilrettelegging av arbeidssituasjonen..	Avdelingsleiar	
Så snart som råd	Melding av avvik. send rådmann/ HVO <ul style="list-style-type: none"> • avviksmeldinga skal handsamast i AMU 	Avdelingsleiar /tilsett	
Så snart som råd	Melding av skade: <ul style="list-style-type: none"> • meldeskjema om yrkesskade til NAV kontoret • internt meldeskjema ved personskade , sjå HMS systemet • skademeldingsskjema skal handsamast i AMU (Kopi av skjema til personalmappe + handsaming i AMU)	Avdelingsleiar /tilsett	
Så snart som råd	Melding av skade til kommunen sitt forsikringsselskap.	Avdelingsleiar	
Seinare	Evaluere – kva kan bli gjort annleis i eit anna høve? Korleis førebyggje at det skjer igjen? Risikovurdering – evaluering av tiltak skal opp i AMU	Avdelingsleiar	

Vedlegg – prosedyre 2 :

MOBBING – Kva skal eg gjere? Rolleavklaring

Eg blir mobba, kva skal eg gjere?

- Har du nokon å snakke med? (eks. kollega, tillitsvald, verneombod eller (BHT)bedriftshelsetenesta)
- Er det mogeleg å ta opp problemet med nærast leiar? (munnleg eller skrifteleg)
- Har verksemda di rutinar for mobbing/konflikthandtering?
- Har arbeidsgjevar gjennomført møte for å avklare situasjonen, kva har blitt gjort i ettertid?
- Du kan ha med deg tillitsvald eller ein anna person på slike møte.
- Kva resultat ynskjer du?
- Dersom du er sjukmeldt, er det laga oppfølgingsplan for korleis du kan kome attende i arbeid att?
- Om arbeidsgjevar ikkje gjer noko for å finne ei løysing, eller om det som vert gjort blir opplevd som usakleg, urettferdig eller likande, kan du ta kontakt med verneombod, tillitsvald eller Arbeidstilsynet.
- **NB! Meld frå om mobbinga. [Bruk system og skjema for varsling](#) – Intrenettet til Seljord kommune**

Eg er leiar, kva skal eg gjere?

- Ver ein lyttar, hjelp til med å sortere hendingane og tydeleggjer hovudtrekka.
- Få eit objektivt bilete av situasjonen, ved å snakke med bae partar.
- Leiar har ansvar for den vidare handsaminga av saka og nødvendige tiltak.
- Viss leiar er involvert i saka – send saka til næraste overordna leiar, kommunalsjef eller rådmann
- Saka skal handsamast som ei vanleg personalsak dersom hendinga er forårsaka av ein kollega.
- Sjå til at avviksmelding og eventuelt skademelding vert fylt ut. Leiaren har ansvar for vidare handsaming av avviksmeldinga (sjå avviksmeldeskjema på intranettet).
- Send avviksmeldinga til AMU ved rådmann og hovudverneombod
- Orienter rådmann om tiltak som blir sett i verk

Eg er tillitsvald, kva skal eg gjere?

- Ver ein lyttar, hjelp til med å sortere hendingane og tydeleggjer hovudtrekka.
- Orienter om kva som kan bli den vidare prosessen i verksemda.
- Orienter kva val den som blir mobba kan gjere.
- Ver ein støtteperson. Ver med i møte og drøft og forhandle på vegne av arbeidstakaren, søk støtte og råd hjå lokal arbeidstakarorganisasjon.
- Den som blir skulda for mobbing, kan også ha trong for ein støtteperson.
- Det er viktig at den som blir mobba og den som blir skulda for å mobbe er med i løysingsprosessen.
- Gje beskjed til leiinga.

Eg er verneombod, kva er mi rolle?

- Verneombodet bør i fyrste omgang ha fokus på arbeidsmiljøet.
- Sjå til at partane får med seg støttepersonar i handsaminga av personalsaka.
- Om den tilsette ikkje er fagorganisert, kan verneombodet også ivareta fleire av funksjonane til den tillitsvalde.
- Sjå til at leiaren blir varsla.
- Varsle hovudverneombodet

Eg er kollega til ein som blir mobba, kva skal eg gjere?

- Ver ein lyttar, hjelp til med å sortere hendingane og tydeleggjer hovudtrekka.
- Ver ein støtteperson.
- Gje beskjed til leiinga og verneombodet.

Spørsmål til refleksjon:

- Spørsmål ein kan stille om arbeidsmiljøet:
 - Korleis kunne dette oppstå hjå oss?
 - Korleis har dette kunne vare over tid utan at nokon har meldt frå?
 - Bør ein innføre, klargjere, endre rutinar, arbeidsoppgåver eller kommunikasjonsform?

Sjå og arbeidstilsynet sine nettsider: <http://www.arbeidstilsynet.no/fakta.html?tid=78225>

Rutinar

Verksemda skal ha ein rutine for rapportering av mobbing. Rutinen skal vere gjort kjend for alle, og skal informere om kven ein skal vende seg til. Dette er som oftast næraste overordna, den tillitsvalde eller bedriftens verneombod.

Sjå:

Prosedyre for konflikthandtering/mobbing, prosedyre 3.

[Rutine for varsling av kritikkverdige forhold i Seljord kommune](#)

Prosedyre nr. 3:

Prosedyre for konflikthandtering /og mobbing med sjekklister

1. Innleiing

Kvifor rutine for konflikthandtering?

Seljord kommune vil ha eit arbeidsmiljø der arbeidstakarane ikkje vert utsett for uheldige fysiske eller psykiske belastningar (AML § 4-1 (2)). Kommunen har difor fokus på eit systematisk HMS-arbeid, der det å *førebyggje* konflikter er eit viktig punkt.

Førebygging av konflikter er eit klart leiaransvar, samstundes som det er viktig at tilsette bidreg aktivt til dette. Gode medarbeidersamtalar, det at leiaren ser sine tilsette og kontinuerleg arbeid med arbeidsmiljøet er førebyggjande tiltak. Det same er kontinuerleg arbeid med kommunikasjonen internt i organisasjonen, og i tråd med Etske retningslinjer for Seljord kommune.

- *Rause*
- *Tydelege*
- *Opne og ærlege*
- *Oppgåveorienterte*
- *Imøtekommande og blide*
- *Stolte av arbeidsplassen og arbeidet vi utfører*
- *Samarbeidsviljuge og syne kvarandre respekt og omtanke*
- *Retningslinjer for varsling, som ligg på intranettet*

I alle verksemdar vil det likevel frå tid til anna dukke opp konflikter, og då må vi vite korleis vi skal handle. Konflikter går sjeldan over av seg sjølve. Det å ikkje ta tak i ein konflikt vil tvert imot ofte føre til at konflikten blir djupare og verre. Leiarane i Seljord kommune har difor *plikt* til å ta tak i konflikter på arbeidsplassen og handtere dei på best mogleg måte.

DEFINISJON:

Konflikt er i denne samanheng mellommenneskeleg usemje på arbeidsplassen, kor det utviklar seg sterke motsetnader.

Handtering av konflikt er å ta tak i og handle i ein konfliktsituasjon (ikkje vike unna).

Løysing av konflikt er å kome fram til ein situasjon der ingen av partane lenger opplever at det er ein konflikt, eventuelt at partane kan leve med situasjonen slik den er.

Part er den eller dei som er direkte involvert i konflikten.

2. Konflikthandtering

Oppdaging og melding

Vi må gjere noko med ein gryande konflikt før den blir for stor!

Alle leiarar må lytte til kommunikasjonen i arbeidsmiljøet og undersøkje nærare der dei kan ha mistanke om at ein konflikt er i emning.

Der tilsette melder frå om ein konflikt til sin næraste leiar, er det viktig å ta dette alvorleg! Hugs at det er lettare å finne fram til gode løysingar når alle partar er opne og ærlege. Leiaren bør difor prøve å få hjelp av meldaren til å dokumentere og konkretisere meldinga. Dersom meldaren vel å ikkje stå fram, kan leiaren sjølv gjere undersøkingar, men han eller ho må samstundes vere forsiktig med å ta udokumenterte påstandar for sanning.

Om leiarar ikkje gjer noko med ein konflikt som ein tilsett varslar om, har den **tilsette** høve til å gå vidare til verneombod eller tillitsvald, i tråd med varsling i våre etiske retningslinjer. **Verneombodet** kan ta saka vidare opp med hovudverneombodet, som i sin tur kan ta saka opp med Arbeidstilsynet, om handtering internt i kommunen ikkje fører fram.

Det er alltid best med direkte kommunikasjon mellom leiar og tilsett, men den tilsette kan ta med seg verneombod eller tillitsvald i samtale om ømtålu tema med næraste leiar.

Noko av det viktigaste leiarane kan gjere for å ta tak i ein konflikt, er å kalle inn til ein **samtale** for å få fram fakta og finne ut kva konflikten dreiar seg om. Denne *nødvendige samtalen* kan førebyggje at det utviklar seg ein konflikt. Er vi flinke her, kjem konflikten sjeldnare så langt at det blir ein *vanskeleg samtale*.

Den nødvendige samtalen

Kven kallar inn til, og kven skal vere med på samtalen?

Alle problem og konflikter bør løysast på lågast mogleg nivå i organisasjonen. Det beste er difor at den som først oppdagar problemstillinga tek den opp med den personen det gjeld. Ofte kan konflikter byggje på misforståingar, som enklast kan klarast opp i av dei det gjeld. Dersom det trengst eit meir formalisert møte, er følgjande retningsgivande:

- Konflikt mellom to medarbeidarar med same næraste leiar: næraste leiar kallar inn begge medarbeidarane til samtale.
- Konflikt mellom to medarbeidarar som ikkje har same næraste leiar: dei to næraste leiarane kallar saman inn begge medarbeidarane til samtale.
- Konflikt mellom medarbeidar og leiar: leiar kallar inn til samtale.
- Dersom ein tilsett har varsla ein konflikt med sin næraste leiar til overordna leiar, skal overordna leiar oppmode medarbeidaren til å ta saka opp direkte med næraste leiar, men ved behov kalle inn medarbeidaren og denne sin næraste leiar til samtale. Leiarar er spesielt utsett for å bli del av konflikter, sidan dei ofte må ta avgjerder tilsette ikkje er einige i.

I alle høve kan det gjerast merksam på høvet til å ta med tillitsvald eller verneombod til møtet. Vi går i det følgjande ut ifrå at leiar må kalle inn ein eller fleire personar til samtale.

Innkalling

- Til den nødvendige samtalen må leiar lage ei *skriftleg innkalling*.
- Innkallinga må *overleverast personleg* til den eller dei som møtet gjeld.
- Av innkallinga må det gå klart fram kva møtet skal dreie seg om, slik at dette ikkje kjem som ei overrasking eller eit sjokk når møtet tek til. Det er mykje lettare å kome til ei løysing når alle partar kan førebu seg til møtet.

Som leiar må ein vere klar over at det å få ei slik innkalling kan setje i gang kjensler, som ein må vere budd til å takle der og då. Alt etter kva det gjeld, om innkallinga er venta eller ikkje, reaksjonsmønsteret til personen/personane og sjølvinnsikta deira, kan du oppleve at ein person reagerer med overrasking, sinne, frustrasjon, gråt, fortviling, avvising eller anna. Det er difor viktig at det er mogleg for deg å ta ein liten prat med vedkommande der og då, for å ta imot dei umiddelbare reaksjonane.

Førebuing

- Kva er målet med møtet?
- Kor skal møtet gjennomførast? Kan vere lurt at staden vert oppfatta som nøytral, og at de ikkje blir forstyrta undervegs.
- Kor mykje tid skal du setje av til møtet?
- Kven skal delta?
- Treng vi andre undersøkingar i forkant?

- Gå gjennom ev. tidlegare dokumentasjon.
- Finn dei gode spørsmåla – kva strategi vil du leggje opp til? Hugs at samtalen er eit verktøy for den profesjonelle leiaren – ikkje ein sosial happening eller tilfeldig prat.

Gjennomføring

- Klargjering av målsetjing
- Still opne spørsmål, og lytt til svara! Lat personen/partane fortelje om opplevingane sine utan å bryte av med dine reaksjonar og forklaringar.
- Bryt av eller ta pause om temperaturen blir for høg!
- Unngå moralisering og bagatellisering eller korrigeringar av typen ”nei, no overdriv du!”
- Lat personen/partane kome med forslag til tiltak – ikkje legg orda i munnen på dei. Still opne spørsmål, som ”Kva meiner du ville gjere det meir ...”
- Bidra med forslag (”Kva om vi prøver å...”)

Avslutning av samtalen

- Kva har vi kome fram til?
- Kva skjer vidare? Kven gjer kva innan når?
- Behov for fleire samtalar? Når og korleis følgjer vi opp tiltaka?
- Kva oppleving har partane hatt av sjølve samtalen?
- Ros synleg vilje til å kome vidare.

Dokumentasjon

Innkallinga er i seg sjølv dokumentasjon på at det vert gjort noko i saka. I tillegg har leiar ansvar for å lage eit *referat* frå samtalen. Når var møtet gjennomført? Kva var tema, mål, innhald? Kva blei partane einige om? Kva blei partane ikkje einige om?

Fleire samtalar?

Dersom det blir fleire samtalar, er det viktig å oppsummere kva partane var einige om etter sist møte. Det må vere utgangspunktet for det nye møtet, slik at ein ikkje byrjar på nytt att.

Andre tiltak

- Treng vi bistand frå personalavdelinga eller utanfrå?
- Treng vi justeringar i organiseringa av arbeidsoppgåvene?

Dersom konflikten handlar om åtferd som må endrast, og den eller dei personane dette gjeld ikkje vil eller kan endre åtferda si på gjeldande område, kan det vere at arbeidsgivar må gå til det steget å gi den tilsette ei *skriftleg åtvaring*. Den må då vere grunnlagt i dei faktiske forhold og tydeleg vise kva som er forventa ny åtferd, og kva som skjer dersom åtferda ikkje blir endra innan når.

Oppfølging av tiltak

- Kva opplevingar har partane hatt sidan sist? Kva tiltak er gjennomførte, og korleis har det gått? Er avtalte endringar t.d. i åtferd gjennomførte?

Avslutning

- Er vi sikre på at partane opplever at konflikten er løyst?
- Dersom det ligg føre ei skriftleg åtvaring overfor ein eller fleire tilsette i saka, og den/dei det gjeld har innretta seg etter åtvaringa i 3 år, skal åtvaringa ikkje leggast vekt på ved ei eventuell seinare hending som kan medføre oppseiing eller avskjed.

3. Revisjon av rutinar for konflikthandtering

- Vedtekne rutinar for konflikthandtering gjeld inntil eventuelle endringsvedtak ligg føre.

NB! Hugs å melde som avvik i kommunen sitt avviksskjema.

Aktuelle hjelpemiddel:

- [Avviksmeldeskjema](#)
- [Kommunal varslingsrutine/skjema](#)

Sjekkliste – konflikthandtering/mobbing

Når	Tiltak	Ansvar	Utført-dato /sign.
Umiddelbart	Oppdaging/ melding. Meld til næraste leiar Viss næraste leiar er involvert i konflikten, meld frå til næraste overordna leiar eller rådmannen Hjelpemiddel: skjema for varsling	Tilsette/ kollegaer	
Umiddelbart	Viss næraste leiar ikkje tek tak i saka eller grip inn, meld frå til verneombod eller tillitsvald	Tilsette/ kollegaer	
Umiddelbart	Melding til hovudverneombod viss behov	Verneombod	
Umiddelbart	Konkretisering og dokumentasjon Be den som har meldt frå om hjelp til konkretisering og ev. dokumentasjon.	Avdelingsleiar/ Næraste leiar	
Umiddelbart	Undersøking saka. Viss meldaren ikkje vil stå fram, må avd.leiar/næraste leiar undersøke saka	Avdelingsleiar/ Næraste leiar	
Så snart som råd	Samtale mellom partane - møte - skriftleg innkalling - overlever innkallinga personleg - følg rutine for førebuing, gjennomføring og avslutning av samtala. NB Tiltak - Viktig at partane kan ha med seg tillitsvalde/verneombod e.l i møtet	Avdelingsleiar/ Næraste leiar	
Så snart som råd	Dokumentasjon av at samtale er gjennomført. - Innkallinga - Referat med alle avtaler og tiltak	Avdelingsleiar/ Næraste leiar	
Seinare	Oppfølging: - Oppfølgingsmøte - Oppfølging av tiltak - Bistand frå andre? Personalavdeling, Bedriftshelseteneste, Arbeidstilsynet	Avdelingsleiar/ Næraste leiar	
Seinare	Avslutning av saka - Partane skal vere einige. Evaluer tiltaka. Korleis har det gått?	Avdelingsleiar/ Næraste leiar	
Seinare	Viss skriftleg åtvaring av tilsette: skal ikkje følgje tilsette eller bli lagt vekt på seinare viss tre år har gått utan gjentakning av åtferd eller hending	Avdelingsleiar/ Næraste leiar/ Personalavd.	