

Rutine for klage- og konflikthåndtering ved Ulshav AS.

Generelt

Det er nærmeste leder som er ansvarlig for å håndtere klager og konflikter blant sine medarbeidere og evt. overordnede leder dersom disse ikke oppnår noen løsning seg i mellom.

Rutinen beskriver håndtering av konflikter der det er to definerte parter. I mer kompliserte tilfeller med for eksempel flere parter, eller der konflikten omfatter grupper må det derfor utøves en stor grad av skjønn i tillegg til de prinsipper som står beskrevet i rutinen. Skjema for klage finnes vedlagt rutinen.

Den som er part i en konflikt kan velge å la seg bistå av en person når som helst i forbindelse med en konflikt. Dette kan være verneombud eller I.A kontakt. Men det kan også være en annen kollega som har den ønskede tillit.

All saklig informasjon som kommer opp og som brukes aktivt gjennom håndtering av en konflikt skal være tilgjengelig for alle parter og den som skal håndtere konflikten.

Definisjoner:

Konflikt:

En situasjon der en eller flere personer føler seg frustrert, blokkert eller irritert av en eller flere andre i forhold til et eller annet mål.

Konflikter kan minst defineres i fem typer:

Skinnkonflikter:

Denne konflikttypen oppstår når gruppen trenger å lette på trykket. Små kontroverser forstørres og dramatiseres. Ofte er dette en måte å uttrykke allmenn misnøye på. For leder er det viktig å finne ut hva dette egentlig handler om.

Rollekonflikter:

Denne typen konflikt kan oppstå når det er uklart hvem som har ansvar for hva. Arbeidsoppgaver faller mellom to stoler eller utføres av flere, og folk kan bli rivaler. For leder/ansatt er det viktig å være tydelig på hva som er den enkeltes oppgaver og ansvar, samtidig som man i en liten organisasjon må være innstilt på fleksibilitet.

Sakskonflikter:

Mennesker som har vanskelig for å slippe sitt bilde av virkeligheten, havner ofte i diskusjoner om hva som er rett eller galt, bra eller dårlig. Konflikten kan handle om ulike oppfatninger eller om hvordan en oppgave skal løses.

Interessekonflikter:

Omorganisering og nedbemanninger leder nesten alltid til interessekonflikter. For leder er det viktig å si noe om hvordan beslutningen fattes. Det er lettere å ta til seg en beslutning som er tuftet på fakta og saklighet.

Verdikonflikter:

Ulike menneskesyn eller moral kan skape konflikter som er vanskelige å løse.

For leder er det viktig å innse sin begrensning. Å få folk til å skulle kompromisse uten å gå på akkord med seg selv, er svært vanskelig.

Mobbing:

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. Det er mobbing når en person gjentatte ganger og over tid utsettes for negative handlinger.

Part:

En eller flere personer som er 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.

Verneombud:

Person valgt blant og av de tilsette etter arb.miljøl. § 6-1

I.A kontakt:

Ansatte sin representant som er valgt av de andre til å underskrive og følge opp I.A avtalen.

Leder:

En person som er formelt valgt eller tilsatt som leder og som har arbeidsgiveransvar / personalansvar.

Alle møter ifm med en konflikt skal dokumenteres med underskrift av de deltagende parter.

Skjematisk oversikt

Aktiviteter	Ansvar
<p>1. Partene prøver å finne løsning seg imellom Om mulig skal den som opplever en konfliktsituasjonen ta opp saken med den/de det gjelder for evt. 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. Melding om konflikt Er det ikke mulig å få til en uformell løsning, tas forholdet opp med nærmeste leder. Dersom nærmeste leder er part i saken skal saken tas opp med overordnet leder. Dersom øverste leder er part i saken kan saken tas opp med styreleder, eller dersom styreleder er part i saken, kan saken tas opp med styrets nestleder. Alternativt kan saken meldes via avdelingens verneombud, I.A kontakt eller tillitsvalgt som går videre til leder med saken i denne fasen. Det skrives referat fra møtet med underskrift av møtedeltakerne. Avdelingens verneombud får kopi av referatet. I de tilfeller bare vernombud er inne i saken, kan aktuelle tillitsvalgte informeres av verneombud/ I.A kontakt dersom partene samtykker i dette, og dette anses hensiktsmessig ift. videre oppfølging av saken..</p>	<p>Partene i konflikten</p> <p>Leder</p> <p>Verneombud/ I.A kontakt</p>

<p>3. Vurder behovet for 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, I.A kontakt, eller Bedriftshelsetjenesten i sin vurdering. Vurderingen skal baseres på følgende punkter (se vedlegg):</p> <ul style="list-style-type: none"> • arbeidsgivers aktivitetsplikt (Jfr. AML §§ 4-1, 2-1) • arbeidsgivers omsorgsplikt (Jfr. AML §§ 2-1 , 3-1 og 4-1) • arbeidstakers medvirkningsplikt (Jfr. AML § 2-3) • andre hensyn <p>Dersom leder vurderer behovet for inngripen som ikke til stede, skal den/de som har tatt opp saken informeres om dette og de vurderinger som er gjort.</p> <p>Verneombudet/ I.A kontakt 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, I.A kontakt og/eller tillitsvalgt.</p>	<p>Leder</p> <p>Leder</p> <p>Leder</p> <p>Partene i konflikten</p>
<p>4. Iverksetting av konflikthåndtering</p> <p>Dersom det er behov for inngripen skal det iverksettes konflikthåndtering snarest etter at forholdet er blitt gjort kjent og senest innen 10 virkedager.</p> <p>Verneombud/ I.A kontakt tar opp saken med leder dersom det ikke er iverksatt noen handlinger innen fristen.</p>	<p>Leder</p> <p>Verneombud</p>
<p>5. Kartlegg konflikten</p> <p>Leder kartlegger hvilket nivå konflikten ligger på, hva konflikten handler om og hvem konflikten omfattes/berører. Dette gjøres gjennom observasjon av partene, samtaler med partene hver for seg (husk å dokumentere samtalene). I enkelte tilfeller kan det også være hensiktsmessig å innhente uttalelse fra medarbeidere som befinner seg/arbeider i tett tilknytning til de som er i konflikt.</p>	<p>Leder</p>
<p>6. Velg håndteringsstrategi</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, j.f pkt 2. Strategi for den videre håndteringen må velges med utgangspunkt i hvilket nivå konflikten ligger 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 NAV Arbeidslivssenter - ved høyt konfliktnivå, må det vurderes konfliktdependende tiltak før konflikten kan håndteres videre. - består konflikten av flere delkonflikter, kan det være hensiktsmessig å dele den opp i 	<p>Leder</p>

mer håndterbare deler	
<p>7. Gjennomføring</p> <p>På grunnlag av de avholdte møter setter det opp forslag til løsning i form av en skriftlig avtale som skal undertegnes av begge parter. BHT kan trekkes inn som rådgivende instans etter behov.</p> <p>I tilfeller der det har vært et lavt konfliktnivå kan konflikten ha blitt fullstendig løst gjennom samtalene. I disse tilfeller trenger det ikke være behov for å sette opp en egen avtale.</p> <p>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, i de tilfeller en mislykkes i å dempe konflikten og/eller ikke finner noen løsning, kan det være aktuelt å foreta omplassering. I disse tilfeller skal styreleder tas med på råd og daglig leder foreta en beslutning.</p>	<p>Leder</p> <p>Leder</p> <p>Leder</p>
<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, for eksempel advarsler, dersom partene ikke overholder avtalen.</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?</p> <p>Dersom avtalen er fulgt opp av partene og partene ikke lenger anser situasjonen som problematisk, skal saksdokumentasjonen settes inn i perm for oppbevaring.</p>	Leder

Rutinen er utarbeidet i samarbeid mellom bedriftens ledelse og de tilsette. Utarbeidet rutine fremlagt/delt ut på personalmøte 27.11.12 for gjennomlesning/ kommentar.

Ulsteinvik 16.01.13

Håvard Ringstad
- Daglig leder-

Geir Nyland
-Verneombud-

Skjema for klage- og konflikthåndtering ved Ulshav AS	
Navn:	
Hvem har fylt ut skjemaet:	
Dato:	
Tiltak/ avdeling/ stilling:	
Klage:	
Forslag til løsning:	
Klage mottatt dato:	
Klage mottatt av:	

Fyll ut skjemaet, og lever det til kontaktperson eller nærmeste overordnet.

Hjelpeverge har mulighet til å klage på vegne av tilsette/ deltaker. Gjør dette klart ved utfylling av skjemaet.

Alle i bedriften skal være behjelpelige med veiledning og utfylling.

Du vil bli orientert om behandlingen og resultatet av klagen. Se ellers skriv om prosedyre for konflikt- og klagehåndtering.