



## Kriminalomsorgens utdanningssenter KRUS

### Retningslinjer for forebygging og håndtering av konflikter, mobbing og trakassering

**Formål:**

Denne retningslinjen gir informasjon om hvordan man skal forholde seg til og håndtere situasjoner eller hendelser som kan være å anse som brudd på arbeidsmiljølovens bestemmelser ved utilbørlig opptreden, konfliktskapende atferd eller mobbing/trakassering. Retningslinjen skal være gjort kjent for alle og skal informere om hvem man skal henvende seg til. Dette er som oftest den nærmeste overordnede, den tillitsvalgte eller bedriftens verneombud.

Se også *Veileder for konfliktforebygging og konflikthåndtering i kriminalomsorgen*

Ansvarlig for dokumentet: HR-rådgiver

Sist oppdatert: 9.2.16

# Innholdsfortegnelse



<b>Kriminalomsorgens utdanningscenter KRUS</b> .....	1
1. Innledning .....	3
2. Lov og avtaleverk .....	3
3. Forklaring av begreper .....	3
4. Forebygging av konflikter og krenkende handlinger .....	4
4.1 Ivaretagelse av de gode prosessene .....	4
5. Prosedyre for håndtering og saksbehandling av konflikter, mobbing og trakassering .....	4
5.1 Opplevelse eller observasjon av krenkende handlinger .....	4
5.1.1 Varsel/klage om mulig brudd på arbeidsmiljøloven .....	5
5.1.2 Anonymitet, kontradiksjon og konfidensialitet .....	5
5.1.3 Undersøkelse av situasjonen .....	6
5.2 Oppfølging og gjenoppretting av et godt arbeidsmiljø .....	7
6. Dokumentasjon .....	7
7. Roller og ansvar .....	7
7.1 Alle arbeidstakere .....	7
7.2 Leder .....	7
7.3 Verneombud .....	7
7.5 HR-rådgiver .....	8
7.6 Bedriftshelsetjenesten (BHT) .....	8
7.7 Arbeidsmiljøutvalg (AMU) .....	8
8. Saksgangen i konflikt oppstått mellom kollegaer .....	9
9. Saksgangen i konflikt oppstått mellom tilsatt og overordnet .....	10

## 1. Innledning

Tilsette ved KRUS skal være beskyttet mot krenkelser av sin verdighet. Blant annet arbeidsmiljøloven og diskrimineringsloven sier noe om dette. KRUS ønsker at alle skal være kjent med hvilke handlingsalternativer de har dersom de opplever seg utsatt for krenkelser. Det er opp til den enkelte å velge hvilken måte de ønsker å håndtere situasjonen på.

KRUS ønsker at du skal melde fra om slike forhold, slik at vi kan iverksette tiltak for at krenkelser ikke skal skje igjen. KRUS som arbeidsgiver skal sørge for at en klage blir tatt imot på en god måte, og at videre saksgang går riktig for seg. Det er opp til deg hvilket nivå i organisasjonen du ønsker å fremme klagen for. Det er imidlertid viktig å være klar over at det å melde fra om slike forhold ikke er det samme som at saken dermed er ute av verden. For å sikre en riktig og god saksgang, må du regne med å måtte forklare deg i en eventuell videre undersøkelse av saken. Den du opplever har krenket deg og andre som kjenner til saken vil også bli involvert og kjent med situasjonen.

## 2. Lov og avtaleverk

Grunnlaget for denne retningslinjen er regulert i arbeidsmiljøloven, og definerer at ansatte ikke skal utsettes for:

- Uheldige psykiske eller fysiske belastninger som følge av en konflikt, jf aml § 4-1 (2) andre punktum.
- Krenking av integritet og verdighet, jf aml §4-3 (1).
- Utilbørlig opptreden, jf aml §4-3 (3).
- Trakassering, jf aml §4-3 (3).

Videre baserer denne retningslinjen seg på arbeidsgivers plikt til å handle, jf aml § 2-1, og arbeidstakers medvirkningsplikt, jf aml §2-3 for å ivareta et fullt forsvarlig arbeidsmiljø.

Det vises for øvrig til veileder for konfliktforebygging og konflikthåndtering i kriminalomsorgen.

## 3. Forklaring av begreper

### **Utilbørlig opptreden**

Utilbørlig opptreden menes her handlinger som gir uheldige psykiske belastninger, utløser konflikter eller resulterer i opplevelse av mobbing/trakassering.

### **Konflikt**

En konflikt er en situasjon der en eller flere som står i en relasjon til andre føler seg forhindret eller frustrert av den/de andre. I denne sammenhengen her er vi opptatt av motsetningsforhold som kan føre til negative handlinger eller konfliktskapende atferd mellom involverte parter.

### **Mobbing/trakassering**

Mobbing/trakassering vil si når en eller flere personer systematisk og over tid blir utsatt for negative handlinger fra en eller flere personer. Videre er det slik at den som utsettes for disse negative handlingene må ha vanskeligheter for å forsvare seg mot disse handlingene. Mobbing og trakassering kan ha mange former. Blant annet å bli utelukket fra det sosiale nettverket på jobben, stadig bli forbigått eller oversett når oppgaver skal utdeles, bli uriktig eller overdrevet beskyldt for dårlig arbeid, eller ertet, fleipet med og latterliggjort. Er det som skjer vondt og vedvarende, noe som ikke går over av seg selv, så skal det tas på alvor. Da er det lov - og rett - å si i fra.

### **Uheldige kontra påregnelige handlinger**

I vurdering av atferd og episoder må man skille mellom uheldige og påregnelige handlinger.

**Påregnelige** handlinger kan for den enkelte oppleves som ubehagelige, men er ikke et brudd på arbeidsmiljøloven. Eksempler kan være arbeidsgivers styringsrett, korrigerende fra leder, pålagte arbeidsoppgaver som ligger innenfor rammen av arbeidsforholdet mm. **Uheldige handlinger** defineres som brudd på arbeidsmiljøloven. Eksempler kan være sårende fleiping og erting, utskjelling, utfrysning, baksnakking og ryktespredning, faglig utestengning mm.

## 4. Forebygging av konflikter og krenkende handlinger

### 4.1 Ivaretagelse av de gode prosessene

Et forebyggende perspektiv belyser viktigheten av et kontinuerlig arbeid med helse-, miljø og sikkerhet ved KRUS. Dette er et ansvar alle på arbeidsplassen har, men ledere har et særskilt ansvar for å arbeide forebyggende med et psykososialt klima for å sikre seg mot krenkende og kritikkverdig atferd. Det skal foretas regelmessige kartlegginger av arbeidsmiljøet, med tilhørende oppfølging. Det skal også tilbys årlige medarbeidersamtaler til alle ansatte.

**Forebyggende tiltak** vil være å vise aktsomhet når endringer innføres og ta medarbeidere med i prosessen. Forutsigbarhet og kunnskap om organisatoriske forhold og å etablere arenaer for jevnlig informasjonsformidling og meningsutveksling er også forebyggende. Det er viktig å gripe raskt inn når det er tegn til uforsonlighet, trakassering eller krenkelse, samt ha god kunnskap om beredskapsplan for hvordan konflikter og mobbing skal håndteres (Sørensen og Grimsmo 2006).

**Risikoforhold for konflikter** kan være plutselige organisatoriske endringer, usikkerhet i ansettelsesforholdsforholdet eller dårlige forhold mellom arbeidstakere og ledelsen. Det kan være lav tilfredshet med ledelsen eller med ansatte, dårlige forhold kollegaer imellom eller rollekonflikter. Høye arbeidskrav, høyt arbeidsbetinget stressnivå i sin alminnelighet, uklare mål og prioriteringer og mangler i personalpolitikken og utilstrekkelige felles verdier er også risikofaktorer for et arbeidsmiljø (Sørensen og Grimsmo 2006).

## 5. Prosedyre for håndtering og saksbehandling av konflikter, mobbing og trakassering

### 5.1 Opplevelse eller observasjon av krenkende handlinger

Den som opplever seg utsatt for handlinger som kan være brudd på arbeidsmiljøloven kan velge å søke rådgivning og forsøke løse situasjonen selv gjennom kontakt med den/de berørte, eller varsle om forholdet i samsvar med prosedyren nedenfor. Det er også et valg å ikke gjøre noe med saken, men det er da viktig å være oppmerksom på at hevn, baksnakking, utskjelling og lignende som kan krenke påståtte krenkers verdighet, også kan være lovstridig.

Er du usikker på om du ønsker å fremme en formell klage, kan du ta kontakt med tillitsvalgte eller bedriftshelsetjenesten for å drøfte saken uformelt og konfidensielt. Velger du å snakke med en leder, kollega, verneombud eller rådgivere bør du være oppmerksom på at disse har plikt til å varsle arbeidsgiver dersom de har mistanke om at du er utsatt for lovbrudd.

Alle arbeidstakere har plikt til å medvirke til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø, jf aml § 2-3. Denne plikten innebærer at kollegaer som er vitne til eller observerer forhold som er forstyrrende eller ødeleggende for arbeidsmiljøet, og/eller som er krenkende eller skadelig for enkeltpersoner, har rett og plikt til å melde fra om dette. Denne varslingsplikten gjelder uavhengig om den fornærmede kollegaen(e) ønsker videre saksgang. Varsel skal gå til nærmeste leder, eventuelt til en annen/overordnet leder. Det er også mulig å kontakte verneombud, tillitsvalgt, HR-rådgiver eller BHT.

### 5.1.1 Varsel/klage om mulig brudd på arbeidsmiljøloven

Hovedregelen er at varsel/klage skal gå til nærmeste leder. Dersom du ikke ønsker å ta kontakt med din leder, kan du ta kontakt med overordnet nivå, tillitsvalgt, verneombud eller bedriftshelsetjenesten.

Hvis varselet/klagen omfatter nærmeste leder, eller på annen måte utfordrer nærmeste leders rolle, herunder habilitet, skal varsel/klage om forholdet gå til neste ledernivå. Dersom varsling/klage til neste ledernivå også vurderes som vanskelig av de samme årsaker, skal varselet/klagen fremmes til overordnet etat. I slike tilfeller kan det være hensiktsmessig å plassere klageren under en annen leder mens undersøkelser/ saksbehandling pågår.

Et varsel/klage om mulig brudd på aml må enten fremsettes **skriftlig** av den som varsler/klager eller nedtegnes skriftlig av den/de som mottar varselet/klagen. Det er viktig at det fremgår informasjon om:

- Hvem som varsler/klager.
- Hvem som anklages for mobbing/trakassering, diskriminering eller annen utilbørlig opptreden.
- Tid og sted for aktuelle hendelser. Navn på involverte.
- Eventuell skriftlig dokumentasjon som kan underbygge de forhold det varsles/klages om.

Når det gjelder varsling av kritikkverdige forhold vises til Kriminalomsorgens HMS-rutine for varsling i KIKS. Med «kritikkverdige forhold» menes her forhold som er i strid med lover, avtaler, instruksjoner eller brudd på etiske retningslinjer. Eksempler på dette kan være korrupsjon eller annen økonomisk kriminalitet og forhold som truer liv og helse.

#### *Ledere som blir krenket av en underordnet medarbeider*

Ledere har et ansvar for forebygging og håndtering av uakseptabel adferd. Ledere må også være i stand til å ta beslutninger som kan medføre uenighet i enheten, og motta motargumenter og reaksjoner på dette på en profesjonell måte. Arbeidsmiljøloven gjelder imidlertid også for ledere som tilsatt ved KRUS. I tilfeller der en eller flere av en leders medarbeidere opptrer overfor lederen på måter som er personlig krenkende, gjelder samme rutiner som for øvrige tilsatte.

#### *Aspirant ved KRUS*

Som aspirant ved KRUS skal du ikke oppleve diskriminering og trakassering, eller situasjoner som kan gå utover liv og helse i undervisningssituasjonen. Dersom du ønsker å klage på krenkende eller uakseptabel oppførsel fra medstudenter eller tilsatte, gjelder de samme retningslinjene som for tilsatte ved KRUS.

### 5.1.2 Anonymitet, kontradiksjon og konfidensialitet

Et varsel om mulig kritikkverdige forhold kan fremsettes anonymt. Ved klage derimot skal det alltid fremgå hvem som fremsetter klagen og hvem som er påklaget.

Kontradiksjonsprinsippet omhandler partenes rett til å få komme med sine merknader, og til å få imøtegå det motparten eller andre har av merknader til saken. Det vil si at alle parter skal høres før en treffer en konklusjon i saken. Dette skal sikre rettferdig behandling gjennom at den/de varselet/klagen er rettet mot får vite hva slags hendelser som er lagt til grunn for påstanden. Retten til innsyn i sakens dokumenter er hjemlet i personopplysningsloven §§ 18, 19 og 20, samt forvaltningslovens §§ 18 og 19. Den som fremsetter klagen vil kunne bli bedt om å forklare seg i saken. Saker som ikke er anonyme skal uansett behandles konfidensielt ved at det er kun de som betraktes som part blir direkte involvert i saken.

### 5.1.3 Undersøkelse av situasjonen

Når en leder får et varsel/klage skal de faktiske forhold i saken undersøkes og håndteres innen kort tid etter fremsatt varsel/klage. Se rutine for saksgang sist i [dokumentet](#).

Leders oppgaver:

1. Foreta en faktaundersøkelse for å undersøke fakta relatert til saken og de påstander som fremkommer. På bakgrunn av intervju med aktuelle berørte og eventuell skriftlig dokumentasjon, skal faktaundersøkelsen gi best mulig beskrivelse av de faktiske forhold. Det er viktig at det skilles mellom den subjektive opplevelsen de involverte har, og de objektivt konstaterbare forhold. Partene har rett til å la seg bistå av tillitsvalgt.
  - a. Dreier det seg om åpenbart grunnløse påstander, eller om meldte forhold og/eller konflikten er en påregnelig del av arbeidsforholdet, kan leder beslutte å ikke ta saken videre. Den som varsler har krav på en skriftlig begrunnelse for leders beslutning. I slike tilfeller kan leder også la være å informere den varslingen gjelder dersom det vurderes som forsvarlig og hensiktsmessig. Alle dokumenter i saken makuleres.
  - b. Finner lederen at saken utgjør en uheldig belastning som anses å være brudd på arbeidsmiljøloven følges rutinebeskrivelsen under:
2. Leder innkaller til et møte mellom partene. Dersom det anses hensiktsmessig eller noen av partene krever det, skal BHT eller verneombudet bistå under møtet. Hvis den som varsler ikke ønsker å møte, må dette respekteres. Formålet med møtet er å sørge for at partene får forståelse for hverandres opplevelse av saken. Leder har ansvar for å legge til rette for et løsningsorientert møte, der begge parter ivaretas på en omsorgsfull måte.
  - a. Dersom det er mulig, blir partene enige om et opplegg for løsning av saken. BHT kan bistå med opplegg for og gjennomføring av løsning. Leder tar initiativ til en oppfølgingssamtale i løpet av fire uker.
3. Dersom partene **ikke** kommer til enighet om et opplegg for løsning, **skal** leder innen to uker sørge for at BHT og verneombud kobles inn for en kartlegging av saken og en nærmere vurdering av om de beskrevne forholdene utgjør mobbing/trakassering.
4. Hvis verneombudet, BHT og/eller leder vurderer det som sannsynlig at mobbing og/eller trakassering har skjedd, orienterer leder direktøren og HR-rådgiver. Ved uenighet/behov for videre kartlegging, kan Arbeidstilsynet bistå. Direktøren beslutter om Arbeidstilsynet skal kobles inn. Partene orienteres om utfallet av vurderingen. Personalmessige konsekvenser vurderes i samråd med HR-rådgiver.
5. Dersom verneombud, BHT og leder er enige om at de beskrevne forholdene ikke utgjør mobbing og/eller trakassering, orienterer leder partene om utfallet av vurderingen. De ordinære rutinene for konfliktløsning bør eventuelt gjenopptas.
6. Oppsummeringen av undersøkelsen og arbeidsgivers vurderinger, samt arbeidsgivers beslutning om tiltak skal innarbeides i en sammenfattende rapport. Involverte parter skal ha tilbakemelding på innholdselementene som fremgår i rapporten.
7. Det er en forutsetning at partene viser nødvendig vilje til å legge saker bak seg og innordne seg de konklusjoner som er tatt. Samtidig som arbeidsgiver er pliktig å iverksette tiltak, skal både varsler/klager og påklagde aktivt medvirke i det oppfølgende arbeidet, jf aml § 2-3.

## 5.2 Oppfølging og gjenoppretting av et godt arbeidsmiljø

Det vil ofte være relevant å arbeide med arbeidsmiljøet i etterkant av en sak om utilbørlig opptreden, konflikt og mobbing/trakassering. Det er imidlertid viktig å ha et klart skille mellom personalsak og oppfølging av arbeidsmiljøet.

I etterkant av en slik sak må det vurderes om de involverte partene har behov for hjelp. Dersom en eller flere av de involverte i for eksempel en mobbesak skal fortsette på den opprinnelige arbeidsplassen er det viktig å se på behov for sosial tilrettelegging i forkant av slik tilbakeføring. Både den som har varslet/klagd om et forhold og den som er anklaget kan i ettertid ha behov for å diskutere opplevelser og reaksjoner med helsepersonell eller andre veiledere.

Det bør være en gjennomgang av organisasjonen for å se om det er forhold som ligger til grunn for, eller er medvirkende årsak til problemet. Ved organisatoriske feil eller uklarheter skal det treffes tiltak som tydeliggjør rammeforutsetningene for arbeidssituasjonen, interne prosedyrer, samarbeidsformer, ansvar og myndighet. I dette arbeidet er et nært samarbeid med tillitsvalgte og verneombud viktig. AMU orienteres om prosessen og endringer som blir gjort.

## 6. Dokumentasjon

Alle vurderinger, tiltak og skal dokumenteres skriftlig. Møtereferat skal skrives i alle møter, men skal avgrenses til de problemstillingene som ble diskutert og hva som ble konkludert. Dersom det er uenighet om konklusjonene skal det gå frem av referatet eller merknader til referatet.

## 7. Roller og ansvar

### 7.1 Alle arbeidstakere

Det vil være til stor hjelp for den som er i konflikt/blir mobbet at man stiller opp som samtalepartner, hjelper til med å strukturere de faktiske hendelsene, og diskuterer mulige realistiske løsninger. La den krenkede styre sin deltakelse i den videre prosessen, men bistå som støtteperson.

Alle arbeidstakere skal medvirke til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø, jf aml 2-3. Arbeidstaker skal sørge for at arbeidsgiver eller verneombudet blir underrettet så snart arbeidstaker blir kjent med at det forekommer trakassering eller diskriminering på arbeidsplassen, jf aml § 2-3 (2) d). Når det gjelder varslingsplikten, jf aml 2-3 (2) d) går denne plikten foran de involvertes ønske om at det bevares taushet om forholdet som er avdekket. Det vil si at alle som opplever eller observerer utilbørlig opptreden, konflikter eller mobbing/trakassering har plikt til å underrette arbeidsgiver om disse forholdene.

Dersom du varsler, skal du kunne være anonym om du ønsker det, og det skal ikke medføre noen konsekvenser for deg.

### 7.2 Leder

Medarbeidere er ofte vant til å ta kontakt med ledere for å be om råd i fortrolighet, og dette tillitsforholdet er svært viktig i ledelsesutøvelsen. Det er likevel viktig å være klar over medvirkningsplikten ved mistanke om brudd på arbeidsmiljølovens bestemmelser om fare for liv og helse. Alle ledere med personalansvar har en undersøkelses- og aktivitetsplikt for å forebygge og håndtere trakassering, konflikter og utilbørlig opptreden på arbeidsplassen. Leder har også et ansvar for forebygging, håndtering og gjenoppretting av et forsvarlig arbeidsmiljø, jf aml § 2-1. God skjønnsutøvelse og ryddighet er viktig. Dersom du er usikker på hvordan du skal gå fram, eller har en personlig interesse eller preferanse i saken, bør du ha en lav terskel for å søke råd selv hos en lederkollega, leder på høyere nivå, HR-rådgiver eller bedriftshelsetjenesten.

### 7.3 Verneombud

Verneombudet skal påse at saker som angår arbeidsmiljøet blir håndtert, jf aml § 6-2

(1). Verneombudet er omfattet av varslingsplikten og skal påse at saker om mobbing/trakassering eller annen utilbørlig opptreden blir tatt opp av arbeidsgiver, jf aml § 6-2 (3). Verneombudet har også

plikt til å melde fra om forhold som kan være brudd på arbeidsmiljøloven selv om den fornærmede ikke skulle ønske det. Det er viktig at du forteller den som søker råd hos deg om dette. Dersom du har mistanke om brudd på arbeidsmiljøloven, bør du informere vedkommende om de muligheter man har, og konsekvensene slike saker medfører. Verneombudet skal videre påse at ledelsen følger opp varsel/klage innen rimelig tid, og i tråd med prinsippene i arbeidsmiljøloven og denne retningslinjen. Verneombudet skal ikke gå inn som partsrepresentant for en eller flere ansatte ved håndtering av saker etter denne retningslinjen.

#### **7.4 Tillitsvalgt**

Tillitsvalgte skal ivareta arbeidstakernes interesser i forhold til lov og avtaleverk. Tillitsvalgte sin oppgave er å opptre som rådgivere/partsrepresentant for sine medlemmer i slike saker, samt være en samarbeidspartner for ledelsen. Tillitsvalgte har en rett til å melde fra i organisasjonen, men ikke en plikt til dette dersom noen har søkt råd hos deg med ønske om konfidensialitet i saken. Tillitsvalgte kan bistå som bisittere.

#### **7.5 HR-rådgiver**

HR-rådgiver skal gi råd til den som henvender seg om slike saker om gjeldende retningslinjer, prosedyrer og lovverk. HR-rådgiver har plikt til å varsle ved mistanke om brudd på arbeidsmiljølovens bestemmelser om fare for liv og helse, dersom den som henvender seg ikke ønsker å klage på forholdet.

#### **7.6 Bedriftshelsetjenesten (BHT)**

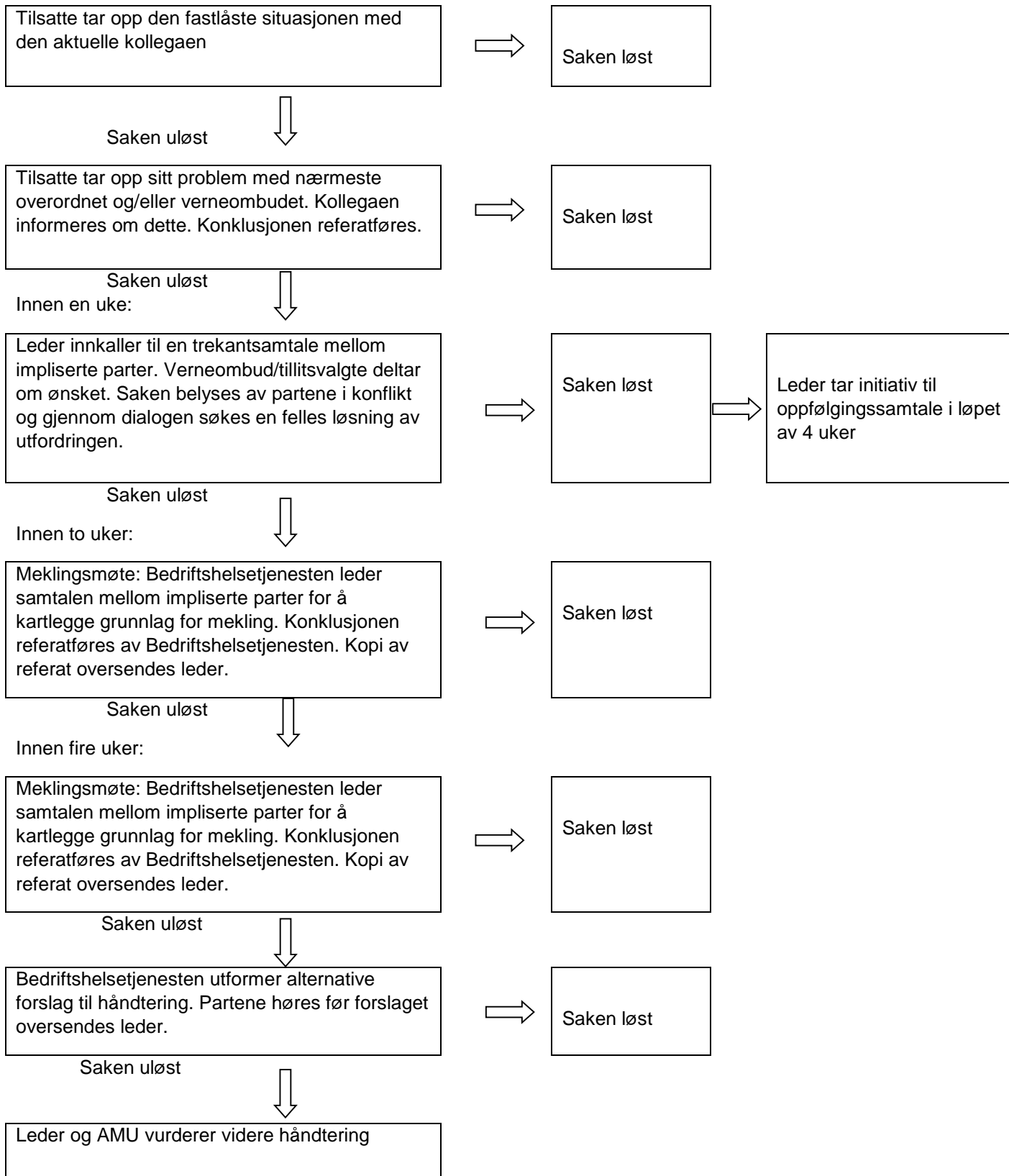
BHT har en fri og uavhengig rolle i arbeidsmiljøspørsmål og skal betraktes som en utenforstående og nøytral tredjepart. BHT skal være en støttespiller for de som trenger det, og er omfattet av taushetsplikt. Dette betyr at arbeidstaker kan kontakte BHT og motta veiledning uten at BHT har varslingsplikt til arbeidsgiver. Videre kan BHT gi råd til arbeidsgiver i saker som er meldt til arbeidsgiver eller som arbeidsgiver på eget initiativ har satt i gang oppfølging av.

#### **7.7 Arbeidsmiljøutvalg (AMU)**

AMU har et overordnet ansvar for arbeidsmiljøet, og skal følge utviklingen i spørsmål som angår arbeidstakernes sikkerhet, helse og velferd, jf aml § 7-2 (1). AMU skal påse at ansatte har kjennskap til hvordan man skal forholde seg til situasjoner eller hendelser som kan være å anse som brudd på arbeidsmiljølovens bestemmelser. AMU skal videre sørge for at ledelsen, verneombud og tillitsvalgt har tilstrekkelig kompetanse til å ivareta sine roller i samsvar med denne retningslinjen.



## 8. Saksgangen i konflikt oppstått mellom kollegaer



## 9. Saksgangen i konflikt oppstått mellom tilsatt og overordnet

