

# Retningslinjer for konflikthåndtering

## Formål

Kulturen på Universitetet i Agder skal preges av faglighet, åpenhet, respekt og tillit og ha rom for konstruktiv kritikk, diskusjoner og tilbakemeldinger. Ulike meninger og faglig uenighet er en del av et sunt arbeidsmiljø, og bidrar til at ansatte utvikles faglig og sosialt.

Noen ganger opplever ansatte likevel at det kan være en tynn linje mellom konstruktive meningsforskjeller og det som en eller flere kan oppleve som en konflikt. Denne retningslinjen har som formål å sørge for at konflikter håndteres tidligst mulig, og på en forsvarlig måte.

Retningslinjene gjelder for ansatte ved UiA.

## Hva er en konflikt?

En konflikt på arbeidsplassen oppstår når det er uenighet eller spenninger mellom ansatte, eller mellom ansatte og ledelsen. Dette kan være relatert til arbeidsoppgaver, personlige forhold, eller andre interne saker som skaper friksjon eller misnøye.

Et arbeidsmiljø som har kultur for faglighet, åpenhet, respekt og tillit kan bidra til at uenigheter brukes positivt og bidrar til trygghet og utvikling. Ansatte som opplever arbeidsmiljøet utrygt, kan derimot oppleve diskusjoner som konfliktfylte og vanskelige.

Arbeidsmiljøloven verner ikke arbeidstakere mot konflikter, men den skal verne ansatte mot uheldig psykisk eller fysisk belastning som følge av en konflikt.

Opplever en ansatt derimot kritikkverdige forhold på arbeidsplassen som kan være ulovlige, uetiske eller på andre måter skadelige handlinger så skal man varsle om dette via varslingsystemet «Si-fra».

Konflikter løses ofte gjennom dialog og megling.

## Forebygging

Ledere og ansatte har et felles ansvar for å skape arenaer for god dialog og for å skape et godt felles arbeidsmiljø. Å jobbe systematisk med arbeidsmiljøet, og legge til rette for et godt samarbeid mellom tillitsvalgte, vernetjenesten og ledere er grunnlaget for å skape gode arbeidsmiljø. I tillegg er det viktig med gode rutiner for informasjonsutveksling, kommunikasjon og tilbakemeldinger. Dette kan skje ved bevisstgjøring om at alles synspunkter er viktige og at alle roller er likeverdige. Avklarte og tydelige forventninger til hverandre kan i tillegg ofte avverge misforståelser og konflikter.

Noen ganger kan et team selv iverksette prosesser for å bedre tryggheten i avdelingene, og noen ganger er det riktig å be om støtte fra personal- og organisasjonsavdelingen eller bedriftshelsetjenesten.

## Roller

### Arbeidsgiver:

Nærmeste leder har ansvar for konflikter som oppstår i egen avdeling. Leder skal **ikke** håndtere konflikter de selv er del i, men skal håndteres av leders leder eller personal- og organisasjonsavdelingen

Leder har ansvar for at nødvendige undersøkelser og tiltak blir satt i gang, og skal også vise omsorg for de involverte.

Leder kan rådføre seg med sin leder eller personal- og organisasjonsavdelingen for å finne hensiktsmessige måter å håndtere saken på.

### Arbeidstaker:

Arbeidstaker har plikt til å medvirke i gjennomføringen av de tiltakene som settes i gang for å sikre et godt og sikkert arbeidsmiljø. Arbeidstakere skal også melde fra til arbeidsgiver og verneombud hvis de opplever at andre blir utsatt for trakassering eller diskriminering på arbeidsplassen.

### Tillitsvalgte:

Tillitsvalgte skal ivareta sine medlemmers interesser og rettigheter. Tillitsvalgte kan bidra positivt inn i konflikthåndteringsprosessen, og gi råd til medlemmer underveis.

Tillitsvalgt deltar aktivt i saken dersom medlem ber om det.

### Verneombud:

Verneombudet skal ivareta alle arbeidstakernes interesser i saker som angår arbeidsmiljøet. Verneombudet skal ikke delta i selve konflikthåndteringen, men skal av hensyn til det totale arbeidsmiljøet både informeres og tas med på råd ved planlegging og gjennomføring av tiltak som har betydning for arbeidsmiljøet.

## Veiledning for ansatte som opplever en konflikt

Konflikter skal søkes løst på lavest mulig nivå. Ledere har hovedansvaret for at konflikter håndteres, og at det skjer så raskt som mulig. Oversikten under viser hvordan man bør gå frem i en konfliktsak:

1. Ta opp konflikten med den det gjelder.
2. Hvis dette ikke er mulig, så kan du snakke med din nærmeste leder.

3. Hvis nærmeste leder er en del av konflikten, så kan du enten gå til lederens leder, eller ta kontakt med tillitsvalgt for bistand.
4. Hvis konflikten fortsatt ikke er løst, så kan det være hensiktsmessig å kontakte bedriftshelsetjenesten. Bedriftshelsetjenesten er en nøytral tredjepart som kan gi god støtte og råd.
5. Hvis du opplever at konflikten vokser, og bidrar til at arbeidsmiljøet rundt deg påvirkes på en uheldig måte, så skal verneombudet informeres.

## Veiledning for ledere i konfliktsaker

1. Får du som leder melding om en konflikt, så har du ansvar for at denne blir håndtert så fort som mulig.
2. Er du en av partene i konflikten eller andre opplever at du har et tett forhold til en av partene, bør du overlate håndteringen til din leder.
3. Gjør nødvendige undersøkelser for å få en oversikt over hva konflikten dreier seg om. Dette kan du gjøre ved å prate med de som er involvert i konflikten slik at du får saken belyst fra begge sider.
4. Når det er nødvendig for å få en bedre oversikt over innholdet i konflikten så kan du snakke med andre ansatte som kan ha relevant informasjon. Partene i konflikten bør i så fall informeres om dette.
5. Legg til rette for en fellessamtale mellom partene i konflikten.
6. Dersom du opplever at konflikten ikke er/kan bli løst på en tilstrekkelig måte, så kan du kontakte personal- og organisasjonsavdelingen for råd og informasjon.
7. Noter ned relevante forhold under konflikthåndteringen, og før gjerne logg. Referat med avtalte tiltak eller beslutninger skal normalt arkiveres i 360.
8. Dersom det fremkommer forhold som oppleves som kritikkverdige (jfr retningslinjer for saksbehandling av varsel om kritikkverdige forhold ved UiA), har du som leder en varslingsplikt.

## Leders kjøreregler for fellessamtaler:

### Før samtalen:

Avtal tid og sted med partene. Finn et nøytralt rom der samtalen kan foregå uforstyrret.. Ta med en person som kan være referent slik at du som møteleder kan ha fokus på å styre samtalen.

### I samtalen:

1. Bli enig med partene om en felles målsetting for møtet.
2. Informer om at det som kommer frem under møtet er konfidensielt.
3. Informer partene om at du leder møtet, og at ingen skal bli avbrutt når de snakker.

4. La den som meldte inn konflikten fremme sin sak uten forstyrrelser.
5. La den andre parten gi tilbakemelding.
6. Sjekk ut om partene har noe mer de vil tilføye.
7. Oppsummer det som er sagt, og sjekk ut om partene er enige i din oppsummering.
8. Møteleder ber partene komme med sine forslag til løsninger.
9. Møteleder styrer samtalen til man kommer frem til en løsning/løsninger som begge parter aksepterer.
10. Møteleder oppsummerer og fremfører det partene er blitt enige om.
11. Møteleder avtaler tid for en oppfølgingsamtale hvis dette er hensiktsmessig.
12. Referatet med konklusjon deles med de som er med på fellessamtalen.

Hvis du som leder opplever at konflikten ikke ble løst gjennom fellessamtalen så kan du opplyse til de involverte at du vil trekke andre inn i saken. Dette gjør du hvis du opplever at;

- Det er behov for mer kompetanse
- Det er forsøkt flere grep uten resultater
- Det er behov for «nye øyne»
- Det er behov for å ivareta ansatte og gi støtte.

Både bedriftshelsetjenesten og personal- og organisasjonsavdelingen kan bistå ved behov.