Konflikthåndtering

Dokumentnr.	GE-1.03-14 R
Type	Rutine
Kapittel	1.03 Personal
Gjelder for	Alle ansatte og ledere i Gjerdalen Entreprenør AS
Revisjon / dato	Rev. 01 · Utkast
Utarbeidet av	HMS- og kvalitetsleder
Godkjent av	Daglig leder
Krav og grunnlag	ISO 45001 6.1.2; Arbeidsmiljøloven § 2-3; Arbeidsmiljøloven § 4-1; Arbeidsmiljøloven § 4-3
Erstatter	SmartDok 0103-017 R

1. Formål og omfang

Rutinen skal sikre at konflikter mellom ansatte, eller mellom ansatte og ledere, blir håndtert på en god måte: tidlig, rettferdig og ryddig. Den gjelder alle ansatte i Gjerdalen.

Arbeidstakere skal ikke utsettes for trakassering eller annen utilbørlig opptreden (arbeidsmiljøloven § 4-3). Gjelder saken trakassering, diskriminering, trusler eller andre kritikkverdige forhold, følges også **GE-1.03-08 R** Varsling av kritikkverdige forhold.

2. Ansvar

Rolle	Ansvar
Alle ansatte	Melder fra til nærmeste leder så tidlig som mulig om konflikter, for eksempel når de er vitne til mobbing og trakassering.
Nærmeste leder	Har plikt til å handle når han eller hun får kjennskap til en konflikt. Kontakter partene, håndterer konflikten og/eller tar den videre til daglig leder.
Daglig leder	Håndterer konflikter som ikke blir løst på lavere nivå, og konflikter mellom en arbeidstaker og nærmeste leder.
Styret	Håndterer konflikter som daglig leder ikke får løst, og konflikter der daglig leder selv er part.
Tillitsvalgt og verneombud	Kan kobles inn, bistå partene og gi melding til daglig leder.

3. Arbeidsgang

3.1 Prinsipper

- Løs alltid konflikten på lavest mulig nivå.
- Unngå raske konklusjoner, og unngå å ta parti for en av partene.
- Sørg for at partene møtes og snakker med hverandre så tidlig som mulig i konflikten.
- Diskuter og bli enig med partene om hvordan konflikten skal løses.
- En arbeidstaker som er part i en konflikt, har alltid rett til å ha med seg en tillitsvalgt eller en annen person som vedkommende har tillit til.

3.2 Trinn

1. **Melding.** Den enkelte arbeidstaker melder fra til nærmeste leder så tidlig som mulig om konflikten.
2. **Kartlegging.** Nærmeste leder kontakter de involverte partene for å bli kjent med saken.
3. **Håndtering.** Nærmeste leder har ansvaret for å håndtere konflikten og/eller ta den videre til daglig leder. Koble inn tillitsvalgte hvis det er ønskelig.

4 **Kontradiksjon.** Gjør den andre parten kjent med anklagene, og gi vedkommende rett til å forklare seg.
5 **Skriftlig avtale.** Skriv ned det partene er blitt enige om. Avtalen skal vise
   – hva som er besluttet,
   – hvem som har ansvar for hva,
   – hvordan brudd på avtalen skal håndteres,
   – når beslutningen trer i kraft,
   – når og hvordan avtalen skal evalueres.
6 **Signering.** Avtalen signeres av partene.
7 **Oppfølging.** Lederen følger opp avtalen til avtalt tid og vurderer om konflikten er løst.

3.3 Konflikt med nærmeste leder eller daglig leder

- Gjelder konflikten en arbeidstaker og nærmeste leder, skal arbeidstakeren, verneombudet eller tillitsvalgt gi melding til daglig leder. Daglig leder har da ansvaret for å håndtere konflikten.
- Fortsetter konflikten, kan daglig leder ta saken videre til overordnet nivå (styret).
- Er daglig leder selv part i konflikten, går saken direkte til styret.

> **Merk:** Hindrer en konflikt samarbeid som er nødvendig for sikkerheten, for eksempel i et arbeidslag i grøft eller mellom maskinkjører og den som arbeider ved maskinen, skal lederen straks vurdere midlertidige tiltak, som å endre sammensetningen av laget, til saken er løst.

4. Kontroll, registrering og dokumentasjon

- Dokumenter prosessen, blant annet skriftlige innkallinger, referater, den signerte avtalen og eventuelle andre saksdokumenter.
- Dokumentene arkiveres i personalmappen til de involverte, med begrenset tilgang, se **GE-1.03-06 R** Personalopplysninger.
- Konflikter registreres ikke med navn i SmartDok. Gjentakende eller alvorlige mønstre tas med anonymt i arbeidsmiljøkartleggingen, se **GE-1.03-05 R**.

5. Referanser

- Arbeidsmiljøloven av 17. juni 2005 nr. 62, §§ 2-3, 4-1 og 4-3
- **GE-1.02-24 D** Mål og handlingsplan (målstyring)
- **GE-1.03-04 R** Tillitsvalgt
- **GE-1.03-05 R** Arbeidsmiljøkartlegging
- **GE-1.03-06 R** Personalopplysninger
- **GE-1.03-08 R** Varsling av kritikkverdige forhold
- **GE-1.03-27 D** Skriftlig advarsel

Revisjonshistorikk

Rev.	Dato	Endring	Godkjent av
01	Utkast	Første utgave i GE-håndboka. Skrevet om fra SmartDok 0103-017 R.	Daglig leder