

Godkjent dato
12.03.2018

Godkjent av
Janne Sundby
Seksjonssjef
Enhet for Kompetanse og
tjenesteplikt

Kontaktperson/-funksjon

Rutinen gjelder for
Alle Tjenestepliktige i Sivilforsvaret

Retningslinjer for håndtering av konflikter i Sivilforsvaret-Tjenestepliktige

1. Innledning

1.1 Formålet med retningslinjene

Arbeidsmiljølovens kapittel 4 slår fast at arbeidsmiljøet skal være fullt forsvarlig. Alle tjenestepliktige har rett til å bli behandlet med respekt og verdighet. Distriktssjef har således ansvar for å sikre et godt arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon.

Sivilforsvaret arbeider aktivt for å skape et godt arbeidsmiljø og en kultur basert på åpenhet og tillit. Det innebærer at alle tjenestepliktige skal kunne gi uttrykk for sine meninger og det skal være aksept for å ta opp feil, mangler og bekymringer.

En viktig forutsetning for å oppfylle denne målsettingen er at konflikter håndteres før de eskalerer. Retningslinjene for håndtering av konflikter beskriver hva vi definerer som en konflikt, prinsipper for håndtering av konflikter, roller og ansvar, samt prosessen for håndtering av konfliktsaker.

Tjenestepliktige regnes som arbeidstaker i forhold til arbeidsmiljølovens regler om helse, miljø og sikkerhet jf §1-6 c).

1.2 Hva er en konflikt

I løpet av tjenestetiden kan det oppstå ulike typer av konflikter. Dette kan være maktkonflikter mellom tjenestepliktige eller mellom ansatte i Sivilforsvaret og tjenestepliktige. Det kan dreie seg om relasjonskonflikter, hvem som skal gjøre hva og når, interessekonflikter knyttet til prioritering og fordeling av ressurser og det kan handle om verdikonflikter knyttet til ulikheter i personlige, sosiale eller kulturelle verdier.

Det finnes mange definisjoner av begrepet "konflikt" og typiske kjennetegn man skal se etter for å definere en konkret situasjon som problematisk.

I denne retningslinjen **defineres konflikt** som:

"En uoverensstemmelse mellom enkeltpersoner eller grupper på en arbeidsplass/tjenestested. Den kan kjennetegnes bl.a. som et følelsesmessig motsetningsforhold og kan medføre at partene aktivt motarbeider hverandre."

1.3 Prinsipper for håndtering av konflikter i Sivilforsvaret

Konflikt og uenighet kan oppstå i tjenesten og kan være en kilde til utvikling og læring når uenighetene håndteres på en konstruktiv måte.

I Sivilforsvaret skal konflikter håndteres på følgende måte:

- Konflikter skal håndteres så tidlig som mulig, og på det nivået konflikten oppstår.
- Dersom distriktssjef selv er part i konflikten, skal konflikten håndteres av distriktssjefens overordnede.
- Konflikter skal håndteres på en måte som hindrer negative konsekvenser for tjenesten.
- Konflikter skal håndteres forsvarlig og på en måte som ivaretar de berørtes rettssikkerhet. Herunder retten til å gjøre seg kjent med anklager og rett til å forklare seg (kontradiksjon)
- Konflikthåndteringsarbeidet skal dokumenteres på en betryggende måte.

2. Roller og ansvar

2.1 Distriktssjefens ansvar

Distriktssjef ansvar for at bestemmelsene i arbeidsmiljøloven overholdes og har plikt til å handle når vedkommende får kjennskap til konflikter som involverer tjenestepliktige, jf. arbeidsmiljøloven §§ 2-1 jf. 4-1. Distriktssjef har undersøkelsesplikt, aktivitetsplikt og omsorgsplikt. Er det uenighet mellom partene om distriktssjefens involvering i konflikten, skal saken løftes til overordnet leder.

Distriktssjef har ansvar for dokumentasjon av samtaler og tiltak underveis i prosessen. Det skal skrives referat fra møtene og de involverte parter skriver under. Dersom partene er uenige om referatet legges de ulike versjonene ved som dokumentasjon.

2.2 Tjenestepliktiges ansvar

Den tjenestepliktige har plikt til å medvirke ved gjennomføring av de tiltak som blir iverksatt for å skape et sunt og trygt arbeidsmiljø, jf. arbeidsmiljøloven § 2-3. Tjenestepliktig r som enten selv opplever konflikt eller blir kjent med at det foreligger konflikt, skal sørge for at distriktssjef blir underrettet så tidlig som mulig.

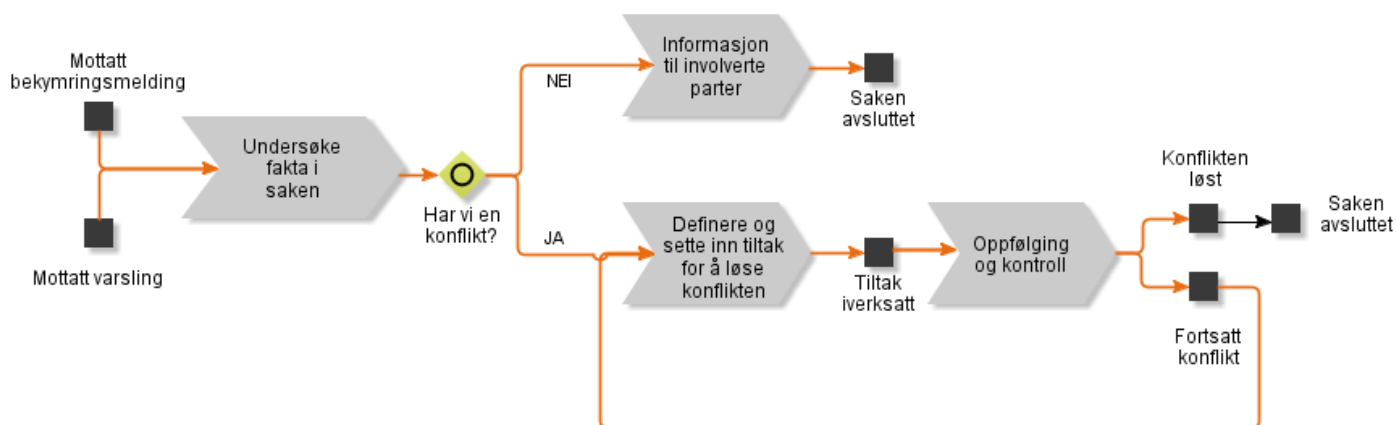
2.3 Sivilforsvars avdelingens ansvar

Sivilforsvars avdelingen skal alltid informeres ved bekymringsmeldinger og varslinger. Avdelingen skal bistå i håndteringen av konfliktsaken når leder har behov for hjelp, og når sakens alvorlighetsgrad tilsier det.

2.4 Tillitsperson eller annen rådgiver

Tillitsperson eller annen rådgiver kan bistå for å sikre at den tjenestepliktiges interesser og rettigheter ivaretas i henhold til lov og avtaleverk. Disse kan også bidra med samtaler eller råd og bistå i møter med ledelsen eller parter i saken.

3. Prosess for håndtering av konflikter



3.1 Bekymringsmelding og varsling

Bekymringsmelding

I Siviltforsvaret kan alle tjenestepiktige melde fra om forhold på arbeidsplassen/tjenestestedet som den tjenestepiktige opplever som uønsket, ubehagelig, konfliktfylt, eller bekymringsfull, gjennom en bekymringsmelding. En bekymringsmelding er å melde fra om forhold på et tidlig stadium, på lavest mulig nivå, før saken utvikler seg til en alvorlig hendelse eller situasjon.

Se eget skjema for bekymringsmeldinger.

Varsling

I saker og situasjoner som den tjenestepiktige opplever som kritikkverdige skal retningslinjene for varsling om kritikkverdige forhold benyttes. Siviltforsvarets retningslinjer for varsling beskriver hvordan varsling skal behandles i henhold til arbeidsmiljøloven kapittel 2 A

Se eget skjema for varslingssaker.

3.2 Undersøke fakta i saken

Distriktssjef skal innledningsvis avklare hva saken dreier seg om gjennom samtaler med de involverte og det skal gjøres en vurdering av om saken kan løses på lavest mulig nivå. Dersom distriktssjef vurderer at det ikke er en konflikt, gir distriktssjef de involverte partene en begrunnet skriftlig tilbakemelding om vurderingen, og at saken avsluttes som konfliktsak.

I slike saker kan partene som regel ordne opp selv.

Dersom minst en av de involverte partene er uenige i distriktssjefs vurdering, må distriktssjef og parten(e) sammen vurdere en hensiktsmessig oppfølging av saken.

Partene avklarer om og eventuelt hvordan øvrige tjenestepliktige skal informeres om håndteringen og eventuelle tiltak.

3.3 Saken defineres som en konfliktsak

Viser undersøkelsen at saken defineres som en konfliktsak innkaller distriktssjef de involverte – enten individuelt eller sammen – til kartleggingssamtale. Hensikten med samtalen er å få frem partenes oppfatninger, kartlegge faktiske hendelser og gi de involverte anledning til å gi sine redegjørelser.

Viktige forhold å ha tenkt igjennom for å skape en konstruktiv prosess:

- Er alle involverte kjent med at situasjonen omtales som konflikt?
- Kjenner de involverte sin medvirkningsplikt til å løse konflikten?
- Har de forsøkt å oppfylle disse pliktene?
- Er konflikten forsøkt løst uformelt mellom de involverte, har de ordnet opp i dette selv?
- Er det en saks- eller personkonflikt?
- Gjelder det en eller flere gjentatte hendelser?
- Opplevs konflikten like alvorlig for alle parter?
- Er det dokumentert hva som er gjort tidligere?
- Er partene kjent med rutineene som foreligger og er disse fulgt?

I invitasjonen til kartleggingssamtalen må distriktssjef informere de involverte om adgangen til å ha med seg en tillitsperson eller annen rådgiver i samtalen.

Under samtalen ber distriktssjef partene redegjøre for sine løsningsforslag.

Ved møtets slutt orienteres de involverte om videre prosess.

Det føres skriftlig referat fra disse samtalene.

3.4 Iverksettelse av tiltak

Tiltakene som iverksettes må vurderes ut fra konfliktens karakter og nivå. Nedenfor følger noen alternative tiltak:

- Felles samtale med alle involverte hvor distriktssjef presenterer hva partene er enige om og hva de er uenige om og løsningsforslag som er kommet fra partene i kartleggingssamtalene. Distriktssjef ansvarlig gjør og veileder partene til å se flere handlingsalternativer.
- Megling, enten ved distriktssjef eller annen intern eller ekstern bistand. Konfliktmegler skal være nøytral og ha oppmerksomhet på sak og kommunikasjonsform.
- Dersom det anses hensiktsmessig settes det opp en skriftlig avtale som undertegnes av partene.
- Dersom det fremkommer påstander om hendelser som kan innebære brudd på arbeidsmiljøloven i form av mobbing eller trakassering må påstandene undersøkes og det bør vurderes om det er behov for å klarlegge fakta. Her kan faktaundersøkelse være en egnet metode. Se egen retningslinje for håndtering av varslingssaker.

3.5 Oppfølging og kontroll

Partene må sammen ta ansvar for å komme fram til en akseptabel ordning for begge parter slik at konflikten er forsvarlig håndtert og kan lukkes.

Distriktssjef er ansvarlig for å følge opp at de tiltakene som iverksettes blir gjennomført og evaluert, og at nye tiltak blir iverksatt hvis det er hensiktsmessig. Det vises til tjenestepliktiges medvirkningsplikt i arbeidsmiljøloven § 2-3.