

# **TYSNES KOMMUNE**



## **RETNINGSLINE**

**FOR**

## **KONFLIKTHANDTERING**

*Saksnr.*  
17/735-8

*Dok.nr*  
7243/17

*Arkivkode*  
040

*Avd/Sek/Saksh*  
TK/STAB/TOAK

*Dykkar ref.*

## INNHALD

1	FORMÅL.....	3
2	DEFINISJONAR .....	3
3	PRINSIPP OG RETNINGSLINE.....	3
4	ROLLER OG ANSVAR.....	3
4.1	Den tilsette som kjem opp i ein konflikt sitt ansvar .....	3
4.2	Leiar sitt ansvar .....	4
4.3	Tillitsvald.....	4
4.4	Verneombod .....	4

## **1 FORMÅL**

Rutina viser handsaming ved konflikt som oppstår i dei einskilde einingane i Tysnes kommune, samt ansvar, oppgåver og koordinering mellom dei involverte i konflikten.

## **2 DEFINISJONAR**

### Konflikt

Ein situasjon der ein eller fleire personar føler seg frustrert, blokkert eller irritert av ein eller fleire andre i forhold til eit eller anna mål.

### Part

Ein eller fleire personar som er i konflikt med ein eller fleire andre. Når det er fleire personar kan dei utgjere ei fast samansett gruppe på horisontalt eller vertikalt nivå eller ei tilfeldig gruppering i den spesielle situasjonen.

### Leiar

Ein person som er formelt valt eller tilsett som leiar og som har arbeidsgjevaransvar.

## **3 PRINSIPP OG RETNINGSLINE**

### Prinsipp for kommunikasjon

Konfliktar bør takast opp på ein open og ærleg måte med den eller dei det gjeld. Ein bør sei si meining, forklare korleis ein tenkjer og oppmuntra den eller dei andre til å gjere det same. Kunnskap om kvarandre sitt synspunkt, resonnement og observasjonar er viktig for at partane skal klara å forstå og respektere kvarandre sitt syn. Slik kunnskap er og viktig som grunnlag for å gjere val vidare.

### Dei tilsette sine rettar og plikter

Tilsette i Tysnes kommune har plikt til å medverke aktivt i arbeid med å skape eit arbeidsmiljø kor konfliktar vert handsama på ein open, ærleg og konstruktiv måte, og medverka til å førebyggja destruktive formar for konflikt.

Alle tilsette har rett på å verta behandla med respekt og føla seg verdsett. Mobbing og maktmisbruk skal ikkje tolererast. Alle tilsette har plikt til å behandla andre ut frå same normer og verdiar.

## **4 ROLLER OG ANSVAR**

### **4.1 Den tilsette som kjem opp i ein konflikt sitt ansvar**

Den tilsette skal ta problemet opp med den eller dei det gjeld direkte, og finna ei løysing som er akseptabel for alle partar.

Dersom konflikten ikkje let seg løysa, skal ein involvere næraste leiar.

Den tilsette kan søkja hjelp frå tillitsvald eller verneombod.

Dersom næraste leiar er ein part i saka kan ein ta saka opp til neste nivå etter å ha orientert sin leiar om dette.

## 4.2 Leiar sitt ansvar

Næraste leiar med personalansvar, har eit ansvar for å handsama konflikter på mest mogleg konstruktiv måte og førebyggja destruktive formar for konflikt.

Leiar må gjera seg kjend med saka ved å ha samtale med partane, enten enkeltvis eller samla. Denne samtalen bør skje så raskt som mogleg og vere vere ein tydeleg innhald, dersom konflikten og situasjonen tillet det.

I dei fleste saker vil ein finna tilfredsstillande løysingar allereie i fyrste samtale.

I nokre saker er det trong for fleire samtalar med enkelte av partane og/eller fellesmøte for å drøfta problema og komme fram til moglege tiltak.

Leiar har vidare ansvar for:

- Leiar kan be ein nøytral tredjepart om å delta i samtalar for å fremje dialog og løysingar. I Tysnes kommune kan dette vera personalrådgjevar og evt. BHT.
- Leiar kan og be om hjelp frå bedriftshelsetenesta.
- Partane har rett til å ha med seg tillitsvald i møte, leiar skal informere om dette.
- Verneombodet skal orienterast om saka.
- Det er leiar sitt ansvar å gjera noko med konfliktskapande tilhøve i arbeidsmiljøet. Dette er ein del av det systematiske HMT- arbeidet.
- Som arbeidsgjevarrepresentant står leiar ansvarleg ovanfor arbeidstakarar når det gjeld lover, regler og avtalar.
- Leiar har styringsrett i ein konflikt.
- Dersom leiar sjølv er ein part i konflikten skal overordna orienterast.
- Leiar har plikt til å dokumentera aktivitetar, møter og anna i saka fortløpande.
- Leiar har ansvar for å i verk setja og følgja opp tiltak.

## 4.3 Tillitsvald

Tillitsvald skal ta vare på medlemmet si interesse og kan ha ein aktiv rolle for å løyse konflikten. Dei kan bidra til at konflikter vert handtert i ei tidleg fase.

Tillitsvald har i oppgåve å assistera partane og sørgje for at konflikten vert handtert slik at ein finn løysingar som best mogleg ivaretek både eit felles arbeidsmiljø og dei involverte partane.

Tillitsvald kan bidra med samtalar og råd til medlemmer, som enkeltpersoar, og hjelpe medlemmer i møte med leiing eller andre partar i saka. Dei kan i nokre tilfelle fungera som meklar, helst når det er konflikt mellom egne medlemmer.

## 4.4 Verneombod

Verneombod skal ivareta arbeidstakaren si interesse i saker som angår arbeidsmiljøet. Verneombod skal fyrst og framst ha ei sentral rolle i konfliktførebyggjande arbeid, men bør samstundes verte orientert om pågåande konflikt.

Dersom arbeidstakar vender seg til verneombodet i ein konflikt, skal verneombod syta for at saka vert handsama. Verneombod kan ha ei aktiv rolle i dette arbeidet, men har vanlegvis berre ei tilsynsfunksjon.