

## Håndtering av mellommenneskelige konflikter

Gjelder for:	Hele SiV
Dokumenttype:	Retningslinje
Sist endret:	28.06.2024

### 1. HENSIKT

Bidra til hensiktsmessig håndtering av mellommenneskelige konflikter, herunder løsninger på lavest mulig nivå og opprettholdelse/gjenoppretting av et fullt forsvarlig arbeidsmiljø.

### 2. ANSVAR

Ledelsen har HMS-ansvar i konflikthåndteringen, partene som eier konflikten har ansvar for å aktivt medvirke til håndtering. Ansvar i disse rollene og i rollene som tillitsvalgt, verneombud, bedriftshelsetjeneste og HR som kan blir involvert inn mot konflikthåndtering står omtalt i dokumentet «[Veileder – roller i forebygging og håndtering av konflikter](#)».

Det forventes at den/de som er involvert i/rundt en mellommenneskelig konflikt har lest og satt seg inn i denne veilederen, da den formidler tanker rundt hva som kan være hensiktsmessig adferd i de ulike rollene rundt/i en konflikt, samt at den i tillegg definerer de ulike rettigheter og plikter tilknyttet rollene.

### 3. BESKRIVELSE

Med mellommenneskelig konflikt mener man her «*et sammenstøt, en tilstand hvor flere motstridende ønsker, impulser, meninger eller motiver er til stede samtidig.*»

#### Gjennomføring laveste nivå – tidlig fase

I tråd med hensikten og ansvaret beskrevet over, skal partene som eier en konflikt, som hovedregel forsøke å løse denne direkte med hverandre så tidlig som mulig.

- Ta opp utfordringen/konflikten på en konstruktiv måte med den det gjelder.
- Forsøk å finne løsninger som partene finner akseptable og forplikter seg til.
- Dersom partene ikke klarer å løse dette, skal leder med personalansvar for den/de som er i konflikt alltid gis melding om at man har en konfliktsituasjon som man ikke har klart å løse, og at man trenger bistand.
- Øvrige ansatte som registrerer at en konflikt eksisterer, må sørge for å si fra om dette til leder og eventuelt verneombud slik at dette tas tak i.

### **Gjennomføring av leder med personalansvar for partene**

Leder med personalansvar som blir gjort kjent med at det eksisterer en konflikt, har ansvar for at det gjennomføres konflikthåndtering mellom partene som er i konflikt.

NB! Dersom en leder selv er part i konflikt, skal alltid leder over i linja ha ansvaret for at konflikthåndtering gjennomføres.

- Leder kan selv være prosessveileder i konflikthåndteringen, eventuelt vurdere om f.eks. bedriftshelsetjenesten eller HR kan være rådgivere eller prosessveiledere i konflikthåndtering.
- Leder må samtale med involverte parter, enten individuelt eller felles, for å gjøre seg kjent med konfliktens innhold.
- Innta en undersøkende holdning, unngå å ta parti og foreta en grundig analyse før løsninger foreslås.
- Vurder løpende om det er behov for å be om bistand.
- Partene bør komme i dialog med hverandre så raskt som mulig.
- Dersom konflikten ikke får en tilfredsstillende løsning i første møte, må leder og partene bli enige om tidsramme og fremgangsmåte for videre konflikthåndtering.
- Leder skriver referat fra møtene som gjennomføres for å dokumentere prosessen og for å unngå senere uenigheter om hva som ble sagt, gjort og avtalt. Avtaler skal også dokumenteres skriftlig, og det bør fremkomme:  
Hva som er besluttet  
Når beslutningen skal tre i kraft  
Hvem som skal gjøre hva for å sette beslutningen ut i live  
Hvordan brudd på avtalen skal håndteres  
Hvordan resultatet skal evalueres
- Dersom prosessen ikke fører frem eller det er avdekket graverende forhold skal det meldes psykososialt avvik i avvikssystemet EQS.
- Medarbeidersamtaler, medarbeiderundersøkelsen og gruppesamtaler kan være virkemidler for å avdekke konflikter.

### **5. REFERANSER**

[Veileder – roller i forebygging og håndtering av konflikter](#)  
[Trakassering](#)  
[Varsling](#)