

8. Prosedyre for å håndtere trakassering, mobbing, utilbørlig adferd og harde personkonflikter

8.1 Formål

Alle ansatte har rett til å bli behandlet med respekt og verdighet. Harde konflikter og mobbing kan få alvorlige konsekvenser for den som rammes, kollegaer og arbeidsmiljøet som helhet. Målsettingen for Britannia Hotel er å forebygge slike hendelser. Om det allikevel skulle forekomme, skal våre sine rutiner sikre en hensiktsmessig håndtering og en rettferdig behandling av involverte parter.

Det forventes at alle ansatte kjenner og aksepterer innholdet, og opptrer i henhold til dette.

I henhold til Arbeidsmiljøloven er arbeidstakerne beskyttet mot:

- Uheldig psykisk belastning, AML § 4-1 (2)
- Krenking av integritet og verdighet, AML § 4-3 (1)
- Trakassering, AML § 4-3 (3)
- Utilbørlig opptreden, AML § 4-3 (3)

Personkonflikter og mobbing beskriver forhold som kommer inn under disse paragrafene.

8.2 Varsel

Ansatte som blir kjent med kritikkverdige forhold på arbeidsplassen, har rett og plikt til å *varsle* om dette uten selv å være part i saken. Man kan varsle både muntlig og skriftlig og anonymt, enten til nærmeste leder, øverste leder i selskapet eller via verneombud.

8.3 Ulykker / nesten-ulykker /avvik

Arbeidstakere har plikt til å informere arbeidsgiver dersom de blir utsatt for nesten ulykker eller uønskede hendelser som skyldes arbeidet eller forholdene på arbeidsplassen. Dette er for at vi i fremtiden skal kunne forhindre at slike situasjoner oppstår. Et slik skjema kan fås ved å henvende seg til nærmeste leder.

Melding om yrkesskade registreres på eget skjema.

Med yrkesskade mener vi personskade eller sykdom som følge av arbeidsulykke. En sykdom kan også godkjennes som yrkessykdom, hvis den er en følge av skadelig påvirkning fra arbeidsmiljøet og er en av sykdommene som er nevnt i forskrift om yrkessykdommer – uansett om det medfører sykefravær eller ikke.

Arbeidsgiver skal sende skademelding til NAV så snart som mulig. En yrkesskade må meldes senest innen ett år etter at arbeidsulykken skjedde. En yrkessykdom må meldes innen ett år etter at du ble klar over årsaken til sykdommen.

Alle ansatte skal ha opplæring i bruk av utstyr/apparater/maskiner som brukes på arbeidsplassen.

Verneombud, HR avdelingen eller avdelingsleder kan hjelpe til med utfylling og registrering av hendelser.

8.4 Klage- og håndteringsrutiner

Uformelle klagerutiner:

Før man velger å sette i gang en formell klage, kan man i første omgang velge å bruke uformelle kanaler og metoder. Konflikter skal fortrinnsvis behandles på «laveste nivå». Det er ikke til hinder for å ta saken videre til formelle kanaler i neste omgang.

Henvendelse til den personen det gjelder

Alle ansatte har et ansvar for å være tydelig i forhold til sine egne grenser for ikke legitim atferd og si ifra om at atferden oppleves som uheldig eller som mobbing.

Henvendelser til bedriftshelsetjenesten

Bedriftshelsetjenesten har *taushetsplikt* i henhold til helsepersonell loven, er nøytral og kan være en god rådgiver i vanskelige arbeidsmiljø saker.

Din Bedriftshelsetjeneste v/ Håvard Nordstrand kontaktes på telefon 95 29 28 21 eller via havard@dinbht.no

Dersom uformelle veier ikke fører fram, eller man ikke ønsker å bruke disse, må man bruke formell rutine. Den skal skje slik beskrevet i tabellen under: *(fortsetter på neste side)*

Formell klagerutine:

	Tiltak / aktivitet	Ansvar
Trinn 1	Fremsette klage Dette kan gjøres <i>mundlig eller skriftlig</i> (varsling kan også gjøres anonymt) I klagen må det fremkomme tydelig hvem som klager og hvem som anklages, hendelsesforløp, tid/sted for de ulike hendelsene samt navn på eventuelle vitner. Alle varsler kan gå til nærmeste leder, eller leder i leddet over dersom leder er involvert. Personalsaker kan varsles til HR, bedriftshelsetjeneste eller tillitsvalgte Miljø saker kan varsles til plassansvarlig, leder av AMU, bedriftshelsetjeneste eller verneombud Den enkelte har alltid rett til å gå til offentlige tilsyn med relevante saker.	Ansatt som opplever konflikt- situasjon /mobbing/trakkasering

Trinn 2	Behandling av saken – (formell undersøkelse) Leder må foreta en vurdering av aktivitetsplikt. Er konflikten en <i>påregnelig del</i> av arbeidsforholdet, som for eksempel en faglig uenighet, eller kan det anses som en uheldig belastning? I det siste tilfellet utløses leders aktivitetsplikt. Senest innen en uke skal leder gi tilbakemelding til den ansatte som har levert klagen og informere om saksgang. Verneombud skal informeres om saken.	Leder
Trinn 3	Fremlegg av syn på saken – (formell undersøkelse) I første omgang bør leder vurdere å ha et møte med partene hver for seg. La partene kommentere motpartens forklaring dersom virkelighetsoppfatningene er avvikende. Det er viktig å skille de <i>faktiske handlingene</i> og den enkeltes <i>opplevelse</i> av konflikten. Formålet er å komme frem til en mest mulig objektiv beskrivelse av sakens fakta. Dette skal brukes som grunnlag for beslutning om videre tiltak. Alle trinn i undersøkelsesprosessen skal dokumenteres skriftlig. Verneombud kan delta for å sikre god saksgang. Ansatte har også rett til å ha med seg sin tillitsvalgt eller en annen person vedkommende har tillit til.	Leder
Trinn 4	Oppfølging av varsling Det skal ryddes opp i det som er kritikkverdig. Varsleren skal ha tilbakemelding fra den som har blitt varslet innen en uke. Viser det seg at kritikken er grunnløs eller baserer seg på en misforståelse, skal varsleren få en ordentlig forklaring. Ledelsen har også et ansvar for å ta vare på personer som har blitt utsatt for grunnløs kritikk.	Leder

