

RETNINGSLINJER FOR HÅNDTERING AV KONFLIKTER, TRAKASSERING ELLER ANNEN UTILBØRLIG OPPTREDEN

1. Formål	1
2. Hvem gjelder retningslinjene for.....	1
3. Hva er trakassering eller annen utilbørlig opptreden	1
4. Rett og plikt til å varsle	2
5. Varslingskanaler – hvem kan det varsles til.....	3
6. Krav til forebygging	3
7. Hvordan skal konflikter, trakassering eller annen utilbørlig opptreden håndteres...	4
8. Oppfølging	8
9. Regelverk og retningslinjer mm.....	8
10. Godkjenning av retningslinjene	8

1. FORMÅL

Hovedformålet med retningslinjene er å

- forebygge, avdekke og stanse trakassering eller annen utilbørlig opptreden
- styrke håndteringen av konflikter og saker om trakassering eller annen utilbørlig opptreden
- senke terskelen for å varsle om trakassering eller annen utilbørlig opptreden.

2. HVEM GJELDER RETNINGSLINJENE FOR

Retningslinjene gjelder for alle ansatte i utenriktjenesten, inkludert lokalt ansatte ved stasjonene. Retningslinjene gjelder uavhengig av om ansettelsesforholdet er midlertidig eller fast, heltid eller deltid. Studentpraktikanter omfattes også.

3. HVA ER TRAKASSERING ELLER ANNEN UTILBØRLIG OPPTREDEN

Arbeidsmiljøloven sier at arbeidstaker skal sikres et fullt forsvarlig arbeidsmiljø, og at ingen skal utsettes for trakassering eller annen utilbørlig opptreden. For å følge opp dette er det helt nødvendig å ha en god forståelse for hva begrepet trakassering og utilbørlig opptreden betyr.

Med *utilbørlig opptreden* menes her handlinger som gir uheldige psykiske belastninger, utløser konflikter eller resulterer i opplevelse av mobbing og/eller trakassering.

Med *konflikt* menes her uoverensstemmelser mellom enkeltpersoner eller grupper hvor det utvikler seg et sterkt motsetningsforhold.

Begrepet *trakassering* omfatter alle former for trakassering, bl a seksuell trakassering. Mobbing omfattes også av begrepet trakassering. I følge forarbeidene til arbeidsmiljøloven anses trakassering å finne sted:

«når en uønsket atferd finner sted med den hensikt eller virkning å krenke en annens verdighet»¹.

For å kunne fastslå om det har funnet sted trakassering må det følgelig både vurderes hva som er den underliggende hensikten med handlingen, og den utsatte arbeidstakerens subjektive oppfatning av situasjonen.

Trakassering er en rettslig standard. Det betyr at de til enhver tid gjeldende moralske og sosialt aksepterte handlingsnormer i samfunnet legges til grunn for å vurdere om trakassering har funnet sted. En del handlinger eller unnlaterelser som oppleves som negative må derfor allikevel tåles, fordi de ligger innenfor grensen for normal og påregnelig adferd.²

Arbeidstilsynet bruker følgende definisjon av trakassering:

«Det er trakassering når ett eller flere individer **gjentatte ganger over tid** blir utsatt for negative handlinger (f.eks. uønsket seksuell oppmerksomhet, plaging, utfrysning, fratak av arbeidsoppgaver, eller sårende fleiping og erting) fra ett eller flere andre individer. Videre bør det være **en ubalanse i styrkeforholdet**; den som blir trakassert, må ha vanskelig for å forsvare seg. Vi snakker ikke om trakassering dersom to omtrent like «sterke» personer kommer i konflikt, eller når det dreier seg om en enkeltstående konfliktepisode.»

4. RETT OG PLIKT TIL Å VARSLE

Rett til å varsle

Arbeidstaker har rett til å varsle om «kritikkverdige forhold» i virksomheten, jf arbeidsmiljøloven § 2-4 første ledd. Trakassering eller annen utilbørlig opptreden regnes som kritikkverdige forhold og er dermed omfattet av varslingsretten. Det er også lovfestet et forbud mot gjengjeldelse mot arbeidstaker som varsler i samsvar med loven, jf § 2-5. Det viktigste formålet med varslingsreglene er å sikre at kritikkverdige forhold opphører og verne varsleren.

Arbeidsgiver kan ikke pålegge arbeidstakerne å varsle på en bestemt måte. Varsling anses for å ha funnet sted, når arbeidstaker har sagt fra, uansett om dette har vært gjort skriftlig, muntlig eller anonymt³. Det kreves ikke at ordet varsling er brukt.

¹ jf. lovtekniske merknader til § 13-1 annet ledd i Ot.prp. 49 kap. 25 s. 325.

² Jf. Harald Pedersen i arbeidsrett.no, kommentarer til aml § 4-3 tredje ledd.

³ Ved anonym varsling er det viktig å gi utfyllende opplysninger om saken.

Plikt til å varsle

Enhver arbeidstaker plikter å sørge for at arbeidsgiver eller verneombudet blir underrettet så snart arbeidstaker blir kjent med at det forekommer trakassering eller diskriminering på arbeidsplassen, jf arbeidsmiljøloven § 2-3 andre ledd bokstav d). Formålet med varslingsplikten er å hindre helseskader og utstøtning av arbeidslivet på grunn av trakassering eller diskriminering.

Hva skal et varsel inneholde

En varslingsbrev bør ha med navn (kan også være anonym), varslers tjenestested (kan også være anonymt), faktiske opplysninger som dato for rapportering, tidsrom, eventuelt dato og klokkeslett for observasjonen/opplevelsen, konkret hva en har observert/opplevd, sted for handlingen, andre vitner, eventuell kjennskap til tidligere saker med samme person(er).

5. VARSLINGSKANALER – HVEM KAN DET VARSLES TIL

I utenriksstjenesten kan det varsles internt til følgende:

- Linjeleder. Som hovedregel bør det varsles i linjen, enten til nærmeste leder eller til leder høyere opp i linjen.
- Dersom nærmeste linjeleder selv er part i konflikten, varsles det til leder på neste nivå i linjen. Der stasjonssjefen er involvert, varsles det til ekspedisjonssjefen i KR-avdelingen.
- Sentral kontrollenhet.
- UDs eksterne varslingskanal (advokatfirma).
- Tillitsvalgte, verneombud eller kollega. Disse må bringe varselet videre til arbeidsgiver via kanalene nevnt ovenfor.

Det kan også varsles til bedriftshelsetjenesten.

6. KRAV TIL FOREBYGGING

Siden det er lovfestet at arbeidstaker ikke skal utsettes for trakassering eller annen utilbørlig opptreden⁴, har linjeleder plikt til å organisere og lede arbeidet i sin organisasjonsenhet i henhold til dette. Samtidig har alle ansatte, uavhengig av stillingsnivå, medvirkningsplikt⁵. Det betyr at alle plikter å aktivt bidra til et godt arbeidsmiljø og aktivt medvirke i gjennomføringen av de tiltak som blir satt i verk for å skape et godt og sikkert arbeidsmiljø, både for å forebygge og håndtere konflikter, trakassering eller annen utilbørlig opptreden.

Forebygging av alvorlige konflikter kan gjøres ved hjelp av **trafikklysmodellen**⁶:

⁴ Arbeidsmiljøloven § 4-3 (3).

⁵ Arbeidsmiljøloven § 2-3 første ledd.

⁶ Trafikklysmodellen er omtalt i veilederen «Forebygging og håndtering av konflikter på arbeidsplassen» utarbeidet av Arbeidsforskningsinstituttet AS, Statens arbeidsmiljøinstitutt og Arbeidstilsynet i 2012.

- **Grønn sone:** Her har vi et godt arbeidsmiljø som oppfyller kravene til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø, og hvor alle aktivt bidrar til det gode arbeidsmiljøet. Det er en åpen kultur med stor takhøyde for intern kritikk. Kritikk og uenigheter håndteres på en saklig og ryddig måte. Vi arbeider for å forebygge og unngå opptrapping av konflikter. Kunnskap, retningslinjer og planer for å unngå opptrapping av konflikter er en del av dette.
- **Gul sone** er preget av økte spenninger og konflikter som ikke blir løst. Dette er utfordringer som må forventes å oppstå i et normalt arbeidsliv, men det er grunn til bekymring.
- **Rød sone:** Her er det fare på ferde. Konflikten har eskalert, partene har ikke lenger respekt for hverandre og utilbørlig opptreden vil ofte finne sted. Fokus blir f.eks. på person mer enn på sak. Her er det stort behov for at konflikten håndteres på en ryddig og god måte fra arbeidsgivers side.

7. HVORDAN SKAL KONFLIKTER, TRAKASSERING ELLER ANNEN UTILBØRLIG OPPTREDEN HÅNDBERES

- Håndtering i gul sone

I gul sone bør saker løses på et lavest mulig nivå. Her dreier det seg ikke om brudd på arbeidsmiljøloven. Hovedregelen her er at partene selv er ansvarlige for å finne en løsning. Dersom de ikke vil/klarer dette, bør nærmeste overordnede som ikke er involvert, gis anledning til å finne en løsning gjennom dialog med de involverte. Ved konflikt på utenriksstasjon som involverer stasjonssjefen, vil det være departementet som bistår. Fokus i gul sone settes på å finne en løsning og ikke på å plassere skyld. Det bør unngås å sette i verk en formell håndtering av saken som i rød sone.

- Håndtering i rød sone

I rød sone dreier det seg om brudd på arbeidsmiljøloven, og slike konflikter skal alltid håndteres etter følgende retningslinjer:

Bistand og roller

Det er svært viktig å både forstå sin egen rolle og å avklare denne overfor den som melder fra/varsler om et forhold og overfor partene i en konflikt.

- **Linjeleder**

Linjeleder som får kjennskap til trakassering eller annen utilbørlig opptreden innen eget ansvarsområde, er ansvarlig for å stanse forholdet og håndtere saken i henhold til retningslinjene. Linjeleder skal fortløpende vurdere behov for å søke råd eller annen bistand fra arbeidsgiversiden i departementet (KR-

avdelingen). I alvorlige og/eller komplekse forhold, skal linjeleder alltid søke bistand.

- **KR-avdelingen**

KR-avdelingen i departementet gir råd og bistår i konflikthåndtering. Avdelingen har både formell arbeidsrettslig, organisasjonspsykologisk og annen relevant kompetanse samt bred erfaring og kunnskap om korrekt håndtering av denne type saker.

- **UDs eksterne leverandør av juridiske tjenester**

UDs eksterne leverandør av juridiske tjenester kan gi råd og bistand. I enkelte saker kan det være hensiktsmessig at de også håndterer saken. Dette avgjøres av KR-avdelingen i den enkelte sak.

- **Bedriftshelsetjenesten.**

Bedriftshelsetjenesten skal bistå arbeidsgiver, arbeidstakerne, arbeidsmiljøutvalg og verneombud med å skape sunne og trygge arbeidsforhold. Bedriftshelsetjenesten skal ha en fri og uavhengig stilling i arbeidsmiljøspørsmål. Den kan gi råd og helsehjelp dersom man har blitt syk eller skadelidende av forhold på arbeidsplassen. I saker om trakassering eller annen utilbørlig opptreden kan bedriftshelsetjenesten bistå som en nøytral rådgiver og mellomledd.

- **Verneombudet.**

Verneombudet har en viktig kontrollfunksjon i virksomheten og skal påse at ledelsen følger opp meldinger som kan medføre ulykkes- eller helsefare innen rimelig tid⁷. Det er ikke omstridt at trakassering eller annen utilbørlig opptreden kan medføre «ulykkes- eller helsefare». Dersom verneombudet får kjennskap til trakassering eller diskriminering på arbeidsplassen, vil derfor verneombudet være forpliktet til å ta opp forholdet med arbeidsgiver. Dette innebærer at verneombudet plikter å melde om slike forhold til arbeidsgiver selv om den fornærmede ikke skulle ønske dette. Verneombudet skal også påse at arbeidsgiver håndterer konflikten i samsvar med disse retningslinjene. Verneombudet kan bli bedt om å opptre som støtteperson for en part i en konflikt, men bør i slike tilfelle avklare sin rolle med ledelsen, fordi verneombudets rolle primært er å ivareta arbeidstakernes interesser generelt i saker som angår arbeidsmiljøet.

- **Tillitsvalgte.**

Arbeidstaker kan søke råd og hjelp hos sin fagforening. Tillitsvalgte opptrer ofte som bisittere i konfliktsaker og er en viktig støtte for arbeidstaker. Tillitsvalgte har rett til å melde om trakassering eller annen utilbørlig opptreden, men har i sin rolle som tillitsvalgt ingen plikt til dette.

⁷ Arbeidsmiljøloven § 6-2 tredje ledd.

- **Arbeidstilsynet.**

Hvis det er vanskelig å ta opp en sak internt, kan man henvende seg til Arbeidstilsynet. Arbeidstilsynets rolle er å påse at UD som arbeidsgiver ivaretar sitt ansvar, men Arbeidstilsynet har ingen rolle i å løse konflikter eller opptre som representant for en av partene.

Alle varsler skal tas alvorlig og tas tak i med en gang

Varsleren skal tas alvorlig og få anledning til å legge frem sitt syn. Den som mottar en varslingsmelding, må vurdere om det skal opprettes en sak på grunnlag av varslingsmeldingen. Saken skal evt. journalføres i tråd med gjeldende arkivrutiner og arkivloven med forskrifter.

Valg av varslingsmåte har ikke betydning for saksbehandlingen.

Disse retningslinjene gjelder uavhengig av hvilken varslingskanal eller varslingsmåte som er blitt benyttet. Om man bruker ordet varslingsmelding eller ikke er også uten betydning. Arbeidsgiver kan heller ikke forholde seg passiv til et anonymt varsel.

Fakta må undersøkes

Arbeidsgiver må sørge for at saken er tilfredsstillende opplyst før det treffes en avgjørelse i saken, jf forvaltningsloven § 17. Arbeidsgiver må undersøke fakta og påstandene i varslingsmeldingen snarest mulig. Dette gjøres normalt ved at linjeleder og/eller personalseksjonen gjennomfører en samtale med fornærmede for å kartlegge saken. Er fornærmede en annen enn varsleren, gjennomføres en samtale med varsleren først. Tilsvarende gjennomføres en samtale med den annen part i saken for å sikre kontradiksjon. Det må vurderes behov for ytterligere undersøkelser for å sikre at saken er tilstrekkelig opplyst, for eksempel intervju med relevante vitner, arbeidskolleger osv.

Konfidensiell behandling

Av hensyn til de involverte, samt at uskyldige skal bli hengt ut, skal dokumenter og opplysninger i en varslingsmelding behandles fortrolig og konfidensielt. Varslerens identitet og opplysninger i saken skal ikke være kjent av flere enn det som er nødvendig for saksbehandlingen.

Dokumentasjon

Arbeidsgiver skal dokumentere skriftlig hva som gjøres.

- Det skal skrives møtereferat fra alle møter som forelegges partene til gjennomsyn. Eventuelle uoverensstemmelser tas inn som vedlegg til referatet.
- Et muntlig varsel skal nedtegnes skriftlig med opplysninger om dato for varslingsmeldingen, navn på varsler (kan også være anonym), tidsrom, dato og klokkeslett for observasjonen/opplevelsen, konkret hva som er observert/opplevd, sted, vitner. Den som har varslet, skal attestere at varslingsmeldingen er gjengitt på en riktig måte.

Informasjon til partene

Hvis arbeidsgiver bestemmer seg for å forfølge saken skal den det blir varslet om gjøres kjent med varslet og hvilke opplysninger som er gitt. Dette sikrer kontradiksjon, dvs at den det er varslet om får anledning til å uttale seg og imøtegå eventuelle anklager.

Partene skal holdes løpende orientert om sakens utvikling, når saksbehandlingen planlegges slutført og om utfallet av vurderingen.

Når saken er ferdig behandlet, skal den det er varslet om straks ha melding, også dersom det konkluderes med at det ikke har forekommet noe kritikkverdig.

Ivaretagelse av de berørte partene

Både personen som varsler om trakassering eller annen utilbørlig opptreden, og den som får et varsel rettet mot seg, kan oppleve varslingssaken som svært belastende. Som arbeidsgiver har man et ansvar for å ivareta begge parter, uavhengig av stillingsnivå. Det er viktig å påse at denne ivaretagelsen ikke påvirker saksbehandlingen, eller gir noen av partene inntrykk av at saken er avgjort til deres gunst eller ugunst før saksbehandlingen er avsluttet.

Gjengjeldelse er ulovlig

Det skal kunne varsles uten frykt for konsekvenser. Gjengjeldelse mot arbeidstaker som varsler om trakassering eller annen utilbørlig opptreden, eller som på andre måter gir til kjenne at han eller hun planlegger eller vurderer å varsle, er ikke lovlig. Dette følger av arbeidsmiljøloven § 2-5.

Arbeidsgiver har ansvaret for at varsleren ikke møtes med negative reaksjoner, verken fra ledere eller medarbeidere. Som ulovlig gjengjeldelse regnes fratakelse av arbeidsoppgaver eller forbigåelse ved mulighet for faglig eller lønnsmessig utvikling, mobbing eller trakassering, alle andre negative sanksjoner som er en følge av varslingen.

Gjenopprettende tiltak overfor fornærmede

Dersom det konkluderes med at det har forekommet trakassering eller annen utilbørlig opptreden, er det viktig at den som er blitt krenket, får gjenopprettet sin status. Dette handler om at vedkommende blir trodd, og at arbeidsgiver iverksetter tiltak for å unngå liknende hendelser. Det enkleste og beste vil ofte være en direkte unnskyldning for atferden. I noen tilfeller er ikke dette mulig eller tilstrekkelig, og da kan en beklagelse fra ledernivå også være aktuelt. Videre må evt. negative karrieremessige, faglige og/eller lønnsmessige konsekvenser for den som er blitt utsatt for trakassering eller annen utilbørlig opptreden rettes opp.

Personalmessige reaksjoner og tiltak

Personalmessige reaksjoner og tiltak overfor utøveren behandles av personalseksjonen på vanlig måte i samsvar med tjenestemannslovens bestemmelser og UD's personalreglement.

8. OPPFØLGING

Det vil ofte være nødvendig å arbeide med arbeidsmiljøet i berørte organisasjonsledd i etterkant av saker om trakassering eller annen utilbørlig opptreden. Dette gjelder både i forhold til å forstå årsaker, iverksette tiltak for å hindre gjentakelse osv.

9. REGELVERK OG RETNINGSLINJER MM

- [Arbeidsmiljøloven](#)
- [Varsling om kritikkverdige forhold i Utenriktjenesten \(Varslingsplakaten\)](#)
- [Arbeidstilsynets generelle veileder for varsling](#)
- [Retningslinjer for utarbeidelse av lokale varslingsretningslinjer i staten](#)
- [Etiske retningslinjene for statstjenesten](#)
- Strategi 2017 (på departementets interne nett)
- Utenriktjenestens personalpolitiske dokument (på departementets interne nett)
- Etikkplakat for utenriktjenesten

10. GODKJENNING AV RETNINGSLINJENE

Retningslinjer er godkjent av Arbeidsmiljøutvalget 19. desember 2014.