

# **Retningslinjer mot mobbing og trakassering i Det Norske Misjonsselskap (NMS)**

Vedtatt i LM 69/13 8.10.2013



# INNHALDSFORTEGNELSE

<b>1. INNLEDNING .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Virkeområde .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Formål .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Erklæring .....</b>	<b>3</b>
<b>1.4. Om mobbing .....</b>	<b>3</b>
<b>1.5. Definisjoner .....</b>	<b>3</b>
<b>1.6. Ansvar og roller .....</b>	<b>4</b>
<b>2. FOREBYGGING .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1. Klageprosedyre .....</b>	<b>5</b>
3.1.1. Uformell klage .....	5
3.1.2. Skriftlig klage .....	5
<b>3.2. Disiplinærprosedyre .....</b>	<b>7</b>
3.2.1. Uformell samtale .....	7
3.2.2. Formell disiplinær prosedyre .....	7
3.2.3. Disiplinærsamtale .....	7
3.2.4. Sanksjoner .....	8
3.2.4.1. Prosedyre ved oppsigelse/avskjed .....	8
3.2.5. Klageprosedyre for anke .....	8
3.2.6. Prosedyre ved falske anklager .....	8
<b>4. REHABILITERING AV PARTENE OG ARBEIDSMILJØET .....</b>	<b>9</b>
<b>5. EVALUERING .....</b>	<b>9</b>
<b>6. KILDER .....</b>	<b>10</b>
<b>VEDLEGG .....</b>	<b>11</b>

# 1. Innledning

## 1.1. Virkeområde

Retningslinjene gjelder for alle ansatte i NMS, samt midlertidig og innleide ansatte tilknyttet organisasjonen. Overfor frivillige vil det stilles samme krav til oppførsel.

Retningslinjene er også å anse som en del av det helhetlige helse-miljø- og sikkerhetssystemet i NMS.

## 1.2. Formål

Formålet med disse retningslinjene er å:

- Tydeliggjøre hva som regnes som akseptabel og uakseptabel adferd i NMS
- Forebygge at mobbing og trakassering forekommer i NMS
- Klargjøre ansvar og roller ansatte i NMS har i møte med denne problematikken
- Gi et rammeverk for ledere og ansatte som sikrer ryddig og forsvarlig håndtering av innrapporterte saker med mobbing og trakassering

## 1.3. Erklæring

I NMS skal ansatte oppleve et arbeidsmiljø og en arbeidshverdag preget av trygghet, åpenhet, respekt og tillit. Handlinger som mobbing og trakassering bryter klart med disse verdiene, og er derfor å anse som *uakseptable* i vår organisasjon. Organisasjonen vil derfor undersøke alle påstander om mobbing og trakassering på en seriøs, rask og konfidensiell måte.

I denne sammenheng er det også viktig å vise til Arbeidsmiljøloven (aml), som setter et klart forbud mot mobbing og trakassering gjennom en rekke ulike formuleringer. Som arbeidstaker er man gjennom aml beskyttet mot:

- uheldige psykiske eller fysiske belastninger som følge av konflikt (§ 4-1 andre ledd punktum)
- krenking av integritet og verdighet (§ 4-3 første ledd)
- utilbørlig opptreden (§ 4-3 tredje ledd)
- trakassering (§ 4-3 tredje ledd)

## 1.4. Om mobbing

Mobbing berører årlig om lag 100.000 arbeidstakere, med til dels store konsekvenser for dem det gjelder. Mange mobbeofre opplever psykososiale problemer, lange sykemeldinger og utstøting fra arbeidslivet. Mobbing får imidlertid også konsekvenser utover offeret.

Arbeidsmiljøet kan få redusert jobbtrivsel og produktivitet. Organisasjonen kan risikere økt sykefravær, turnover og svekket omdømme dersom saker blir kjent i media. For samfunnets del kan konsekvensene bli store belastninger på helsevesenet, svekket nasjonal produksjon og redusert konkurransevne.

## 1.5. Definisjoner

Trakassering forstås i NMS som enhver oppførsel som mottager opplever som krenkende og uønsket, og som truer ens trivsel, verdighet og selvrespekt. Dette kan være negative handlinger knyttet til temaer som:

- alder
- tro / religion
- funksjonshemming
- nasjonalitet
- etnisitet
- kjønn

- seksuell legning
- utseende
- eller lignende

Mobbing dreier seg om situasjoner der en eller flere personer over lengre tid systematisk føler seg utsatt for negative handlinger fra en eller flere andre personer, der den rammede har problemer med å forsvare seg mot disse handlingene.

Sentrale kjennetegn ved mobbing er at handlingene foregår *gjentatte ganger, over tid* og at det er en *maktubalanse* i relasjonen mellom offer og mobber. Maktubalansen kan komme til uttrykk hierarkisk, eksempelvis i en leder-medarbeiderrelasjon. Den kan også vise seg på uformelle plan, ved at den ene personen i kraft av personlige egenskaper og væremåte dominerer over den andre.

Forskjellen på mobbing og trakassering er at trakassering gjerne knyttes til enkeltstående handlinger, mens mobbing er trakassering satt i system.

For å bedømme om en handling er uakseptabel må den etter arbeidsmiljøloven være *utilbørlig*. Med dette menes at man må utsettes for en påkjenning som ikke kan regnes som en *påregnelig* del av arbeidsforholdet, med andre ord noe man med rimelighet må regne med å finne seg i som arbeidstaker.

Konkrete eksempler på mobbing og trakassering:

- plaging
- utfrysing
- sårende kommentarer
- vitser, støtende språk, tekst basert på rase, religion, kjønn, alder eller andre personlige egenskaper
- usynliggjøring
- organisatorisk utstøtelse ved forbigåelse, degradering, tilbakeholdelse av informasjon, taushet om svar på spørsmål
- nedvurdering av faglig dyktighet, fratakelse av arbeidsoppgaver o.l.

Listen er på ingen måte uttømmende og kan justeres etter hvert.

## **1.6. Ansvar og roller**

*Organisasjonen*, og dermed *ledelsen*, har en moralsk og juridisk plikt til å legge til rette for et arbeidsmiljø fritt for mobbing og trakassering. Alle ledere er ansvarlige for å håndtere eventuelle klager om trakassering/mobbing som de uformelt/formelt blir gjort kjent med. Enhver leder er også ansvarlig for at hans/hennes stab er klar over, og forstår retningslinjene i dette dokumentet.

*Arbeidstakere* plikter etter aml § 2-3 (2) å melde fra hvis man observerer trakassering eller diskriminering, men har også selv ansvar for å bidra til at dette ikke forekommer.

*Verneombudet* har i oppgave å se til at mobbesaker blir tatt opp med arbeidsgiver, og at arbeidsgiver løser saken på en ryddig måte.

*Tillitsvalgte* skal ivareta arbeidstakernes rettigheter og velferd, og er i så måte viktige støttespillere for ledelsen i arbeidet med å lage gode og effektive rutiner mot mobbing og trakassering.

*Personalavdelingen* har ansvar for å gjøre ledelsen og ansatte i NMS kjent med disse retningslinjene, samt gi råd til ledere og ansatte som rapporterer om mobbing og trakassering.

I sum er både ledelsen og ansatte i NMS ansvarlige for å skape et forsvarlig psykososialt arbeidsmiljø.

## **2. Forebygging**

Det skal drives aktiv forebygging av mobbing og trakassering i NMS. I første rekke handler dette om å ha et vedvarende fokus på trivsel i arbeidsmiljøet.

Ledelse og ansatte i NMS skal også *informeres* om:

- Årsaker og konsekvenser av mobbing
- Innhold i rutiner mot mobbing
- Rapporteringsrutiner
- Hvordan støtte kollegaer som mobbes

Det skal gjennomføres jevnlig *kartlegginger av det psykososiale arbeidsmiljøet*, bl.a. ved bruk av arbeidsmiljøundersøkelser.

Dersom man gjennom de jevnlig kartleggingene mottar signaler på dårligere arbeidsmiljø skal det vurderes om ekstra holdningsskapende tiltak er nødvendig.

For å holde mobbing og trakassering aktuelt og i bevissthet hos de ansatte er temaet også noe som bør tas opp og diskuteres i AMU, på ledermøter, personalmøter og samarbeidsutvalgsmøter ved jevne mellomrom.

## **3. Håndtering**

Håndteringsprosedyrene skiller mellom klage og disiplinærprosedyre. *Klageprosedyren* beskriver hvordan arbeidstaker kan gå frem for å klage på uakseptabel adferd, og hvordan ledelsen skal behandle denne. *Disiplinærprosedyren* beskriver hvilke tiltak ledelsen skal iverksette overfor ansatte som utviser uakseptabel adferd (se også s. 12 for oversikt over prosess).

### **3.1. Klageprosedyre**

#### **3.1.1. Uformell klage**

Dersom arbeidstaker opplever seg utsatt for uakseptable handlinger, oppfordres man først til å ta opp mobbingen direkte med vedkommende. Forklar at adferden anses som støtende og uakseptabel, og be personen slutte med denne adferden umiddelbart. Dette kan man gjøre alene, eller med støtte fra en tillitsvalgt, leder eller representant fra personalavdelingen. Denne uformelle handlingen kan være tilstrekkelig til å løse situasjonen i tilfeller der mobberen ikke selv er klar over at vedkommendes adferd er uønsket eller forårsaker lovbrudd.

Er saken ikke blitt løst gjennom uformell håndtering eller arbeidstaker mener at det man har blitt utsatt for er av en slik karakter at man ikke ønsker å benytte seg av en slik tilnærming, kan skriftlig klage vurderes. Dette innebærer å levere inn en *skriftlig klage*.

#### **3.1.2. Skriftlig klage**

I en situasjon der skriftlig klage ønskes innlevert, retter arbeidstaker klage til nærmeste leder. Er klagen rettet mot ens egen overordnet eller leder, bør klagen rettes til leders leder og/eller direkte til personalavdelingen. Klagen kan utformes med eller uten hjelp av verneombud eller tillitsvalgte.

Klagen skal inneholde en tydelig beskrivelse av:

- hvem som anklages
- hva som har skjedd
- dato og klokkeslett (hvis mulig)
- navn på eventuelle vitner

Bruk da skjema for avviksmelding. Viser det seg av ulike årsaker å være vanskelig for arbeidstaker å levere skriftlig klage kan klagen imidlertid meldes muntlig. Leder lager da et skriftlig notat fra samtalen med samme krav til opplysninger i denne som nevnt ovenfor, og som begge underskriver. Originalen bevares i personalmappen til klager, og klager får kopi.

Når leder mottar klagen skal han/hun gjøre følgende:

- I samarbeid med personalavdelingen vurdere klagen opp mot definisjoner av hva som regnes som uakseptabel adferd i NMS (jf. pkt 1.2 Definisjoner).
- Ta en samtale med klageren om problemet. Klageren kan velge å ha med tillitsvalgt/tillitsperson. Leder må opplyse klageren om anledningen til dette. Den ansatte gis en åpen mulighet til å forklare sin klage og evt. si hvordan vedkommende tror en løsning kan nåes. Man bør diskutere klagen på en åpen og ærlig måte, samt forsøke å utforske årsaker og mulige løsninger som vil kunne være akseptable for alle parter. Referat fra møtet føres, underskrives av leder og klager, og oppbevares i klagers personalmappe. Klageren får kopi.
- Leder skal så iverksette undersøkelser. Leder skal vurdere om det er behov for reaksjoner for å beskytte den som mener seg utsatt for ytterligere mobbing, trakassering eller annen utilbørlig opptreden mens undersøkelser foregår. Undersøkelse omhandler å ta en samtale med den anklagede part. Den anklagede kan her velge å ha med tillitsvalgt/tillitsperson. Leder må opplyse den anklagede om anledningen til dette. Den anklagede skal gis full anledning til å legge frem sin side av saken. Den anklagede gjøres i første omgang oppmerksom at dette stadiet av saken bare er en *undersøkelse*, men at dersom klagen viser seg å være korrekt kan utfallet resultere i disiplinære tiltak (se disiplinær prosedyre under pkt 3.2 nedenfor). Referat fra møtet føres, underskrives av leder og anklaget, og oppbevares i den anklagedes personalmappe. Den anklagede får kopi.
- Andre undersøkelser som kan vise seg nødvendig, parallelt eller i etterkant av samtale med anklaget, er intervju med relevante vitner, eller befarings på åstedet hvor påståtte handlinger skal ha funnet sted. Ut fra dette bør det skrives referat. Videre kan det innhentes relevante opplysninger som for eksempel sykefravær, sms og e-post. Leder vil lage et skriftlig notat som inkluderer hva klagen går ut på og hvilke saksgrunnlag som har fremkommet gjennom samtalene.
- Under undersøkelsen skal organisasjonen iverksette nødvendige tiltak for å beskytte rettighetene til både tiltalte og klager. Dette kan omfatte suspensjon eller midlertidig omplassering av partene hvor det anses å være til beste for den enkelte og/eller organisasjon å gjøre dette.
- Leder vurderer tiltak i hver enkelt sak ut fra undersøkelsen av saken, dens alvorlighetsgrad og konklusjon. Etter å ha samlet inn og gjennomgått de bevis og fakta som er fremkommet i saken, vil leder i samråd med personalavdelingen vurdere saken nøye og komme frem til en beslutning ved å ta hensyn til det fullstendige sett med omstendigheter, inkludert den kumulative effekten av forskjellige hendelser. Begge

parter vil da bli informert skriftlig om utfallet. I enkelte tilfeller, spesielt i første omgang, og avhengig av alvorlighetsgrad, kan det bli bestemt at rådgivning skal iverksettes. I tillegg så vil det i tilfeller hvor undersøkelsen ikke gir grunn til disiplinærtiltak, eller der det er tvil om gyldigheten av klagen, tilbys rådgivning til partene. I tilfeller der man oppdager at mobbing eller trakassering har forekommet så vil disiplinærprosedyre iverksettes (se pkt 3.2 nedenfor).

### **3.2. Disiplinærprosedyre**

Leder skal under hele disiplinærprosedyren involvere personalavdelingen i de ulike aktivitetene.

#### **3.2.1. Uformell samtale**

I enkelte situasjoner, der den uakseptable adferden som utvises er mindre alvorlig, kan det være tilstrekkelig av leder å ha en uformell diskusjon med den ansatte hvor bekymringer knyttet til vedkommendes adferd påpekes, og krav stilles til forbedringer.

#### **3.2.2. Formell disiplinær prosedyre**

Før den disiplinære prosedyren iverksettes må leder kommunisere med personalavdelingens representant for å sikre personalavdelingens faglige bidrag i prosedyren. Leder informerer arbeidstaker om at det er besluttet å innkalle til en disiplinærsamtale. Brevet vil bli utarbeidet av representant fra personalavdelingen og må klart angi følgende:

- Områdene hvor atferd forårsaker bekymring
- Hvorfor atferden ikke er akseptabel
- Tid og sted for disiplinærsamtalen
- Ansattes rett til å ha medfølge
- Videre tiltak vurderes etter møtet

Det vil normalt være hensiktsmessig å gi kopier av eventuelle skriftlige bevis, som for eksempel vitneutsagn med i innkallingen.

Det bør gis nok tid til arbeidstakeren fra innkallingen mottas til møtet avholdes. Dette er for å gi den ansatte anledning til å forberede sine bevis og sitt syn i saken. Et minimum av tid vil være 2 uker. Det anbefales ikke mer enn 4 uker før disiplinærsamtalen blir foretatt. I noen tilfeller må man ta praktiske hensyn for å tilrettelegge for at alle involverte parter kan stille i møtet, hvilket kan resultere i at møtet må flyttes. Hvis arbeidstakeren unnlater å delta på det flyttede møtet vil en beslutning kunne tas i vedkommendes fravær.

#### **3.2.3. Disiplinærsamtale**

Disiplinærsamtalen er ment som en mulighet for leder å til diskutere sine bekymringer med arbeidstaker. Det er også en anledning hvor arbeidstaker tilbys mulighet til å utfordre de påstander som fremkommer og tilby informasjon til sitt forsvar. Så langt det er praktisk mulig skal representant fra personalavdelingen delta i dette møtet.

Leder skal:

- Informere arbeidstaker om sine rettigheter
- Informere arbeidstakerens bisitter om vedkommendes rolle i saken
- Forklare klagen/avviket og gå gjennom de bevis som er samlet inn
- Gi den ansatte mulighet til å forklare sin sak, stille spørsmål, tilby bevis og dersom det er aktuelt, navngi vitner
- Lage møtereferat med underskrift fra begge parter

Leder bør avslutte møtet på et passende tidspunkt dersom han/hun mener at alle bevisene har vært tilstrekkelig diskutert. Leder skal deretter, i samråd med personalavdelingen, vurdere

fakta og bevis som har blitt presentert og ta en beslutning med hensyn til nivået av disiplinære tiltak som bør tas, dersom dette er nødvendig. Leder kan komme til den konklusjonen at ytterligere undersøkelse er nødvendig.

#### **3.2.4. Sanksjoner**

Hvis man konkluderer på at sanksjoner er riktig reaksjon, skal det vurderes om nivået på tiltak er rimelig i forhold til den uakseptable adferden som er utvist. I denne vurderingen bør leder ta hensyn til den ansattes eventuelle handlinger utført i liknende saker tidligere.

Dersom disiplinærtiltak er nødvendig bør dette fremkomme skriftlig til arbeidstakeren innen 1 uke etter disiplinærsamtalen.

Følgende elementer bør beskrives i brevet:

- Avviket og forbedringer som er nødvendig
- Tidsanvisning for å oppnå denne forbedringen
- Graden av disiplinær reaksjon som blir utstedt og tidsrommet den gjelder i
- Informasjon om eventuell støtte fra organisasjonen til arbeidstakeren
- Arbeidstaker bør informeres om at enhver repetisjon kan føre til ytterligere tiltak
- Den ansattes rett til å anke (jf. 3.2.5)

Dersom det ikke er mulig å fullføre beslutningsprosessen innen 1 uke så skal arbeidstaker være informert om forsinkelsen skriftlig.

Avhengig av alvorret i saken kan det bli aktuelt med følgende sanksjoner:

- muntlig eller skriftlig advarsel,
- omplassering,
- oppsigelse, eller i verste fall
- avskjedigelse

##### **3.2.4.1. Prosedyre ved oppsigelse/avskjed**

Blir det aktuelt med oppsigelse eller avskjed skal dette skje i tråd med arbeidsmiljøloven. Oppsigelsessak behandles endelig hos ansettelsesmyndigheten som stillingen til den ansatte er underlagt (jf. ansettelsesreglement i NMS).

##### **3.2.5. Klageprosedyre for anke**

Både klager og anklaget har rett til å klage på sakshåndteringen dersom de mener den er feilaktig eller urettferdig. Klagen skal gjøres skriftlig og gi en detaljert forklaring på hva som er grunnlaget for klagen, og leveres til leder ett nivå over den leder som har håndtert saken innen 2 uker etter at beslutning i saken ble fattet.

##### **3.2.6. Prosedyre ved falske anklager**

Hvis det i slutten av sakshåndteringen konkluderes med at det er blitt rettet falske anklager, vil det iverksettes nødvendige disiplinærtiltak mot klageren (følger disiplinærprosedyren).



#### **4. Rehabilitering av partene og arbeidsmiljøet**

I etterkant av en sak kan partene ha behov for oppfølging. Offeret kan ha blitt utsatt for store psykiske belastninger, og trenge støtte. I saker der det konkluderes med at mobbing har forekommet, og offeret har behov for det, vil NMS kunne vurdere muligheten for å dekke utgifter til psykolog og/eller annet kvalifisert helsepersonell. Det vil også kunne tilbys støtte/oppfølging fra tillitsvalgte og personalavdelingen.

Mobber kan på sin side også ha behov for oppfølging. Avhengig av alvorlighetsgrad i sak, og om mobber får fortsette å jobbe i NMS, kan organisasjonen tilby veiledning til å endre uakseptabel adferd.

Ledere bør være bevisst på at det også kan være behov for rehabilitering av arbeidsmiljøet i de tilfeller hvor mobbing og trakassering har forekommet. Mobbing og trakassering bør da tas opp som tema, for på den måten synliggjøre problematikken og markere avstand til det som har skjedd.

#### **5. Evaluering**

Rutinene skal evalueres og revideres årlig av AMU på NMS HA, og ses i sammenheng med det øvrige HMS-systemet.

## 6. Kilder

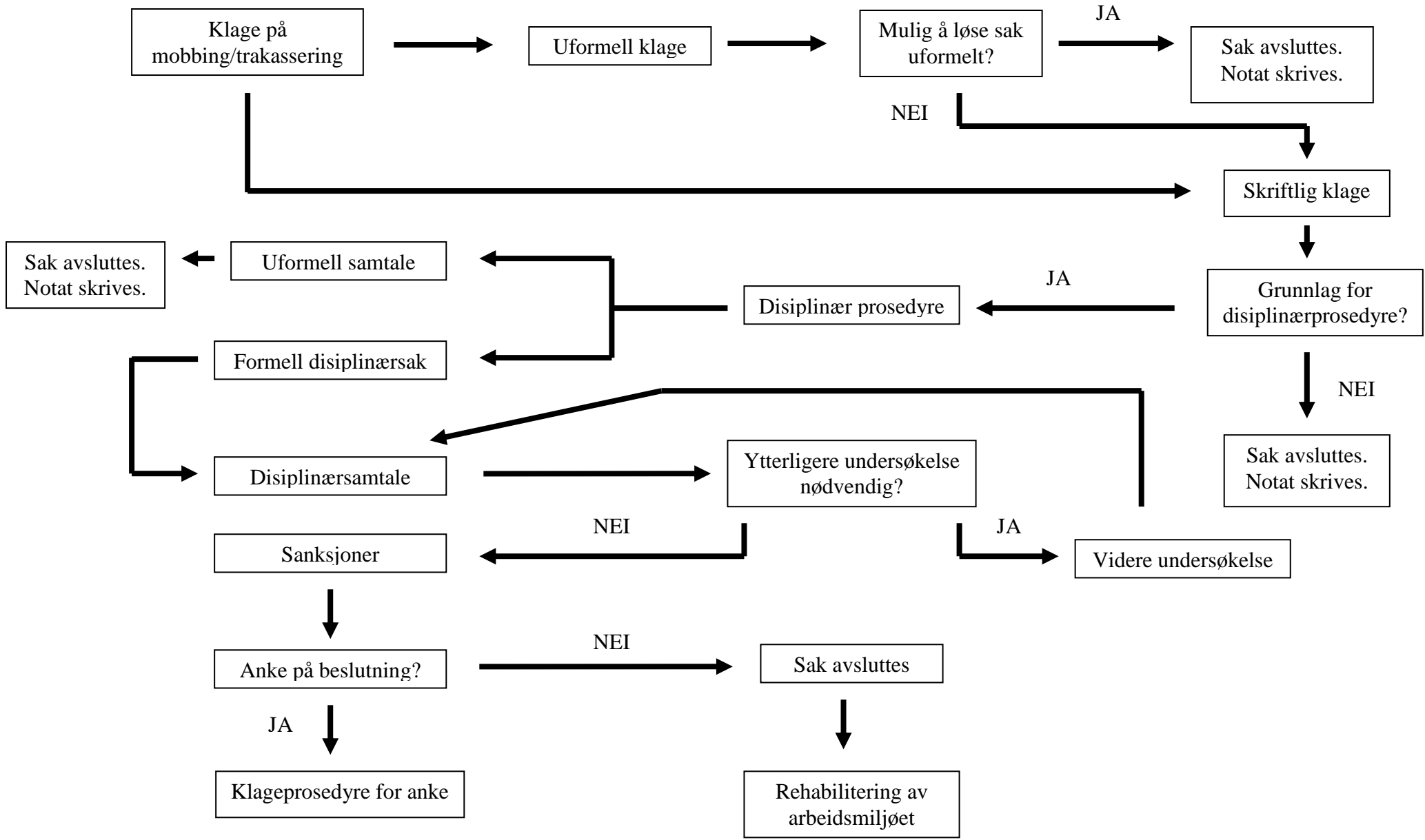
Arbeidsmiljøloven (2005) *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.*  
[online]. Lovdata. URL: <http://www.lovdata.no/all/nl-20050617-062.html>

Einarsen S. & Pedersen H. (2007), *Håndtering av konflikter og trakassering i arbeidslivet*

Einarsen S., Glasø L., Løkke Vie T. & Pedersen, H. (2009), *Mobbing i arbeidslivet. En veiledning for arbeidsgivere og ledere*

## **Vedlegg**

# FLYTSKJEMA FOR HÅNDTERING AV MOBBING/TRAKASSERING



**MELDING**  
om  
**MOBBING OG TRAKASSERING**

<b>PERSONLIGE OPPLYSNINGER</b>			
Navn		Stilling	
Fødselsdato		Avdeling/enhet	
<b>STED OG TIDSPUNKT HVOR HENDELSEN FANT STED</b>			
Adresse			
Dato		Klokkeslett	
<b>BESKRIVELSE AV HENDELSEN (hvis mulig)</b>			
<b>SKADEBESKRIVELSE (psykisk og/eller fysisk)</b>			
<b>DATO OG UNDERSKRIFTER</b>			
Sted og dato:			
Underskrifter:			
Arbeidstaker	Leder	Personalavdelingen (leder/konsulent)	