

I Medarbetarportalen (UU)

1 Din anställning / Arbetsmiljö och lika villkor / Konflikter, kränkningar och trakasserier/

Konflikter, kränkningar och trakasserier

För att tydliggöra processen för hantering av konflikter, kränkande särbehandling, trakasserier så har en karta över de olika stegen tagits fram. Den visar vad som förväntas av prefekt/motsvarande samt medarbetare och övriga funktioner, se processkarta nederst på sidan.

Processen består bl a av en kartläggning som syftar till att skapa klarhet i vad problemen handlar om och omfattningen av dem. Det är viktigt eftersom skillnader mellan konflikt, kränkande särbehandling och trakasserier ofta inte är kristallklara i ett initialt skede. Kartläggning syftar till att få grepp om problemen, men är inte automatisk ett svar på lösningen.

När kartläggningen är genomförd krävs beslut hos närmaste prefekt/motsvarande om konkreta åtgärder på arbetsplatsen/utbildningsplatsen. Dessa åtgärder kan vara individriktade, gruppåtgärder och/eller generella åtgärder där syftet är att skapa en hälsosam arbetssituation över tid. Exempel på åtgärder kan vara ändrade rutiner, samarbeten och i vissa fall begränsningar gentemot någon part.

I en [processkarta](#) kan du även se hur arbetet sker i olika steg.

[Hantering av konflikter](#)

[Hantering av kränkande särbehandling](#)

[Hantering av trakasserier och sexuella trakasserier](#)

[Externt stöd vid kartläggning av konflikt, kränkande särbehandling och trakasserier](#)

Kontakt

[HR-avdelningen](#) ger stöd i hanteringen - HR-specialister hälsosamt arbetsliv, ledningsstöd arbetsmiljö och ledarskap, lika villkorsspecialister.

Externa länkar

[Organisatorisk och social arbetsmiljö \(AFS 2015:4\)](#)

[Arbetsmiljölagen kap 3§4](#)

[Läs mer](#)

Thomas Jordan: Handbok i konflikthantering för organisationskonsulter och personalspecialister (2014)

2 Din anställning / Arbetsmiljö och lika villkor / Konflikter, kränkningar och trakasserier / Kartläggning och stöd

Kartläggning och stöd

Meningsskiljaktigheter och samarbetsproblem i verksamheten behöver hanteras tidigt och lösas lokalt i första hand. Närmaste chef/arbetsledare har ansvar för att agera för att motverka att situationer inte utvecklas till fastlåsta konflikter.

I de fall samarbetsproblem eller konflikter på arbetsplatsen är så sammansatta att arbetsgivare och arbetstagare inte själva kan hitta konstruktiva lösningsförslag eller få grepp om helheten, så ska externa resurser kopplas in för att kartlägga situationen.

Arbetsmiljölagstiftningen (AFS 2015:4) beskriver hur kränkande särbehandling kan förebyggas och hanteras, det är bland annat viktigt att den som utreder misstanke om kränkande särbehandling har möjlighet att agera opartiskt. Det innebär att arbetsgivaren ibland behöver anlita extern konsult för att få en sammanvägd bild och få hjälp att bedöma hur man bäst går vidare med åtgärder.

Externt kartläggningsstöd ges genom Falck Health Care som kan bistå arbetsgivaren i att genomföra arbetsmiljökartläggning, kartläggning av konflikter, kartläggning av misstänkta kränkningar och trakasserier. Kartläggningarna görs genom djupintervjuer av medarbetare och chefer vid arbetsplatsen. Processtöd, handledning och utbildning i konflikthantering ges också av den externa leverantören.

Innehåll och genomförande av insatser

Inför de olika insatserna ska förberedande samtal med prefekt/chef och specialist vid HR-avdelningen genomföras. Arbetsmiljökartläggning, kartläggning av konflikter och misstänkta kränkningar och trakasserier ska alla helt eller delvis innehålla följande moment:

- djupintervjuer av de involverade parterna för att skapa en bild av situationen
- bedömning/värdering av de olika parternas del/roll i utvecklingen av situationen

- ringa in/analysera vad som ger upphov till situationen utifrån aspekter på organisation, resurser, ledarskap, relationer och gruppdynamik samt individproblematik
- bedömning/värdering av arbetsklimat och förutsättningar för kommunikation och samarbete
- bedömning/värdering av konsekvenserna av nuvarande situation och vilka konsekvenserna är om situationen fortgår
- bedöma förutsättningarna/motivationen för konflikthantering/medling
- återkoppla till prefekt/chef och specialist vid HR-avdelningen med förslag på åtgärder
- vid behov ge prefekt/chef skriftlig rapport, rapporten ska kunna diarieföras

Vid kartläggning av misstänkta kränkningar och trakasserier ska insatser utöver det som står ovan också innehålla utlåtande gällande om kränkningar eller trakasserier har skett.

Fortsatta åtgärder

- genomförande av konflikthantering/medling
- genomförande av handledning/processtöd
- vid behov bistå prefekt/chef med att ta fram överenskommelser kring samarbete och förhållningsregler mellan involverade parter
- följa upp insatsen enligt överenskommelse med prefekt/chef och specialist vid HR-avdelningen

Avrop av insatser

1. Ansvarig prefekt/chef tar kontakt med HR-avdelningens specialister inom arbetsmiljö som bistår med bedömning av insatsen med tanke på omfattning och avgränsning.
2. HR-avdelning eller prefekt/chef beställer insatsen hos kontaktpersonen på Falck Health Care. Insatsen/kartläggningen bekostas av institutionen/motsvarande.
3. Uppstartsmöte mellan beställande prefekt/chef och de personer denne vill ta med från institutionen tex biträdande/ställföreträdande prefekt och verksamhetsnära HR (VHR), HR-avdelningen och konsulten/a från Falck Health Care. I mötet ska omfattning gällande antal personer som ska intervjuas och tidsplan beslutas.
4. Uppdragsbeskrivning med referensnummer skickas till och godkänns av prefekt/chef.

5. Efter genomförd insats återrapporteras resultatet till beställaren, HR-avdelningen och vid behov juridisk kompetens inom universitetet.

Utbildning i konflikthantering

Även utbildning kan avropas hos leverantören. I utbildningar ingår följande moment; teori och modeller för ledarskap, organisationspsykologi och gruppdynamik i relation till konflikters utveckling.

Hur man kan arbeta förebyggande utifrån aspekter som organisation, resurser, ledarskap, relationer och gruppdynamik, samt hur man kan hantera konflikter som redan uppstått på arbetsplatsen och chef/ledares roll vid konflikter.

Övrigt

De redovisade tjänsterna genomförs i universitetets lokaler i Uppsala mellan kl. 08.00-17.00 årets alla vardagar, samt i leverantörens lokaler i Stockholm. Insatserna kan även genomföras på engelska.

[Prisbilaga Konflikthanteringstjänster](#)

Kontaktuppgifter

[Carina Johansson, HR-specialist Hälsosamt arbetsliv, Med-Farm](#)

[Frida Hedlund, HR-specialist Hälsosamt arbetsliv, Tek-Nat samt Universitetsförvaltningen](#)

[Lina Hedlund, HR-specialist Hälsosamt arbetsliv, Hum-Sam](#)

Innehållsansvarig: [Karin Karlström](#) 04 mars 2019