

Retningslinjer for håndtering av konflikt mellom student(er) og ansatt(e)

Vedtatt av Høgskolerådet 22.02.2012 Sak HR-16/12.

Konflikter mellom studenter og ansatte ligger ikke under arbeidsmiljølovens område (den regulerer forholdet mellom arbeidsgiver og arbeidstaker), men Arbeidstilsynet har også tilsyn med studenters læringsmiljø ved universiteter og høyskoler. NLA Høgskolen har derfor interne rutiner for håndtering av slike forhold. Dette gjelder ikke saker som er regulert av Lov om universiteter og høyskoler om studenters klagerett i forhold til eksamen og karakterer og andre studietekniske forhold.

Vi er ulike som mennesker; terskelen for hva som oppleves som en konflikt, kan derfor også variere. Den som opplever at det er en konflikt, må møte respekt og forståelse – og det må være kultur for å ta opp konflikter.

Hovedprinsippet er at konfliktsaker skal løses på lavest mulig nivå, men alltid håndteres på nivået over der konflikten befinner seg. Den bør løses mellom de berørte parter - med så få involverte som mulig. Dette medfører at kommunikasjonen om saken ikke skal spres innad i organisasjonen, men kommuniseres kun med personene saken angår og den som skal håndtere.

For å forebygge konflikter skal gjensidige forventninger klargjøres. Dette skriftliggjøres på et tjenlig nivå og kommuniseres. (Eksempel på formuleringer: - Som student kan du forvente at du blir møtt med en tilnærming av vennlighet, respekt og toleranse gjennom både ordvalg og kroppsspråk.) Det skal også kommuniseres at konflikter er vanlige og ufarlige, men at de skal håndteres på et så tidlig tidspunkt som mulig.

Saksgangen er som følger:

1. Dersom en ansatt/ansatte opplever en uenighet/konflikt med (en) student/er, skal de/n ansatte kalle inn studenten/e for å få en samtale om saken, for å få den belyst fra studenten sitt synsfelt og fra den ansattes sitt synsfelt. Man prøver her å finne en løsning.
2. Dersom (en) student/er opplever en uenighet med (en) ansatt/e, skal den/de invitere den/de ansatte til en samtale om saken, for å få den belyst fra studenten/e sitt synsfelt og fra den ansattes sitt synsfelt. Man prøver her å finne en løsning.
3. Dersom (en) student/er opplever en uenighet/konflikt med (en) ansatt/e, skal han/hun henvende seg til kulleder / programansvarlig hvis en slik samtale som nevnt ovenfor, ikke fører frem eller studenten/e ikke er komfortabel med et direkte møte med de/n ansatte. Kulleder / programansvarlig gjør så den ansatte oppmerksom på det studenten har opplevd som konfliktfylt. Løses ikke konflikten etter dette er det behov for å se nærmere på saken.
4. Nærmeste overordnede over den involverte ansatte blir orientert og har ansvar for å kartlegge saken videre, gjennom samtaler med de berørte partene hver for seg og ved å undersøke med andre utenfor saken, uten at saken blir offentliggjort. Viser det seg at saken handler om påregnelige belastninger, hvor konfliktgjensanden ligger innenfor de grensene som man må tåle av andre i en sosial samhandling i rollen som student eller som faglærer, avsluttes saken med en realitetsorientering til de involverte parter.
5. Dersom kartleggingen synliggjør en konflikt som krever en aktivitetsplikt kaller nærmeste overordnede leder inn partene til et møte hvor leder presenterer saken fra begge de involverte sitt synsfelt og prøver å avklare hva som skal til for partene til at saken kan løses, evt. legge en strategi for hvordan håndtere dette videre. Ulike tiltak blir vurdert og konkretisert i et nedfelt dokument. Tiltakene skal prøves ut og evalueres innen en viss

tid. Avtale om nytt oppfølgingsmøte gjøres. Referat fra møte blir skrevet av ansvarlig leder.

6. På oppfølgingsmøtet kan saken avsluttes om begge parter er tilfreds med tiltakene. Dersom møtet synliggjør en fortsatt konflikt, avtales nye tiltak og ny evaluering. Tiltakene prøves ut og oppfølgingsamtale avtales. Referat undertegnes og er forpliktende for begge parter.
7. Er ikke saken løst til neste oppfølgingsmøte flyttes saken opp et nivå. Prorektor for utdanning og personaleleder informeres om saken og personalleder kaller partene inn til et tredje møte, der begge parter gjerne har med seg en bisitter. Referat med begge parters underskrift, ny tiltaksplan, oppfølging og evaluering.
8. Hvis konflikten vedvarer etter dette, kan saken eventuelt bringes inn for forlikrådet/domstolen.