

Retningslinjer for konflikthåndtering mellom student og ansatt

Vedtatt av Høgskolerådet 14.03.2012 Sak HR-28/12

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 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 for at slik oppleves det for vedkommende – og det må være kultur for å ta opp konflikter. Man kan skille mellom uenighet/irritasjon/misforståelser på ene siden - og konflikt på den andre siden. For å karakterisere noe som konflikt, snakker man mer om at noe har begynt å bli mer fastlåst, og ofte kan sterke følelser være involvert.

Uenighet bør løses på lavest mulig nivå ved at de involverte parter snakker med hverandre for å prøve å finne ut av det, rydde opp, og gå videre. Konflikt skal ikke løses på lavest mulig nivå, men alltid håndteres på nivået over der konflikten befinner seg. Den bør løses mellom de berørte parter og ansattes nærmeste overordnede. Dette medfører at kommunikasjonen om saken ikke skal spres innad i organisasjonen, men kommuniseres kun med personene saken angår og den som skal håndtere denne.

For å forebygge konflikter skal gjensidige forventninger klargjøres. Dette skriftliggjøres på et tjenlig nivå og kommuniseres. Det skal også kommuniseres at uenighet og konflikter er vanlige og ufarlige, men at de skal håndteres på et så tidlig tidspunkt som mulig.

Saksgangen ved uenighet og konflikt er som følger:

1. 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.
2. Dersom en ansatt/ansatte opplever en uenighet med (en) student/er, skal de/n ansatte invitere studenten/e til 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.
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 vurderer om han selv er habil/inhabil. Er man inhabil, ber man nærmeste overordnede om å ta saken. Studenten/e må skriftlig konkretisere hva saken gjelder, hvilken situasjon de viser til, og kan ikke levere anonym klage. Hvis man vil levere anonym klage, er det ingen sak å gå videre med. Kulleder / programansvarlig gjør så den ansatte oppmerksom på det studenten har opplevd som konfliktfylt. Kulleder / programansvarlig melder tilbake til studenten hva den ansatte har tenkt å gjøre med saken. Hvis ansatt har ønske om å utdype noe om saken overfor studenten, skjer det i møte som kulleder/programansvarlig kaller inn til, og leder. Løses ikke konflikten etter dette, opprettes formell sak.

Dersom studenten følger et studium der det ikke er kulleder, henvender hun/han seg til programansvarlig. Dersom henvendelsen går til kulleder, konferer denne med programansvarlig før det handles i saken.

4. Programansvarlig orienterer den ansattes nærmeste overordnede (dersom dette er en annen person enn den programansvarlige), og programansvarlig undersøker i samråd

med denne 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 konfliktgjensstanden 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. Ingen tiltak iverksettes, og saken avsluttes.

5. Dersom undersøkelsen synliggjør en konflikt som krever handling, kaller programansvarlig sammen med seksjonsleder partene til et møte hvor denne 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 programansvarlig, og underskrevet av begge parter. 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.
6. Løses ikke saken gjennom pkt.5, flyttes saken opp et nivå. Prorektor for utdanning og personaleleder informeres om saken og personaleleder kaller partene inn til et møte, der begge parter gjerne har med seg en bisitter. Referat med begge parters underskrift signeres, ny tiltaksplan og oppfølging avtales og evaluering gjennomføres.
7. Hvis konflikten vedvarer etter dette, kan saken eventuelt bringes inn for forliksrådet/domstolen.