



Arbeidstilsynet



JOBGING UTEN MOBBING

# FAKTAUNDERSØKELSE

**Når påstand  
står mot påstand  
– hvordan  
komme videre?**

# FAKTAUNDERSØKELSE

**Når påstand står mot påstand  
– hvordan komme videre?**



Arbeidstilsynet



JOBGING UTEN MOBBING

Utarbeidet i samarbeid med representanter for arbeidslivets hovedorganisasjoner, førsteamanuensis Helge Hoel fra Universitet i Manchester, professor Ståle Einarsen ved Universitetet i Bergen og Arbeidstilsynets prosjekt Jobbing uten mobbing. Metoden faktaundersøkelse er bygget på erfaringer fra North West Employers' Organisation i England.

## Faktaundersøkelse som metode i saker om mobbing og trakassering

**Mobbing berører årlig om lag 100.000 arbeidstakere med til dels store konsekvenser for dem det gjelder. Ikke sjelden ender mobbesaker med psykososiale problemer, lange sykemeldinger og utstøting fra arbeidslivet. Norsk arbeidsliv trenger derfor nye metoder og nye verktøy for å håndtere mobbing. Faktaundersøkelse er en metode som virksomheten kan velge å ta i bruk når konkrete saker om mobbing og trakassering foreligger og andre konflikt-løsningsmetoder ikke har fungert eller ikke anses som egnet.**

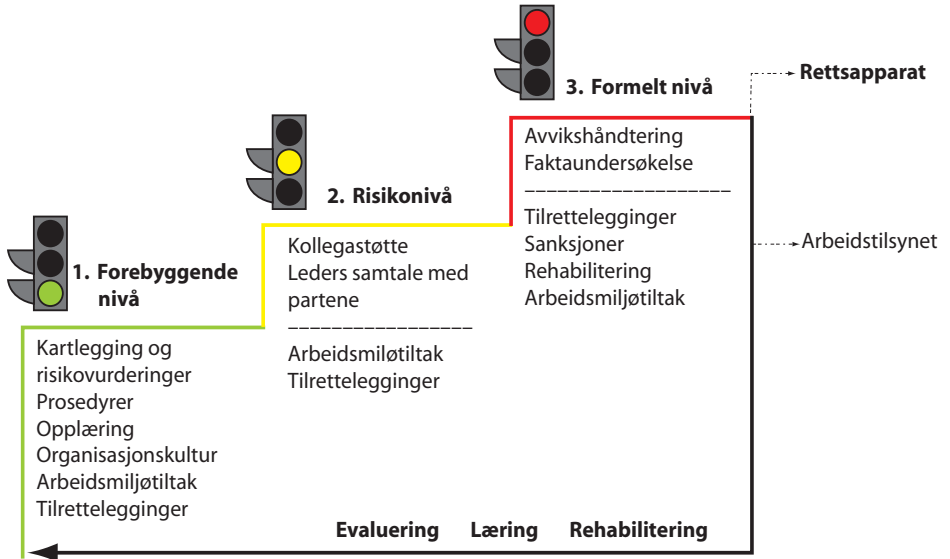
Målsetningen med faktaundersøkelse er:

1. Bidra til at de involverte får en rask og rettferdig behandling
2. Bidra til å forebygge og løse saker i virksomheten
3. Unngå negative arbeidsmiljøkonsekvenser ved bruk av konsulenter/granskere med uklare mandat.
4. Bidra til læring om håndtering av konflikter og mobbing

Det er mobbing når en person gjentatte ganger og over tid utsettes for negative handlinger. Dette kan dreie seg om trakassering, plaging, utfrysing, sårende erting, usynliggjøring, fratakelse av arbeidsoppgaver og lignende. Det er typisk for situasjonen at offeret ikke er i stand til å forsvare seg.

## Modellen: Grønt, gult og rødt

Faktaundersøkelse er et ledd i en helhetlig modell, Tiltakstrappa, som viser ulike trinn i utvikling av mobbing og trakassering og hvilke verktøy/metoder vi mener arbeidsgiver bør benytte i de ulike fasene.



Under det grønne lyset beskrives ulike forebyggende tiltak. Ett av tiltakene på grønt nivå er å planlegge hvordan saker skal håndteres dersom de *ikke* lar seg forebygge, dvs om det oppstår tilspissede mellommenneskelige relasjoner (gult lys) eller om det rapporteres om mobbing (rødt lys). Utvikling av retningslinjer og prosedyrer er altså i seg selv et viktig forebyggingsverktøy. Det er i «fredstid» vi må bli enige om reglene for det som skal skje om konflikter skulle komme ut av kontroll. Generelle arbeidsmiljøtiltak, løpende risikovurderinger og opplæring er også viktige forebyggende verktøy. Vi viser i denne sammenhengen til heftet «*Hvordan samarbeide mot mobbing på arbeidsplassen*» og faktaarket «*10 råd for å forebygge mobbing på arbeidsplassen*».

Det gule lyset kjennetegnes ved økte spenninger i virksomheten. Det kan gjelde virksomheten som helhet, enkelte avdelinger eller mellom enkeltpersoner. Et typisk kjennetegn kan være at faglige diskusjoner endrer karakter og blir personkonflikter. For at dette ikke skal utvikle seg videre i negativ retning er det viktig å gripe fatt i problemet så tidlig som mulig. Under det gule lyset er det foreslått uformelle og formelle tiltak som kan bidra til å håndtere konflikten.

Det røde lyset innebærer at virksomheten eller ansatte i virksomheten har problemer som ikke lar seg løse med metoder som er angitt under grønt og gult. Situasjonen er gått så langt at det foreligger påstander om mobbing og trakassering. I slike tilfelle har arbeidsgiver en plikt til å handle. Arbeidsmiljøloven slår fast at arbeidstakere ikke skal utsettes for utilbørlig opptreden eller trakassering. Det vil være en forsømmelse å ikke ta en slik klage på alvor.

## Arbeidsgivers ansvar

Arbeidsgiver skal i følge arbeidsmiljøloven § 4-3 (3) sørge for at arbeidstaker ikke utsettes for trakassering eller annen utilbørlig opptreden.

Partene i arbeidslivet har sammen med myndighetene utarbeidet en veiledning «*Hvordan samarbeide mot mobbing på arbeidsplassen*» som beskriver hvordan den enkelte virksomhet bør forebygge og håndtere mobbing. Virksomhetene bør utarbeide en overordnet retningslinje/policy som viser hvordan de ulike trinnene i tiltakstrappen (grønt, gult og rødt lys) skal ivaretas og hvilke virkemidler/metoder/verktøy som skal benyttes på de ulike nivåene. Faktaundersøkelse er en metode som kan brukes på rødt lys.

Dersom arbeidsgiver ser eller får melding om at noen opplever seg mobbet eller trakassert i virksomheten, vil det normale være

å vurdere om dette er en sak som burde kunne løses gjennom «gul» konflikthåndtering, for eksempel gjennom samtale eller arbeidsmiljømekling. Dersom man ikke avdekker problemet tidlig nok, er man imidlertid ofte forbi stadiet hvor dette er mulig. Mobbesaker innebærer ofte at den som føler seg mobbet er nedbrutt, fortvilet, kanskje også sykmeldt. Det å innkalle partene i konflikten til samtaler eller mekling kan da bli oppfattet som et nytt overgrep. Dersom dette er tilfelle, må arbeidsgiver vurdere en annen måte å håndtere klagen og mobbesaken på.

Dersom arbeidsgiver unnlater å handle i denne situasjonen vil saken ofte «løses» ved at den som er utsatt for mobbing støtes ut (slutter, blir sykmeldt, uføretrygd etc) eller ved at saken blir overlatt rettsapparatet. Begge disse to løsningene kan være svært uheldige, både for de impliserte partene, virksomhetene og samfunnet. Norsk arbeidsliv trenger metoder for å håndtere mobbesaker på «rødt», metoder som kan tas i bruk når konkrete saker om mobbing foreligger og «grønne» eller «gule» metoder ikke er hensiktsmessige.

En slik metode må kunne plasseres innenfor de HMS-systemer og internkontrollsystemer som gjelder i virksomhetene i dag. En sak som inneholder påstander om mobbing og trakassering er både en personalsak og en arbeidsmiljøsak, og sakshåndteringen må derfor ta hensyn til begge disse forholdene. Med dette som utgangspunkt, og ut fra erfaringer innhentet fra Storbritannia, lanserer derfor prosjektet Jobbing uten mobbing Faktaundersøkelse som verktøy virksomhetene kan ta i bruk for hensiktsmessig håndtering av mobbing og trakassering på «rødt lys».

## **Når kan virksomheten bruke faktaundersøkelse**

En forutsetning for at faktaundersøkelser kan tas i bruk er at virksomheten har vedtatt overordnede retningslinjer (policy) mot mobbing og trakassering, og har rutiner (prosedyrer) for hvordan

dette skal håndteres. I rutineene må elementene i faktaundersøkelsen beskrives. Bare dersom dette er gjort kan undersøkelsen bli oppfattet som uavhengig og forutsigbar for de involverte

Faktaundersøkelse bør først tas i bruk når en skriftlig klage foreligger. Faktaundersøkelse betyr, som ordet sier, at arbeidsgiver setter i gang en undersøkelse av om påstandene om mobbing eller trakassering er riktige. Stemmer det at det foreligger mobbing eller trakassering slik dette er definert i Arbeidsmiljøloven og i virksomhetens retningslinjer? Er det hold i påstandene? Påstander om mobbing og trakassering bør altså undersøkes, på linje med den undersøkelsen virksomhetene foretar i andre personalsaker (bruk av rusmidler el) eller i arbeidsmiljø saker (ulykker, trusler fra brukere).

## **Forutsigbarhet og personvern**

En faktaundersøkelse må oppfattes som uavhengig og rettferdig. Både den som opplever mobbing og den (eller de) som anklages for mobbing, må ha tillit til undersøkelsen. Rammene for faktaundersøkelsen må derfor være nedfelt i bedriftens internkontrollsystem og utarbeidet i samarbeid mellom virksomheten og de ansattes organisasjoner. Rutinene (prosedyrene) må derfor være utarbeidet på «grønt». Når en påstand om mobbing eller trakassering foreligger, må det være klart hvordan den vil bli behandlet, hvilke tiltak og sanksjoner som virksomheten kan bruke og at rutinene vil følges. I tillegg må en faktaundersøkelse plasseres innenfor de reglene om personvern som gjelder andre personalsaker i virksomhetene.

## **Retts sak, gransking eller faktaundersøkelse - hva er forskjellen?**

For å klargjøre faktaundersøkelsens plass og målsetning kan det være til hjelp å se på forskjellene mellom retts sak, gransking og faktaundersøkelse.



## **Rettssak**

Saker som kommer helt til rettsvesenet innebærer i regelen en stor belastning for alle involverte. Det vil bli en ytterligere belastning for personer som i utgangspunktet er psykisk nedkjørt pga. konflikten. I tillegg viser rettspraksis at det er vanskelig å nå fram med saken fordi bevisbyrden oftest ligger på den som mener seg mobbet eller trakassert. En retts sak innebærer dessuten et stort økonomisk usikkerhetsmoment

## **Gransking**

Gransking ved bruk av eksterne konsulenter har vært benyttet i noen virksomheter i tilknytning til større konfliktsaker der mobbing eller trakassering har vært ett av flere tema, men også ved enkeltpåstander. Hovedmålet for granskingen har oftest vært å avdekke om det foreligger brudd på lover eller forskrifter. Det er ikke noe regelverk som styrer hvordan granskingen skal gjennomføres og praksisen er svært ulik. Erfaringene viser at granskinger i flere tilfeller har medført store belastninger for de ansatte, og gjennomføringsformen har skapt uro og utrygghet i organisasjonen. Utryggheten er ofte relatert til uklarheter omkring personvern, konsekvenser og rettssikkerhet.

## **Faktaundersøkelse**

Formålet med en faktaundersøkelse er å belyse fakta i en konkret sak best mulig, for å bidra til å kunne løse saken i virksomheten. Faktaundersøkelsen skal ivareta den enkeltes rettigheter; integritet og verdighet og gjennomføres innenfor rammer som er beskrevet i en egen prosedyre utarbeidet i samarbeid mellom partene i virksomheten.

Ved gjennomføring av faktaundersøkelsen kan det benyttes interne ressurspersoner eller innhentes ekstern bistand, men det er virksomhetens prosedyre som må legges til grunn for gjennomføringen.

En faktaundersøkelse kan settes i gang i en konkret sak om mobbing

eller trakassering og skal på bakgrunn av intervjuer med involverte, og eventuelt skriftlig dokumentasjon og befaring, gi en best mulig beskrivelse av de faktiske forhold. På bakgrunn av undersøkelsen skal det utarbeides en rapport som vurderer påstandene og munner ut i en konklusjon. Eksempler på rapportens konklusjoner kan være:

- at de handlinger som har vært undersøkt må anses som utilbørlige, krenkende og allment uakseptable. De kan betegnes som trakasserende, eller dersom de fremstår som systematiske og har pågått over tid, som mobbing.
- at den som hevder seg mobbet har vært utsatt for uønskede/uheldige handlinger, men ikke nødvendigvis mobbing eller trakassering.
- at de undersøkte handlingene ikke kan forstås som mobbing eller trakassering.
- at man ikke har klart å konkludere, og at påstand fortsatt står mot påstand.
- at det ikke er hold i påstandene, og at det kan være grunnlag for å anta at de har blitt framsatt i den mening å skade en annen person.

Konklusjonen i faktaundersøkelsen vil være basert på skjønn. Undersøkelsen har ikke som mål å overta den rollen som dagens konfliktløsningsmekanismer (tvistebestemmelser, rettsystem osv) har. Målsetningen er å gi arbeidsgiver et gjennomtenkt grunnlag for å fatte beslutninger i den personalsaken som ligger på bordet. I tillegg kan en faktaundersøkelse avdekke organisatoriske forhold i virksomheten som øker konfliktnivået eller legger til rette for mobbing, som for eksempel uklare oppgave-, ansvars- eller myndighetsforhold. Rapporten kan da også inneholde anbefalinger om avklaring av slike forhold og hjelpe virksomheten til å ta tak i arbeidsmiljøsidens av saken.

## Hvordan utarbeide retningslinjer og rutiner for faktaundersøkelse?

Faktaundersøkelse er en del av virksomhetens overordnede retningslinjer (policy) for å forebygge og håndtere mobbing og trakassering. Policyen utvikles gjennom partssamarbeid og bred medvirkning, og definerer virksomhetens verdigrunnlag og holdninger. På basis av et slikt verdidokument kan det så utvikles konkrete rutiner (prosedyrer) for faktaundersøkelsen. Disse må revideres med jevne mellomrom på basis av de erfaringer som gjøres.

Det er arbeidsgiver som er ansvarlig for faktaundersøkelsen og som bestiller og mottar rapporten. Virksomhetens overordnede retningslinjer må avklare hvem som skal ha dette ansvaret dersom øverste leder selv er involvert i mobbesaken. Avhengig av type virksomhet kan det vurderes å ansvarliggjøre styret eller eier(e).

Rollen til Arbeidsmiljøutvalg, verneombud og tillitsvalgte bør være klargjort i de overordnede retningslinjene, i samsvar med virksomhetens øvrige praksis og lov- og avtaleverk.

Noen av faktorene som må avklares:

### *Informasjon*

Ved hver enkelt sak må det avklares hvilken informasjon som skal gis til hvem. Den enkelte sak er i utgangspunktet en personalsak og det innebærer at informasjon skal begrenses mest mulig ut over de som er aktører i saken. Andre som skal intervjues må imidlertid kunne få noe informasjon om hensikten med at de skal delta. Noen saker er også av en slik karakter at de involverer mange eller er en del av en større konflikt på arbeidsplassen, da er det nødvendig med en gjennomtenkt informasjonsplan. Spesielt må det avklares hvilken informasjon som skal gis til verneombud og arbeidsmiljøutvalg. Dette må også ses i relasjon til arbeidsmiljølovens bestemmelser i §§ 6-2 og 7-2.

### *Taushetsplikt*

Taushetsplikt skal normalt gjelde, med unntak av den informasjon det er enighet om etter punktet ovenfor.

### *Støtteperson/tillitsvalgte/verneombud*

Både arbeidstaker som hevder seg mobbet, den/de det klages på og andre som skal intervjues kan ha behov for å ha med seg en støtteperson/tillitsvalgt i samtaler med faktaundersøkerne. Ved innkalling til samtale må det opplyses om muligheten til å ha med seg en tillitsvalgt eller annen støtteperson. Rutinene (prosedyrene) bør avklare hvilken rolle en støtteperson skal ivareta. Det er meningen at vedkommende skal være en støtteperson, ikke en talsperson.

### *Skriftlighet*

En faktaundersøkelse baseres på en skriftlig klage. Dersom melder opplever det vanskelig kan tillitsvalgte, verneombud eller andre bistå med å utforme klagen.

### *Hvem kan gjennomføre faktaundersøkelse?*

Det bør alltid være minst to personer i teamet som skal gjennomføre en faktaundersøkelse. Personene trenger grunnleggende opplæring i faktaundersøkelse som metode, være personlig egnet og ha tillit. Det er av betydning at de blir sett på som reelt uavhengige både av partene i konflikten og av ledelse og fagforening.

Primært bør virksomhetene la egne folk gjennomføre undersøkelsen dersom kriteriet om uavhengighet kan oppfylles. Målet er å få løst saken internt i den enkelte virksomhet. I norsk arbeidsliv, som består av mange små og mellomstore bedrifter, bør det imidlertid legges til rette for at virksomhetene også kan hente inn denne kompetansen utenfor egen virksomhet, for eksempel gjennom bedriftshelsetjenesten.

### *Media*

Dersom en sak antas å ha medias interesse bør det snarest mulig avklares hvem som skal være talsperson og hva som kan sies.

### *Varsling*

Virksomhetens prosedyrer for å håndtere mobbing må også ses i sammenheng med arbeidsmiljølovens bestemmelser om varsling gitt i §§ 2-4, 2-5 og 3-6. Virksomheten plikter å legge til rette for intern varsling av kritikkverdige forhold. Gjengjeldelse mot arbeidstaker som varsler er forbudt.

## **Saksgangen i en faktaundersøkelse**

De som skal gjennomføre faktaundersøkelsen skal undersøke fakta relatert til saken og de påstander som framkommer, men samtidig planlegge sin undersøkelse slik at det ikke involverer flere enn nødvendig. Det innebærer at for hvert trinn i prosessen må undersøkerne stille seg følgende spørsmål:

- Vet vi nå nok til å gi en god nok beskrivelse av hendelsene?
- Er det sannsynlig at vi kan klargjøre hendelsesforløpet bedre ved å intervju flere?

Undersøkerne skal ikke basere sine vurderinger på rykter eller personlighetsbeskrivelser. De må også passe på å forholde seg til den opprinnelige saken og de påstandene som er framkommet, og ikke utvide saksomfanget.

### *Forarbeid*

Sette seg inn i saken. Avklare praktiske forhold med arbeidsgiver tilknyttet gjennomføringen. Gjøre seg kjent med virksomhetens organisering, produksjon/tjenester, HMS-systemer og sikre at faktaundersøkelsen er forankret i virksomhetens policy og prosedyrer.

### *Fysiske forhold*

Det forutsettes at arbeidsgiver sørger for at de fysiske forholdene er lagt til rette for at faktaundersøkelsen kan gjennomføres effektivt og forsvarlig i tråd med gjeldende policy. (Egnet lokale, de som skal intervjues må gis tid til å delta, nødvendige tekniske hjelpemidler etc)

### *Plan for gjennomføring og tidsfrister*

Målet er at slike prosesser ikke dras ut i tid. Ved planlegging av den enkelte sak bør det derimot legges inn tidsfrister, men med mulighet for justeringer dersom det underveis skulle vise seg at saken er mer kompleks enn først antatt.

### *Intervju med arbeidstaker som hevder seg mobbet.*

Målet er å avklare eller utdype påstander i saken, få fram navn på andre som kan belyse saken og undersøke om det foreligger noe dokumentasjon.

### *Intervju med den (de) påstandene er rettet mot*

Målet er å gi den (de) som er beskyldt for mobbing eller trakassering mulighet til å imøtegå eller bekrefte påstandene. Om den som påstandene er rettet mot er uenig med den/de som fremmer påstand/ene vil han/hun kunne gi sin versjon av hendelsene og eventuelt vise til kolleger eller dokumentasjon som kan understøtte dette.

### *Intervju med leder*

Dersom nærmeste leder ikke selv er part, vil det i mange tilfelle være naturlig at vedkommende orienterer faktaundersøkerne om hva som er gjort i saken.

### *Dokumentundersøkelse*

Eksempler på relevante dokumenter kan være møtereferat, notater, e-mailer, SMS-meldinger etc. som er åpent tilgjengelige eller legges fram frivillig av partene i saken. Bruk av slik dokumentasjon må foregå i henhold til gjeldende regelverk.

### *Besøk på lokalitetene*

I noen tilfeller kan det være hensiktsmessig å gjøre seg kjent med lokalitetene der hendelser skal ha skjedd.

### *Intervju med kolleger*

Undersøkerne prioriterer kolleger som kan ha sett eller hørt de påståtte hendelsene eller handlingene. Personenes relasjoner til partene i saken kan påvirke deres opplevelse av situasjonen og det er viktig å få balanse ved intervjuene. Det kan være at andre personer som for eksempel verneombudet, også kan ha nyttig informasjon selv om denne ikke har vært direkte vitne til de påståtte hendelsene. Det bør framgå av rapporten hvem det er snakket med, men referat fra samtalene bør ikke inngå. Undersøkerne skal søke å begrense antall intervjuer.

### *Fakta grunnlag*

Det kan være nødvendig å intervjuer de involverte flere ganger.

### *Rapport*

Rapport med vurdering og konklusjoner leveres arbeidsgiver med kopi til partene i konflikten. Oppbevaring av rapporten skal skje i tråd med gjeldende regelverk for håndtering av personopplysninger.

### *Tiltak*

Arbeidsgiver må ta stilling til hvilke tiltak som skal iverksettes i henhold til gjeldende lov og avtaleverk. Arbeidsgiver må også vurdere tiltak i henhold til eventuelle anbefalinger i rapporten tilknyttet organisatoriske forhold som for eksempel tydeliggjøring av ansvars-, oppgave- og myndighetsforhold.

### *Klage/videre saksgang*

Dersom noen av de involverte mener at faktaundersøkelsens konklusjoner er feilaktige eller at arbeidsgivers tiltak er ubegrunnet eller urettferdige, vil normale konfliktprosedyrer nedfelt i tariffavtaler og arbeidsmiljølov komme til anvendelse.

En faktaundersøkelse er ikke til hinder for eller en forutsetning for at noen av partene i saken kan bringe den videre til sin fagforening eller til rettsvesenet.

## Opplæring

Forutsetningen for at en faktaundersøkelse skal fungere i tråd med målsetningene, er at de som skal gjennomføre undersøkelsen har nødvendig kompetanse/opplæring, både når det gjelder faktaundersøkelse som metode og når det gjelder kunnskap om mobbing og trakassering. Praktisk trening med bruk av intervju-teknikk, vurdering av dilemma og bevissthet om egne sympatier og antipatier vil være viktige elementer i opplæringen.