



Ärendehantering

Ingen organisation eller grupp klarar sig undan meningsmotsättningar. Konflikthantering är en viktig del av ombudsutbildningen. I denna bör ingå hur människor fungerar i kris och vilka försvarsmekanismer de uppvisar. Likaså bör grundläggande gruppdynamiska kännetecken belysas.

När det gäller problem i arbetet företräder ombudet naturligtvis samtliga medlemmars intressen. Att respektera och företräda den enskilde innebär inte att den fackliga företrädaren alltid måste hålla med medlemmen i dennes problembeskrivningar och analyser.

Att uppträda professionellt som facklig företrädare generellt sett innebär att

- klargöra respektive parts ansvar
- kräva att arbetsgivaren tar sitt ansvar
- söka experthjälp och stöd i besvärliga situationer
- agera enbart i fackliga frågor
- avväga empati och distans
- bedöma vad som är realistiskt att uppnå
- arbeta med att hantera problemen, ej enbart beskriva dem
- agera med saklighet, värdighet och integritet
- se möjligheter i hela fältet från det formella och rent juridiska till det mera informella
- föra anteckningar - för systematikens, uppföljningens och rekapitulationens skull
- visa särskild omtanke när medlemmen måste få obehagliga besked
- klara att hantera förtroenden och känslig information

Att uppträda professionellt gentemot medlemmen innebär att

- utgå från medlemmens egen skriftliga redogörelse
- agera enbart efter medgivande från medlemmen
- vara tydlig i rollen som ombud
- inte reducera medlemmen till åskådare av sin egen situation
- låta medlemmen själv ta ställning till de åtgärder som föreslås
- hjälpa medlemmen att få experthjälp, t.ex. genom de resurser som företagshälsovården erbjuder

Ett ärendes gång

En effektiv och strukturerad arbetsfördelning i det fackliga arbetet som samtidigt innebär samverkan mellan lokalombud och skyddsombud är nödvändig för att uppnå största möjliga kvalitet och därmed medlemsnytta. Grundtanken är att problem tas om hand bäst så nära källan som möjligt, d.v.s. där kunskapen om orsaker och tänkbara lösningar är störst. Först när alla möjligheter att lösa konflikten är uttömda ska nästa "nivå" i organisationen konsulteras.

Vid problem är förfaringssättet att medlemmen kontaktar lokalombud/skyddsombud, som samverkar i sitt fackliga arbete på arbetsplatsen. När ombud och arbetsgivare inte kan komma fram till en tillfredsställande hantering av ärendet, ska kontakter tas enligt följande:

- Lokalombud/skyddsombud kontaktar kommunombud/huvudskyddsombud
- Kommunombud/huvudskyddsombud kontaktar regional ombudsman
- Regional ombudsman kontaktar förbundets experter