



Konfliktrådet

Meklerhåndboka

Grunnprinsipper og praktiske råd for meklere i konfliktrådet

Konfliktrådets visjon

Møter mellom mennesker for et tryggere samfunn

Konfliktrådets verdier

Kvalitet, nytenkende og tro på mennesket



*«Man burde ikke la konflikter forvitte, de burde brukes.
Og de burde brukes og bli nyttige for den som opprinnelig var involvert i konflikten»
Nils Christie (1976)*

Utgitt av
Sekretariatet for konfliktrådene

08.09.2025

Oppdateringer

2025

September

- Oppdatering av kap. 2, og tilpasset generelt til dagens praksis og ny digital versjon i Meklerportalen

2025

Februar

- Oppdatering av kap. 1.8 Helse, miljø og sikkerhet (HMS) i konfliktrådene

2024

- Oppdateringer tilpasset lovendring 1.sept. 2024 (Konfliktrådsloven) og tilpasninger i Stormøteskript.
- Arbeid med revidering av Meklerhåndboken vil fortsette i 2025

2023

September

- Generelt er Meklerhåndboken tilpasset dagens praksis og konkret oppdatert kapittel 2 Forarbeid og kapittel 7 Integritetskrenkende saker
- Arbeid med revidering av Meklerhåndboken vil fortsette utover høst 2023

2021

Juni

- Meklerhåndboka utgis i konfliktrådets nye visuelle profil

2020

September

- Oppdatert kapittel 8 om vold i nære relasjoner og kapittel 9 om anbefalte bøker og litteratur

April

- Nytt refleksjonsskjema, lagt inn leseveiledning til sakspapirer, oppdatert samarbeidsavtale mellom mekler og administrasjon, oppdatert litteraturliste, lagt til informasjon om behandling av personopplysninger, og lagt til et kapittel om gjenopprettende prosesser i vold i nære relasjoner.

2019

Juni

- Tilpasset digitalt format, oppdatert med bl.a. SMS rutine, 10 grunnprinsipper for som viser retning og *standard* for konfliktrådenes gjenopprettende arbeid, sjekklister ved vold og trusler mot ansatte/meklere i konfliktrådet, litteratur og referanseliste.

Februar

- Oppdatert henvisninger til lovverk og retningslinjer, standardisert formateringer og lagt inn i ny mal.

2017

Vedr. henvisninger til straffeloven ved brudd på taushetsplikten og konfliktrådsloven (endret 2015), i tillegg tilpassede stormøteskript, oppdatert om forsamtalet, etiske retningslinjer og informasjonsskriv.

2015

jf. Lov om konfliktrådsbehandling(konfliktrådsloven) 20.06.2014 og forskrift om konfliktrådsbehandling 01.07.14.

Første utgave - Desember 2000

Det må ikke kopieres eller gjengis fra meklerhåndboka uten Sekretariatet for konfliktrådene sin tillatelse, jfr. åndsverksloven. For spørsmål ta kontakt med post@konfliktraadet.no

**Sekretariatet for
konfliktrådene**
Mariboegate 13
0183 Oslo
www.konfliktraadet.no
post@konfliktraadet.no

Sist oppdatert 08.09.2025



FORORD

Konfliktrådet er en statlig landsdekkende tjeneste med 12 konfliktråd fordelt på 22 lokasjoner. Justis- og beredskapsdepartementet har det overordnede ansvaret mens Sekretariatet for konfliktrådene (Sfk) ivaretar direktoratsoppgaver og har ansvaret for den faglige og administrative driften av konfliktrådene.

Konfliktrådet legger til rette for møter mellom mennesker som trenger å snakke sammen på grunn av et lovbrudd, en konflikt, uenigheter eller brudd i relasjoner, f.eks. med nær familie. Det er meklere som leverer tjenesten og er konfliktrådets ansikt utad.

Mekling kan både benyttes som en strafferettslig reaksjon, som del av innholdet i en straffegjennomføring, som supplement til en straffereaksjon, og det kan også benyttes i egnede sivile saker fra befolkningen eller ulike offentlige etater. Konfliktrådet tilrettelegger også for meklingsmøter i henlagte straffesaker, blant annet for barn under den kriminelle lavalder.

Konfliktrådets oppgave er å tilrettelegge for en trygg ramme for dialog. Hensikten er at de som deltar i møtene selv får satt ord på det som har skjedd, og hvilke konsekvenser, behov og forpliktelser en hendelse eller situasjon har skapt, for at de i felleskap kan finne fram til måter å gjenopprette og hele urett og skade - så godt dette lar seg gjøre. Grunnleggende for all deltakelse i konfliktrådets meklingsmøter er at dette er frivillig. I denne håndboka beskrives trinn for trinn hvordan slike møter skal forberedes og gjennomføres i tråd med de gjenopprettende verdier og prinsipper konfliktrådets metode bygger på.

Målgruppen for håndboka er først og fremst meklerne i konfliktrådet. Håndboka kan også være av interesse for eksterne som ønsker kjennskap til konfliktrådets virksomhet, som samarbeidsparter, forskere, studenter, privatpersoner eller parter. Håndboka er utviklet i tett samarbeid med konfliktrådene og revidert flere ganger.

I tillegg til denne meklerhåndboka har konfliktrådets meklere en digital plattform, Meklerportalen, som benyttes til det administrative arbeidet. Der ligger også meklerhåndboka og andre faglige ressurser.

Jeg vil takke ansatte og meklere for verdifulle bidrag til utviklingen. Det er min forventning at meklerhåndboka, sammen med mekleropplæringen skal bidra til høy kvalitet og enhetlig praksis i konfliktrådenes arbeid.

Jeg ønsker deg lykke til i det viktige arbeidet med å legge til rette for gjenopprettende prosesser!

September 2025

Christine Wilberg
Direktør

FORORD	4
1 INNLEDNING	9
1.1 Innledning, konfliktrådets formål og oppgaver	9
1.2 Lovfestede krav til meklings og meklere i konfliktrådet	9
1.3 Gjenopprettende prosess og konfliktrådets idégrunnlag	11
1.4 Grunnprinsipper som kompass	12
1.5 Konfliktrådets tilnærming til konflikter og lovbrudd	14
1.6 Mekler- og tilretteleggerrollen	15
1.7 Bruk av to meklere	16
1.8 Taushetsplikt og etiske retningslinjer	16
1.9 Når etiske retningslinjer ikke følges	18
1.10 Helse, miljø og sikkerhet (HMS) i konfliktrådene	18
1.11 Behandling av personopplysninger i konfliktrådet	22
2 FORBEREDELSE FØR MØTET	24
2.1 Sakens egnethet, informasjonsutveksling og dokumenter til mekler	24
2.2 Forsamtale med partene og andre deltakere	25
2.2.1 Opprette kontakt med partene og invitere til forsamling	26
2.2.2 Nærmere om forsamlingen	26
2.3 Meklers vurdering av prosessen videre	28
2.3.1 Behov for medmekler	29
2.4 Oversikt over hva som er viktig i forberedelser og forsamlinger	29
2.4.1 Habilitet - Kjenner du noen av partene?	31
2.4.2 Er det en straffesak eller en sivil sak?	31
2.4.3 Leseveiledning – bruk av saksdokumenter	34
2.4.4 Frivillighet - Vet alle at dette er frivillig?	35

2.4.5	Behov for tolk.....	35
2.4.6	Behov for støtteperson.....	36
2.4.7	Er det andre berørte av det som har skjedd?.....	37
2.4.8	Saker der barn er part eller berørt.....	37
2.4.9	Forbered informasjon om taushetsplikten.....	38
2.4.10	Hva skjer ved brudd på taushetsplikten?.....	39
2.4.11	Hvis partene ber om innsyn.....	39
2.4.12	Krav om erstatning	39
2.4.13	Hvor skal møtet i konfliktrådet finne sted?.....	39
2.4.14	Stormøte eller ordinært meklingsmøte.....	40
2.4.15	Unntak fra personlig møte	41
2.4.16	Digitale møter, telefonmøter eller indirekte møter (budbringer)	41
2.4.17	Sikkerhet, varsomhetsregler og rutiner	42
2.4.18	Invitasjon/bekreftelse på møtetidspunkt	43
2.4.19	Brukerundersøkelsen	43
3	GJENNOMFØRING AV GJENOPPRETTENDE MØTE	44
3.1	Møtestruktur og meklers ansvar	44
3.2	Praktisk gjennomføring av gjenopprettende møte.....	45
	Plassering av møtedeltakerne i rommet.....	46
	Presentasjon av møtedeltakerne	46
	Innledende informasjon fra mekler	46
3.3	Grunnspørsmål	47
3.4	Tilrettelegging for god kommunikasjon mellom partene.....	49
3.5	Praktiske tips hvis meklingen går i stå	50
3.6	Avslutning av møtet	52
3.7	Huskeliste og tips.....	53

4	AVTALER	55
4.1	Om avtaler i konfliktrådet.....	55
4.2	Forberedelse til avtalen	55
4.3	Avtalens form	55
4.4	Avtalens innhold.....	56
4.5	Ingen avtale.....	57
4.6	Betydningen av å inngå avtale.....	57
4.7	Godkjenning av avtale	59
4.8	Angrefrist	61
4.9	Brudd på avtalen	61
4.10	Type avtaler og ulike utfordringer	62
4.11	Barns ansvar - Skadeserstatningsloven	63
4.12	Andre typiske utfordringer	63
4.13	Sjekkliste avtaler i mekling i konfliktråd (som straffereaksjon).....	66
4.14	Sjekkliste avtaler i sivile saker, henlagte straffesaker og gjenopprettende møter i ungdomsstraff, ungdomsoppfølging og oppfølging i konfliktråd	68
5	ETTER MØTET	70
5.1	Refleksjon og kollegasamtaler	70
5.2	Retur av sak til administrasjonen.....	71
5.3	Meklerhonorar og utgiftsdekning i vervet som mekler	71
6	SAMARBEID MEKLER – ADMINISTRASJON	72
6.1	Samarbeid mellom mekler og konfliktrådsadministrasjon	72
6.2	Hjemmesiden og Meklerportalen	72
7	INTEGRITETSKRENKENDE SAKER	73
7.1	Innledning.....	73
7.2	Definisjoner	73
7.3	Ulike former for vold og konsekvenser/reaksjoner	75

7.4	Hvordan kommer saker med vold i nære relasjoner til konfliktrådet?	77
7.5	Tilrettelagte møter og mekler (tilretteleggers) oppgaver	78
7.6	Behov og formål med tilrettelagt dialog og møter	80
7.7	Forsamtale	80
7.8	Møtet	83
7.9	Oppfølgingsmøte	84
7.10	Saker med ilagt besøksforbud	84
8	SJEKKLISTER OG RUTINER TIL MEKLERHÅNDBOKA	86
8.1	Oversikt og tips til informasjon om taushetsplikten	86
8.2	Sjekkliste ved vold og trusler mot ansatte/meklere	87
8.3	Tips til bruk av tolk	89
8.4	Retningslinjer for vurdering av egnethet og gjennomføring av digitale møter i gjenopprettende prosess	90
8.5	Kopi av informasjonsskriv fra konfliktrådet til partene i straffesak	99
8.6	Kopi av informasjonsskriv fra konfliktrådet til partene i sivil sak	100
8.7	Informasjon om brukerundersøkelsen	101
8.8	Stormøteskriptet	102
8.9	Bruk av SMS til og fra parter og deltakere i gjenopprettende (for)møter	106
8.10	En enkel disposisjon og en huskeliste til forsamtalen	107
8.11	Hjelpeark til kollegasamtale	110
8.12	Samarbeidsavtale mellom konfliktrådet og mekler	111
8.13	Skjema – Fritak fra taushetsplikten	112
8.14	Refleksjonsskjema til mekler	113
9	KILDER OG REFERANSER	114

1 INNLEDNING

1.1 Innledning, konfliktrådets formål og oppgaver

Denne håndboka beskriver oppgaver og hensyn mekler skal ivareta i arbeidet med saker og i tilrettelegging av møter. Meklerhåndboka er førende for utførelsen av meklervervet og skal sikre god kvalitet, trygghet, felles forståelse og enhetlig praksis i konfliktrådene. Du får opplæring og veiledning.

Målet med håndboka er at du som mekler:

- kjenner til verdier og grunnprinsippene i gjenopprettende prosess
- kjenner til hvordan gjenopprettende prosesser skal praktiseres før, under og etter meklingsmøtene
- gjennomfører gjenopprettende prosesser på en faglig forsvarlig måte og ivaretar partenes behov i den enkelte sak
- utøver en praksis som er enhetlig og gjenkjennelig over hele landet.

Meklerhåndboka er også en ressurs du kan bruke aktivt – både før, under og etter en gjenopprettende prosess. Den gir deg flere praktiske råd og veiledning og bygger på erfaringer og beste praksis.

Spesielt om integritetskrenkende saker: Kapittel 7 omhandler integritetskrenkende saker, inkludert vold i nære relasjoner. Her får du nyttig fenomenkunnskap om tematikken, og hvordan slike saker skal håndteres med særlig hensyn til trygghet, ansvar og støtte.

Meklerhåndboka oppdateres jevnlig i takt med utviklingen på fagfeltet og endringer i regelverk. Du finner alltid siste versjon og annet relevant informasjon i Meklerportalen (<https://meklerportal.konfliktraadet.no>).

I tillegg til mekleropplæring og meklerhåndboka er det løpende samarbeidet med ditt konfliktråd vesentlig for god kvalitet og trygghet i vervet. Det er lav terskel for å ta kontakt. Dersom det oppstår problemstillinger og forhold som gjør at du som mekler kommer i tvil eller trenger veiledning, skal du alltid kontakte administrasjonen i ditt konfliktråd.

1.2 Lovfestede krav til mekling og meklere i konfliktrådet

I lov og forskrift omtales krav til meklere, meklersens upartiske rolle og ansvar, partenes aktivt deltagende rolle, frivillighetsprinsippet, meklingsmøtets uavhengige plassering, krav om at partene må møte personlig og hvilke unntak det kan åpnes for.

Konfliktrådslovens formålsparagraf gjengis her:

«§ 1 Konfliktrådets formål og oppgaver

Konfliktrådet skal arrangere møter mellom parter i konflikter som oppstår fordi én eller flere personer har påført andre en skade, et tap eller en annen krenkelse.

Konfliktrådet gjennomfører de strafferettslige reaksjonene mekling i konfliktråd, oppfølging i konfliktråd, ungdomsoppfølging og ungdomsstraff.

Konfliktrådet behandler sivile saker innbrakt av partene eller offentlige etater, hvis saken egner seg for konfliktrådsbehandling.

Et møte i konfliktrådet kan være meklingsmøte, stormøte, ungdomsstormøte, tilrettelagt møte, oppfølgingsmøte eller andre møter i regi av konfliktrådet.

Konfliktrådets virksomhet skal bygge på en gjenopprettende prosess som legger til rette for at partene og andre som er berørt av et lovbrudd eller en konflikt i fellesskap bestemmer hvordan virkningene skal håndteres.

Partene skal ikke betale gebyr for møter i konfliktrådet.

Departementet kan gi forskrift med utfyllende bestemmelser om konfliktrådets organisering.»¹

Konfliktrådets mandat er å tilrettelegge for partenes prosess, og ivareta begge (alle) parter både i forberedelsesfasen, under møtet og ved avtaleinngåelse. Det er en frivillig prosess og det er partene selv som har ansvaret for å komme fram til en løsning. Som mekler er din rolle å legge til rette for trygge rammer og god kommunikasjon mellom partene. Konfliktrådets administrasjon har ansvar for det som skal gis av skriftlig informasjon til partene.

Det forutsettes at alle meklere kjenner konfliktrådsloven og forskrift om konfliktrådsbehandling. I konfliktrådsloven er generelle bestemmelser om konfliktrådets virksomhet og saksbehandling omhandlet i kapittel I og II. Konfliktrådslovens kapittel III, IV og V omhandler behandlingen av straffesaker (mekling i konfliktråd, ungdomsstraff, ungdomsoppfølging og oppfølging i konfliktråd).

¹ [§1 – Konfliktrådsloven lovdata](#)

1.3 Gjenopprettende prosess og konfliktrådets idégrunnlag

Begrepet gjenopprettende prosess er utledet av det engelske begrepet «restorative justice» (RJ). I norsk oversettelse er det synliggjort at dette er prosessarbeid for partene, både for den enkelte og i fellesskap.

Gjenopprettende prosess (GP) er en tilnærming der personer som er direkte involvert eller berørte av et bestemt lovbrudd eller en konflikt, i fellesskap kan identifisere skader, behov og forpliktelser hendelsen har skapt, og sammen finne fram til måter å gjenopprette og hele urett og skade så godt det lar seg gjøre. Prosessen bygger på dialog og tilrettelagte spørsmål i møtet mellom partene. Deltakelse er frivillig, og møtene ledes av en upartisk mekler som har ansvar for å skape en trygg ramme og legge til rette for en god og respektfull samtale. Konfliktrådets metodiske tilnærming og definisjon av gjenopprettende prosess er blant flere kilder i hovedsak inspirert fra Howard Zehr.²

Et idémessig og verdimessig grunnlag for konfliktrådene og referansepunkt for fagfeltet internasjonalt er Nils Christies artikkel «Konflikt som eiendom» (1976)³. Christie løftet fram betydningen av at vi får ta aktivt del i prosesser for å finne gode løsninger i våre egne konflikter. Han foreslo en lekmansorientert og offerorientert ordning som alternativ til den fremmedgjøring og passivisering ulike systemers profesjonelle «konflikt tyver» kan medføre. Konflikter kan - om de møtes konstruktivt, bidra til positive endringer og vekst. Christie var opptatt av de pedagogiske mulighetene, økt forståelse og trygghet og de overordnede samfunnsmessige gevinster ved slike muligheter for deltakelse.

«Man burde ikke la konflikter forvitte, de burde brukes. Og de burde brukes og bli nyttige for dem som opprinnelig var involvert i konflikten» (Christie, 1976).

Partenes eierskap og medvirkning i prosessen, lekmannsordning med frivillige meklere i konfliktrådet er verdivalg basert på idéer Christie lanserte i denne artikkelen. Artikkelen ga inspirasjon til konfliktrådsordningen i Norge og til flere meklingstiltak både i og utenfor Norden og den er anbefalt lesning for alle interesserte i dette fagfeltet.

² Zehr, Howard (2003), [Little Book of Restorative Justice](#)

³ Christie, Nils (1976). [Konflikt som eiendom](#). I: *Sosiologi i dag*. - Årg. 6, nr. 4. s. 54-69. Opprinnelig innvielsesforelesning ved åpningen av Center for Criminological Studies ved Universitetet i Sheffield, England 31. mars 1976

Å kjenne konfliktrådets historie og verdigrunnlag kan bidra til å gi oss en trygg forankring og en helhetlig forståelse av det samfunnsprosjekt meklere i konfliktrådet er en del av. Det gir innsikt i konfliktrådets rolle og konfliktrådets mandat, i hva som forventes av deg som mekler, og kan slik bidra til en god ryggmargsrefleks som hjelper deg å manøvrere i møte med ulike situasjoner og type konflikter.

1.4 Grunnprinsipper som kompass

«Gjenopprettende prosess er ikke et kart, men prinsippene for gjenopprettende prosess kan sees som et kompass som peker ut en retning. Som et minimum er gjenopprettende prosess en invitasjon til dialog og utforskning», Howard Zehr, 2015⁴.

Konfliktrådet har med utgangspunkt i konfliktrådsloven, internasjonale retningslinjer og anbefalinger og faglitteratur konkretisert ti verdier og grunnprinsipper for konfliktrådernes gjenopprettende arbeid. Disse beskrives her.

Grunnprinsippene er først beskrevet og deretter uthevet i kursiv beskrives det som skal sikre at prinsippet holdes i hevd.

Frivillighet

Deltakelse i gjenopprettende prosesser bygger på et informert og frivillig samtykke. Frivillighet gjelder gjennom hele prosessen.

Partene gjør et valg, basert på nødvendig og god informasjon.

Fortrolighet

For å verne om den frie dialogen er alle deltakere og meklere underlagt taushetsplikt. Dersom noe ønskes formidlet til andre krever det enighet mellom alle deltakere om hva som eventuelt kan formidles.

Alle deltakere i møtet er opplyst om hva taushetsplikten innebærer.

Trygghet

Gjenopprettende prosesser skal være trygge, forutsigbare og godt forberedt.

Trygghet er en forutsetning for deltakelse og konfliktrådet søker å etablere tillit med alle som skal delta.

⁴ Zehr, H. (2015), The little book of restorative justice: Revised and updated (justice and peacebuilding) (p. 21). New York, NY: GoodBooks.

Gjenopprettende prosesser tar utgangspunkt i partenes behov, bekymringer og forventninger. Partene skal opplyses om sin adgang til å ha med en støtteperson.

Deltakelse

Konfliktrådet tilrettelegger for en inkluderende prosess der partene deltar aktivt, og forstår det som skjer og det som blir sagt.

Det tas hensyn til alder, bakgrunn, kulturelle utgangspunkt og evt. andre behov for å unngå fremmedgjøring og passivitet. Ingen kan opptre som talsperson/advokat for partene.

Nærhet og eierskap

Konfliktrådet tilrettelegger for at partene kan ta et ansvar sammen, i et lokalmiljø og i relasjoner. Vi er alle del av det samme felleskapet lokalt og globalt.

Meklerne er lekfolk som rekrutteres bredt lokalt, og møtene tilrettelegges lokalt etter partenes behov. Partene møtes ansikt til ansikt, til en prosess de har eierskap til.

Upartiskhet og likeverdighet

Konfliktrådet ivaretar alle involverte parter og fremmer ved vår væremåte deres likeverd.

Solidaritet med partene er en styrke som bekrefter likeverd. Vi er like mye verdt, like verdige, jf. menneskerettighetene.

Konfliktrådet skal opptre upartisk og ikke framstå forutinntatt, fordomsfull eller dømmende.

Respekt

I en gjenopprettende prosess anerkjennes hvert enkelt individ, deres iboende verdighet og grenser. *Konfliktrådet har ydmykhet for partenes prosess og gir rom for denne.*

Forståelse og fleksibilitet

Konfliktrådet viser innlevelse med partene i den situasjonen de står i og opptre ivaretakende. Vi møter deltakere med et åpent sinn og skiller mellom handling og person.

Vår holdning til partene og prosessen er inkluderende og fleksibel.

Åpen og utforskende

Vi oppmuntrer en prosess som åpner for å forstå mer, av hva som skjedde, av den andre parten, av egne handlinger og reaksjoner. Prosessen gir rom for helhetsperspektiver og nye innsikter. Innsikt og forståelse skaper mulighet for endring.

I møtet med partene er vi aktivt lyttende og interesserte.

Håp

Håp er en drivkraft om at noe kan bli bedre i framtida, på individnivå og på samfunnsnivå.

Konfliktrådet har framtidstro på vegne av partene. Vi viser positiv forventning til partene og til deres prosess.

1.5 Konfliktrådets tilnærming til konflikter og lovbrudd

Konfliktrådets tilnærming er fokusert både på prosessen og på avtalen. På prosessen for å få frem opplevelser, følelser og behov slik at partene kan bli i stand til å legge hendelsene bak seg, og på avtalen for å få til en reell løsning som er framtidsrettet. Meklers oppgave er å være møteleder, løse partene trygt gjennom prosessen og forsikre at avtalen representerer partenes ønsker, at den er realistisk og kan oppfylles.

Viktige prinsipper som mekler ivaretar i denne prosessen, er at:

- All deltakelse er frivillig, og dersom partene ikke gir samtykke eller trekker seg i løpet av prosessen skal dette respekteres.
- Partene eier konflikten og dermed løsningen.
- Kommer partene til enighet, er avtalen en bekreftelse på dette.
- I mekling i konfliktråd som straffereaksjon (der konfliktråd benyttes som eneste reaksjon) er en skriftlig avtale en betingelse for at saken ansees løst.

Konfliktrådet omtaler i saksdokumenter gjerningspersoner eller siktede i straffesaker som påklaget og fornærmet som klager. I straffesaker er ansvaret tydelig plassert og skyld anses bevist, men konfliktrådet bruker annen terminologi for å skille hva som er behandling i konfliktråd og hvordan politiet omtaler partene i sin behandling av saken. I saksdokumenter til sivile saker omtaler konfliktrådet de involverte som parter (part og motpart).

Som mekler skal du i kommunikasjon med partene uansett sakstype omtale de involverte som parter og deltakere i konfliktrådsmøte, og bruke navn på partene. Du omtaler ikke partene som påklaget og klager i kommunikasjon med partene eller i selve konfliktrådsmøtet.

1.6 Mekler- og tilretteleggerrollen

Konfliktrådet har som mål å sikre at alle parter som møter våre medarbeidere og meklere skal oppleve at de blir møtt med respekt og imøtekommenhet. Vi legger stor vekt på god ivaretagelse og tydelig kommunikasjon i alle faser av meklingsprosessen - før, under og etter gjennomføring. Vi anerkjenner at hver konfliktsituasjon har sine særegne forhold, og tilretteleggingen må derfor være fleksibel og situasjonstilpasset. Dette innebærer at meklernes tilnærming og praktisk gjennomføring tilpasses konfliktens art og de involverte parterers behov, med mål om å fremme en trygg og konstruktiv prosess.

Som mekler har du ansvar for å legge til rette for en god dialog der partene selv som eier både konflikten og løsningen. Dette innebærer å være trygg i rollen, gi tydelig informasjon, lytte aktiv og opptre upartisk. Mekleren fungerer som en rollemodell ved å vise respekt for begge parter, være lyttende uten å ta parti, og bidra til et trygt og tillitsfullt samtaleklima.

Menneskers virkelighetsoppfatning formes blant annet gjennom kommunikasjon med andre. Det innebærer at en persons oppfatning av den andre parten kan endres gjennom å betrakte den andre i kommunikasjon med mekleren. Mekler skal respektere partenes valg, være upartisk og i stand til å se begge parterers perspektiv. Partenes muligheter og evne til selv å ta hånd om egen sak skal fremheves.

Målet er å legge til rette for gjensidig forståelse, respekt og empati mellom partene under hele prosessen. Dette kan konkretiseres og gjengis i en avtale som ivaretar begge (alle) parterers behov, og på den måten gjenopprette den aktuelle skade, tap eller krenkelse som har skjedd så langt som mulig.

I en del henvendelser til konfliktrådet er det ikke nødvendigvis en sak med noe «å mekle om», men situasjoner hvor partene ønsker hjelp til å snakke sammen eller til å etablere en dialog. Tilrettelagte samtaler er en betegnelse som ofte brukes framfor ordet mekling.

Et eksempel kan være en henvendelse fra et familiemedlem som ønsker bistand til dialog med andre familiemedlemmer, venner eller andre. Et annet eksempel kan være saker fra kriminalomsorgen eller direkte fra en av partene med ønske om møte mellom den som soner en straff og fornærmede eller andre berørte av et lovbrudd.

Mekler plikter å levere uttømmende og utvidet politiattest for utøvelse av vervet. Les mer om oppnevning, generelle krav og utelukkelse på grunn av vandel eller stilling i konfliktrådsloven § 4 til § 7.

1.7 Bruk av to meklere

Bruk av to meklere benyttes i saker med stor kompleksitet eller alvorlighet som integritetskrenkende saker, høyt konfliktnivå og/eller med mange deltakere og er et viktig virkemiddel for å ivareta ulike hensyn i tilrettelegging og gjennomføring av en gjenopprettende prosess.

Det skal alltid være to meklere i saker med vold i nære relasjoner, fortrinnsvis en av hvert kjønn. Å ha en lik kjønnsbalanse kan bidra til økt trygghet for partene. I alvorlige voldssaker og andre integritetskrenkende saker som for eksempel seksuelle overgrep, skal det også være to meklere.

To meklere kan sikre at begge parter/ deltakere blir like godt ivaretatt, synliggjøre meklers upartiskhet og gi deltakerne økt trygghet til prosessen og i selve møtet. Meklerne kan bidra til å få frem ulike perspektiver i tilretteleggingen for å fremme kommunikasjonen mellom partene og lettere gi støtte til partene i krevende situasjoner (f.eks. en mekler kan håndtere emosjonelle utbrudd, mens den andre holder samtalen i gang). Meklerne kan evaluere og støtte hverandre underveis, noe som styrker kvaliteten i prosessen.

To meklere i en sak utgjør et team av likeverdige meklere, men én blir utpekt som hovedmekler, jf. konfliktrådsloven § 14, og har et ekstra ansvar for koordinering og framdrift i saken. Den andre mekleren er «medmekler». Meklerne kan fordele oppgavene slik de finner best seg imellom. Begge meklerne må godkjenne eventuelle avtaler, se § 17 tredje ledd.

1.8 Taushetsplikt og etiske retningslinjer

Alle medarbeidere og meklere i konfliktrådet er forpliktet til å opptre lojalt til konfliktrådets verdigrunnlag og mandat. Dette tydeliggjøres i konfliktrådenes personalpolitikk. Konfliktrådenes etiske retningslinjer, som framgår av punktene nedenfor, er i samsvar med og bygger på «[Etiske retningslinjer for statstjenesten](#)», lovverket som regulerer statens tjenester og konfliktrådets interne bestemmelser. Uttrykket medarbeider inkluderer både ansatte og meklere i konfliktrådet.

- **Medarbeideren har taushetsplikt** når det gjelder de opplysninger som en får tilgang til gjennom arbeidet. Taushetsplikten omfatter personlige forhold eller andre forhold som nevnt i konfliktrådsloven §9. Se nærmere i Retningslinje – Taushetsplikt og informasjonsdeling i Meklerportalen.
- **Medarbeideren viser respekt for brukerne av konfliktrådet og andre en kommer i kontakt med gjennom arbeidet.**
Det innebærer respekt uavhengig av kjønn, alder, kulturbakgrunn, religion, politisk oppfatning, seksuell legning eller handlingen som førte til mekling. Medarbeideren skal ikke opptre dømmende, moraliserende eller diskriminerende.
- **Medarbeideren fremstår med habilitet i sitt arbeid.**
Den som har en personlig relasjon eller kjennskap til en av partene, skal gjøre dette kjent for de andre som møter til mekling. Dette gjelder også dersom mekleren er venn med den ene av partene via Facebook eller andre sosiale medier. Dersom minst en av partene på dette grunnlaget ikke ønsker vedkommende som mekler, skal begge parter underrettes om dette, og saken returneres til administrasjonen. I etterkant av meklingen bør mekleren som hovedregel ikke akseptere venneforespørsel fra parten(e).
- **Medarbeideren opptrer upartisk.**
Medarbeideren skal ikke forhåndsdømme eller ta parti for noen av partene i arbeidet med saken, og arbeide for at alle parter blir ivaretatt. En medarbeider som underveis i prosessen ikke lenger kan opptre upartisk, skal trekke seg ut av saken.
- **Medarbeideren har respekt for partenes ansvar og selvbestemmelse.**
Det innebærer en ydmykhet for partenes egne valg og tydelighet på at møtet bygger på frivillighet. Medarbeideren skal sikre at partene forstår innholdet i avtalen som inngås. En avtale som i urimelig grad favoriserer den ene av partene eller er uheldig av andre tungtveiende grunner, skal ikke godkjennes.
- **Medarbeideren unngår situasjoner som kan medføre konflikt mellom konfliktrådets interesser og personlige interesser.**
Medarbeideren skal ikke dra personlig nytte av parter, for eksempel ved å påta seg et rådgivningsforhold, veiledning eller terapeutisk opplegg. Når en person stiller seg til rådighet som mekler, handler vedkommende som mekler og ikke i egenskap av sin profesjon.
- **Medarbeideren tar ikke imot godtgjørelse eller personlige gaver fra partene.**
- **Informasjon medarbeideren gir om konfliktrådets virksomhet skal være korrekt.** Ved deltakelse på sosiale medier må medarbeideren opptre slik at ytringer ikke kommer i konflikt med mekleroppgaven.

1.9 Når etiske retningslinjer ikke følges

De etiske retningslinjene skal holdes levende gjennom fortløpende refleksjon. Den enkelte tar ansvar for at egne handlinger er i samsvar med de etiske retningslinjene. Dersom medarbeideren likevel avviker alvorlig fra de etiske retningslinjene, vil nærmeste overordnede ta dette opp med medarbeideren umiddelbart.

1.10 Helse, miljø og sikkerhet (HMS) i konfliktrådene

Selv om tilspissede situasjoner har forekommet uhyre sjelden i konfliktrådets historie, kan ting skje. Sakene som konfliktrådet mottar, har stort spenn i forhold til alvorlighetsgrad. Vi kjenner ikke partene, men vi kan få indikasjoner på at konfliktnivået er høyt eller at det kan oppstå krevende situasjoner enten ved saksopplysninger eller gjennom forsamtaler.

I saker som omhandler vold i nære relasjoner, vold, trusler, seksualkriminalitet og ran skal administrasjonen bruke to meklere i saken. Dersom administrasjonen får indikasjoner på høyt konfliktnivå i en sak eller har andre opplysninger som kan tilsa at det kan oppstå krevende situasjoner, skal også meklingen gjennomføres med to meklere.

Dersom mekler gjennom forarbeidet får indikasjoner på høyt konfliktnivå, eller at det kan oppstå krevende situasjoner, skal mekler gi beskjed til administrasjonen om behov for to meklere. **Meklere skal ha lav terskel for å kontakte administrasjonen og ta opp behovet for medmekler i slike saker.**

Konfliktrådene skal sørge for at alle meklere har tilstrekkelig opplæring i sikkerhet. Det forventes at meklere deltar på meklersamlinger.

- **Alle skal kjenne til våre sikkerhetsrutiner.**
- For spørsmål om HMS i konfliktrådene, ta kontakt med ditt lokale konfliktråd.
- Blir du oppmerksom på trusler eller nært forestående hendelser plikter du å melde til leder av det lokale konfliktråd, jfr. [Avvergingsplikten – Straffeloven §196](#). For mer informasjon om avvergingsplikten, les mer på www.plikt.no
- Alle hendelser rapporteres til leder så snart som mulig.

Meklere er forsikret under meklinger gjennom Statens pensjonskasse. For mer informasjon se [Yrkesskadeforsikring - Statens pensjonskasse](#).

Minimumsstandard for lokaler til formøter og meklingsmøter

Minimumsstandard for meklingsrom brukes ved rombestilling og som sjekkliste for å vurdere om et rom er egnet for formøter og meklingsmøter. Standarden ligger også tilgjengelig under *Rutiner* på Meklerportalen.

- Rommet må ha dør som kan lukkes og ha god plass til alle parter.
- Dersom et rom har glassvegger eller store vindusflater med innsyn, bør det være mulighet for skjerming (gardiner el).
- Rommet bør være tilstrekkelig lydisolert for å ivareta personvern hensyn.
- Det må være wifi/mobildekning.
- Møtet skal gjennomføres på et nøytralt sted for partene (ikke partenes bopel eller eiendom).
- Gjør deg kjent med meklingslokalets rømningsveier og oppgitte rutiner.
- Er du usikker på om et rom er egnet eller et sted er nøytralt, ta kontakt med ditt konfliktråd.
- Enkelte parter kan ha behov for universelt utformede rom, som det kan framkomme informasjon om i forarbeid (eks nedsatt bevegelses- eller hørselsfunksjon). Har parter spesielle behov, bestill et universelt utformet rom.

Konfliktrådets sikkerhetsrutiner

Sikkerhetsrutinene som står her, finnes også i brosjyren «Alltid sikkerhet først», som er tilgjengelig under *Rutiner* på Meklerportalen.

Ved brann

- Ring 110.
- Vær kjent med lokalets rømningsveier.
- Kontakt konfliktrådsleder.

Verbale trusler og utagerende atferd

- Avbryt møtet!
- I alvorlige tilfeller ring 112.
- La alltid den truende/den utagerende få gå ut først.
- Forsikre deg om at alle deltakerne i møtet trygt kan gå, eventuelt vent til politiet kommer.
- Kontakt konfliktrådsleder.

Akutt sykdom

- Ring 113

- Utfør førstehjelp.
- Vent på stedet inntil helsepersonell har ankommet.
- Bistå andre parter.
- Kontakt konfliktrådsleder

Rutiner i saker med høyt konfliktnivå

Før meklingsmøtet vurderes følgende:

- Er rommet egnet? – sjekk minimumsstandard for lokaler til formøter og meklingsmøter.
- To meklere.
- Begge meklerne gjennomfører forsamtaler.
- Drøft med administrasjonen etter formøtet, om saken er egnet for mekling.
- Mekle på dagtid og/eller i lokaler der det er andre i nærheten.
- Bager, yttertøy og eventuelt partenes mobiltelefoner oppbevares i et annet rom.

Under meklingsmøtet:

- Ha din mobiltelefon lett tilgjengelig.
- Vær bevisst på plassering ved dørutgang.
- Informer om at meklingen avbrytes ved trusler, truende oppførsel og utagerende atferd.
- Ved en truende situasjon:
 - Avbryt meklingsmøtet.
 - Be personen om å gå. La alltid den truende/utagerende få gå ut først.
 - Vær rolig, ikke gjør brå bevegelser.
 - Ikke argumenter. Bruk enkle ord – ikke lange setninger.
 - Fortell personen hva du akter å gjøre.
 - I alvorlige tilfeller ring 112.

Etter meklingsmøtet der mekler eller parter har vært utsatt for trusler, vold eller truende atferd:

- Ta kontakt med konfliktrådsleder. 8.2 Sjekkliste ved vold og trusler mot ansatte/meklere gjennomgås.
- Vurder å kontakte politi og skrive anmeldelse.
- Vurder kontakt med legevakt/kriseteam i kommunen – avhengig av omfang og alvorlighetsgrad.
- Avtal videre oppfølging med konfliktrådsleder – behov for ekstern eller annen intern oppfølging?
- Fyll ut avviksskjema som ligger på Meklerportalen, under *Rutiner, HMS*
- Kom tilbake til jobb/verv så raskt som mulig.

Sikkerhet i saker med vold i nære relasjoner

Sakene krever spesiell håndtering også når det gjelder sikkerhet. Se kap 7. INTEGRITETSKRENKENDE SAKER for utdypende informasjon. Kontakt alltid administrasjonen for nærmere råd og veiledning i saken.

1.11 Behandling av personopplysninger i konfliktrådet

Det er viktig at behandlingen av personopplysninger og sensitive personopplysninger utføres på en måte som ivaretar partenes personvern i henhold til personopplysningsloven og taushetsplikten (se punkt 1.8).

En personopplysning er alle opplysninger og vurderinger som kan knyttes til en enkeltperson, for eksempel navn, adresse, fødselsnummer, telefonnummer etc.

Sensitive personopplysninger er opplysninger knyttet til etnisk opprinnelse, politisk oppfatning, opplysninger om religion, filosofisk overbevisning, fagforeningsmedlemskap, genetiske opplysninger, opplysninger om seksuelle forhold, straffedommer, lovovertrедelser og helseopplysninger. Personopplysningene vi behandler i konfliktrådet er som kjent også underlagt taushetsplikt etter konfliktrådsloven og forvaltningsloven.

Behandlingsansvarlig er den som samler inn, bruker og oppbevarer personopplysninger. Vi er alle, som en del av konfliktrådet, ansvarlige for å sikre at vår behandling av personopplysningene er lovlig og forsvarlig.

Dersom man skal behandle personopplysninger trenger man et såkalt **behandlingsgrunnlag**. Her er det flere muligheter, for eksempel samtykke, at opplysningen er nødvendig for at behandlingsansvarlige skal kunne oppfylle en avtale eller en rettslig plikt, eller er nødvendig for å utøve en oppgave i allmenhetens interesse eller utøve offentlig myndighet. Har man ikke et behandlingsgrunnlag har man heller ikke lov til å behandle eller oppbevare opplysningen, og det er uansett bare opplysninger som er nødvendige for saksbehandlingen man har lov til å bruke og oppbevare.

Hva du som mekler må ivareta

Som mekler har du en plikt til å bevare taushet om det du får vite om partene. Dette innebærer også en plikt til å oppbevare dokumenter på en måte som gjør at andre ikke får tak i dem jf. Sikkerhetsinstruksen du har skrevet under på/vil bli bedt om å skrive under på.

Mekler må også være oppmerksom på farer ved de ulike kommunikasjonsformene du bruker når du skal kontakte partene. Det er ikke lov å benytte e-post fordi dette blir som å sende et åpent postkort.

SMS til å få kontakt eller bekrefte en avtale er veldig praktisk, men ikke uten en viss risiko for at personopplysninger kan komme på avveie. I punkt 8.9 og i Meklerportalen finner du eksempler på tekst som kan brukes for at skaden skal bli minimal om meldingen kommer på avveie.

De fleste saker sendes gjennom Meklerportalen. Men om dokumenter sendes per post, er det i teorien en risiko for at personopplysninger kan bli borte i posten. Erfaringen forteller oss heldigvis at dette skjer sjelden. Saker du venter på som ikke er kommet frem til deg innen rimelig tid, brev som bærer preg av å ha vært åpnet, og brev med eller uten innhold hvor konvoluttene er revnet **skal alltid meldes til ditt konfliktrådskontor, eventuelt personvernombudet** som melder avviket videre. Det er viktig å melde fra med en gang fordi vi har en frist på 72 timer til å melde avviket inn til Datatilsynet og underrette de partene som er berørt av hendelsen.

Når kvaliteten på en personopplysning er usikker:

Noen ganger hender det at meklere får opplysninger fra en part om den andre parten. Det er vanskelig å vite om disse opplysningene er korrekte eller ikke - og det er dessuten oftest slik at disse opplysningene er uten betydning for vår videre behandling av saken. Derfor må vi være veldig forsiktig med å registrere slike opplysninger. I den grad du skriver notater under formøter og meklingsmøter så skal disse makuleres etterpå – og det er veldig greit å opplyse partene om at dette vil skje.

Husk at du som mekler ikke har behandlingsgrunnlag og derved heller ikke lovlig adgang til å oppbevare noen personopplysninger om partene når saken er ferdig hos deg. Når saksdokumenter i papirform er returnert og saksdokumenter mottatt elektronisk er slettet, så sjekk at du også har slettet tekstmeldinger og partenes telefonnummer fra telefonen din.

Dersom du eller parter har spørsmål om personvern, plikter og rettigheter kan personvernombudet kontaktes på post.personvern@konfliktraadet.no

2 FORBEREDELSE FØR MØTET

I dette kapitlet beskrives hva som er viktig for mekler i arbeid med forberedelser, både av formaliteter og hvordan få til en god prosess med partene. Her finner du føringer, informasjon og anbefalinger til hvordan du som mekler forbereder deg og partene til et gjenopprettende møte og prosess. Gode forberedelser er grunnleggende for at det kan bli en god prosess med reell deltakelse fra partene, eventuelle verger og støttepersoner.

Målet med forarbeidet er å bygge tillit, trygghet og relasjon til deg som mekler og til det å delta i et gjenopprettende møte. Parten får kunnskap om hvordan møtet vil foregå, og om de gjenopprettende spørsmålene som brukes i møtet mellom partene for å få frem partenes opplevelser av det som har skjedd. Videre får de trygghet i å formidle det som er viktig for dem, og mulighet til å forberede seg på hva de vil si/spørre om i møte med den andre parten. Forsamtale kan gi partene økt forståelse for hvordan gjenopprettende prosess er relevant i deres situasjon/sak.

Du som mekler skal få innsikt og kunnskap om saken gjennom partens beskrivelse av sine behov, bekymringer og forventninger som du skal bruke i forberedelsene videre.

I samarbeid finner du som mekler og partene ut hvordan den gjenopprettende prosessen og et møte mellom partene best kan tilrettelegges.

Er du i tvil om formaliteter eller annet knyttet til saken, skal du kontakte konfliktrådsadministrasjonen for avklaringer.

2.1 Sakens egnethet, informasjonsutveksling og dokumenter til mekler

Administrasjonen i konfliktrådet vurderer om saken er egnet for mekling før den oversendes til mekler. Sentralt for denne vurderingen er at partene deltar frivillig, at de har forstått rammene for meklingsmøte, at partene i det vesentlige er enige om hva saken handler om, og at det ikke er forhold som tilsier at saken er uegnet. Erfaring viser at mekling kan være egnet i mange ulike situasjoner, så lenge partene er villige til å delta i dialog og ønsker å finne en løsning.

Når du mottar saken, skal det fremgå tydelig i saksoversikten at saken er vurdert egnet. Administrasjonen vil formidle til deg hvilke vurderinger som er gjort knyttet til eventuelle risikoer i saken og eventuelle hensyn som skal tas i forarbeidet med partene. Denne informasjonen skal framkomme av saksoversikten, men kan i tillegg

Kommentert [KP1]: Noe slikt - vi må få fram at det ikke bare handler om at de får informasjon men at dette er en samtale med mekler som kan gjøre GP mer relevant for dem.

Kommentert [AT2R1]: Omformulerte etter ditt innspill- OK?

gis muntlig til deg som mekler. Du vil også få informasjon om administrasjonen har sendt brev og/eller vært i muntlig kontakt med partene, eller om det er du som mekler som tar den første kontakten. Administrasjonen opplyser partene om hvem som er mekler i saken.

De fleste saker som mottas av konfliktrådet er godt egnet for mekling, og saker kan derfor som hovedregel raskt oversendes til mekler. Samtidig vil det i den tidlige fasen av en saksbehandling hos administrasjonen ofte være få indikasjoner på at en sak ikke egner seg. En god og løpende dialog mellom administrasjon og mekler er derfor avgjørende.

Dersom du i din kontakt med partene får indikasjon på at partene *ikke* deltar frivillig, at de er utsatt for press, står langt fra hverandre i syn på hva saken gjelder, eller du får kjennskap til andre forhold ved partene eller relasjonene mellom dem, eksempelvis stor maktubalanse som ikke kan håndteres med bruk av støttepersoner, skal du ta dette opp med administrasjonen.

Det er viktig at du som mekler alltid tar raskt kontakt med administrasjonen dersom det kommer opplysninger i ditt arbeid med saken som gjør at det kan være behov for en ny vurdering av om saken er egnet. Administrasjonen i konfliktrådet vurderer da saken på nytt, basert på den nye informasjonen.

Du som mekler mottar de dokumentene du har tjenstlig behov for i hver enkelt sak, med opplysninger som er relevant for den gjenopprettende prosessen. Dette er dokumenter som opplyser hva saken handler om, og hva de involverte partene har opplyst om i denne forbindelse. Se også kapittel om leseveiledning og bruk av saksdokumenter (kap. [2.4.3](#))

Dersom det unntaksvis mottas fysiske dokumenter i rollen som mekler, stilles det krav til gode rutiner for forsvarlig oppbevaring og håndtering av disse.

2.2 Forsamtale med partene og andre deltakere

En forsamtale er en samtale der meklerne snakker med hver part hver for seg i forkant av et meklingsmøte eller et stormøte. Forsamtaler med partene hver for seg er obligatoriske i alle saker. Det gjelder også andre som skal delta i det gjenopprettende møtet. Dialog med alle som skal delta er viktig for god kvalitet i tilrettelegging av gjenopprettende prosess.

Det skal ikke gjennomføres forsamtaler og meklingsmøte samme dag. Dette for å sikre at det blir en reell forberedelse av parter, verger, støttepersoner og meklere. Ved behov kan det også gjennomføres flere forsamtaler med partene.

Er det to meklere i saken bør begge delta på forsamtalene med partene, så lenge det er praktisk mulig. Det kan være en styrke for å ivareta alle hensyn for både part og mekler og den videre prosessen.

Hvorvidt en forsamtale gjennomføres fysisk, digitalt eller eventuelt kun med telefonsamtale må vurderes ut fra behovene i den enkelte situasjon og for den enkelte part.

Et fysisk møte kan i mange tilfelle i større grad være med å trygge både parter og mekler med hensyn til å fange opp forhold som er viktig for en videre god prosess. På den annen side kan et digitalt forsamtale i mange tilfelle bedre møte praktiske utfordringer eller andre forhold som gir lettere tilgang til konfliktrådets tjeneste. Mekler må med andre ord gjøre en skjønnsmessig vurdering sammen med parten/vergen/støttepersonene når det gjelder gjennomføringen av forsamtale.

Konfliktrådets grunnverdier og grunnprinsipper gjelder under hele prosessen og i all kommunikasjon med partene inkludert forsamtalene.⁵ Partene skal bli møtt på en respektfull og ikke-dømmende måte. Du som mekler skal opptre upartisk, åpent, lytte aktivt, og være godt forberedt.

2.2.1 Opprette kontakt med partene og invitere til forsamtale

Du oppretter kontakt med partene ved å ringe eller sende sms. Vurder hva som vil være hensiktsmessig tilnærming i den enkelte sak og om administrasjonen har hatt tidligere dialog med parten. Ta blant annet hensyn til hva som kan være et egnet tidspunkt. Ring evt. kort for å avtale når du kan ringe opp igjen. Eller send en sms der du varsler at du vil forsøke å ringe og be om forslag til tidspunkt. I punkt [8.9](#) kan du finne eksempler på kortfattet tekst til sms og du kan også sende sms gjennom Meklerportalen.

2.2.2 Nærmere om forsamtalet

En forsamtale med hver av partene er en innledende samtale der du inviterer til dialog om mulighetene for gjenopprettende prosess. Forsamtalen gir deg bedre innsikt i partens situasjon og behov i saken, samtidig som parten får informasjon om hva som skjer i meklingsmøtet og hvordan prosessen vil foregå/ tilrettelegges i den enkelte sak.

⁵ Sentralt for tilrettelegging av gjenopprettende prosesser i konfliktrådene er prinsipp om nærhet, deltakelse og respekt (se nærmere i punkt 1.3)

Du må ta høyde for at partene ikke har tatt endelig stilling til deltakelse i et møte med den andre parten, og at de kan ha behov for nærmere informasjon. Partene eier selv det som har skjedd og det som skal skje fremover, og de fører selv ordet.

I forsamtale vil det ofte være mest hensiktsmessig først å være oppmerksom på hva som er viktig for parten i denne saken og stille spørsmål om dette. Å vise interesse med åpne spørsmål bidrar til å få fram det som er viktig for partene og det bygger samtidig tillit og trygghet til deg som mekler.

Partenes opplevelser og beskrivelser av det som har skjedd skal anerkjennes ved at mekler er aktivt lyttende. Å vise interesse for partens opplevelse og situasjon i forsamtale skal ikke utfordre din upartiske rolle som mekler. Mekler må være oppmerksom på å ikke gi en av partene «medhold» i saken, og heller ikke bruke det som blir sagt i en fortrolig samtale inn i meklingsmøtet.

Forsamtalen skal heller ikke være start på en forhåndsforhandling på en eventuell avtale. Det kan derimot i saker der det er aktuelt være viktig å nevne for partene at eventuelle erstatningskrav må dokumenteres eller sannsynliggjøres.

Videre i foramtalen forbereder du parten på den videre prosessen, hvordan et møte tilrettelegges, hva slags type spørsmål som vil bli stilt og hvilke sentrale prinsipper som gjelder for meklingsmøte/gjenopprettende prosess. Prinsippet om frivillighet er særlig viktig at parten har forstått, og vet at frivillighet gjelder gjennom hele prosessen, at parten kan trekke seg når som helst underveis helt fram til avtaleinngåelse og til avtalens angrefrist har utløpt. Se kapittel om avtaleinngåelse.

Det er viktig at partene vet hva mekling i konfliktråd innebærer, at de forstår de formelle rammene, om det er en straffesak eller en sivil sak. Du kan vise til skriftlig informasjon i brevet til parten som er sendt fra konfliktrådet, med blant annet et informasjonsskriv.

Opplys også at partene kan ta kontakt etter formøtet med deg som mekler eller med administrasjonen dersom de har flere spørsmål.

Et enkelt oppsett for en anbefalt tilnærming i foramtalen finner du i punkt 8.10

2.3 Meklers vurdering av prosessen videre

Etter forberedelser ved å lese saksdokumenter, og ved å ha forsamtaler med alle som skal delta, vurderer du i samråd med partene veien videre: om det skal tilrettelegges for et meklingsmøte kun mellom de direkte involverte partene, eller om også andre berørte, verger eller støttepersoner skal delta.

Gjennom samtaler med partene skal du ha utforsket behov, bekymringer og forventninger og avklart hva partene ønsker å oppnå gjennom meklingen og hvordan møtet best kan tilrettelegges. Du kan gjennom forarbeidet også fått kunnskap om det er behov for tolk eller andre hensyn som møtet må tilpasses i møtet. Les mer om hva som er viktig å vurdere under punkt 2.4

I forsamtaler skal du være oppmerksom på signaler som tyder på at saken ikke lar seg håndtere innenfor konfliktrådets rammer, og søke støtte hos administrasjonen ved behov. Dersom det for eksempel fremkommer at partene forventer juridisk rådgivning, profesjonell vurdering, eller at en tredjepart skal fatte en beslutning, skal saken vurderes som utenfor konfliktrådets mandat. Konfliktrådet tilbyr frivillig dialog, ikke ekspertuttalelser eller avgjørelser på vegne av parter.

Gjennom forarbeidet med partene får du innsikt i hvordan partenes relasjon er, hvordan de kommuniserer og samhandler. Dersom det foreligger betydelig ubalanse i maktforholdet, vedvarende fiendtlighet, manglende tillit, kan dette indikere at mekling ikke vil være hensiktsmessig på nåværende tidspunkt.

Hvis du som mekler oppdager noe i forarbeidet med partene som gjør deg usikker på om prosessen bør fortsette, eller avdekker ny informasjon som tilsier at saken ikke lenger er egnet for mekling skal dette umiddelbart meldes administrasjonen. I samtale med administrasjonen vurderer mekler mulighetene for eventuelle tiltak som kan iverksettes slik at saken kan behandles på en forsvarlig måte.

Konfliktrådets administrasjon må på bakgrunn av nye opplysninger etter meklers forarbeid med partene vurdere på nytt om saken/ partene innstilling er egnet til konfliktrådsbehandling. Eksempler på slike tilfeller kan være:

- at en part ytrer trusler eller det foreligger andre indikasjoner på at sikkerheten rundt møtet er truet,

- at en part på grunn av sykdom eller rus ikke er i stand til å delta og ta eierskap i møtet.
- hvis partenes behov og forventninger ligger utenfor konfliktrådets mandat, der partene først og fremst ønsker at profesjonelle skal bistå dem med å avgjøre en uenighet og finne en løsning for dem,
- eller at partene har behov for profesjonell rådgivning (f.eks. juridisk, økonomisk, barnefaglig eller sosialfaglig).

Dersom du som mekler, i samråd med administrasjonen vurderer at det ikke er hensiktsmessig å gjennomføre et meklingsmøte på nåværende tidspunkt, skal saken sendes tilbake til administrasjonen.

2.3.1 Behov for medmekler

I noen saker først satt opp med én mekler, kan du som mekler oppdage at det kan være behov for flere deltakere enn først antatt eller at det har kommet frem nye opplysninger som gjør at det er behov for å drøfte videre tilrettelegging med administrasjonen.

Dersom du som mekler av ulike grunner føler deg utrygg på å fortsette prosessen eller ser behov for medmekler, ta kontakt med administrasjonen for å drøfte mulighet for medmekler eller for at en annen mekler tar saken. Se også punkt [1.10](#) og [8.2](#) om tiltak i tilretteleggingen som kan muliggjøre møtet på tross forkjent risiko.

2.4 Oversikt over hva som er viktig i forberedelser og forsamtaler

Mål med forsamtalen: Tillit – trygghet – god tilrettelegging

- Gjøre partene trygge på hva som skal skje i selve møtet
- Skape forutsigbarhet for partene gjennom informasjon
- Fleksibel tilrettelegging - fange opp forhold som kan være av viktighet for møtet
- Sikre kunnskap om at deltakelse er frivillig i alle faser av prosessen
- Sikre at bruk av tolk blir klargjort og at partene har tillit til prosessen.

Informasjonen tilpasses partene

- Informasjonen som gis i forbindelse med mekling skal tilpasses den enkelte part, med hensyn til alder, språklige ferdigheter og individuelle behov. Dette er avgjørende for å ivareta en trygg og aktiv deltakelse av parter.
- Når ungdom under 15 skal delta i mekling, må det vurderes om vedkommende har tilstrekkelig modenhet og evne til å forstå konsekvenser for å gjennomføre prosessen i konfliktrådet. Det må også vurderes om vergene er i stand til å ivareta

den unges interesser. Dette er særlig viktig i saker der ungdom er i et barneverntiltak.

- Det skal legges til rette for at parter med nedsatt funksjonsnivå eller psykisk sykdom ikke opplever forlegenhet og ubehag i meklingsmøtet.
- Parter med kort botid i Norge skal få tydelig og tilpasset informasjon om konfliktrådets rolle og nøytrale funksjon. Dette bidrar til at konfliktrådet forstås i riktig kontekst, eksempelvis som en del av et samarbeid med politi og andre offentlige instanser.
- Dersom det er behov for tolk, skal dette organiseres i samarbeid med administrasjonen på forhånd.

Fokus i forsamtalen:

- Partenes behov, bekymringer og forventinger for å gjennomføre gjenopprettende prosess
- Informasjon om hva konfliktrådet kan tilby
- Påklagedes/partens ansvarstaking, i straffesaker relatert til det som står i siktelsen
- Kartlegging av andre berørte/involverte/faginstanser som kan være aktuelle å ta med i det gjenopprettende møtet

Kort om hva en forsamtale ikke er:

- Prosedering av saken
- Åstedsbefaring
- Alliansebygging med mekler

Er du usikker på noe av overnevnte etter forsamtalen, kontakt administrasjonen for drøfting av saken.

I forsamtalen informerer du også om følgende:

- Hvordan konfliktrådets møte foregår, og at frivilligheten gjelder under hele prosessen.
- At partene har anledning til å ta med en støtteperson, og at dette må avtales med mekler på forhånd og aksepteres av de/n andre parten/e.
- Angrefrist på avtaler som inngås: 2 uker i straffesaker (unntatt forsoningsavtaler som regnes innfridd på stedet). I sivile saker kan partene avtale om de vil sette en angrefrist.
- Taushetsplikten jf. lovens § 9. Se pkt. 8.1. om hvordan informere om taushetsplikten.
- Opplys om konfliktrådets pågående brukerundersøkelse. Se punkt [2.4.19](#), og følg med på informasjon i Meklerportalen.

Partene oppfordres før de møtes til å tenke gjennom:

- Hva som er viktig for dem å få sagt til de(n) andre parten/e i møtet
- Hva de ønsker at møtet skal føre til

2.4.1 Habilitet - Kjenner du noen av partene?

I så fall skal du kontakte administrasjonen og sammen vurdere hvorvidt du fortsatt kan være mekler i saken. Hvis du står noen av partene for nært til å kunne behandle saken, må saken overlates til en annen mekler som overtar både forberedelse, mekling og etterarbeid.

2.4.2 Er det en straffesak eller en sivil sak?

Her er definisjonene på de forskjellige meklingssakene i konfliktrådet:

Mekling i konfliktrådet er en straffereaksjon ilagt av politiet eller, i sjeldne tilfeller, idømt av domstolen. Handlingen(e) er vurdert som straffbar av påtalemyndigheten (påtalejuristene hos politiet), evt. domstolen.

Når en handling vurderes som straffbar, innebærer det at den rammes av et straffebud i loven, at straffeskyld ansees bevist og at gjerningspersonen kan straffes.

En straffesak er oversendt fra påtalemyndigheten etter straffeprosessloven § 71a, vil det være tatt ut en siktelse som er vedlagt i saksdokumentene. Den siktede var fylt 15 år på det tidspunkt han/hun begikk lovbruddet. I påtegningsarket fra påtalemyndigheten (det øverste brevarket i sakspapirene fra politiet) står det i klartekst om det er en **mekling i konfliktråd (straffesak)**. Det vil også framgå av oversendelsen fra konfliktrådet.

Sivile saker kan henvises til konfliktrådet fra privatpersoner og fra ulike instanser.

En sivil sak i konfliktrådet kan være henvist direkte fra partene selv, fra politiet og påtalemyndighet som henlagt straffesak, eller fra offentlige instanser som skole, barnevern, eller en arbeidsplass.

Sivile saker i konfliktrådet kan blant annet være nabokonflikter, familiekonflikter, økonomiske tvister og lignende, eller mindre alvorlige straffbare forhold som en part har valgt å ikke anmelde til politiet.

Dersom påtalemyndigheten av ulike grunner beslutter å henlegge en sak, kan saken likevel henvises til konfliktrådet som et tilbud til partene. Årsak til henleggelse kan blant annet være:

- Gjerningspersonen var under 15 år (kriminell lavalder) på handlingstidspunktet
- Bevisets stilling
- Henlagt på grunn av manglende kapasitet

I disse sakene er det ikke bevist straffeskyld. Straffesaken er avsluttet, og mekling i konfliktrådet får ingen betydning for straffesaken. Saken behandles som en sivil sak.

Merk: Når politiet har henlagt straffesaken er det ikke tatt stilling til skyldspørsmålet. I forsamtale er det viktig at du kartlegger motivasjonen til parten ved å møte i konfliktråd, hva parten kan bidra med og om parten kan ta ansvar for sine handlinger. Ta kontakt med administrasjonen hvis du er i tvil om partene kan møtes.

Etter straffegjennomføringsloven har personer som gjennomfører en straff rett på tilbud om gjenopprettende prosess. Sivile saker i konfliktrådet kan derfor være som et supplement til straff, eller som del av innholdet i samfunnsstraff.

Sakene kan være henvist fra:

- Friomsorgen (gjelder blant annet ved samfunnsstraff og ved prøveløslatelser)
- Kriminalomsorgen (fengslene) for tilrettelagte møter med personer under soning
- Andre private initiativ (fornærmede i saken, pårørende, andre berørte av lovbruddet, nærmiljøer) for å tilrettelegge for slike møter i tillegg til rettssak og dom.

Gjenopprettende prosess skal være en sentral del av straffereaksjonene

ungdomsstraff, ungdomsoppfølging eller oppfølging i konfliktråd.

Gjenopprettende prosess kan i disse reaksjonene for det første være å gjennomføre et gjenopprettende møte med den som er fornærmet i saken, hvis fornærmede vil. Det kan også være et møte med andre direkte berørte av lovbruddet. Her kan ungdommen og fornærmede (og/eller andre berørte) få snakke sammen på en trygg måte om det som skjedde, hvilke konsekvenser det har hatt og hva som er viktig for partene framover. Å gjenopprette handler også om at ungdommen får anledning til å ta ansvar og reparere den skade og urett som er gjort så godt det lar seg gjøre overfor fornærmede og andre som er direkte berørt av lovbruddet.

Det kan også være aktuelt at ungdommen gjennomfører gjenopprettende møte med andre som er berørt av lovbruddet eller med andre personer som ungdommen har en utfordrende relasjon til, eksempelvis foreldre.

Mange ungdom som får ungdomsstraff eller ungdomsoppfølging har brutte eller vanskelige relasjoner. Gode, robuste relasjoner kan fungere beskyttende ved at det blir lettere å holde seg borte fra risikosituasjoner og unngå kriminalitet. Trygge voksenrelasjoner, eller andre positive relasjoner som kan være der for ungdommen når straffen er ferdig, kan også bidra til at ungdommen reintegreres i samfunnet. Å etablere og gjenopprette positive relasjoner er derfor sentrale elementer i ungdomsreaksjonene.

Uansett sakstype skal administrasjonen sikre at partene får informasjon i forkant av møtet i konfliktrådet om de formelle rammene for møtet, herunder om det er en straffesak (mekling i konfliktråd) eller en sivil sak (innmeldt av partene eller henlagt straffesak) eller mekling i ungdomsstraff, ungdomsoppfølging eller oppfølging i konfliktråd. Å kjenne til de formelle rammene for møtet er en forutsetning for at partene skal kunne gi et såkalt «informert samtykke» til deltakelse i gjenopprettende prosess.

Den viktigste forskjellen for partene er konsekvenser etter meklingsmøtet. Hvis mekling i konfliktråd (som straffereaksjon) ikke blir løst, risikerer partene at påtalemyndigheten vil gå videre med saken i rettssystemet. Det samme gjelder der konfliktrådsmekling er del av innholdet i en straff, eller satt som vilkår for en betinget dom.

I sivile saker, herunder henlagte straffesaker, som ikke blir løst, skjer det ikke noe mer i konfliktrådet. Det er helt opp til partene hvordan de eventuelt velger å gå videre med en sak.

Merk: Ved spørsmål om konsekvenser av mekling i en sak er det viktig at vi gir korrekte opplysninger, eller viser til rett instans som kan svare. Dersom du er usikker på om det er en sivil sak eller straffesak (mekling i konfliktråd som straffereaksjon), eller på konsekvenser av mekling i den enkelte saken, så rådfør deg med administrasjonen.

Som mekler skal du aldri uttale deg om hva politiet eventuelt vil gjøre dersom en mekling i konfliktråd (som straffereaksjon) ikke blir løst.

Partene kan også selv kontakte konfliktrådsadministrasjonen eller henvise av saken (som politiet/ påtalemyndigheten i mekling i konfliktråd som straffesak).

2.4.3 Leseveiledning – bruk av saksdokumenter

Som mekler mottar du saksdokumenter fra administrasjonen i Meklerportalen som du skal lese før videre tilrettelegging av møter og forsamtaler med parter og andre berørte.

I mange sivile saker som ikke har sin bakgrunn i henlagt straffesak, vil det ofte være få saksdokumenter. De saksdokumentene som er, er enten sendt inn av partene, eller notater skrevet av saksbehandleren.

I saker som er sendt inn av politiet (mekling i konfliktråd som straffereaksjon, eller sivil sak som har sin bakgrunn i henlagt straffesak) er de viktigste dokumentene fra politiet påtegningsarket, siktelsen (av og til dom), avhør og anmeldelsen.

Saksforsiden i Meklerportalen og saksoversikten fra konfliktrådet angir saksforhold, om det er straffesak eller sivil sak, hvem som er parter og mekler(e).

I mekling i konfliktråd (tidligere omtalt som «straffesak») er det en forutsetning for behandling av saken i konfliktråd at saken er ferdig etterforsket, og at straffeskyld anses bevist. Normalt skal de faktiske forholdene som framgår av siktelsen (evt. dommen) legges til grunn for meklingen.

Saksdokumentene gir en beskrivelse av hendelsen(e) gitt i avhør eller i anmeldelse, og er viktig bakgrunnskunnskap. Samtidig må mekler være oppmerksom på, og anerkjenne, at når partene snakker sammen, kan «sannheten» få andre fasetter når følelsesaspektene kommer med i dialogen og man ser hverandres opplevelser.

Det som ellers står i saksdokumentene, herunder avhør, skal ikke være tema i møtet mellom partene.

Oppsummert:

- Saksdokumentene skal leses av mekler og du skal sørge for å være godt forberedt til forsamtaler og gjenopprettende møter.
- Saksdokumenter skal ikke være tema i forsamtaler eller i møtet mellom partene, og det skal ikke siteres fra avhør/anmeldelser.
- Partenes historier og opplevelser av det som har skjedd skal respekteres. Partene kan av og til ha forskjellig syn på hendelsesforløp og annet, like fullt skal begge beskrivelser respekteres. Dersom historier er avvikende fra saksdokumentene, skal dette ikke konfronteres med referanse til saksdokumenter. Det skal kun gis informasjon relatert til det som står i siktelsen (mekling i konfliktråd overført som straffereaksjon) da dette er en informasjon parten skal ha fått tilsendt fra påtalemyndigheten.
- I situasjoner med store og viktige avvik i historier, kan du i stedet ta en pause for å snakke med den aktuelle parten for å avklare spørsmål nærmere.

2.4.4 Frivillighet - Vet alle at dette er frivillig?

Prinsippet om frivillig deltakelse er grunnleggende i gjenopprettende prosess og gjelder gjennom hele prosessen. Meklers tilnærming er å invitere partene til dialog, slik at alle er informert om at det er **frivillig** å møte i konfliktråd og er **kjent med rammene** for møtet, det vil si at partene vet om det er en sivil sak eller straffesak, og hvem som skal delta.

Frivillighet er en viktig motivasjon for partene til å ta selvstendige valg og komme frem til en løsning. Dette handler om god ivaretagelse av partene. Ingen skal måtte møte noen som møter under tvang og/eller deltar på feil premisser. Mekler skal gjøre partene oppmerksom på at de kan trekke sitt samtykke når som helst i prosessen.

Dersom en part er under 18 år eller er umyndiggjort, skal også vergene i utgangspunktet ha gitt sitt samtykke til at saken behandles i konfliktrådet. Det finnes noen unntak for de mellom 15 og 18 år, (se Retningslinje – verge i konfliktrådssaker punkt 4.3, 5 og 6 tilgjengelig i Meklerportalen under Rutiner)

- Hvem er aktuelle som verge? Vanligvis begge foreldre, selv om barnevernet har omsorgen
- Noen ganger er det en oppnevnt verge, i slike tilfeller spør administrasjonen om de nødvendige opplysninger
- Der verger (foreldrene) ikke bor sammen, skal begge foreldre ha informasjon og mulighet til å være med i møtet.
- **Merk:** Søk råd hos administrasjonen i den enkelte sak når du er usikker.

2.4.5 Behov for tolk

Tolk er viktig for å sikre at partene og mekler forstår hverandre, for å unngå misforståelser og fordi bruk av eget morsmål er det beste når partene skal uttrykke følelser og være presise i budskapet sitt. Partene har rett til å la seg bistå av kvalifisert tolk jf. konfliktrådsloven § 16.

- Tolkebehov skal framgå ved mottak av sak fra administrasjonen i konfliktrådet, dersom det er kjent. Som hovedregel skal det brukes tolk dersom en av partene (eller vergene) snakker dårlig norsk. Når du snakker med partene, vil du finne ut om de trenger tolk.
- Noen parter vil kanskje si at de ikke har behov for tolk, men du kan si at du som mekler har behov for tolk og at dette er avgjørende for god tilrettelegging av møtet.
- Følg lokale rutiner i forbindelse med bestilling av tolk/telefontolk.

- Tolken krever sine utgifter dekket fra administrasjonen.
- Familiemedlemmer eller venner/bekjente skal ikke brukes som tolk, selv om partene måtte ønske det..
- Avbryt mekling og avtal nytt møte dersom det viser seg at en eller flere av partene/vergene ikke behersker norsk eller annet felles språk godt nok og det heller ikke er mulig å få tolk på kort varsel.

Les mer om bruk av tolk på IMDI (Integrerings og mangfolds direktoratet) sine sider: <https://www.imdi.no/tolk/>, se også tips i punkt [8.3](#).

2.4.6 Behov for støtteperson

Partene har anledning til å ha med seg en støtteperson. En støtteperson kan være en bekjent av parten, eller fra en offentlig tjeneste slik som Støttesentrene for kriminalitetsutsatte. Det kan være én eller flere støttepersoner for en part, men mekleren skal sørge for at deltakelsen blir balansert og oppleves riktig for prosessen. Hvem som skal delta som støttepersoner må være kjent og avklart med alle partene og mekleren i forkant av det felles møtet. Ofte kan en støtteperson styrke en part til å møte den andre parten. Rollen til støttepersonen er å støtte parten og ikke være talsperson for parten.

Begge (alle) parter må informeres om muligheten for å ha med seg støtteperson og alle parter må godta de tilstedeværende støttepersoner. Dersom parten ikke ønsker å ha med en fra sitt private nettverk, kan mekleren bistå partene med å synliggjøre aktuelle alternativer. Det kan enten være å peke på andre personer fra partens private nettverk enn de parten selv har i tankene, profesjonelle aktører som partene har et tillitsforhold til om profesjonelle støttepersoner. Dersom parten ønsker bistand fra konfliktrådet til å kontakte profesjonelle støttepersoner, må parten samtykke til å informere og involvere de aktuelle personene eller instansene. Be om bistand til denne kontakten fra administrasjonen ved behov.

Det er lovfestet at en advokat *ikke* kan være støtteperson i form av å møte som advokat.

Støttepersonen kan bli spurt om å si noen ord av mekler eller tilrettelegger hvis det er hensiktsmessig. En advokat kan ikke være støtteperson i form av å møte som advokat, og det som kommer frem i møtet kan ikke brukes i en eventuell videre rettsprosess.

2.4.7 Er det andre berørte av det som har skjedd?

Et lovbrudd eller en konflikt kan ha berørt flere enn de direkte involverte partene og det kan være viktig for partene i noen saker at også disse får mulighet til å delta. Opplysninger om andre berørte kan komme fram både i forsamtaler med partene, eller også når du leser igjennom saksdokumentene.

Dersom andre berørte skal delta, må partene selv ønske dette og alle må også være enige i hvilke andre berørte som skal involveres og når i prosessen. Det kan også være aktuelt å informere andre berørte om at en gjenopprettende prosess har funnet sted – se mer om dette under avtaler.

Forutsetningen for å involvere også andre berørte er altså at partene samt du som mekler er enig i dette og at krav til taushetsplikten blir overholdt.

2.4.8 Saker der barn er part eller berørt

Barn og unge utgjør den største brukergruppen i konfliktrådet. Som en sårbar gruppe skal de møtes på en barnevennlig måte, både i kommunikasjon og i tilrettelegging av ulike møter.

Gjenopprettende prosesser skal alltid tilpasses i samarbeid med partene, ut fra deres behov i den enkelte sak og på denne måten legge til rette for en barnevennlig prosess. Sentrale prinsipper for gjenopprettende prosess, som frivillighet, trygghet, aktiv deltakelse og eierskap til prosessen, kan utfordres og krever særlig oppmerksomhet i møte med barn. I samtaler med barn må mekler ta utgangspunkt i barnets behov og forventninger. Det innebærer å sette av god tid til samtalen, etablere tillit, stille åpne spørsmål og lytte aktivt. Meklers kommunikasjon og ordvalg må være tilpasset barnets alder og modenhet.

Konfliktrådet har ansvar for å tilrettelegge møter og kommunikasjon på en måte som ikke skader barnet, for eksempel ved å unngå avmaktssituasjoner, trusler, retraumatisering eller andre belastninger. Skadelige situasjoner kan blant annet oppstå dersom voksne deltakere, gjennom antall eller væremåte, dominerer og hindrer barnet i å delta aktivt. I saker som involverer barn skal du ha lav terskel for å ta kontakt med administrasjonen for å drøfte videre tilretteleggingen av prosessen basert på egne samtaler med partene/ barnet. Drøftingen med administrasjonen skal handle om å sette inn nødvendige tiltak, for eksempel bruk av to meklere, eller andre forhold for å tilpasse prosessen til barnets behov, alder og modenhet.

Det er også viktig å møte foreldres behov for informasjon. Det er også viktig å møte foreldrenes behov for informasjon. Når foreldre får god og tilpasset informasjon om prosessen, øker muligheten for at de kan bidra på en konstruktiv måte og støtte barnet på en hensiktsmessig måte. Dersom foreldrene selv er berørt av saken, bør dette tas opp og ha en dialog om hvordan de kan opptre for å ivareta barnets behov og trygghet.

God ivaretagelse av barnets omsorgspersoner er viktig for barnets aktive deltakelse og oppleve prosessen som trygg og meningsfull. Dette krever en helhetlig tilnærming der både barnets og foreldrenes perspektiver og behov blir tatt på alvor.

I noen saker der barnet er en part, er det viktig å sikre gode og trygge støttepersoner for barnet i tillegg til foreldrene/ vergene. Disse kan komme fra privat nettverk, men kan også være profesjonelle aktører. Du bør drøfte disse mulighetene med administrasjonen og bør informere barnet og vergene om mulighetene til å ha støttepersoner utenfor eget nettverk når dette er relevant. Før konfliktrådet kontakter slike tjenester, må samtykke til å dele nødvending informasjon innhentes fra barnet og vergene- bruk skjema [8.14](#).

I enkelte tilfeller kan barn over 15 år ha rett til å representere seg selv uten å involvere verger.

Du må være oppmerksom på forhold som kan utløse plikt til å sende bekymringsmelding til barneverntjenesten og skal ha lav terskel til å kontakte administrasjonen for å vurdere hvordan saken skal håndteres videre.

2.4.9 Forbered informasjon om taushetsplikten

Taushetsplikten gjelder alle som er til stede i konfliktrådsmøtet jf. konfliktrådslovens § 9. Konfliktrådet plikter å informere deltakerne i møtet om taushetsplikten. Det er viktig at partene vet at de er underlagt taushetsplikt etter **konfliktrådsloven**, og ikke kun etter forvaltningsloven, da konfliktrådets **taushetsplikt er strengere**.

Taushetsplikten etter konfliktrådsloven går lenger enn forvaltningsloven § 13 idet flere opplysninger skal anses som personlige, og dermed underlagt taushetsplikten. Dette gjelder partenes navn, fødested, fødselsdato, personnummer, statsborgerforhold, sivilstand, yrke, bopel og arbeidssted.

Taushetsplikten skal beskytte den frie dialogen i møtet, slik at ingen kan misbruke det som kommer fram. Det som kommer frem i møtet skal eksempelvis ikke kunne

brukes i en eventuell videre rettsprosess. Ta eventuelle spørsmål opp med administrasjonen. Forbered deg godt på å informere om taushetsplikten i den aktuelle sak og søk råd ved behov i konfliktrådsadministrasjonen. Se punkt 8.1. om informasjon om taushetsplikten.

2.4.10 Hva skjer ved brudd på taushetsplikten?

Brudd på taushetsplikten kan straffes etter straffeloven § 209. Deltakerne i møtet må informeres om dette. I de tilfeller vi får tilbakemelding fra partene om at en av møtedeltagerne har brutt taushetsplikten, kan vi tilby et møte mellom den som har krav på taushet, og den som har brutt taushetsplikten, med dette som tema.

Hvis et slikt møte ikke er aktuelt for vedkommende, vil de selv måtte foreta en vurdering av hvordan de vil forfølge saken. Et brudd på taushetsplikten er ikke automatisk et brudd på konfliktrådsavtalen. Får du som mekler beskjed om at taushetsplikten er brutt, skal du alltid kontakte administrasjonen i konfliktrådet som håndterer saken videre.

2.4.11 Hvis partene ber om innsyn

Dersom spørsmålet om innsyn dukker opp, skal du ta kontakt med administrasjonen for å avklare hva partene kan få lese av saksdokumenter. Det er konfliktrådsadministrasjonen som behandler innsynskravet.

2.4.12 Krav om erstatning

I saker som omhandler økonomiske utgifter kan en part ønske å få dekket disse. Når du mottar saken må du sjekke om det foreligger et erstatningskrav i saksdokumentet og kontrollere at erstatningskravet er dokumentert eller sannsynliggjort.

Det er også viktig at du undersøker om erstatningskravet er gjort kjent for den andre parten og avklarer hvordan parten stiller seg til det.

Merk: Betalingsevne, rimelighet av kravet, tidsrom for innfrielse og om beløpet kan forhandles er utfordringer du må være oppmerksom på.

2.4.13 Hvor skal møtet i konfliktrådet finne sted?

En hovedregel er at møtet skal finne sted på nøytral grunn for partene:

«Mekling kan foregå på ethvert sted som finnes hensiktsmessig, men normalt ikke på noen av partenes bopel eller eiendom» - se [forskrift om konfliktrådsbehandling § 5](#)

I konfliktrådsloven § 13 om valg av konfliktråd, står det at «*sivile saker skal behandles ved konfliktrådet for den kommunen hvor klager eller fornærmede bor eller oppholder seg(..)*». Lokalet må også være egnet. Minimumsstandarden for et rom det skal avholdes formøter og meklingsmøter i står beskrevet under 1.10 Helse, miljø og sikkerhet (HMS) i konfliktrådene

Er du usikker på om et rom er egnet eller et sted er nøytralt, ta kontakt med ditt konfliktråd.

2.4.14 Stormøte eller ordinært meklingsmøte

Partenes behov og hva som passer i den aktuelle saken bestemmer valg av møtetype. I de fleste saker er dette avklart før du får saken. Dersom valg av type møte (mekling eller stormøte) skjer gjennom kontakt med partene, eller endrer seg i løpet av forarbeidet med saken, skal du alltid varsle og drøfte dette nærmere med administrasjonen.

Aktuelle saker for stormøte kan være saker som har berørt et nærmiljø, saker med mange involverte, unge mennesker som har utført flere lovbrudd, nabokonflikter og familiekonflikter. Ofte har politiet og konfliktrådsadministrasjonen allerede funnet ut at det bør tilrettelegges for et stormøte. Det kan også skje at du/dere som meklere oppdager dette under forarbeidet med saken.

Du som mekler har fått en innføring om bruk av stormøte på grunnkurset og den kjennetegnes at deltakerne i stormøte sitter i en sirkel. Sirkelen er et symbol på felleskap og formidler konfliktrådets grunnprinsipper som likeverdighet, trygghet og tillit, ansvarlighet og fortrolighet, deltakelse og nærhet og eierskap. Stormøte som verktøy bidrar til at gjenopprettende møte har relasjonsfokus og er et strukturert og formelt møte der tilrettelegger(e) forbereder og leder møtet ved bruk av gjenopprettende spørsmål, og et skript der det er flere til stede.

Deltakerne i et stormøte i straffesaker er gjerningspersonen, fornærmede og andre som er direkte berørt av handlingen- og enkelte støttepersoner, samt eventuelt profesjonelt nettverk. Meklere blir i den sammenhengen også kalt for tilretteleggere har sørget for at deltakere sitter i sirkelen og de stiller spørsmål til deltakerne i en bestemt rekkefølge og bruker vårt verktøy som har form av et skript.

På denne måten kan prosessen i stormøtet legger til rette for:

- at gjerningspersonen(e) tar ansvar for handlingene som er begått og stille opp ansikt til ansikt med den eller de personene som er krenket/utsatt for lovbrudd.

- at det kommer frem de konsekvenser den aktuelle handlingen har hatt for fornærmede og andre berørte, både de praktiske og de følelsesmessige.

Strukturen legger det til rette for dialog og en gjenopprettende prosess mellom partene som har fordeler for begge parter. Partene lytter til hverandres historie, opplevelse og behov, og kan ordne opp gjennom dialog ved aktiv deltakelse og inkludering. Dette skaper grunnlag for at partene kan avslutte saken og se fremover. Gjerningspersonen kan innse hvilke konsekvenser handlinger har hatt for andre og dermed oppnå ny læring/forståelse for å unngå gjentakelse. Fornærmede kan få tryggheten tilbake og komme seg videre.

Bruk av stormøte og skriptet i sivile saker er også et godt redskap til å skape struktur og gjenopprettende prosess der det er flere involverte parter (deltakere). Skriptet må alltid tilpasses til den aktuelle saken og legge til og utelate spørsmål der det er nødvendig.

2.4.15 Unntak fra personlig møte

Hovedregelen i konfliktrådet er at partene møter personlig ansikt til ansikt, og at de ikke kan la seg representere. Dette kan man lese i [konfliktrådslovens § 12](#) om personlig møte. Unntakene fra denne hovedregelen beskrives i samme paragraf. Indirekte mekling kan tillates, som telefon, bruk av digitale møter eller at mekler opptrer som budbringer mellom partene.

Unntakene som nevnes skal bare tillates når formålet med konfliktrådsordningen ivaretas. I tillegg må fordelene ved å gjennomføre mekling på denne indirekte måten etter en samlet vurdering være større enn ulempene.

Indirekte mekling kan også inngå som del av en prosess som leder fram til et personlig møte. Unntak fra personlig møte skal skje i samråd med og være godkjent av administrasjonen.

2.4.16 Digitale møter, telefonmøter eller indirekte møter (budbringer)

Møter via telefon og digitalt er en del av meklerens verktøykasse i dialog med partene. Mekler kan synliggjøre alternative møteformer der dette er aktuelt. Kunnskap om ulike måter å gjennomføre møter på kan være viktig for partene for å

kunne vurdere om de ønsker å benytte seg av tilbudet. I Meklerportalen har mekler en videoløsning for digitale møter med partene.

Dersom det tilrettelegges for et digitalt møte mellom partene, er det viktig at du som mekler forsikrer seg om at dette kan gjennomføres på en forsvarlig måte ved at partene kan sitte uforstyrret og slik at trygghet og taushetsplikt kan overholdes. Normalt vil konfliktrådet disponere egnede møtelokaler som også kan benyttes ved digitale møter. Se mer i oppdatert retningslinje for vurdering av egnethet og gjennomføring av digitale møter i gjenopprettende prosess (punkt [8.4](#)).

Dersom det vurderes hensiktsmessig med indirekte møter ved at mekler opptre som budbringer og formidler budskap mellom partene, enten muntlig eller skriftlig, som del av - eller under hele den gjenopprettende prosessen er det viktig å ta følgende hensyn:

- Avklar med den andre parten at hen er villig til å motta et muntlig budskap, eller å ta imot et skriftlig budskap f.eks. et brev før dette formidles.
- Et brev skal alltid gå via konfliktrådet og ikke sendes direkte mellom partene.

Dersom mekler skal opptre som budbringer av muntlige budskap er følgende viktig:

- Oppsummer essensen av det som skal formidles med parten som er avsender av budskapet.
- Utsagn skal ikke nødvendigvis gjengis ordrett. Utøv godt skjønn i valg av ord og uttrykk. Ord og uttrykk kan også ha skjulte budskap eller betydninger for partene som er negativt. Vær derfor varsom med sitater.
- Som mekler har du ansvaret for å sikre at det ikke begås ytterligere lovbrudd eller overgrep i forbindelse med formidling av budskap. Vær derfor oppmerksom på utsagn som kan bli oppfattet som truende eller konfliktopptrappende. Se også kapittel 7 om integritetskrenkende saker.

Ta kontakt med administrasjonen ved behov for bistand i tilrettelegging digitale eller indirekte møter ved at du som mekler har en budbringerrolle.

2.4.17 Sikkerhet, varsomhetsregler og rutiner

I saker om vold og/eller alvorlige trusler, vurder partenes og din egen sikkerhet i møtet. Les om konfliktrådets sikkerhetsrutiner under 1.8 Helse, miljø og sikkerhet (HMS) i konfliktrådene Helse, miljø og sikkerhet (HMS) i konfliktrådene. Se kapittel [7](#) INTEGRITETSKRENKENDE SAKER INTEGRITETSKRENKENDE SAKER om

konfliktrådets retningslinjer og rutiner i saker med vold i nære relasjoner. Sakene krever spesiell håndtering også når det gjelder sikkerhet.

Kontakt alltid administrasjonen for nærmere råd og veiledning i saken.

2.4.18 Invitasjon/bekreftelse på møtetidspunkt

Ring partene, informer om konfliktråd og avklar aktuelle møtetidspunkt. Bestill møtelokale. Bruk de lokale rutinene. Avtal med partene at du tar ny kontakt i god tid før møtet for en forsamtale.

Send en skriftlig bekreftelse til partene. Dette sendes vanligvis gjennom Meklerportalen. Ved bruk av SMS se punkt [8.9](#) - Bruk av SMS til og fra parter og deltakere i gjenopprettende (for)møter. Se også Meklerportalen (Rutiner i meklervervet – Konfliktrådets Meklerportal).

2.4.19 Brukerundersøkelsen

Konfliktrådene er som statlig virksomhet pålagt å gjennomføre systematisk brukerundersøkelse og gjøre resultatene i anonymisert form offentlig tilgjengelig.

Brukerundersøkelser bidrar med verdifull kunnskap om tjenesten, hva som fungerer godt og hva som kan bli bedre, slik at vi stadig kan utvikle tjenesten..

Det vil alltid være frivillig å svare på slike undersøkelser, men de som benytter konfliktrådets tjeneste skal vite om muligheten til å gi sin tilbakemelding. Du som mekler har derfor en viktig oppgave i å informere om pågående undersøkelser til parter, verger, støttepersoner og andre som deltar i møter og tillatelse om å sende lenke. Se oppdatert informasjon om pågående brukerundersøkelser i Meklerportalen. Du kan også få mer informasjon fra ditt konfliktråd.

3 GJENNOMFØRING AV GJENOPPRETTENDE MØTE

3.1 Møtestruktur og meklers ansvar

Møtestrukturen i konfliktrådet kan beskrives slik:

- Deltakerne forteller sin historie
- Deltakerne gis anledning til å uttrykke sine følelser, behov og ønsker
- Mekler stiller spørsmål og oppsummerer hva partene forteller underveis
- Prosessen går fra fortid via nåtid til framtid
- Løsningen av konflikten ligger i fremtiden

Ulike mennesker og situasjoner krever ulike tilnærmingmåter. Den største kunsten er å la partene få det nødvendige spillerommet i meklingen, samtidig som du som mekler bistår partene i å bevege seg framover mot en konstruktiv måte å håndtere saken på. Underveis i møtet bruker du aktiv lytting og oppsummering for å få prosessen videre. Dette sikrer også at fakta som framkommer er riktig og slik partene har opplevd det.

Som mekler utviser du fleksibilitet når det gjelder fasene i meklings prosessen. Du respekterer at partene har sin egen opplevelse av, og sitt eget syn på konflikten/hendelsen.

Som mekler er du møteleder som bevisstgjør partene på eget ansvar, partene selv sitter med kontrollen og har ansvaret for å ta egne valg. Meklingen trenger ikke være mislykket selv om partene ikke inngår avtale. Det viktige er at det blir lagt til rette for dialog og en gjenopprettende prosess mellom partene.

Sentrale grunnprinsipper er at all deltakelse bygger på frivillighet og aktiv deltakelse i prosessen og at meklere er legfolk og likemenn som bistår partene i deres prosess. Her viser vi også til punkt [1.3](#) om de [10 grunnprinsipper som viser retning og standard for konfliktrådenes gjenopprettende arbeid](#) som er grunnlaget for det vi gjør.

Innholdet i konfliktrådets møter kan beskrives slik:

Et meklingsmøte starter med en innledning der mekler redegjør for bakgrunnen for møtet og opplyser kort om det er en straffesak eller en sivil sak. Mekler opplyser også om sin egen og alle som er til stede i møtet sin taushetsplikt, og at brudd på taushetsplikten er straffbart.

Partene skal ha blitt orientert om taushetsplikten på forhånd både skriftlig og muntlig. I møtet gjentar mekleren at grunnen til den strenge taushetsplikten er for å beskytte en åpen dialog i møtet.

I konfliktrådet gjelder frivillighetsprinsippet. Partenes samtykke til mekling er uttrykk for en aktiv, konstruktiv vilje til å løse konflikten, noe som gjerne kan løftes fram allerede i en innledning. I tillegg gis andre opplysninger som ansees relevant for partene i den konkrete saken.

Å få frem de konsekvenser den aktuelle handlingen har hatt for partene, både de praktiske og de følelsesmessige, er sentralt for prosessen. Partenes behov og ønsker for fremtiden er viktig. Dette skaper grunnlag for at partene kan avslutte saken og se fremover.

3.2 Praktisk gjennomføring av gjenopprettende møte

Nedenfor følger stikkord og en kort veiledning bygget på konfliktrådets grunnprinsipper. I praksis vil det være behov for noe variasjon i tilretteleggingen avhengig av hva som passer i den enkelte sak.

Ta vel imot møtedeltakerne

Husk at all kontakt med partene, deres støttepersoner og verger er del av den konfliktrådsbehandlingen som vi inviterer partene og andre berørte til å delta i.

Som mekler er du rollemodell for den prosessen vi ønsker å tilrettelegge for. Å ta folk vel imot er viktig for prosessen, og signaliserer trygge rammer for møtet.

Du må være ute i god tid slik at partene blir møtt på en god måte. Alt må være ferdig forberedt når partene ankommer, for å skape en trygg atmosfære for partene i meklingsmøtet slik at de tør å kommunisere med hverandre. Ofte vil en lett samtale som ikke angår saken, kunne dempe partenes nervøsitet før selve møtet har begynt. Du bør ikke være for formell, men heller ikke for uformell. Alle tilstedeværende skal behandles med høflighet, vennlighet og respekt.

Andre hensyn som du som mekler skal ivareta:

- Saksforholdet skal ikke diskuteres i påvente av en av partene.
- Vær generelt oppmerksom på at du/dere ikke gir noen av partene oppmerksomhet som kan skape usikkerhet om vår upartiskhet.
- Dersom en part møter er påvirket av rus: Møte skal ikke avholdes og du kan avklare med partene om det er ønskelig med et nytt møte. Og, avklar hvilke

behov partene har til et eventuelt nytt møtetidspunkt, for eksempel behov for støtteperson. Dersom du er i tvil, ta kontakt med administrasjonen for å drøfte saken.

Plassering av møtedeltakerne i rommet

Ha et bevisst forhold til plassering av samtlige tilstedeværende for best mulig ivaretagelse av alle parter og av partenes mulighet til å ha en god kommunikasjon. Plassering av verger og støttepersoner gjøres skjønnsmessig og ut fra den enkelte sak. Ofte bør partene sitte slik at de kan ha øyekontakt med hverandre, vanligvis tvers overfor hverandre. Du bør plassere deg slik at du kan ha øyekontakt med begge/alle partene.

Presentasjon av møtedeltakerne

I møtet skal du bruke navn på partene og ikke bruke begreper som «påklaget», «klager», «støtteperson» og liknende. Presenterer deg selv og eventuell medmekler, før du ber de andre til stede om å presentere seg selv. Dette bør gjøres selv om partene kjenner hverandre slik at mekler får anledning til å sjekke om navnene er korrekte.

Informerer kort om din forkontakt med partene. Forsamtaler skal være gjennomført med begge parter. Dersom det er noen unntak av ulike årsaker, er det viktig å opplyse om dette innledningsvis.

Innledende informasjon fra mekler

Partene har varierende kunnskap om konfliktrådsmekling før møtet, selv om forsamtaler skal være gjennomført, og kan ha ulike forestillinger om hva som skal skje. Du må derfor informere om konfliktrådets oppgave før selve meklingen starter og tilpasse informasjonsmengde og presentasjonsform etter partenes behov og alder.

Informasjonen bør være så kortfattet og enkel som mulig. Er partene nervøse kan det være vanskelig å få med seg alt som blir sagt.

Her er det noen tips som kan være viktig å ha med:

- Hva slags sak det dreier seg om – en straffesak eller sivil sak?
- Du som mekler forteller hva konfliktrådssaken gjelder med utgangspunkt i handlingen partene ønsker å snakke om (sivile saker) – eller hva siktelsen omhandler (straffesaker)
- Formålet med konfliktrådsmekling – si noen ord om dette tilpasset den enkelte sak
- Grunnleggende prinsipper for konfliktrådet:

- Deltakelse er frivillig, og partene har mulighet til å trekke seg underveis i møtet
- Ved behov kan partene eller mekler be om pauser
- Avklaring av roller - meklerens, partenes, eventuelt vergenes og støttepersonenes rolle. Meklingens videre forløp avhenger i stor grad av om de tilstedeværende er fortrolige med egne og andres roller.
- Understrek at meklers rolle er å være en upartisk prosessleder, og at partene selv er ansvarlige for å komme frem til en løsning.
- Minn om taushetsplikten slik partene har blitt informert om på forhånd skriftlig og i forsamtalene, jfr. skript i sivile og straffesaker – punkt 8.8.
- Du kan fortelle kort om hva som skal skje. Det kan, avhengig av sakstype og parter, være hensiktsmessig å fastsette hvilke regler som gjelder under meklingsmøtet, som at partene skal lytte til hverandre, ikke avbryte og lignende jf. grunnreglene. Samt oppfordre alle til å sette eventuelle mobiltelefoner på lydløs eller slå mobilen helt av.
- Gjør partene trygge på at de i løpet av møtet skal få ordet og vil kunne si det som er viktig for dem.

3.3 Grunnspørsmål

Konflikt rådets meklere/tilretteleggere tar utgangspunkt i disse grunnspørsmålene:

- Hva skjedde?
 - Hva tenkte du?
 - Hva følte/kjente du? Hva føler du nå?
 - Hvem har blitt berørt av det som har skjedd?
 - Hva har vært det verste for deg?
 - Hva kan du selv gjøre for å rette opp det som har skjedd?
- (Alternativt: hvilke behov har du nå? Eller: hva ønsker du?)

Grunnspørsmålene skal sikre at prosessen beveger seg fra fortid, via nåtid og inn i fremtiden og få frem de konkrete hendelsene og opplevelsene knyttet til disse.

Spørsmålene som stilles er åpne og starter med: hva, hvor, hvordan og når: «**Hva** skjedde?», «**Hvor** skjedde det?», «**Hvordan** opplevde du det som skjedde?».

«**Hvilke** tanker har du om det som skjedde?» Unngå lukkede spørsmål som starter med verb (er, kan vil, skal).

Det viktigste redskapet du som mekler har er grunnspørsmålene. Disse spørsmålene får fram hva som har skjedd, hvilke konsekvenser og følelser hendelsen har medført, i tillegg til å få frem hvem som har blitt berørt. Grunnspørsmålene hjelper deg i rollen som mekler til å holde deg til saken, og gir en god ramme for mandatet meklerne har

som tilrettelegger for partenes prosess. Du må selv vurdere om det er behov for å gå utover denne rammen. I så fall følger det noen tips nedenfor.

Du kan hjelpe partene med å konkretisere både handling og følelser knyttet til det som har skjedd med noen supplerende spørsmål. Eksempler på dette kan være:

- Hvordan ønsker du å ha det?
 - Hva slags forhold ønsker du å ha til.....?
 - Hva kan du gjøre for at.....?
 - Hva hvis dere ikke kommer frem til en avtale?
- Disse spørsmålene kan partene trenge mer tid for å besvare.

Spørsmål som klarer enighet/uenighet, er også viktig.

Eksempler:

- Du sier at.....har jeg forstått det riktig at.....?
- Du har nå hørt på hva han/hun sier, er det slik du også opplever det?
- Hva mer ønsker du å si eller tilføye til det han/hun har sagt?

Gjennom denne type spørsmål får man også frem eventuelle underliggende uenigheter eller konflikter. Videre kan man stille spørsmål for å hjelpe prosessen framover: «Hvordan tror du at den andre opplevde den situasjonen?».

Det finnes ikke alltid noe svar på hvorfor man handlet som man gjorde, og meklingen kan lett føres inn i mer analytiske baner, noe som kan føre til at meklingen går i stå. Driver spørsmålene prosessen videre, er de nyttige. Husk at tonefall og kroppsspråk har betydning for hvordan spørsmålene oppfattes.

Spørsmål som begynner med «**hvorfor**» bør unngås, da det ofte leder samtalen inn på motiv og skyld. Dette kan oppleves som anklagende og bidra til å eskalere konflikten, snarere enn å fremme dialog og forståelse. Konfliktrådets tilnærming bygger på en **ikke-dømmende og upartisk holdning**, hvor målet er å skape et trygt rom for samtale. I stedet for å spørre «*Hvorfor gjorde du det?*», kan du som mekler bruke åpne og utforskende spørsmål som:

- «*Kan du fortelle litt mer om hva som skjedde?*»
- «*Hvordan opplevde du situasjonen?*»
- «*Hva tenkte du da?*»
- «*Hva var viktig for deg i den situasjonen?*»

Disse formuleringene inviterer til refleksjon og deling, uten å legge skyld eller presse deltakerne til å forsvare seg. De støtter opp under Konfliktrådets verdier om respekt, likeverd og frivillighet.

Hva hvis meklerens spørsmål utløser sinne hos partene?

Som mekler viser du at prosessen er under kontroll ved en rolig opptreden. Dersom partene blir provosert og sinte på grunn av spørsmålene som stilles, kan ikke mekleren lastes for partenes følelsesmessige reaksjoner. Du kan, avhengig av situasjonen, vurdere om spørsmål kan stilles på andre måter slik at de kan bidra til å fortsette en god prosess og hjelpe partene videre. Her må vi følge «magefølelsen» basert på de reaksjoner vi observerer hos partene.

3.4 Tilrettelegging for god kommunikasjon mellom partene

Hvem bør få ordet først?

Partene skal fortelle om hendelsen fra sitt ståsted. Du må vurdere hvem som skal få ordet først. Hvis en av partene er merkbart mer urolig eller sintere enn den andre, bør antakelig vedkommende få ordet først. Personer i affekt er gjerne dårlige lyttere. På den annen side viser erfaring at det ofte er godt for klager å høre at gjerningspersonen beklager hendelsen helt i begynnelsen av møtet.

Aktiv lytting

Det er viktig at du i mekler rollen viser oppriktig vilje til å lytte til hva partene ønsker å formidle. Partene kan bli tause dersom de opplever at mekleren ikke lytter.

Du må prøve å sette seg inn i partenes situasjon for å forstå det de sier, og hva de føler. Ved hjelp av stemme, ansiktsuttrykk, øyekontakt, armbevegelser og sittestilling kan du vise at han/hun forstår hva partene sier.

Oppsummering underveis er viktig slik at du får sjekket ut egne antakelser. Ved å oppsummere og gjenfortelle det viktigste innholdet i det som sies, viser du interesse, samtidig som det gir partene en følelse av å bli hørt. Du gjentar det viktigste og partene får høre budskapet to ganger. En oppsummering starter ved at du sier: «Du forteller at ...» eventuelt «Dere har alle fortalt at dere ønsker å legge saken... bak dere ...»

Når du oppsummerer, bør du omformulere og bruke et mer nøytralt språk enn partene. Slik viser du at du har forstått, samtidig som utsagnene blir mer objektive. Bruk ikke utsagn som bare skal legge tyngde til argumentene.

Du sjekker ut om du har forstått partenes beskrivelser av det som skjedde og at de stemmer overens med partenes opplevelser. Uriktige antagelser hos deg som mekler

kan styre partene bort fra det egentlige problemet og løsningen kan dermed bli meklerens og ikke partenes.

Pass på at alle stemmer kommer til ordet

Alle skal oppleve at de blir sett og hørt i konfliktrådets møter. Det er viktig at du våger å avbryte en pågående diskusjon eller en lang enetale som virker destruktiv. Dette er blant de vurderinger du må gjøre underveis.

3.5 Praktiske tips hvis meklingen går i stå

Meklere opplever av og til meklinger som fastlåste prosesser det synes umulig å håndtere. Prosesser kan kjøre seg fast, selv om partene virkelig ønsker å finne en løsning. Igjen understrekes det at grunnspørsmålene i seg selv kan hjelpe prosessen videre. Det er partene som har ansvar for å komme frem til en løsning.

Hvis partene ikke klarer dette, kan du forsøke å få partene på gli med følgende enkle virkemidler:

Ta pauser

Et meklingsmøte kan være slitsomt for partene, særlig hvis det trekker ut i tid. Når man blir sliten, blir man også mindre kreativ. Etter en kort pause kan det hende partene ser saken med litt nye øyne. I noen saker kan partene trenge lengre pauser. Du kan da avtale tid for nytt møte med partene.

Snakke om følelser

Låser meklingen seg kan man gå tilbake ved å snakke om følelser. Frustrasjoner oppstår ofte dersom en av partene føler at de ikke har fått gitt tydelig nok uttrykk for hva de synes om situasjonen. Ved å snakke om følelser kan partenes forståelse for hverandre øke. Å snakke om følelser er kulturelt betinget. I noen kulturer benyttes bilder eller metaforer, og en del følelser i det norske språket finnes ikke i andre språk. Et forslag er å spørre «*Hvordan kjente du det inni deg, da*».

Oppsummere partenes syn

I en mekling kan partene være så opptatt av egne argumenter at de viser liten interesse for den andres syn. Ved å oppsummere partenes syn, kan du forsikre seg om at de forstår hverandre. Når du oppsummerer upartisk, objektivt og nøyaktig, styrkes lytteevnen hos partene.

Partenes enighet i fokus

Ved å fokusere på de punkter partene er enige om kan mekler oppnå at partene føler seg mer vel i meklingssituasjonen. Dermed blir de mer motiverte til å forsøke å komme frem til en løsning.

Tilbake til problemet

Meklinger kan låse seg fordi partene ikke klarer å enes om en felles løsning og har vanskelig for å se andre alternativer. Du kan forsøke å gå tilbake til det egentlige problemet og sammen med partene på nytt gå gjennom det man vet om problemet. Kanskje det finnes løsninger som ikke tidligere er drøftet og som partene kan akseptere. Dette kan også gjøres gjennom separate samtaler med partene. Du kan også få partene til å fokusere mer på framtid og stille spørsmål til verge eller støttepersoner.

Dele opp problemet

Av og til bryter meklinger sammen fordi partene synes problemet er så stort at det virker uoverkommelig. Du kan dele opp problemet i mindre biter og ta for seg én og én problemstilling. Dette kan gjøre partene mindre frustrerte og mer løsningsorienterte.

Normalisere konflikten

Det kan være nyttig å alminneliggjøre konflikten ved at du sier at du kjenner til tilsvarende situasjoner fra tidligere, at visse ting ikke er så uvanlig og liknende. På den måten kan du ta bort noe av frykten og nervøsiteten som kan hindre partene i å komme videre.

Ekstreme reaksjons- og væremåter må selvsagt ikke normaliseres, og vi skal aldri bagatellisere partenes konflikt.

Klargjøre alternative løsninger

En konflikt kan ha flere mulige løsninger. Ved å peke på disse kan du gi partene inspirasjon til å fortsette prosessen.

Spør partene dersom det er relevant, hvordan en ideell fremtid ser ut. For eksempel:
Hvordan har du det om 6 måneder om denne konflikten er løst?
Hva har skjedd og hva har du bidratt med for å løse konflikten?

Konsekvensene av en manglende løsning

Du kan stille spørsmål om hva som vil skje om partene ikke kommer frem til en løsning på problemet. Hvis partene er enige om at manglende løsning ikke vil gi noen god situasjon i fremtiden, kan du la dem nok en gang forsøke en idédugnad for om mulig å finne en løsning.

3.6 Avslutning av møtet

Oppsummer hva partene har kommet fram (Dere har begge / alle sagt at dere kan tenke dere å ...).

Avtale må omtales. Se spesielt om de ulike konsekvenser av avtaleinngåelse i mekling i konfliktråd (som straffereaksjon) og sivile saker i kapittel 4.

Gi informasjon om avtalens angrefrist: 2 uker i mekling i konfliktråd (som straffereaksjon) og må avtales i sivil sak. Avtal eventuelle nye møter m.m.:

- Opplys etter partenes behov om den videre saksgang i konfliktrådet - at administrasjonen vil følge opp avtaler som inngås, orientere partene videre, og at partene også selv kan henvende seg til konfliktrådet ved behov.
- I mekling i konfliktråd (straffesak) oversendt fra påtalemyndigheten vil disse også orienteres om resultatet.
- Videre spørsmål fra parter om straffesaker, inkludert politiattest, skal rettes til politi- og påtalemyndigheten.

Lukk møtet

Det er viktig å ta seg tid til å avslutte møtet på en god måte. Her må du bruke de ord du finner naturlig for deg og for partene i den enkelte sak.

Ofte kan det passe å - takke for møtet, gi anerkjennelse til partene for deres vilje og innsats for å løse saken, ønske lykke til med avtalen m.m.

3.7 Huskeliste og tips

Trinn 1 – Forberedelse

Møt opp i god tid slik at rommet er klargjort og du som mekler/tilrettelegger er på plass når partene kommer.

Har du:

- Gått gjennom saken, lest alle sakspapirer, og forberedt deg på hva som er aktuell problematikk å få belyst? Hva kan være aktuelle utfordringer og muligheter?
- Klargjort ansvaret og roller mellom deg og eventuell medmekler/tilrettelegger?
- I stormøter – har dere avtalt hvordan skriptet skal brukes?
- Tenkt gjennom hvordan du tar imot deltakerne for å sikre at alle føler seg inkludert – blant annet ved å komme inn samtidig i rommet (venterom)
- Klargjort rommet – stoler, plassering av parter, verger, mekler(e) og evt. andre?
- Ordnet med vann og glass (kaffe, penn og papir til partene, lommeørklær?)
- Avtaleskjema

Trinn 2 – Møtet – Innledning

Velkomst er en viktig del av hele prosessen:

- Vurder tiltaleform (fornavn/etternavn) på parter. Spør hva de ønsker.
- Gi deltakerne positiv tilbakemelding for frammøte, eks. så godt at dere kunne komme hit i dag
- Si grunnlaget for møtet, eks. dette er en straffesak hvor A har utøvd vold mot B

Informer deltakerne om at:

- Møter i konfliktrådet er tilrettelagte dialoger hvor mekler/tilrettelegger er møteleder
- Mekler/tilrettelegger er upartisk og tar ikke parti eller bestemmer hva folk skal gjøre
- Det er partene selv som tar avgjørelser
- Konfliktrådets metoder hviler på en ikke-fordømmende inkluderende grunnholdning
- Minne deltakerne om at det som kommer fram i møtet skal bli mellom dem, med mindre de avtaler annet. Taushetsplikten gjelder alle som er til stede i møtet, og brudd på denne er straffbart. Vis også til tidligere informasjon om taushetsplikt gitt i forsamtaler og skriftlig fra konfliktrådet.

Avklar grunnregler for møtet ved behov:

- Her er det viktig at alle er enige i hva reglene betyr for dem. Eksempler på grunnregler kan være: Ingen avbrytelser, konstruktiv og positiv dialog, unngå negativ karakteristikk og ord, m.v.
- Opplys partene om mulighet for å be om pauser og vurder dette også selv underveis.

Trinn 3 – Møtet – Møteledelse

Det er partenes konflikt. Hver sak er unik.

- Vær ydmyk og inngi trygghet overfor deltakerne
- Vis tydelig møteledelse og ta styring der det trengs
- Bruk god tid! Ta gjerne en pause under møtet dersom det trengs
- Vurder om det er hensiktsmessig og ønskelig med et nytt møte

Trinn 4 – Prosessen i møtet

- Deltakerne forteller sin historie. Vurder hvem som skal begynne.
- Mekler stiller spørsmål og oppsummerer underveis
- **NB!** Bruk grunnspørsmålene
- Deltakerne gis anledning til å uttrykke sine følelser
- Prosessen går fra **fortid** via **nåtid** til **framtid**
- Løsningen av konflikten ligger i framtiden

I stormøter brukes et «skript» som utgangspunkt for prosessen. (Se punkt [8.8](#) - Stormøteskriptene) Skript skal tilpasses den enkelte sak, og kan fravikes dersom det er hensiktsmessig i saken. I stormøter plasseres alltid deltakerne i sirkel.

Trinn 5 – Avtale

- Ikke fokuser for mye på avtalen under møtet. Avtalen (løsningen) bør komme som en naturlig følge av prosessen mellom partene
- Noter underveis mulige punkter partene er enige om
- Avtaler bør som hovedregel være skriftlige, men i sivile saker kan det benyttes muntlige avtaler dersom deltakerne ønsker det
- I straffesaker skal avtalen svare ut siktelsen, og det skal være skriftlige avtaler dersom partene kommer fram til enighet. Se videre informasjon om avtaler i kapittel 4.

Avtaler er en naturlig avslutning på en prosess mellom deltakerne og viktig for avslutning av konflikten. Fokuser på hva deltakerne er enige om.

Avtalens form og innhold

- Sett opp avtalen punktvis og ryddig
- Husk at avtalen er et offentlig dokument som også må kunne leses av andre i ettertid (i straffesaker – blant annet av politiet, statsadvokat etc.)
- Vær nøyaktig med alle faktaopplysninger, eventuelle frister, kontonummer, navn, telefon m.m.
- Ta gjerne med beklagelse/unnskyldning og positiv omtale som partene uttrykte
- Er avtalen balansert, realistisk og gjennomførbar?
- I straffesaker – svarer avtalen på siktelsen?

Trinn 6 – Avslutning

Oppsummering

- Gi deltakerne positiv tilbakemelding for deltakelse og for å ha bidratt til løsning
- Opplys om angrefrist på avtalen i straffesaker og gi mulighet for å avtale angrefrist i sivile saker.
- Husk en eventuell «Tilbakemeldingsskjema» til klager i saken eller opplys at de kan ta kontakt med administrasjonen for å si ifra om avtalen er innfridd.
- Minne om brukerundersøkelsen. Noter telefonnummer til de som er villig til å motta en link til undersøkelsen (Dersom dette ikke allerede er gjort under forarbeidet). Fortell kort om formålet med brukerundersøkelsen- se punkt [8.7](#).

4 AVTALER

4.1 Om avtaler i konfliktrådet

En avtale kommer naturlig som følge av den prosessen partene har hatt sammen med meklerne og ansvarsdeling er følgende:

Du som mekler har ansvar for:

- å ikke fokusere for mye eller for tidlig på avtalen
- at partene inngår en avtale frivillig og føler eierskap til avtalen
- å godkjenne partenes avtale. Avtalen skal være gjennomførbar og rimelig for partene.

Partene har ansvar for:

- å komme med krav eller forslag til løsninger som synes rimelige
- å få frem det som er vesentlig for saken sett med deres øyne
- avtalens innhold og at innholdet er etisk og moralsk forsvarlig (eks. «ikke svart arbeid»)

4.2 Forberedelse til avtalen

- Ta notater underveis i møtet om hva partene er enige om.
- Er alle parter klare til å inngå avtale? Partene kan tilbys en pause før avtalen skrives, dette er særlig viktig hvis de virker nølende eller at forslagene til løsning er annerledes enn de har forberedt seg på.
- Pass på at alt partene er enige om og som de anser viktig for å avslutte saken kommer med i avtalen. Det som ikke er skrevet i avtalen vil ikke kunne følges opp av konfliktrådet.
- Står partene fast i avtaleforslag kan du som mekler gi innspill ut fra det partene har snakket om i møtet.

4.3 Avtalens form

- Bruk i størst mulig grad partenes egne ord og formuleringer. Avtaleteksten skal gjenspeile den prosessen som partene har vært gjennom. Oppfordre gjerne partene til å ta med eventuell beklagelse/unnskyldning og positiv omtale i avtaleteksten
- Benytt partenes navn, ikke begreper som påklaget, klager, gjerningsperson, offer etc.
- En avtale pr. klager/fornærmet er hovedregelen.
 - I saker som omfatter flere påklagede/gjerningspersoner kan det vurderes å lage en avtale også pr. påklaget/gjerningsperson.
 - Konfliktrådets saksnummer skal føres på avtalen.
- Sjekk at det er korrekte opplysninger om navn.

- **Unntak:** Parter med hemmelig telefon/adresse eller som ikke ønsker å opplyse om dette, plikter **ikke** å opplyse dette i avtalen.
- Du som mekler er ansvarlig for at alle nødvendige opplysninger kommer med.
- Du skriver ned avtalen, med mindre partene ønsker å gjøre det selv.
- Skriv tydelig! Husk at avtalen er et offentlig dokument som skal kunne leses i ettertid. Avtalen kan skrives på pc, leses opp for partene for å sjekke at partene er enig i innholdet før den sendes partene digitalt til signering. Hvis avtalen skrives for hånd vær obs på at utydelig skrift, overstrykninger og lignende i avtaleteksten kan medføre misforståelser og nye konflikter.

4.4 Avtalens innhold

- Skal være av en slik karakter at den bidrar til å løse konflikten, og ivareta begge parter.
- Skal være realistisk, balansert og gjennomførbar. Noen ganger må man stille partene noen ekstra spørsmål om dette.
- Skal være klar, tydelig og forutsigbar for å unngå misforståelser. Det er viktig at mekler kommer med oppklarende spørsmål og eventuelt forslag dersom teksten blir uklar slik partene formulerer den.
- Skal kun forplikte personer som er til stede i møtet.
- Skal fastsette tidspunkt for innfrielse av avtalen. Alle avtaler skal i utgangspunktet ha et forfallstidspunkt, slik at det blir mulig å definere om avtalen er innfridd eller brutt. «Evigvarende» avtaler bør unngås, for eksempel A og B skal oppføre seg høflig mot hverandre for fremtiden. I en slik type avtale kan du som mekler anbefale en dato for et oppfølgingsmøte hvis partene ønsker det, for å se om avtalen har blitt fulgt opp.
- Ved økonomisk erstatning som betales i rater skal det skrives dato for avdragene, for eksempel kr. 100,- betales den 15 i hver måned, første gang 15.01.20 og siste gang 15.06.20. Tidsperspektiv og tilbakemeldinger underveis er temaer som partene bør drøfte. Avtaletidens lengde bør generelt ikke gå over for lang tid.
 - **Unntak:** Avtaler som anses innfridd ved inngåelsen og godkjenningen fra mekler, eksempelvis avtaler der det ikke er videre ytelser, men godtatte unnskyldninger o.l.

Til slutt

- Les gjennom avtalen og be partene sjekke at kontonummer og lignende opplysninger er korrekte. Gjør partene oppmerksom på at de selv er ansvarlige for å gi korrekte opplysninger.
- Partene oppfordres til å kontakte administrasjonen dersom det oppstår problemer med avtalen underveis.

- Kopi av avtalen skal gis til partene. Husk å få med begge sidene.

Ikke endelig oppgjør

Dersom det skal skje et etterfølgende oppgjør mellom partene, skal partene krysse av i rubrikken «Avtalen innebærer ikke det endelige oppgjør mellom partene».

Avtalen representerer i slike tilfeller kun et deloppgjør mellom partene, og/eller partene vil ta høyde for at det kan skje et senere oppgjør mellom dem, for eksempel når omfanget av en skade er helt klarlagt. Dette gjør at straffesaken kan avsluttes og siktede unngår annen straffeforfølgning selv om han/hun ikke på dette tidspunktet har mulighet til å betale det totale erstatningsbeløpet. Klager kan da på egenhånd kreve resten av erstatningen, men det skjer privat, ikke via konfliktrådet eller påtale. Konfliktrådet avslutter saken som godkjent.

I slike tilfeller krysser man av for at det ikke er det endelige oppgjør. Da har klager sine innsigelser i behold overfor påklagede.

Unntak: Selv om partene har krysset av for endelig oppgjør på avtaleskjema gjelder det unntak for eventuelle rettigheter og plikter etter voldserstatningsordningen. Det innebærer at fornærmede vil kunne få voldserstatning og påklaget vil kunne bli pålagt å betale regress etter bestemmelsene i voldserstatningsloven av 1. april 2023.

For mer informasjon om voldsoffererstatning se www.voldsoffererstatning.no eller [kontakt det lokale Støttesenteret for kriminalitetsutsatte](#).

4.5 Ingen avtale

- Dersom partene ikke ønsker å inngå avtale, skal dette respekteres av mekler.
- Ved avbrutt meklingsforsøk og manglende avtale – opplys partene om følgende: Mulighet for å gjøre nytt meklingsforsøk og/eller ha et eget avtalemøte.
- Opplys om konsekvenser og alternativer når avtale ikke er inngått i henholdsvis sivile og straffesaker – se punkt 2.2 «Er det en straffesak eller en sivil sak?». Ikke begi deg inn på antagelser om hva som blir konsekvenser ved brutt mekling /avtale. Vis til henviser av saken og til konfliktrådsadministrasjonen dersom partene ønsker videre opplysninger.

4.6 Betydningen av å inngå avtale

I mekling i konfliktråd (som straffesak)

- Avtalen skal være skriftlig på godkjent skjema (tilgjengelig i Meklerportalen eller sendt til mekler som fysisk skjema), datert og signert av samtlige parter, deres verger og av mekler, for at avtalen innses å være inngått.
- Konfliktrådets administrasjon sender påtalemyndigheten en tilbakemelding om møtet mellom partene er gjennomført, om det er inngått en godkjent avtale og om

saken anses løst eller ikke løst. Hvis avtalen brytes, er konfliktrådet pliktig til å melde dette til påtalemyndigheten og da vil administrasjonen oversende kopi av avtalen slik at påtalemyndigheten vurderer om avtalen er brutt vesentlig og om de skal åpne straffeforfølgning på nytt.

- Når påtalemyndigheten får tilbakemelding om at avtalen er innfridd, avsluttes straffesaken som *avgjort ved mekling i konfliktråd*. Påtalemyndigheten har da ikke anledning til å gi påklagede andre reaksjoner for det straffesaken omfatter.
- For opplysning om politiattester om saker løst i konfliktråd, kontakt administrasjonen og følg med på oppdatert informasjon i meklerportalen. Dersom partene ønsker nærmere opplysninger vis til henviser av saken og til konfliktrådsadministrasjonen.

I straffesaker overført som mekling i konfliktråd gjelder følgende:

Straffesaker overført etter straffeprosesslovens § 71 a som løses i konfliktråd anmerkes ikke på ordinær straffeattest, men vil stå anmerket på uttømmende politiattest i to år. Forutsetningen for at anmerkningen slettes etter to år er at det ikke skjer nye straffbare forhold.

I sivile saker (herunder henlagte straffesaker) og gjenopprettende møter med andre en direkte fornærmede i ungdomsstraff, ungdomsoppfølging eller oppfølging i konfliktråd

Skriftlig avtale anbefales selv om dette ikke er et formelt krav. I sivile saker kan det benyttes muntlige avtaler, men i slike tilfeller kan ikke konfliktrådet følge opp avtalen.

- For avtaler inngått i sivile saker gjelder vanlige avtalerettslige regler. Avtalen er bindende mellom partene. Partene er avhengig av den andres vilje og evne til å innfri avtalen.
- En avtale inngått i konfliktråd betyr ikke at partene kan tvangsinnkreve ytelsen.

I sivile saker overført fra påtalemyndigheten og andre henvisere (eks. skoler, barnevern, borettslag, idrettsklubber o.l.) kreves det partenes samtykke for at henviser skal bli informert om resultatet av avtalen.

Særlig om avtaler i gjenopprettende møte i ungdomsstraff og ungdomsoppfølging

I gjenopprettende møter i ungdomsstraff og ungdomsoppfølging kan partene inngå avtaler som kan gå ut på at partene har snakket ut om forholdet, arbeidsavtaler eller kombinasjonsavtaler av disse. Det er ikke tillatt å inngå avtaler om økonomisk kompensasjon mellom ungdommen og fornærmede eller andre berørte i saker om ungdomsstraff og ungdomsoppfølging. Begrunnelsen for dette er at eventuell erstatning til fornærmede skal ivaretas av påtalemyndighet i forbindelse med straffesaksbehandlingen. Fornærmede kan eventuelt reise egen sivil sak for

domstolen. Dersom du som mekler opplever at fornærmede trenger mer informasjon om dette ta kontakt med administrasjonen for råd.

En avtale i gjenopprettende møte i ungdomsstraff og ungdomsoppfølging skal gjøres skriftlig, og det er viktig at du påser at den ikke kan (bør) løpe utover straffegjennomføringstiden.

Hvis en ungdom inngår en avtale med fornærmede som omhandler lovbruddet i saken, skal konfliktrådets administrasjon følge opp avtalen og dokumentere om avtalen er innfridd.

Ved mottak av sak om gjenopprettende møte skal administrasjonen videreformidle til deg som mekler all nødvendig informasjon i samarbeidsmøte eller/ og skriftlig slik at du får tilgang til praktiske opplysninger og vurderinger som er gjort så langt i saken.

Det også innebærer at ungdommen får god informasjon fra administrasjonen (ungdomskoordinatoren) i forkant av å inngå en avtale i gjenopprettende møte og hvilke konsekvenser vil være ved et brudd på avtalen.

4.7 Godkjenning av avtale

Mekling i konfliktråd (som straffereaksjon)

- I mekling i konfliktråd må en avtale godkjennes skriftlig av alle. Dette innebærer at partene, deres verger⁶ og meklerne skal underskrive avtalen.
- Er avtalen over mer enn 1 side, så skriv sidetall slik: side 1 av 2, eller side 2 av 2 osv.
- **Merk:** Hver side i avtalen må underskrives av alle parter, verger og meklere.

Vergers godkjenning

Verge skal som hovedregel godkjenne avtalen ved å signere på denne. Parter mellom 15-18 år må ikke ha med verge inn i møtet dersom verge av ulike årsaker ikke kan møte opp eller dersom parten ikke vil ha med verge. Vergen skal være informert og kan godkjenne avtalens innhold over telefon. I slike tilfeller skal det påføres avtalen at verge har godkjent avtalen muntlig, samt dato for når samtalen fant sted.

Vær oppmerksom på at en avtale også kan innebære at man fraskriver seg rett til for eksempel erstatning. Mekler skal informere verge om avtalens innhold og be om godkjenning ved alle avtaleinngåelser.

Der partene og/eller deres verger ikke godkjenner avtalen, bør mekler gi tilbud om et nytt meklingsmøte.

Godkjennelse fra vergene kan likevel unnlates for «mindreårige som har fylt 15 år, og som utøver rettighetene som fornærmet eller etterlatt etter [straffeprosessloven § 93 g](#) annet ledd», jf. [konfliktrådsloven § 17](#) første ledd. Forutsetningen er at den mindreårige har rett til å inngå avtale på egenhånd og mekleren finner det «ubetenkelig». Det følger av vergemålsloven at mindreårige blant annet har rett til å inngå arbeidsavtaler og disponere over midler hen har tjent selv, se [vergemålsloven § 10](#) og [§ 12](#).

⁶ Se likevel unntak nedenfor.

I gjenopprettende møter under gjennomføring av ungdomsstraff, ungdomsoppfølging og oppfølging i konfliktråd enn gjenopprettende møte med fornærmede, skal en eventuell avtale settes opp skriftlig og undertegnes av partene dersom partene er enige om det. Dette følger av [konfliktrådsloven § 17](#) andre ledd. Dersom avtalen signeres, og en part er under 18 år, skal avtalen også godkjennes av vergene. Godkjenning fra vergene kan likevel unnlates hvis den mindreårige har rett til å inngå avtale på egenhånd, og meklere finner det «ubetenkelig».

I vurderingen av om avtaleinngåelsen uten vergens godkjenning er «ubetenkelig», må hensynet til barnets beste inngå i vurderingen.

Meklers godkjenning av avtalen

Du som mekler har rett og plikt til å nekte å godkjenne en avtale som «i urimelig grad favoriserer en av partene eller er uheldig av andre tungtveiende grunner». Dette gjelder selv om begge parter sier at de ønsker en slik avtale ([konfliktrådsloven §§ 17 og 18](#)).

Dersom du er i tvil om godkjenning av avtalen, bør du være åpen om dette med partene. Bruk litt tid på spørsmålet om godkjenning og opplys partene om at du som mekler er i tvil om avtalen kan godkjennes. Begrunn gjerne hvorfor du tviler. Gi deg selv og partene tid til å tenke over avtalen, slik at dere har mulighet til å søke råd fra andre. I slike tilfeller bør du søke veiledning hos administrasjonen og det bør vurderes å avtale nytt møte for å inngå endelig avtale.

Det skal mye til for at en mekler ikke bør godkjenne en avtale som begge parter ønsker. Samtidig er det en viktig del av ditt ansvar som mekler å ta tak i utfordringer som du ser kan ligge i et avtalesforslag, og problematisere dette sammen med partene for å bistå dem i å lage en realistisk, framtidsrettet og god avtale.

Dersom du ikke godkjenner en avtale i en straffesak, blir konsekvensen at avtale ikke anses inngått, og at straffesaken sendes tilbake til påtalemyndigheten for videre behandling der.

Partene har da krav på en skriftlig begrunnelse for hvorfor du som mekler ikke godkjente avtalen. En begrunnelse skal skrives på avtaleskjemaet og vise til bestemmelsen som gir mekler myndighet til å nekte å godkjenne avtalen ([Konfliktrådsloven § 17](#)), og de faktiske hensyn mekler har lagt vekt på ved avgjørelsen. Begrunnelsen kan skrives i etterkant av møtet og mekler bør i slike tilfeller søke råd hos konfliktrådsadministrasjonen.

Sivile saker

I sivile saker kreves det formelt sett ikke at mekler godkjenner avtalen for at den skal være gyldig. Det er likevel vanlig at mekler godkjenner avtalen skriftlig. Du som mekler har alltid ansvar for å påpeke, eventuelt fraråde partene å inngå en urimelig eller uheldig avtale. Du bør i slike tilfeller ikke underskrive avtalen. Avtalen mellom partene vil likevel være gyldig, men du som mekler har gitt et viktig signal om at du mener avtalen ikke er god nok.

Verges godkjenning: Avtalen skal som hovedregel godkjennes av verge skriftlig eller muntlig. Ved muntlig godkjenning gjelder de samme retningslinjer som ved straffesaker.

4.8 Angrefrist

Mekling i konfliktråd (som straffesak)

Partene skal informeres om angrefristen. Konfliktrådsloven §§ 17 og 18 beskriver krav til avtalen og partenes adgang til å trekke seg fra inngått avtale. I straffesaker er det 2 ukers lovbestemt angrefrist fra avtalen er undertegnet av alle parter, verger og mekler, og avtalen er godkjent av mekler. Partene skal opplyses skriftlig om adgangen til å trekke seg fra avtaler og konsekvensene av dette. Se også konfliktrådsloven § 20 og § 21.

Benyttes angrefristen må dette meldes konfliktrådets administrasjon omgående, slik at de(n) andre parten(e) raskt får beskjed om at det ikke lenger foreligger noen avtale.

Angrefristen gjelder ikke avtaler som allerede er oppfylt, for eksempel forhandlingsavtaler og forsoningsavtaler oppfylt på stedet eller andre avtaler innfridd i møtet.

Konsekvenser av at en part bruker angrefristen i en straffesak er at saken ikke anses løst og går tilbake til påtalemyndigheten som på ny vil vurdere hva de vil gjøre med saken videre.

Konfliktrådet vil alltid vurdere muligheten for å tilby partene å reforhandle avtalen og å avholde et nytt møte.

Sivile saker

Reglene om angrefrist gjelder ikke i sivile saker.

Partene skal informeres om at det kan avtales en frist for å trekke seg fra avtalen og bør spørres om de ønsker å ha med en angrefrist i avtalen. Dersom de ikke ønsker dette, gjelder avtalen fra det tidspunkt mekler og eventuell verge har undertegnet den.

4.9 Brudd på avtalen

Mekling i konfliktråd (som straffesak)

Les nærmere om brudd i konfliktrådsbehandlingen og i avtalen i konfliktrådslovens kapittel 3 §§ 20 og 21 og i konfliktrådsforskriften kapittel 3: §§ 6, 7, 8 og 9. Videre arbeid og opplysninger til partene i disse tilfeller håndteres i hovedsak av administrasjonen.

Sivile saker

I sivile saker vil det ved brudd på avtalen ikke være noen konsekvenser utover det som partene eventuelt avtaler. Konfliktrådet kan imidlertid tilby partene et nytt møte hvor avtalebrudd er temaet hvis begge samtykker til å møte.

4.10 Type avtaler og ulike utfordringer

Hva partene inngår avtale om er opp til partene å definere. Vi kan likevel gruppere avtalene i følgende hovedtyper: Forsoningsavtaler (forhandlingsavtaler), erstatningsavtaler, arbeidsavtaler, kombinasjonsavtaler eller annen type avtale for eksempel av symbolsk karakter. I det følgende vil vi se på enkelte utfordringer som kan oppstå ved avtaleinngåelse.

Forsikring ved arbeidsavtaler

Vi har tidligere hatt en forsikringsordning som har dekket «påklagede som har inngått en arbeidsavtale i konfliktrådsmøtet om utføring av et arbeid for klager, er forsikret under utførelse av arbeidet». Konfliktrådets rolle er å legge til rette for dialog mellom parter, og det er partene selv som er ansvarlig for innholdet og oppfyllelse av en eventuell avtale. Vi ser derfor ikke behov for å ha en forsikring som forsikrer parter under oppfyllelse av avtalen, og forsikringen er derfor ikke lenger gjeldene.

Spesielt om rimelighetsvurdering i erstatningsavtaler

Plikten til ikke å godkjenne avtaler som i urimelig grad favoriserer en av partene i straffesaker vil i større grad enn ellers gjøre seg gjeldende ved erstatningsavtaler. Dette kan være vanskelig og her følger noen momenter som kan være til hjelp i rimelighetsvurderingen av erstatningsavtaler.

- Erstatning skal først og fremst dekke klagers reelle økonomiske tap som følge av hendelsen. Eksempler på dette er dekning av utgifter til f.eks. lege, til å reparere ting som har blitt skadet, transport frem og tilbake til politi eller behandlingssted og konfliktråd. På tross av dokumentasjon på hva det vil koste å erstatte en tapt gjenstand med en ny er det ikke alltid rimelig å kreve «nypris» for eksempel når den tapte tingen var gammel og slitt.
- Samtlige erstatningskrav må så langt som mulig være dokumentert ved for eksempel kvittering på utgiftene. Noen ganger må vi imidlertid godta at klager sannsynliggjør kravet sitt. Blir man for eksempel frastjålet et arvestykke finnes det sjelden kvittering.
- Erstatningskravet må være relatert til hendelsen som er utgangspunktet for meklingsmøtet. Det må altså være sannsynlighetsovervekt for at skaden klager ønsket erstattet, inntraff under selve hendelsen eller som en følge av hendelsen.
- Erstatning for fremtidige økonomiske tap forutsetter at det fremtidige tapet er påregnelig. Partene bør i slike tilfeller under forsamtale bes om å anskaffe dokumentasjon som kan bekrefte at det er sannsynlig at skadene vil oppstå i fremtiden som følge av hendelsen. Slik dokumentasjon vil for eksempel kunne være uttalelse fra lege/tannlege og lignende.

- I straffesaker som omhandler voldshendelser og hvor det kommer erstatningskrav om fremtidige utgifter, bør partene opplyses om muligheten til å søke voldserstatning. Dette gjelder særlig i tilfellene der det er vanskelig for klager å dokumentere sannsynligheten for de fremtidige tapene eller der partene ikke kommer til enighet om dette punktet.
- Voldserstatning er en sekundær ytelse, og det er først og fremst påklaget som er ansvarlig for å erstatte skaden, det kan derfor ikke utelukkes at påklaget vil få et regresskrav dersom klager blir tilkjent voldserstatning. Se punkt 4.4. - Ikke endelig oppgjør.
- Tap av arbeidsinntekt som følge av hendelsen vil kunne omfattes av en erstatningsavtale i de tilfeller der dette kan dokumenteres. Det er videre et vilkår at tapt arbeidsinntekt ikke blir dekket på annen måte ved hjelp av for eksempel sykepenger eller forsikring. Vær oppmerksom på at tapt arbeidsinntekt ofte dokumenteres med lønn før skatt og at det er nettotapet som skal erstattes.
- De økonomiske tap som blir dekket av andre instanser, for eksempel forsikringsselskap, vil ikke kunne kreves erstattet i et konfliktrådsmøte. I slike tilfeller vil et erstatningskrav om tapt egenandel kunne være aktuelt. Forsikringsselskapet har anledning til å kreve tilbakebetaling. Det er imidlertid opp til klager å benytte sin forsikring eller ikke, poenget er at han ikke skal ha dobbel dekning.

4.11 Barns ansvar - Skadeserstatningsloven

Skadeserstatningslovens (25.05.73) definerer barn og foreldres ansvar:

«§ 1-1.(barns ansvar.)

Barn og ungdom under 18 år plikter å erstatte skade som de volder forsettlig eller uaktsomt, for så vidt det finnes rimelig under hensyn til alder, utvikling, utvist adferd, økonomisk evne og forholdene ellers.

§ 1-2. (foreldres ansvar m.v.)

1. Foreldre plikter å erstatte skade voldt av barn og ungdom under 18 år, såfremt de har latt det mangle på tilbørlig tilsyn eller på annen måte ikke har gjort det som etter forholdene er rimelig å kreve av dem for å hindre skadeforvoldelse.

2. Uansett egen skyld svarer foreldre for skade voldt forsettlig eller uaktsomt av deres barn under 18 år som de bor sammen med og har omsorgen for, med inntil 5.000 kroner for hver enkelt skadevolding.»

4.12 Andre typiske utfordringer

Som hovedregel i konfliktrådets avtaler kan ikke mekler godkjenne avtaler om erstatning for et ikke-økonomisk tap («tort og svie», tapt ære, tap av søvn, oppreisningserstatning etc). Det finnes i tillegg andre problemstillinger som utestenging fra butikk/kjøpesenter, avtaler om behandling og andre mulige utfordringer som drøftes i dette punktet.

Utestenging

I enkelte butikktvverisaker har konfliktrådet erfart at klager ønsker en avtale om å stenge påklaget ute fra butikken over et lengre tidsrom, ofte i tillegg til en erstatnings- eller arbeidsavtale.

En avtale som omfatter utestenging, er i strid med det vi inviterer partene til å forsøke å oppnå. Påklagede blir utestengt framfor å bli inkludert og ansvarliggjort på en positiv måte. Utestengelse formidler fortsatt mistillit, har et straffende element, og viser at påklagede ikke har fått lov å gjøre opp for seg.

Noen ganger vil en slik avtale i tillegg ha som konsekvens at en part utestenges fra offentlige tjenester som helsetjenester og en slik avtale kan ikke godkjennes. Sosialt sett kan en utestengelse være stigmatiserende, man må kanskje avstå fra vennetreff, handletur med familien og andre sosiale aktiviteter som skjer på kjøpesenteret.

Utestengelse strider mot konfliktrådets mål om gjenoppretting og inkludering. Avtaler i konfliktrådet skal peke framover på en positiv måte og uttrykke gjensidig forståelse og respekt. Møtet og avtaleinnfrielsen skal kunne bygge ny tillit mellom partene. De oppgjør som skal skje bør dessuten kunne følges opp og fullbyrdes innen overskuelig tid. En utestengning vil i praksis være svært urealistisk for konfliktrådet å kunne følge opp.

Selv om klagende part kan ha gode grunner for å ikke ønske å se påklagede i sin butikk i en periode, bør partene oppfordres til å forsøke å finne andre løsninger enn avtale om utestengning gjennom konfliktrådet.

«Tort og svie»

Av og til opplever partene at de har tapt noe som ikke kan måles i penger. Eksempler på dette kan være tapt trygghet, nattesøvn, livsglede, eller å ha blitt påført smerte, angst etc. Selv om tapet ikke er målbart, kan det like fullt være et betydelig tap, og noen ganger kan klagende part ønske en økonomisk oppreisning i form av det som kalles erstatning for «tort og svie»⁷. Det er imidlertid bestemte krav til hva som kan berettige en slik type erstatning, og begrepet «tort og svie» bør derfor ikke skrives inn i en konfliktrådsavtale.

Konfliktrådets hovedregel ved erstatningsavtaler er at en må bygge på konkrete beregnelige økonomiske tap og at det går klart fram av avtalen hva erstatningen er ment å dekke.

Sekretariatet for konfliktrådene anbefaler stor grad av forsiktighet med å godkjenne avtaler om erstatning for ikke-økonomiske tap. Det er vanskelig for mekler å vurdere om slik erstatning i urimelig grad favoriserer en av partene eller ikke. Noen av disse

⁷ «Tort og svie» er en type erstatning som gis sjelden i Norge, og klager vil altså ikke nødvendigvis bli tilkjent en slik erstatning om straffesaken returneres uløst til politiet.

tapene vil kanskje bli dekket via andre ordninger. Erstatning av denne type bør overlates til organer som har kompetanse på området.

Kontakt konfliktrådsadministrasjonen hvis dette er aktuelt i din sak.

Avtaler om behandling

Avtaler som involverer utenforstående tredjepart, skal generelt ikke inngås i konfliktrådet.

En begrunnelse er at konfliktrådet ikke har anledning til å følge opp avtaler om behandling. Konfliktrådet kan ikke vite om behandlingen faktisk er tilgjengelig innen den fristen avtalen setter, og det vil være vanskelig å avtalefeste effekten av behandlingen på forhånd. Videre vil behandlende instanser være bundet av taushetsplikt og vil ikke kunne bekrefte hvorvidt en behandling gjennomføres eller om resultatet av behandlingen er positiv.

Det kan selvsagt være positivt om parter i et møte erkjenner utfordringer de ønsker å søke hjelp til, for eksempel rus eller vold. Slike erkjennelser kan bidra til å trygge den andre parten. Dette kan også formuleres skriftlig som en intensjon parten har, men partene må opplyses om at konfliktrådet ikke har anledning til å følge opp denne delen av avtalen. Dersom partene likevel ønsker en slik avtale, bør dette diskuteres grundig og eventuelt bli en sivil avtale mellom partene.

Andre mulige utfordringer

Av og til kan parter ønske å informere andre om avtaleinngåelsen, for eksempel for å hindre hevn slik at andre rundt kan slutte opp om konfliktløsningen som er oppnådd mellom partene. Å videreformidle avtalens innhold til andre rundt partene forutsetter et eksplisitt ønske og samtykke til dette fra samtlige involverte parter, jf. konfliktrådslovens strenge taushetsplikt som omfatter alle deltakere i møtet (se § 9). Mekler må i slike tilfeller alltid vurdere ulike sider av dette sammen med partene og være oppmerksom på mulige negative konsekvenser. Ved andre utfordringer som oppstår – kontakt administrasjonen for nærmere veiledning.

4.13 Sjekkliste avtaler i mekling i konfliktråd (som straffereaksjon)

Mekling i konfliktråd (som straffereaksjon) oversendt fra politi- og påtalemyndigheten med siktet person som var over 15 år på det tidspunkt handlingen fant sted. Se mer i punkt [2.4.2](#) – «Er det en straffesak eller en sivil sak?»

Avtalens form

- Skriftlig og på godkjent skjema med konfliktråds saksnummer.
- Sjekk at alle opplysninger om navn, telefonnummer, eventuelt e-post etc. er korrekte.

Avtalens innhold

- Gjenspeiler avtaleteksten siktelsen? Og den prosessen som partene har vært gjennom?
- Er avtalen og ordene som er brukt laget av partene? Er alle momenter med?
- Er avtalen realistisk, balansert og gjennomførbar?
- Skaper avtalen så stor grad av forutsigbarhet som mulig for partene?
- Sier avtalen hvem som skal gjøre hva? Hvordan det skal gjøres? Hvor og når det skal skje?
- Ved arbeidsavtaler skal det være en navngitt kontaktperson
- Har avtalen en sluttfrist slik at det kan fastslås om avtalen er innfridd eller brutt?
- Er det avtalt delfrister dersom avtalen går over lengre tid?
- Ivaretar avtalen begge parter?
- Forplikter avtalen noen som ikke er til stede i møtet? Det må i så fall endres!
- Vil avtalen bidra til å løse hele eller deler av konflikten mellom partene?

Ferdigstilling av avtalen

- Har du skrevet kladd av avtalen før den skrives på skjema, slik at det er lett for partene å be om endringer?
- Be partene sjekke at deres kontonummer, telefonnummer og lignende er korrekt.
- Dersom avtalen ikke representerer det endelige oppgjør, er det krysset av for dette?
- Alle som har vært til stede i meklingsmøtet har taushetsplikt om det de har fått vite der, og om innholdet i avtalen. Partene kan likevel avtale at enkeltpersoner eller etater kan få vite at avtalen er inngått, innholdet i avtalen eller andre ting partene har snakket om i møte som kan være viktig å formidle til andre. En slik enighet må framgå av avtalen. Det må framgå hva som kan formidles og til hvem.
- Underskrifter:
- Har alle parter og eventuelle verger skrevet under avtalen? Alternativt, har verger bekreftet muntlig at de godkjenner avtalen?
- Er avtalen på flere sider, er alle sidene nummerert og underskrevet?

Meklers godkjenning

- Avtalen er først gyldig ved meklers underskrift.
- Foreligger det tungtveiende hensyn/forhold som gjør at avtalen ikke bør godkjennes?
- Mekler har alltid ansvar for å påpeke og eventuelt fraråde partene å inngå en urimelig eller uheldig avtale.

Har du opplyst partene om

- At avtalen følges opp av ansatte i konfliktråds administrasjon?
- At politi- og påtalemyndigheten vil bli informert om møtet mellom partene er gjennomført og om det er inngått avtale og om innfrielsen av denne i straffesaker?
- At avtalen har 2 ukers angrefrist fra den er godkjent av mekler?
- Angrefristen gjelder ikke avtaler som allerede er innfridd, og avtaler der partene er enige om at møtet avslutter saken (forsoningsavtaler og lignende).

Sjekkliste avtaler i straffesaker

Har du

- Gitt kopi av avtalen til alle partene?
- Gitt informasjon om å kontakte konfliktrådet for å opplyse om avtalen er innfridd? Ev. delt ut tilbakemeldingsskjema til klager?
- Oppfordret begge parter om å kontakte konfliktrådet raskt dersom det oppstår problemer som gjelder avtaleinnfrielsen, slik at vi eventuelt kan bistå med å finne egnede løsninger?
- Opplyst om brukerundersøkelsen og spurt partene om du kan sende sms med lenke til den?

4.14 Sjekkliste avtaler i sivile saker, henlagte straffesaker og gjenopprettende møter i ungdomsstraff, ungdomsoppfølging og oppfølging i konfliktråd

Sivile saker kan komme til konfliktrådet fra ulike hold, også fra politiet – se mer i punkt 2.5., «Er det en straffesak eller en sivil sak»

Avtalens form

- Avtalen bør være skriftlig, på godkjent skjema med konfliktrådets saksnummer.
- Sjekk at alle opplysninger om navn, telefonnummer, eventuelt e-post etc. er korrekte.

Avtalens innhold

- Gjenspeiler avtaleteksten den prosessen som partene har vært gjennom?
- Er avtalen og ordene som er brukt laget av partene? Er alle momenter med?
- Er avtalen realistisk, balansert og gjennomførbar?
- Skaper avtalen så stor grad av forutsigbarhet som mulig for partene?
- Sier avtalen hvem som skal gjøre hva? Hvordan det skal gjøres? Hvor og når det skal skje?
- Ved arbeidsavtaler skal det være en navngitt kontaktperson.
- Har avtalen en sluttfrist slik at det kan fastslås om avtalen er innfridd eller brutt?
- Er det avtalt delfrister om avtalen går over lengre tid?
- Ivaretar avtalen begge parter?
- Forplikter avtalen noen som ikke er til stede i møtet? Det må i så fall endres!
- Vil avtalen bidra til å løse hele eller deler av konflikten mellom partene?

Angrefrist

- Har du spurt partene om de ønsker å avtale en angrefrist?

Ferdigstillelse av avtalen

- Har du skrevet en kladd av avtalen før den skrives på skjema, slik at det er lett for partene å be om endringer?
- Be partene sjekke at deres kontonummer, telefonnummer og lignende er korrekt.
- Dersom avtalen ikke representerer det endelige oppgjør, er det krysset av for dette?

Underskrifter

- Har alle parter og eventuelle verger skrevet under avtalen? Alternativt – har verger bekreftet muntlig at de godkjenner avtalen?
- Er avtalen på flere sider, er alle sidene nummerert og underskrevet?
- I sivile saker er det ikke krav om at mekler må godkjenne avtalen for at den skal være gyldig. Det er likevel vanlig at mekler underskriver. Mekler har alltid ansvar for å påpeke og eventuelt fraråde partene å inngå en urimelig eller uheldig avtale.

Har du opplyst partene om

- At avtalen følges opp av ansatte i konfliktrådets administrasjon?
- I sivile saker overført fra påtalemyndigheten eller tredjeparter vil de bli informert om resultatet av avtalen bare hvis partene gir samtykke.

Har du

- Gitt **kopier** av avtalen til alle partene?
- Gitt informasjon om å kontakte konfliktrådet for å opplyse om avtalen er innfridd? Ev. delt ut tilbakemeldingsskjema til klager?

- Oppfordret begge parter til raskt å kontakte konfliktrådet dersom det oppstår problemer vedrørende avtaleinnfrielsen, slik at vi eventuelt kan bistå?
- Opplyst om brukerundersøkelsen og spurt partene om du kan sende sms med lenke til den?

5 ETTER MØTET

5.1 Refleksjon og kollegasamtaler

Skjemaet «Oppsummering av konfliktrådsmøtet og forsamtale» skal fylles ut i Meklerportalen og sendes inn i hver sak. Skjemaet er et bilag til honorarskjemaet og utløser ikke lønn eller reisegodtgjøring. Men skjemaet er viktig for at administrasjonen skal kunne følge saksgangen, kartlegge utgifter og skjemaet kan også benyttes som grunnlag for meklersamtale med administrasjonen.

Oppsummering av mekling skiller på antall timer til mekling og til for- og etterarbeid. Det skal rundes av til nærmeste halvtime. Noter dato og tid medgått for både formøter og meklingsmøter på skjemaet.

Sekretariatet for konfliktrådene anbefaler å bruke tid til refleksjon etter hver sak for å gi tilbakemeldinger, utveksle erfaringer og lære av hverandre ved å gjennomføre refleksjon.

Å mekle en sak sammen er en fin anledning til å benytte seg av muligheten til å gi hverandre tilbakemeldinger og gjøre hverandre bedre. Vi er alle ulike og noen ønsker gjerne tilbakemeldinger uoppfordret, mens andre må forberede seg på å motta tilbakemeldinger. Målet er at begge meklere skal være beviste at tilbakemeldinger er en del av læringsprosessen og refleksjonen skal åpne opp for videreutvikling av meklers ferdigheter.

For å styrke samarbeidet og utvikle meklingskompetansen, anbefales det at meklere som mekler sammen etablerer en tydelig forventning om å gi og motta tilbakemeldinger.

Allerede ved oppstart av en sak bør meklere ta en kort samtale om hvordan de ønsker å gi og motta innspill fra hverandre. Det er viktig å være bevisst på at vi er ulike – noen setter pris på spontane tilbakemeldinger, mens andre har behov for å forberede seg mentalt på å motta innspill. Ved å avklare dette tidlig, skapes en trygg ramme for refleksjon og læring.

Formålet med tilbakemeldingene er:

- Å støtte hverandres faglige utvikling i vervet
- Å styrke samarbeidet og kommunikasjonen
- Å bidra til økt kvalitet i meklingsarbeidet

Praktisk tips: Etter hver mekling fyller benytter meklerne seg av refleksjonsskjema som er tilgjengelig i Meklerportalen og reflekterer sammen om hele prosessen. [Refleksjonsskjema](#) (punkt 8.14) som er tilgjengelig i Meklerportalen, kan brukes både til egen refleksjon og til refleksjon med ansatte i administrasjonen.

En annen tips er at meklerne etter hver forsamtale setter av noen minutter til en kort refleksjon, der hver mekler deler:

- En ting som fungerte godt
- En ting som kan utvikles videre

Det kan også avtales å gjennomføre en kollegasamtale mellom to meklere etter én mekling som er en mer strukturert refleksjon over egen praksis og hvordan en kan

utvikle seg som mekler. Kollegasamtale er basert på åpne og reflekterende spørsmål der meklerne deler erfaringer og gir hverandre konstruktive tilbakemeldinger. Se hjelpeark til gjennomføring av kollegasamtale - punkt 8.11.

Uansett refleksjonsform skal tilbakemeldingene være konstruktive, respektfulle og ha som mål å fremme læring og utvikling. Målet er at gjennom en bevisst tilbakemeldingskultur blir meklere bedre sammen.

5.2 Retur av sak til administrasjonen

Når siste meklingsmøte er avsluttet, skal alle saksdokumenter returneres til konfliktrådet uten ugrunnet opphold. Dette gjøres ved å avslutte saken i Meklerportalen. Der konfliktrådet har fått saken fra politiet er saksdokumentene politiets eiendom. Mekler har derfor ikke anledning til å oppbevare egne kopier av avtaler eller andre dokumenter.

Meklers kladdeark som inneholder personlige opplysninger, herunder navn skal makuleres eller returneres til konfliktrådet.

5.3 Meklerhonorar og utgiftsdekning i vervet som mekler

Honorarskjema, reise- og utgifts refusjon sendes inn fortløpende etter hver sak. Spørsmål til honorarskjemaet tas opp med konfliktrådsadministrasjonen lokalt.

- Konfliktrådet bruker selvbetjening Betalmeg på datamaskinen eller DFØ-appen for at meklerne sender inn honorarskjema, reise og utgifts refusjon.
- Lenke til selvbetjening Betalmeg finner du her: <https://dfo.no/kundesider/deg-som-har-gjort-et-oppdrag-en-statlig-virksomhet> og i Meklerportalen.
- Du kan laste ned DFØ sin APP via Google Play eller Appstore
- Konfliktrådets administrasjon gir meklere opplæring og informasjon om bruk av selvbetjening Betalmeg og DFØ appen.
- For å få tilgang til meklerhonorar/reiseregning må mekler melde inn følgende opplysninger til administrasjonen: Navn, adresse, bankkontonummer, fødsels- og person nummer og epost adresse.

6 SAMARBEID MEKLER – ADMINISTRASJON

6.1 Samarbeid mellom mekler og konfliktrådsadministrasjon

Konfliktrådets meklere er konfliktrådets viktigste ressurser og i mange tilfeller den eneste representanten fra konfliktrådet som møter partene personlig. Mekleren har påtatt seg mekleroppgavene for en periode på fire år og er tilknyttet konfliktrådet som innehaver av et offentlig verv. Meklere kan etter søknad oppnevnes for nye perioder.

Meklerens rolle, herunder forholdet mellom mekler og administrasjon, reguleres av konfliktrådsloven, de etiske retningslinjene, av interne bestemmelser og av samarbeidsavtalen mellom mekler og konfliktråd, se punkt 8.12.

Løpende saksveiledning

Mekler er når som helst velkommen til å ta kontakt med konfliktrådets administrasjon for å søke råd og diskutere aktuelle problemstillinger i en sak.

Meklersamtaler

Både mekler og administrasjon har et ansvar for å legge til rette for at dette kan skje. Det er utarbeidet et eget opplegg for kollegasamtaler og meklersamtaler. Meklersamtale gjennomføres mellom mekler og en i administrasjonen, og er en samtale som bygger på dialog og likeverdighet.

Formålet er å samtale om hvordan mekler fungerer i vervet og kartlegge hva mekler er fornøyd med og hva som kan gjøres bedre. Meklersamtalen er også en mulighet for administrasjonen til å få innspill på hva som kan gjøre oppfølgingen fra administrasjonen bedre og for å sikre kvalitet i meklingen..

Observasjon og refleksjonssamtaler

Konfliktrådsleder, rådgiver eller andre saksansvarlige ved kontoret vil av og til delta på meklingsmøtene og la observasjonen danne grunnlag for en faglig refleksjonssamtale. Dette er en del av den løpende opplæringen/vedlikeholdet av meklerferdighetene.

Meklersamlinger

Å delta på meklersamlinger er en del av det å være mekler. Meklersamlinger er erfaringssamlinger hvor meklere kan få informasjon fra administrasjonen, faglig påfyll og diskutere faglige og etiske problemstillinger. Meklere bør i størst mulig grad delta og man bør ha vektige grunner for å ikke delta.

6.2 Hjemmesiden og Meklerportalen

Meklere i konfliktrådet vil finne oppdatert informasjon på konfliktrådets hjemmesider: www.konfliktraadet.no og i Meklerportalen. Aktuelle problemstillinger belyses her, og du kan selv bidra med innlegg på Meklerportalen.

På denne måten kan vi stadig gjøre den tjenesten vi yter til partene enda bedre.

7 INTEGRITETSKRENKENDE SAKER

7.1 Innledning

I dette kapitlet vil du som mekler og tilrettelegger få grunnleggende fenomenkunnskap om integritetskrenkende saker, med særlig fokus på vold i nære relasjoner. Du vil få informasjon om hvordan disse sakene kommer til konfliktrådet og råd og anbefalinger til hvordan du bør møte partene, også i saker der en av partene er ilagt besøksforbud.

Konfliktrådene har gjennom flere år hatt fokus på utviklingsarbeid tilknyttet arbeid med integritetskrenkende saker. Med integritetskrenkende saker menes *saker der handlinger har ført til skade eller innebar fare for skade fysisk eller psykisk – og/eller alvorlig frykt, og kan ha ført til redusert livskvalitet hos de berørte*. Dette inkluderer blant annet saker som handler om vold, vold i nære relasjoner, trusler, hatefulle ytringer og hatkriminalitet, seksualkriminalitet og ran. I dette kapitlet fokuseres det i tillegg særskilt på vold i nære relasjoner, ettersom denne typen vold innebærer noen spesielle utfordringer.

Grunnprinsippene for møter i konfliktrådene i denne type saker er lik som for andre møter, og innholdet i dette kapitlet må derfor ses i sammenheng med resten av meklerhåndboken. Samtidig er det noen særskilte hensyn som må tas for å ivareta partene, og i særskilt grad den fornærmede. Forarbeidet er helt grunnleggende for den gjenopprettende prosessen i alle saker og er helt avgjørende i integritetskrenkende saker. Hvordan forarbeidet gjennomføres har en avgjørende betydning for om det er forsvarlig å tilrettelegge for et møte mellom partene, og hvordan et møte eventuelt skal tilrettelegges. Et tilrettelagt møte i denne typen saker kan ha stor betydning for å bearbeide hendelser, gjenvinne trygghet, bidra til berørte parter reintegrering i samfunnet og til forebygging av nye krenkelser.

7.2 Definisjoner

Det finnes flere forskjellige definisjoner av hva vold er. Per Isdals definisjon er mye brukt: «Vold er enhver handling rettet mot en annen person, som gjennom at denne handlingen skader, skremmer eller krenker, får den andre til å gjøre noe mot sin vilje eller slutte å gjøre noe den vil» (Råkil, 2018).

Ifølge verdens helseorganisasjon, WHO, defineres vold som «forsettlig bruk av, eller trussel om, fysisk makt eller tvang, rettet mot en selv, andre enkeltpersoner eller en gruppe. For å regnes som vold må handlingen resultere i, eller ha høy sannsynlighet

for å resultere i død, fysisk eller psykisk skade, eller mangelfull utvikling». Denne definisjonen omfatter slik også seksuelle og psykologiske overgrep, samt omsorgssvikt.

I dette ligger at vold ikke alltid er et klart og entydig fenomen. Vi må alltid vurdere hvilken sammenheng handlingen inngår i. En handling er en voldshandling dersom den har som funksjon å kontrollere og påvirke en annen person. En voldshandling har som egenskap å krenke den andres frihet og integritet ([ibid](#)).

Når det gjelder vold i nære relasjoner bruker konfliktrådet definisjonen til Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress. I sin veileder for helse- og omsorgstjenestenes arbeid med vold i nære relasjoner beskrives vold i nære relasjoner slik:

«Vold i nære relasjoner (VINR) er et samfunnsproblem, samtidig som det er et folkehelseproblem. Vold i nære relasjoner omfatter ulike former for vold og overgrep mellom nåværende og tidligere familiemedlemmer, og den omfatter også barn som er vitne til volden. Samtidig er det viktig å vite at negativ sosial kontroll, tvangsekteskap og kjønnslemlestelse også faller inn under begrepet ([NKVTS, voldsveilederen](#)).

Det skilles mellom vold hvor den som utøver er i nær relasjon til den utsatte og vold utenfor nære relasjoner. I straffeloven § 282 defineres nære relasjoner som nåværende eller tidligere ektefelle eller samboer, nåværende eller tidligere ektefelles eller samboers slektning i rett nedstigende linje, slektning i rett oppstigende linje, noen i sin husstand eller noen i sin omsorg. Det vil si at nære relasjoner også omfatter søsken, barn, forelder, besteforeldre og barnebarn».

Definisjonen fra NKVTS er omfattende, og strekker seg utover det som straffeloven definerer som vold i nære relasjoner. I konfliktrådets kontekst kan du som mekle støtte på sakstypen på flere måter. Konfliktrådene mottar saker som omfatter vold i nære relasjoner og vold og overgrep mot barn, noen som straffereaksjoner (mekling i konfliktråd, ungdomsoppfølging og ungdomsstraff eller oppfølging i konfliktråd) og noen som supplement til straff. Henlagte saker fra politiet kan også henvises til konfliktrådet som et tilbud til partene dersom partene samtykker til det. I tillegg kan alle innbyggere og offentlige etater melde inn en sivil sak.

7.3 Ulike former for vold og konsekvenser/reaksjoner

Vold i nære relasjoner er et overordnet begrep som dekker fysisk og psykisk vold, seksuelle overgrep, materielle/økonomiske overgrep og omsorgssvikt. I tillegg inngår handlinger som betegnes som æresrelatert vold, tvangsekteskap og kjønnslemlestelse i begrepet. Ulike former for vold kan gli over i hverandre, og mange opplever flere typer vold, både samtidig og på forskjellige tidspunkt i livet. Vold i nære relasjoner er maktmisbruk, som uttrykkes som en trussel, krenkelse eller overgrep. Det kan være farlig og ødeleggende for de involverte, og for andre berørte parter.

Eksempler på former for vold:

- Fysisk vold
- Psykisk vold
- Materiell vold
- Økonomisk vold
- Latent vold
- Omsorgssvikt – herunder vold i oppdragelsesøyemed og fravær av omsorg
- Negativ sosial kontroll/strukturell vold
- Tvangsekteskap
- Kjønnslemlestelse
- Digital vold
- Seksuell vold

Å bli utsatt for vold kan gi ulike reaksjoner, på ulike tidspunkt. Noen vanlige etterreaksjoner som oppleves av mange, enten hver for seg eller i kombinasjon, beskrives under og er hentet fra Dinutvei.no:

- angst og frykt
- skam
- gjenopplevelser av det som skjedde
- søvnforstyrrelser
- selvbefreidelse og skyldfølelse
- konsentrasjons- og hukommelsesvansker
- økt irritasjon og sinne
- kroppslige plager
- problemer i samspillet med omgivelsene

- vansker med nærhet og seksualitet
- tristhet
- økt behov for kontroll
- nummenhet
- mistro
- bagatellisering av hendelsen og å føle tvil om hva som egentlig skjedde
- utagering
- isolasjon
- ensomhet, følelse av å være helt alene

Å kjenne til de ulike reaksjonene er nyttig, blant annet for å forstå hvordan partene kan opptre i forsamtalene og i selve møtet. Fornærmede og gjerningspersoner kan reagere ulikt på å snakke om det som har skjedd, og det kan utløse ulike reaksjoner. En person som har vært utsatt for vold i nære relasjoner eller andre traumatiske hendelser kan oppleve det som svært vanskelig å møte gjerningspersonen igjen. Gjerningspersonen kan på sin side reagere med frustrasjon eller sinne. Utøver av vold og overgrep kan også ha vært utsatt for vold i barndom og ungdom, og kan ha noen av de samme etterreaksjonene som den voldsutsatte. Samtidig er voldsutøvelse alltid utøvers ansvar.

Forarbeidet kan brukes til å oppfordre partene til å tenke gjennom hvordan de tror de vil oppleve selve møtet, og om de tror de vil ha noen reaksjoner. Dersom du som mekler er kjent med at en av partene, eller begge, kan få behov for din støtte underveis, vil det være enklere for deg å gjenkjenne at de trenger en pause, et glass vann eller noe annet for å kunne fortsette møter.

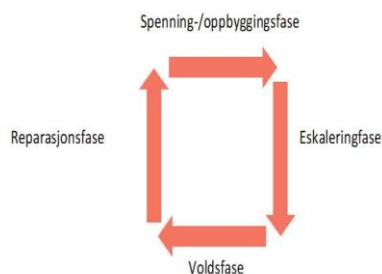
Din oppgave som tilrettelegger i forsamtalet eller i samtalen med partene er også å inngi håp og sørge for at traumer ikke aktiveres. Du kan stille åpne spørsmål, og la være å «gjette» på hvilke følelser den voldsutsatte eller utøver har. Unngå å foreslå eller stille lukkede spørsmål (ble du redd..., var du...). Ofte vil personen trenge tid til å svare på spørsmålene, så still et åpent spørsmål av gangen og vent på svar. Personen kan trenge god tid til å sortere følelser, tanker, minner og tid til å svare.

Voldssyklusen

Voldsfeltet er et stort fagfelt og det er flere metodiske tilnærminger for å forstå hva som skjer i en nær relasjon preget av vold og skape bevissthet rundt maktforholdet

mellom partene. "Voldssyklusen" er en modell som kan gi et bilde av sammenhenger og avhengigheter i et forhold der det forekommer vold i nære relasjoner. I NKVTS sin Voldsveileder beskrives modellen slik:

"Modellen kan hjelpe de som utsettes eller utøver vold å kjenne igjen voldsmønsteret og gjøre noe med egen situasjon. Merk at ikke all vold i nære relasjoner nødvendigvis behøver å følge denne syklusen. Spiralen går fra en rolig fase til at det bygges opp spenninger, til at volden utøves og at det deretter kommer forsoning og omsorg. Så begynner syklusen på nytt med en rolig fase som etter hvert bygger seg opp til nye voldsepisoder".



En voldslogikk må ikke nødvendigvis alltid følge dette mønsteret, og det kan arte seg ulikt for ulike gjerningspersoner og fornærmede. Poenget med å løfte frem denne modellen er å gjøre deg som tilrettelegger bevisst på at du kan bli manipulert av en person som sier at alt er helt greit og at ting nå er «rosenrødt». Målet er ikke at du som tilrettelegger skal ha inngående kjennskap til voldssyklusen, men vite at situasjoner ikke er statiske, og at dette har betydning i vurdering av tilrettelegging av prosessen, sikkerhetshensyn med mere.

7.4 Hvordan kommer saker med vold i nære relasjoner til konfliktrådet?

Politiet overfører i hovedsak saker om vold i nære relasjoner som straffesaker hvor partene som regel har samtykket. Det betyr at politiet har gjort en grundig vurdering av om saken kan egne seg for konfliktrådsbehandling. Ifølge [konfliktrådsloven §20](#) plikter konfliktrådet å behandle denne type saker.

Politiet kan også oversende henlagte straffesaker hvor partene som regel har samtykket, men saken er henlagt av ulike årsaker. I denne type sak er det ikke nødvendigvis bevist skyld, og saken krever at administrasjonen har gjort et grundig forarbeid før saken sendes til tilrettelegger for å avgjøre om saken i det hele tatt egner seg for konfliktrådsbehandling.

Innsatte i fengsel kan også melde inn en sivil sak hvor de ønsker å møte den fornærmede. [Ifølge §2, andre ledd i straffegjennomføringsloven](#) skal «*Det skal gis tilbud om gjenopprettende prosess under straffegjennomføringen*». Sivile saker kan også meldes inn til konfliktrådet fra en fornærmet part som ønsker å møte en innsatt i fengsel. Også i denne type saker vil administrasjonen gjøre et grundig forarbeid for å vurdere sakens egnethet, og veilederen som er nevnt tidligere kan være til hjelp i denne vurderingen.

I noen av sakene som omhandler vold i nære relasjoner vil gjerningsperson være ilagt et besøksforbud, og da er det noen punkter du som tilrettelegger må være ekstra observant på. Se punkt 7.11 Saker med ilagt besøksforbud. En del ungdomssaker (ungdomsstraff/ ungdomsoppfølging) og oppfølging i konfliktråd kan også omhandle vold i nære relasjoner eller vold og overgrep.

7.5 Tilrettelagte møter og mekler (tilretteleggers) oppgaver

Konfliktrådenes håndtering av sakene

Konfliktrådet jobber med tillit. Tillit og trygghet er ekstra viktig i slike saker for at partene skal kunne bidra aktivt. Som mekler har du en aktiv rolle i å skape tillit hos partene slik at de tør å gå i dialog og vise følelser. Som mekler kan du bidra til en positiv endring i andre menneskers liv ved å tilrettelegge for dialogen mellom partene, men det er **frivillig** for partene å møtes og inngå en avtale. Se ellers kapitlet om formøtet for mer informasjon om å skape tillit og trygghet.

Saker med vold i nære relasjoner krever spesiell håndtering i og med at det er tette bånd mellom de involverte. Ofte er barn direkte eller indirekte involvert og det er da behov for at man særskilt ivaretar deres behov. Alle parter vil ha forskjellige behov og det vil variere fra sak til sak hvilke virkemidler eller møteform (1 til 1 møte, stormøte osv.) som bør benyttes. Det kreves derfor at de som skal tilrettelegge for møter i disse sakene må være fleksible.

Administrasjonen i ditt lokale konfliktråd skal være tilgjengelig for å drøfte faglige problemstillinger og bistå til å avklare spørsmål og drøfte innspill i alle saker. Som tilrettelegger har du et ansvar for å ta kontakt med administrasjonen for å drøfte faglige problemstillinger eller avklare spørsmål som kommer frem i den gjenopprettende prosessen.

Dukker det opp problemstillinger og forhold som gjør at du som mekler kommer i tvil eller det er barn involvert – **da skal du alltid kontakte administrasjonen i ditt konfliktråd.**

For å få mer informasjon om hva vold i nære relasjoner er, anbefales nettstedet www.dinutvei.no. Dette er en nasjonal veiviser som bidrar til mer kunnskap om vold i nære relasjoner, voldtekt og andre seksuelle overgrep. Nettstedet driftes av Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (NKVTS).

Meklers(tilretteleggers) rolle

I konfliktrådsloven benyttes begrepet mekler, men konfliktrådet har bevisst valgt å benytte begrepet tilrettelegger, og ikke bruke begrepene «mekler» og «mekling» om saker som omhandler vold i nære relasjoner. Begrepet mekling kan bli misforstått og i konfliktrådssammenheng beskrives disse møtene som «tilrettelagte møter».

Metoden er lik og rollen som tilrettelegger er den samme. Men begrepene «tilrettelegger» og «tilrettelagte møter» foretrekkes da det ikke er noe å mekle om fordi skyld er tydelig plassert, men noe å snakke om.

Den som er involvert i vold, enten som utøver eller som utsatt, vil ha behov å finne fram til hva som kan gjøres for at volden tar slutt. Den utsatte kan ha behov for å snakke med den andre parten i trygge rammer, for å forstå hva det er som gjør at hun / han har blitt utsatt for vold i nære relasjoner og hva som kan stoppe volden. Det kan også være behov for den fornærmede å møte gjerningspersonen etter at volden har stanset.

Tilretteleggere i integritetskrenkende saker som vold i nære relasjoner skal ha kunnskap om temaet, og konfliktrådet har i samarbeid med Regionalt ressursenter om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging (Øst) utviklet et kurs som både omfatter fenomenkunnskap, prosessforståelse og ferdighetstrening.

Det er også utviklet en veileder for ansatte om vurdering av egnethet og etablering av kontakt i sivile integritetskrenkende saker. Innholdet i veilederen, som ligger på konfliktrådets nettsider, kan også være relevant for meklere. Selv om det er konfliktrådet som avgjør om en sivil sak er egnet eller ikke, kan du som mekler i løpet av arbeidet med en sak bli nødt til å vurdere sakens egnethet. Dette skal gjøres i samråd med ditt lokale konfliktråd. Ikke alle saker er egnet, og i saker der det er store ulikheter i maktforhold skal det utvises varsomhet med å tilrettelegge møter. Noen

gjerningspersoner kan ha som hensikt å bruke et tilrettelagt møte for å skaffe seg fordeler i saken, og har ikke et genuint ønske om å gjenopprette den skaden som har skjedd. Samtidig kan en gjenopprettende prosess der gjerningspersonen tar ansvar for sine handlinger og møtet skjer på den fornærmedes prinsipper, få gode virkninger også for den fornærmede.

Tilrettelegger må bruke god tid til foramtaler med både fornærmet part og gjerningsperson. Det er viktig å ha fenomenkunnskap om voldens uttrykksformer og virkninger for å få en forståelse av hva parter kan ha vært gjennom, før de bringes sammen til samtale og et tilrettelagt møte.

7.6 Behov og formål med tilrettelagt dialog og møter

Det er et viktig prinsipp at den som har påført en annen person skade, for eksempel i saker med vold i nære relasjoner, tar ansvar for handlingen. Det kan potensielt være retraumatiserende for den fornærmede å møte en gjerningsperson som ikke tar ansvar for det som skjedde, og det er derfor viktig å avklare dette i forarbeidet.

Fornærmede på sin side må ha et genuint ønske om å delta i møtet og ikke føle seg presset til å delta. All deltakelse i konfliktrådets møter skal bygge på frivillighet hele veien. Maktskjevheter mellom partene etter grove krenkelser kan medføre at fornærmede er ekstra sårbar og kan føle på et press, særlig hvis initiativet kommer fra gjerningspersonen. Formøtene er derfor ekstra viktige. I formøtene bør det være fokus på behov for støttepersoner, og det må sikres at partene får god informasjon slik at de kan ta et reelt valg om å delta eller ikke. Partene skal være trygge på at de upartiske tilretteleggerne sørger for en konstruktiv dialog i rommet.

Tilrettelagte møter i konfliktrådet knyttet til straffbare forhold skal dreie seg om tilrettelagt dialog. Det viktigste er at det fokuseres på den fornærmedes behov, bekymringer og forventninger. Vi skal ikke skape forventninger om tilgivelse eller knytte tilgivelse til prosessen. Dersom møtet derimot kan være en hjelp for fornærmede til å forsone seg med det som har hendt, kan mye være oppnådd.

7.7 Forsamtale

Hensikten med foramtalen er å trygge og forberede partene på den gjenopprettende prosessen. I formøtet er det viktig å kartlegge partenes forventninger til det tilrettelagte møtet og hva partene ønsker skal komme ut av møtet.

Utgangspunktet for formøtet er nærmere beskrevet i [disposisjon og huskeliste](#) til forsamlingen. Punktene under er et tillegg i forbindelse med saker som omhandler vold i nære relasjoner.

- I vold i nære relasjoner skal det **alltid** være formøter med den enkelte deltager (kun unntaksvis dersom det er helt nødvendig av geografiske forhold eller andre forhold kan dette avvikes og gjennomføres på skjerm. Dette må avklares med administrasjonen). Det kan være behov for flere formøter med begge parter for å sikre at motivasjonen og frivilligheten er reell.
- Forsamlingene skal sikre at partene vet hva de har samtykket til. Personer som lever med psykisk og fysisk vold opplever mye stress og uro, og kan derfor ha vansker med å forstå hva de har sagt ja til, og hva tilrettelagte møter betyr for dem. Derfor er det viktig at tilrettelegger bruker god tid til å informere om konfliktrådets tilbud, kartlegge hvilke behov partene har og avklarer spørsmål i formøtene før det blir aktuelt med et tilrettelagt møte mellom partene.
- Forsamlingen skal ikke skje rett i forkant av møtet mellom partene, fordi tilretteleggeren bør få tid til å vurdere om saken er egnet for et møte. Partene bør også få god tid til å vurdere om de ønsker et tilrettelagt møte i konfliktrådet, en indirekte tilrettelagt prosess eller om de ikke ønsker å møtes i konfliktrådet.
- Tilretteleggerne skal informere partene om at de kan ha med seg en støtteperson. Spesielt i saker som omhandler vold i nære relasjoner kan det være fornuftig å oppfordre partene til å ha med en støtteperson både før, under og etter møtet i konfliktrådet.
- Partene har også mulighet til å ha med seg deltakere fra profesjonelle nettverk inn i møtet, eks. fra sentrene mot incest og seksuelle overgrep (NOK eller SMISO) eller støttesentrene for kriminalitetsutsatte. Dette må godkjennes av den andre parten, og støttepersoner bør inviteres med på formøtet.
- Partene skal også få tilbud om flere formøter hvis de har behov det. Noen ganger kan det være vanskelig å ta stilling til om en part ønsker å møte den andre parten. Fleksibilitet er derfor et nøkkelord, og du som tilrettelegger kan bruke forarbeidet og formøtene til å overbringe budskap mellom partene for å avklare hvordan de stiller seg til den gjenopprettende prosessen.

- Tilrettelegger skal også informere partene om at i møter som omhandler vold i nære relasjoner vil konfliktrådet tilby et oppfølgingsmøte etter gjennomførte tilrettelagte møter.
- Forsamtalene gjennomføres fortrinnsvis i det lokalet som den tilrettelagte samtalen skjer. Det å bli kjent med lokalet der selve møtet skal finne sted, kan bidra til å skape trygghet og forutsigbarhet for partene. Begge tilretteleggerne skal være med i formøtene. Husk å være ute i god tid!

Forbered partene på spørsmålene som stilles

- Hvordan er det for deg å sitte her akkurat nå?
- Hva var det som skjedde?
- Hvordan er situasjonen nå?
- Hvilke behov har du?
- Hva ønsker du skal skje videre?

Forbered partene på tilretteleggerens rolle i møtet

- Informer om konfliktrådet og tilretteleggerens rolle og mandat i denne saken.
- Tilretteleggerne skal opptre upartisk i samtalen og sørge for at begge parter er trygge nok til at de får snakket slik at vi kan legge til rette for en dialog.
- Begge parter skal behandles med respekt, det betyr også at den fornærmede må tåle at tilretteleggerne smiler og er hyggelige med gjerningspersonen. Dette er viktig at den fornærmede er informert om.
- Det å opptre upartisk er ikke å bagatellisere volden eller truslene. Det forventes og det tas utgangspunkt i/er et krav om at gjerningspersonen tar ansvar for volden og «stiller seg til disposisjon» for den fornærmede.

NB! Normalisering og bagatellisering av volden/truslene kan komme fra begge parter.

- For å gi partene forutsigbarhet kan det være et poeng å si noe om hvordan tilretteleggerne samarbeider i møtet. Hvem stiller spørsmål til hvem osv.
- Avklar om den fornærmede ønsker å være først inn i rommet og plassering i rommet.

- Om det er ilagt besøksforbud i saken informeres det om at avtaler gjort i konfliktrådet vil holde seg innenfor rammen av det ilagte besøksforbudet. [Se også punkt 7.10. om besøksforbud.](#)

Informere om rutiner for sikkerhet

- Partene får ikke informasjon om når deres motpart er invitert til formøter.
- Fornærmede blir invitert 30 minutter før den tilrettelagte samtalen.
- Fornærmede følges inn i rommet og en av tilretteleggerne er sammen med vedkommende til møtet starter.
- Gjerningspersonen inviteres til klokkeslettet for den tilrettelagte samtalen.
- Gjerningspersonen blir tatt imot av den av tilretteleggerne som ikke er sammen med fornærmede.
- Fornærmede får forlate den tilrettelagte samtalen minimum 10 minutter før gjerningspersonen. Fornærmede blir fulgt ut av en av tilretteleggerne, mens den andre sitter igjen med gjerningspersonen.
- Klær, store bagger og lignende legges igjen utenfor møterommet.
- Be partene om å slå av telefonen.
- Fornærmede får velge hvor i møterommet hun/ han vil sitte (nærmest døren, lengst fra døren etc.).
- Det blir informert om sikkerhetsrutinene i formøtene med partene.

Mannlig og kvinnelig tilrettelegger

Saker med vold i nære relasjoner skal håndteres av to tilretteleggere, og i de sakene det kan være hensiktsmessig bør det være en mannlig og en kvinnelig mekler/ tilrettelegger. Det må vurderes i hver sak hva som passer med tanke på å synliggjøre vår upartiskhet, som kan fremme kommunikasjonen mellom partene.

7.8 Møtet

I utgangspunktet gjennomføres møtet i konfliktrådet mellom partene og tilretteleggerne. Men det kan også være aktuelt at det er flere til stede i møtet hvis partene ønsker å ha med seg en støtteperson eller deltakere fra profesjonelle nettverk.

Det vil ofte være en maktubalanse mellom partene etter en krenkelse, og dette er det viktig å ha et fokus på i tilretteleggingen. Det å ha med støttepersoner kan bidra til å

jevne ut en maktubalanse. Vær oppmerksom på forhold som kan forstyrre dialogen i møtet, eksempelvis at partene har med seg gaver eller hilsener fra personer som ikke er til stede.

Avtaler

Alle avtaler som inngås mellom parter i konfliktrådet skal være et resultat av deres ønsker. I saker som handler om vold i nære relasjoner er det viktig at avtalen ansvarliggjør gjerningspersonen og at ansvar ikke skyves over på den fornærmede.

I saker som omhandler besøksforbud må du være spesielt oppmerksom på at avtalen ikke omgår besøksforbudet. Se nærmere om dette under [punkt 7.10. om besøksforbud](#).

Taushetsplikt

Ved samarbeid med andre etater må det sørges for at partene fritar offentlige instanser, som f.eks barnevernet fra taushetsplikten. Dette gjøres når andre offentlige instanser deltar i møtene og har informasjon som kan være relevant og nødvendig for saken. Det foreligger et eget skjema for fritak fra taushetsplikten, se [skjema fritak for taushetsplikt](#).

7.9 Oppfølgingsmøte

Tilrettelegger skal tilby eller anbefale partene ett eller flere oppfølgingsmøter etter inngått avtale. Det er ikke sikkert at alle parter vil be om det, og det kan være lettere å ta stilling til spørsmålet når det presenteres som et tilbud eller en anbefaling fra tilrettelegger. Det kan avtales med administrasjonen hvem som tar oppfølgingsmøtet.

7.10 Saker med ilagt besøksforbud

Besøksforbud er et midlertidig forbud mot å oppholde seg på et bestemt sted eller å kontakte en bestemt person. Det kan bli ilagt besøksforbud når gode grunner tilsier at det er risiko for at den det kreves besøksforbud mot, ellers ville begå en straffbar handling eller forfølge, eller på annen måte krenke den som krever besøksforbudet, sin fred.

Politiet ved påtalemyndigheten kan ilegge besøksforbud hvis den som forbudet skal beskytte, har krevd det, eller allmenne hensyn krever det. Når saker med besøksforbud sendes fra politiet til konfliktrådet, har påtale tatt stilling til at det ikke er brudd på besøksforbudet at partene møtes i konfliktrådet.

OBS!

- I slike saker skal man ikke legge opp til at partene møtes på vei til eller fra møtet.
- De samme sikkerhetsrutiner gjelder for saker med ilagt besøksforbud som i saker som ikke har besøksforbud. Se 1.8 Helse, miljø og sikkerhet (HMS) i konfliktrådene

I sivile saker som kommer direkte til konfliktrådet fra partene selv, skal administrasjonen avklare om det er besøksforbud, og om det er forsvarlig å tilrettelegge for møter i disse sakene. Imidlertid skal du alltid ta kontakt med administrasjonen for å drøfte saken hvis du får en sak hvor en av partene er ilagt et besøksforbud. Hvis du er i tvil eller har noen spørsmål om saken, skal administrasjonen alltid kontaktes.

NB! Når det gjelder avtaler i saker hvor det er ilagt besøksforbud, er det viktig å huske på at man ikke kan lage avtaler som går på tvers av det ilagte besøksforbudet. Det betyr at man ikke kan lage avtaler om oppfølging hvor partene skal møtes, sende hverandre SMS, ringe eller ha kontakt så lenge besøksforbudet gjelder.

8 SJEKKLISTER OG RUTINER TIL MEKLERHÅNDBOKA

8.1 Oversikt og tips til informasjon om taushetsplikten

Konfliktrådet plikter å informere alle som skal delta i konfliktrådets møter om at de er underlagt taushetsplikt etter konfliktrådslovens § 9, og at brudd på denne kan være straffbart⁸.

Informasjon gis på følgende stadier i behandling av saken:

1. Skriftlig informasjon: Taushetsplikten er kort omtalt i konfliktrådets brev og i informasjonsskriv.

2. Forsamtaler: Meklerne skal alltid gjøre partene oppmerksomme på at de blir underlagt taushetsplikt. På denne måten kan spørsmål, behov og bekymringer rundt taushetsplikten avklares mest mulig på forhånd.

3. Innledning til selve møtet: Mekler minner om taushetsplikten og viser til informasjon gitt i formøtene. Påminnelsen er viktig, men bør ikke ta for mye plass i møtet. For eksempel slik:

«Jeg minner om at alle vi som er til stede i dette møtet har taushetsplikt etter konfliktrådsloven § 9. Der står det også at brudd på taushetsplikten er straffbart etter straffelovens § 209.»

«Jeg har snakket om taushetsplikten med hver av dere på forhånd, og hva dette betyr. Kort sagt betyr det at det som sies her i dag ikke skal fortelles videre. Det gjelder også navn og andre personlige opplysninger om de som er til stede.»

«Grunnen til at konfliktrådsloven er så streng er at vi i dette møtet skal føle oss frie til å si det vi har på hjertet - uten å være redd for at dette skal komme videre til andre.»

(Avhengig av sak og situasjon kan mekler vurdere å si: «Hvis det er noe dere synes er viktig å kunne fortelle fra dette møtet, så tar vi det opp til slutt og blir enige om hva som eventuelt kan sies.»)

4. Ved avslutning av møtet: Mekler avklarer om det er noe deltakerne ønsker skal bli formidlet videre til andre. Alle må da være enige i dette og i hva som kan sies.

⁸ [Konfliktrådslovens § 9, tredje ledd](#) jf. [Forvaltningslovens § 13c, første ledd](#).

8.2 Sjekkliste ved vold og trusler mot ansatte/meklere

Sjekkliste ved vold og trusler mot ansatte/meklere ligger tilgjengelig på Meklerportalen under *Rutiner og HMS*



Sjekkliste ved vold og trusler mot ansatte/ meklere i konfliktrådet
Mål: Sikre at avdelingsleder/ konfliktrådsleder ivaretar oppfølging av ansatt/mekler som blir utsatt for vold og trusler

Dato for hendelse: _____

Tiltak ved oppstått skade	Dokumentasjon/kilde	Ansvarlig	Frist	Utført dato	Kommentar
Varsling					
Meld fra til avdelingsleder/ konfliktrådsleder		Ansatt/ mekler	Snarest		
Varsle pårørende ved behov		Avdelingsleder/ konfliktrådsleder	Snarest		
Rapportere hendelsen til HR ved S&K og hovedverneombud		Avdelingsleder/ konfliktrådsleder	Snarest		
Kartlegge støtte i nettverket/behov for oppfølging/ tilbakemelding til ansatt/ mekler		Avdelingsleder/ konfliktrådsleder	Før ansatt/ mekler reiser hjem etter hendelsen		
Oppfølging					
Vurdere anmeldelse av hendelsen til politiet		Avdelingsleder/ konfliktrådsleder	Snarest		
Oppsøk lege etter behov		Ansatt/ mekler	Snarest		
Støttesamtale ansatt/ mekler		Avdelingsleder/ konfliktrådsleder	Snarest		
Fyll ut skjema for avviksbehandling	Avviksskjema/ Kap. 2.4 i HMS-håndboka (ansatte) Avviksskjema i meklerportalen (mekler)	Ansatt/ mekler/ avdelingsleder/ konfliktrådsleder	Innen 3 dager		



Utarbeide plan for videre kontakt/oppfølgning av ansatt/mekler ved behov		Avdelingsleder/ konfliktrådsleder	Innen 3 dager		
Tiltak ved oppstått skade	Dokumentasjon/kilde	Ansvarlig	Frist	Utført dato	Kommentar
Sende skademelding til NAV	Meld yrkesskade eller yrkessykdom - nav.no (NAV skjema 13-07.05)	Avdelingsleder/ konfliktrådsleder	Innen 3 dager		
Opplyse ansatt/ mekler om yrkesskadeforsikring i Statens pensjonskasse	Yrkesskadeforsikring - Statens pensjonskasse	Avdelingsleder/ konfliktrådsleder	Innen 3 dager		
Sende skademelding til Statens pensjonskasse	www.spk.no	Ansatt/ mekler	Innen 1 uke		
Skriftlig varsel til Arbeidstilsynet (AML § 5-2) ved alvorlig skade. Kopi til hovedverneombud	www.arbeidstilsynet.no Melding om arbeidsulykke med alvorlig personskade eller dødsfall	Avdelingsleder/ konfliktrådsleder	Innen 2 uker		
Informere ansatt/ mekler om at den enkeltes lege må melde saken som yrkesskade		Avdelingsleder/ konfliktrådsleder	Innen 2 uker		
Registrering i Elements					
For ansatt/ mekler: Saken blir automatisk registrert i Elements når avviket meldes inn.		Avdelingsleder/ konfliktrådsleder	Fortløpende		All aktivitet i saken skal dokumenteres

Det bekreftes at sjekklisten er gjennomgått og rutiner er fulgt opp etter behov:

Avdelingsleder/ Konfliktrådsleder

Ansatt/ mekler

8.3 Tips til bruk av tolk

Dersom det er behov for tolk, skal du som mekler bestille tolk i samarbeid med administrasjonen. Nåværende rutiner for bestilling og bruk av tolk er under arbeid og du bes om å ta kontakt med administrasjonen for å drøfte og tilpasse bruk av tolk til den enkelte sak for å fremme en god dialog mellom partene.

For tips om gjennomføring av tolkede samtaler kan du se på IMDI (Integrerings og mangfolds direktoratet) sine nettsider:

<https://www.imdi.no/tolk/ressurser-for-offentlige-virksomheter/gjennomforing-av-tolkede-samtaler-og-moter/>

8.4 Retningslinjer for vurdering av egnethet og gjennomføring av digitale møter i gjenopprettende prosess

8.4.1 Innledning

Digitale møter er en del av meklernes verktøykasse for å tilrettelegge møter og prosesser på en hensiktsmessig måte som møter partenes behov i den enkelte sak og situasjon. Et digitalt møte kan være bruk av videooverføring (skjermmøter) eller telefon. I Meklerportalen er det utviklet en egen løsning for bruk av digitale møter.

Konfliktrådene er opptatt av å utvikle tjenestene i tråd med samfunnsutviklingen og gjøre tilbudet mer tilgjengelig. Digitale møter er et virkemiddel for kommunikasjon om konfliktråds tilbudet, som er tidsbesparende og kostnadseffektivt for både meklerne og partene.

Formålet med retningslinjen er å sikre trygg bruk av digitale møter i forbindelse med en gjenopprettende prosess. Videoløsningen i Meklerportalen vurderes digitalt forsvarlig ved at lenke til møterommet kun er tilgjengelige i avtalt tidsrom og forutsetter meklers tilstedeværelse i det digitale rommet. I tillegg er det flere hensyn som må vurderes når det gjelder god ivaretagelse av parter og prosess og dette er tema for denne retningslinjen.

Målgruppen er både ansatte og meklere som tilrettelegger formøter og gjenopprettende møter på telefon eller videooverføring. Det forutsettes at meklere som tilrettelegger for en video/telefon møte er kjent med denne retningslinjen og har fått opplæring i praktisk bruk av videoløsning på Meklerportalen.

Et sentralt kjennetegn ved konfliktrådets tilnærming er det personlige møtet, ansikt til ansikt. Loven åpner for unntak fra denne hovedregelen, forutsatt at formålet med konfliktrådsordningen ivaretas og at fordelene samlet vurderes å være større enn ulempene. Retningslinjen har dermed et spesielt søkelys på hvilke forutsetninger som må være til stede ved bruk av unntakene.

Tilnærming og valg av møteform skal alltid være i tråd med gjenopprettende prinsipper og formålet med konfliktrådsordningen.

Valg av møteform og tilrettelegging av en gjenopprettende prosess skjer i dialog med partene og hva som er partenes behov i den enkelte sak og situasjon. I hovedsak er det mekler som har denne dialogen med partene. Konfliktrådets ansatte kan bistå og veilede mekler i denne forbindelse.

I denne retningslinjen vil vi primært se på digitale løsninger for møter, både som del av et forarbeid for å trygge partene, møte praktiske behov og/eller som unntak fra det personlige møtet mellom partene der de møtes i samme fysiske møterom.

8.4.2 Sentralt i vurdering av digitale møter

a) Partenes prosess og egnethetsvurdering av møteform

Hver sak må vurderes for seg når det gjelder valg av møteform. Et hovedprinsipp i all tilrettelegging av gjenopprettende møter og prosesser er at dette skjer i dialog og samråd med partene enkeltvis og sammen. En gjenopprettende prosess er partenes prosess som de skal oppleve eierskap til. Konfliktrådet skal bidra til å unngå fremmedgjøring, og møteform er også viktig i denne sammenheng.

Konfliktrådet kan gjennom dialog bistå partene med å synliggjøre alternative møteformer der dette vurderes relevant. Kunnskap om ulike måter å gjennomføre møter på kan være viktig for partene for å kunne vurdere om de ønsker å benytte seg av tilbudet.

Meklerhåndboken og kapittel om forarbeid er en god støtte for meklere og ansatte for å sikre godt faglig skjønn i de tilfeller der telefon-/videomøter i et gjenopprettende møte vurderes.

Momenter til dialog med partene er blant annet om et digitalt møte kan åpne for en prosess som ellers ikke ville vært mulig. Dette inkluderer:

- et fysisk møte vil medføre en psykisk merbelastning eller andre sterke menneskelige reaksjoner for en eller flere parter?
- et digitalt møte kan være et første steg på veien til et fysisk møte?
- praktiske forhold som stor avstand og reisekostnader som ellers kan hindre et møte
- møtet kan bidra til trygg og rask håndtering for å dempe eller unngå at konflikter eskaleres

Forutsetning for et digitalt møte er at partene kan håndtere det digitale formatet. I denne sammenheng kan både alder, hørsel, syn og behov for tolk være av betydning. Risiko å vurdere kan blant annet være knyttet til:

- likeverdige parter – når det gjelder å håndtere det digitale
- evne til å kommunisere i et slikt format (barn, unge, eldre, språklig)
- behov for tolk
- taushetsplikt
- partens sårbarhet og utsatthet

b) Kontroll over møterommet og risiko

Mekler må forvise seg om at møtestedene er uforstyrret slik at trygghet og taushetsplikt kan overholdes. Meklere eller ansatte fra konfliktrådene er ikke fysisk til stede i et digitalt møte, og kan ikke følge med på eller kontrollere de omgivelsene som partene sitter i eller hvem som er til stede. I et digitalt møte har man i prinsippet ikke kontroll over det som skjer utenfor skjermens synsvidde. Det er dermed sentralt å vurdere risiko knyttet til kontroll over møterommet, taushetsplikt, sårbarhet, og partenes likeverdige evne til å håndtere tekniske møteløsninger.

Mekler må være bevisst nevnte utfordringer knyttet til sikkerhet og trygghet som er til forskjell fra et fysisk møtelokale. Mekler skal forsikre seg og partene om at det digitale møtet kan gjennomføres på en forsvarlig måte ved at ingen uvedkommende er til stede, at det gjøres opptak eller andre forhold som gir risiko når det gjelder å overholde taushetsplikt og ivareta partenes trygghet.

Trygghet og tillit mellom mekler og part enkeltvis, og mellom partene er en vesentlig del av disse vurderingene. Partene og mekler må gjennom samtale og forberedelser avklare om partene har mulighet til å sitte uforstyrret.

Muligheten til å observere kroppsspråk og følge med på partenes reaksjoner underveis i møtet er betydelig redusert i et digitalt møte. Det er dermed mer krevende å sikre at partene ivaretas godt både før, under og etter møtet mht. forberedelser, støtte, forebygging av nye krenkelser og overholdelse av taushetsplikt. Behov for støttepersoner, gode formøter og mulighet for oppfølgingssamtale i etterkant kan dermed være av ekstra betydning når en gjenopprettende prosess gjennomføres digitalt.

I noen saker kan et telefon/videomøte gjennomføres på en forsvarlig måte ved å ha en mekler til stede sammen med hver av partene, samt støttepersoner som er avtalt i forkant av møtet. Normalt vil konfliktrådet disponere egnede fysiske møtelokaler som kan benyttes ved telefon/ videooverførings møter der partene skal sitte hvert sitt sted med en mekler til stede.

c) Særskilte hensyn i telefon- og videomøter i integritetskrenkende saker:

Integritetskrenkende saker skal fortrinnsvis behandles ved fysiske møter, men der dette ikke lar seg gjøre og partene selv ønsker det, kan samtalene gjennomføres på telefon- og video etter en nærmere vurdering. Det er viktig å være klar over forhold som kan gjøre partene særskilt sårbare. Dette må tas i betraktning ved egnethetsvurdering for bruk av digitale møter, - både én til én og i møter mellom partene. Behov for støtteperson og mulighet for parten til å benytte konfliktrådets møtelokaler vil være vesentlig å tilrettelegge for.

- Det enkelte konfliktråd har ansvar for at partenes behov blir ivaretatt og hvilke meklere som tilrettelegger i saken (antall og eventuelt kjønn). Dette gjelder både i innledende forarbeid, når sakens egnethet vurderes, under møtet samt ivaretagelse av partene etter møtet.
- Det enkelte konfliktråd vurderer hvem det er behov for å samarbeide med når det gjelder sikkerhet og oppfølging mv. Vurderinger gjøres i samråd og åpenhet med partene.
- Egnethetsvurderingen (vurdering av digitale møter) omfatter avklaring med partene om de selv ønsker og har mulighet til å bruke video- eller telefonmøter. Se i punkt 2 i denne retningslinjen mht. føringer på hvordan mekler best mulig kan sikre møterommet, samt bygge tillit med partene slik at taushetsplikt overholdes.
- Video/telefon møter kan benyttes i samtaler med partene enkeltvis, dersom mekler vurderer dette tilrådelig.
- Dersom telefon- og videomøter vurderes uegnet i saken skal det gis god informasjon til partene om videre saksgang, utsettelse av møter, eventuell annen bistand i ventetid mv.

Se for øvrig veileder for vurdering av egnethet i sivile integritetskrenkende saker.

Generelt gjelder for meklere at de kan ta kontakt med konfliktrådsadministrasjonen ved behov for bistand i tilrettelegging digitale møter både mht. nevnte vurderinger og for teknisk bistand.

8.4.4 Gjennomføring av digitale møter

a) Informasjon og forarbeid med partene

Meklere mottar saken i Meklerportalen, og skal fra første kontakt ha en åpen og undersøkende tilnærming overfor partene og deres situasjon. Formålet i forarbeidet og forsamtaler er å etablere dialog, gi informasjon om hva gjenopprettende prosess er og vurdere sammen med parten(e) om og hvordan det kan tilrettelegges i den enkelte sak.

I dialog med parten(e) undersøkes om det er aktuelt å benytte indirekte prosess i form av telefon og videomøter, budbringer, både som del av et forarbeid for å trygge partene og/eller som unntak fra det personlige møtet.

Som nevnt innledningsvis kan kunnskapen om ulike møteformer være viktig for partene for å kunne vurdere om de ønsker å benytte seg av tilbudet.

Dersom partene ønsker mekling via telefon eller video, vil partene få informasjon om at vi har mulighet til å gjennomføre formøtet(ene)/ meklingsmøte via videoløsning i Meklerportalen. Dersom det er kjent at parten(e) har behov for tolk skal det tilrettelegges på samme måte som for partene. Partene gjøres kjent med muligheten for å ha med støtteperson allerede fra formøte. Etter at tidspunktet for formøter er avtalt, innkaller mekler til formøtet og partene vil bli innkalt gjennom videoløsningen fra Meklerportal. Denne løsningen virker også mot mobiltelefon.

Videoløsningen i meklerportalen legger til rette for at meklere selv kan innkalle og organisere formøter og meklinger. Dette forutsetter at mekler er kjent med videoløsningen i Meklerportalen. Dersom partene ikke har mulighet til et videomøte, kan telefon brukes.

I formøtet orienterer mekler om taushetsplikten og kartlegger hvordan partene kan gjennomføre et videomøte som ivaretar denne. Telefon- og videomøter gir ikke samme mulighet til å kontrollere partenes omgivelser. Bruk derfor litt tid på taushetsplikten og etabler tillit med partene. Mekler tar ved behov kontakt med konfliktrådsadministrasjonen for å drøfte om videomøter med partene er forsvarlig å gjennomføre, enten før eller etter å ha vært i kontakt med partene.

b) Forsamtale

Forsamtale gjennomføres på vanlig måte (jf. meklerhåndboka). Å tilby gjennomføring av forsamtale på video vil innebære at det raskt kan etableres kontakt med partene for å gi informasjon om hva gjenopprettende prosess er og vurdere sammen med parten(e) om og hvordan det kan tilrettelegges i den enkelte sak. Forbered partene på de gjenopprettende spørsmålene som brukes i meklingsmøtene. Mekler vurderer om det er behov for flere formøter før partene møtes på videoløsning gjennom Meklerportalen eller over telefon.

Tilrettelegging av gode gjenopprettende prosesser krever generelt godt forarbeid, dette er særdeles viktig i gjennomføringen av gode videomøter.

I tillegg skal du som mekler:

- understreke taushetsplikt og at dette innbefatter mulighet til å benytte rom der andre ikke hører/forstyrrer møtet.
- sjekke med partene om det er tryggere å benytte seg av egnede møtelokaler som konfliktrådet disponerer ved telefon/ videooverførings møter. I så tilfelle avklare behov for å ha med medmekler til stede sammen med hver av partene.

- understreke at det er ikke tillatt å gjøre opptak.
- kartlegge partenes mulighet for å sitte uforstyrret under møtet på video. Ulike livssituasjoner eller boforhold for eksempel trangboddhet, at det er lytt. Bruke tid på å finne ut sammen med partene hvor de kan sitte. Alternativt vurdere bruk av lokalene som konfliktrådene disponerer.
- støttepersoner må avklares på forhånd slik at alle parter vet hvem som skal delta i møtet og har godtatt dette.
- opplyse hvordan møteledelse vil foregå og meklers rolle.
- sette opp klare regler for gjennomføringen som også omhandler møteledelse og behov for pauser.
- avtale med partene hva som gjøres dersom forbindelser brytes.
- sjekke ut om partene fortsatt ønsker å gjennomføre møtet dem imellom via telefon eller video med den *tillit* det forutsetter til at den andre part etterlever taushetsreglene, herunder at ingen andre er til stede i rommet eller kan høre det som blir sagt.
- avtaler dato for meklingsmøtet.

c) Før meklingsmøtet

- a. *Telefon*: Ved bruk av telefon settes det opp som en konferanse. Mekler forteller at partene vil bli ringt opp på det avtalte tidspunktet.
- b. *Videooverføring*: Mekler innkaller parter gjennom videoløsningen fra Meklerportal.
 - Mekler forklarer i forsamling hva partene må gjøre for å logge seg på videomøterommet, og sender partene ved behov en bruksanvisning.
 - Mekler ber om å få gjøre en test med partene enkeltvis *før* meklingsmøtet. Dette for å sjekke med partene om de er trygge for å bruke videoløsningen.
- c. Lag en plan for hva dere gjør dersom det oppstår tekniske problemer. F.eks. at alle går ut av videomøtet kort tid etter avbrudd og at mekler ringer opp partene på telefon. Dette for å ivareta partene og meklers upartiskhet.
- d. Forbered korte og klare formuleringer.
- e. Det kan være behov for å ta pauser noe hyppigere enn ved fysiske møter.

Forbered partene på at møtet ikke bør vare for lenge. Skjermmøter er erfaringsmessig krevende. Nye møter kan også avtales.

d) Meklingsmøtet

Telefon: Du som mekler er den som igangsetter telefonkonferansen. Punktlighet er særdeles viktig.

Videooverføring: Du som mekler er den som igangsetter videomøte. Punktlighet er særdeles viktig. Videomøtene skal skje gjennom videomøteløsning i Meklerportalen. Du har på forhånd innkalt deltakere til videomøte gjennom Meklerportalen.

Se "hjelp" i Meklerportalen for brukermanual gjennomføring av videomøter

For alle møtene gjelder:

- Ønsk velkommen på vanlig vis, gjenta grunnregler, orienter om bruk av pauser og håndtering av eventuelle tekniske problemer (som brutt tilkobling). Du gjentar orientering om taushetsplikt for alle til stede: partene, eventuelle verger og støttepersoner og mekler.
- Opplys om møteledelse, at du vil gi ordet til hver og en (for videomøte avtales tegn for å be om ordet.)
- Trygg og tydelig møteledelse med bruk av oppsummeringer er avgjørende.

Generelle råd ved bruk av videomøter:

- Vær tydelig på taushetsplikt, og få bekreftet at alle sitter i rom der de er uforstyrret.
- Bruk korte formuleringer for tydelighet i kommunikasjonen.
- Ta høyde for tidsforsinkelser.
- Vær oppmerksom på hvor nært/langt du sitter fra skjermen mht. å få øyekontakt, sett skjermen slik at kameraet er i høyde med øynene dine for å skape kontakt og trygghet for partene i møtet.
- Ha en så nøytral bakgrunn som mulig. Bilder på veggen, bokhyller etc. kan forstyrre konsentrasjonen.
- Vær obs på endringer i partenes kroppsspråk, stemmeleie.
- Bruk tydelig kroppsspråk – nikking etc. for å understreke at du hører.
- Vær obs på tiden, ta pauser og ikke avhold for lange møter. Avtal i stedet et nytt møte.
- Sørg for god batterikapasitet på telefon eller datamaskinen.
- Lag en plan dersom det oppstår uforutsette hendelser under møtet (for eksempel andre personer kommer inn i rommet til en av partene). Eksempelvis kan mekler da si: "Jeg stopper møtet nå for å sjekke om dere fortsatt sitter uforstyrret?". Slik at partene kan be andre å fjerne seg.

8.4.5 Tekniske tips som gjelder bruk av telefonkonferanser i saker med flere parter til stede:

Gjør deg kjent med hvordan de setter opp telefonkonferanser på egen telefon. Det er brukeranvisninger på internett for de fleste telefoner, eksempelvis:

- Iphone: <https://www.eplehjelp.no/sann-ringer-og-snakker-du-med-flere-samtidig/>
- Android:
 - Ring første nr., vent på svar. Be personen vente på linja.
 - Trykk på knappen «Nytt anrop» og ring opp neste nr.
 - Når neste person svarer, trykker man «Flett sammen».
 - Repeter.

8.4.6 Avtale

- Mekler skriver avtalen digitalt i møte. Se "hjelp" i meklerportalen for video som illustrerer hvordan digital avtale kan skrives i meklingsmøtet.
- Mekler leser opp avtalen høyt for partene

§ 18. Partenes adgang til å trekke seg fra inngått avtale

I saker oversendt fra påtalemyndigheten, kan hver av partene trekke seg fra en avtale ved å gi beskjed til konfliktrådet *innen to uker etter at avtalen er godkjent av mekleren*. Dette gjelder likevel ikke en avtale som er oppfylt. Partene skal opplyses skriftlig om adgangen til å trekke seg fra avtalen og om konsekvensene av dette.

I sivile saker skal partene informeres om at det kan avtales en frist for å trekke seg fra avtalen.

- Mekler opplyser partene om at avtalen skal signeres og at dette fortrinnsvis skal skje digitalt. Anbefalt signeringsmetode er Bank ID. Signeringsmetode velges for hver part før avtalen åpnes. Dersom part ikke har Bank ID, velges "signer for hånd" og i avtaleskjema velges "skal signeres i etterkant" slik at kontoret vet at de skal sørge for signeringen for en eller flere parter.

8.4.7 Avslutning av møtet

Tilrettelegg for en god måte å avslutte møtet på. Oppsummer, sjekk ut at alle er klare til å avslutte, takk for deltakelse, opplys om evt. nytt møte.

I tillegg:

- Mekler opplyser om at partene vil motta en spørreundersøkelse.

- Mekler forsikrer seg om at alle har forlatt møterommet når han/hun går ut av møtet.

8.4.8 Oppfølging etter møtet

Du kan kontakte konfliktrådsadministrasjonen for å dele refleksjoner etter gjennomført meklingsmøte. I denne samtalen kan du bl.a. drøfte behovet for å kontakte partene etter møtet for å høre hvordan det gikk, og avtaler med konfliktrådsadministrasjonen hvem er mest hensiktsmessig å kontakte partene. Hvis ikke det er behov for å kontakte konfliktrådsadministrasjonen fyller du ut refleksjonsskjema.

8.5 Kopi av informasjonsskriv fra konfliktrådet til partene i straffesak

Hva skjer i konfliktrådet?

Mekling i konfliktråd (som straffereaksjon): Et straffbart forhold der påtalemyndigheten eller domstolen har funnet konfliktrådsbehandling som egnet reaksjon.

Før møtet Mekleren tar kontakt med dere som er parter på telefon for å informere nærmere om møtet. Behov for formøter og støttepersoner i møtet er noe av det mekler vil ta opp i samtalen. Mekler er upartisk og har taushetsplikt. Et møte i konfliktrådet er frivillig, og du kan når som helst trekke deg. Er du under 18 år, har verge rett til å være til stede i møtet. Er du under 15 år, <i>må</i> verge være til stede. Alle deltakere i møtet har taushetsplikt jf. konfliktrådslovens § 9. <i>Hva er viktig for deg å si eller spørre den andre parten om i møtet?</i> Dette kan det være nyttig å tenke igjennom før møtet. Og det kan være fint å ha tenkt på forslag til hva en eventuell avtale mellom dere kan inneholde.	Under møtet I møtet får alle parter anledning til å fortelle om sine <i>opplevelser, reaksjoner, følelser og behov</i>. Meklerens oppgave er å hjelpe partene til å snakke sammen. Sentrale spørsmål som stilles i møtet er: Hva skjedde? Hva tenkte du da? Hva følte du da? Hvem andre er berørt? Hva har vært det verste for deg? Hva har du behov for nå? Det er partene som skal komme fram til og er ansvarlige for innholdet i en eventuell avtale. Avtaler i straffesaker må være skriftlig, godkjent av mekler og underskrevet. Er en part under 18 år må også verger skrive under. Partene har som hovedregel to ukers <i>angrefrist</i> fra den datoen avtalen er gyldig.	Etter møtet Har du spørsmål til avtalen etter møtet må du straks ta kontakt med konfliktrådet. Konfliktrådet skal ha tilbakemelding om avtalen er innfridd eller brutt. Når avtalen er innfridd, er saken avsluttet. Konfliktrådet gir politiet beskjed om avtalen ble innfridd. Dersom avtalen ble brutt, kan politiet ta saken opp igjen og vurdere andre strafferettslige reaksjoner. Straffesaker som løses i konfliktråd, vil ikke fremkomme på ordinær politiattest. Spørsmål som gjelder uttømmende politiattest må rettes til politiet. Har du flere spørsmål ta kontakt med konfliktrådet.
Kopi (forminsket) fra bakside av arket: Om konfliktrådene Konfliktrådet er en statlig tjeneste for å løse konflikter i ulike sivile saker og i egnede straffesaker. Det er lokale kvalifiserte lekmeklere som tilrettelegger for møtene i konfliktråd. Konfliktrådets virksomhet er regulert i konfliktrådsloven med tilhørende forskrift, og er underlagt Justis- og beredskapsdepartementet.	<u>www.konfliktraadet.no</u> På hjemmesiden vår finner du informasjon om hvordan konfliktrådet kan brukes i både sivile saker og i straffesaker. Du kan blant annet lese svar på <i>ofte stilte spørsmål</i> og se våre <i>informasjonsfilmer</i>.	Om brukerundersøkelsen <i>Hva fungerte bra og hva kan vi gjøre bedre?</i> Dette ønsker vi tilbakemelding på fra dere som har deltatt i møtene. Alle svar behandles konfidensielt, og kan ikke spores tilbake til enkeltpersoner. Undersøkelsen administreres sentralt av Sekretariatet for konfliktrådene. Finn undersøkelsen på vår hjemmeside, eller oppgi din epostadresse til Konfliktrådet for å få tilsendt en lenke til undersøkelsen.

8.6 Kopi av informasjonsskriv fra konfliktrådet til partene i sivil sak

Hva skjer i konfliktrådet?

Sivil sak: Ulike mellommenneskelig konflikter eller et straffbart forhold, som enten ikke er anmeldt til politiet, eller som av ulike årsaker er henlagt som straffesak av påtalemyndigheten.

Før møtet Mekleren tar kontakt med dere som er parter på telefon for å informere nærmere om møtet. Behov for formøter og støttepersoner i møtet er noe av det mekler vil ta opp i samtalen. Mekler er upartisk og har taushetsplikt. Et møte i konfliktrådet er frivillig, og du kan når som helst trekke deg. Er du under 18 år, har verge rett til å være til stede i møtet. Er du under 15 år, <i>må</i> verge være til stede. Alle deltakere i møtet har taushetsplikt jf. konfliktrådslovens § 9. <i>Hva er viktig for deg å si eller spørre den andre parten om i møtet?</i> Dette kan det være nyttig å tenke igjennom før møtet. Og det kan være fint å ha tenkt på forslag til hva en eventuell avtale mellom dere kan inneholde.	Under møtet I møtet får alle parter anledning til å fortelle om sine <i>opplevelser, reaksjoner, følelser og behov</i>. Meklerens oppgave er å hjelpe partene til å snakke sammen. Sentrale spørsmål som stilles i møtet er: Hva skjedde? Hva tenkte du da? Hva følte du da? Hvem andre er berørt? Hva har vært det verste for deg? Hva har du behov for nå? Det er partene som skal komme fram til og er ansvarlige for innholdet i en eventuell avtale. Avtalen må godkjennes av mekleren. Dere kan også avtale en angrefrist på avtalen. Det ingen krav til at avtalen skal være skriftlig i sivile saker. Konfliktrådet anbefaler likevel at avtalen er skriftlig, for å unngå uklarheter i ettertid.	Etter møtet Dersom avtalen inneholder en frist skal Konfliktrådet ha tilbakemelding om avtalen er innfridd eller brutt. Når avtalen er innfridd er saken avsluttet. Er avtalen ikke innfridd kan konfliktrådet tilby et nytt møte mellom partene hvis partene ønsker det. Fører ikke konfliktrådsbehandling frem, står partene fritt å henvende seg til eventuelle andre instanser som kan bistå dere med saken. Har du flere spørsmål, ta kontakt med konfliktrådet.
Kopi (forminsket) fra bakside av arket: Om konfliktrådene Konfliktrådet er en statlig tjeneste for å løse konflikter i ulike sivile saker og i egnede straffesaker. Det er lokale kvalifiserte lekmeklere som tilrettelegger for møtene i konfliktråd. Konfliktrådets virksomhet er regulert i konfliktrådsloven med tilhørende forskrift, og er underlagt Justis- og beredskapsdepartementet.	<u>www.konfliktraadet.no</u> På hjemmesiden vår finner du informasjon om hvordan konfliktrådet kan brukes i både sivile saker og i straffesaker. Du kan blant annet lese svar på <i>ofte stilte spørsmål</i> og se våre <i>informasjonsfilmer</i>.	Om brukerundersøkelsen <i>Hva fungerte bra og hva kan vi gjøre bedre?</i> Dette ønsker vi tilbakemelding på fra dere som har deltatt i møtene. Alle svar behandles konfidensielt, og kan ikke spores tilbake til enkeltpersoner. Undersøkelsen administreres sentralt av Sekretariatet for konfliktrådene. Finn undersøkelsen på vår hjemmeside, eller oppgi din epostadresse til konfliktrådet for å få tilsendt en lenke til undersøkelsen.

8.7 Informasjon om brukerundersøkelsen

Opplys om undersøkelsen muntlig med utgangspunkt i informasjonsskrivet. Dersom det gis samtykke til det, opplys at deltakerne i møtet vil få tilsendt en lenke til undersøkelsen på SMS.

Ofte kan det passe best å gjøre dette på slutten av forsamtalene med deltakerne.

Erfaring viser at det er de som har fått tilsendt en link til brukerundersøkelsen som svarer oss. Spør administrasjonen om lokale rutiner.

Til introduksjon av brukerundersøkelsen overfor partene kan følgende informasjon være nyttig:

KONFLIKTRÅDETS BRUKERUNDERSØKELSE

Hva fungerte bra? Og hva kan vi gjøre bedre?

Vi trenger din hjelp for at vi skal bli bedre. Dine svar på vår brukerundersøkelse er viktige for at vi skal få til dette.

Klikk deg inn på vår hjemmeside www.konflikttraadet.no til brukerundersøkelsen (se nederst på venstre side «Har du møtt i konfliktrådet?») og fortell oss hvordan du har opplevd møtet med konfliktrådet, og det å delta i meklings eller i stormøte.

Alle opplysninger i brukerundersøkelsen behandles konfidensielt. Ingen opplysninger som kan spores tilbake til enkeltpersoner vil bli publisert eller brukt på annen måte.

Vi håper du vil ta deg tid til å svare, det tar ca. 5 minutter.

På forhånd takk for din tilbakemelding!

Vennlig hilsen
Sekretariatet for konfliktrådene

8.8 Stormøteskriptet

Bruk dette skriptet (manuskript) for å tilrettelegge et stormøte. Du må tilpasse skriptet til den aktuelle saken (straffesaker og sivile saker) og legge til og utelate spørsmål der du finner det passende til det beste for partenes gjenopprettende prosess.

Bytt gjerne ut ord, gjør dem til dine egne og tilpass slik at deltakerne i stormøte forstår spørsmålene bedre og fremmer deres fortelling i møtet. Mange vil ha vanskeligheter med ordet: «berørt» og vi har byttet det til «hvem har gått ut over». Likeledes kan unge mennesker ha litt vanskeligheter med ordet: «føle».

Stormøteskriptet til bruk i straffe- og sivile saker
(Tenk gjennom saken og tilpass skriptet til den).

Introduksjon fra tilretteleggerne

Velkommen. Som dere vet heter jeg..... - og ovenfor med meg sitter
Før møtet starter, vil jeg at alle presenterer seg selv etter tur. Vil du starte..

I dette møtet skal dere snakke om det som skjedde den [dag/dato] på [sted] da [kun kort beskrivelse av hendelsen]. Det er viktig å huske på at møtet vil ha fokus på hva [de påklagede] gjorde, og hvordan deres handling har påvirket andre.

Dere skal finne ut hvordan dere har blitt berørt av det som har skjedd, og komme til en avtale om gjenoppretting av den skaden som har skjedd.

Alle vil få anledning til å si det de ønsker. Jeg vil også oppfordre dere til å lytte godt til hverandre. Etter at alle har sagt sitt, vil dere få anledning til å stille spørsmål eller kommentere det som har blitt sagt.

Kan jeg be dem som har mobiltelefoner med om å slå dem av?

Husk taushetsplikten slik vi har informert om tidligere.

Fortellinger

I de fleste tilfeller (straffesaker) vil det være naturlig å begynne med gjerningspersonen(e), men dette må vurderes fra sak til sak.

Til påklagede, fyll inn navn:

(Hvis det er mer enn en påklaget, kan spørsmålene vekselvis stilles mellom dem, slik at man unngår at en påklaget alltid er først.)

Fortid:

- Jeg vil starte med å be [påklagede] fortelle hva som skjedde.
- Hva gjorde du?
- Hva gjorde du så?
- Hva tenkte du da?
- Hva følte du da? eller Hva opplevde du da?

- Hvilke tanker har du hatt etterpå?

Nåtid:

- Hva føler du nå, når du sitter her?
- Hvem tenker du det du har gjort har gått ut over? Hvem tror du har blitt lei seg på grunn av det du har gjort? (Alternativ til «berørt»: gått ut over, blitt lei seg)
- Evt.: Hvem andre har blitt berørt?
- Takk for det du har fortalt oss.

Vi skal nå høre hvordan de andre har blitt berørt. Jeg kommer tilbake til deg slik at du kan få anledning til å kommentere det de sier.

Til klager(e), fyll inn navn:

Fortid:

- Hva skjedde den..... da...?
- Hva tenkte du da?
- Hva følte eller kjente du da?
- Hvilke tanker har du hatt etterpå?

Nåtid:

- Hva føler du nå?
- Hva tenker du når du sitter her?
- Hva har vært det verste for deg?
- Hvem andre har blitt berørt av dette? (Alternativ til «berørt»: gått ut over, blitt lei seg)
- Takk for det du har fortalt oss.

Vi skal nå høre hvordan de andre har blitt berørt. Jeg kommer tilbake til deg slik at du kan få anledning til å kommentere det de sier.

Klagers støttepersoner, påklagedes støttepersoner (fyll inn navn):

Fortid:

- Hvordan ble du oppmerksom på det som har skjedd?
- Hva tenkte du da?
- Hva følte eller kjente du da?
- Hvilke tanker har du hatt etterpå?

Nåtid:

- Hva føler du nå?
- Hva har vært det verste for deg?
- Hvem andre har blitt berørt av dette? (Alternativ til «berørt»: gått ut over, blitt lei seg)
- Takk for det du har fortalt oss.

Vi skal nå høre hvordan de andre har blitt berørt. Jeg kommer tilbake til deg slik at du kan få anledning til å kommentere det de sier.

Til påklagede, (fyll inn navn):

Prøv å begrense svarene her. Det er meningen at klager(e) skal få uttrykke hvilke behov de har først.

- Du har nå hørt på hva de andre har sagt om det du har gjort og den skade som dette har forårsaket.
- Hva tenker du om det de har sagt?
- Hvordan kan du gjøre dette godt igjen?
- Hva kan du gjøre for å gjenopprette/ reparere skaden?
- Takk!

Før vi går videre, er det noe du [fornærmede] vil spørre [gjerningspersonen] om?

Fremtid:

Det er viktig at alle tenker gjennom hva som må skje for å gjenopprette den skaden som har skjedd. (evt. «gjøre det godt igjen»)

Til klager(e), klageres støttepersoner, påklagedes støttepersoner (fyll inn navn):

- Hva ønsker du skal komme ut av dette møtet?
- Hvilke behov har du?
- Takk

Til påklagede, (fyll inn navn):

- Du har hørt det som har blitt sagt. Hva synes du bør skje?
- Hva tenker du er riktig for deg å gjøre?
(Tillat diskusjon og spørsmål for å formulere en avtale.)
- Takk

Til de profesjonelle, for eks. politi, skole, barnevern, (fyll inn navn):

- Hva tenker du nå etter å ha hørt hva partene har sagt?
- Hva tror du kan være viktig for å trygge at dette møtet kan lede til et godt resultat for alle parter?
- Takk

Til alle:

Er det noen som har spørsmål dere ønsker å stille eller noe dere ønsker å si?

Til oppsummeringen:

Navn] har blitt enige ...*si klart alle tiltak man har blitt enige om, selv om det bare er en verbal unnskyldning...* Har jeg oppfattet det riktig?

Sjekkliste for tilretteleggerne:

- *Hvem skal gjøre hva, når og hvordan?*
- *Angrefrist i straffesaker er 2 uker.*
- *I sivile saker må evt. angrefrist avtales spesielt*
- *Ingen angrefrist i forsonings/ forhandlingsavtaler, eller der hvor partene har betalt noe direkte i møtet.*
- *Gi kontakt informasjon til konfliktråds administrasjonen for å gi beskjed om en eventuell avtale er innfridd eller ikke.*
- *Minn på taushetsplikten*

Takk for møtet!

8.9 Bruk av SMS til og fra parter og deltakere i gjenopprettende (for)møter

Sms kan brukes av deg som mekler i kontakten med parter for å minne om møtet, bekrefte et møte eller dersom mekler ikke lykkes med å komme i kontakt med parter. Du skal i hovedsak bruke Meklerportalen til å sende sms. I portalen finnes det maler på en rekke sms-er på bokmål og nynorsk. Se også manual for bruk av Meklerportalen for mer informasjon. Du får kopi til din mobiltelefon av sendte meldinger fra Meklerportalen. Det understrekes at du ikke skal bruke navn i sms'en eller skrive på en slik måte at taushetsbelagte opplysninger framkommer. Dette gjelder i den første sms-en og i påfølgende korrespondanse.

Dersom du ikke bruker Meklerportalen, kan du bruke følgende eksempler på tekst til sms-er:

Påminnelse om møte:

Jeg minner om avtalen vår i dag (eller i morgen) kl..... på/i

Vennlig hilsen

Meklers navn, konfliktrådet

Bekreftelse av møte:

Jeg viser til vår telefonsamtale og bekrefter at møtet blir den (DATO)

kl..... på/i

Vennlig hilsen

Meklers navn, konfliktrådet

Ikke oppnådd kontakt med parter:

Jeg viser til brev av (DATO). Jeg har forsøkt å komme i kontakt med deg uten å lykkes, og ber om at du så snart som mulig kontakter meg på telefonnummer...

Vennlig hilsen

Meklers navn, konfliktrådet

Sms skal sendes til hver part separat, ikke som gruppe. Dette for å minske risikoen for at parter får tilgang til hverandres kommunikasjon med mekler.

Ved avslutning av en sak skal sms-loggen slettes fra meklers telefon.

Telefonnummer skal ikke lagres.

Sms som kommunikasjonskanal mellom meklere og parter skal som hovedregel ikke arkiveres. Unntakene er dersom mekler mottar sms av truende eller krenkende karakter, eller dersom det i sms fremkommer opplysninger eller annet som mekler mener trenger oppfølging. I disse tilfellene skal mekler videresende sms til administrasjonen.

8.10 En enkel disposisjon og en huskeliste til forsamtaalen



Konfliktrådet

FORSAMTALE - OPPNÅ TILLIT OG TRYGGHET, KUNNSKAP

Del I: Vi snakker med parten

Velkommen og kort om mål for formøtet – både informasjon og forberedelse til videre prosess.

Lytt til partens fortellinger om saken:

Vil gjerne høre fra deg først – kan du fortelle meg om saken og hva som er viktig for deg nå? Her skal vi sammen med parten **utforske behov, bekymringer og forventninger** parten har.

Fleksibel tilrettelegging – hva passer parten og saken best? Stikkord: flere berørte, støttepersoner, fysisk møte er hovedregelen, men det kan gjøres unntak. Det kan tilrettelegges for digitale møter i meklerportalen.

Del II: Vi snakker om konfliktråd

Gi nødvendig informasjon om konfliktråd som er relevant for parten i denne saken (se sjekkliste)

Ofte vil informasjonen gis naturlig under samtale med parten. Alternativt så gå igjennom punktlisten mot slutten av møtet, og sjekk ut at partene har forstått informasjonen.

Hvordan vil det felles gjenopprettende møtet foregå? Beskriv konkret i hovedtrekk. Se GP spørsmål.

Opplys om videre prosess, og sjekk ut mulige tidspunkt for felles møte.

Gi opplysning om muligheten for å kontakte deg som mekler dersom det er videre spørsmål i etterkant.

Takk for møtet

Tips, obs

Kroppsspråk – vær bevisst på både eget og på partenes (obs nære relasjoner)

Scenariotenkning sammen med parten om ulike situasjoner som kan oppstå kan være en nyttig del av forberedelsene.

Du er vertskap – sett fram kaffe/vann, kanskje notatark, kulepenn. Det kan være fint å ha «noe å holde på med» under møtestart og i pauser.

GP spørsmål

Hva skjedde? (med utdypning)
Hva tenkte du da?
Hva følte du da?
Hva har du behov for nå?

Sjekkliste

Frivillighet – gjelder hele prosessen!

Støtteperson – hvem?

Taushetsplikt – gjelder alle i møtet!

Hvordan vil det felles gjenopprettende møtet foregå?

Har parten forstått om det er en sivil- eller straffesak? Inkludert:

- Betydning av avtaleinngåelse.

- Mulighet for angrefrist (2 uker i str.saker)

- Brukerundersøkelsen

Mål med forsamtalen:

- Gjøre partene trygge på hva som skal skje i selve møte
- Skape forutsigbarhet for partene gjennom informasjon
- Bekrefte at det foreligger et informert samtykke
- Fange opp forhold som kan være av viktighet for møtet

Forsamtalen er en individuell og strukturert samtale som skal gjennomføres med alle som er part i saken, helst ved et fysisk møte eller på telefon. Det kan gjennomføres flere forsamtaler med partene. Det bør gå litt tid fra forsamtalene er gjennomført til det gjenopprettende møte finner sted.

Konfliktrådets grunnverdier skal farge forsamtalene. Partene skal bli møtt på en respektfull og ikke-dømmende måte. Tilretteleggerne skal opptre upartisk, åpent og lyttende. De skal være godt forberedt.

Fokus i forsamtalen:

- Informasjon: hva konfliktrådet kan tilby
- Partenes behov for gjenoppretting
- Påklagedes/partens ansvarstaking, - i straffesaker relatert til det som står i siktelsen
- Kartlegging av andre berørte/involverte/faginstanser som kan være aktuelle å ta med i det gjenopprettende møtet

Forsamtalens struktur og innhold:

I første delen av forsamtalen snakker vi OM hva konfliktrådet er, hva som skal skje etc. I andre del snakker vi MED partene.

1. Introduksjon:

- Meklerne presenterer seg og informerer om meklerrollen, herunder at tilretteleggerne er upartiske.
- Informasjon om taushetsplikt. Fortell også at alle som skal være med på det gjenopprettende møtet får tilbud om forsamtaler og får samme informasjon.
- Fortelle om agenda for forsamtalen: først gi informasjon om konfliktrådet, deretter snakke om partenes behov, bekymring og forventning.
- Fortelle om saken og hvor den kommer fra – om det er en sivil sak eller straffesak.

1.1 Informasjon:

- Hva skal skje i møtet: hvilke spørsmål som stilles partene og i hvilken rekkefølge de stilles (påklaget, fornærmet, verger, nettverk)
- Fortelle om gangen i skriptet.
- Del ut spørsmålene.
- Fortell om målet med møtet, som er å gjenopprette det som har gått galt slik at partene skal kunne legge saken bak seg.

- Forklar at det er partene som skal komme fram til en avtale. I straffesaker så må den skriftlige avtalen gjenspeile siktelsen da påtalemyndigheten skal ha en kopi av avtalen.
- Informer om oppfølging av avtalen.
- Si noe om hvordan vi pleier å sitte (med eller uten bord)
- Informer om frivillighet.
- Sjekk eventuelt ut behov for tolk.

2. Samtale med partene (husk åpne spørsmål):

- Sjekk om informasjonen om deltakelse i prosessen er forstått:
«Hva tenker du om å møte etter den informasjonen du nå har fått?»
- Spør hva partene tenker om spørsmålene de vil få:
«Hvordan blir det for deg å svare på de spørsmålene vi kommer til å stille deg?»
(Kan gjerne gå gjennom spørsmålene igjen uten at de skal svares på)
- Sjekk at påklaget/part er tydelig på hvordan han/hun tar ansvar for det han/hun har gjort
- Behov for støttepersoner:
«Hvem tenker du bør være til stede?»
- Snakk om behov, bekymringer og forventninger:
«Hvilke **bekymringer** har du når det gjelder møtet?»
(Noe du gruer for/ er redd for/ som er en risiko for deg?)
«Hvilke **forventninger** har du til møtet?» (Til deg selv/ til oss?)
«Hvilke **behov** har du for gjennomføringen av møtet?»
- Litt om avtalen:
«Tenk igjennom hva som er viktig for deg at skal stå i avtalen»

3. Avrunding:

- Gi rom for spørsmål, litt prat mot slutten og oppsummering
- Snakk litt om mulig tid og sted for møtet
- Be partene gå hjem og forberede seg på spørsmålene, hva de ønsker å få ut av møtet og hva de vil ha med i en eventuell avtale
- Informer om brukerundersøkelsen og avklar om partene samtykker

Hvis det er noen uklarheter/problemstillinger dere som meklere trenger svar på eller hjelp til i forkant eller etter forsamtale, kontakt ditt lokale konfliktrådskontor.

8.11 Hjelpearb til kollegasamtale

Mål:

Medarbeidere i konfliktrådet skal:

- Opptre upartisk og behandle hverandre og partene med likeverd.
- Ha respekt for partenes ansvar og selvbestemmelse i prosessen.
- Ha respekt for menneskets iboende verdi og for våre brukere.

Hensikten med samtalen er at mekler gjør oppdagelser og får til endringer, som øker meklerkompetansen. Kollegasamtalen skal ta utgangspunkt i konfliktrådets etiske retningslinjer.

Framgangsmåte:

Medmekler: Stiller spørsmål og lytter. Fokus på meklers problemstilling

Mekler: Reflekterer og tenker over spørsmålene og hva som skal forbedres

Spørsmål medmekler kan stille:

En medarbeider i konfliktrådet skal ha respekt for menneskets iboende verdi og vise respekt for våre brukere.

- Hvilket inntrykk sitter du igjen med som mekler akkurat nå?
- På hvilken måte fikk personene/partene anledning til å komme frem med budskapet sitt?
- Hva kunne du eventuelt gjort annerledes for å ivareta partene slik at skulle sitte igjen med en god opplevelse av møtet?
- Hva ved personene/partene berørte deg eller trigget følelser i deg?

Medarbeidere i konfliktrådet skal opptre upartisk og behandle hverandre og partene med likeverd.

- Hva gjorde du for å skape balanse mellom partene? Hva hindret balanse?
- Hva ble du oppmerksom på i møte med partene? (Glede, sinne, frustrasjoner, irritasjon, nederlag, opplevelse av å lykkes, m.m.)

En medarbeider i konfliktrådet skal ha respekt for partenes ansvar og selvbestemmelse i konfliktløsningsprosessen.

- Gi eksempler på faser i meklingen der du respekterte partenes valg og deres ansvar.
- Hvordan var det å utarbeide avtalen, hva gikk godt, hva var problematisk? Er det noe i avtalen du hadde problemer med å godta?
- Vurderte du noen gang å avbryte meklingen?

Her og nå: Hvilke refleksjoner gjør du deg nå?

Fremtid: Hvordan vil du ta med deg denne læringen videre?

8.12 Samarbeidsavtale mellom konfliktrådet og mekler

Samarbeidsavtale mellom konfliktrådet og mekler

Mekling er regulert i Konfliktrådsloven. Meklere oppnevnes for 4 år og avtalen gjelder også ved en eventuell reoppnevning.

For å yte god kvalitet i konfliktrådets tjenester til våre brukere er vi avhengige av et godt internt samarbeid mellom administrasjon og våre meklere. Våre forventninger til samarbeidet er disse:

Mekler kan forvente av konfliktrådet

- Faglig utvikling og fellesskap, i form av meklersamlinger, veiledning og kollegasamtaler.
- Konfliktrådets administrasjon er tilgjengelig for mekler for rådføring.
- Godtgjørelse for medgått tid til mekling samt utgiftsdekning.

Konfliktrådet forventer av mekler

- Kapasitet til å mekle minst to saker pr. måned. Saksmengden vil variere. Partene skal kontaktes innen 3 dager, og dersom mekling ikke skjer innen 2 uker skal administrasjonen orienteres.
- Være tilgjengelig og svare på e-post og telefon samt gi beskjed om ferier.
- Lojalitet til grunnverdier, metoder, grunnprinsippene for konfliktrådets gjenopprettende arbeid og etiske retningslinjer.
- Kjennskap til, og aktiv bruk av meklerhåndboken.
- Oppsøke veiledning i saker der det er behov for det.
- Deltakelse på meklersamlinger.
- Innlevering av godtgjøringsskjema innen rimelig tid etter avsluttet sak.
- Avklare med leder dersom man ønsker å uttale seg i media i kraft av å være mekler.
- Ta opp kritikkverdige forhold som observeres i forbindelse med mekling. (For eksempel problemer med lokaler, trusler i meklingen, bekymring for barn etc.)

Sted og dato

.....
NN
Konfliktrådsleder

.....
NN
Mekler

8.13 Skjema – Fritak fra taushetsplikten



Konfliktrådet

Fritak fra taushetsplikt

Vår ref.

[saksnr.]

Part	
Navn:	
Fødselsnummer:	
Adresse:	
Telefonnr.:	

Samtykke til fritak fra taushetsplikt
Jeg sier ja (samtykker) til at konfliktrådet kan innhente nødvendig og relevant informasjon for behandlingen av konfliktrådsaken fra følgende etater/personer:
☐ Barnevernstjenesten i
☐ NAV i
☐ Skole:
☐ Oppfølgingstjenesten:
☐ Den kommunale helse- og omsorgstjenesten:
☐ Spesialisthelsetjenesten:
☐ Familie:
☐ Andre:

Dato

Signatur part

Signatur verge

Signatur verge

8.14 Refleksjonsskjema til mekler

Skriv anonymisert (ikke bruk navn, alder, kjønn eller andre opplysninger som kan identifisere partene)

Mekler(e) *

Navn Navnesen, Navn Navnesen

Antall meklere *

☐ 1 ☐ 2

Grunnprinsippene som viser retning og standard for konfliktrådenes gjenopprettende arbeid

1. Frivillighet:

Deltakelse i gjenopprettende prosesser bygger på et informert og frivillig samtykke. Frivillighet gjelder gjennom hele prosessen. Partene gjør et valg, basert på nødvendig og god informasjon.

2. Fortrolighet:

For å verne om den frie dialogen er alle deltakere og meklere underlagt taushetsplikt. Dersom noe ønskes formidlet til andre krever det enighet mellom alle deltakere om hva som eventuelt kan formidles. Alle deltakere i møtet er opplyst om hva taushetsplikten innebærer.

3. Trygghet:

Gjenopprettende prosesser skal være trygge, forutsigbare og godt forberedt. Trygghet er en forutsetning for deltakelse og konfliktrådet søker å etablere tillit med alle som skal delta. Gjenopprettende prosesser tar utgangspunkt i partenes behov, bekymringer og forventninger. Partene skal opplyses om sin adgang til å ha med en støtteperson.

4. Deltakelse:

Konfliktrådet tilrettelegger for en inkluderende prosess der partene deltar aktivt, og forstår det som skjer og det som blir sagt. Det tas hensyn til alder, bakgrunn, kulturelle utgangspunkt og evt. andre behov for å unngå fremmedgjering og passivitet. Ingen kan opptre som talsperson/advokat for partene.

5. Nærhet og eierskap:

Konfliktrådet tilrettelegger for at partene kan ta et ansvar sammen, i et lokalmiljø og i relasjoner. Vi er alle del av det samme fellesskapet lokalt og globalt. Meklerne er lekfolk som rekrutteres bredt lokalt, og møtene tilrettelegges lokalt etter partenes behov. Partene møtes ansikt til ansikt, til en prosess de har eierskap til.

Opplevde du at prinsippene 1-5 beskrevet her ble godt ivare tatt i denne saken – eller ble noen av dem utfordret?

Reflekter enten alene eller sammen med medmekler / rådgiver i saken. Skriv ned de viktigste momentene du vil ta med deg videre:

6. Upartiskhet og likeverdighet:

Konfliktrådet ivaretar alle involverte parter og fremmer ved vår væremåte deres likeverd. Solidaritet med partene er en styrke som bekrefter likeverd. Vi er like mye verd, like verdige, jf. menneskerettighetene. Konfliktrådet skal opptre upartisk og ikke framstå forutinntatt, fordomsfull eller dæmmende.

7. Respekt:

I en gjenopprettende prosess anerkjennes hvert enkelt individ, deres iboende verdighet og grenser. Konfliktrådet har ydmykhet for partenes prosess og gir rom for denne.

8. Forståelse og fleksibilitet:

Konfliktrådet viser innlevelse med partene i den situasjonen de står i og opptre ivarettende. Vi møter deltakere med et åpent sinn og skiller mellom handling og person. Vår holdning til partene og prosessen er inkluderende og fleksibel.

9. Åpen og utforskende:

Vi oppmuntrer en prosess som åpner for å forstå mer, av hva som skjedde, av den andre parten, av egne handlinger og reaksjoner. Prosessen gir rom for helhetsspektiver og nye innsikter. Innsikt og forståelse skaper mulighet for endring. I møtet med partene er vi aktivt lyttende og interesserte.

10. Håp:

Håp er en drivkraft om at noe kan bli bedre i framtida, på individnivå og på samfunnsnivå. Konfliktrådet har framtidstro på vegne av partene. Vi viser positiv forventning til partene og til deres prosess.

Opplevde du at prinsippene 6-10 beskrevet her ble godt ivare tatt i denne saken – eller ble noen av dem utfordret?

Reflekter enten alene eller sammen med medmekler / rådgiver i saken. Skriv ned de viktigste momentene du vil ta med deg videre:

Oppsummert:

Hva vil du/dere spesielt framheve i forbindelse med forarbeidet, og i meklingsmøtet?

Beskriv og reflekter:

- Hva fungerte godt i tilrettelegging og gjennomføring av møtet?

Beskriv og reflekter:

- Hva kunne du/dere evt. gjort annerledes?

Beskriv og reflekter:

- Var det spesielle utfordringer i saken?

Beskriv og reflekter:

Hvordan forløp meklingen med to meklere (samspill, kommunikasjon og utfordringer)?

Beskriv og reflekter:

Hva vil du/dere evt. ta med som læringspunkter av både positivt og negativt?

Andre tilbakemeldinger?

Beskriv og reflekter:

Dato

Sted

Send inn

9 KILDER OG REFERANSER

Christie, Nils (1976). *Konflikt som eiendom*. I: *Sosiologi i dag*. - Årg. 6, nr. 4. s. 54-69. Opprinnelig innvielsesforelesning ved åpningen av Center for Criminological Studies ved Universitetet i Sheffield, England 31. mars 1976 (besøkt 20.04.2020)

www.dinutvei.no - Nasjonal veiviser som bidrar til mer kunnskap om vold i nære relasjoner, voldtekt og andre seksuelle overgrep. Nettstedet driftes av Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (NKVTS) (besøkt 21.04.2020)

Europarådets anbefaling om gjenopprettende prosesser i straffesaker (2018):
«Recommendation CM/Rec(2018)8 of the Committee of Ministers to member states concerning restorative justice in criminal matters» (besøkt 20.04.2020)

European Forum for Restorative Justice (2018), Connecting people to restore just relations,
Practice guide on values and standards (besøkt 20.04.2020)

«EUs minimumsstandarder for ofre for kriminalitet med hensyn til rettigheter, støtte og beskyttelse og om erstatning(...) se §§ 9 og 46»:
Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA (besøkt 20.04.2020)

Fladby og Haavik (2004). *Et sinnsykt stort kjempeskille i livet. Utvikling av tilbud til personer utsatt for seksuelle overgrep – en behovs- og tiltaksanalyse*. Sosial vaktjeneste, Oslo legevakt

FN – grunnprinsipper , håndbok m.m. om restorative justice
Restorative justice approaches, handbook on restorative justice programmes (besøkt 20.04.2020)

FNs Barnekonvensjon og *Generell kommentar nr. 10 (2007)* «Rettighetene til barn som er i konflikt med loven» (besøkt 17.04.2020)

Forskrift om konfliktrådsbehandling - *Lenke til forskrift* (besøkt 10.03.2020)

Isdal, P. (2000). *Meningen med volden*. Oslo: Kommuneforlaget.

Konfliktrådets fagside: <http://www.konfliktraadetsfagside.no/> (besøkt 10.03.2020)

Lov om konfliktrådsbehandling - *Konfliktrådsloven* (besøkt 10.03.2020)

Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (*NKVTS, voldsveilederen*) (besøkt 10.03.2020)

Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (*NKVTS, Ulike former for vold og overgrep*) (besøkt 10.03.2020)

Om personlighetsforstyrrelser. 2019. Oslo Universitetssykehus, Nasjonal kompetansetjeneste for personlighetspsykiatri (NAPP) (besøkt 21.04.2020)

NOU 2003:31 *"Retten til et liv uten vold - Menns vold mot kvinner i nære relasjoner"* (besøkt 22.01.2020)

NOU 2017:12 *«Svikt og svik — Gjennomgang av saker hvor barn har vært utsatt for vold, seksuelle overgrep og omsorgssvikt»* (besøkt 22.01.2020)

Meklernett (Ekstra litteraturlister og faglig påfyll): *Lenke til innlogging* (besøkt 14.04.20)

Proposisjon til Stortinget (forslag om lovvedtak): *Prop. 57L (2013-2014)* (besøkt 18.02.2020)

Riksadvokaten - «Rundskriv med foreløpige retningslinjer for de nye reaksjonene ungdomsstraff, ungdomsoppfølging, oppfølging i konfliktråd» av 16.01.2015 (besøkt 17.02.2020)

Riksadvokaten - «Ungdomsstraff – oppdaterte retningslinjer» av 09.08.17 (besøkt 17.02.2020)

Råkil, M. *Psykologspesialist* (2018) Å være utøver av vold i nære relasjoner. (besøkt 14.04.20)

Zehr, Howard (2003) Little Book of Restorative Justice

Zehr, H. (2015). The little book of restorative justice: Revised and updated (justice and peacebuilding) (p. 21). New York, NY: GoodBooks.

I tillegg anbefales følgende bøker og artikler

Aakvaag, H. F., & Strøm, I. F. (Red.) (2019). Vold i oppveksten: Varige spor? En longitudinell undersøkelse av reviktimisering, helse, rus og sosiale relasjoner hos unge utsatt for vold i barndommen. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress. (Rapport 1/2019).

Bengtsson, M., Steinsvåg, P.O. & Terland, H. (2004). "Jenter som bruker vold" n Ungdom bak volden. Oslo: Universitetsforlaget.

Bjørnholt, M., & Helseth, H. (2019). Vold i parforhold – kjønn, likestilling og makt. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress. (Rapport 2/2019).

Bredal, A., Eggebø, H., Eriksen, A. (Red.) (2020). Vold i nære relasjoner i et mangfoldig Norge. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.

Eriksen, B. M.; Bjørkly, S.; Færden, A.; Friestad, C.; Hartvig, P.; Roaldset, J.O. (2016): Gender differences in the predictive validity of a violence risk screening tool: a prospective study in an acute psychiatric ward. *International Journal of Forensic Mental Health* 2016; Volume 15.(2) pp. 186–197

Grøvdal, Y. (2019). "Ikke verdt å gå til politiet med": Om vold i parforhold som ikke er anmeldt. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress. (Rapport 5/2019).

Kirsebom, B. M., Vatnar, S. K., & Bjørkly, S. (2014). Partnervoldserfaringer. Helseplager, skyld, skam og ansvarsattribuering. *Tidsskrift for Norsk psykologforening*, 51(11), pp. 951–959. <http://www.psykologtidsskriftet.no/pdf/2014/951-959.pdf> (krever innlogging)

Højdaahl, T. (2015). Rehabilitation program for women in the Criminal Justice System – impact on sense of coherence.

Kyllingmark, S.S., & Lillevik, O.G. (2013). Når barn er vitne til vold. *Fontene* 11/13. <http://fontene.no/fagartikler/nar-barn-er-vitne-til-vold-6.47.75184.6e30e6d6ec> (besøkt 24.04.20)

Skjørten, K., Bakketeig, E., Bjørnholt, M., & Mossige, S. (Red.) (2019). Oslo: Universitetsforlaget. Vold i nære relasjoner: Forståelser, konsekvenser og tiltak. (2019).

