



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

18.06.2021

Oppdateringer

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 konfliktrådernes gjenopprettende arbeid, sjekklister ved vold og trusler mot ansatte/meklere i konfliktrådet, litteratur og referanseliste.

Februar

- Oppdatert henvisninger til lovverk og retningslinjer, standardiserte 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

Sekretariatet for konfliktrådene

Møllergata 16

0179 Oslo

www.konfliktraadet.no

post@konfliktraadet.no

Sist oppdatert 18.06.2021



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

FORORD

Sekretariatet for konfliktrådene (Sfk) er underlagt Justis- og beredskapsdepartementet. Sfk er den sentrale administrasjonen for 12 konfliktråd i landet.

Årlig mottar konfliktrådene over 7000 straffe- og sivile saker. Konfliktrådene kan kontaktes for å løse konflikter, når det er behov for å bygge relasjoner og gjenoppta relasjoner. Personer som er direkte involvert eller berørte av et bestemt lovbrudd eller en konflikt, og der én eller flere personer har påført andre en skade, et tap eller en krenkelse, kan få hjelp fra konfliktrådene.

Nærmiljøkonflikter og økonomiske konflikter utgjør nærmere halvparten av de sivile sakene. Det handler om konflikter mellom naboer, familiemedlemmer, på arbeidsplassen eller på skolen. Konfliktrådet tilrettelegger også for gjenopprettende møter for barn under den kriminelle lavalder og deres familie. Tre av ti straffesaker omhandler vold, trusler og krenkelser.

Gjenopprettende prosess benyttes for å løse konflikter og uenigheter. Deltakelse i gjenopprettende prosesser bygger på frivillighet, og det er konfliktrådet som tilrettelegger for samtaler og møter. I fellesskap identifiserer partene det som har skjedd, hvilke skader, behov og forpliktelser hendelsen har skapt. Hensikten er at partene sammen finner fram til måter å gjenopprette og hele urett og skade - så godt det lar seg gjøre.

I denne håndboka beskrives trinn for trinn hvordan samtaler mellom partene skal gjennomføres. Målgruppen for håndboka er i hovedsak meklere i konfliktrådet, men også ansatte i konfliktrådet som praktiserer eller skal ha inngående kunnskap om meklingsprosessen. Håndboka kan også være av interesse for eksterne som ønsker kjennskap til konfliktrådets virksomhet, som samarbeidsparter, forskere, studenter, privatpersoner, parter etc.

I 2021 er det planlagt å lansere en meklerportal for å samle fagkunnskap og øke brukervennlighet i forhold til det administrative arbeidet rundt det å være mekler. Det kan derfor innebære at meklerhåndboka med tilhørende temaspesifikke håndbøker vil komme i et tilpasset format i meklerportalen.

Jeg takker ansatte i konfliktrådet og Meklerforum for konstruktive innspill til den oppdaterte versjonen av meklerhåndboka.

Jeg håper meklerhåndboka og mekleropplæringen som arrangeres av Sfk, bidrar til å trygge deg som mekler, slik at det blir god kvalitet og ensartet praksis av gjenopprettende prosesser ved landets konfliktråd.

Jeg ønsker meklere og ansatte lykke til med praktisering av gjenopprettende prosesser!

April 2020

Christine Wilberg
Direktør

INNHOLDSFORTEGNELSE

FORORD.....	3
INNHOLDSFORTEGNELSE	4
1 INNLEDNING.....	7
1.1 Innledning, konfliktrådet's formål og oppgaver	7
1.2 Gjenopprettende prosess og konfliktrådet's idégrunnlag	9
1.3 Grunnprinsipper som viser retning og <i>standard</i>	11
1.4 Konfliktrådet's tilnærming til konflikter og lovbrudd	13
1.5 Mekler- og tilretteleggerrollen	14
1.6 Etske retningslinjer.....	15
1.7 Når etiske retningslinjer ikke følges	16
1.8 Helse, miljø og sikkerhet (HMS) i konfliktrådet.....	16
1.9 Behandling av personopplysninger i konfliktrådet.....	16
2 FORBEREDELSE FØR MØTET	19
2.1 Kjenner du noen av partene?.....	19
2.2 Er det en straffesak eller en sivil sak?.....	19
2.3 Har alle gitt samtykke?.....	21
2.4 Krav om erstatning.....	21
2.5 Behov for tolk	22
2.6 Behov for støtteperson.....	22
2.7 Forbered informasjon om taushetsplikten	22
2.8 Hva skjer ved brudd på taushetsplikten?	23
2.9 Stormøte eller ordinært meklingsmøte	23
2.10 Hvor skal møtet i konfliktrådet finne sted?	24
2.11 Unntak fra personlig møte.....	24
2.12 Telefon - eller skjermmøter	24
2.13 Sikkerhet, varsomhetsregler og rutiner	25
2.14 Hvis partene ber om innsyn	25
2.15 Invitasjon/bekreftelse på møtetidspunkt.....	25
2.16 Leseveiledning – bruk av sakspapirer.....	25
2.17 Forsamtale	26
2.18 Meklers vurdering av prosessen videre	29
2.19 Brukerundersøkelsen.....	30
3 GJENNOMFØRING AV GJENOPPRETTENDE MØTE.....	31
3.1 Møtestruktur og meklers ansvar.....	31
3.2 Praktisk gjennomføring av gjenopprettende møte.....	32
Plassering av møtedeltakerne i rommet.....	33
Presentasjon av møtedeltakerne	33
Innledende informasjon fra mekler.....	33
3.3 Grunnspørsmål	34
3.4 Tilrettelegging for god kommunikasjon mellom partene.....	36
3.5 Praktiske tips hvis meklingen går i stå	37
3.6 Avslutning av møtet	39
3.7 Huskeliste og tips.....	40

4	AVTALER	42
4.1	Om avtaler i konfliktrådet	42
4.2	Forberedelse til avtalen.....	42
4.3	Avtalens form	42
4.4	Avtalens innhold.....	43
4.5	Ingen avtale	44
4.6	Betydningen av å inngå avtale	44
4.7	Godkjenning av avtale	45
4.8	Angrefrist	47
4.9	Brudd på avtalen.....	47
4.10	Type avtaler og ulike utfordringer.....	48
4.11	Barns ansvar - Skadeserstatningsloven.....	49
4.12	Andre typiske utfordringer.....	49
4.13	Sjekkliste avtaler i straffesaker	52
4.14	Sjekkliste avtaler i sivile saker	53
5	ETTER MØTET.....	54
5.1	Refleksjon og kollegasamtaler	54
5.2	Returnere sakspapirer til konfliktrådet.....	54
5.3	Meklerhonorar og utgiftsdekning i vervet som mekler.....	54
6	SAMARBEID MEKLER – ADMINISTRASJON	55
6.1	Samarbeid mellom mekler og konfliktrådsadministrasjon	55
6.2	Hjemmesiden og meklernet	55
6.3	Meklerforum	56
7	SJEKKLISTER OG RUTINER TIL MEKLERHÅNDBOKA.....	57
7.1	Oversikt og tips til informasjon om taushetsplikten	57
7.2	Rutiner i saker med indikasjon på høyt trusselnivå	58
7.3	Rutiner i farlige situasjoner – for ansatte og meklere i konfliktrådet.....	59
7.4	Sjekkliste ved vold og trusler mot ansatte/meklere	60
7.5	Bruk av tolk	62
7.6	Retningslinjer for mekling på telefon eller skjerm.....	63
7.7	Kopi av informasjonsskriv fra konfliktrådet til partene i straffesak.....	64
7.8	Kopi av informasjonsskriv fra konfliktrådet til partene i sivil sak.....	65
7.9	Informasjon om brukerundersøkelsen.....	66
7.10	Stormøteskriptet.....	67
7.11	Bruk av SMS til og fra parter og deltakere i gjenopprettende (for)møter.....	70
7.12	Disposisjon og huskeliste til forsamlingen	71
7.13	Oppsummering av konfliktrådsmøtet og forsamlingen.....	73
7.14	Utførelse, bevisstgjøring og utvikling av meklervervet	74
7.15	Hjelpeark til kollegasamtale	75
7.16	Samarbeidsavtale mellom konfliktrådet og mekler.....	76

8	VOLD I NÆRE RELASJONER	77
8.1	Innledning om vold.....	77
8.2	Et samfunnsproblem og et folkehelseproblem	77
8.3	Voldens uttrykksformer	78
8.4	Tilrettelagte møter og tilretteleggerfunksjonen	81
8.5	Voldshjulet	82
8.6	Virkninger av tilrettelagt dialog og møter.....	85
8.7	Hvordan overføres voldssakene til konfliktrådet?	85
8.8	Formøte	86
8.9	Møtet.....	88
8.10	Oppfølgingsmøte	88
8.11	Saker med ilagt besøksforbud	89
9	KILDER OG REFERANSER	90
	Vedlegg 1 - Skjema - Fritak fra taushetsplikten	92

1 INNLEDNING

1.1 Innledning, konfliktrådets formål og oppgaver

I denne meklerhåndboka finner du framgangsmåter, praktiske tips og råd til utførelse av meklervervet. Meklerhåndboka er sammen med mekleropplæringen et viktig verktøy for sikre kvalitet i gjenopprettende prosesser.

Målet med håndboka er at du som mekler:

- Kjenner til hvordan gjenopprettende prosesser skal praktiseres før, under og etter meklingsmøtene
- Gjennomfører gjenopprettende prosesser på en faglig forsvarlig måte og ivaretar partenes behov
- Kjenner til grunnprinsippene og praksis for meklingsmøter
- Bidrar til at praksis er likeartet over hele landet

Denne utgaven av håndboka (2020) har ny layout og struktur og er tilpasset en digital versjon¹. Du finner lenker til nettsteder eller andre kunnskapskilder i dokumentet. Referanser er oppdatert og sjekklister og rutiner er flyttet til et eget kapittel.

Oppdateringer og revidering av håndboka samt utvikling på fagfeltet er en kontinuerlig prosess, jf. lovendringer. Informasjon om endringer av aktuelt regelverk vil fortløpende kunngjøres på konfliktrådets nettsider. Som mekler oppfordres du derfor til å følge med på meklernet (på www.konfliktraadet.no) for å holde deg oppdatert på aktuelle problemstillinger og diskusjoner.

Bakerst i håndboka finner du et kapittel om vold i nære relasjoner, som gir nyttig fenomenkunnskap om tematikken. Her beskrives hva du bør være oppmerksom på og kjenne til i denne type saker.

Sfk arbeider også med en temaspesifikk håndbok for tilrettelagte møter i ungdomsstraff og ungdomsoppfølging, som er forventet å bli ferdigstilt vår 2021.

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 I juni 2021 oppdateres meklerhåndboka med den nye visuelle profilen som konfliktrådet tok i bruk fra 2021.

«§ 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.»²

Kommentarer til lov og forskrift

I lov og forskrift omtales krav til meklere, meklerens rolle, partenes rolle, frivillighetsprinsippet, meklingsmøtets uavhengige plassering, krav om at partene må møte personlig og hvilke unntak det kan åpnes for. Generelle bestemmelser om konfliktrådets virksomhet og saksbehandling fremgår av konfliktrådslovens kapittel 1 og 2.

Det forutsettes at alle ansatte og meklere i konfliktrådene er kjent med konfliktrådsloven og forskrift om konfliktrådsbehandling.

Konfliktrådslovens kapittel III, IV og V omhandler behandlingen av straffesaker. De aktuelle bestemmelser i straffeloven og straffeprosessloven framgår i

² §1 – Konfliktrådsloven lovdata

konfliktrådsloven av 20.06.2014 nr. 49. Hvilke typer straffesaker som kan overføres konfliktråd reguleres nærmere av Riksadvokaten i rundskriv³.

Konfliktrådets mandat er å tilrettelegge best mulig 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. Meklers rolle er å bidra til trygge rammer for partenes møte og god kommunikasjon. Riktig informasjon er grunnleggende for dette.

Som medlem av Europarådet forholder Norge seg til deres anbefaling om mekling i straffesaker som en rettesnor for god meklingspraksis. Sentrale prinsipp i [Europarådets anbefaling CM/Rec \(2018\) \(8\)](#) omhandler blant annet partenes aktive og frivillige deltakelse i prosessen, og meklernes uavhengighet og upartiskhet. Videre sier Europarådets anbefaling at mekling skal være tilgjengelig på alle stadier i en straffesaksprosess, det vil si - før, under og etter domstolsbehandlinger. I Norge har vi mulighet til å leve opp til denne anbefalingen ved konfliktrådsloven, og bestemmelser i straffeloven og straffegjennomføringsloven.

Se flere lenker til aktuelle internasjonale bestemmelser for gjenopprettende prosesser under [kapittel 9. «Kilder, litteratur og referanser»](#), samt på konfliktrådets hjemmeside.

1.2 Gjenopprettende prosess og konfliktrådets idégrunnlag

Gjenopprettende prosess 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. Hensikten er at partene finner fram til måter å gjenopprette og hele urett og skade så godt det lar seg gjøre. Metoden er bruk av dialog og tilrettelagte spørsmål. Deltakelse er frivillig, og møtene tilrettelegges av en mekler. Mekleren har ansvar for å legge til rette for en god dialog.

³ Aktuelle rundskriv fra Riksadvokaten er «[Rundskriv med foreløpige retningslinjer for de nye reaksjonene retningslinjer](#)» av 09.08.17, «[Ungdomsstraff, ungdomsoppfølging, oppfølging i konfliktråd](#)» av 16.01.2015. Og «[Ungdomsstraff – oppdaterte](#)»

Idègrunnlaget for mekling og gjenopprettende prosess er basert på Nils Christies artikkel “Konflikt som eiendom” (1976)⁴. Christie anses å være blant de viktigste bidragsytere for konfliktrådenes idémessige og verdimessige grunnlag:

«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).

Lekmannsordningen med bruk av frivillige meklere i konfliktrådet er et verdivalg basert på de idéer Christie lanserte i denne artikkelen. Artikkelen har inspirert mange meklingstiltak også i andre land både i og utenfor Norden. Christie argumenterer for at den enkelte skal ta aktivt del i prosessen for å finne gode løsninger på sine egne konflikter.

Et landsbymøte i Tanzania brukes som modell for en type konfliktløsningsprosess der de direkte berørte parter, deres nettverk og hele lokalsamfunnet i fellesskap deltar for å finne fram til en konfliktløsning. Eksempelet er i kontrast til det som vanligvis skjer i en norsk rettssal, der partene kun er til stede som vitner, og der ekspertene styrer prosessen. De profesjonelle – først og fremst juristene, men også av og til helsepersonell og andre eksperter overtar prosessene og “stjeler folks konflikter” ifølge Christie.

I en rekke saker er rettssalen et nødvendig og riktig sted for saken, men Christies poeng er at vi må bruke dette som siste utvei og i størst mulig grad benytte alternativer som konfliktråd. Konflikter kan - om de møtes konstruktivt, bidra til positive endringer, og flest mulig bør derfor få mulighet til slik endring og vekst.

Å kjenne konfliktrådets historie og verdigrunnlag kan bidra til å gi oss en trygg forankring og en helhetlig forståelse av hvilket samfunnsprosjekt meklere i konfliktrådet er en del av. Det gir innsikt i hva som forventes av meklere, konfliktrådets rolle og konfliktrådets mandat, og kan bidra til en god ryggmargsrefleks som hjelper oss å manøvrere i ulike konfliktsituasjoners landskap.

I dag omtales konfliktrådets metoder som gjenopprettende prosesser. Begrepet gjenopprettende prosess er utledet av det engelske begrepet «restorative justice»

⁴ 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

(RJ). Det finnes flere definisjoner av restorative justice. Konfliktrådene i Norge har sett hen til Howard Zehrs beskrivelse:

«RJ er en prosess for å involvere så langt som mulig, alle som er del av og berørt av et bestemt lovbrudd, for at de i fellesskap kan identifisere skader, behov og forpliktelser lovbruddet har skapt, for derigjennom søke å hele og gjenopprette urett så godt det lar seg gjøre.» Howard Zehr (2003), *The Little Book of Restorative Justice*.⁵

Med utgangspunkt i konfliktrådsloven, aktuelle internasjonale retningslinjer og anbefalinger samt forannevnte henvisninger, har konfliktrådene konkretisert ti grunnprinsipper for konfliktrådenes gjenopprettende arbeid.

1.3 Grunnprinsipper som viser retning og *standard*

«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, 2015⁶. Retningen for grunnprinsippene er skrevet i vanlig tekst og standarden er skrevet i kursiv.

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.

⁵ Zehr, Howard (2003), *Little Book of Restorative Justice*

⁶ Zehr, H. (2015), *The little book of restorative justice: Revised and updated (justice and peacebuilding)* (p. 21). New York, NY: GoodBooks.

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.

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 opptrer ivaretagende. 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.

1.4 Konfliktrådets tilnærming til konflikter og lovbrudd

- 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 straffesaker (der konfliktråd benyttes som eneste reaksjon) er en skriftlig avtale en betingelse for at saken ansees løst.

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.

Konfliktrådet omtaler gjerningspersoner eller siktede i straffesaker som *påklaget* og fornærmet eller offer som *klager*. I straffesaker er ansvaret tydelig plassert og skyld anses bevist, men konfliktrådet bruker annen terminologi for å skille hva som er Konfliktråd og hva som er politi.

I sivile saker omtaler konfliktrådet de involverte som parter.

1.5 Mekler- og tilretteleggerrollen

Vi ønsker at parter i møte med konfliktrådets medarbeidere og meklere skal oppleve at de blir møtt med respekt og imøtekommenhet, og at de blir godt ivaretatt og informert før, under og etter meklingsprosessen. Vi ønsker at hver konfliktsituasjon skal bli møtt med tilstrekkelig fleksibilitet slik at tilretteleggingen står i forhold til konfliktens art.

Mekleren har ansvar for å legge til rette for en god dialog. Dette gjør han/hun ved å være trygg i rollen, informere, lytte og opptre upartisk. Mekler er rollemodell gjennom å vise at mekler er aktivt lyttende, ikke tar parti og viser respekt for partene.

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 parters 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) parters 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 er lovregulert i [§§4-6 i konfliktrådsloven](#).

1.6 Etiske retningslinjer

Alle medarbeidere og meklere i konfliktrådet er forpliktet til å opptre lojalt til konfliktrådets verdigrunnlag og mandat. Dette tydeliggjøres i konfliktrådernes personalpolitikk. Konfliktrådernes etiske retningslinjer 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](#).
- **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.

1.7 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.

1.8 Helse, miljø og sikkerhet (HMS) i konfliktrådene

Konfliktrådene har laget en egen HMS-håndbok for konfliktrådene. Ifølge kommentarer til HMS-forskriften gjelder denne også for meklere. Meklere er spesielt nevnt i HMS-håndboken, under omtalen av vold og trusler mot ansatte og meklere.

Rutiner i saker med indikasjon på høyt trusselnivå (punkt 7.2) er spesifikt nevnt i HMS håndboken. Meklere er forsikret under meklinger.

Se også rutiner i farlige situasjoner – for ansatte og meklere i konfliktrådet (punkt 7.3) og sjekkliste ved vold og trusler mot ansatte/meklere i konfliktrådet (punkt 7.4).

For spørsmål om HMS i konfliktrådene, ta kontakt med administrasjonen i ditt lokale konfliktråd.

1.9 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.

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 rasemessig eller 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.

Du 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 7.11. Bruk av SMS til og fra parter og deltakere i gjenopprettende (for)møter finner du eksempler på tekst som kan brukes for at skaden skal bli minimal om meldingen kommer på avveie.

Personopplysninger som blir borte i posten er i teorien en stor risikofaktor i kommunikasjonen mellom mekler og konfliktrådskontor, men 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 konvolutten 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 følger informasjon og anbefalinger til hvordan du som mekler forbereder deg til et gjenopprettende møte. Er du i tvil om formaliteter knyttet til saken, kontakt konfliktrådsadministrasjonen for avklaring i forkant av møtet mellom partene.

Når du leser gjennom sakspapirene, husk på å sjekke punktene nedenfor.

2.1 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 som overtar både forberedelse, mekling og etterarbeid.

2.2 Er det en straffesak eller en sivil sak?

Vi skal sikre at partene er godt informert i forkant av møtet i konfliktrådet om de formelle rammene for møtet, herunder om det er en straffesak eller en sivil sak. Å kjenne til de formelle rammene for møtet er en forutsetning for å kunne avgi et såkalt «informert samtykke».

Den viktigste forskjellen for partene er konsekvenser av meklingsmøtet. I en straffesak som 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 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 skal vi gi korrekte opplysninger, eller vise til rett instans som kan svare. Dersom du er usikker på om det er en sivil sak eller straffesak, eller på konsekvenser av mekling i den enkelte sak, så rådfør deg med administrasjonen.

Partene kan også selv kontakte konfliktrådsadministrasjonen eller henviser av saken (som påtalemyndigheten i straffesaker).

Definisjon på straffesak og sivil sak i konfliktrådet:

En straffesak er et forhold som er anmeldt til politiet, og som er vurdert som straffbart av påtalemyndigheten (påtalejuristene hos politiet).

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 i samsvar med straffeprosessloven (hovedsakelig etter straffeprosessloven § 71a), da det er tatt ut en siktelse som er vedlagt i saksdokumentene, og den siktede var fylt 15 år på det tidspunkt han/hun begikk lovbruddet. I påtegningsarket fra påtalemyndigheten (det øverste brevark i sakspapirene fra politiet) for overføring til konfliktrådet står det i klartekst om det er en **straffesak**.

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

Sivil sak fra politiet

En sivil sak oversendt fra politiet er en straffesak som av ulike årsaker er henlagt. Årsak til henleggelse kan blant annet være:

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

Merk: Noen parter kan hevde sin uskyld ved at politiet har henlagt straffesaken. I formøtet 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.

Sivil sak fra parter eller andre instanser

En sivil sak i konfliktrådet kan være henvist direkte fra partene selv, eller fra offentlige instanser som skole, barnevern, eller fra en arbeidsplass med mer.

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

Sivile saker i konfliktrådet kan videre benyttes som et supplement til straffereaksjoner i alvorligere straffesaker, 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 under soning

- Andre private initiativ (parter, pårørende, advokater, nærmiljøer) for å tilrettelegge for slike møter i tillegg til rettssak og dom.

[Les eksempel på konfliktrådet sine hjemmesider](#)

2.3 Har alle gitt samtykke?

Alle parter skal ha gitt samtykke til å behandle saken i konfliktrådet, slik at alle er informert om at det er **frivillig** å møte i konfliktråd og er **kjent med rammene** for møtet (sivil sak eller straffesak, og hvem som skal delta).

Dersom en part er under 18 år eller er umyndiggjort så skal også vergene ha gitt sitt samtykke.

- 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
- **Merk:** Der verger (foreldrene) ikke bor sammen, skal begge foreldre ha informasjon og mulighet til å være med i møtet. Søk også råd hos administrasjonen i den enkelte sak når du er usikker.

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.

2.4 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.

2.5 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 for oss når vi skal uttrykke følelser og være presise i våre budskap. Partene har rett til å la seg bistå av kvalifisert tolk jf. konfliktrådsloven § 16.

- Se først i saksdokumentene om det har vært tolk tilstede når politiet har avhørt partene.
- Ha som hovedregel at det skal være 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/tefontolk.
- Utgiftsdekning til tolk avklares mellom tolken og administrasjonen.
- Familiemedlemmer eller venner/bekjente skal ikke aksepteres som tolk.
- 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 i UDIs brosjyre «Bruk av tolk», se utdrag i punkt 7.5.

2.6 Behov for støtteperson

Partene har anledning til å ha med seg en støtteperson. En støtteperson kan være en bekjent av klager eller påklaget, eller berørt av det som har skjedd. 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.

Men han eller hun 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.

Begge (alle) parter må informeres om denne muligheten og alle parter må godta de tilstedeværende støttepersoner.

2.7 Forbered informasjon om taushetsplikten

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 gjelder alle som er til stede i konfliktrådsmøtet jf. konfliktrådslovens § 9: «*Taushetsplikten etter konfliktrådsloven går lenger enn forvaltningsloven § 13 idet flere opplysninger skal anses som personlige, og dermed underlagt taushetsplikten, herunder partenes navn, fødested, fødselsdato, personnummer, statsborgerforhold, sivilstand, yrke, bopel og arbeidssted*».

Taushetsplikten skal beskytte den frie dialog i møtet, slik at ingen kan misbruke det som kommer fram. 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 7.1. om informasjon om taushetsplikten.

2.8 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 konfliktrådsleder som håndterer saken videre.

2.9 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.

2.10 Hvor skal møtet i konfliktrådet finne sted?

«Mekling kan foregå på ethvert sted som finnes hensiktsmessig, men normalt ikke på noen av partenes bopel eller eiendom» - § 5 i konfliktrådsforskriften. En hovedregel er at møtet skal finne sted på nøytral grunn for partene.

I konfliktrådsloven § 13 om valg av konfliktråd, står det at «*saken skal behandles ved konfliktrådet for den kommunen hvor klager eller fornærmede bor eller oppholder seg(..)*».

2.11 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, videooverføring 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.

2.12 Telefon - eller skjermmøter

Det er strenge vilkår for å tilrettelegge for mekling via telefon eller på skjerm slik det framgår av konfliktrådslovens § 12. Telefon- eller skjermmøter skal kun brukes dersom det ikke lar seg gjøre å føre partene sammen på grunn av praktiske årsaker, for eksempel fordi partene bor svært langt fra hverandre og hensyn til tid og kostnader gjør bruk av møter på telefon eller skjerm nødvendig.

Administrasjonen må i slike tilfeller alltid kontaktes for å ta den endelige vurderingen. Se retningslinjer for telefon- eller skjermmøter i punkt 7.6.

2.13 Sikkerhet, varsomhetsregler og rutiner

I saker om vold og/eller alvorlige trusler, vurder partenes og din egen sikkerhet i møtet, og:

- Vær alltid to meklere
- Benytt alltid formøte
- Avhold møter på dagtid når det er flere personer i bygget der dere møtes

Se punkt 7.2. for konfliktrådets rutiner i saker med høyt trusselnivå og punkt 7.3. dersom farlige situasjoner oppstår. Sjekk også med eget lokalt konfliktråd for lokale rutiner.

Se kapittel 8 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.

2.14 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.

2.15 Invitasjon/bekreftelse på møtetidspunkt

Ring partene, informer om konfliktråd og avklar aktuelle møtetidspunkt. Bestill møtelokale. Bruk de lokale rutinene. Send en skriftlig bekreftelse til partene (brevpost/e-post/SMS, avhengig av lokale rutiner). Se vedlagt brev i mottatt sak fra administrasjonen med «invitasjon til formøte/møte» som mekler benytter.

Ved bruk av SMS se punkt 7.11 - Bruk av SMS til og fra parter og deltakere i gjenopprettende (for)møter. Avtal med partene at du tar ny kontakt i god tid før møtet for en forsamtale.

2.16 Leseveiledning – bruk av sakspapirer

Som mekler mottar man sakspapirer fra administrasjonen før tilrettelegging av møter og forsamtale med parter og andre berørte.

I de fleste sakene er de viktigste dokumentene fra politiet påtegningsarket, siktelsen (av og til dom), avhør og anmeldelsen. Saksoversikten fra konfliktrådet angir saksforhold, om det er straffesak eller sivil sak, parter og mekler(e).

I straffesaker er det en forutsetning for behandling av saken til konfliktråd at saken er ferdig etterforsket, og at gjerningspersonen har erkjent de faktiske forhold.

Sakspapirene gir en beskrivelse av hendelsen(e) gitt i avhør eller i anmeldelse, og er viktig bakgrunnskunnskap. Samtidig må man 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.

Leseveiledning:

1. Sakspapirene som sendes ut skal leses og mekler(e) skal sørge for å være godt forberedt til forsamtaler og gjenopprettende møter.
2. Sakspapirene skal ikke tas frem i møtet mellom partene, og det skal ikke siteres fra avhør/anmeldelser.
3. Partenes historier 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 sakspapirene, skal dette ikke konfronteres med referanse til sakspapirene. I situasjoner med store og viktige avvik i historier, kan mekler i stedet ta en pause for å snakke om den aktuelle parten for å avklare spørsmål nærmere.

Det er grunn til å minne om viktigheten av godt forarbeid, og det vises til punkt 2.17. om forsamtalen. Sentralt for tilrettelegging av gjenopprettende prosesser i konfliktrådene er prinsipp om nærhet, deltakelse og respekt (se nærmere i punkt 1.3.: «10 grunnprinsipper som viser retning og *standard* for konfliktrådenes gjenopprettende arbeid»).

Partene eier selv det som har skjedd og det som skal skje fremover, og de fører selv ordet. Partenes opplevelser og beskrivelser av det som har skjedd skal anerkjennes i møtene.

2.17 Forsamtale

Forsamtaler er obligatoriske i alle saker. Begrepet forsamtale brukes om møter eller telefonsamtaler hvor meklerne snakker med partene hver for seg i forkant av et meklingsmøte eller et stormøte. 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 skal ikke gjennomføres forsamtaler og meklingsmøte samme dag. Dette for å sikre at det blir en reell forberedelse av parter, verger, støttepersoner og meklere. Det bør være fysiske samtaler fremfor samtaler på telefon så fremt dette er praktisk mulig.

Begrunnelsen er at et fysisk møte kan være med å trygge partene i større grad enn forsamtaler per telefon fordi det kan være enklere å fange opp forhold som er viktig for å sikre et godt møte mellom partene.

Konfliktrådets grunnverdier og grunnprinsipper skal farge forsamtalene. Partene skal bli møtt på en respektfull og ikke-dømmende måte. Meklerne skal opptre upartisk, åpent og lyttende. De skal være godt forberedt. Mekler bør finne ut hva partene kan bringe med seg inn i meklingsmøtet. F.eks. er det partene har tenkt å bringe inn i meklingsmøtet av en slik karakter at konfliktrådsbehandlingen bør avsluttes etter formøtet? Eller avklarer formøtet at mekling kan finne sted?

En forsamtale bør først inneholde generell informasjon om hva som skjer i meklingsmøtet. Informasjonen må tilpasses partenes alder. Presisering av frivillighet i alle faser av prosessen skal ha en fremtredende plass. Man bør sikre seg at samtykke er et opplyst og informert samtykke, dvs. at partene faktisk vet hva mekling i konfliktråd innebærer, og at de forstår de formelle rammene, om det er en straffesak eller en sivil sak.

Mekler må være oppmerksom på å opptre upartisk i forsamtaler, ikke gi en av partene «medhold» i saken, og heller ikke bruke det som blir sagt i en fortrolig samtale inn i meklingsmøtet. Det er også viktig at mekler ikke starter med en forhåndsforhandling på en eventuell avtale. Husk å nevne for partene at erstatningskrav må dokumenteres eller sannsynliggjøres.

Er det to meklere i saken bør begge delta på formøte med partene, så lenge det er praktisk mulig. Dersom det er behov for tolk, bør det være ordnet i samarbeid med kontoret på forhånd.

Mål med forsamtalen:

- Gjøre partene trygge på hva som skal skje i selve møtet
- Skape forutsigbarhet for partene gjennom informasjon
- Bekrefte at det foreligger et informert samtykke
- Fange opp forhold som kan være av viktighet for møtet
- Sikre at bruk av tolk blir klargjort og at partene har gjensidig tillit.

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

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.

Ved bruk av forsamtaler sikrer man:

- At ungdom under 15 år har modenhet og personlig egnethet til å gjennomføre mekling, og at vergene er i stand til å ivareta den unges interesser. Dette vil være spesielt viktig i saker der ungdom under 15 år er i et barneverntiltak.
- Parter som har nedsatt funksjonsnivå og parter med en psykisk lidelse ikke stilles i forlegenhet i meklingsmøtet.
- Parter med kort botid i Norge opplyses om konfliktrådets oppgaver og nøytrale funksjon, og at konfliktrådet dermed kan «plasseres» i den «rette» kontekst, for eksempel i samarbeid med politi og andre offentlige etater.

I forsamtalen informerer du 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. 7.1. om hvordan informere om taushetsplikten.
- Opplys om brukerundersøkelsen. Noter e-postadresser og telefonnummer slik at deltakerne kan motta en link til undersøkelsen etter meklingsmøte/stormøte. Se pkt. 2.19 og punkt 7.9

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
- Beskjeder eller informasjon de evt. ønsker skal formidles på forhånd til øvrige parter

Se huskeliste i punkt 7.12 [sjekkliste, tips og påminnelser til forsamtale.](#)

2.18 Meklers vurdering av prosessen videre

Hvis du som mekler oppdager noe i forarbeidet med partene som gjør deg usikker på om prosessen bør fortsette etter forarbeidet, ta kontakt med administrasjonen.

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.

Mekler kan i samråd med konfliktrådsleder finne ut at det ikke er hensiktsmessig å ha et meklingsmøte på dette tidspunkt. Her må partene være i fokus; hva er partene mest tjent med, hva er deres ønsker og behov i den aktuelle situasjon.

Hvis mekleren av ulike grunner føler seg utrygg på å fortsette prosessen, kan vedkommende også kontakte administrasjonen for eventuelt å få en mekler nr. 2, eller for å be om at en annen mekler tar saken. Se også punkt 7.2 [«Rutiner i saker med indikasjon på høyt trusselnivå»](#) om tiltak i tilretteleggingen som kan muliggjøre møtet på tross av kjent risiko.

Dersom du som mekler har fått saken alene og har behov for en medmekler er det viktig at du melder fra til din administrasjon. Det er viktig at meklere som mekler sammen benytter seg av muligheten til å gi hverandre tilbakemeldinger og gjøre hverandre bedre.

Et godt tips kan være å snakke med medmekler helt fra starten av en sak om det å gi tilbakemeldinger og ta imot innspill. 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 vite at tilbakemeldinger er en del av læringsprosessen og refleksjonen skal åpne opp for videreutvikling av meklers ferdigheter.

2.19 Brukerundersøkelsen

Konfliktrådene er som statlig virksomhet pålagt å gjennomføre en systematisk brukerundersøkelse og gjøre resultatene i anonymisert form offentlig tilgjengelig. [Trykk på lenke for oppsummering av brukerundersøkelsen.](#)

Konfliktrådenes brukerundersøkelse inngår i konfliktrådets arbeid for å kvalitetssikre tjenesten. All deltakelse i undersøkelsen er frivillig. Undersøkelsen er et tilbud til konfliktrådets brukere om å gi sin tilbakemelding på tjenesten og alle svar anonymiseres. Målet er at alle som har deltatt i konfliktrådets møter får tilsendt en invitasjon til brukerundersøkelsen i etterkant av møtet.

Konfliktrådet benytter verktøyet Questback i gjennomføring av undersøkelsen. [Se informasjon om brukerundersøkelsen](#), punkt 7.9. Det som har vist seg å gi flest respondenter er epostinvitasjon til undersøkelsen. Fra november 2018 sendes undersøkelsen også pr. SMS. Informasjon om brukerundersøkelsen og skjema sendes ved sakspapirene fra administrasjonen.

Sekretariatet for konfliktrådene ber konfliktrådene og deg som mekler om å informere parter, verger, støttepersoner og evt. observatører om brukerundersøkelsen og avklare om Sekretariatet for konfliktrådene kan få sende dem en invitasjon til undersøkelsen. Å avklare deltakernes samtykke til undersøkelsen er viktig jf. databehandleravtalen.

Erfaring har vist at det er best å gi informasjon om undersøkelsen under forarbeidet, f.eks. til slutt i formøtet. En positiv vinkling på informasjonen er svært viktig for om deltakerne vil velge å svare.

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

Mekler skal utvise fleksibilitet når det gjelder fasene i meklingskonseptet. Mekler skal respektere at partene har sin egen opplevelse av, og sitt eget syn på konflikten/hendelsen.

Mekler er møtelederen 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 gjentas grunnen 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 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.

Vi er rollemodeller for den prosessen vi ønsker å tilrettelegge for. Å ta folk vel imot er viktig for prosessen, og signaliserer trygge rammer for møtet. Husk blikkontakt og et fast håndtrykk.

Mekler 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. Mekler bør ikke være for formell, men heller ikke for uformell. Alle tilstedeværende skal behandles med høflighet, vennlighet og respekt.

- 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.
- Parter som møter ruset: Avklar 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. Mekler bør plassere seg slik at han/hun kan ha øyekontakt med begge/alle partene.

Presentasjon av møtedeltakerne

I møtet skal mekler bruke navn på partene og ikke bruke begreper som «påklaget», «klager», «støtteperson» og liknende. Mekler skal følge skriptet og presentere seg selv og eventuell medmekler, før mekler 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.

Mekler informerer kort om sin forkontakt med partene. Formøter 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 konfliktrådsmeikling før møtet, selv om forsamtaler skal være gjennomført, og kan ha ulike forestillinger om hva som skal skje. Mekler må derfor informere om konfliktrådets oppgave før selve meiklingen 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.

- Hva slags sak det dreier seg om – en straffesak eller sivil sak?
- Mekler skal kort fortelle 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.
- Mekler bør understreke at hans/hennes rolle er å være en upartisk prosessleder, og at partene selv er ansvarlige for å komme frem til en løsning.
- Mekler minner om taushetsplikten slik partene har blitt informert om på forhånd skriftlig og i forsamtalene, jfr. skript i sivile og straffesaker – punkt 7.10.
- Mekler kan fortelle kort om hvordan meklingen tenkes lagt opp. 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 sagt alt hva de har på hjertet.

3.3 Grunnspørsmål

Konfliktrådets 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 meklerne 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 mekler til å holde seg til saken, og gir en god ramme for mandatet meklerne har som tilrettelegger for partenes prosess. Meklerne må selv vurdere om det er behov for å gå utover denne rammen. I så fall følger det noen tips nedenfor.

Mekler 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 klarerer enigheter/uenigheter, 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.

Mekler skal ikke stille spørsmål som begynner med «**hvorfor**». Slike spørsmål leder til motiv og skyld. Konfliktrådet's tilnærming skal avspeile en ikke-anklagende holdning.

Hva hvis meklerens spørsmål utløser sinne hos partene?

Mekler må vise 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. Mekler 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. Mekler 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 mekler viser oppriktig vilje til å høre på hva partene ønsker å formidle. Partene kan bli tause dersom de opplever at mekleren ikke lytter.

Mekler 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 mekler vise at han/hun forstår hva partene sier.

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

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

Mekler må teste ut om han/hun har forstått partenes beskrivelser av det som skjedde og at de stemmer overens med partenes opplevelser. Uriktige antagelser hos 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 mekleren våger å avbryte en pågående diskusjon eller en lang enetale som virker destruktiv. Dette er blant de vurderinger mekler 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 mekler 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. Mekler 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 mekler forsikre seg om at de forstår hverandre. Når mekler 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 meklings situasjonen. 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. Mekler 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. Mekler 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. Mekler 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 mekler sier at han/hun kjenner til tilsvarende situasjoner fra tidligere, at visse ting ikke er så uvanlig og liknende. På den måten kan mekler 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 mekler 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

Mekleren 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 mekler 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 straffesaker og sivile saker i [kapittel 4](#).

Gi informasjon om avtalens angrefrist (2 uker i straffesak, 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 saker 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 mekler bruke de ord han/hun finner naturlig for seg 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. **Vær** 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 formøter og skriftlig fra konfliktrådet.
- Forsikring om at alle er til stede frivillig

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 7.10 - [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

- Oppgjør med 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 «Tilbakemeldingsskjema» til klager i saken.
- Minne om brukerundersøkelsen. Noter e-postadresser/telefonnummer til de som er villig til å motta en link til undersøkelsen (Dersom dette ikke allerede er gjort under forarbeidet). Del gjerne ut informasjonsskriv om undersøkelsen.

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:

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 rimelig
- 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 (følger automatisk med der avtaleskjema er skrevet ut fra administrasjonen).

- Sjekk at det er korrekte opplysninger om navn, telefonnummer, e-post etc.
 - **Unntak:** Parter med hemmelig telefon/adresse eller som ikke ønsker å opplyse om dette, plikter **ikke** å opplyse dette i avtalen.
- Mekler er ansvarlig for at alle nødvendige opplysninger kommer med.
- Mekler 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. 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 voldsoffererstatningsordningen. Det innebærer at fornærmede vil kunne få voldsoffererstatning og påklaget vil kunne bli pålagt å betale regress etter bestemmelsene i lov 20.april 2001 nr. 13 om voldsoffererstatning.

For mer informasjon om voldsoffererstatning se www.voldsoffererstatning.no

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 straffesaker

- Avtalen skal være skriftlig på godkjent skjema, datert og signert av samtlige parter, deres verger og av mekler, for at påtalemyndigheten skal anse avtale for å være inngått.
- Konfliktrådets administrasjon sender avtalen til påtalemyndigheten, sammen med tilbakemelding om resultatet, om saken anses løst eller ikke løst. Hvis avtalen brytes vesentlig, er konfliktrådet pliktig til å melde dette til påtalemyndigheten.

- 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 på meklernett. Dersom partene ønsker nærmere opplysninger vis til henviser av saken og til konfliktrådsadministrasjonen.
- I ordinære straffesaker overført 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

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, borettslag, idrettsklubber o.l.) kreves det partenes samtykke for at henviser skal bli informert om resultatet av avtalen.

4.7 Godkjenning av avtale

Straffesaker

- I straffesaker må en avtale godkjennes skriftlig av alle. Dette innebærer at partene, deres verger 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 verger 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.

Meklers godkjenning av avtalen

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 mekler er i tvil om godkjenning av avtale, bør dette kvalitetssikres ved å stille spørsmål til partene. Bruk litt tid på spørsmålet om godkjenning og opplys partene om at du som mekler er i tvil om avtalen kan godkjennes. Begrunn tvilen og problematiser gjerne dette i drøftelse med partene. Gi deg selv og partene tid til å tenke over avtalen, med mulighet til å søke aktuelle råd.

I slike tilfeller bør mekler 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 meklers ansvar å ta tak i utfordringer som mekler 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 mekler ikke godkjenner en avtale i en straffesak, blir følgen 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 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. Mekler har alltid ansvar for å påpeke, eventuelt fraråde partene å inngå en urimelig eller uheldig avtale. Mekler bør i slike tilfeller ikke underskrive avtalen. Avtalen mellom partene vil likevel være gyldig, men mekler har gitt et viktig signal om at han/hun 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

Straffesaker

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. Les også §§ 20 og 21 spesielt om straffesaker.

Benyttelse av 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

Straffesaker

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, 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

Påklagede som har inngått en arbeidsavtale i konfliktrådsmøtet om utføring av et arbeid for klager, er forsikret under utførelse av arbeidet. Sekretariatet for konfliktrådene har en avtale om kollektiv ulykkesforsikring med Tryg forsikring.

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 ha årsakssammenheng med 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 voldsoffererstatning. 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.

- Voldsoffererstatning 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 regreskrav dersom klager blir tilkjent voldsoffererstatning. 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 regress av påklaget. 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 butikktyverisaker 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 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.

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.

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 straffesaker

Straffesaker oversendt fra politi- og påtalemyndigheten med siktet person som var over 15 år på det tidspunkt handlingen fant sted. Se mer i punkt 2.2 – «Er det en straffesak eller en sivil sak?»

Avtalens form

- Skriftlig og på godkjent skjema med konfliktrådets 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 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?

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 konfliktrådets administrasjon?
- At politi- og påtalemyndigheten vil bli informert om avtalen 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).

Har du

- Gitt kopi av avtalen til alle partene?
- 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 notert eventuelle e-postadresser og telefonnummer?

4.14 Sjekkliste avtaler i sivile saker

Sivile saker kan komme til konfliktrådet fra ulike hold, også fra politiet – se mer i punkt 2.2, «[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?
- 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 notert eventuelle e-postadresser og telefonnummer?

5 ETTER MØTET

5.1 Refleksjon og kollegasamtaler

Skjemaet «Oppsummering av konfliktrådsmøtet og forsamtale» (punkt 7.13) skal fylles ut og returneres med 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. Dette gjøres ved å bruke skjemaet «Oppsummering av konfliktrådsmøtet og forsamtaler» (punkt 7.13) og «Utførelse, bevisstgjøring og utvikling av meklervervet» (punkt 7.14).

Kollegasamtaler gjennomføres mellom to meklere etter én mekling og er basert på åpne og reflekterende spørsmål. Se hjelpeark til gjennomføring av kollegasamtale - punkt 7.15.

5.2 Returnere sakspapirer til konfliktrådet

Når siste meklingsmøte er avsluttet, skal alle saksdokumenter returneres til konfliktrådet uten ugrunnet opphold eller slettes hvis sakspapirene er oversendt digitalt. Der konfliktrådet har fått saken fra politiet er sakspapirene politiets eiendom. Mekler har derfor ikke anledning til å oppbevare egne kopier av avtaler eller andre dokumenter.

Meklers kladdemark 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. Skjemaet finner du på meklernett.

- Meklere får tilsendt en link med tilgang til Meklernett på <https://konfliktraadet.megler.custompublish.com/> og registrerer seg med eget brukernavn og passord.
- For å få tilgang til meklerhonorar/reiseregning må mekler også melde inn følgende opplysninger til administrasjonen: Navn, adresse, bankkontonummer, fødsels- og person nummer og epost adresse.
- Forutsetningen for å ta det elektroniske honorarskjemaet i bruk er at mekleren benytter enten MinID eller BankID. Se spørsmål og svar på: <https://dfo.no/kundesider/reiseregning/reiseregning-for-honorarmottakere>
- Du kan også laste ned DFØ sin APP via Google Play eller Appstore

Spørsmål til honorarskjemaet tas opp med konfliktrådsadministrasjonen lokalt.

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 7.16.

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 viktige grunner for å ikke delta.

6.2 Hjemmesiden og meklernet

www.konfliktraadet.no // <https://konfliktraadet.megler.custompublish.com/>

Meklere i konfliktrådet vil finne oppdatert informasjon på konfliktrådets hjemmesider. Aktuelle problemstillinger belyses her, og du kan selv bidra med innlegg på meklernet.

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

6.3 Meklerforum

Konfliktrådsmeklerne har på eget initiativ opprettet en interesseorganisasjon for meklere: Meklerforum. Samarbeidet mellom meklerforum og konfliktrådenes administrasjon reguleres av en samarbeidsavtale mellom Sekretariatet for konfliktrådene og Meklerforum.

Meklerforum er en organisasjon som skal ivareta meklernes interesser.

Medlemskap i Meklerforum er frivillig, men du må aktivt reservere deg fra medlemskap dersom du ikke ønsker å være medlem. Det er pr. i dag ingen medlemskontingent for å være medlem i Meklerforum. Meklerforums medlemmer ved det enkelte konfliktråd velger en kontaktperson. Ved å henvende deg til konfliktrådets administrasjon vil du få opplyst hvem dette er.

Forumets valgte styre representerer meklerne opp imot de instanser det måtte være aktuelt å samarbeide med. Meklerforum fungerer også som en samarbeidspartner og et bindeledd mellom meklerne og ledelsen i Sekretariatet for konfliktrådene.

Se informasjon, vedtekter og blogginnlegg på meklernett (krever innlogging):
<https://konfliktraadet.megler.custompublish.com/>

Hvis du ikke har tilgang til meklernett kan du henvende deg til ditt lokale konfliktråd.

7 SJEKKLISTER OG RUTINER TIL MEKLERHÅNDBOKA 7.1 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.

7.2 Rutiner i saker med indikasjon på høyt trusselnivå

Sakene som konfliktrådet mottar, har stort spenn i forhold til alvorlighetsgrad. Selv om tilspissede situasjoner har forekommet uhyre sjelden i konfliktrådets historie, skal vi ha tenkt igjennom problematikken og ha rutiner alle er kjent med for slike situasjoner. Vi skal ha et «føre var»-prinsipp.

Verken administrasjonen eller meklere kjenner partene fra før, og det kan derfor vanskelig gjøres en vurdering av risikoen for utøvelse av trusler eller vold før partene møtes til mekling. Vi kan imidlertid få indikasjoner på at konfliktnivået er høyt, enten ved saksopplysninger eller gjennom forsamtaler meklere har med partene.

1. Tiltak før meklingsmøtet:

- Dersom administrasjonen får indikasjoner på høyt konfliktnivå eller har andre opplysninger som kan tilsa at det kan oppstå krevende situasjoner, skal meklingen gjennomføres med to meklere. I saker som omhandler vold, mobbing og trusler skal det som hovedregel være to meklere.
- Dersom mekler får indikasjoner på forhånd, skal mekler gi beskjed til administrasjonen som sammen med mekler sørger for at meklingen gjennomføres med to meklere.
- En av tilretteleggerne bør ha en mobiltelefon lett tilgjengelig.
- Vurder å ha møtet i konfliktrådet sine lokaler eller andre egnede lokaler hvor det er noen som er umiddelbart tilgjengelig.

2. Tiltak under meklingsmøtet:

- Meklere skal være bevisst på plasseringen ved dørutgang.
- Partene skal, før meklingen starter, orienteres om at meklingen avbrytes umiddelbart ved tilløp til trusler, vold eller annen truende oppførsel.

3. Tiltak dersom meklere eller administrasjonen blir utsatt for trusler, vold eller annen truende oppførsel:

- Politi, og eventuelt helsepersonell, skal kontaktes så raskt som mulig, og saken skal anmeldes.
- Konfliktrådsleder skal kontaktes, og møte meklere/medarbeideren så snart som mulig for en samtale.
- Det skal vurderes om ytterligere tiltak er nødvendig.

4. Hva mekler skal gjøre dersom det fremsettes trusler fra en part til en annen part i meklingsmøtet:

- Mekler kontakter konfliktrådsleder etter meklingen.
- Veileder i administrasjonen tilbyr så mekler en samtale.

Hentet fra HMS-perm – Ta kontakt med administrasjonen hvis du ønsker å vite mer om HMS

7.3 Rutiner i farlige situasjoner – for ansatte og meklere i konfliktrådet

Ved brann - 110

- Ansatt er gjort kjent med kontorets rømningsveier og følger oppgitte rutiner
- Meklere er gjort kjent med meklingslokalets rømningsveier og følger oppgitte rutiner

Ved sykdom - 113

- Oppstår det akutt sykdom eller hvis noen blir alvorlig skadet ring 113
- Det er førstehjelpspakke i konfliktrådene

Ved trusler og vold - 112

- I kontortiden varsles kollegaer og i alvorlige situasjoner politiet
- På kveldstid varsles politiet - 02800

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.

Hentet fra HMS-perm – Ta kontakt med administrasjonen hvis du ønsker å vite mer om HMS

7.4 Sjekkliste ved vold og trusler mot ansatte/meklere



 KONFLIKTRÅDET


Sjekkliste ved vold og trusler mot ansatte/meklere i Konfliktrådet

Dato for hendelse: _____

Mål: Sikre at konfliktrådsleder ivaretar oppfølging av ansatt/mekler som blir utsatt for vold og trusler

Tiltak	Dokumentasjon / kilde	Ansvarlig	Frist	Utført dato	Kommentar
Varsling					
Meld fra til leder		Ansatt/mekler	Snarest		
Varsle pårørende ved behov	Se pårørendeliste	Konfliktrådsleder	Snarest		
Rapporter om hendelsen til HR ved Sekretariatet for konfliktrådene og Hovedverneombud	Se beredskapsplan	Konfliktrådsleder	Snarest		
Kartlegge støtte i nettverket/behov for oppfølging/tilbakemelding til ansatt/mekler		Konfliktrådsleder	Før ansatt/mekler reiser hjem etter hendelsen		
Oppfølging					
Vurdere anmeldelse av hendelsen til politiet		Konfliktrådsleder	Snarest		
Oppsøk lege etter behov		Ansatt/mekler	Snarest		
Støttesamtale til ansatt/mekler		Konfliktrådsleder	Snarest		
Fyll ut skjema for avviksbehandling	Skjema for avviksbehandling - skjema nr. 02.03 (HMS-perm)	Ansatt/mekler	Innen 3 dager		
Utarbeide plan for videre kontakt/oppfølging av ansatt/mekler ved behov	1. Skjema for HMS - handlingsplan - skjema nr. 02.04 (HMS-perm) 2. Skjema for risikovurdering - skjema 02.05 (HMS-perm)	Konfliktrådsleder	Innen 3 dager		
Debriefing ved kontoret		Konfliktrådsleder	Innen 3 dager		

Tiltak ved oppstått skade	Dokumentasjon / kilde	Ansvarlig	Frist	Utført dato	Kommentar
Sende skademelding til NAV	NAV skjema 13-07.05	Konfliktrådsleder	Innen 3 dager		
Opplyse ansatt/mekler om yrkesskadeforsikring i Statens pensjonskasse		Konfliktrådsleder	Innen 3 dager		
Sende skademelding til Statens Pensjonskasse	www.spk.no https://www.spk.no/globalassets/skjema/s014_bm.pdf		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	Konfliktrådsleder	Innen 2 uker		
Informer ansatt/mekler om at den enkeltes lege må melde saken som yrkesskade		Konfliktrådsleder	Innen 2 uker		
Registrering i ePhorte					
Saken registreres i ePhorte - all aktivitet i saken skal dokumenteres.	Se: Rutiner i ePhorte for personalarkiv	Konfliktrådsleder	Fortløpende		
Legg inn skjema for avviksbehandling i ePhorte	Se: Rutiner i ePhorte for personalarkiv	Konfliktrådsleder	Innen 3 dager		

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

Konfliktrådsleder/leder

Ansatt/mekler

7.5 Bruk av tolk

Nedenfor følger et utdrag fra utlendingsdirektoratets (UDI) brosjyre om bruk av tolk som kan være et hjelpemiddel når en bruker tolk. Se meklernett for hele brosjyren med praktiske råd ved bruk av tolk.

Utdrag fra brosjyren

Tolkens funksjon er fastlagt av tolkens yrkesetiske regler. I sitt arbeid har tolken disse etiske hovedreglene:

- Tolken skal oversette alt som kommer til uttrykk under samtalen - og ikke utelate, endre eller tilføye noe.
- Tolken skal være upartisk i sitt arbeid, og tolkens egne holdninger skal ikke påvirke tolkingen.
- Tolken skal ikke påta seg andre oppgaver i forbindelse med tolkingen.
- Tolken har absolutt taushetsplikt.

Tolkens absolutte taushetsplikt betyr at

- Taushetsplikten omfatter alle opplysninger tolken får kjennskap til i forbindelse med tolkeoppdraget.
- Taushetsplikten gjelder i forhold til «alle», også overordnede, kolleger og familie.
- Taushetsplikten gjelder også etter at tolken har sluttet i tjenesten.
For deg som bruker tolk betyr dette at
- Du selv har ansvar for alt du lar komme til uttrykk under samtalen.
- Tolken ikke har ansvar for at opplysninger som du og din samtalepart gir hverandre, er riktige eller sannferdige.

Husk å se på og snakke direkte til samtalepartneren din og ikke henvende deg via tolken. Tolken er «usynlig» til stede.

7.6 Retningslinjer for mekling på telefon eller skjerm

Samarbeid mellom flere konfliktråd - Gjeldende fra juni-06.

Innledningsvis understrekes det at telefon- eller skjermmøter kun skal brukes dersom det ikke lar seg gjøre å føre partene sammen⁹. Når man gjennomfører slike møter, gjelder følgende retningslinjer:

- Konfliktrådet som mottar saken (KR1) registrerer den og har ansvaret for saksbehandlingen.
- KR1 tar kontakt med den parten som bor i et annet distrikt og avklarer hvor (kommune/tettsted) det er mest hensiktsmessig for parten å møte til mekling (dette er ikke alltid bostedskommunen). Alle parter skal orienteres om, og være innforstått med at saken mekles via telefon eller på skjerm med bistand fra et annet konfliktråd.
- KR 1 kontakter konfliktrådet på stedet der parten ønsker å mekles (KR 2). Der gis en orientering som saksforhold, navn alder og eventuelle andre relevante opplysninger om saken.
- KR2 velger mekler og formidler kontakt mellom mekler og KR1. Med mindre det skal skje en tilbakemelding i etterkant er administrasjonen i KR2 nå ferdige med saken. KR2 skal ikke registrere saken.
- Mekler i KR1 er alltid hovedmekler. Ved eventuell uenighet mellom mekler i KR1 og mekler i KR2 velges KR1s praksis og spørsmål tas opp med og avgjøres av konfliktrådsleder eller rådgiver i KR1.
- Mekler i KR2 skal ha kopi av alle dokumenter og ha alle øvrige relevante opplysninger som mekler i KR1 (hovedmekler) har.
- Mekler i KR1 og KR2 skal ha et forberedende møte, der de blant annet blir enige om arbeidsfordelingen. Det er mekler i KR1(hovedmekler) som har ansvaret for at dette møtet blir holdt. Om ikke annet er avtalt har mekler i KR1 også ansvar for forkontakt og innkalling, samt skriving av avtale og distribusjon av denne. Meklerne må være oppmerksomme på mulige vanskeligheter i forbindelse med ulike dialekter.
- Mekler i KR2 er ferdig med saken etter meklingsmøtet, men kan om det er hensiktsmessig motta avtalen til underskrift, eventuelt kan mekler i KR2 også bistå med å få partens underskrift. Det er hensiktsmessig at meklerne i etterkant oppsummerer meklingsmøtet. Mekler i KR1 har ansvaret for dette.
- Mekler i KR2 returnerer alle papirer og sender nøyaktig utfylt honorarskjema til KR1.
- Eventuell tilbakemelding fra KR1 til mekler fra KR2 skal kun skje etter avtale og i samråd med leder i KR2.

⁹ Retningslinjene gjelder når meklerne er plassert i samme rom som partene og en bruker konfliktrådets videoutstyr til å ringe et annet konfliktråds kontor via krypterte løsninger.

7.7 Kopi av informasjonsskriv fra konfliktrådet til partene i straffesak

Hva skjer i konfliktrådet?

Straffesak: Et straffbart forhold der påtalemyndigheten eller domstolen har funnet konfliktrådsbehandling som egnet reaksjon.

Før møtet	Under møtet	Etter møtet
<p>Mekleren tar kontakt med dere som er parter på telefon for å informere nærmere om møtet.</p> <p>Behov for formøter og støttepersoner i møtet er noe av det mekler vil ta opp i samtalen. Mekler er upartisk og ha taushetsplikt.</p> <p>Et møte i konfliktrådet er frivillig, og du kan når som helst trekke deg.</p> <p>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.</p> <p>Alle deltakere i møtet har taushetsplikt jf. konfliktrådslovens § 9.</p> <p><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.</p>	<p>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.</p> <p>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?</p> <p>Det er partene som skal komme fram til og er ansvarlige for innholdet i en eventuell avtale.</p> <p>Avtaler i straffesaker må være skriftlig, godkjent av mekler og underskrevet. Er en part under 18 år må også verger skrive under.</p> <p>Partene har som hovedregel to ukers <i>angrefrist</i> fra den datoen avtalen er gyldig.</p>	<p>Har du spørsmål til avtalen etter møtet må du straks ta kontakt med konfliktrådet.</p> <p>Konfliktrådet skal ha tilbakemelding om avtalen er innfridd eller brutt.</p> <p>Når avtalen er innfridd, er saken avsluttet.</p> <p>Konfliktrådet gir politiet beskjed om avtalen ble innfridd. Dersom avtalen ble brutt, kan politiet ta saken opp igjen og vurdere andre strafferettslige reaksjoner.</p> <p>Straffesaker som løses i konfliktråd, vil ikke fremkomme på ordinær politiattest. Spørsmål som gjelder uttømmende politiattest må rettes til politiet.</p> <p>Har du flere spørsmål ta kontakt med konfliktrådet.</p>
<p>Kopi (forminsket) fra bakside av arket:</p> <p>Om konfliktrådene Konfliktrådet er en statlig tjeneste for å løse konflikter i ulike sivile saker og i egnede straffesaker.</p> <p>Det er lokale kvalifiserte lekmeklere som tilrettelegger for møtene i konfliktråd.</p> <p>Konfliktrådets virksomhet er regulert i konfliktrådsloven med tilhørende forskrift, og er underlagt Justis- og beredskapsdepartementet.</p>	<p>www.konfliktraadet.no 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>.</p>	<p>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.</p> <p>Alle svar behandles konfidensielt, og kan ikke spores tilbake til enkeltpersoner.</p> <p>Undersøkelsen administreres sentralt av Sekretariatet for konfliktrådene.</p> <p>Finn undersøkelsen på vår hjemmeside, eller oppgi din epostadresse til Konfliktrådet for å få tilsendt en lenke til undersøkelsen.</p>

7.8 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 uklårheter 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.	www.konfliktraadet.no 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.

7.9 Informasjon om brukerundersøkelsen

Muntlig informasjon og nedtegning av e-postadresser eller telefonnummer
Opplys om undersøkelsen muntlig med utgangspunkt i informasjonsskrivet. Dersom det gis samtykke til det, noter ned e-postadresser eller telefonnummer til deltakerne i møtet slik at de kan få tilsendt en lenke til undersøkelsen på epost eller SMS.

Ofte kan det passe best å gjøre dette på slutten av forsamtalene med deltakerne. E-postadressene/telefonnumrene legges ved saken tilbake til administrasjonen.

Erfaring viser at det er de som har fått tilsendt en link til brukerundersøkelsen som svarer oss. Skjema for å notere mobilnummer til deltakerne i gjenopprettende møtet er lagt ved saksoversikten.

Spør administrasjonen om lokale rutiner.

Informasjonsskriv som kan deles ut til deltakerne i møtet skal ligge ved saken.
Teksten er slik:

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.konfliktraadet.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 mekling 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

7.10 Stormøteskriptet

Bruk disse skriptene (manuskript) for å tilrettelegge et stormøte. Hvilket du skal bruke går tydelig frem i overskriften. Her i meklerhåndboken finner du skript til bruk i straffesaker og sivile saker, mens i tillegg heftet om gjenopprettende prosesser i ungdomsstraff og ungdomsoppfølging finner du skript til bruk i ungdomsstormøter og til bruk i møter uten fornærmede til stede.

Du må tilpasse skriptet til den aktuelle saken og legge til og utelate spørsmål der du finner det passende. Bytt gjerne ut ord, og gjør dem til dine egne. Mange vil ha vanskeligheter med ordet: «berørt». Det er greit å finne et annet ord. 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 vi 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.

Vi 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

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 har blitt berørt 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?

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?

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!

Fremtid:

Til alle:

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:

Hvem har spørsmål dere ønsker å stille eller noe dere ønsker å si?

Konklusjon

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, jf. Konfliktrådsloven § 18

I sivile saker må evt. angrefrist avtales spesielt

Ingen angrefrist i forhandlingsavtaler, eller der hvor partene har betalt noe direkte i møtet.

Minn på taushetsplikten

Takk for møtet!

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

Administrasjonen i konfliktrådet skal sørge for å gjøre meklere kjent med disse rutinene, herunder eksemplene på tekst som kan brukes.

SMS kan brukes av meklere i kontakten med parter for å minne om møtet, bekrefte et møte eller dersom mekler ikke lykkes med å komme i kontakt med parter. Det understrekes at man ikke skal bruke navn i SMS'en eller skrive på en slik måte at taushetsbelagte opplysninger framkommer.

Nedenfor følger eksempler på tekst meklere kan bruke:

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.

7.12 Disposisjon og huskeliste til forsamtalen

Er det to meklere i saken bør det gjennomføres et formøte hvor begge meklerne møter. Dersom det er behov for tolk bør det være ordnet i samarbeid med kontoret på forhånd.

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 samtykket:
«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 tilstede?»
- 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.

7.13 Oppsummering av konfliktrådsmøtet og forsamtaler

Hvis det tar mer enn to uker fra du mottar saken til den blir meklet, vennligst gi en tilbakemelding til administrasjonen.

Saksnummer: fletting

Mekler 1: _fletting_____ Bruk av tolk: Ja Nei

Mekler 2: FLETTING_____ Meklingsdato:_____

Møte er ikke gjennomført- hvorfor?

Avtale er ikke inngått - hvorfor?

Andre kommentarer:

Hvor mange deltakere var i møtet? (eks. meklerne) _____

Ble det brukt script i møtet? Ja Nei

Var andre enn de direkte partene med i møtet? Ja Nei

Hvilke roller hadde disse?

Har partene fått kopi av avtalen? Ja Nei

OPPSUMMERING TIMEFORBRUK:

	Mekler 1	Mekler 2
Timer til konfliktrådsmøtet:		
Timer til forarbeid:		
Timer til etterarbeid:		
Reisetid:		
Totalt antall timer		

Ved spørsmål kan saksbehandler i denne saken kontaktes.

7.14 Utførelse, bevisstgjøring og utvikling av meklervervet

Refleksjon etter meklingen

Hva gjorde du/dere som fungerte bra?
I forberedelsene?

I selve møtet?

Hva ville du/dere ha gjort annerledes?

Var det spesielle utfordringer i saken – hvordan håndterte du/dere dette?

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

Er det noe du/dere ønsker at administrasjonen skal være oppmerksom på etter denne meklingen?

Andre tilbakemeldinger

Sletting av personopplysninger

Jeg/vi bekrefter:

- Hvis saken er mottatt med vanlig brev er alle saksdokumentene returnert
- Hvis saken er mottatt digitalt er alle dokumenter slettet fra min personlige digipost konto
- Alle telefonnumre og evt. SMS kommunikasjon til parter er slettet fra min telefon

Dato: _____

Underskrift - Mekler 1: _____ Mekler2: _____

Skjemaet kan sendes på e-post til saksbehandler hvis det ikke inneholder taushetsbelagte opplysninger eller opplysninger som gjør at saken kan gjenkjennes. Dette skjemaet skal ikke arkiveres eller journalføres i saken og er kun til internt bruk og oppfølging av mekler.

7.15 Hjelpearbeid 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?

7.16 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 konfliktrådenes 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 godtgjørings skjema 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 VOLD I NÆRE RELASJONER

8.1 Innledning om vold

I dette kapitlet vil du som mekler og tilrettelegger få grunnleggende fenomenkunnskap om vold i nære relasjoner, inspirasjon til videre lesing, og noen råd og anbefalinger til hvordan du kan møte partene, også i saker der en av partene er ilagt besøksforbud.

I konfliktrådssammenheng er forarbeidet, som i andre sakstyper, helt grunnleggende for den gjenopprettende prosessen i saker om vold i nære relasjoner. Hvordan forarbeidet gjennomføres har en avgjørende betydning for om det er forsvarlig å tilrettelegge for et møte mellom partene, samt hvordan et møte eventuelt skal tilrettelegges. Grunnprinsippene for møter i vold i nære relasjoner er lik som for andre møter i konfliktrådet. Innholdet i dette kapitlet må derfor ses i sammenheng med resten av meklerhåndboka.

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*).

8.2 Et samfunnsproblem og et folkehelseproblem

Det finnes flere definisjoner av vold i nære relasjoner som dekker ulike områder og målgrupper. Konfliktrådet bruker NKVTS sin definisjon som står beskrevet i «Veileder for helse- og omsorgstjenestens arbeid med vold i nære relasjoner»:

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 av 2005 § 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. I denne veilederen inkluderes også storfamilie, partner, kjærestereelasjoner og personer i bofelleskap som nære relasjoner».

Denne definisjonen av vold i nære relasjoner er omfattende og strekker seg utover det som straffeloven definerer som vold i nære relasjoner. Definisjonen dekker menns vold mot kvinner og kvinners vold mot menn, men også vold mellom likekjønnede. Imidlertid inkluderer ikke denne definisjonen nære venner eller nære bekjente.

8.3 Voldens uttrykksformer

Vold er lært atferd, og det er viktig å ha kunnskap om at voldsutøvelse, trusler og/eller krenkelser som påføres en partner eller et familiemedlem kan uttrykkes på ulike måter¹⁰:

- 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
- Kjønnsslemlestelse
- Seksuell vold

Vold i nære relasjoner kan i noen sammenhenger uttrykkes gjennom ulike former for seksualisert voldsatferd. Kvinner som oppsøker krisesentrene eller voldtektsmottak kan ha opplevd maktbruk (fysisk eller psykisk) fra seksuell trakassering til voldtekt og seksuell tortur¹¹. Som mekler er det viktig å kjenne til hva dette kan bety for den fornærmede part. Det er også viktig å kjenne til at utøver av vold i nære relasjoner noen ganger kan fremstå sjarmerende og talefør, samt lyve og manipulere for å oppnå egen gevinst¹².

¹⁰ Ulike former for vold og overgrep, NKVTS

¹¹ Det er flest kvinner som blir utsatt for seksuelle overgrep, men det er viktig å kjenne til at også menn kan være utsatt for denne formen for vold. Voldtektsmottakene er åpne for alle, og en del krisesentre har også tilbud til menn.

¹² Nasjonal kompetansetjeneste for personlighetspsykiatri (NAPP)

Virkninger og følelser knyttet til vold i nære relasjoner

'Seksuell vold' er ofte knyttet til utøvers misbruk av posisjon, makt eller tillitsforhold overfor et annet menneske og personens kropp eller seksualitet for å oppnå egen tilfredsstillelse. Noen menn kan behandle kvinner som om de skulle ha rettigheter over kvinnens kropp, enten ved selv å utnytte den, eller at de lar andre få seksuell tilgang på kvinnens kropp. Denne type vold er aller mest tabuisert og skambelagt å fortelle om.

Seksuell vold eller slike overgrep inkluderer både uønsket berøring, påtvunget seksuell aktivitet, smertefull seksuell aktivitet, voldtekt, sadistiske seksuelle handlinger, påtvunget seksuell aktivitet med andre, til bestemte tider eller påtvunget seksuell aktivitet mens andre ser på. Slike former for vold kan også inkludere bruk av gjenstander som påfører fornærmede store smerter og/eller skader i underlivet, på brystvorter eller andre steder på kroppen.

Partene kan ha store ettervirkninger fra vold og overgrep og det som har skjedd. Fornærmet part kan ha fysiske og sosiale virkninger av vold, som tretthet, utmattelse, økt grad av relasjonelle konflikter, søvnløshet, sosial tilbaketrekning, nedsatt nærhet i relasjoner, skvettenhet, nedsatt arbeidsinnsats, økte fysiske smerter, nedsatt tilfredshet, mistillit, urolig mage og sårbarhet.

I tillegg til forannevnte fysiske og sosiale virkninger, er det en rekke emosjonelle og kognitive funksjoner som kan svekkes for den som utsettes for vold, f.eks. konsentrasjon og hukommelse. Utøver av vold, kan ha vært utsatt for vold i barndom og ungdom, og ha noen av de samme ettervirkningene og avmaktsfølelser. Samtidig er voldsutøvelse utøvers ansvar.

Kvinner og menns ettervirkninger av vold kan være omfattende. De kan oppleve redsel for ukjente situasjoner, opptre med mistro, mareritt, sorg, tap av glede og vanskelig for å oppleve kjærlige følelser. Både forvirring, skyldfølelse, tristhet og redusert selvfølelse nevnes som virkninger av å ha blitt utsatt for vold.

Mennesker som har vært utsatt for grove overgrep av seksuell eller annen fysisk art, kan utføre selvskading, som kan forstås som avspeiling av det vedkommende har gjennomlevd. Det kan noen ganger forklares som at de formidler til seg selv og til andre at noe har hendt en gang. Selvskadingen i nåtid kan ha symbolske referanser til traumet, eller et uttrykk for at man ikke vil vedkjenne seg traumet direkte¹³.

Dersom den ene part vegrer seg for å snakke om følelser, er det viktig ikke å presse vedkommende. Din oppgave som tilrettelegger i forsamlingen 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 trenger god tid til å sortere følelser, tanker, minner og tid til å svare.

¹³ Fladby og Haavik (2004)

Både den som utøver vold, er utsatt for- eller observerer vold kan ha ulike følelser rundt dette. Følelser er viktige for den enkeltes eksistens. Følelsene sørger for en beredskap når vi opplever fare eller opplever urett. Følelser gjør at vi knytter oss til andre, føler godhet og kjærlighet. Følelser skaper mening i tilværelsen. Ved å kjenne egne følelser, kan vi bli bedre til å forstå oss selv og andre.

De vanligste grunnfølelsene er frykt, sinne, interesse/engasjement, glede, avsky, skam, skyld og tristhet. Disse følelsene kan igjen føre til andre følelser. Sinne, skam og tristhet kan sammen føre til sjalusi, som igjen kan føre til voldsutøvelse. Andre følelser eller følelsestilstander kan være skyld, og avsky, som kan føre til avmakt og utløse voldsatferd rettet mot seg selv (selvskading) eller andre.

En person som fra fødselen av blir møtt med innlevelse, varme, kjærlighet og adekvate grenser, vil lagre dette i hukommelsen. Personen vil få et repertoar av følelser, følelsesuttrykk og atferd, som kan benyttes i møte med andre, egne barn eller partner - og tas i bruk i pressede situasjoner. En person som blir møtt med trusler, krenkelser og vold i barndom og oppvekst, vil kunne lagre dette i hukommelsen.

I pressede situasjoner vil personen ofte benytte seg av det en selv har lært og erfart, fordi han / hun har et brennet repertoar av handlingsalternativer. Noen ganger kan det føre til voldelig atferd og maktmisbruk, for å få utløp for bakenforliggende følelser, egen frustrasjon og avmakt.

Samtidig kan en som har erfart og vært utsatt for krenkelse eller vold, lære nye og mer hensiktsmessige måter å få utløp for sinne, avmakt og frustrasjon på, enn å skade seg selv eller andre. Dette gjelder uavhengig av kjønn. Derfor er det viktig for meklere og tilretteleggere å kjenne til hva som kan utløse følelser, ønsket eller uønsket atferd.

Det er under enhver tvil at:

- Vold er lært atferd, en person er ikke født som voldsutøver
- Voldsutøvelse kan påføre skade
- Et barn som er vitne til vold i hjemmet, er selv utsatt for vold
- Vold er ulovlig
- Gjerningspersonen har alltid ansvar – og må vise at hun/han tar dette ansvaret
- Respekt og likeverd skal gjennomsyre vår håndtering av denne type saker

8.4 Tilrettelagte møter og tilretteleggerfunksjonen

Konfliktrådenes håndtering av sakene

Konfliktrådet jobber med tillit. 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 mennesker sine liv ved å tilrettelegge for dialogen mellom partene, men det er **frivillig** for partene å møtes og inngå en avtale.

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 finne 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).

I konfliktrådene er vi opptatt av at vold i nære relasjoner kan være farlig og ødeleggende for de involverte og andre berørte parter. Hvis den fysiske og psykiske tryggheten er borte, får det konsekvenser for personens helse. Personer som er utsatt for vold har behov for å dele sine opplevelser med andre, som de har tillit til.

Vold i nære relasjoner er maktmisbruk, som uttrykkes som trussel, krenkelse eller overgrep. I konfliktrådene er vi opptatt av at utøver av vold tar ansvar for handlingen overfor den fornærmede.

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.

Tilretteleggere i saker om vold i nære relasjoner skal ha kunnskap om temaet, og konfliktrådet har et videreopplæringskurs for tilretteleggere i saker om vold i nære relasjoner.

Kurset skal bidra til at tilretteleggerne er i stand til å fange opp viktige signaler som tilsier at noe må gjøres for å utjevne maktforholdene mellom partene. Et eksempel er å være bevisst på innflytelsen som gjerningspersonen kan ha på den fornærmede ved manipulasjon.

Tilrettelegger må bruke god tid til forsamtaler med både fornærmet part og voldsutøver. 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.

I tillegg til et videreopplæringskurs har vi tatt opp temaet med voldshjulet på meklersamlinger i 2019. Det er også igangsatt et utviklingsarbeid med å lage utfyllende retningslinjer og veiledere som har fokus på gjenopprettende prosesser i integritetskrenkende saker, hvor blant annet vold i nære relasjoner er en sentral del.

8.5 Voldshjulet

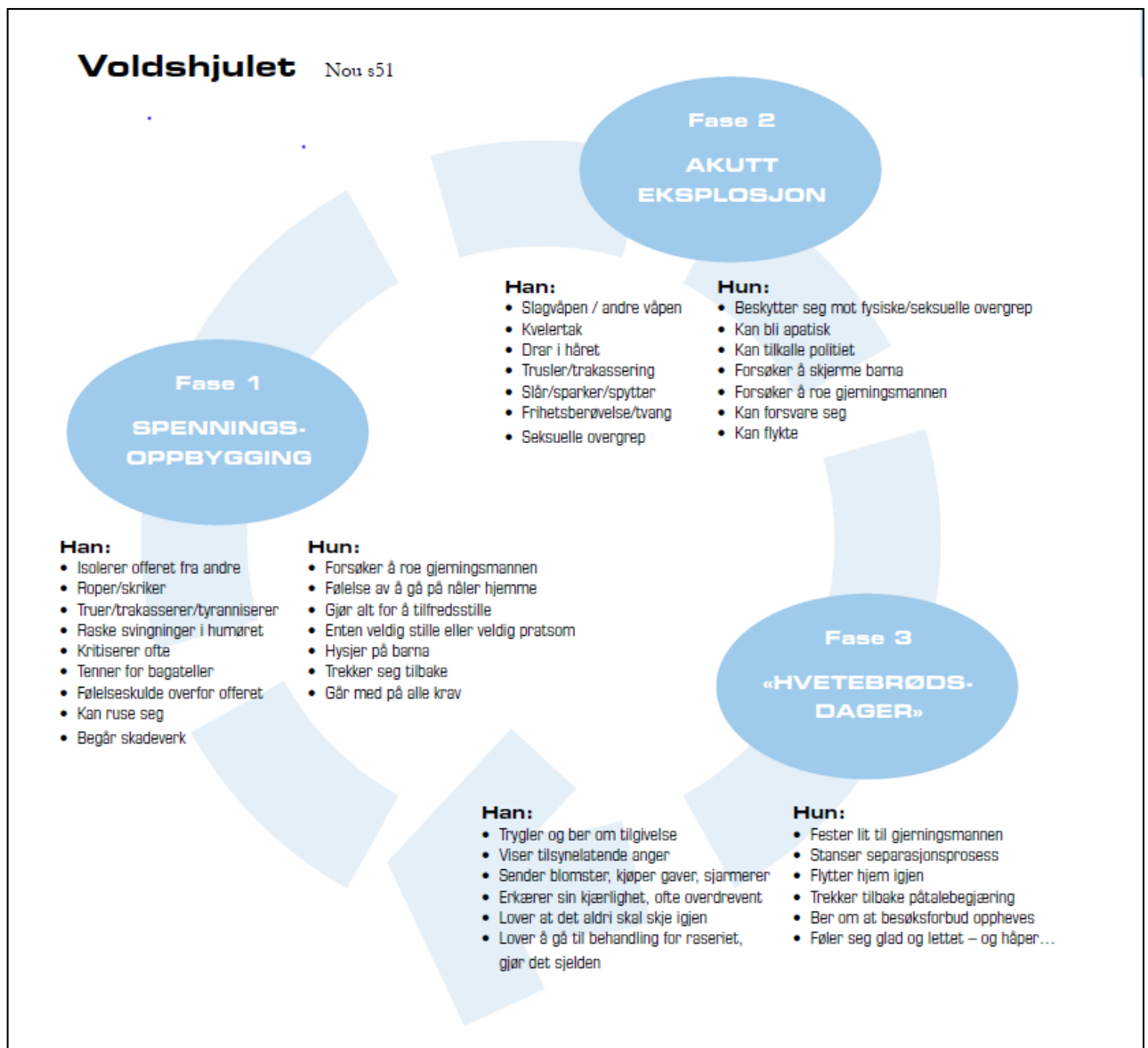
Voldsfeltet er et stort fagfelt og voldshjulet er en av flere metodiske tilnærminger for å forstå hva som skjer i en nær relasjon preget av vold og skape bevissthet rundt maktforholdet mellom partene.

Voldshjulet og figuren under er hentet fra NOU 2003: 31, s.51. *Retten til et liv uten vold*, og er en nyttig framstilling for å forstå hvordan mekanismene fungerer i en familie som opplever vold. Modellen er en forenkling av virkeligheten, men gir et bilde på sammenhengene og avhengighetene. I figuren omtales gjerningspersonen som «Han», og fornærmet som «Hun». Det er viktig å poengtere at det ikke alltid er en mannlig gjerningsperson og en kvinnelig fornærmet – det kan være omvendt, eller volden kan foregå i et likekjønnet forhold.

En voldslogikk må ikke nødvendigvis alltid følge dette mønsteret og det vil også være ulike gjerningspersoner og fornærmede, slik at du kan møte noen som avviker fra modellen.

Poenget med å løfte frem denne modellen er å gjøre deg som tilrettelegger bevisst på hvor i fasene partene kan være. Formålet er å skape bevissthet på at du som tilrettelegger 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 voldshjulet, men vite om de ulike fasene. Voldshjulet blir også gjennomgått på videreopplæringskurset om vold i nære relasjoner, og bestått kurs kreves før du som tilrettelegger kan tilrettelegge for møter i denne type saker. Nedenfor finner du hjulet som beskriver tre faser i det voldelige parforholdet.



FASE 1 - Spenningsoppbygging

I første fase finner vi hovedtyngden av den psykiske belastningen det er å leve med vold.

- Aggresjonen bygger seg opp
- Familienmedlemmene befinner seg i et spenningsfelt
- Alle føler at noe kommer til å skje snart
- ...men vet ikke når eller hvordan
- Gjerningspersonen(e) kan isolere sitt/sine ofre
- Rope til barn og andre medlemmer av familien
- Komme med trusler
- Være humørsyk og kritisere

Å være i denne fasen beskrives som svært anstrengende. Familien venter rett og slett på at volden skal materialisere seg. Det kan være så tøft å stå i denne fasen at det hender den fornærmede part provoserer fram et voldsutbrudd ved å si eller gjøre noe som trigger. I ytterste konsekvens kan den fornærmede part ty til vold selv, for å skape en eksplosjon.

FASE 2 - Eksplosjon

Og når eksplosjonen er et faktum, kan dette fortone seg som en lettelse for noen fornærmede parter. Snart kan familien forvente et øyeblikk eller to hvor «freden senker seg». Det er i denne fasen politi, lege og venner blir kontaktet. Historien om frykt, isolasjon og vold kommer fram forholdsvis usminket. Både barn og voksne er mer åpne for å fortelle i dette øyeblikket.

FASE 3 - Hvetebrødsdager/reparasjon

Men etter minutter, timer eller dager inntretr fase 3. Hvetebrødsdagene eller reparasjonsfasen. Gjerningspersonen ber gjerne om tilgivelse, kjøper blomster og sier at dette aldri skal skje igjen. De fornærmede synes det er vanskelig å forlate gjerningspersonen, til tross for alvorlig mishandling.

En rekke omstendigheter spiller inn:

- Økonomisk avhengighet
- Barnas interesser
- Religiøst/familie press
- Frykt for å være alene
- Frykt for at volden skal øke
- Lojalitet til ekteskapet
- Fornektelse
- Internalisering av gjerningspersonens ord «Jeg fortjener dette»
- Kjærlighet
- Skam
- Troen på at alt skal bli bedre

Og – den fornærmede part setter kanskje bremses på i forhold til det offentlige innsats i familien og bagatelliserer hendelser. Tilleggsforklaringer hvor fornærmede forteller om eget sinne og voldelighet er ikke uvanlig. Dette kan være for å bagatellisere det gjerningspersonen har gjort.

I denne fasen opplever politiet ofte at:

- Påtalebegjæring trekkes
- Besøksforbud oppheves
- Voldsalarm innleveres

8.6 Virkninger av tilrettelagt dialog og møter

Det blir av og til argumentert med at tilrettelagte møter egner seg dårlig i mange saker på grunn av ulikheter i maktforhold. Det hevdes også at mange gjerningspersoner går med på tilrettelagte møter utelukkende for å skaffe seg fordeler i saken og ikke som følge av et genuint ønske om å «gjøre opp for seg».

Begge argumenter kan være gyldige, men under forutsetning av at gjerningspersonen tar ansvar for sine handlinger, kan en gjenopprettende prosess også få gode virkninger. I tillegg må fornærmede ha et genuint ønske om å få en forklaring på det som hendte, og ikke føle seg presset til å delta. Ved å sørge for at samtykke er reelt og basert på frivillighet, og at formøtene har vært gjennomført forsvarlig, kan partene 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 forsones seg med det som har hendt, kan mye være oppnådd.

8.7 Hvordan overføres voldssakene 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. I følge 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 som er dømt for vold i nære relasjoner 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.

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. 8.11. Saker med ilagt besøksforbud.

8.8 Formøte

Hensikten med formøtet 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 punkt 7.12. Disposisjon og huskeliste til forsamtalet. 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 i enkelte tilfeller være behov for flere formøter med begge parter for å sikre at motivasjonen og frivilligheten er reell.
- Formøtene 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.
- Formøtet 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 Senter mot incest og seksuelle overgrep (SMISO), bistandsadvokat eller Støttesenter 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. Flexibilitet 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.
- Formøtene gjennomføres i det lokalet som den tilrettelagte samtalen skjer. 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 8.11. 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, en mann og en kvinne. Dette vil være med på å synliggjøre vår upartiskhet, som kan fremme kommunikasjonen mellom partene.

8.9 Møtet

I utgangspunktet gjennomføres møtet i konfliktrådet mellom partene og tilretteleggerne. Men det kan også være aktuelt at det er flere tilstede i møtet hvis partene ønsker å ha med seg en støtteperson eller deltakere fra profesjonelle nettverk. Det er også viktig å poengtere for partene at møtet i konfliktrådet verken er tid eller sted for overrekkelse av gaver eller liknende.

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 8.11. om besøksforbud.

8.10 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.

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 Vedlegg 1 - Skjema – Fritak fra taushetsplikten.

8.11 Saker med ilagt besøksforbud

Et besøksforbud betyr at en part i hovedsak er ilagt totalt kontaktforbud overfor den andre parten. 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, jfr. Rutiner for sikkerhet under pt. 8.8.
- De samme sikkerhetsrutiner gjelder for saker med ilagt besøksforbud som i saker som ikke har besøksforbud.

I sivile saker som kommer direkte til konfliktrådet fra partene selv, har administrasjonen avklart med politiet og partene 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.

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)

Højdahl, 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).

Vedlegg 1 - Skjema - Fritak fra taushetsplikten

SAKSFORHOLD		
Mottatt ved konfliktrådet:		Konfliktrådets saksnr.
Tidspunkt for hendelsen:		
Saken gjelder:		
Deres ref.		
PARTER		
Gjerningsperson:	Navn:	
Fødselsnummer:		
	Adresse:	
Fornærmede:	Navn:	
Fødselsnummer:		
	Adresse:	
Jeg samtykker til at saken behandles i konfliktrådet. Jeg samtykker i at det kan innhentes nødvendig og relevant informasjon for saken i konfliktråd, uavhengig av taushetsplikten fra følgende etater:		
	Barnevern	
	NAV	
	Skole	
	Oppfølgingstjenesten	
	Helse- og omsorgstjenesten	
	Spesialisthelsetjenesten	
	Familie (spesifiser):	
	Andre (spesifiser):	
UNDERTEGNEDES SAMTYKKE		
Dato:	Gjerningsperson:	Verge:
Dato:	Fornærmet:	Verge:
SAMTYKKE INNHENTET MUNTLLIG FRA		
Dato:	Gjerningsperson:	Verge:
Dato:	Fornærmet:	Verge:
Innhentet av:		