



Bilag 2 – Mægling

SIKKERHEDSFORUMS RETNINGSLINJER FOR STØTTE OG VEJLEDNING TIL HJÆLPERE OG BRUGERE, DER ER BLEVET OFRE FOR MOBNING OG CHIKANE

Hvad er mægling?

Som der står i "Sikkerhedsforums, SIFs, retningslinjer for støtte og vejledning til hjælpere og brugere, der er blevet ofre for mobning og chikane", er der ud fra en konkret vurdering fra Myndighedsafdelingen, og hvis **begge parter ønsker at prøve det**, mulighed for mægling. Mægling er frivilligt og fortroligt. At mægling er frivilligt betyder også, at parterne kan afbryde og forlade mæglingen, hvis de vælger det.

I tilfælde af, at man har været udsat for mobning og chikane, er noget alvorligt på spil. Det er forbundet med smertefulde følelser, evt. hævnmotiver, fjendebilleder og ikke mindst en usikker fremtid. Mægling handler om at få parterne til at lytte til hinanden. Ønsket er, at de, efter mæglingen, kan se hinanden i øjnene med større overbærenhed og sympati, så den indbyrdes tillid evt. kan genoprettes. Hvis parterne vælger ikke at have kontakt med hinanden mere, kan de måske skilles på en mere værdig måde.

En mægling er en proces, som strækker sig over et eller flere mæglingsmøder mellem parterne. Mødet forgår på neutral grund, dvs. i et lokale, som myndighedsafdelingen stiller til rådighed. Til at lede mødet er der en mægler. Mægleren bliver udpeget af Myndighedsafdelingen. Mægleren har en uddannelse som konfliktmægler, er upartisk i forhold til parterne, hvilket betyder at begge parter behandles med lige stor respekt, opmærksomhed og interesse. Mægleren har tavshedspligt. Det er parterne, der bestemmer, hvem der skal vide noget, og hvad der skal fortælles om mæglingen.

Mæglings forløb

Inden selve mæglingsmødet mellem parterne vil mægleren lave en forundersøgelse:

- Hvem er de, parterne?
- Ønsker begge parter mægling?
- Hvad er der sket forud?
- Hvad ønsker parterne at opnå ved mæglingen?
- Ønsker parterne en bisidder?¹

¹ En evt. bisidders rolle skal være aftalt og accepteret af begge parter, inden selve mæglingen



Mæglingens trin²

1. Mægleren åbner mødet
 - Formålet med denne mægling
 - Enighed om spillereglerne
 - Praktiske forhold
2. Parternes historier og dialog. Hvad er der faktisk sket, hvilke interesser, behov og følelser er i spil for parterne? Målet er at få parterne til at udtrykke sig og lytte til hinandens oplevelse af situationen. Det drejer sig ikke om at overbevise hinanden, kun at forstå situationen bedre.
3. Ny dagsorden- fokus på fremtiden. Parterne finder ud af, hvad der skal tages stilling til. Hovedspørgsmålene er: Hvor er I enige? Hvor er I stadigvæk uenige. Hvilke spørgsmål kræver mere dialog f.eks. værdier, behov, holdninger og følelser. De kan ikke forhandles, men man kan tale om dem for bedre at forstå både sig selv og den anden. Hvilke spørgsmål skal til forhandling? F.eks. hvad skal der til for at samarbejdet kan fortsætte? Hvad skal omverdenen have at vide etc.
4. Løsningsmuligheder?
5. Forhandling om løsningen og indgåelse af en aftale. Mægleren sørger for, at aftalen er klar og tydelig.
6. Afrunding

Ønskes der mere information om muligheden for mægling, kontakt:

Støttefunktionen for BPA ordninger – Kontoret for Hjælperordninger

Myndighedsafdelingen Voksenhandicap

Hermodsvej 3-5, 8230 Åbyhøj

Telefon: 87 13 35 00 / 89 40 31 09

Sikker e-mail: myndighedvoksenhandicap@aarhus.dk

Ønskes mere information om mæglingens forløb og indhold, kontakt:

Center for Hjælperordning, CfH, som kan henvise dig til arbejdsmiljøkonsulenten, der er tilknyttet Sikkerhedsforum i Aarhus. CfH har telefonnummer **87 30 40 40**.

² Trinene i konfliktmæglingens proces er beskrevet ud fra bogen *Konflikt og kontakt*.

Hammerich, Else ; Frydensberg, Kirsten. *Konflikt og kontakt: om at forstå og håndtere konflikter* (2. rev. udgave, 3. oplag). Højbjerg: Forlaget Hovedland, 2011 - udgivet i samarbejde med Center for Konfliktforskning. - ISBN 978-87-7739-914-5