



## **Mægling ved Borgerrådgiveren**

Borgerrådgiveren kan tilbyde mægling mellem borger og forvaltning, hvis Borgerrådgiveren vurderer, at mægling vil være værdiskabende for borgeren – og forvaltningen er enig heri.

Dette dokument giver grundlæggende information om Borgerrådgiverens rammer for mæglingen, herunder om formålet med mæglingen, hvem der er parter, og hvordan processen i et mæglingsforløb ved Borgerrådgiveren forløber.

Borgerrådgiveren definerer mægling som en frivillig og fortrolig konfliktløsningsmetode, hvor en eller flere upartiske tredjepersoner hjælper parterne med selv at finde og forhandle sig frem til en for dem tilfredsstillende løsning gennem en struktureret proces.

Det betyder, at Borgerrådgiveren som mægler alene er en facilitator, som sætter rammen for og leder mæglingen. Borgerrådgiveren er upartisk i mæglingsforløbet og har ikke ønsker til udfaldet af mæglingen. Borgerrådgiveren arbejder dog altid for, at mæglingen skal reducere konfliktniveauet.

Borgerrådgiveren træffer ikke afgørelser i de konkrete sager.

### **Formål**

Mægling skal gøre det lettere for borgeren og forvaltningen at bilægge konkrete konflikter, der er opstået i forbindelse med sagsbehandlingen/ borgerens møde med forvaltningen. Fokus for mæglingen er parternes beskrivelse og oplevelse af konflikten, og det er i sig selv et formål, at borgeren oplever at blive set, hørt og mødt personligt af forvaltningens repræsentanter.

Borgerrådgiverens vurdering af, om en sag er egnet til mægling, beror på parternes ønsker og en konkret vurdering af sandsynligheden for, at parterne i den enkelte sag med mægling kan komme nærmere en tilfredsstillende løsning på konflikten. Mæglingen skal være værdiskabende for borgeren. Heri ligger også, at mæglingen skal kunne tilføre borgeren noget andet og mere, end vedkommende allerede har fået eller forventes at kunne opnå igennem almindelig klagesagsbehandling.

Mægling er et alternativ til sædvanlig klagesagsbehandling, og klagesagsbehandling kan ikke ske ved Borgerrådgiveren samtidig med mægling.

Man kan tit dele en konflikt op i to spor: sagssporet og relationssporet. Sagssporet omhandler det indholdsmæssige i borgerens sag i

kommunen (f.eks. om den hjælp, borgeren har behov for og eventuelt ret til at få fra kommunen).

Mægling adresserer de underliggende behov og fokuserer på konfliktens relationsspor. Der er ikke altid en konkret løsning på spændingerne i en relation, men gennem en mægling kan man forsøge at håndtere eller nedtrappe spændingerne gennem dialog og lytning.

### **Parter**

Det er en grundtanke bag mægling, at de, som ejer konflikten, også ejer løsningen. Borgeren og forvaltningens repræsentanter er parter i konflikten, og de er derfor mæglingens hovedpersoner og fører som udgangspunkt ordet. Borgeren har ret til at medbringe bisidder ved mæglingsmødet.

Hvem, der er part fra forvaltningens side, afgøres i hver enkelt sag på baggrund af borgerens beskrivelse af kernen i konflikten. Det beror således på en konkret vurdering, hvem der skal deltage fra forvaltningen for bedst at kunne imødekomme borgerens behov for at blive set, hørt og mødt.

### **Frivillighed**

Essensen i mæglingen er parternes aktive deltagelse, og forudsætningen, for at mæglingen kan lykkes, er derfor, at parterne går til mæglingen med en åbenhed i forhold til processen, og at de er fleksible og i stand til at bidrage effektivt til at arbejde i retning af en løsning på deres konflikt.

Dette er alene muligt, hvis parterne deltager frivilligt i mæglingen. Frivillighed gælder også for mægleren. Det betyder, at både parterne og mægleren til enhver tid kan trække sig og afbryde mæglingsforløbet.

### **Proces**

Et mæglingsforløb ved Borgerrådgiveren kan indledes med en henvendelse fra en borger eller en forvaltning, som spørger til, hvorvidt der er mulighed for mægling i en konkret sag. Borgerrådgiveren kan også foreslå parterne mægling, hvis en sag på anden vis kommer til Borgerrådgiverens kendskab.

Hvis en part ønsker mægling, tager Borgerrådgiveren kontakt til den anden part for at spørge til, om denne vil deltage i en mægling.

Borgerrådgiveren tager derefter stilling til, om der inden selve mæglingsmødet er behov for individuelle formøder med borgeren og forvaltningens repræsentanter. Hvis det er tilfældet, aftaler Borgerrådgiveren også tidspunkterne for dette/disse med parterne.

Under et formøde med borgeren drøftes konflikten for at finde ud af, hvilke emner der skal tales om på mæglingsmødet.

Hvis Borgerrådgiveren derefter vurderer, at mægling kan være værdiskabende for borgeren, kontakter Borgerrådgiveren (efter aftale med borgeren) forvaltningen for at høre, om forvaltningen også ønsker at deltage i en mægling om de emner, borgeren har konkretiseret under formødet.

Der kan eventuelt være behov for at holde flere formøder med både borgeren og forvaltningen.

Når mæglingsmødet er fastlagt, og det er klart, at begge parter ønsker at deltage i et mæglingsmøde om emnerne, fastsættes et mødetidspunkt.

Mæglingssmødet afholdes normalt i Borgerrådgiverens lokaler i Sundholmsvej 34, 1. sal, 2300 København S. Møderne er fortrolige, og der afsættes normalt 1½ time til mødet.

Borgerrådgiverens rolle som mægler er at lede mødet og at sørge for, at begge parter kommer til orde, for på den måde at hjælpe parterne nærmere en tilfredsstillende løsning for begge parter.

Ved mæglingssmødet deltager Borgerrådgiveren normalt med to medarbejdere: mægler/mødeleder og eventuelt referent. Borgerrådgiverens medarbejdere deltager ikke som partsrepræsentanter, bisiddere eller tilsynsmyndighed.

Borgerrådgiveren vil efter omstændighederne kunne besvare generelle juridiske spørgsmål, hvis de skulle opstå under mødet.

Borgerrådgiveren sørger for, at mæglingssmødet foregår i en god tone, og at parterne holder sig til det aftalte. Hvis dette ikke kan gennemføres, kan Borgerrådgiveren afbryde mødet.

Mægleren optræder upartisk, og det er vigtigt, at parterne grundlæggende respekterer mæglerens uafhængighed i processen.

Borgerrådgiveren holder styr på tiden under mødet, noterer eventuelle aftaler eller lignende og skriver, såfremt parterne ønsker det, et kort referat af mødets forløb.

### **Udfaldet af en mægling**

Mæglingen er alene afgrænset af de emner, der er aftalt på forhånd, og parternes dialog under mæglingssmødet.

Parternes dialog er mødets mål. Der er ikke krav om et bestemt resultat herudover, og det kan derfor ikke siges på forhånd, hvad der kommer ud af mødet.