

Innhold

Forord	5
Introduksjon	13
Interessebasert mekling	13
DEL I	
KONFLIKTER, KOMMUNIKASJON OG FORHANDLINGER	17
1. Konflikter	19
1.1 Innledning	19
1.2 Ulikhet og avhengighet	19
1.3 Strategier for håndtering av konflikter	22
1.4 Utvikling av konflikter	26
1.5 Årsaker til konflikt	30
1.6 Menneskers konfliktstiler	34
1.7 Oppsummering	38
2. Kommunikasjon	40
2.1 Innledning	40
2.2 Hvordan sende eller uttrykke et budskap	41
2.3 Hvordan motta et budskap	46
2.4 Fortolkning av budskap	48
2.5 Aktiv lytting	51
2.6 Oppsummering	55
3. Forhandlinger	58
3.1 Innledning	58
3.2 Behov, interesser, ønsker og bekymringer	59
3.3 Forhandlingsstrategier	62
3.4 Ulikhet og avhengighet	68
3.5 Integrasjonsforhandlinger	70
3.6 Distribusjonsforhandlinger	75
3.7 Bruk av objektive og rettferdige kriterier	80
3.8 Valg av forhandlingstype og forhandlingsstrategi	84
3.9 Hva er et godt forhandlingsresultat?	86
3.10 Oppsummering	87

DEL II	
MEKLINGSPROSESSEN	91
4. Mekling	95
4.1 Innledning	95
4.2 Formålet med meklingen	96
4.3 Det viktigste er – prosessrettferdighet?	101
4.4 Hovedkjennetegn ved meklingsprosessen	105
4.5 Hvem har ansvar for prosess og resultat?	106
4.6 Forskjeller på tilretteleggende og evaluerende mekling	107
4.7 Tilretteleggende eller evaluerende? – En diskusjon	110
4.8 Er regulering veien å gå?	117
4.9 En anbefaling	118
4.10 Særlig om familiemekling	120
4.11 Tvisteloven og mekling	127
4.12 Oppsummering	133
5. Aktørenes roller	136
5.1 Innledning	136
5.2 Meklerens rolle	136
5.3 Rådgivere og andre støttepersoners rolle	138
5.4 Partene	141
6. Valg av mekling	142
6.1 Innledning	142
6.2 Partene velger mekling ved privat mekler	142
6.3 Partene velger et av meklingstilbudene fra det offentlige, som forliksråd, konfliktråd eller familievernkantor	144
6.4 Partene går til advokat	148
6.5 Partene vurderer om rettsmekling er aktuelt	148
6.6 Dommeren overveier partenes svar på forespørsel om rettsmekling	154
6.7 Tvisteloven og valg av mekling som konfliktløsningsmetode	159
7. Forberedelse til mekling	162
7.1 Innledning	162
7.2 Hvem er mekler? Én eller flere meklere?	162
7.3 Meklers forberedelse	165
7.4 Hvem deltar fra partene?	171
7.5 Meklers forberedelsessamtale med part eller rådgiver	175

7.6	Partenes og rådgiveres forberedelser	178
7.7	Tvisteloven og forberedelsesstadiet	182
8.	Innledningsfasen	185
8.1	Innledning	185
8.2	Trygghet, tillit og betydningen av førsteinntrykk	185
8.3	Meklers innledning om prosessen	189
8.4	Partenes innledning	192
8.5	Et eksempel til etterfølgelse	194
8.6	Formulering av problemet som skal løses	195
8.7	Tvisteloven og innledningsfasen	197
9.	Opplysningsfasen	198
9.1	Arbeid med person- og sakskonflikter	198
9.2	Partenes historie	199
9.3	Håndtering av partenes følelser	200
9.4	Oppfatning: Jeg har rett, og du tar feil!	206
9.5	Hvordan bidra til bedre kommunikasjon mellom partene?	209
9.6	Ulike sakskonflikter; om verdier, interesser og fakta	211
9.7	Effekten av fokus på standpunkter	214
9.8	Effekten av fokus på interesser	215
9.9	Hvordan avdekke underliggende interesser hos partene	218
9.10	Meklers redskaper for å løse opp i problemer knyttet til personer og saker	221
9.11	Bruk av sær møter	223
9.12	Rådgiveres rolle i denne fasen	224
9.13	Tiden det tar	225
9.14	Tvisteloven og opplysningsfasen	225
10.	Løsningsmuligheter	228
10.1	Innledning	228
10.2	Presisering av problemet som skal løses	229
10.3	Idédugnad og andre innfallsvinkler til kreativitet	230
10.4	Hvem kommer med forslag til løsninger?	233
10.5	Fellesmøte eller sær møte?	235
10.6	Løsningsmuligheter basert på avdekkede interesser	236
10.7	Kreative løsninger – omdefinering av konflikten	237
10.8	Bytte med basis i prioriteringer av interesser	240
10.9	Tilføring av ressurser utenfra	245

11. Forhandlinger om løsninger	248
11.1 Innledning	248
11.2 Vurdering av løsningsforslagene	248
11.3 Integrasjonsforhandlinger	252
11.4 Bruk av objektive kriterier	254
11.5 Distribusjonsforhandlinger	254
11.6 Meklers verktøykasse – gulrot og pisk	255
11.7 Å lege sårede følelser	255
11.8 Positiv eller negativ forhandlingszone, realitetstesting ...	261
11.9 På vei mot en avtale	264
11.10 Tvisteloven og (forhandlinger om) løsninger	266
12. Avslutningsfasen	269
12.1 Enighet	269
12.2 Delvis enighet	272
12.3 Når partene ikke kommer til enighet	274
12.4 Tvisteloven og avslutningsfasen	275
13. Enkelte fellestemaer	278
13.1 Særmøter	278
13.2 Kompetanse om meklingsprosessen	283
13.3 Kompetanse på fagområdet som konflikten dreier seg om	286
13.4 Meklers verdigrunnlag	287
DEL III	
ETIKK	289
14. Etske problemstillinger	291
14.1 Hva er etikk?	291
14.2 Regulering av etiske spørsmål	293
14.3 Undersøkelser om meklernes opplevelser av etiske problemer	294
14.4 Grunnleggende prinsipper i mekling	299
15. Nøytralitet	300
15.1 Hva er nøytralitet?	300
15.2 Er mekler nøytral?	301
15.3 Mekler kan opptre nøytralt	302

15.4	Hvordan skille egne holdninger fra arbeidet som mekler?	305
15.5	Uavhengighet og nøytralitet for rådgiver	306
16. Partenes autonomi	309
16.1	Autonomiens innhold og begrunnelse	309
16.2	Ivaretagelse av autonomi før meklingsmøtet	310
16.3	Ivaretagelse av autonomi under meklingsmøtet	310
16.4	Påvirkning eller press før meklingen	315
16.5	Påvirkning eller press under meklingen	315
16.6	Særlig om rådgivning	319
17. Fortrolighet og taushetsplikt	321
17.1	Fortrolighetens formål og innhold	321
17.2	Fortrolighet under mekling	322
17.3	Taushetsplikt etter avsluttet mekling	323
17.4	Avgrensning av taushetsplikten – anonymisering	325
17.5	Unntak fra taushetsplikten	325
17.6	Sanksjoner	326
18. Når prinsippene utfordres	327
18.1	Innledning	327
18.2	Rettferdighet	328
18.3	Maktubalanse	330
18.4	Bruk av særmøter	334
18.5	Flere eksempler på etiske dilemmaer i praksis	339
Etterord	344
Vedlegg 1	Avtale om mekling	345
Vedlegg 2	Skjema for egevaluering etter mekling	347
Vedlegg 3	Etiske retningslinjer	349
Forfatteromtale	353
Litteraturliste	355
Stikkord	363