



Vedtatt i bestyrelsen 10 /11-2011.  
med virkning fra samme tidspunkt.

NORDISKE MEDIATORER MMCR

## RETNINGSLINJER FOR KLAGESAKER ETTER DE ETISKE REGLERS PKT. 11

---

Nordiske Mediatorer MMCR`s bestyrelse har følgende retningslinjer for behandling etter de etiske reglers pkt. 11:

### Oppsummering av regler og fremgangsmåte ved klagesaker

1. Kun en som er **part** i mediasjonsprosessen kan opptre som klager
2. Det er kun mediasjons-**prosessen** som kan være gjenstand for klage, ikke sakens innhold
3. Klagen fremsettes skriftlig **etter at mediasjonsprosessen er avsluttet. Klage må være fremsatt innen 3 mnd etter at mediasjonsprosessen er avsluttet.**
4. Klage fremsettes for styret i Nordiske Mediatorer, <http://nordiskemediatorer.info>, som kvitterer for a klagen er mottatt.
5. Klagen blir deretter håndtert av et utvalg utpekt av styret. Utvalget vil kontakte partene og gjøre rede for behandlingsprosedyrene og gi opplysning om forventet behandlingstid. Styret behandler deretter saken etter innstilling fra utvalget
6. Når man klager innebærer dette at man fritar mediator fra taushetsplikten
7. Avgjørelsen vil kunne bli offentliggjort, i anonymisert form
8. Styret **kan** anvende sanksjoner mot evt. overtredelse av reglene, i form av skriftlig påtale. I ytterste fall kan medlemmet bli ekskludert.

Nærmere opplysninger er gitt nedenfor.

### Bakgrunn og rammer for klagesaker

Begrunnelsen for foreningens klageregler er flersidig. Dels er siktemålet at begge parter skal bli hørt, eventuelt bevirke til at en god relasjon mellom klager og mediator kan gjenopprettes. Dels er motivet å oppnå gjensidig læring gjennom dialogen med klageorganet. Ytterligere er formålet for foreningen å stå vakt om mediasjon som metode, og gjennom dette eventuelt søke å gjenopprette klagers tillit til mediasjon som prosess og mulighet. Man skal videre sikre, at foreningens medlemmer lever opp til de etiske regler, og eventuelt trekke konsekvenser av at man ikke gjør det. Det er også et videre siktemål, nemlig å skape bevissthet om nye problemstillinger og dilemmaer, slik at prinsipielle spørsmål kan avklares; til gode for de berørte parter, foreningens øvrige medlemmer og feltet for øvrig.

Foreningen vil ikke kunne trekkes inn i en *pågående* mediasjonsprosess og bli en del av denne. Kun partene og mediator kjenner prosessens nyanser og overveielser. Foreningen er ikke part i mediasjonsprosessen og har heller ingen forutsetning for å mene noe autoritativt om innholdet i saken. **Derfor kan klage kun fremsettes etter at mediasjonsprosessen er avsluttet. Det gjelder dessuten en sstefrist for slik klage. Fristen er 3 måneder etter at mediasjonsprosessen er avsluttet.**

Foreningen vil i sin klagebehandling søke å skille mellom *prosessen og saken*. Det er utelukkende prosessen som vil være gjenstand for behandling. Man vil vurdere om prosessen er i overensstemmelse med de etiske regler og normene for god meglerskikk. Dersom klagen blir formulert som et innholdsspørsmål, vil dette måtte omformuleres til et prosess-spørsmål. Under klagebehandlingen vil man altså forholde seg til prosessen og ikke til saken.

Det er altså **i de ytterliggående tilfeller** at det vil være snakk om å gi en uttalelse om eventuelt brudd på de etiske reglene. Det vil heller ikke være slik at foreningens uttalelse vil gi et ”enten-eller” svar (enten er de etiske



regler overtrådt eller de er det ikke.) Blir uttalelsen *ikke* at de etiske regler er overtrådt, innebærer dette ikke motsvarende et automatisk bifall av mediators opptreden, men kun at man ikke finner grunn til å påtale den.

Gjennom praksis avdekkes nye dilemmaer for mediators adferd. Det medfører, at det kan være behov for å få avklart **vanskelige prinsipielle spørsmål** gjennom bredere og dypere overveielser. Man må erkjenne at foreningen vanskelig kan gjøre noe med fortidens prosesser, mens man på den annen side kan bidra til å gjøre fremtiden bedre. Derfor er det hensiktsmessig at foreningen engasjerer seg i grensedragninger omkring de etiske regler.

#### Om taushetsplikt

I en mediasjonsprosess har man avtalt taushetsplikt. For å kunne gjennomføre en meningsfull klageprosess må taushetsplikten mellom klager og mediator være å betrakte som opphevet. Når man klager samtykker man til dette. Dersom flere mediasjonsparter er klagere, anser man at alle har opphevet taushetsplikten.

Ved klagebehandlingen vil utvalget og styret ha taushetsplikt om de opplysninger som kommer frem. Man vil tilstrebe et "need-to-know"-prinsipp; hvor informasjonen kun spres i den grad, det er nødvendig for behandlingen.

Avgjørelse i klagesaker vil bli offentliggjort i den utstrekning styret bestemmer dette. Avgjørelsen vil da være anonymisert og som regel være beskrevet i generelle termer, ofte i ekstrakts form.

#### Nærmere om prosessen

Foreningen utpeker et **utvalg** bestående av to av sine styremedlemmer til å forestå behandlingen av klagen og, i de tilfeller dette er aktuelt, gi innstilling til *styret*. Utvalget kan, om man ønsker det, knytte til seg 1-2 utenforstående personer med særlig innsikt av betydning for behandlingen, på konsultativ basis.

Utvalget kontakter partene i klagesaken, og avgjør hvordan klagesaken skal håndteres. Utvalget vil normalt be de to parter om en **skriftlig fremstilling**. Utvalget sørger for at partene får den samme informasjon, og partene må altså være innforstått med den transparens som her forutsettes. På bakgrunn av den oversikt man får ved disse skriftlige fremstillinger bestemmer utvalget hvordan klagesaken **videre** skal behandles. I noen tilfeller kan det være snakk om muntlig dialog, i andre tilfeller en mer eller mindre skriftlig behandling. I noen tilfeller vil klagesaken bli løst i dialog, i andre tilfeller vil utvalget avgi en innstilling til styret. Det vil da være **styret** som tar den endelige beslutning.

#### Partene i en klageprosess

For ordens skyld skal det opplyses at de etiske retningslinjer gjelder for foreningens medlemmer. Det er altså en forutsetning for behandlingen, at mediator er medlem av foreningen.

Det er kun mediasjonspartene, som kan være klager(e) i en klageprosess. Partene i klageprosessen vil altså kun være den berettigede klager og mediator.

#### Mulige sanksjoner

En avgjørelse om at de etiske regler er overtrådt vil kunne medføre en skriftlig påtale. Ved grove og/eller gjentatte overtredelser har styret anledning til å ekskludere et medlem som har begått brudd på de etiske regler.