

# **Anskaffelse av Mekling- og konflikthåndteringstjenester**

## **Kundens kravspesifikasjon**

## Innhold

1. Innledning .....	3
1.1 Formålet med anskaffelsen .....	3
2 Om ytelsen .....	3
2.1 Bistand i mekling og konflikthåndtering.....	4
2.2 Opplæring og kompetanseoverføring .....	5
2.3 Bruk av tolk .....	5
2.4 Rapportering underveis .....	5
2.5 Sluttrapport.....	5
3 Kravtabell .....	6
3.1 Forklaring til utfylling av kravtabell .....	6
3.2 Kundens krav .....	7
4. Case-oppgaver.....	17
Case 1 .....	17
Case 2 .....	19

## 1. Innledning

Denne kravspesifikasjonen angir Kundens krav til ytelsen.

UDI ønsker å inngå avtale med en ekstern leverandør som skal bistå med mekling og konflikthåndtering ved alvorlige konflikter i asylmottak. Leverandøren skal også kunne gjennomføre opplæring av ansatte i asylmottak innen mekling, konflikthåndtering og forebygging av konflikter.

### 1.1 Formålet med anskaffelsen

Formålet med anskaffelsen er å inngå en rammeavtale med én leverandør som skal:

- tilby opplæring til mottaksansatte innen mekling, konflikthåndtering og konfliktforebygging
- bistå med mekling og konflikthåndtering i asylmottak ved alvorlige, akutte eller fastlåste konflikter

## 2 Om ytelsen

UDI forventer at asylmottakene arbeider systematisk med konfliktforebygging, og at ansatte har nødvendig kompetanse innen konflikthåndtering. Asylmottakene skal ha rutiner for håndtering av kriser, kriminalitet, vold og overgrep, og driftsoperatørene skal sørge for nødvendig opplæring og veiledning av ansatte.

Det kan likevel oppstå alvorlige, akutte eller fastlåste konflikter som krever ekstern bistand. UDI ønsker derfor å inngå avtale med et eksternt mekling- og konflikthåndteringsteam som kan bistå asylmottakene i slike situasjoner, samt tilby opplæring innen mekling, konflikthåndtering og konfliktforebygging.

Retningslinjer for bruk av teamet fremgår av [UDI 2019-008 Bruk av Meklings- og konflikthåndteringsteam i asylmottak](#).

## 2.1 Bistand i mekling og konflikthåndtering

Formålet med tjenesten er at valgte leverandør skal bistå driftsoperatør og asylmottak i håndteringen av konkrete konfliktsituasjoner som er så omfattende at asylmottak/driftsoperatør har behov for bistand til å håndtere situasjonen. Leverandøren skal fungere som faglig ressurs som engasjeres til å gi mottaksansatte verktøy til å forebygge og håndtere konflikter mellom beboere, samt bistå asylmottaket i dialog opp mot beboergruppen ved behov.

UDI har krav til at driftsoperatør har rutiner for å håndtere kriser og konflikter. Erfaring har likevel vist at dersom konflikter for eksempel eskaleres eller blir fastlåst, kan en ekstern part være en viktig ressurs i tillegg. Leverandør må derfor besitte kompetanse om aktuelle situasjoner som kan oppstå i et asylmottak, eksempelvis

- konflikter mellom beboergrupper eller enkeltpersoner
- konflikter mellom ansatte og beboere
- konflikter mellom beboere og lokalsamfunnet

Leverandøren skal kunne håndtere og følge opp konfliktsituasjoner i asylmottak, og bidra med faglig støtte, veiledning og gjennomføring av tiltak i samarbeid med driftsoperatør og asylmottak. Dette innebærer at leverandøren skal:

- ha en veiledende rolle overfor driftsoperatør (DRO) og asylmottak, herunder gi konkrete løsningsforslag og bistå i gjennomføring av tiltak
- fungere som en faglig ressurs og gi mottaksansatte relevante verktøy for å forebygge og håndtere konflikter mellom beboere
- planlegge og gjennomføre konflikthåndteringstiltak i asylmottak i tett samarbeid med driftsoperatør
- involvere seg aktivt i saker som omhandler beboere, og iverksette og følge opp målrettede tiltak rettet mot beboergruppen

Det kan oppstå situasjoner der UDI har behov for bistand til mekling og konflikthåndtering ved flere parallelle hendelser i ulike mottak. Vi forventer at valgte leverandør har kapasitet til å håndtere inntil 2 konflikter samtidig over hele landet.

Der hvor oppdraget også vil omfatte samtaler med beboere er det DRO/asylmottaket som har ansvar for å bestille og betale for tolk.

## 2.2 Opplæring og kompetanseoverføring

Opplæring av mottaksansatte i mekling, konflikthåndtering og forebygging av konflikter kan gjennomføres som et tiltak ved utfordrende hendelser i asylmottak, eller inngå som en del av – eller et supplement til – UDIs opplæringsaktiviteter. Opplæringen kan gis som egne kurs, som innlegg på grunnkurs for nyansatte, på samlinger og seminarer, eller i møter for mottaksledere og driftsoperatører.

Deltakerne kan være både nyansatte og erfarne mottaksansatte, og de kommer fra ulike typer mottak. De har varierende utdanningsbakgrunn, kulturell bakgrunn og kjønn. Opplæringen skal være praksisnær og tilpasset utfordringer som kan oppstå i asylmottak.

Opplæringstiltak som UDI har ansvar for, skal fungere som et supplement til opplæringen driftsoperatørene tilbyr sine ansatte. Tiltakene kan gjennomføres både fysisk og digitalt, og begge former må være tilgjengelige ved behov.

## 2.3 Bruk av tolk

Det skal benyttes tolk under oppdragene i situasjoner hvor beboere er involvert. Dette er nødvendig for å sikre en presis forståelse av situasjonen og problemstillingen.

Det er asylmottakets oppgave å bestille kvalifisert tolk i henhold til UDIs retningslinjer [UDI 2008-002 Krav til bruk av tolk og språkassistenter i asylmottak](#). Betaling for bruk av tolk er driftsoperatørs ansvar. Leverandør har ikke ansvar for tolkebestilling, men skal gjennom planlegging og gjennomføring av oppdraget bidra til at omfanget av tolketjenester ikke overstiger det som er nødvendig for forsvarlig gjennomføring. Dette innebærer blant annet å strukturere møter effektivt, samle aktiviteter der det er hensiktsmessig, og gi råd til oppdragsgiver om hensiktsmessig organisering og varighet av tolket bistand.

## 2.4 Rapportering underveis

Underveis i oppdraget skal UDI holdes løpende orientert om fremdrift, tiltak og veien videre. Rapportering gjøres ved bruk av dokument 2.5 – *Rapporteringsskjema*.

## 2.5 Sluttrapport

I etterkant av et oppdrag skal leverandøren oversende en rapport til driftsoperatør og UDI.

Rapporten skal som et minimum gi en beskrivelse av

- konflikten (hva den handlet om),
- hvilken type bistand som er gitt (eks møter, råd/veiledning, opplæring etc)
- hvordan bistanden er gjennomført
- anbefalinger som er gitt driftsoperatør/asylmottak til videre oppfølging
- relevante kompetanseoverføringer som er delt med driftsoperatør/asylmottak som en del av læringen for mottaksansatte.

Leverandøren skal innsende rapport innen tre uker etter avsluttet oppdrag.

## 3 Kravtabell

### 3.1 Forklaring til utfylling av kravtabell

Kravene i kravtabellen fordeles inn i følgende kategorier:

- |          |  |
|----------|--|
| <b>O</b> | <b>Obligatorisk krav.</b> Dette er absolutte krav som må være oppfylt for tilbudet. <b><u>Manglende oppfyllelse vil kunne medføre avvisning.</u></b> Besvares med JA/NEI. Leverandøren kan eventuelt også gi en nærmere forklaring i det tilhørende kommentarfeltet.   |
| <b>B</b> | <b>Bør-krav.</b> Dette er ønsker som Kunden har til Leverandørens tjenester, og som det vil evalueres på i tildelingen. B-kravene er gitt en rangering fra 1 til 5, der 1 angir krav som teller minst i evalueringen og 5 teller mest. Kravene kan være oppfylt i større eller mindre grad. Besvares med JA/NEI/DELVIS og eventuelt en nærmere forklaring i kommentarfeltet. |

**R Redegjør.** Leverandør bes forklare nærmere i kommentarfeltet, eller henvise til informasjon i vedlegg. Nøyaktig referanse må oppgis.

Fyll ut alle gule felter, rød tekst slettes ved utfylling:

### 3.2 Kundens krav

Nr.	Krav til leveransen	Type krav	Utfyllende redegjørelse (R) / JA/NEI (O)
<b>1. Krav til Leverandørens kompetanse/erfaring</b>			
1.1	Leverandøren skal ha erfaring fra sammenlignbare oppdrag.	O/R	<p><b>Krav til redegjørelse:</b></p> <p>Med sammenlignbare oppdrag menes arbeid gjort i forbindelse med leveranser for en offentlig oppdragsgiver på asylmottak eller lignende institusjoner, som for eksempel en barnevernsinstitusjon.</p> <p>Krav til beskrivelse av leverandørens inntil 3 (minimum 1) mest relevante oppdrag i løpet av de siste 5 årene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Beskrivelsen må dokumentere faglig kompetanse knyttet til håndtering av konflikter.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Beskrivelsen må dokumentere faglig kompetanse knyttet til opplæring om forebygging av konflikter.</li> <li>Beskrivelsen må dokumentere at leverandøren har erfaring med å holde foredrag og presentasjoner for større grupper.</li> </ul> <p>Oppdrag 1:</p> <p>Oppdrag 2:</p> <p>Oppdrag 3:</p>
1.2	Leverandøren bør ha erfaring med opplæring og kompetansetiltak knyttet til asylmottaksfeltet	B/R	
1.3	Leverandøren skal inngå databehandleravtale (dokument 2.6 <i>Databehandleravtale</i> ) med UDI. Leverandøren forplikter seg til å etterleve alle til enhver tid gjeldende krav til behandling av personopplysninger i samsvar med databehandleravtalen, personvernforordningen (GDPR) og relevant nasjonal lovgivning.	O	
<b>2. Bistand i meklings- og konflikthåndtering i asylmottak</b>			



2.1	<p>Leverandøren skal kunne håndtere og følge opp konfliktsituasjoner i asylmottak, og skal bidra aktivt med faglig støtte, veiledning og gjennomføring av tiltak i samarbeid med driftsoperatør.</p> <p>Dette innebærer at leverandøren skal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ha en veiledende rolle overfor driftsoperatør (DRO) og asylmottak, herunder gi konkrete løsningsforslag og bistå i gjennomføring av tiltak</li> <li>• fungere som en faglig ressurs og gi mottaksansatte relevante verktøy for å forebygge og håndtere konflikter mellom beboere</li> <li>• planlegge og gjennomføre konflikthåndteringstiltak i asylmottak i tett samarbeid med driftsoperatør</li> <li>• involvere seg aktivt i saker som omhandler beboere, og iverksette og følge opp målrettede tiltak rettet mot beboergruppen</li> </ul>	O	
2.2	<p>Leverandøren skal besvare de to (2) problemstillingene/casene som er vedlagt, og beskrive hvordan den ville håndtert disse situasjonene</p> <p>(Besvares på egen side under den aktuelle case-oppgaven, nedenfor i dette dokumentet)</p>	O/R	<p>Besvares på egen side under den aktuelle case-oppgaven, nedenfor i dette dokumentet.</p>

2.3	<p>Leverandøren skal sende UDI en foreløpig rapport etter første møte med asylmottak/beboere. Leverandøren skal benytte vedlagt rapportskjema ved innsending av foreløpig rapport.</p> <p>Se vedlagt rapportskjema dokument 2.5 - <i>Rapporteringskjema</i>.</p>	O	
2.4	<p>Leverandøren skal sende UDI en sluttrapport senest innen tre (3) uker etter at det siste besøket ved asylmottaket er avsluttet.</p> <p>Sluttrapporten skal som et minimum gi en beskrivelse av</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• konflikten (hva den handlet om),</li> <li>• hvilken type bistand som er gitt (eks møter, råd/veiledning, opplæring etc.)</li> <li>• hvordan bistanden er gjennomført/befalinger som er gitt driftsoperatør/asylmottak til videre oppfølging</li> <li>• relevant kompetanseoverføring som er delt med driftsoperatør/mottak som del av læring for mottaksansatte.</li> </ul>	O	

2.5	For utførelse av oppdrag i asylmottak kreves barneomsorgsattest for alle personressurser.	O	
2.6	Leverandøren skal kunne påbegynne oppdrag innen tre (3) virkedager etter mottatt bestilling (avrop), med mindre annet følger av punkt 2.8.	O	
2.7	<p>Leverandøren skal stille med én (1) person når signert avrop har oppdragsbeskrivelse som innebærer</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. å ha en veiledende rolle overfor DRO/asylmottak knyttet til konfliktløsningsforslag, og ved gjennomføring av tiltak.</li> <li>2. å fungere som faglig ressurs for å gi mottaksansatte verktøy til å forebygge og håndtere konflikter mellom beboere.</li> </ol>	O	

2.8	<p>Leverandøren skal stille med inntil to (2) personer når signert avrop har oppdragsbeskrivelse som innebærer</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. å gjennomføre konflikthåndteringstiltak i asylmottaket i samarbeid med driftsoperatør/asylmottak</li> <li>2. aktiv involvering i saker som omhandler beboere i asylmottak, og å iverksette og gjennomføre konkrete tiltak direkte rettet mot beboergruppen.</li> </ol> <p>Dersom to (2) oppdrag bestilles samtidig eller innenfor et tidsrom som medfører kapasitetsmessig overlapp, gis leverandøren adgang til å fordele oppstartstidspunktene, forutsatt at samtlige oppdrag er påbegynt senest innen fem (5) virkedager etter mottatt bestilling.</p> <p>Dette anses som et unntak fra kravet i punkt 2.6 om oppstart innen tre virkedager, og gjelder kun der kapasitetsutfordringen skyldes samtidige bestillinger fra oppdragsgiver.</p>	O	
-----	--	---	--

2.9	Antall personer som skal delta fra leverandør på det enkelte oppdrag skal alltid godkjennes av UDI før avrop signeres.	O	
2.10	Leverandøren skal ikke starte oppdraget før dokument 2.4 - <i>Avropsskjema</i> er signert av begge parter.	O	
<b>3.Opplæring og kompetanseoverføring</b>			

3.1	<p>Leverandøren skal på oppdrag levere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opplæring av mottaksansatte i mekling, konflikthåndtering og forebygging av konflikter</li> <li>• Opplæringstiltak som kan bestå av et eget kurs i tema, eller som et innlegg på grunnkurs for nyansatte, samling/ seminar, eller møte for mottaksledere eller driftsoperatører</li> </ul>	O	
3.2	<p>Kursopplegg og pedagogisk metode for opplæringstiltak i mekling, konflikthåndtering og konfliktforebygging skal være egnet for formålet:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Leverandøren må beskrive et kursopplegg for en fysisk samling på to dager for ansatte i asylmottak, med innhold og metode knyttet til tema mekling, konflikthåndtering og konfliktforebygging.</li> <li>2. Leverandøren må beskrive et digitalt seminar for mottaksledere over tre timer om konfliktforebygging mellom beboere/ beboergrupper.</li> </ol>	O/R	<p>Beskrivelse av de to opplæringene:</p> <p>1:</p> <p>2:</p>

3.3	<p>Leverandøren skal kunne planlegge og gjennomføre opplæringstiltak i hele kontraktperioden. For kurs av to (2) dagers varighet skal oppstart kunne avtales med inntil to (2) måneders varsel fra oppdragsgiver.</p> <p>For disse kursene kan leverandøren stille med inntil to (2) personer for opplæringstiltak for mottaksansatte.</p>	O	
3.4	<p>For kortere opplæringstiltak, herunder dagkurs, seminarer og øvrige faglige innslag, skal oppstart kunne avtales med inntil én (1) måneds varsel.</p> <p>For kortere opplæringstiltak som nevnt her skal leverandøren stille med én (1) person til presentasjoner på mottaksledermøter ol.</p>	O	
3.5	<p>Antall personer som skal delta fra leverandør på det enkelte oppdrag skal alltid godkjennes av UDI før avrop signeres.</p>	O	

4. Krav til oppfølging etter kurs			
4.1	Halvårlig evalueringsmøte mellom UDI og leverandøren.	O	
4.2	Leverandøren skal utstede kursbevis til deltakere for todagers kurs, senest innen én måned etter gjennomført kurs.	O	



## 4. Case-oppgaver

### Case 1

#### *Ordinært asylmottak:*

Over tid har de mottaksansatte opplevd dialogen med den syriske beboergruppen på mottaket som utfordrende. Gruppen deltar i liten grad i fellesaktiviteter og sosialt fellesskap ved mottaket og bidrar ikke til renhold av fellesarealer. Det har også vært utfordringer med at flere av beboerne som tilhører den kurdiske delen av gruppen ikke forholder seg til brannforskrifter og tetter røykvarslere på rom for å kunne røyke inne. Det har vært to branntilløp der brannvesenet måtte rykke ut til asylmottaket.

De mottaksansatte har gjentatte ganger forsøkt å gå i dialog med beboerne. De opplever at beboerne ikke tar til seg beskjedene og forholder seg til reglene på mottaket. I noen av konfrontasjonene har enkelte av beboerne opptrådt truende og konfronterende mot de ansatte. Dette har resultert i at enkelte ansatte nekter å gå inn på rommene hvor det røykes og dette har ført til splittelse i ansattgruppen og høy belastning på de ansatte som følger opp problematikken. Andre beboere har forsøkt å si ifra til de det gjelder ved flere anledninger, men de har da blitt truet med juling og andre represalier hvis de tar det videre til mottaksledelsen. Dette har ført til en fryktkultur på mottaket blant beboerne og de ansatte.

Beskriv kort hvordan dere vil tilnærme dere situasjonen ved dette mottaket. Sett opp en tentativ tidsplan for hvordan dere vil jobbe med problemstillingen opp mot de ansatte og beboerne. Beskriv relevante tiltak for å løse konflikten og eventuell videre oppfølging i etterkant.

**Maksimalt 1 side, Arial, skriftstørrelse 12, linjeavstand 1.**



Utlendingsdirektoratet  
Norwegian Directorate  
of Immigration

## Besvarelse case 1:

## Case 2

### *EMA-mottak:*

Over tid har et asylmottak for enslige mindreårige hatt utfordringer med en enkeltbeboer. Hen kommer dårlig overens med de andre beboerne på asylmottaket og sliter med å forholde seg til reglene og normene på mottaket. Hen har også utsatt de andre beboerne for farlige situasjoner (Beboer skremte sjåfør når de kjørte på motorvei med bilen full av beboere, truet medbeboere med knyttet neve og høylytt roping). Personalgruppen føler seg handlingslammet og lokalt barnevern har blitt koblet på uten at de vil gjøre noe med saken. Det har også vært situasjoner hvor det har oppstått uenighet i personalgruppen knyttet til oppfølging og tiltak som har blitt satt inn mot beboer for å hindre eller forebygge uønskede hendelser.

Gi en beskrivelse av hvordan dere vil løse oppdraget.

**Maksimalt 1 side, Arial, skriftstørrelse 12, linjeavstand 1.**



Utlendingsdirektoratet  
Norwegian Directorate  
of Immigration

## Besvarelse case 2: