



*Dialog, brukermedvirkning og samhandling i
konfliktråd*

Hvilke dialogiske virkemidler bruker en megler for å myndiggjøre
parter i et konfliktråd?

- En kvalitativ studie av konfliktrådet i Vestfold -

Truls Eskelund

Masterstudent Høyskolen i Vestfold

Forord

I denne oppgaven som nå har nådd sin ende, oppdager jeg hvor mye jeg har lært, både som menneske, megler – og forsker. Jeg har truffet mange interessante, flotte og engasjerende mennesker som har åpnet seg for meg. Jeg har fått innblikk i deres liv som er få andre forunt. Veien fram har vært spennende og utfordrende. Underveis har jeg oppdaget nye perspektiver, innfallsvinkler nok til flere oppgaver, og hadde jeg hatt tid og mulighet ville jeg gjerne forfulgt disse tankene. Selv om det i perioder har vært slitsomt, ville jeg utvilsomt gjort det igjen.

Alle som har stilt opp, ikke minst meglere, fortjener en stor takk. De har vært modige! De åpnet opp og inviterte meg inn, syntes det var spennende å bli kikket i kortene, å kunne få tilbakemeldinger. Jeg har fått øye på mennesket bak meglere. Også menneskene som har møtt i konfliktrådet, partene, fortjener applaus. Jeg har truffet mange spennende og engasjerte mennesker som har gitt meg mange nye perspektiver. Mennesker som har turt å stå fram som de er, med latter og smil, med tårer og fortvilelse, med optimisme og pågangsmot, noen ganger nakne og maktesløse – men alltid sanne.

En takk også til konfliktrådet i Vestfold, til Svein, Iris og Tov, for hjelp og støtte, og for at jeg ble skjermet i den siste innbitte skriveprosessen. Takk for å ha delt av deres tid. Takk for at dere stilte tålmodig opp, delte av oppgaver og ble intervjuet.

En takk går til Therese for utallige gjennomlesinger og forslag til forbedringer. Det er godt å ha en datter som kan faget, når far blir blind for gjentakelser og egne stavefeil. Varme tanker går til kolleger på NAV Arbeidslivssenter i Tønsberg for tilrettelegging av arbeidstid og hilsener, og til Eyvin for gode innspill.

Veileder og inspirator, førstelektor Hans Einar Hem ved Høgskolen i Vestfold har gitt den frihet, rettleiding og ansvar som skal til for å skrive en oppgave i helsefremmende arbeid. Han har vært tett på der det har vært nødvendig, hatt avstand der det var riktig.

Til sist vil jeg ikke minst takke min kjære Jane, som har holdt ut i denne tiden. Vit at uten din tilrettelegging og velvilje ville ikke denne oppgaven sett dagens lys!

Sammendrag

Målet med denne oppgaven er å søke å få øye på de dialogiske virkemidlene en megler bruker for å myndiggjøre partene i et konfliktråd.

Fra januar til mars 2010 observerte jeg ti meglinger, med sju ulike meglere. I meglingsmøtet søkte jeg å få øye på fellesfaktoren som fører fram til et vellykket resultat. Etter meglingene intervjuet jeg parter og megler om deres oppfatning av meglingen.

Det finnes et utall av meglingsstiler og metoder en megler kan velge fra. En megler må ha en intuisjon for når stemningen i meglingsrommet snur. Da er det viktig å ha et repertoar av metoder. I undersøkelsen viser jeg til at denne utvelgelsen ofte skjer intuitivt, uten at megleren velger bevisst.

Funn kan tyde på at en megler som er bevisst på metodene, vil gjøre en god megling bedre. Det blir som å ha flere verktøy i verktøykassen, og at en ved å bruke riktig verktøy kommer lenger og finner bedre løsninger.

Konfliktrådet ser ut til å mangle denne metodiske tilnærmingen, der internundervisning kan bære preg av ad hoc metoden. Mine anbefalinger går mot å utarbeide en kompetanseplan for meglere, med oversikt over hva den enkelte megler har av kompetanse, og hva de trenger.

Dialogen står sentralt i oppgaven. Dialog som framgangsmåte antas å virke bemyndigende både gjennom å jevne ut makt – og myndighetsforskjeller mellom samfunnsgrupper og gjennom å stimulere folk til å ta i bruk egne ressurser for å løse egne problemer.

Jeg har vært opptatt av å være til nytte. Konfliktrådet er der, dialogen er der. Hovedmålet har vært å forske på hvordan kan vi gjøre en god institusjon bedre. Det håper jeg min oppgave kan bidra til.

Nøkkelord: Helsefremmende arbeid, empowerment, dialog, konfliktråd, megling, meglingsstiler, stress, mestring, psykisk helse.

Summary

The aim of this task is to spot the dialogical means used by mediators in the National mediation service to empower the parties.

In the period between January to March 2010, I have observed ten mediations, with seven different mediators. In the mediations I tried to spot the common factor that led to a successful result. After the mediation I interviewed the mediators and the parties about their views of the mediation.

There are a great number of styles and techniques a mediator can choose from. As a mediator one often need to have an intuition for when shifts in the atmosphere between the parties occur in the mediation, backed up with a repertoire of methods to choose from. In this recherche I show that this often happens on an intuitive and not a theoretically aware level.

My findings may suggest what a mediator that is aware of the theoretical methods available will mediate better. One can compare it with having a greater number of tools in ones toolbox, and with the right tools on can go further and find better solutions.

It looks like the national mediation service lack this methodical approach, where the internal training is done more in an ad hoc manner. My recommendations points towards mapping the mediators competencies, to survey what competencies the mediators have and what they need.

Dialog is central to this paper. On assumes that dialog as an approach will have empowering effects through balancing power and empowerment differences between different community groups and thorough stimulating people to use their own recourses to solve their own problems.

I have been interested producing something that can be useful. The national mediation service and the dialog are there, therefore the main goal has been to recherche on how to make the institution better, I hope that my paper can make a contribution.

Key words: Health promotion, empowerment, dialogue, national mediation service, mediation, stress, coping, psychological health.

Innhold

1.0 Tidligere forskning og litteratur om megling	9
Eget fokus.....	11
Problemstilling	13
Begrepsavklaringer.....	13
Nøytral.....	13
Upartisk	14
Empati eller sympati.....	14
2.0 Bakgrunn	15
Opprettelse av konfliktråd	15
Konfliktrådet – mandat og rolle	16
Lov om konfliktråd.....	16
Medarbeidere i konfliktrådet	17
Sakstyper	18
Straffesak.....	18
Sivilsak	18
Samtykke	18
Satsningsområde.....	19
Fire områder	19
Veien videre	19
3.0 Konflikt	20
Hvordan oppstår konflikter	20
Hva kjennetegner konflikter	20
Konflikttyper	21
Varme og kalde konflikter.....	21

4.0 Betydningen av å løse konflikter.....	22
Konfliktmønstre og kognisjoner.....	23
Emosjoner og mestring.....	23
Aaron Antonovsky og sence of coherence	24
5.0 Megling	25
Hva er megling?	25
Megling i konfliktråd	26
Meglingsarenaer	27
Fasene i en megling.....	27
Restorative justice	29
Kontinuerlig refleksjon	29
Meglingsstiler.....	30
Strukturell megling.....	30
Terapeutisk megling.....	30
Transformativ megling.....	31
Humanistisk megling.....	32
Narrative grep.....	33
LØFT – løsningsfokuset tilnærming.....	34
6.0 Helsefremmende arbeid.....	34
Settinger	35
Empowerment	35
Makt	36
Maktesløshet.....	37
Fra monolog til dialog.....	37
Dialogen som helsefremmende metode	38
7.0 Forskningsdesign og metode.....	39

Kvalitativ metode	39
Fenomenologi og hermeneutikk	39
Livsverden	41
Valid undersøkelse	41
Gruvearbeider eller reisende	41
Praktisk gjennomføring	42
Informert samtykke	42
Utvalget	43
Aktørene	43
Egen rolle i intervjuet	44
Datasamling	45
Kognitive feilkilder	46
Forskningsetiske forhold	46
Reliabilitet, validitet og generaliserbarhet	46
8.0 Drøfting	48
Hvilke dialogiske virkemidler bruker en megler?	48
Verbalt bekreftende ferdigheter	48
Eksternalisering	49
Hva er en god megling?	49
9.0 Konklusjon	52
Den mangfoldige megleren	52
Anbefalinger videre	54
Formøter og muligheter	54
Informasjon og kontroll	54
Å fremme dialog	55
Manglende informasjon hemmer dialog	55

10.0 Metarefleksjon og avslutning	56
Anvendt litteratur	57
Vedlegg 1 – Intervjuguide	61
Vedlegg 2 – Godkjenning NSD	62
Vedlegg 3 – Orientering til partene	63
Vedlegg 4 – Orientering til meglerne	66
Vedlegg 5 – Samtykkeerklæring	70
Vedlegg 6 – ny dato for prosjektslutt fra NSD.....	71

Ill.foto forside: http://www.sport-tiedje.no/en/uno/boxsack_fight100.htm

Antall ord: 16.367

1.0 Tidligere forskning og litteratur om megling

I dette kapitlet vil jeg vise til tidligere forskning og litteratur om konfliktråd og megling. I søk var jeg særlig interessert i å finne litteratur med fokus på meglere. Jeg fikk mange treff på megling, hva det er, arenaer, og hva det innebærer. Ved søk på konfliktråd fant jeg at en metode å vurdere konfliktrådsordningen på, gjerne har vært å studere antall behandlede og løste saker, samt typen saker som megles. Det finnes en del arbeider om temaet megling, både som forskning og litteratur. En er å ha fokus på hva som skjer i meglingsprosessen, en annen å ha fokus på partenes opplevelse av situasjonen. Imidlertid synes forskning på meglere fragmentert og lite sammenhengende. Denne oppgaven har sitt fokus på meglere, og hva han¹ gjør.

Liv Mørland (1995) har i sin bok *”Megling i konfliktråd – hva skjer?”* gått i dybden på 13 ulike saker i konfliktrådet. Hun beskriver hva som skjer, og drøfter hvordan meglingsprosessen oppleves for partene. Oppgaven hennes handler om i hvilken grad partene opplevde seg som deltakere eller hovedaktører i meglingsprosessen.

¹ Meglere er både kvinner og menn, men jeg bruker enten ”megler” eller ”han” om meglere.

Siri Kemény (1998) har i sin oppgave *"Nærbilder av saker meglet i konfliktråd"* tatt for seg syv saker meglet i konfliktråd. Til forskjell fra Mørland har Kemény fokus på voldskonflikter. Rapporten omhandler voldshendelser mellom ungdom, og mellom barn og ungdom.

Danske Vibeke Vindeløv (2004) har skrevet en bok som har tittelen *"Konfliktmægling"*. Den tar for seg de historiske aspektene ved megling og gir en detaljert framstilling av de ulike stegene i rettsmegling. Hun viser til at det ikke er særlig vel ansett å være en del av en konflikt, men at det vekker desto større anseelse å kunne løse andres. Dette mener hun kan bidra til at alt for mange vil kalle seg meglere, uten å ha den nødvendige kompetanse om hva megling innebærer. Hun er av profesjon jurist, og ser også på maktbegrepet i megling.

Våren 2006 kom styreleder Dag Hareide i Nordisk Forum for Megling og Konflikthåndtering ut med boka *"Konfliktmegling – et nordisk perspektiv"*. Boka bygger på bidrag fra et par hundre av de mest erfarne meglere i de nordiske landene. I tillegg til konfliktmeglernes historikk, gir boka en presentasjon av ulike konfliktløsningsmodeller. Boka peker på hvordan Norge skiller seg ut fra resten av Norden og verden forøvrig når det gjelder megling og konfliktråd, der vår konfliktrådsmodell står i en særstilling. I Norge er megling et gratis statlig tilbud, og Norge kan vise til mange behandlede saker, i forhold til innbyggere, hvert år.

Grethe Nordhelle har bakgrunn som psykolog og advokat, og er faglig ansvarlig for den tverrfaglige videreutdanningen i konflikthåndtering og megling på Diakonhjemmet høgskole. I 2006 kom hun ut med boka *"Megling – Konfliktforståelse og konflikthåndtering"*. Denne ble i 2008 etterfulgt av *"Megling II – Sentrale temaer i konflikthåndtering"*. Etter flere års erfaring som advokat i barnefordelingssaker i 1980 årene opplevde hun en økende grad av mismot, der hun ble tatt til inntekt for den ene parten, og barnet alt for ofte ble taperen (Nordhelle, 2006). Begge bøkene har en praktisk tilnærming, ved siden av å ha bredt bakgrunnsstoff om konflikt og konflikthåndtering. Ved et par anledninger har jeg deltatt på forelesningene hennes. Sentrale deler av mitt bakgrunnsstoff er bygget på hennes bøker og forelesninger.

Våren 2007 kom Hege Brøvig Grundetjerns masteroppgave i pedagogikk ut med tittelen *"Meglernøytralitet. I hvilke situasjoner utfordres meglernøytraliteten?"* fra Høgskolen i Agder. Tema er elevmegling og megling i konfliktråd. Oppgaven har fokus på megleren og meglers rolle i konflikthåndtering, og problematiserer blant annet begrepene nøytralitet og

upartiskhet. Undersøkelsen er basert på intervjuer med åtte voksne fra konfliktråd, samt fire elevrådsmedglere på 12 år.

Høsten 2008 kom en rapport fra Humanistisk Prosjektsemester med tittelen: ”*Ett innblikk i brukernes opplevelse av konfliktrådet*”. Dette er en kvalitativ brukerundersøkelse på oppdrag fra Sekretariatet for konfliktrådene. Gruppen, Hanne Egeland, Kaj Ståle Tollerud og Kari Aasen, så på begreper som *frivillighet, deltakelse og roller*. De undersøkte hvordan brukerne opplevde å ha en sak til meglings, sett i lys av hvordan konfliktrådet ønsker å framstå, og er definert i lover og forskrifter.

I konklusjonen pekes det på at flere av partene opplevde å få for lite informasjon i forkant av meglingsmøtet. Det hevdes blant annet at flere kun fikk vite tid og sted for meglingsmøtet. Likevel er konklusjonen at lite informasjon i forkant ikke var særlig avgjørende for hvordan informantene opplevde konfliktrådet (Egeland m.fl., 2008). Det drøftes derimot ikke om hva meglere opplyste. Mennesker opplever mottatt informasjon forskjellig, ut fra hvilken tilstand de er i. Rapporten viser også til at å ha saken til behandling i konfliktråd kan ha en rehabiliterende effekt. I alle sakene der avtalen ble innfridd, sa partene at de var ferdig med saken.

Dette er momenter jeg har tatt med meg inn i min oppgave. Helsefremmende arbeid er basert på humanistiske og demokratiske verdier som valgfrihet og konsekvensene av dem. Men kan mennesker velge om vi ikke har kunnskap om handlingsalternativene og konsekvensene av dem?

Eget fokus

Mitt fokus er på megleren og meglerrollen, denne akilleshælen i konfliktråd og meglings. Meglere er lekfolk uten spesiell utdanning. De skal være nøytrale tredjeparter, men likevel pådrivere for at i blant vanskelige saker skal nå sitt mål – om målet er prosess eller resultat. Å være meglere kan være en svært vanskelig balansegang mellom det å ”gå i ett med tapetet”, eller å være en aktiv part.

I konfliktråd kan man møte mange former for makt og avmakt. Noen mennesker er stille og snille, andre verbalsterke og selvhevdende. Noen kan ta til tårene i de mest uventede øyeblikk, noen ganger kan folk slå knyttneven i bordet, begge uttrykk for makt, for å skremme, eller i avmakt. Menneskers følelsesgalleri kan være et skuespill for å få andre dit en ønsker, atferd

en megler må være klar over. Makt og avmakt på bakgrunn av emosjoner kunne vært en interessant oppgave, men jeg har valgt å tone ned dette aspektet, selv om de er referert til i de enkelte case.

Jeg har valgt å konsentrere meg om de virkemidlene en megler bruker for å fremme dialogen for å myndiggjøre parter i et konfliktråd.

Det er det helsefremmende arbeidets hovedanliggende å overføre makt. I Ottawa – charteret understreker WHO (1987) at folk ikke kan oppnå optimal helse med mindre de er i stand til å ha styring over de forhold som bestemmer deres helse. Målet med det forebyggende arbeidet er helse i vid forstand. Veien til helse går gjennom omfordeling av makt og kontroll fra profesjonelle til enkeltindivider og lokalsamfunn (Røiseland m.fl., 2002). Sentralt i denne tenkningen står bemyndigelse, som er oversatt til å tillate, sette i stand til, gi myndighet til (Stang, 2005). Det virkemidlet som skal fremme slik omfordeling er i første rekke dialog (Branstad, 2003).

Jeg har fulgt ti konfliktrådsmøter for å søke å få øye på hva en megler gjør av verbale grep for å få fram folks egenopplevelse av når de følte seg sett og hørt. Jeg har vært deltakende observatør og intervjuet aktørene, både meglere og parter, før og etter megling. Metodevalg og hvordan jeg undersøkte feltet kommer jeg tilbake til i kapittel 7. Det mest sentrale kriteriet for helsefremmende arbeid er at mennesket selv må få mulighet og forutsetninger til å delta aktivt i arbeidet for egen helse (Hanson, 2004).

Antonovsky (1991) var opptatt av å hente fram den enkeltes egne løsninger og mestringsstrategier. Han spurte ikke hvorfor mennesker blir syke eller friske, men var opptatt av hvilke faktorer som holder oss friske. Dette vil jeg behandle grundigere i oppgaven, men han utviklet en modell han kalte Sense of Coherence (SOC) – følelse av sammenheng (Ibid). Han kalte dette generelle motstandsressurser, og modellen inneholder de tre elementene begripelighet, håndterbarhet og meningsfullhet. Disse tre begrepene beskriver menneskers opplevelse av sammenheng på tre plan, det kognitive intellektuelle (begripelige), det praktisk og instrumentuelle (håndterbarhet) og det affektive følelsesmessige (meningsfullhet) (Hanson, 2010).

Problemstilling

Meglere er som mennesker flest – forskjellige, og vil megle forskjellig. Meglerne har sjelden utdanning innenfor megling, det er konfliktrådet som står for opplæring og oppdatering.

Konfliktrådet har mange løste saker. I 2008 behandlet konfliktrådet 8960 saker. I en spørreundersøkelse sier 88 % av deltakerne seg fornøyd med selve møtet, og mente møtet i konfliktrådet bedret relasjonen mellom partene og hjalp dem å legge vanskelige hendelser bak seg. I nærmere 90 % nedfelles en skriftlig avtale, og av disse oppfylles 87 % (konfliktraadet.no).

Meglerne gjør mye riktig. Men hva er det de gjør som fungerer? Er det mulig å finne en felles suksessfaktor? Eller er det det at mennesker møter på en nøytral arena med en nøytral tredjepart som hjelper dem til å finne løsninger? Ligger løsningen i dem selv? Eller ligger løsningen i følelsen av å mestre?

Med dette som bakteppe, bestemte jeg meg for følgende problemstilling:

- *Hvilke dialogiske virkemidler bruker en megler for å myndiggjøre parter i et konfliktråd?*

Til hjelp for å belyse forskningsspørsmålet, valgte jeg to hjelpespørsmål:

- ✓ Det finnes ulike typer meglingsstiler en megler kan velge fra. Brukes disse konsistent – eller velger megleren metode ut fra situasjonen?
- ✓ Er det andre metodiske virkemidler en megler bruker for å fremme dialogen i konfliktråd?

Begrepsavklaringer

For å lette lesingen, er begreper definert etter hvert som de forekommer i teksten, enten direkte eller i fotnoter. Det er imidlertid to kjernebegreper som går igjen om meglerens rolle i et konfliktråd, og det er begrepene ”nøytral og upartisk”.

Nøytral

I Kunnskapsforlagets fremmedordbok (2005) blir begrepet nøytral forklart med utgangspunkt i at ordet opprinnelig ble brukt i krigssituasjoner og andre tilspissende konfliktsituasjoner. Det står forklart: ”ikke slutter seg til noen av de krigførende parter, som står utenfor kampen; som

ikke hører til noen parti, upartisk: som verken hører til den ene eller den andre ytterlighet” (Berulfsen og Gundersen, 2005 s.316). Boka Fremmedord og synonymer (2004) viser til at synonymer til begrepet nøytral bl.a. er upartisk og utenforstående: ”mekleren ikke skal favorisere en part eller et bestemt resultat i prosessen, og megleren er fremfor alt ikke-dømmende i sin holdning.

Begrepene upartisk og nøytral brukes i diskusjonen rundt megling noe om hverandre.

Upartisk

I denne oppgaven lener jeg meg til Hareides definisjon:

”Upartisk betyr at megler ikke favoriserer i prosessen, tar standpunkt for og viser sympati for en part. Nøytral definerer jeg som at megler har manglende interesse i å oppnå et bestemt resultat i saken. Slik sett kan en dommer være upartisk, men ikke nøytral. En megler bør være begge deler.” (Hareide 2006, s. 295).

Det går også et skille mellom empati og sympati.

Empati eller sympati

Sympati handler om saken det berettes om, mens empati handler om innlevelse i hvordan det er å være i partenes sted. Empati er å oppfatte den andres følelser og tanker ”som om” man var den andre, men uten at dette ”som om” tapes av syne. Sympati må ikke forveksles med empati. En megler kan føle personlig sympati for en part og antipati for en annen. Den profesjonelle metoden er da å transformere dette til empati for begge parter, lytte aktivt og gi dem lik oppmerksomhet (Eide og Eide, 1999).

Jeg har nå vist til bakgrunnen for oppgaven min. Nå skal jeg skrive om bakgrunnen for opprettelsen av konfliktrådet.

2.0 Bakgrunn

Opprettelse av konfliktråd

I dette kapitlet vil jeg vise til opprettelsen av konfliktrådet, dens bakgrunn og verdisynet. I tillegg vil jeg skissere ulike konflikttyper.

Det var i 1977 Nils Christie, professor i kriminologi ved Universitetet i Oslo, skrev en artikkel i Tidsskrift for Rettsvitenskap kalt ”Konflikt som eiendom”. I denne drøfter han samfunnets utvikling mot at konflikter i økende grad overtas av profesjonelle aktører i samfunnet som jurister, spesialister og andre behandlere. Christie hevdet at i vårt industrialiserte og sentraliserte samfunn har menneskene flyttet og fjernet seg mer fra hverandre; vi har blitt fremmede for hverandre. Han mener det postmoderne samfunnet i større grad består av roller som personer skal fylle, framfor personene i seg selv (Lassen og Aarbakke, 1977). Hver dag beveger vi oss mellom mennesker vi ikke trenger å ha kontakt med, unntatt på spesielle områder. Det gjør at vi kjenner våre arbeidskamerater ofte bare som arbeidskamerater, naboer bare som naboer. Vi blir ikke kjent med hverandre som personer, kun som *rollenehavere* (Christie, 1977). I tillegg er det en økende spesialisering av yrkene våre. Disse får vi lite innblikk i, og lite kunnskap om hva yrket innebærer. Dette skaper en avstand, og vi kan bare støtte oss til antakelser om arbeidets viktighet. Vi kjenner ikke lenger de vi omgås, og det blir færre muligheter til å etablere de nødvendige nettverkene som er grunnleggende for å skape nødvendige sosialiseringprosesser (Mørland, 1993). ”Konfliktene må tilbake der de hører hjemme, til eierne”, hevdet Christie (1977, s. 113-132). Artikkelen ble et viktig fundament og en inspirasjon til utviklingen av konfliktrådsordningen (Holmboe, 1993).

Nils Christie kaller advokater og dommere, psykologer og sosionomer for ”konflikttyver”. Konflikter er en dyrebar eiendom som må gis tilbake til folket, og må løses av dem det gjelder, hevder han. Konflikter representerer et potensial for aktivitet og deltakelse – der konflikter er en del av livet og oppstår i relasjonen mellom mennesker. Om de skal være en kilde til vekst eller til sykdom, avgjøres av hvordan vi løser dem.

Artikkelen til Christie ble som sagt sett på som et viktig fundament og en inspirasjon til utviklingen av konfliktrådsordningen i Norge (Holmboe, 1993). Samme år kom den såkalte Kriminalmeldingen (Stortingsmelding nr 104/1977 – 78) om kriminalpolitikken. Denne ble fulgt opp av Riksadvokaten i 1983, der det ble reist spørsmål om det tradisjonelle

strafferettssystemet var egnet for ungdom, også tatt i betraktning av politiets og påtalemyndighetens lange saksbehandlingstid (konfliktraadet.no).

Senere kom det såkalte ”Buskerudprosjektet”, opprettet i regi av Sosialdepartementet. To års forsøk med 31 saker (NOU, 1985:3 s. 97) ved konfliktrådet i Buskerud ble likevel ansett som så vellykket at departementet fulgte opp med en oppfordring til andre av landets kommuner om å sette i gang med liknende prosjekter. I 1989 var 81 kommuner i gang, der de fleste fikk saker knyttet til barnevern eller sosial omsorg (Ibid).

Året før, i 1988, hadde riksadvokaten foreslått at konfliktrådsordningen skulle reguleres ved lov. Lov om megling i konfliktråd ble vedtatt 15.mars 1991. Dette medførte endringer både i straffeprosessloven og i strafferegistreringsloven. Loven fastsetter blant annet at konfliktrådene også kan megle i sivile konflikter (Mørland, 1995).

I 1994 hadde alle landets kommuner etablert ordningen, og Norge var det første landet i verden som fikk lovfestet konfliktrådsordning, noe som har skapt internasjonal oppsikt. Konfliktrådene ble drevet enten kommunalt, interkommunalt eller fylkesdekkende, med tilskudd fra staten, men ble 1.januar 2004 overført til staten. De er nå en etat under Justis – og politidepartementet.

Konfliktrådet – mandat og rolle

Konfliktrådet er en statlig tjeneste som tilbys over hele landet. Rådet organiserer en meglertjeneste som er gratis og som har til formål å løse tvister mellom private parter eller mellom individ og samfunn. Konfliktrådet behandler både sivilsaker og straffesaker overført fra politiet. Tjenesten tilbys i alle kommuner. Det er 22 konfliktråd landet over, som hver ledes av en konfliktrådsleder. På landsbasis var det i 2009 cirka 600 meglere. Meglere rekrutteres fra lokalsamfunnet, og utøver vanligvis vervet i den kommunen de er bosatt i. Meglere må være over 18 år og ha plettfri vandel. I meglerkorpset over ett, sees det på at det skal være en bred sammensatt gruppe, på tvers av alder, kjønn og rase. Meglerne er ressurspersoner fra lokalsamfunnet, som får opplæring i megling fra konfliktrådet.

Lov om konfliktråd

Konfliktrådets virksomhet er regulert i ”Lov om konfliktråd”, heretter Konfliktrådsloven, med tilhørende forskrift. Paragraf 1 sier at ”Konfliktrådet har til oppgave å megle i tvister som oppstår på grunn av at en eller flere personer har påført andre en skade, ett tap eller annen

krenkelse”. Holmboe (1993) peker på at det her fremgår av uttrykket ”mogle”, at konfliktrådet, i motsetning til domstolene, ikke treffer noen selvstendig avgjørelse om løsningen av den tvisten som er brakt inn for konfliktrådet. Det er først og fremst partene som skal arbeide seg fram til løsningen. Megleren skal være en katalysator og en ordstyrer, og kan i visse tilfeller foreslå alternativer for partene, men kan aldri treffe noen avgjørelse om hva partenes avtale skal inneholde, bare velge om han vil godkjenne avtalen de kommer fram til eller ikke. Denne bestemmelsen reguleres i § 14, som sier at: ”Dersom avtalen i urimelig grad favoriserer den ene av partene, eller er uheldig av andre tungveiende grunner, kan megleren nekte å godkjenne avtalen” (Ibid, s 107). Denne paragrafen anses å være konfliktrådets sikkerhetsventil. I praksis vil det imidlertid være vanskelig for megleren å nekte og godkjenne en avtale, da det er partene som ”eier” avtalen og prosessen. I straffesaker er det en ukes angrefrist for begge parter for inngått avtale. Denne paragrafen regulerer også dette aspektet.

En hovedtanke for konfliktråd er at det er lokalsamfunnet som skal ta seg av egne lovbrudd. § 6 i konfliktrådloven peker på at: ”Megling foretas i den kommunen hvor den påklagede bor eller oppholder seg” (Holmboe, 1993:51). Partene må møte personlig, og kan ikke ha med seg en advokat. Imidlertid kan de ha med seg en støtteperson².

Medarbeidere i konfliktrådet

Konfliktrådet har utformet ni setninger for hvordan en medarbeider skal opptre i møte med brukere (Kvalitetssikringsdokumentet, 2008:5). Disse peker på at medarbeideren skal:

- vise respekt for våre brukere
- opptre upartisk og behandle hverandre og partene med likeverd
- ikke opptre dømmende, bestemmende, moraliserende eller diskriminerende
- arbeide for at alle parter føler seg ivaretatt som personer og i sak
- arbeide målrettet for å prepresentere tillit, trygghet og tydelighet
- søke å oppnå en god kommunikasjon og åpenhet til, - og mellom partene
- ha respekt for partenes ansvar og selvbestemmelse i konfliktløsningsprosessen
- i møte med partene tydeliggjøre at møtet bygger på frivillighet og egne valg
- overholde taushetsplikten

² Konfliktrådsloven § 7

Sakstyper

Konfliktrådet behandler både straffesaker (konfliktrådet, 2009a) og sivilsaker (konfliktrådet, 2009b). I saker der gjerningsperson er under 15 år og strafferettslig alder, kan ikke skadevolder pålegges å møte³. Megling kan idømmes den påklagede som en del av en samfunnsstraff eller som et vilkår ved betinget dom.

Straffesak

En straffesak i konfliktrådslovens forstand er en sak som er overført til megling av påtalemyndigheten. Loven setter ikke klare grenser for hvilke typer straffesaker som kan overføres og behandles i konfliktrådet, så lenge det er en skadelidt part. En viktig forutsetning er imidlertid at saken skal egne seg.

Sivilsak

En sivilsak er saker som sivilpersoner bringer inn for konfliktrådet på eget initiativ. Disse kan omfatte saker som naboforhold, familietvister, økonomiske saker, forhold enhver privatperson kan komme opp i. Naboer kan være uenige om parkering, om trær og hekker i grensen, oppsetting av gjerde og utseende på dette, fargevalg på bolig, dyrehold og brudd på ordensregler eller husreglement, for å nevne noe. I familietvister kan man komme bort i forhold som omhandler arv, deling av gjenstander ved skilsmisse, samværsrett med felles barn, vold mellom ektefeller og fraskilte, for å nevne eksempler. I økonomiske saker kan en komme bort i underslag, uteblivelse av lønn, manglende oppgjør etter salg og annet.

Samtykke

Et viktig prinsipp ved konfliktrådsbehandling, er at det skal foreligge samtykke fra partene, og oppmøte må være basert på frivillighet. Partene må også i all hovedsak være enige i det saksforholdet tvisten gjelder (Holmboe, 1993). I konfliktsammenheng vil det jo alltid være uenighet om hva saken går ut på, men partene må altså i ”hovedsak” være enige. Det skal ikke foregå noen bevisvurdering eller etterforskning i konfliktrådet. Megleren skal kunne bygge på det partene legger fram i fellesskap. Partene må ikke være utsatt for utilbørlig press for å få fram et samtykke. Videre kan de når som helst trekke samtykket tilbake, og ikke møte i konfliktrådet likevel.

³ Jf Ot prp nr 56 s 12 annen spalte

Satsningsområde

Justisminister Knut Storberget har i mange år kjempet hardt for konfliktrådets rolle i samfunnet. I Østlendingen 7.juli 2009 blir han intervjuet om den kraftige økningen av saker til konfliktrådene. I intervjuet sier han: ”Vi har satset mye på konfliktrådet, og det vil vi fortsette med”. For mange kan det være tøffere å møte fornærmede i en megling enn å få en bot eller møte i rettsapparatet. Storberget viser til at megling har en gjenopprettende effekt, og at konfliktrådsbehandling vil spare rettsapparatet for store summer. Om meglerne avslutter Storberget: ”De er mine helter”.

Justisdepartementet arrangerte 09.02.07 en forskningskonferanse om “restorative justice“ (kriminalpolitikk UiO.no). Flere justispolitiske aktører holdt innlegg om behovet for forskning fra deres ståsted. På konferansen ga Storberget uttrykk for et sterkt ønske om videre forskning på området, med særlig adresse til konfliktrådene. Hva er effekten av en slik konfliktløsning, sier han. Særlig vil en effekt av rehabilitering hos gjerningsperson og offer være et fokusområde.

Fire områder

Det er særlig fire satsningsområder det ønskes mer kunnskap om:

1. Konfliktråd som arena for tilståelser rundt forholdet
2. Konfliktrådet som arena for gjenoppretting.
 - a. Er gjenoppretting mulig, og i tilfelle hvordan?
3. Hva kan konfliktrådet bety i framtiden, kan det dempe frykt?
4. Er behandling i konfliktråd rehabiliterende for partene knyttet til hendelsen?

Veien videre

Det er en sterk satsning på konfliktråd videre, og kanskje spesielt overfor unge, førstegangs lovbrøyttere. Dette vises spesielt i Stortingsmelding nr 37 (2007 – 2008). Hovedbudskapet i meldingen er at straff som virker, er avgjørende for å bekjempe kriminalitet og trygge samfunnet. Straffen må være slik at tilbakefallet til ny kriminalitet blir mindre. Det innebærer blant annet å rehabiliterer bedre.

3.0 Konflikt

Hvordan oppstår konflikter

Hva er en konflikt, og hvordan oppstår de? Konflikter er en del av livet, og i noen tilfeller ikke til å unngå. I noen tilfelle kan mennesker ha interesse av å skape konflikter for å hindre andre å nå sine mål. Ved å bli bevisst en konflikt, indre eller ytre, er det mulig å gjøre den håndterbar og til å leve med.

Hva kjennetegner konflikter

Konflikt kommer av det latinske begrepet *conflictus*, som betyr sammenstøt (Nordhelle, 2006). Ulike betegnelser beskriver ulike aspekter ved en konflikt. En felles oppfatning synes å være et behov i oss for at alle skal være like, selv om ikke all ulikhet fører til konflikt. Ulikheten må oppleves som problematisk, eller oppleves slik at andre legger hindringer i veien for noe vi opplever som en verdi. Konflikter må også inneholde et element av avhengighet. For mennesker som er trygge på seg selv og andres ulikhet ikke oppleves som truende, oppstår det heller ikke konflikter (Nordhelle, 2006).

Konflikter er et element i all menneskelig samhandling, og har eksistert til alle tider. Slikt sett kan en si at konflikter er menneskelige og normale, bevisst eller ubevisst. All konflikt - håndtering må ta utgangspunkt i dialog for å avklare felles ståsted. Dette ser i utgangspunktet enkelt ut, men er komplisert. Det er ikke alltid vi står fram som redelige mennesker i motsetninger (Ibid). Det kan være lite samsvar mellom det vi uttaler, og våre skjulte verdier. I enkelte sammenhenger kan mennesker være interessert i å skape konflikter, for eksempel ved å skape en felles fiende.

Det er måten vi møter og løser konflikter på som avgjør hvordan de oppleves. Konflikter kan være en kilde til vekst og utvikling der vi ser nye sider av oss selv, mens uløste konflikter kan være svært helseskadelige. Noen konflikter er for vanskelige å håndtere ved egen hjelp, og velmente råd fra venner og kolleger er ikke alltid like gode. Skal veiledning og råd være virkningsfulle, må det være nødvendig nøytralitet og distanse. Kunnskap om hvordan løse konflikter er nødvendig når vi er en del av den selv, eller når vi skal bistå andre å løse sine.

Konflikter kan defineres på forskjellige måter, som uenighet, sammenstøt eller konflikt, avhengig av hvor langt den har kommet. Den kan være latent, og komme til overflaten i situasjoner vi blir truet, eller som et motsetningsforhold der partene er mer eller mindre

bevisst på at dersom den enes mål innfris, vil den andres mål oppnåelse være truet eller hindret (Sørensen og Grimsmo, 2001). Konflikter avdekker uenigheter, løsningen av dem gjør at vi ser hverandre med nye øyne. Enkelte ganger kan en oppleve at konflikten er uløselig, men likevel komme fram til kompromisser det er mulig å leve med.

Konflikttyper

Konflikter har enten en eller flere dominerende årsaker som sammen skaper helheten. Løsningen til en konflikt ligger ofte i å finne forståelsen av utgangspunktet. De kan deles i fire hovedkategorier (Nordhelle, 2006):

1. Interessekonflikter:
 - a. Oppstår når det er knapphet på ressurser.
 - b. Løses ved å fordele ressursene ved forhandlinger.
2. Instrumentelle konflikter:
 - a. Når det er uoverensstemmelse mellom hva vi skal gjøre, og hvordan vi skal gjøre det.
 - b. Ressursene som skal til er tilstede, men man er ikke enige om hva som er viktig å prioritere, og hvordan.
3. Verdikonflikter:
 - a. Vi har alle noe som er viktig for oss. Verdier i seg selv skaper ikke konflikt, det er når vi er uenig i hverandres verdier det oppstår konflikt.
 - b. En løsning er å forstå at andre kan ha andre verdier enn dem vi selv har.
4. Pseudokonflikt – eller ikke – reell konflikt:
 - a. Mange pseudokonflikter er rene misforståelser og kan sees på som en kommunikasjonssvikt. Rom for tolkning er samtidig rom for feiltolkning. Det er også når vi ikke har en konflikt, men tror vi har en.
 - b. Et eksempel her kan være om en ektefelle tror den andre har et utenomekteskapelig forhold, og dette ikke er tilfelle. Likevel fortsetter den ene å holde fram med sin mistanke, noe som tilslutt kan føre til skilsmisse.

Varme og kalde konflikter

Sørensen og Grimsmo (2001) deler konflikter i *kalde* og *varme* konflikter. Varme konflikter oppstår mellom grupper eller enkeltpersoner som opplever at de står i et motsetningsforhold

til hverandre. I dette landskapet er følelser involvert. De varme konfliktene innebærer ofte stor grad av personlig involvering, og kan gi store følelsesmessige belastninger.

En kald konflikt dreier seg om ikke-personlige forhold. Den truer heller ikke eget selvbilde eller selvforståelse. De kalde konfliktene er uttrykk for interesser og verdier, knyttet til ”identifiseringsgrupper, klasser, profesjoner, etniske grupper eller kjønn” (Sørensen og Grimsmo, 2001:27). Den kalde konflikten er regulert gjennom normer på samfunnsnivå, og håndheves med bakgrunn i ikke-personlige retningslinjer.

4.0 Betydningen av å løse konflikter

Konflikter er som nevnt en del av livet. Målet er å gjøre dem håndterbare, til å leve med. Å late som konflikter ikke fins, kan være svært psykisk helseskadelig. Det er imidlertid en forskjell, og denne forskjellen går stort sett mellom individer som er indre eller ytre styrt. Indre styrte individer har en sterk tro på kontroll over eget liv. De er generelt mer opptatt av å skaffe seg informasjon, og hvordan de skaffer den, enn ytre styrte individer. De er ofte mer opptatt av å styrke egne evner og ferdigheter, samt å lære av sine feil. Om noen forsøker å ta makt over dem, vil de yte til dels kraftig motstand.

En ytre styrt person har liten tro på kontroll over egen skjebne. De vil tro at utfallet av hendelser enten skyldes hell, skjebne, tilfeldigheter eller betydningsfulle andre (Rotter 1966. Her fra Roy 1984). De har liten eller ingen tro på det de gjør vil påvirke utfallet. Denne personlighetstypen opplever at kontroll og innflytelse ligger hos ulike ytre faktorer.

Generaliserte forventninger om kontroll har betydning for hvordan personer opplever og møter ulike situasjoner her i livet. Individer med internt kontrollfokus opplever gjerne at de har mer kontroll over livet sitt enn de med eksternt kontrollfokus (Boeing og Mongera, 1989). Men en skal være klar over at personer med internt kontrollfokus i større grad vil føle seg maktesløse om de ikke får den informasjonen som er tilgjengelig. Derfor er det grunn til å ta dette alvorlig, ikke bare i forhold til de med eksternt kontrollfokus, med også individer med internt, fordi denne kategorien mennesker i visse situasjoner kan være mer utsatt for maktesløshet (Stang, 2005).

Ytre styrte personer vil være mer utsatte for psykiske traumer, som depresjon og angst. Blant annet vil aktivering av det autonome nervesystemet og ubalanse i det endokrine systemet

spille en stor rolle i denne utviklingen. Et psykisk traume er en stressbelastning som kan virke overveldende. Reaksjonen kan være forstyrrelser eller sammenbrudd i evnen til å tenke, overveldende følelser og redusert kontroll av atferden. Hjelpeløsheten og maktesløsheten synes ansvarlig for den traumatiske effekten, og ble påpekt av Freud allerede i 1893 (Weisæth og Dalgard, 2000). Det er derfor ikke overraskende å se at forebyggende intervensjoner har god effekt på den psykiske helsen.

Følelsen av å mestre henger nøye sammen med hvordan vi har det psykisk og fysisk. Psykosomatiske lidelser antas å henge sammen med nærmere 50 % av vårt sykefravær i Norge (NAV IA Web 2010). Konfliktråd kan være en arena for mestring.

Konfliktmønstre og kognisjoner

En sentral kognitiv feilkilde i en konfliktsituasjon er tendensen til å fortolke den andre negativt, mens vi ser oss selv fra den beste siden. Dette skjer lett når vi er under stress, føler oss truet eller når selvfølelsen vår er involvert. Denne typen forenkling kan en også se når vi har behov for å rettferdiggjøre oss selv og plassere skyld hos andre (Nordhelle, 2006). Jo mer intens konflikten er, jo verre er fiendebildet, og dialogen uteblir helt.

Manglende evne, eller vilje, til å ta den andres perspektiv, er konfliktskapende. I slike situasjoner blir meglerens oppgave å hjelpe partene til å utvide eget perspektiv og se konflikten fra den andres side. Partene kan ha en følelse av å stå langt fra hverandre, og at det er håpløst å snakke sammen. Å hjelpe partene til å innse at dette ofte inntreffer hos parter som er i konflikt kan hjelpe dem til å se at det ikke er håpløst, men at en løsning kan være innen rekkevidde.

Emosjoner og mestring

En persons persepsjon påvirkes av dennes emosjonelle tilstand. Den som er engstelig av natur, ser mer av det farefulle, den deprimerte mer av det triste og den irriterte finner mer å ergre seg over. Forsvarsmekanismene våre, som stort sett er ubevisste, velger ut informasjon med preferanser for det som er forventet eller ønsket. Menneskets reaksjon på endringer er i første rekke å søke informasjon om muligheter til mestring, men selektiv persepsjon kan føre til at viktig informasjon holdes unna eller at situasjonen oppleves som mer truende enn den egentlig er. Det vil i praksis si at om mennesket er stresset, eller i annen emosjonell tilstand som påvirker emosjonen, vil det ha vansker med å ta inn over seg informasjon som blir gitt.

Stress oppstår når individet mener at det ikke har tilstrekkelige ressurser til å møte utfordringen. Både hjelpeløshet og håpløshet er kognitive modeller for depresjon.

Essensielt ved brukermedvirkning er vektleggingen av å styrke brukers innflytelse på egen situasjon. Lazarus og Folkman omtaler mestring som en psykologisk mekanisme i stresshåndtering og definerer mestring som ”...en persons vekslende kognitive og atferdsmessige anstrengelser for å håndtere stress eller en utfordrende situasjon” (Lazarus og Folkman, 1984:141). Når en person står overfor ytre eller indre krav eller konflikter som oppfattes som så krevende og belastende for personen at de overgår evnen til å takle disse kognitivt og atferdsmessig, oppleves stress.

Mestring av stress kan således defineres som de stadig tilpassede tanke – og adferdsmessige anstrengelser individet bruker for å hankses med spesifikke ytre og/eller indre krav som oppleves krevende eller overgår personens ressurser (Weisæth og Dalgard, 2000). Mestring krever mobilisering for å sette individet i stand til å takle endringer og belastninger, og vellykket mestring gir en følelse av kontroll.

Aaron Antonovsky og sence of coherence

Aaron Antonovsky (2004) utviklet en teoretisk modell som tar utgangspunkt i et perspektiv som fremmer velvære og helse. I stedet for å fokusere på risikofaktorer, rettes blikket mot faktorer som kan øke mestring og mening hos individet. Dette perspektivet vil vise til de salutogene⁴ prosesser hos mennesket. Han viste til at mennesker med en sterk følelse av sammenheng⁵ har lettere for å forstå og håndtere utfordringer i sitt miljø. Det avgjørende er hvordan vi klarer å skape en indre opplevelse av sammenheng.

Tradisjonelt har teorier om stress og mestring hatt fokus på å kontrollere situasjonen. Salutogene teorier derimot legger vekt på individets egen evne til å bruke indre og ytre ressurser for å håndtere stressfulle situasjoner. Opplevelse av sammenheng kan således være en helsefremmende ressurs som styrker motstandskraften og utvikler den subjektive helsetilstanden positivt.

⁴ Det som fremmer helse

⁵ SOC – Sence of coherence

Antonovsky (1991) understreket at enkeltpersoners mulighet til å reagere konstruktivt på stressende situasjoner avhenger av personens opplevelse av sammenheng i situasjonen. Noen mennesker opplever høy grad av sammenheng i sin tilværelse, andre opplever dette i mindre grad. Han påpeker at grunnlaget for en slik innstilling er nær knyttet til personens identitetsutvikling. Grunnleggende tillit til, og forventning om at ”det kommer til å gå så bra som mulig” er avhengig av personens opplevelse av indre styrke, trygghet og stabilitet uavhengig av livsløpshendelser. Det er tre sentrale komponenter i Antonovskys teori som er styrende for om personen har høy eller lav grad av opplevelse av sammenheng. Situasjonen må være *forståelig*, den må gi *mening* og være *håndterbar*.

Meningsfullhet defineres som noe som er verd å investere energi i. Hva gir dette meg? Medbestemmelse utgjør grunnlaget for meningsfullhet (Antonovsky, 1991). Med *forståelig* tenkes kunnskap, informasjon og forståelse av situasjon. Hvilken forståelse er nødvendig, hvilken kunnskap trengs? Med *håndterbarhet* forstås hvilke ressurser trengs? Hvilke vilkår eller rammer skal gjelde, og hvordan skal arbeidet ledes (Hanson, 2004)? Det handler om at livet har et følelsesmessig innhold og er nært knyttet til motivasjon (Antonovsky, 1991).

Det er vanlig å tenke om de tre komponentene at de representerer fortid, nåtid og framtid. Hvordan har man tidligere klart å håndtere situasjoner, mestringsforventning, hvilke muligheter har jeg i nåværende situasjon – og hva tenker jeg om framtiden. De tre nivåene griper således inn i hverandre.

5.0 Megling

Hva er megling?

Megling er en svært gammel tradisjon, og fenomenet er beskrevet i bøker fra 5000 år tilbake. Det er to kvaliteter som er grunnleggende i megling; upartiskhet og tilstrekkelig autoritet (Nordhelle, 2006). I eldre tider ble megling utført av de eldste i lokalsamfunnet, mennesker som nøt stor respekt. Megling kommer fra det latinske ordet ”medium”, som betyr formidler. Det kan også oversettes med ”å stå i midten” (Ibid, s.23). Megling er en prosess der megleren hjelper to parter som er i konflikt med hverandre å komme fram til en løsning. Det er partenes

ansvar hvilket resultat en oppnår. Megling skiller seg derfor klart fra både domstolsbehandling og terapi.

Megling bygger på antakelsen om at konflikter håndteres best ved at det er de involverte som er med på å løse konflikten. En megler tilrettelegger for at partene selv definerer problemet, er i dialog og bestemmer resultatet. I spesielle saker kan megling kombineres med forhandlinger. For at en megling skal være vellykket, må partene være motivert, og assisteres av en nøytral tredjepart. Refleksjon, eller ”den reflekterte utøver” er særlig avgjørende i denne type sammenhenger (Sørensen, 2006).

I innledningen til de etiske retningslinjer for konfliktrådet legges det vekt på at meglere må være bevisst begrensninger og muligheter og fortløpende stille spørsmålstegn ved egen virksomhet. En megler kan ha mange roller – som terapeut og fredsbygger, som rådgiver og bevisstgjører, som brobygger og praktisk hjelper (Hareide, 2006).

Megling i konfliktråd

Megling i konfliktråd styres av en megler som er upartisk og nøytral. Det er ulike definisjoner på hva megling er, forskjellige definisjoner forekommer i ulike tradisjoner. Visse kriterier er det imidlertid enighet om og dette synes å være en definisjon som går igjen:

”Megling er en uformell prosess der en upartisk tredjeperson hjelper partene til å komme frem til en gjensidig akseptabel løsning på konflikten. Megleren har ingen autoritet til å fastsette løsningen” (Nordhelle, 2006:22).

Et viktig prinsipp for meglere er legmannsprinsippet, og at de er egnet for vervet. I ”Håndbok for meglere” (2007) står det at megleren skal være upartisk og fremme et godt klima slik at dialog fremmes. En hovedtanke bak konfliktrådet er at partene selv skal finne og komme fram til en løsning, megleren bør ikke ta avgjørelser som partene med fordel kan ta selv. Imidlertid kan megler komme med løsningsalternativer om en ser situasjonen som fastlåst. Dette krever at partene deltar aktivt i meglingen og at de kjenner til roller og muligheter. For å kunne delta aktivt og kjenne til egen rolle vil det være sentralt at partene i en konflikt kjenner til konfliktrådet, og har informasjon om hvordan meglingsprosessen skal foregå.

For en megler vil det være maktpåliggende og ikke være rigid, holde seg til ett skjema eller en metode. Stemningen i ett meglingsrom kan raskt snu. Det er viktig at meglere har en intuisjon

for når meglingen kan stoppe opp, og ha teknikker for å komme i gang igjen. Rigide meglere uten evne til refleksjon, vil ha vansker med å finne sin plass i meglerkorpset.

Meglingsarenaer

Norge blir på mange måter betraktet som et foregangsland på meglingsarenaen (Nordhelle, 2006). Noe av årsaken kan være at vi ikke har markert oss i særlig grad i den internasjonale maktkampen, og derfor lettere oppnår tillit hos parter ute i verden. I verdensmålestokk er vi et lite, selvstendig og fritt land. Vi har på noen områder lovregulert, obligatorisk megling. Ett av disse er forliksråd. En annen er ved samlivsbrudd der det er barn under 16 år. Denne lovreguleringen har vært kritisert, i det den bryter med prinsippet om frivillighet. Ordningen er ment å ivareta barna, og det er bare selve oppmøtet som er obligatorisk. Meglerens hovedoppgave blir å motivere partene til megling (Nordhelle, 2006).

Megling er en metodikk som øker i omfang og som bringes inn på stadig flere arenaer; i arbeidslivet og ved samlivsbrudd, skole - og elevmegling, megling i fengsel, fredsmegling - og megling i konfliktråd.

I andre sammenhenger der ”megler” går igjen, som skipsmegler, husmegler o.a. er utelatt her.

Fasene i en megling

For en megler vil det være viktig å opptre tillitskapende og relasjonelt. For mange kan det første møtet med konfliktråd virke skremmende. For å skape en trygg stemning, må en megler skape den roen som er nødvendig.

En megling kan bestå av flere faser. Det er meglerens oppgave å holde strukturen på disse fasene. Kort sammenfattet kan fasene se slik ut: I første fase skapes tillit. Tillit bygges opp ved at partene får informasjon om rammer og hensikten med konfliktrådsmøtet. Konfliktrådet skal ha sendt ut informasjon med innkallingen, men tidligere undersøkelser tyder på at flere ikke leser denne informasjonen (Egeland m.fl., 2008). Megleren gjentar punktene om frivillighet og samtykke, om muligheter og begrensninger i møtet. Dernest forteller partene sin historie. Megleren viser at han lytter, anerkjenner og aksepterer partens syn på konflikten. I neste fase må megleren få begge parter til å erkjenne at det er en felles konflikt, og at det er et ønske å komme fram til en felles løsning. Så er det den åpenbare konflikten. Her må megleren være lydhør for å søke å finne om det er underliggende konflikter til det som er åpenbart. I neste fase stimulerer megleren partene til selv å komme med løsningsforslag.

Videre følger forhandlingsfasen der partene skal komme til enighet, og til slutt kommer fasen der partene er klare til å skrive ned en skriftlig avtale (Nordhelle 2006, s. 32 – 35). Partene og megleren er ansvarlig for prosessen, men det er kun partene som er ansvarlig for avtalen. Megleren må ha respekt for partenes integritet og bestemmelsesrett.

En megler må være etisk bevisst, reflektert og ha et bevisst forhold til hva han gjør, og hvorfor han gjør det. Megling er en humanistisk disiplin, og bygger på et positivt konflikt - og menneskesyn. Megling skjer gjennom dialog og er en verbal prosess.

Megling er et fag der en nøytral tredjeperson entrer arenaen for å bistå to eller flere parter med å sortere ut:

- Hva de er uenige om
- Hvilke konsekvenser denne uenigheten har for partene
- Utforske muligheten for å komme til enighet.

Det vil være naturlig for en megler å være eklektisk, og velge den metoden som passer best i situasjonen. Som nevnt føres ingen beviser i konfliktrådet, ofte er det nok å konstantere at partene er uenige. Vanlig er at fokus rettes på hvordan en skal leve sammen i framtiden, til tross for konflikten, og hvordan framtidig konflikthåndtering og uenighet skal håndteres. Ett eksempel kan være naboer som møtes i rådet og som senere skal leve side om side.

Selv om meglere i det store er uten formell meglerutdanning, er de fleste involvert i relasjonsyrker med betydelig videreutdanning mot eget yrke. I ”mitt” konfliktråd er det flere lærere, noen jobber i utføringsbedrifter, det er sykepleiere og vernepleiere, noen jobber i NAV, prest, forfatter og jurist. Flere har veilederutdanning, er kjent med bruken av åpne og lukkede spørsmålstyper, og kjent med bruken av LØFT – Løsningsfokusert tilnærming. Fra konfliktrådets side gjennomføres det regelmessig internundervisning blant annet i bruk av dialogiske metoder og samtalens betydning.

Ved oppnevning av nye meglere, legges det sterk vekt på personlig egnethet. Dette går særlig på kvaliteter som empati og toleranse. I håndboken defineres empati som: ”Evne til å sette seg inn i andre menneskers opplevelser, tanker og følelser” (s 24), og med toleranse menes

respekt for andres synspunkter, deres holdninger, verdier og meninger, selv om de er forskjellige fra ens egne. En megler har som andre verdinøytrale verdier som respekt, fred, forsoning og ærlighet (Hareide, 2006).

Restorative justice

Konfliktrådet har bygget mye av sin ideologi på restorative justice tankegangen, og regnes som primærleverandør av denne typen løsninger. Dette er et sett prinsipper og en tenkemåte der lovbrudd forstås som konflikter. Uttrykket er forsøkt oversatt til norsk, og ord som forsonende, reparerende, eller gjenopprettende rettferdighet er betegnelser som går igjen (Zehr, 2008). Innenfor RJ sees et lovbrudd på som en krenkelse i forholdet mellom offer, gjerningsperson og lokalmiljøet. Denne tankegangen skiller seg fra tradisjonell strafferett, der en ser på lovbrudd som overtredelse mot staten. En sentral tanke er at konflikten tilhører de berørte partene og at de derfor vil være de beste til å løse den (Kemény, 2004).

Et hovedmoment innen megling er utjevning av maktforskjeller. Er maktforskjellen for stor, slik at meglere ikke klarer å jevne den ut, er ikke megling tilrådelig. Alvorlige voldssaker, voldtekter og liknende kan være eksempler. Likevel er det slik at dersom offeret ønsker å gå i dialog, er det flere undersøkelser som tyder på at dette kan ha en helende betydning. Et slikt møte vil da ha en *gjenopprettende rettferdighet* (Zehr, 2008). Dette kan for eksempel skje ved at gjerningsmannen kommer med en beklagelse og erkjenner forholdet (Nordhelle, 2006).

Kontinuerlig refleksjon

Meglere må ha evne til kontinuerlig refleksjon over egen praksis. Utfordringen er å være bevisst egne holdninger og verdier som kan påvirke en sak. Har en for eksempel sterke antipatier overfor bestemte folkeslag eller trosretninger, kan det være en utfordring å megle. Noen mennesker vekker antipatier i oss, mens andre lettere får vår sympati. Det viser seg at vi har lettere for å få sympati med de som er på samme nivå som oss selv, eller over oss (Hareide, 2006). Dersom vi ikke kan kontrollere disse følelsene, bør saken overlates til en annen megler. Partene kan være vår dette aspektet – uten at man selv er klar over det. Kommer dette opp må en samtale med partene om eventuelle misforståelser, slik at en får anledning til å justere seg. Dersom en part opprettholder sine synspunkter, bør saken overlates til en annen megler (Nordhelle, 2006).

Meglingsstiler

Det er flere veier til Rom. Noen er svingete og kronglete, og krever at man reiser langsomt. Her er prosessen målet. I andre tilfeller er veien bred og rett, og egner seg for høy hastighet, fokus er på målet. Det er tre hovedstrømmer i megling, og disse skjød fart på slutten av 1960 tallet (Nordhelle, 2006).

Strukturell megling

Strukturell megling oppsto tidlig på 1970 tallet, og er en målrettet, korttids problemløsnings - intervensjon hvor megleren holder stram struktur gjennom prosessen. Den utføres gjerne av jurister, som er opptatt av at partene finner en løsning. Megleren tar ansvar for resultatet.

Hovedmålet er å komme fram til en konkret avtale mellom partene i en konkret konflikt, og tar ikke tak i eventuelle underliggende konflikter. Den hjelper ikke partene å forbedre sin samhandlingssituasjon. Den er ekspertstyrt, i det det kommer en fagperson fra utsiden og hjelper partene til å finne en løsning begge kan leve med. Dens mest verdifulle bidrag er å tydeliggjøre begge parters interesser og behov gjennom forhandlinger. Svakheten er at den gir lite hjelp til parter i emosjonell ubalanse som ikke er i stand til å følge den veien megleren anviser (Nordhelle, 2006).

Metoden er strukturell i sin oppbygning, og kan deles i seks stadier:

1. Definisjon av konflikttemaet
2. Innsamling av data
3. Tydeliggjøring av behov
4. Kartlegging av mulige løsninger
5. Forhandling
6. Valg av løsning

Når emosjonene sperrer for meglingsarbeidet, har den strukturelle megler ikke tilstrekkelige metodiske verktøy for å håndtere konflikten.

Terapeutisk megling

Terapeutisk megling ble etablert som en motvekt til strukturell megling. Terapeutisk megling ivaretar partenes vanskelige relasjon og emosjoner. Denne retningen tiltrekker seg først og

fremst meglere med terapeutisk kompetanse. Tilhengere av denne retningen hevder at det ikke er mulig å løse den aktuelle konflikten uten å skape endringer hos partene eller i relasjonen mellom dem. Mange parter har sterke emosjonelle reaksjoner, og kan være fra vanlig funksjonelle til sterkt dysfunksjonelle. I dette spennet kan det også være grader av funksjonalitet, og meglere ble opptatt av ”å forberede grunnen” (Nordhelle, 2008:17).

I denne tradisjonen er man også opptatt av andre aktører i systemet som kan skape ”støy”. Andre aktører kan være familie, jurister, venner, omsorgsarbeidere og andre som kommer med råd og innspill til konflikten. Terapeutisk megling er godt egnet for familiemegling. Den egner seg også godt i andre konfliktsituasjoner der den ene eller begge parter er utpreget emosjonelle.

Den terapeutiske meglingen opprettholder et strukturelt grep, men fokuserer mye på relasjonen mellom partene. Irving (Irving og Benjamin, 1995) har utviklet en terapeutisk meglingsmodell som består av fire faser:

1. Forhåndsvurdering
2. Formøte
3. Forhandling
4. Oppfølging

I denne aksepteres emosjoner som en del av meglingen, og megleren vil normalt kunne hjelpe partene til å se at emosjoner er nyttig og tillatt. Realitetsorientering og validering vil være en naturlig del i denne prosessen. Ofte vil megling og terapi ikke være sammenfallende, og megleren må være klar over skillet. Her tas de grepene som skal til for å løse den aktuelle konflikten. Har parten(e) behov for ytterligere terapeutisk bistand, henvises de til ekstern hjelp.

Innen denne retningen er det en oppfølgingsdel, der megleren etter noe tid kontakter partene for å se hvordan avtalen håndteres, og om den trenger oppfølging.

Transformativ megling

Transformativ megling kom i 1990 årene som en motvekt til de foregående. Denne meglingstradisjonen har som hovedmål å arbeide med relasjonen mellom partene. At partene transformeres, betyr at de overskrider egne grenser gjennom meglingsprosessen, styrker sin

kapasitet til å analysere situasjoner og ta mer konstruktive beslutninger også i senere konfliktsituasjoner (Nordhelle, 2008).

Både strukturell og terapeutisk megling har fokus på løsning av en konkret konflikt som mål. Den relasjonelle biten ble sett på som en nødvendighet for å løse den aktuelle konflikten. Den transformativ meglingsstilen har som sitt primære mål å arbeide med relasjonen mellom partene. Denne tradisjonen er ikke avtalefokusert, men prosessorientert (Ibid). Her er det meglere som følger etter partene, og partene setter agendaen.

Den potensielle transformasjonen øker kapasiteten til både å se og vurdere den andre partens perspektiv. Resultatet kan bli at partene endrer sin måte å relatere seg til situasjonen og til interaksjonen dem imellom. Gjennom prosessen er det sannsynlig at de også senere kan løse andre konflikter. Som jeg ser det, vil denne ligge nært opp til helsefremmende arbeids hovedansvar, og empowerment vil være et sentralt begrep.

Humanistisk megling

Den humanistiske meglingstradisjonen er utviklet av Mark Umbreit (1997), og er en del av den transformativ meglingstradisjonen. Den er inspirert av humanistisk psykologi, hvor Carl Rogers var foregangsmann (Nordhelle, 2008). Humanistisk psykologi har en grunnleggende tro på menneskets kapasitet for vekst og transformasjon (Rogers, 1961). Den humanistiske vitenskapens metode er å finne ”mening” gjennom å forstå. Det sentrale elementet innen denne psykologiretningen er å stimulere partene til genuin dialog. Her vil utfordringen for megler være å skape en trygg arena for partene, slik at de kan komme i dialog og lytte til hverandre uten å komme i forsvar. Dialogens funksjon vil være med på å utvide og utvikle partenes forståelse og toleranse av hverandre (Branstad, 2003).

Innen denne tradisjonen er formøter tillagt stor betydning (Umbreit, 1997). Dette skal tjene som en forberedelse til den senere dialogen mellom partene, og har som sin viktigste oppgave å skape tillit. Aktiv lytting og den narrative fortellingen er viktige hjelpemidler. Ved at partene opplever å bli lyttet til og får fortalt sin historie, kan den være et viktig bidrag i ofres eller gjenlevendes reparasjonsprosess. Meglingstypen egner seg derfor godt på alle konfliktarenaer, også der de andre kan synes utilstrekkelige. Å finne svar på hva som utløste ugjerningen, kan det i seg selv oppleves som en lettelse for offeret (Nordhelle, 2008).

Språk, væremåte og innstilling hos meglere er viktige bidrag for å få konflikten løst. Megleren må kunne ta den andres perspektiv. Ved en konfrontasjon går partene lett i baklås, og kommunikasjonen stopper opp.

Narrative grep

Språk skaper virkelighet sier vi ofte, og språket er meglere viktigste verktøy. Språkfilosofen Wittgenstein hevdet på 1950 – tallet at måten vi tenker på gjennom bruk av begreper og kategorier kommer fra språket vi bruker (Wittgenstein, 1997). Han mente at ved å bruke et annet språk, skaper vi en annen mening i virkeligheten. Denne tenkningen får sin oppfølger innen psykologiens verden i 1980 – årene, kalt sosialkonstruktivismen (Gergen, 1985). Han hevder at språket ikke bare representerer virkeligheten gjennom symboler, men at virkeligheten skapes gjennom de navnene vi gir objekter eller hendelser. Språket vi benytter reflekterer hvordan vi oppfatter virkeligheten. Essensielt blir da at valg av ord er med på å forme vår virkelighet. Ved å endre språkbruken er det mulig å endre konflikten.

Når meglere fokuserer på narrativer, er det mulig for partene å skape alternative historier eller ny mening kan tillegges konflikthistorien. Å skape ny historie gjennom dialog skjer ved at meglere stiller åpne og undrende spørsmål gjennom en ”ikke-viter-posisjon” (Nordhelle, 2008:31). En hovedoppgave for meglere blir å hjelpe partene å finne ny mening i konflikten.

Å få fram viktige unntak fra konflikthistorien kan bidra til at partene endrer sin forståelse av konflikten. Utforskning av unntak er utviklet innenfor løsningsfokuset tilnærming⁶ (Langslet, 2003). Løsningsfokuset tilnærming fokuserer mye på nåtid og framtid, mens narrativ tilnærming fokuserer på fortiden. Formålet med å fokusere på fortellingen fra fortiden er å redefinere fortiden, slik at den får ny mening (Nordhelle, 2008). Den nye fortellingen har som hensikt å gi partene felles mening om konflikten og løsningen av den. I denne vil relasjonen mellom meglere og parter være essensiell, og ofte brukes formøter.

⁶ LØFT – metodikk.

LØFT – løsningsfokusert tilnærming

Å få fram viktige unntak fra konflikthistorien kan bidra til at partene endrer sin forståelse av konflikten. Utforskning av unntak blir som nevnt et anliggende. For en megler blir det essensielt å framheve dette perspektivet, slik at partene kan gjøre mer av det som fungerer (Langslet, 2003).

For en eklektisk megler vil løsningsfokusert tilnærming være en vesentlig del av meglingen. Antakelser om at konflikters natur og årsaker er nødvendig for å løse konflikter gjennomsyrrer mye av konfliktlitteraturen (Nordhelle, 2006). Populært kan sies at det vi fokuserer på får vi mer av. I løsningsfokusert tilnærming vises det til at det er mer hensiktsmessig å kjenne tegnene til løst konflikt enn ved konflikt, og at det er mer virksomt å lete fram og forsterke løsningsfremmede atferd enn problematferd (Langslet, 2000).

6.0 Helsefremmende arbeid

Begrepet helsefremmende virksomhet ble første gang formulert av Verdens Helseorganisasjon i Ottawa-charteret: "Helsefremmende arbeid er den prosess som gjør folk i stand til å bedre eller bevare sin helse. For å nå fram til en tilstand av fysisk, psykisk og sosialt velvære må et individ eller en gruppe være i stand til å identifisere og virkeliggjøre sine forhåpninger, tilfredsstille egne behov og endre eller mestre sitt miljø" (WHO, 1986).

Hovedbudskapet, som er grunnleggende i den helsefremmende tankegangen, er å gjøre folk i stand til å bedre og bevare egen helse (WHO 1987, Andrews, 2003). De fem strategiene charteret beskrev for å oppnå Verdens helseorganisasjons mål om "Helse for alle" innen 2000 var å bygge opp en sunn helsepolitikk, skape støttende miljøer, styrke lokalmiljøets muligheter for handling, utvikle personlige ferdigheter og tilpasse helsetjenesten (WHO, 1986).

Helsefremmende arbeid "handler om å styrke og gi makt og myndighet både til personer og lokalsamfunn" (Mittelmark, 2003:178). Konfliktrådsbehandling henter konflikten tilbake til settingen den hører hjemme i; til partene selv. I det helsefremmende arbeidet skal en arbeide for å styrke ferdigheter som går på individuelle, sosiale og politiske handlinger. Dette synet forutsetter et mer likeverdig samarbeid mellom den som tar initiativ og den som involveres.

Den helsefremmende ideologi er preget av en skepsis til teknologiske og ekspertstyrte løsninger (Mæland, 2005).

Helsefremmende arbeid vektlegger individets muligheter til egenkontroll og vekst gjennom empowerment tankegang. Dette peker mot at man vil komme til å måtte ta den dimensjonen av helse som dreier seg om utfoldelse og mestring av utfordringer i eget liv på alvor. Helse kan defineres på ulike måter: helse som fravær av sykdom, helse som ressurs og helse som velbefinnende (Mæland, 2005).

Helsefremmede arbeid angår ikke bare en sektor, men må involvere politikk på flere nivåer. På *samfunnsnivå* må det omfatte både pris og helsepolitikk, på *gruppenivå* finne grunnlag for menneskelig samhandling og mulighet for sosial støtte, og på *individnivå* vil fokuset være å finne personlige egenskaper og ressurser i den enkelte – og sette denne stand til å foreta egne valg (Ibid).

Settinger

I helsefremmende arbeid blir setting brukt til å beskrive situasjoner hvor to eller flere mennesker møtes og samhandler (Hauge og Mittelmark, 2003). De fremste kjennetegn ved lokale settinger er at de ”oppstår der mennesker samhandler over tid, eksempelvis i offentlig tjenesteyting, på arbeidsplasser og i nærmiljø / lokalsamfunn” (Studieplanen).

Å arbeide helsefremmende i disse settingene vil si at man tar utgangspunkt i de aktiviteter som naturlig finner sted, enten disse er utvikling av gode tjenestetilbud i arbeids - organisasjoner, tilrettelegging for medvirkning og myndiggjøring i arbeid med pasienter eller brukere, tilrettelegging for god omsorg i barnehager og godt læringsmiljø i skoler, søken etter meningsfulle aktiviteter i et nærmiljø eller lokalsamfunn, eller annen formålsrettet aktivitet mellom mennesker som samhandler over tid. Som jeg definerer settingsbegrepet kan et møte i konfliktråd brukes som settingsbegrep.

Empowerment

Empowerment er et nøkkelbegrep innen helsefremmende tankegang, og springer ut av et humanistisk menneskesyn, med mennesket som ansvarlig (Tones & Green, 2004). Det innebærer en grunnleggende antakelse om at mennesket under rimelige betingelser vil utvikle evner og ferdigheter som vil sikre overlevelse og et best mulig liv både for individet og

fellesskapet. En forutsetning er en opplevelse av tilstrekkelig kontroll over de faktorene som bestemmer vilkårene for en positiv utvikling. Empowerment kan defineres som en prosess hvor individer, grupper eller samfunn mobiliserer ressurser til å håndtere egne utfordringer. Empowerment er forsøkt oversatt til norsk, uten at man synes å finne en fullgod erstatning. Ofte blir begrepet oversatt til ”å bemyndige til”, ”å gi makt til” og ”sette / gjøre noen i stand til”⁷. Bemyndigelse har en ideologisk forankring i demokratitankegangen, definert som ideen om enkeltindividets rettigheter og plikter overfor fellesskapet, inkludert individets rett til selv – og medbestemmelse (Stang, 2005). I dette prinsippet ligger menneskets ansvar både for seg selv og for andre, og at alle gis like muligheter til å utvikle og bruke sitt potensial. Selv liker jeg å bruke empowerment, der jeg bruker grunnbegrepet ”to empower” – og som jeg oversetter til ”å gi eller overføre makt”. Som profesjon skal vi overføre kunnskap til de som mangler den, slik at det kan tas valg ut fra hvilke muligheter som finnes. Når vi har oversikt over valg og konsekvenser, blir det individets ansvar å velge. I det følgende brukes empowerment og bemyndigelse noe om hverandre.

Makt

Bemyndigelse innebærer ofte overføring av makt fra den mektigste i en relasjon til den svakeste. Empowerment/bemyndigelse er kontekstuell og kan opptre forskjellig ut fra settinger. Konfliktrådsmøter avholdes på en arena som for megleren er kjent, men ukjent for partene. Dette vil sette krav til megleren om å skape en trygg ramme rundt meglingen, slik at alle kommer til orde.

Julian Rappaport er en amerikansk psykolog som har arbeidet med bemyndigelsesbegrepet med tanke på forebyggende psykisk helsearbeid. Rappaport (1984:3) beskriver bemyndigelse slik: ”Bemyndigelse er en prosess og er den måten som mennesker, organisasjoner og lokalsamfunn (communities) oppnår mestring over livet på”.

Definisjonen er kort, og etter min mening rommer den for lite av begrepet som har med psykisk helse å gjøre. Gibson har basert mange av sine arbeider på Rappaport, og han tar inn helsebegrepet på denne måten: ”Bemyndigelse er en prosess hvor en hjelper mennesker til å oppnå kontroll over faktorer som påvirker deres helse” (Gibson 1991:359).

⁷ Ifølge Cappelens Store Engelsk – Norsk Ordbok 1988

Jeg synes imidlertid definisjonen til Stang (2005:24) er fullgod. Denne tar inn settingen vi er i, psykisk helse, prosess og mestring. Her er hun på linje med WHO (1986) som viser til at empowerment og helsefremmende arbeid er en *prosess* – og ikke et endelig mål:

”Bemyndigelse er en psykososial prosess hvor det skjer en maktoverføring på individ – og/eller systemnivå fra mennesker som har makt og innflytelse til mennesker som opplever å mangle kontroll over sentrale faktorer i sitt liv, slik at sistnevnte gjennom erkjennelse av egne ressurser og muligheter blir gjort i stand til å få kontroll over de faktorene som de opplever som viktige for dem, og som dermed gir dem muligheten til å mestre sine liv og sine omgivelser”.

Maktesløshet

Empowerment er som nevnt kontekstavhengig, og kan være vanskelig å definere fullt ut. Det vil i mange tilfeller være lettere å definere motsatsen av empowerment, som tilstander av ”maktesløshet, hjelpeløshet, håpløshet, fremmedgjøring, undertrykkelse, paternalisme, opplevelse av tap av kontroll over eget liv, avhengighet og umyndiggjøring” (Stang 2005:23).

Det vil for megleren i konfliktråd være et mål å sette partene i konflikten ikke bare i stand til å løse den aktuelle konflikten, men også gi metoder til å løse senere konflikter. Etter min mening vil konfliktrådsmodellen slik den framstår i dag, være feilslått om mennesker stadig kom tilbake for å løse senere, egne konflikter.

Fra monolog til dialog

Å samhandle verbalt har mange uttrykksformer, og uttrykk som monolog, samtale, dialog og debatt går igjen. I debatt ser en ofte sine samtalepartnere som fiender og motstandere, mens man i dialogen betraktes som venner og partnere. I debatten tviholder den enkelte på sin posisjon, søker å finne svakheter i argumentasjonen hos den andre, mens man i dialog er åpen for å endre det en tenker om gode grunner taler for det. Dialog skiller seg fra monolog og debatt ved at utfallet er åpent, og en må være villig til å la det uventede skje (Svare, 2006). Dialogen kan sees på som en samtale preget av gjensidig åpenhet og velvilje der vi strekker oss mot et felles mål, der vi må være villige til å ta inn over oss den andres perspektiver.

Når to mennesker ser verden ulikt, er det mulig for de to gjennom dialog å utfylle og utvide hverandres forståelse av verden. Dialogen vil i første rekke være en utveksling av perspektiver og gjensidig innflytelse (Branstad, 2003).

På den ene side har vi i dag betydelig innsikt i hva som virker negativt inn på folks psykiske helse og hva som kan bidra til maktesløshet. På den andre siden har vi fått kunnskap om hva som bidrar til helse. I stedet for å se etter sårbarhet og risikofaktorer, vil en ved salutogenisk⁸ tenking ha fokus på hva som skjer når folk greier å komme seg gjennom livets emosjonelle utfordringer og på de beskyttende faktorene som ligger latent i det enkelte menneske (Antonovsky, 1991). En vil da søke å hente fram den enkeltes egne løsninger og mestringsstrategier. Til dette vil dialogen være et godt verktøy. Om dialog sier megler - håndboka at megler ”ikke skal ta avgjørelser som bør være overlatt partene, men skape et trygt klima for å muliggjøre en dialog mellom partene” (Meglerhåndboka 2007: 28).

Dialogen som helsefremmende metode

I helsefremmende arbeid og ideologi legges det stor vekt på å omfordele makt og myndighet. Det virkemiddelet som skal fremme en slik omfordeling, er å bruke *dialogen* som metode (Branstad, 2003). Den brasilianske pedagogen Paulo Freire (1921 – 1997) var svært opptatt av dialogen som utjevne praksis. Han viste til at mennesker gjennom dialog kunne gå fra å være uvitende, passive og undertrykte, til å bli aktive, kritiske og øke egen selvtillit. Han var særlig opptatt av å myndiggjøre unge mennesker. Dialogen skaper forandring, i følge Freire (1999), ved at den opphever gammelt autoritetsforhold og dermed skaper et samfunn av likeverdige. For Freire var også dialogen veien til en ny samfunnsform og han la vekt på at innsikten som vinnes gjennom dialogen kan gjøres mer bevisst om behovet for å forandre samfunnet, og gi tro på at det sammen med andre kan gjennomføre en slik forandring (Ibid). Sentralt i hans pedagogikk er å være subjekt i eget liv. Livet er ikke en gitt realitet som en må godta og tilpasse seg, men hver og en har ansvar for eget liv der vi må fri oss fra undertrykkende vaner og roller. Freires prosjekt er et politisk kampprosjekt.

Bruk av dialog som metode ligger nært opp til den tyske sosialteoretikeren Jürgen Habermas (1997) sterke vektlegging av dialogens muligheter. Til forskjell fra Freire har Habermas kritikk, eller kritisk fornuft, som hovedfokus. Målet er å vise hvordan lokale grupper kan innvirke på beslutninger som gjelder individets helse (Branstad, 2003). Her blir dialogen en arbeidsmetode. Metoden hviler på antakelsen om at dersom alle involverte gis anledning til å

⁸ Det som forårsaker helse

si sin mening og medvirker til løsningen, vil den beste løsningen være å finne der. Den kommunikative samhandlingsformen søker å opprette gjensidig forståelse.

Dialog som framgangsmåte antas å være bemyndigende ved å jevne ut maktforskjeller mellom samfunnsgrupper og gjennom å stimulere mennesker til å ta i bruk egne ressurser for å løse egne problemer (Branstad, 2003). Dialog sees ofte på som et positivt ladet begrep, som ”partene har kommet i dialog”. Hjelperen framstår ikke som en autoritet, men arbeider etter prinsipper lagt av den enkelte.

7.0 Forskningsdesign og metode

I dette kapitlet vil jeg redegjøre for forskningsprosessen og begrunne valg. Hensikten er å tilstrebe mest mulig redelighet og synlighet i de tanker, resonnementer og valg jeg har gjort, samt inneha en kritisk refleksjon over materialet. Jeg har i tidligere forskningsarbeider brukt kvalitativ metode. Jeg kjenner meg trygg i metoden, og føler jeg behersker den. Det mest typiske opplegget for kvalitative studier er basert på deltakende observasjon, gjerne kombinert med observasjon av relasjonene mellom aktørene (Holter og Kalleberg, 2002). Jeg valgte bort gruppeintervju, fordi denne metoden ikke egner seg der temaet er av for privat karakter. Det deltakeren forteller forskeren, forteller han samtidig til de andre i gruppen (Branth, 2002).

Kvalitativ metode

Utforskende og beskrivende design beveger seg forskningsteoretisk innenfor fenomenologi og hermeneutikk. Dette er to hovedretninger innen kvalitativ metode (Thagaard, 2003).

Fenomenologi og hermeneutikk

Fenomenologien tar utgangspunkt i hvordan subjektet opplever fenomenet og leter etter en dypere forståelse av meningen i subjektens erfaringer. Her er fokuset subjektets opplevelse. Hermeneutikken har fokus på fortolkning, jakten på et dypere meningsinnhold som ikke er lett tilgjengelig. Forskjellen på disse retningene ligger i hvordan de ser på hva som er sannheten, eller realitetene. Fenomenologien mener folks opplevelser og oppfattninger er realiteten. En hermeneutisk prosess er en fortolkende prosess som innebærer at vi leser allmenne trekk og sammenhenger inn i de konkrete observasjoner vi gjør. Hermeneutikk blir

således en fortolkningslære som i utgangspunktet gjør et forsøk på å reflektere over hvordan man faktisk forstår og tolker, særlig innenfor humanistiske vitenskaper (Repstad, 2004). Ofte beskrives en hermeneutisk spiral – eller sirkel – der man forsøker å forstå helheten ut fra delene. I praksis ble det slik at jeg hørte gjennom intervjuene i sin helhet for å få en forståelse, for så å gå gjennom de enkelte delene. Etter utallige gjennomhøringer, fant jeg deler som dannet en større helhet.

Hermeneutikken bygger på at det egentlig ikke finnes en sannhet; fenomener kan tolkes ulikt og på ulike nivåer (Thagaard, 2003). Kvalitativ forskning henter informasjon fra ulike kontekster og er dermed kontekstavhengig. Jeg har valgt å bruke et kvalitativt forskningsdesign, der jeg har som mål å *forstå* i motsetning til en kvantitativ som vil *forklare* (Gilje & Grimen, 1993). Jeg valgte å gjøre undersøkelsen ved bruk av deltakende observasjon og intervjuer der jeg la opp til et halvstrukturert intervju. Et halvstrukturert intervju har i følge Kvale (2005) som mål å innhente beskrivelser av den intervjuedes livsverden, med henblikk på fortolkning av de beskrevne fenomenene. På den måten sikret jeg å komme gjennom de spørsmålsstillingene jeg anså som nødvendige, samtidig som jeg kunne følge den intervjuede underveis.

Mye av forskningsstudien hviler på innføringsboken til Steinar Kvale (2005) ”*Det kvalitative forskningsintervju*”. Jeg har fulgt bokens forslag til hvordan et forskningsprosjekt kan gjennomføres via sju ulike stadier: valg av tema, planlegging, selve intervjuene, transkriberingen, analysen, verifisering og sluttrapport.

Forskningsspørsmålet i kvalitative metoder foregår omtrent som en vanlig samtale, men har et bestemt formål og en bestemt struktur. Det kjennetegnes av en systematisk spørsmålsform. Denne typen samtale er ikke er ikke en gjensidig form for interaksjon mellom to likeverdige; Det vil alltid oppstå et asymmetrisk maktforhold der intervjueren definerer situasjonen, presenterer samtaletemaene, og styrer intervjuet gjennom å stille ytterligere spørsmål (Kvale, 2005). Temaet gis av intervjueren som kritisk følger opp intervjupersonens svar på spørsmålene.

Livsverden

Jeg var opptatt av å ha spørsmålsstillinger for å forsøke å forstå intervjupersonens livsverden, få fram betydningen av folks erfaringer, framfor vitenskapelige forklaringer. Det kvalitative forskningsintervjuet er et produksjonssted for kunnskap, og kan hensepeile på et tema to personer samtaler om som har felles interesse. Det kvalitative intervjuet kalles enkelte ganger *ustrukturert* eller *ustandardisert* (Kvale, 2006:27). Ofte måtte jeg ta metodologiske beslutninger på stedet mens intervjuet foregikk. Dette kunne være utfordrende, jeg måtte ha både forhåndskunnskap om temaet og vite om metodologiske muligheter. Intervjueren må også være trygg i den rollen det er å hente inn ny kunnskap gjennom samtaler.

Valid undersøkelse

For å sikre en valid undersøkelse utarbeidet jeg en intervjuomal. Med validitet tenker jeg på at det var viktig for meg å få svar på de spørsmålene jeg hadde satt opp. Jeg måtte ta hensyn til de senere stadiene – med analysing, verifisering og rapportering av funn. Forskningsintervjuet er basert på den hverdagslige samtalen eller konversasjonen, men skiller seg ved at den er faglig. Den forskningsintervjusituasjonen jeg la meg opp til, var det halvstrukturete livsverden intervjuet. Denne intervjuformen har som mål å innhente beskrivelser av den intervjuedes livsverden, for dermed å fortolke de fenomenene personen beskriver. Som intervjuer visste jeg hvorfor jeg spurte som jeg gjorde. Ved at jeg lyttet og fulgte opp svarene respondenten kom med, kunne dette føre til at personen følte seg lyttet til og interessert.

Gruvearbeider eller reisende

Innen kvalitativ forskning bruker Kvale (2005) to metaforer: Som gruvearbeider eller som reisende. Gruvearbeidermetaforen brukes der kunnskap kan forstås som skjult metall, der intervjueren er en gruvearbeider som henter det verdifulle metallet opp i dagen.

I følge reisemetaforen er intervjueren en reisende forteller, der hans eller hennes opplevelser resulterer i en historie som skal gjenfortelles. Denne stilen gjør også noe med den reisende, i det den fører til ny kunnskap og dypere refleksjon både hos intervjuer og hos den intervjuede. I dette ligger også den naturlige latinske betydningen av ordet å konversere – ”vandre sammen med”.

Praktisk gjennomføring

Da jeg skulle behandle personopplysninger, måtte jeg kontakte personvernombudet ved NSD – Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (<http://www.nsd.uib.no/personvern/>) før oppstart for godkjenning⁹.

Forut for undersøkelsen tok jeg kontakt med leder av konfliktrådet, der vi gjennomgikk tema og hvilke saker som kunne være aktuelle. I etterkant av samtalen ble det sendt ut en e – post til meglere med orientering. Fra konfliktrådet ba jeg om oversikt over meglere i fylket. Listen inneholdt informasjon om meglernes fartstid, alder, kjønn, yrkesbakgrunn og bostedskommune. For å få et så variert utvalg som mulig valgte jeg informanter med ulik alder, kjønn, meglererfaring og yrkesbakgrunn. For å være sikker på at deltakerne hadde erfaring med megling, ble det stilt krav om minimum ett års erfaring, kriteriebasert utvalg (Johannessen et al., 2004).

I meglingene var jeg deltakende observatør, der jeg noterte kroppsspråk og holdninger, samt refleksjoner underveis. For å ta opp det som ble sagt, brukte jeg mp3 spiller. Dette gjorde at jeg fikk intervjuene ordrett, og at jeg kunne være mer tilstede som lytter. I tillegg opplevde jeg en bedre samtalekontakt med de jeg intervjuet. I halvparten av sakene fikk jeg anledning til å snakke med partene før meglingen, her de også skrev under på samtykkeskjema¹⁰. I møtet la jeg vekt på å skape gode relasjoner, og forklare hva jeg skulle bruke av utstyr. Dette for å skape trygghet (Kvale, 2005). Ved den andre halvparten måtte jeg gi informasjonen over telefon. I observasjonene og intervjuene kunne jeg ikke få øye på om dette gjorde noen forskjell.

Informert samtykke

Jeg tok selv kontakt via e – post og/eller telefon. Jeg hadde utformet et skriv til meglerne¹¹ der jeg orienterte om undersøkelsen. Her gikk det fram hva som var undersøkelsens overordnede mål og hovedtrekkene i prosjektet, samt mulige fordeler og ulemper ved å delta (Kvale,

⁹ Se vedlegg 2.

¹⁰ Se vedlegg 3.

¹¹ Se vedlegg 4.

2005). Der framgikk også at deltakelsen var frivillig, at de når som helst kunne trekke seg, samt taushetsplikt og konfidensialitet. I tillegg tilbød jeg meg å gi en umiddelbar tilbakemelding på hva jeg hadde observert, som en metarefleksjon sammen med megleren.

Lai (2006) peker på at ved at vi tror vi kan forutsi hvordan noe er, lett kan føre til at vi leter etter det som bekrefter vår antakelse og ser bort fra det som kan tyde på noe annet. Vi er både kognitivt og emosjonelt innrettet mot å finne informasjon som støtter opp om våre antakelser (Ibid). Vektlegging av bekreftende informasjon gir oss en form for mental belønning som virker oppmuntrende og styrker vår overbevisning om egen dømmekraft, og at vi er på rett spor. Så jeg måtte spørre meg selv: Ble jeg for nærsynt? Dette aspektet vil jeg komme tilbake til i drøftingsdelen.

For å teste en antakelse kan det være nødvendig å kontrollere om det finnes informasjon som kan tyde på det motsatte. Ofte gjør man omvendt – at jo mer informasjon man kan finne som støtter en antakelse, desto bedre grunnlag har man for å konkludere med at man har rett (Lai, 2006).

Utvalget

Kunnskapen undersøkelsen formidler er basert på deltakelse ved ti meglinger med sju ulike meglere. Konfliktrådet behandler både straffesaker og sivilsaker. Her var ni saker straffesaker overført fra politiet. I to av sakene var partene under 18 år, og hadde foreldrene/verger med.

Aktørene

Av plass – og anonymitetshensyn har jeg ikke gått inn på de enkelte meglingene. Jeg har lagt vekt på å få fram informantenes egne livsverdenberetninger. Sakene som presenteres er:

- I. Albert og Beate er nyinnflyttet i boligblokk. De har to små barn. Klager er en eldre beboer, Cathrine, som mener barna roter og er for høylytte. De har ikke vært i konfliktrådet tidligere.
- II. Fredrik hadde slått opp med kjæresten. I alkoholpåvirket tilstand kastet han blomsterkrukker og trampet på biler ved en bilforretning. Han møter eier av bilfirma og representant for forsikringsselskap.

- III. Geir og Hilde skulle selge lodd for en humanitær organisasjon. Ett sted fikk de avslag, og i sinne sparket Geir til en utstillingsfigur som sto ved inngangspartiet slik at den knuste.
- IV. Inge hadde i mange år vært selvstendig næringsdrivende og nå hadde han blitt ufør. Han fikk ikke penger han mente han hadde krav på. Han ringer NAV kontoret og framsetter trusler. I konfliktrådet møter han leder for avdelingen. Denne har møtt i konfliktrådet tidligere.
- V. Jan og Kari har vært samboere noen år. På fest slår Jan ned Kari. Han dømmes til betinget fengsel, og oppmøte i konfliktrådet er en del av straffeutmålingen. De har ikke møtt i konfliktråd tidligere.
- VI. Lars og Morten har brutt seg inn på en skole, der de har bedrevet hærverk. De møter rektor og avdelingsleder. Til støtte har de med foresatte.
- VII. Nils og Ole har brutt seg inn i en båt. De har tatt brennevin, skåret i setetrekk, og tømt brannslukkingsapparatet inne i båten. De møter båteieren.
- VIII. Per har tagget på gjerde, på søppelkasser og på en campingbil. Han møter eier av bilen og huseier som eier gjerdet. Per og eier av campingbilen har møtt i konfliktråd tidligere.
- IX. Randi har stjålet i en butikk. Hun har med mor som verge. De møter butikksjefen. Begge har møtt i konfliktrådet tidligere.
- X. Stein og Tore er naboer og har vært i klammeri pga uenigheter om påbygg av hus. Det toppet seg da Stein tok kvelertak på Tore, og Tore spylte vann inn i bilen til Stein.

I ni av ti tilfeller ble resultatet skriftlig avtale. I den ene sivile saken ble det ikke skrevet avtale.

Egen rolle i intervjuet

Kvale (1997) sier det er nødvendig at intervjueren beskriver egen rolle og aktivitet i intervjuprosessen. I intervjuet ble deltakerne informert om at dette var en samtale mellom oss, men at jeg styrte hoveddrammene for innhold. Jeg viste igjen til guiden, og forsøkte å legge opp til en lett tone. Det var ikke alltid jeg klarte å komme meg gjennom hele intervjuguiden. Imidlertid huket jeg av etter hvert som vi var innom tema jeg hadde valgt, og jeg så vi berørte de viktigste temaene. Enkelte ga uttrykk for at de var slitne etter meglingsmøtet, men sa samtidig at det var spennende å være med på undersøkelsen. Når enkelte spurte meg, eller

kom med kommentarer om meglere, om den andre parten, eller om selve meglingen, snudde jeg spørsmålet og spurte dem hva de synes selv. På den måten var samtalen i gang – og de fortalte utvunget fra meglingen og kom med kommentarer jeg selv ikke hadde tenkt på. Om det var relevant opp mot min undersøkelse, tok jeg deres betraktninger med.

Datasamling

Jeg transkriberte intervjuene umiddelbart etter at de hadde funnet sted. Jeg hadde intervjuguiden foran meg, og skrev selv ned det jeg synes var mest relevant for oppgaven. I følge Repstad (2004) innebærer denne metoden flere fordeler; Man får et eget eierforhold til stoffet, ”det siver så å si inn gjennom fingrene mens man skriver” (s 84), og man får et nært og tett forhold til stoffet. Jeg unnlot med vilje fonetiske uttrykk og endret stemmeleie, da dette ikke skulle være en lingvistisk studie. På pcen noterte jeg kroppsspråk og egne refleksjoner som ikke kom fram på båndet, slik at det ville danne en helhet. For å få tid til å reflektere over hva jeg hadde observert, forsøkte jeg å unngå to intervjuer etter hverandre (Repstad, 2004). I de første rundene med lesing av transkripsjonene ble materialet ”støvsugd” for alt som kunne belyse undersøkelsens fokus. Jeg gjennomgikk både det jeg hadde skrevet og det jeg hadde på bånd. Jeg laget skjemaer for å systematisere. Materialet ble lest gang på gang, og etter hvert ble det dannet meningsfulle bilder av betydninger den enkelte formidlet. Samtidig som indre tanker, opplevelser og erfaringer hos den enkelte er blitt utforsket, har jeg søkt etter sammenhenger på overflaten og i dypet. Enkelte meglinger var fort unnagjort, noe som resulterte i tynne beskrivelser (Sørhaug, 1996). I disse sakene fikk partene liten anledning til å snakke om årsaker, mens andre hadde fokus på prosess og læring. Vanligvis varte en megling mellom 45 minutter og en time, mens den lengste varte i nær to timer.

Både parter og meglere ble spurt om det var opplysninger de hadde gitt under intervjuet som de ikke ønsket at jeg skulle innlemme i undersøkelsen. Informasjon som de ønsket ble mellom oss er ikke tatt med i oppgaven. Spesifikk informasjon som meglernes navn, utdanning, yrke, interesser og lignende er utelatt fra teksten slik at informantene ikke skal kunne bli gjenkjent. Personer og saker som meglere fortalte om er endret i teksten.

Kognitive feilkilder

Noen mennesker er flinke til å gjøre mange ting på en gang. Det er fire fundamentale egenskaper ved vår tenkning som er avgjørende for hvor god dømmekraft det er mulig å ha. Det ene er vår *kognitive kapasitet*, det vil si oppmerksomhet, resonnering og hukommelse. For det andre bruker vi skjønn og *forenklingstrategier*. For det tredje styres tankeprosessene våre av *kognitive skjema*. Disse mentale strukturene utgjør ofte sterkt forenklede og feilaktive versjoner av virkeligheten. Til sist har vi et behov for å *forstå og beherske omgivelsene*, noe som gjør at vi oppfatter virkeligheten på en måte som passer inn i vår verden (Lai, 2006).

Med dette som bakteppe, skrev jeg ned mine inntrykk fra meglingene. Med meg hadde jeg også forskningsspørsmålet, ved siden av å hele tiden huske formålet med studien. Jeg håper jeg har klart å oppebære meningen i transkripsjonene, og at jeg har fått med meg det vesentlige. Balansen mellom å anonymisere og lage observasjonene meningsbærende har ved noen anledninger vært svært utfordrende.

Forskningsetiske forhold

Den personlige interaksjonen som skjer i intervjusituasjonen påvirker den intervjuede, og den kunnskapen som produseres gjennom en oppgave som denne vil for alltid påvirke synet på det vi forsker på. Etske avgjørelser må tas gjennom hele intervjuprosessen, og hører ikke inn under noen enkeltstående del av undersøkelsen (Kvale, 2005). I intervjuet etterpå spurte jeg meglere og parter om min eventuelle påvirkning av møtet. Til dette svarte ofte partene benektende, ”de hadde glemt at jeg var der”. Derimot svarte enkelte meglere at de nok hadde skjerp seg¹², særlig i innledningen av møtet.

Reliabilitet, validitet og generaliserbarhet

Innen moderne samfunnsvitenskap har begrepene generaliserbarhet, reliabilitet og validitet fått status som en hellig, vitenskapelig treenighet, hevder Kvale (2005:158). Begrepene gis et annet innhold i kvalitativ forskning enn i kvantitativ forskning. I kvalitative studier brukes begreper som pålitelighet, troverdighet, overførbarhet og bekreftbarhet. Siden reliabilitet har med forskningsfunnenes konsistens å gjøre, er det viktig å reflektere rundt intervjuerens rolle

¹² Hawthorne effekten: ”Kontrolleffekt, en effekt av undersøkelsen i seg selv”. Resultater tillagt det faktum at arbeiderne ble observert og viet oppmerksomhet av utenforstående (Store norske leksikon, snl.no. Lesedato 23.05.2010, <http://www.snl.no/Hawthorne-effekt>).

(Kvale, 2005). På den ene side er det viktig å stille seg kritisk til å skulle forske på eget felt slik jeg valgte. Jeg har virket som megler i konfliktrådet i 5 år, og merket underveis at jeg hadde en tendens til å ”være enig i” de som hadde samme innledning, eller som meglet på samme måte som meg selv. I forsøket på å holde tilstrekkelig distanse, har jeg hatt fokus på dilemmaet og vært bevisst egen holdning. Underveis forsøkte jeg å stille kritiske spørsmål ved egne vurderinger (Lai, 2006).

På den annen side kunne jeg se det var en fordel å ha min kunnskap om megling. Jeg hadde ikke vansker med å forstå og følge informantene i deres beretninger. Jeg måtte reflektere over om jeg sto i fare for å bli for ”nærsynt” og mangle nok distanse til temaet (Repstad, 2004). Ved å være bevisst disse tingene har jeg tro på at jeg klarte å holde den distansen som var nødvendig, og ha et godt utgangspunkt for å skrive en oppgave om emnet.

Kvale er opptatt av at validering ikke skal tas opp som et separat stadium på slutten av produksjonslinjen. ”Å validere er å kontrollere” påpeker han (Kvale 2005:168), og validering må berøre alle stadiene i intervjuundersøkelsen. Jeg fulgte hans anbefalinger og stilte meg selv kontrollspørsmål underveis i prosessen.

I tillegg til mitt nærvær ved meglinger leste jeg atskillig teori som utgangspunkt for oppgaven. Jeg satte meg inn i tidligere undersøkelser og leste litteratur om megling. I kvalitative studier gir måten datamaterialet er tolket på grunnlaget for å si noe om fenomenet generelt (Kvale, 2005). Mine funn kan være nyttige bidrag til bruk i megleropplæringer og utvikle kompetanse hos etablerte meglere. Jeg mener med dette at oppgaven har undersøkt det den var ment å skulle undersøke på en ryddig og reflektert måte. Jeg skal i neste kapittel presentere mine funn og redegjøre for hvordan jeg mener en megler kan myndiggjøre parter i et konfliktråd.

8.0 Drøfting

I forrige kapittel har jeg vist til de forskningsetiske aspektene jeg måtte ha i bakhodet. I dette kapitlet vil jeg drøfte funn mot forskningsspørsmålet.

Hvilke dialogiske virkemidler bruker en megler?

Min analyse er som nevnt basert på observasjon og intervju med 20 informanter og sju meglere. I henhold til problemstillingen vil dette kapitlet søke å gi svar på hvilke dialogiske virkemidler en megler bruker for myndiggjøre parter i konfliktråd. I tillegg har jeg valgt å ta med andre momenter brukerne la vekt på da de fortalte om erfaringene med konfliktrådet jeg mener kan ha relevans mot helsefremmende arbeid.

Verbalt bekreftende ferdigheter

Verbalt bekreftende ferdigheter er ferdigheter i å melde tilbake at man hører, ser og forstår. Til grunn for disse ferdighetene ligger en anerkjennelse av den andre og respekt for dennes integritet, samt frihet og retten til selvbestemmelse (Eide og Eide, 2004). Dette kan i mange tilfelle virke vanskelig. Som hjelpere er vi ofte opptatt av nettopp det; Hjelp og komme med løsninger. Om megleren er mest aktiv, kan dette vanskeliggjøre den andres prosess i å komme på løsningen selv.

Å følge den andre verbalt kan være et ytterligere hjelpemiddel for at partene skal kunne sette ord på det de vil ha sagt (Ibid). Det kan være at man skyter inn: *"hmm – kan du si mer om det"*, *"så fint"*, eller *"la meg høre mer"*.

En megler kommer inn på dette, der han sier: *"ja ... mange ungdommer er ikke flinke til å formulere seg da, så da må jeg liksom støtte dem i det de sier..."*. Under meglingen observerte jeg flere ganger at han benyttet denne teknikken. Denne megleren var også god på å bruke pauser. Etter et spørsmål til den som snakket minst i meglingen, stoppet det opp. Stillhet kan oppleves forskjellig, noen opplever det fort som pinlig, mens andre opplever den som nødvendig og hensiktsmessig (Tveiten, 2003). Etter litt tid bryter megleren stillheten med å si: *"Hva skjedde nå?"*. Her gjør megleren et grep ikke bare for å bryte en stillhet, men også for å speile de følelser parten eventuelt sitter med. I humanistisk megling må megleren kunne ta den andres perspektiv, skape trygge rammer og ta hensyn til emosjoner som dukker opp (Hareide, 2006).

Å anerkjenne andre kan være støttende og bekreftende, men kan også i enkelte tilfelle oppleves som et forsøk på å styre en i en retning av noe som kan være mer meglerens prosjekt enn partens (Eide og Eide, 2004). Dette fikk jeg være vitne til i en sak, der megleren virket ivrig i å støtte det parten sa, og stadig kom med utsagn som ”ja” – ”så fint”. I intervjuet etterpå mente megleren dette var å lytte aktivt, mens parten fortalte: *”Nei...jeg ble veldig usikker... megleren nikket hele tiden til det jeg sa – var det for å høre mer, eller var det at det var riktig det jeg sa? Var det liksom sånn at noe var riktig og noe var galt...?”*

Aktiv lytting er bekreftende og kan bidra til at den andre forteller og åpner seg, men bekreftelse gjennom aktiv lytting er gjerne basert på minimale former for oppmuntring (Tveiten, 2003).

Eksternalisering

Virkeligheten skapes gjennom språket vi bruker, og det fikk jeg være vitne til i saken med Stein og Tore. Partene mente det var kommunen som ikke gjorde jobben sin. Gjennom å få dem til å snakke om problemet som om det var noe ytre som influerte på relasjonen, innså partene at det ikke var dem det kom an på (Hareide, 2006). Megleren omtalte den mistilliten partene hadde til hverandre som et eget subjekt: *”Så det er altså ”Kommunen” som er problemet”?* Gjennom å omformulere så partene konflikten i nytt lys, og selv om det ikke ble nedfelt noen skriftlig avtale, ble partene enig i at de skulle la hverandre i fred i framtiden.

Hva er en god megling?

Med hvilke mål kan en si at en megling er god? Et mål kan selvfølgelig være om man får til avtaler, og om de holdes. En annen kan være at megleren klarer å skape et klima der folk føler seg trygge og stemningen er vennlig. Eller bør det være et mål å få følelsene ut, en megling så rystende og ubehagelig at partene opplever en katarsis, en rensende virkning (Hareide, 2006)?

Eller er det slik at når megleren går ”i ett med tapetet”, og partene får et inntrykk av at det er de selv som har løst konflikten, uten meglerens hjelp, en megling er god? I saken med det nyinnflyttede samboerparet hadde megleren fokus på det relasjonelle. Transformativ megling tillater å legge til side den konkrete konflikten for å arbeide med partenes evne til å samarbeide (Hareide, 2006). Konflikter som baserer seg på ulikt verdisyn lar seg ofte ikke løse ved megling, men handler i stedet om å få partene til å akseptere forskjellene. Målet er å forstå og tolerere hverandres ulikhet.

Historien om samboerparet og den eldre beboeren.

Albert og Beate har bare bodd med barna Linus på tre og Emila på fem i boligbyggelaget kort tid før det oppstår konflikter. Cathrine i naboeligheten irriterer seg snart over "alt" det unge paret gjør og ikke gjør. Mest irriterer hun seg over det hun kaller rotet til barna, leker blir ikke ryddet sammen, ligger "spredd" utover plen og gårdsplass, samt at barna bråker "tidlig og sent". Snart starter ukvemsordene, og hun skriver skriftelige klager til styret. Styret mener at denne typen høylytt lek ikke er mer enn en må tåle i denne typen boform, og klagene tas ikke til følge.

Megleren har vært i kontakt med partene på forhånd, hvor han har skissert muligheter for løsning av konflikten. Etter innledningen, der han skisserer rammene for møtet, forteller partene hver sin versjon av historien. Så tar megleren tak i hvordan de skal løse relasjonen seg i mellom.

Albert: *"Vi hadde vel håpet vi kunne leve i fred nå da, og at de andre i blokka kunne syns det var fint med små barn i huset. Emila og Linus har jo blitt litt glad i deg de Cathrine..."*

Cathrine: *"Ja ... Det var hyggelig det, da jeg fikk klem av Linus i forrige uke..."*

Megler: *"Hvor mye kan dere tåle av hverandre da, for at dere skal kunne leve side om side?"*

Parene samtaler både om konflikten og om hvordan de skal løse det vanskelige. De innser at det bunner i forskjellig verdisyn, men ser at de må tåle hverandre, når de har valgt den boformen de har. Cathrine innrømmer at hun nok har "glemt hvordan det er å ha småbarn rundt seg" – samtidig som hun sier at hun syns det er "koselig når hun ser de leker på plenen".

Megleren påser at alle kommer til orde, at det ikke "koker over" for noen, og at de holder seg til saken. Han lar partene forhandle seg fram til en løsning: *"OK – kan vi sette barna foran TVen da – tidlig på morgenen – Linus våkner jo tidlig – så kan kanskje Cathrine finne seg i at det ligger noen leker på plenen?"*

Megleren ber partene sammenfatte det de har kommet fram til. Så er tiden inne da de skal si noe om hvordan de skal leve sammen i framtiden. Megleren stiller åpne

spørsmål, lar partene få tid for refleksjon. Ved enkelte tilfelle vil gjerne partene snakke om det som har skjedd tidligere. Da er megleren straks på banen, og stopper denne diskusjonen nå. Jeg tenker det er bra. Og gå tilbake til noe som har vært på dette tidspunktet kan lett føre til at konfliktløsningen går i baklås.

Megler: *"Hvordan – og hvor – skal dere løse konflikter i framtiden?"*

Part: *"Hvor...?"*

Megler: (kommer med løsningsforslag) *"Ja .. skal dere møtes på byen, andre plasser?"*

Cathrine: *"Kanskje vi kan komme til hverandre...?"*

Beate: *"Nei!"* (litt hissig til Cathrine) *"jeg har ikke lyst til at du skal komme inn til oss"*
(litt roligere): *"Ikke enda ihvertfall!"*

Megler: *Det beste er kanskje at dere finner et nøytralt sted?*

Albert: *"Ja..."*(tenker seg om) *"...Det er jo en benk på plenen, kanskje vi kan møtes der?"*

Beate: *"Ja – det kan jeg tenke meg... kunne være koselig også det ..."*

Cathrine: *"Ja – det kan vi forsøke".*

Megler: *Kan jeg skrive da.... (sammenfatter – leser..) ... var det dette vi ble enige om?"*

Partene: *"ja – det høres greit ut det der. Takk skal du ha!"*

I intervjuet etterpå uttalte den ene parten: *"...jeg er egentlig usikker på hvor mye nytte megleren gjorde – jeg følte det var vi (som parter) som løste konflikten"*. Da jeg spurte om han trodde han ville klart å løse konflikten uten å møte en nøytral tredjeperson, svarte han bekreftende.

Imidlertid ringte han meg etter noen dager og sa han hadde tenkt på det. Han fortalte at han hadde vært litt rask første gangen, og sa det måtte være at de hadde møtt i konfliktrådet som var det som førte til løsning. På slutten av samtalen legger han til *"og nå vet jeg hva jeg skal gjøre neste gang – så da slipper jeg å møte i konfliktrådet igjen"*.

I denne meglingen la meglere seg tett opp til den humanistiske meglingsstilen. Han tilrettela på en slik måte at partene kom i dialog, og at de gjennom dialogen så seg selv i et nytt lys. Ved å være lite styrende, fikk partene inntrykk av at det var de selv som løste konflikten, samt styrket sin kapasitet til å analysere situasjoner og ta mer konstruktive beslutninger også i senere konfliktsituasjoner (Nordhelle, 2006).

I dette kapitlet har jeg sett på metoder meglere bruker i møte med parter. Jeg har hatt øye for vellykkede meglinger, der partene har blitt venner og vel forlikte, der konflikter er løst og avtaler er skrevet. Ikke alt er referert, jeg har forsøkt å ta et utvalg for å vise til trender. Jeg har særlig hatt øye for ”suksessfaktoren”, men også for det som fungerte mindre bra.

Med denne bakgrunnen, er det grunn til å spørre: Er det mulig å finne noen minste felles multiplum?

9.0 Konklusjon

Jeg avsluttet forrige kapittel med et spørsmål. Så lett det kunne være om en kunne si til nyslåtte meglere: Vær så god: Her har du metoden som virker! Dessverre, og heldigvis, er det ikke så lett. Dessverre fordi det hadde vært lett å drive megleropplæring, og heldigvis fordi vi som mennesker er forskjellige. Ikke bare er vi forskjellige som mennesker, vi opplever også forskjellig etter hvilken sinnsstemning vi er i.

Den mangfoldige meglere

I mine forskningsresultater synes det ikke som det er en bestemt meglingsstil som fører til målet. Tvert imot vil det for en megler være nyttig å kunne ta raske beslutninger og være kreativ, uten å være fanget i egne skjema. Det synes for de fleste meglere å være en motstand mot å følge bestemte modeller, de fleste forsyner seg litt her og litt der. Men det er også mulig å være reflektert eklektiker med høyt bevissthetsnivå der man velger etter situasjonen. Hareide (2006) kaller dette for den integrale meglere. Jeg vil kalle det meglere *intuitive etiske beredskap*.

Om jeg skulle driste meg til å tematisere metodene en megler brukte, ville det se slik ut:

Meglings stil	Metode	LØFT	Kognitiv	Den eksterne andre	Veilednings – metodikk (åpne spm)
Strukturell megling					
Terapeutisk megling		X			
Transformativ megling				X	X
Humanistisk megling		X	X		

Jeg brukte skjemaet under de innledende observasjonene. Skjema ble utvidet til å gjelde flere andre tema, som hvordan partene var plassert i forhold til hverandre, rommets beskaffenhet, støy i rommet, støy utenfra, kroppsspråk o.a. Da disse momentene ikke kom fram i svarere fra respondentene, er de ikke referert til her.

Professor Vibeke Vindeløv mener at megling ikke vil kunne passe inn i en bestemt form, fordi man da vil overse noen grunnleggende verdier om megling og antakelser om konflikter. Disse er:

”...respekt for det enkelte individ, for parternes autonomi og værdighet samt betydningen af disse værdiers efterlevelse for opnåelse af genopreising og forsoning mellem parterne. Endvidere at konflikten anses som et livsvilkår, at parterne er ”eksperter på eget liv”, at det er mulig at opnå gensidigt tilfredsstillende løsninger, hvis parterne vil, at dialog er ønskelig i enhver konflikt og midlet til å nå målet og endelig vigtigheden af at acceptere flere oppfattelser av ”sandheden” (Vindeløv 2004:262).

Med vekten på disse verdiene, vil enhver megling bli forskjellig, avhengig av hva partene selv vil. Ønsker de en rask megling uten forsoning? Ønsker de en omfattende prosess som gir varig forsoning? Megleren må inneha den menneskelige og faglige kompetansen som er nødvendig for gi det partene ønsker. Det å underlegge seg én modell vil bli en tvangstrøye som ikke tar på alvor at partene er eksperter på eget liv. Viktigst blir det for meglerne å reflektere over hvilke verdier de vil ha med seg inn i møtet (Hareide, 2006).

Anbefalinger videre

Formøter og muligheter

Undersøkelsen til Egeland m.fl. (2008) viser at informasjonen partene får om konfliktråd kan være utilstrekkelig, eller at de ikke har lest informasjonen godt nok. Helsefremmende idealer baserer seg på menneskers frie vilje, men hvordan kan mennesker velge om de ikke kjenner til muligheter og konsekvenser? Jeg har tidligere vist til hvordan individet mottar og bearbeider informasjon, avhengig av personlighetstype og humør / psykisk tilstand. Forskning har vist at mennesker med høyt kunnskapsnivå har lavere grad av maktesløshet (Stang, 2005).

Som jeg tolker svarene jeg fikk, vil formøter ha større betydning enn vi tidligere har vært klar over. Formøter vil være særlig nyttig der konfliktnivået er høyt. Dette vil tjene som en forberedelse til den senere dialogen mellom partene, og vil ha som sin viktigste oppgave å skape tillit. Hensikten er å avklare meglers og partenes rolle i meglingsprosessen, og sees på som en motivasjonsfaktor og igangsetter av prosessen. Her kan man også avklare forventninger og mål for parten samt avklare hva som er realistisk. Megleren vil kunne få verdifull dybdekunnskap om partenes syn, og fortellingen kan i seg selv ha en rehabiliterende effekt når følelsene kommer til uttrykk og man virkelig føler seg lyttet til (Nordhelle, 2008).

Formøter kan med fordel også avholdes der det er ulikt styrkeforhold, som i saken med Lars og Morten. Lars var svært verbalsterk, mens Morten var den tause. I intervjuet etterpå fortalte moren at *”hun ikke kjente Morten igjen”*. Selv fortalte Morten at han følte seg *”satt ut”* – og *”at han ikke kom til orde”*.

I vårt multikulturelle samfunn vil det i formøter kunne avdekkes hvor godt partene har kulturforståelse og norsk språkforståelse, eller om det er andre ting som kan skape støy i meglingen.

Informasjon og kontroll

Vår kontrollopplevelse er sentral når det gjelder mestring av livet generelt og livets mange utfordringer (Havik 1989, 1992). Det finnes særlig tre ulike former for kontroll: Kognitiv kontroll, instrumentell og emosjonell kontroll. Kognitiv kontroll er personers tankemessige vurdering av situasjoner og hendelser. Ett stikkord til kognitiv kontroll er forutsigbarhet (Stang, 2005). Dette viser til hvordan tilgangen til informasjon kan gjøre at en person opplever situasjonen forutsigbar og entydig, framfor uforutsigbar og flertydig. Jo færre tegn i

situasjonen som sier noe om utfallet, jo mer må individet basere sine vurderinger på tidligere oppfatninger og generaliserte forventninger for å forstå det som skjer (Folkman, 1984). Personlighetstrekk eller generaliserte forventninger viser seg å være mest framtrædende når personen vurderer forholdene som flertydige og uklare, noe manglende informasjon er med på å forsterke (Stang, 2005). Situasjoner preget av manglende forutsigbarhet er belastende i seg selv og kan føre til frykt hos personen som utsettes for det (Havik, 1989).

I saken med Fredrik som hadde slått opp med kjæresten og utøvet hærverk, kommer dette særlig til syne. Han får et større regresskrav mot seg fra forsikringsselskapet. I tillegg har eieren av bilbutikken krav i form av utgifter i forbindelse med opprydding og bortkjøring av avfall. Da jeg spør ham om hvorfor han hadde godtatt kravene uten innsigelser, svarte han: *”...nei... jeg fikk vel aldri vite om alternativene. Jeg fikk bare vite tid og sted for meglingen, aldri hvilke muligheter jeg hadde”*.

Visse holdninger hos fagutøvere er beskrevet som en mulig årsak til maktesløshet hos den hjelpetrequende, og paternalisme uttrykt gjennom en ”jeg vet best” holdning (Stang, 2005:153) er ikke forenlig med bemyndigelse. Det fører til at den hjelpetrequende umyndiggjøres og opplever manglende kontroll over eget liv. Kunne det i denne saken være slik at megleren mente at Fredrik skulle gjøre opp for seg – og således ikke var verdinøytral?

Å fremme dialog

En bemyndigelsesprosess karakteriseres som dynamisk fordi det skjer en endring av maktforholdene. Det skjer ved at den mektigste i en relasjon overfører makt til den mindre mektige i den hensikt å styrke dennes posisjon. Kognitiv kontroll hos individer er de tankemessige vurderinger individet gjør av situasjoner og hendelser. Ett stikkord i forhold til kognitiv kontroll er forutsigbarhet. Forutsigbarhet viser til hvordan tilgang på informasjon kan gjøre at en person opplever å mestre (Stang, 2005).

Manglende informasjon hemmer dialog

Flere informanter mente de hadde fått for liten informasjon om hva konfliktråd innebar. Minst to var klare på at de ikke hadde oppfattet valgmuligheter, og at de hadde følt seg maktesløse. Dette hemmet dialogen. Som tidligere nevnt vil indre styrte individer søke å hente informasjon for å forstå situasjonen, mens ytre styrte vil føle maktesløshet og overgitt til omstendighetene eller andre. I følge Bandura (1997) er personlig mestring en del av vårt

selvsystem. Dette selvsystemet har innvirkning på hva folk blir oppmerksom på ved omgivelsene, hvordan de tolker og hvordan man rekonstruerer dem i hukommelsen. Erfaringer som er inkonsistente med ens selvoppfatning har en tendens til å bli nedtonet og glemt, mens erfaringer som samsvarer med tidligere oppfatninger, lett blir oppfattet og husket.

Det å kunne forstå situasjonen, ha tro på at vi kan finne fram til løsninger og finne god mening i å forsøke det, er avgjørende for hvordan vi klarer oss og finner en indre følelse av sammenheng (SOC¹³).

10.0 Metarefleksjon og avslutning

Konfliktrådet har økt i antall behandlede saker og omfang siden sin spede begynnelse. I det helsefremmende arbeidet skal en arbeide for å styrke ferdigheter som går på individuelle, sosiale og politiske handlinger. Dette synet forutsetter et mer likeverdig samarbeid mellom den som tar initiativ og den som involveres. Den helsefremmende ideologi er preget av en skepsis til teknologiske og ekspertstyrte løsninger (Mæland, 2005). Skal konfliktrådet etterleve den helsefremmende tankegangen og legge til rette for individets muligheter til egenkontroll og vekst gjennom empowerment tankegang, bør konfliktrådet satse bevisst på disse føringene. Mer forskning, sier Storberget!

¹³ Sense of coherence

Anvendt litteratur

- Andrews, T. (2003) "Nytt" ideologisk grunnlag for forebyggende helsearbeid. En diskusjon av syn på makt og endring. Tidsskrift for Velferdsforskning. 6/1 s 30-42
- Antonovsky, A. (1991) *Hälsans Mysterium*. Stockholm, Bokförlaget Natur och Kultur
- Bandura, A. (1997) Self-Efficacy, The Exercise of control, W.H. Freeman and Comp.
- Bandura, A. (2001) Social cognitive theory: An agentive perspectiv. *Annual Review of psychology*, 52, 1-26.
- Berulfsen, B. og Gundersen, D. (2001) *Fremmedord blå ordbok*. Oslo, Kunnskapsforlaget.
- Branstad, A. (2003) *Fra monolog til dialog. Fra en maktform til en annen?* I: Hauge H.A. og Mittelmark, M.B. (red) (2003): *Helsefremmende arbeid i en brytningstid – Fra monolog til dialog?* Bergen, Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Branth, B. (2002) *Gruppeintervju: perspektiv, relasjoner og kontekst*. I: Holter, H. og Kalleberg, R. (red) (2002) *Kvalitative metoder i samfunnsforskning*. Oslo, Universitetsforlaget.
- Boeing, M.H. & Mongera, C.O. (1989) Powerlessness in Critical Care Patients. S. 274-79. I: *Dimensions of Critical Care Nursing* nr. 8.
- Christie, N. (1977) *Konflikt som eiendom*. Tidsskrift for rettsvitenskap, s 113-132. (Internett). Tilgjengelig fra: <http://www.statped.no/> (lesedato: 10.01.10.).
- Folkman, S. (1984) Personal control and stress and coping processes. S 839-52. I: *Journal of Personality and Social Psychology* nr 46.
- Freire, P. (1999) *De undertryktes pedagogikk*. Oslo, Gyldendal Akademisk.
- Egeland, H., Tollerud, K.S. Aasen, K. (2008) *En kvalitativ brukerundersøkelse på oppdrag for sekretariatet for konfliktrådene*. Humanistisk prosjektsemester.
- Eide, H. og Eide, T. (1999) *Kommunikasjon i relasjoner. Samhandling, konfliktløsning, etikk*. Oslo, Ad Notam Gyldendal.
- Eide, T. og Eide, H. (2004) *Kommunikasjon i praksis. Relasjoner, samspill og etikk i sosialfaglig arbeid*. Oslo, Gyldendal Akademisk.
- Gergen, K.J. (1985) The Social Constructionist Movement in Modern Psychology. *American Psychologist March*, 40, 266-275
- Gibson, C.H. (1991) A concept analysis of empowerment. S. 354-61. I: *Journal of Advanced Nursing* nr 16.

- Gilje, N. & Grimen, H. (1993). *Samfunnsvitenskapenes forutsetninger: innføring i samfunnsvitenskapenes vitenskapsfilosofi*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hanson, A. (2004) *Hälsopromotion i arbetslivet*. Studentlitteratur.
- Hanson, A. (2010) *Salutogent ledarskap – før halsosam framgang*. Stockholm, Fortbildning AB
- Hareide, D. (2006) *Konfliktmegling – et nordisk perspektiv*. Oslo, Spartacus forlag a.s.
- Havik, O.E. (1989). En generell modell for psykologiske reaksjoner ved somatisk sykdom: Hvordan kan vi best forstå og ivareta pasienters psykologiske behov? S. 161-76. I: *Nordisk Psykologi* nr 41.
- Holmboe, M. (1993) *Konfliktrådsloven, kommentarutgave. Lov om megling i konfliktråd av 15.mars 1991 nr 3*. Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Holter, H. og Kalleberg, R. (red) (2002) *Kvalitative metoder i samfunnsforskning*. Oslo, Universitetsforlaget.
- Håndboken for meglere. (Internett). Tilgjengelig fra:
<http://www.konfliktraadet.no/no/Meglernett/Artikler/retningslinjer/Meglerhandboka-/>
(Lesedato 23.05.10.)
- Ihlen, B-M. og Ihlen, H. (2003) *På seg selv kjenner man ingen andre. Om kommunikasjon og teambygging*. Oslo, J.W. Cappelens Forlag a.s.
- Irving, H.H. & Benjamin, M. (1995) *Family Mediation. Contemporary Issues*. London: Sages Publications.
- Johannessen, A., Tuft, P. A., Kristoffersen, L. (2004). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag.
- Kemény, S. (2004) *Nærbilder av saker meklet i konfliktråd*. Universitet i Oslo, Institutt for kriminologi.
- Konfliktrådet (2009a): Straffesaker. (Internett). Tilgjengelig fra:
<http://konfliktraadet.no/no/info/Felles/om/straffesaker/>
(Lesedato 01.04.10.)
- Konfliktrådet (2009b) Sivile saker. (Internett) Tilgjengelig fra:
<http://konfliktraadet.no/no/info/Felles/om/Sivile-saker/>
(Lesedato 01.04.10.)
- Kriminalpolitikk UiO. (Internett). Tilgjengelig fra:
<http://www.kriminalpolitikk.uio.no/Referat%20forskningskonferanse.pdf>
(Lesedato 01.04.10)

- Kvalitetssikringsdokumentet (2008). *Kvalitetssikring av konfliktrådenes saksarbeid*. Oslo, Sekretariatet for konfliktrådene.
- Kvale, S. (2005) *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo, Gyldendal Akademisk
- Lai, L. (2006) *Dømmekraft*. Oslo, Tano Aschehoug.
- Lassen, B.S. og Aarbakke, M. (1977) *Tidsskrift for rettsvitenskap*. Oslo, Universitetsforlaget.
- Langslet, G.J. (2003) *LØFT. Løsningsfokusert tilnærming til organisasjonsutvikling, ledelsesutvikling og konfliktløsning*. Oslo, Gyldendal Akademisk.
- Lazarus, R.S & Folkman, S (1984) *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publ.Co
- Mæland, J.G. (2005) *Forebyggende helsearbeid – i teori og praksis*. Oslo, Universitetsforlaget.
- Mørland, L. (1995) *Megling i konfliktråd – hva skjer?* Kristiansand, Høyskoleforlaget AS.
- NOU: 1985:3 *Tiltak for ungdom med atferdsvansker*. Oslo, Universitetsforlaget
- Nordhelle, G. (2006) *Mekling. Konfliktforståelse og konflikthåndtering*. Oslo, Gyldendal Akademisk.
- Nordhelle, G. (2008) *Mekling II. Sentrale temaer i konflikthåndtering*. Oslo, Gyldendal Akademisk
- Pajares, F. (2002) Overview of sociale cognitive theory and self-efficacy. *Emory University, USA*
- Polanyi, M. (1983) *The Tacit Dimension*. Peter Smith, Gloucester, Mass., USA.
- Rappaport, J. (1984) Studies in Empowerment: Introduction to the issue. S. 1-7 *Community Mental Health Review* nr 3.
- Restorative justice. (Internett). Tilgjengelig fra:
<http://www.konfliktraadet.no/Restorative-justice/>
(Lesedato 01.04.10.)
- Rogers, C. (1961) *On becoming a Person*. Boston: Houghton Mifflin.
- Rotter, J. (1966) *Generalized expectancies for internal versus control of reinforcement*. Psychological Monographs, American Psychological Association, 609:80: 1-28.
- Roy, C. (1984) *Self-Concept: Theory and Development*. Englewood Cliffs: Prentice Hall, Inc.
- Røiseland, A, Andrews, T, Eide, A.H., Fosse, E. (2002) *Lokalsamfunn og helse. Forebyggende arbeid i en brytningstid*. Oslo, Fagbokforlaget.

- Sartre, J-P. 1992 (ny utgave 1997) *Eksistensialisme er en humanisme*. København: Hans Reitzels Forlag
- Stang, I. (2005) *Makt og bemyndigelse – om å ta pasient og brukermedvirkning på alvor*. Oslo, Universitetsforlaget.
- Svare, H. (2006). *Den gode samtalen. Kunsten å skape dialog*. Oslo, Pax forlag.
- Sørensen, B.Aa. og Grimsmo, A. (2001) *Varme og kalde konflikter i det nye arbeidslivet*. Oslo, Gyldendal Akademisk.
- Sørensen, B.Aa. (2006) *Menneskesyn og verdier i arbeidshelseprosjekter. I: Å forandre for å forstå – utkast til hefte i praktisk metode*. Kompendium masterstudie 2006.
- Sørhaug, T. (1996) Tykke og tynne beskrivelser. I: *Fornuftens Fantasier*, red.: Sørhaug, T., Oslo, Universitetsforlaget.
- St. meld. nr. 37 (2007-2008): *Straff som virker*. (Internett). Tilgjengelig fra: <http://www.regjeringen.no/pages/2109450/PDFS/STM200720080037000DDDPDFS.pdf> (Lesedato 05.03.10)
- Tones, K., & Green, J. (2004) *Health promotion: planning and strategies*. London: Sage Publications.
- Thagaard, T. (2003) *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode*. Bergen, Fagbokforlaget.
- Tjersland, O.A. (1992) *Samlivsbrudd og foreldreskap*. Oslo, Universitetsforlaget.
- Tveiten, S. (2003) *Veiledning – mer enn ord*. Bergen, Fagbokforlaget.
- Umbreit, M.S. m.fl. (2004) Victim-Offender Mediation: Three Decades of Practice and Research. *Conflict Solution Quarterly*, 22, 1 – 2, s 279-299
- Vindeløv, V. (2004) *Konfliktmæglings*. Jurist – og Økonomforbundets Forlag, København.
- Weiseth, L. og Dalgard, O.S. (red)(2000) *Psykisk helse. Risikofaktorer og forebyggende arbeid*. Oslo, Gyldendal akademisk forlag.
- WHO (1987) Ottawa – charteret om helsefremmende arbeid. Oversatt av helsedirektoratet.
- Zehr, H (2008) *Genopprettende Ret – en lille bog om ret, uret og retfærdighed*. København, Akademisk forlag.

Vedlegg 1 – Intervjuguide

Intervjuguide:

Før megling:

- Hvilken forventning har du til meglingen i konfliktråd?
- Har du utviklet noen strategi for hvordan du vil gå fram?
- Har du tidligere møtt i konfliktråd?
- Har du tidligere deltatt i andre meglinger?

Under megling:

- Deltakende observasjon

Etter megling:

- Hvilke tanker gjorde du deg forut for prosessen?
- Hvilken motivasjon er det som drev deg til å bringe saken inn for konfliktrådet?
- I møtet: Hva vil du si var det viktigste som skjedde?
- Som part: Hvordan opplevde du å komme til megling?
- Har du endret innstilling til motparten?
- Hvordan stemte din oppfatning av saken med inntrykket du hadde?
- Var årsakene til konflikten lett å avdekke?
- Greide dere som parter å enes om konfliktårsakene?
- Vil du definere konflikten annerledes nå etter at du har møtt i konfliktråd?
- Hvordan var den andre parten interessert i å finne løsning? Og du?
- Hvem snakket mest? Partene eller meglere?
- Kunne meglere vært mer aktiv / passiv?
- Hvordan opplevde du meglingen? Hva var du fornøyd med / hva ville du i etterkant gjort annerledes?
- Er det andre ting du ønsker å kommentere?

Vedlegg 2 – Godkjenning NSD

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfagres gate 29
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47-55 58 21 17
Fax: +47-55 58 96 50
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org.nr. 985 321 884

Hans Einar Hem
Avdeling for helsefag
Høgskolen i Vestfold
Postboks 2243
3103 TØNSBERG

Vår dato: 07.04.2009

Vår ref: 21450 / 2 / AMS

Deres dato:

Deres ref:

TILRÅDING AV BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 04.03.2009. Meldingen gjelder prosjektet:

21450	<i>Dialog, brukermedvirkning og samhandling i konfliktråd. Hvilke dialogiske virkemidler bruker megler for å myndiggjøre parter i konfliktråd?</i>
Behandlingsansvarlig	<i>Høgskolen i Vestfold, ved institusjonens øverste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Hans Einar Hem</i>
Student	<i>Truls Eskelund</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, eventuelle kommentarer samt personopplysningsloven/-helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.nsd.uib.no/personvern/prosjektoversikt.jsp>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 15.03.2010, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen


Vigdis Namtvedt Kvalheim


Anne-Mette Somby

Kontaktperson: Anne-Mette Somby tlf: 55 58 33 48
Vedlegg: Prosjektvurdering
Kopi: Truls Eskelund, Gamle Kongevei 23, 3269 LARVIK

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no
TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kyrre.svarva@svt.ntnu.no
TROMSØ: NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsdmaa@sv.uit.no

Vedlegg 3 – Orientering til partene

Masterstudent i Helsefremmende arbeid:	Truls Eskelund
Adresse:	Gamle Kongevei 23, 3269 Larvik
Telefon:	905 51 815 / 33 11 44 41
E – post:	Truls.eskelund@lf-nett.no
Faglig veileder:	Høgskolen i Vestfold Førstelektor Hans Einar Hem Postboks 2243 3103 Tønsberg
Kontaktperson Konfliktrådet:	Leder av konfliktrådet i Vestfold; Svein Roppestad Vestre Brårudgate 2. Postboks 249, 3192 Horten

Vil du være med å gjøre konfliktrådet bedre?

Jeg er siste års masterstudent i Helsefremmende Arbeid ved Høgskolen i Vestfold, nå står den avsluttende oppgaven for døren. Denne vil ha fokus på virkemidler meglere bruker for å få partene til å bli hørt, hva som fører fram til et godt resultat slik at det oppnås enighet.

Praktisk gjennomføring

Det beste vil være at du møter 30 minutter før meglingen starter. Er det vanskelig for deg å møte, kan vi snakke sammen på telefon. Du får da denne informasjonen muntlig. Imidlertid må du skrive under på at du har mottatt denne informasjonen før meklingen tar til. Er du under 18 år, må dine foreldre i tillegg samtykke i at du deltar. Det beste er om vi får snakket sammen før konfliktrådsmøtet. Da har vi anledning til å bli litt kjent, og du får skrevet under på samtykkeskjema. Du kan også spørre meg om noe, om det er noe som er uklart. Du vil ikke møte din motpart på dette møtet.

Du må sette av 30 minutter etter at meglingen er avsluttet. Her vil det være anledning til å snakke om hvordan du synes meklingen fungerte. Hva fungerte bra, eller er det noe som kunne vært gjort bedre. Samtalen blir lagt opp slik at jeg stiller noen få spørsmål, der du blir bedt om å fortelle om ditt inntrykk, og om du fikk komme fram med dine synspunkter. Du vil også kunne få spørsmål om du har et annet syn på konflikten nå, enn før du møtte. I tillegg vil jeg være tilstede som deltakende observatør under meglingen.

Meglerne er de som skal drive meglingen framover. Med få unntak er meglere lekfolk uten spesiell utdanning innenfor mekling, men med lang erfaring i å hjelpe mennesker å finne en god løsning på egne konflikter. Slikt sett, vil det i meglingen ikke være riktige eller gale svar. Det som fungerer godt i ett tilfelle, kan fungere dårligere i ett annet.

I min forskningsoppgave er jeg nysgjerrig på å finne ut av hva det er som fungerer godt i et konfliktråd. Er det fellestrekk som viser seg å fungere bedre enn andre? Målet er altså å finne de fellesnevnerne meglere bruker for å få fram en god avtale.

Anonymitet og taushetsplikt.

Opplysningene som kommer fram behandles konfidensielt og det vil ikke være mulig å gjenkjenne deg i den ferdige oppgaven. Materialet vil bli lagret sikkert under hele prosjektperioden. Opplysningene som er innsamlet anonymiseres og lydopptakene slettes senest ved prosjektslutt 15.03.2010. Både du som deltaker og meglere er sikret anonymitet. Jeg har taushetsplikt på lik linje med meglere. Ikke noe sted vil det forekomme navn.

Frivillighet

Det er helt frivillig å delta i undersøkelsen, og du kan når som helst trekke deg uten å oppgi noen grunn. Alt materiale blir da umiddelbart slettet. Om jeg skal fortsette å arbeide med materialet, må jeg oppbevare materialet fram endelig godkjenning, innen 15.03.2010. Du må gi ditt skriftlige samtykke for å være med på undersøkelsen.

Dataoppbevaring

Jeg er noe hørselshemmet, og for å være sikker på at jeg har fått med meg alt som blir sagt i møtet, må jeg bruke lydopptaker. I tillegg vil jeg bruke datamaskin. Maskinen / PC er passordbeskyttet for åpning. Det vil ikke bli tatt video - eller bildeopptak under møtet. Undersøkelsen er godkjent hos Norsk Samfunnsvitenskapelige Datatjeneste, NSD.

Jeg har lest og forstått informasjonen overDato.....

Takk for at du vil delta!

Med vennlig hilsen

Vedlegg 4 – Orientering til meglerne

Masterstudent i Helsefremmende arbeid: Truls Eskelund

Adresse: Gamle Kongevei 23, 3269 Larvik

Telefon: 905 51 815 / 33 11 44 41

E – post: Truls.eskelund@lf-nett.no

Faglig veileder: Høgskolen i Vestfold

Førstelektor

Hans Einar Hem

Postboks 2243

3103 Tønsberg

Kontaktperson Konfliktrådet: Leder av konfliktrådet i Vestfold:

Svein Roppestad

Vestre Brårudgate 2.

Postboks 249, 3192 Horten

Vil du være med å gjøre konfliktrådet bedre?

Jeg er siste års masterstudent i Helsefremmende Arbeid ved Høgskolen i Vestfold, nå står den avsluttende oppgaven for døren. Arbeidstittel på oppgaven er: *Dialog, brukermedvirkning og samhandling i konfliktråd*, med undertittelen ”*Hvilke dialogiske virkemidler bruker megler for å myndiggjøre parter i konfliktråd*”.

Det er nylig gjennomført to undersøkelser med fokus på brukertilfredshet i konfliktrådet, den siste enda pågående fra Nordlands Forskning. Denne gangen er det du som mekler som har muligheten til å være med på å gjøre konfliktrådet bedre! Som mennesker og meklere er vi forskjellige, og vi bruker forskjellige metoder for å få til ett så godt resultat og en så god mekling som mulig.

Om det skjeles til statistikk ser vi at det konfliktrådet gjør, fungerer. I ni av ti tilfeller kommer partene fram til en avtale. Om det ikke nedfelles en skriftlig avtale har partene likevel møtt hverandre og fått snakket sammen. Dette gjør kanskje noe med dem på sikt likevel. Hovedinntrykket er likevel at konfliktrådet og meklerne får fram gode løsninger for parter som er i konflikt!

Hva fungerer i en megling?

Men hva er det som fungerer? I min forskningsoppgave er jeg nysgjerrig på å finne ut **hva** dette kan være. Er det mulig å finne en fellesnevner – en suksessfaktor vi kan lære noe av? Hva gjør meglere når meglingen stopper opp? For noen fungerer humor best, for andre alvor. Der noen snakker mest – fungerer stillhet best for andre. Hva gjør meklere når den ene parten er mer talefør enn den andre? Hvordan få den stillfarne på banen? Hvilke metoder bruker meglere som fungerer?

Helsefremmende arbeid og konfliktråd

Det helsefremmende arbeidet handler om å styrke og gi makt og myndighet både til personer og lokalsamfunn. Konfliktrådsbehandling henter konflikten tilbake til settingen den hører hjemme i; til partene selv. I det helsefremmende arbeidet skal en arbeide for å styrke

ferdigheter som går på individuelle, sosiale og politiske handlinger. Dette synet forutsetter et mer likeverdig samarbeid mellom den som tar initiativ og den som involveres. Den helsefremmende ideologi er preget av en skepsis til teknologiske og ekspertstyrte løsninger. Det er partene som eier konflikten og som eier løsningen. Megleren skal være en katalysator, en pådriver, for å finne de gode løsningene. Det bør for megleren i konfliktråd være et mål å sette partene i konflikten ikke bare i stand til å løse den aktuelle konflikten, men også gi metoder til å løse senere konflikter.

Praktisk gjennomføring av undersøkelsen

Det beste vil være at partene møter 30 minutter før meklingen starter. Da får vi snakket sammen og blir litt kjent, samtidig som de får skrevet under på samtykkeskjema. Får vi ikke til det, kan jeg ta den første henvendelsen på telefon noe tid før meklingen. Partene må være igjen 30 minutter etter at meklingen er avsluttet. Her vil det bli et kort intervju med en evaluering av meklingen, og partene får anledning til å komme med egne synspunkter. Samtalen er lagt opp som ett semistrukturert intervju – der partene forteller fritt ut fra åpne spørsmålsstillinger.

Under meklingen vil jeg være deltakende observatør. Det tas lydbåndopptak av meklingen. Det tas ikke opp video eller annet bildemateriale.

Om jeg kan få snakke med deg som mekler umiddelbart etter meklingen, er det gunstig. Om ikke, ber jeg å få kontakte deg på telefon umiddelbart etter. Her vil du ha mulighet til å komme fram med dine synspunkter. Hva fungerte bra, er det noe du som mekler ser du kunne gjort annerledes. Til dette intervjuet har jeg satt av 30 minutter. Avhengig av stoffmengde, er det mulig jeg ber om å få være med på to av dine meklinger. Om du vil ha min tilbakemelding – er det en mulighet for det.

Av yrkesbakgrunn er jeg psykiatrisk sykepleier, med en cand.mag grad med veiledning og coaching i fagkretsen. Mitt første veiledningsfag het ”Veiledning og kompetansekartlegging”, og siden 2001 har jeg i flere sammenhenger vært med på å avdekke den skjulte kunnskapen sykepleiere og andre faggrupper i en hjelperolle besitter i møte med mennesker i krise og i

utvikling. De siste årene har jeg arbeidet profesjonelt som veileder innenfor attføringsbedrift, før jeg nå er rådgiver / arbeidsgiverløs ved NAV arbeidslivssenter i Tønsberg.

Undersøkelsen gjennomføres vår / sommer 2009. Planen er å levere masteroppgaven september 2009. Undersøkelsen vil resultere i et skriftlig materiale som vil være tilgjengelig for de som ønsker det.

Anonymitet og taushetsplikt.

Opplysningene som kommer fram behandles konfidensielt og det vil ikke være mulig å gjenkjenne deg eller partene i den ferdige oppgaven. Materialet vil bli lagret sikkert under hele prosjektperioden. Opplysningene som er innsamlet anonymiseres og lydopptakene slettes senest ved prosjektslutt 15.03.2010. Jeg har taushetsplikt. Ikke noe sted vil det forekomme navn.

Frivillighet

Det er frivillig å delta i undersøkelsen, og du kan når som helst trekke deg uten å oppgi noen grunn. Alt materiale blir da umiddelbart slettet. Om jeg skal fortsette å arbeide med materialet, må jeg oppbevare materialet fram til endelig godkjenning, innen 15.03.2010. Du må gi ditt skriftlige samtykke for å være med på undersøkelsen.

Dataoppbevaring

Jeg er noe hørselshemmet, og for å være sikker på at jeg har fått med meg alt som blir sagt i meklingen, må jeg bruke lydopptaker. I tillegg vil jeg bruke datamaskin. Maskinen / PC er passordbeskyttet for åpning. Det vil ikke bli tatt video - eller bildeopptak under møtet. Undersøkelsen er godkjent hos Norsk Samfunnsvitenskapelige Datatjeneste, NSD.

Jeg har lest og forstått informasjonen overDato.....

Takk for at du vil delta!

Med vennlig hilsen

Vedlegg 5 – Samtykkeerklæring

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt informasjon om prosjektet ”Hvilke dialogiske virkemidler bruker mekler for å overføre makt til parter i et konfliktråd”, og er villig til å delta i studien.

Signatur..... Dato.....

Telefonnummer:

Dersom du er under 18 år, må dine foreldre / verge skrive under på erklæringen.

Vi bekrefter å ha lest informasjonsskrivet, og samtykker i at vår sønn / datter kan delta i studien:

Signatur Dato

SignaturDato

Vedlegg 6 – ny dato for prosjektslutt fra NSD

Prosjektnr: 21450. Dialog, brukermedvirkning og samhandling i konfliktråd. Hvilke dialogiske virkemidler bruker megler for å myndiggjøre parter i konfliktråd?

Hei

Viser til statusrapport mottatt i e-post 15.02.2010 hvor det går fram at prosjektet er forsinket og at ny dato for prosjektslutt er 02.06.2010. Ombudet har til orientering nå registrert ny dato for prosjektslutt til 30.06.2010. Senest innen denne datoen skal datamaterialet anonymiseres. Ombudet vil ved ny dato for prosjektslutt rette en statushenvendelse til student og daglig ansvarlig angående anonymisering av datamaterialet.

--

Vennlig hilsen

Åsne Halskau
Rådgiver

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
(Norwegian Social Sciences Data Services)
Personvernombud for forskning
Harald Hårfagres gate 29, 5007 BERGEN

Tlf. direkte: (+47) 55 58 89 26

Tlf. sentral: (+47) 55 58 21 17

Faks: (+47) 55 58 96 50

E-post: asne.halskau@nsd.uib.no

Internettadresse: www.nsd.uib.no/personvern