

## **FORORD**

Denne masteravhandling er ett ledd i mitt avsluttende Masterstudium i organisasjon og ledelse ved Høgskolen i Østfold. Innholdet i avhandlingen står for egen regning. I avhandlingen ser jeg nærmere på partenes forståelse og utøvelse av egen rolle i megling i Konfliktråd.

Det har vært en krevende, lang og lærerik prosess. Som tidligere megler i over 10 år har min undersøkelse tilført meg mer innsikt og forståelse i partenes opplevelse og forståelsen av sin egen rolle og rolleutøvelse. Mitt håp er at avhandlingen kan tilføre innsikt til andre, men det blir opp til den enkelte leser å avgjøre.

Denne masteravhandlingen ville ikke blitt en realitet uten velvillige personer som stilte opp og hadde tro på mitt prosjekt. En spesiell takk til partene som ga meg tillitt og lot meg få delta på observasjon i meglingsmøtene og svarte på spørsmål i undersøkelsen.

Takk til Sekreteriatet for Konfliktrådene i Oslo som stilte seg positiv og anbefalte mitt prosjekt, likedan Konfliktrådet i Østfold som fulgte opp.

Takk til meglerne som tok seg tid til å tilrettelegge for min deltagelse i observasjon og for deltagelse i undersøkelsen. I en travel hverdag for alle, ga dere meg av deres tid.

En ekstra takk til veileder Tom Bjørge Gundersen for å ha bidratt til verdifulle innspill og holdt meg på sporet.

En spesiell takk til min mann som er tålmodig og alltid er en god støttespiller.

Rygge, april 2013

Lillian Tindvik

**INNHOLDHOLDSFORTEGNELSE:**

<b>1. INNLEDNING</b> .....	4
<b>2. BAKGRUNN FOR VALG AV FORSKNINGSTEMA</b> .....	7
2.1 Avgrensning.....	8
2.2 Avhandlingens disposisjon .....	8
<b>3. HVA KJENNETEGNER MEGLINGEN?</b> .....	10
3.1 Megling er prosess .....	10
3.2. Formkrav til en avtale .....	14
3.3. Avtalens juridiske betydning – angrefrist .....	15
3.3.1 Straffesaker .....	15
3.3.2 Sivile saker .....	15
3.3.3 Konfliktrådsbehandling – politiattester .....	15
3.3.4 Begrepsavklaring .....	16
<b>4. TEORETISK TILNÆRMING</b> .....	17
4.1 Samhandling .....	17
4.2 Rolleteori ... ..	19
4.2.1 Rolleforventning.....	20
4.3 Makt/innflytelse.....	21
4.3.1 Tillit .....	24
4.3.2 Maktubalanse .....	27
4.4 Bytteteori .....	29
4.5 Kommunikasjonsteori .....	31
4.5.1 Person- og situasjonsfaktorer i mellommenneskelig kommunikasjon .....	31
4.5.2 Vårt kroppsspråk .....	33
4.5.3 Opplevelsesfellesskapet som ramme for kommunikasjon .....	34
4.5.4 Øyet som ser – vi leter etter mening – å forstå andre mennesker .....	35
4.5.5 Lytting .....	37

<b>5 METODE</b> .....	38
5.1 Kvalitativ metode .....	38
5.2 Fordeler og ulemper knyttet til en kvalitativ tilnærming .....	39
5.3. Induktiv versus deduktiv datainnsamling .....	40
5.4 Observasjon .....	41
5.5. Kvalitativ observasjon .....	42
5.6 Ethiske overveielser .....	42
<b>6 Datainnsamling – tilgang til feltet og utvalg av informanter</b> .....	44
6.1 Telefonintervju .....	44
6.2 Fordeler og ulemper med telefonintervju og e-post .....	46
6.3 Deltagende observasjon.....	46
<b>7 Min egen rolle</b> .....	49
<b>8 Validitet og reliabilitet</b> .....	50
8.1 Intern og ekstern gyldighet .....	50
<b>9 PRESENTASJON AV FUNN, ANALYSE OG DRØFTING</b> .....	52
9.1 Om forberedelsene .....	53
9.2 Forventningsperspektivet .....	54
9.3 Bytteperspektivet .....	58
9.4 Kommunikasjonsperspektivet.....	65
<b>10 Avslutning</b> .....	78
<b>11 LITTERATURLISTE – VEDLEGG</b> .....	82

## 1 INNLEDNING

Lov om megling i Konfliktråd ble vedtatt i 1991 og medførte endringer både i straffeprosessloven og strafferegistreringsloven. Loven fastsetter også at konfliktrådene kan megle i sivile saker. Norge fikk som første land i verden en lovfestet konfliktrådsordning.

Nils Christie, professor i kriminologi ved Universitetet i Oslo, skrev i 1977 en artikkel kalt "Konflikt som eiendom" (Nils Christie 1977). Der drøftet han samfunnets utvikling der konflikter i økende grad overtas av profesjonelle aktører i samfunnet som jurister, spesialister og andre behandlere. Han drøftet også måter å bringe konfliktene tilbake til dem det gjelder. Hans artikkel ble et viktig fundament og en inspirasjon til utviklingen av konfliktrådsordningen.

Den grunnleggende tanken bak konfliktrådsordningen er at mennesker selv er i stand til å løse sine konflikter. Ordningen styrker lokalsamfunnets muligheter til å ta seg av lettere lovbrudd og andre konflikter. Ordningen har til hensikt å behandle lovbrudd enkelt og hurtig og knytte handling til reaksjon på en forståelig måte. Dette kan bidra til å forebygge gjentagelser av kriminelle handlinger og andre konflikter. Videre bygger konfliktrådsordningen på et positivt konfliktsyn: Konflikter er en naturlig del av livet og kan være en kime til vekst og mulighet.

Konfliktrådsordningen bygger på frivillig deltagelse av partene. I straffesaker innebærer frivilligheten et valg mellom megling eller ordinær straffereaksjon. Frivilligheten anses likevel som viktig motivasjon for partene til å ta selvstendige valg og å komme frem til en løsning.

Metoden som brukes i konfliktråd er megling. Partene møtes ansikt til ansikt med en megler til stede. Partene deltar selv i å finne løsninger på konflikten. Den aktive deltagelsen gir partene en opplevelse av mestring og økt selvfølelse. Derfor blir ofrene for lovbrudd bedre ivaretatt enn i strafferettspleien for øvrig. Prosessen i meglingen kan være av stor betydning for partene. Når partene inngår en avtale de opplever som en

reell løsning av konflikten, tar de som regel ansvar for at avtalen overholdes. Det er partene (klager og påklagede) som skal bestemme avtalens innhold. Men megler kan, hvis avtalen kan ha en uheldig virkning for en av partene la være å undertegne avtalen. Det er heller ikke slik at partene må inngå en avtale, det er frivillig, hvis det skulle vise seg at de ikke kan komme til noen enighet. Megler skal ikke påvirke partene til at de må inngå noen avtale og megler skal heller ikke dømme i meglingen. Å møte til megling er gratis for partene.

Både strafferettslige og sivile saker kan bringes inn for Konfliktrådet. I følge Konfliktrådsloven § 1 skal konfliktrådet megle i tvister som oppstår på grunn av at en eller flere personer har påført andre en skade, et tap eller en annen krenkelse. Det må altså være en konkret skadelidt eller fornærmet. Krenkelse av allmenne offentlige interesser kan ikke megles i konfliktråd.

Påtalemyndigheten vurderer om en straffesak egner seg for megling i konfliktråd. Riksadvokaten har gitt retningslinjer for dette. Typiske saker som går igjen i konfliktrådene er vinning, skadeverk, mobbing, trusler og vold. Det megles også i økonomiske saker som underslag og bedrageri. Det megles også i nabo tvister, arbeidskonflikter, arveoppgjør etc. Konfliktrådene plikter å behandle straffesaker som oversendes fra påtalemyndigheten.

I sivile saker er det konfliktrådslederen som avgjør om en sak egner seg til megling eller om den skal avvises. Sivile saker omhandler nabo-, familie- og arbeidskonflikter og arveoppgjør, bare for å ha nevnt noen av sakstypene.

Som organisasjon er konfliktrådets funksjon regulert i lover, forskrifter og retningslinjer som regulerer virksomheten og berører meglerne i like stor grad. Forvaltningsloven gjelder for organisasjons virksomhet. Når konfliktrådet avviser en sak eller nekter å godkjenne en avtale, plikter rådet å gi begrunnelse etter reglene i forvaltningsloven §§ 24 og 25. Sekreteriatet for Konfliktrådene, Oslo, fører tilsyn med at konfliktrådets virksomhet utøves i samsvar med fastsatte lover og regler. Det er ikke noe karrieresystem

for meglere, slik det finnes i en byråkratisk organisasjon. Heller ikke lønssystem for meglere er som for de faste ansatte i konfliktrådene og Sekretariatet. De får en timesats i form av honorar, og som fortsatt har fungert slik siden opprettelsen av konfliktrådsordningen i Norge. Men selve grunnfjellet i konfliktrådsordningen er meglere. Det er de ca 700 meglere i Norge som er hovedpilarene og hele ordningen er basert på frivillighet til å søke seg vervet som megler. Uten frivillige som påtar seg verv som megler på fritiden, ville heller ikke Konfliktrådene i Norge og Sekretariatet for konfliktrådene kunne eksistert. Totalt antall ansatte i Konfliktrådene og i Sekretariatet for konfliktrådene, er ca. 85 administrative stillinger.

Sett i lys av Konfliktrådenes og sentraladministrasjonen sammensetting, er det ganske unikt at en byråkratisk organisasjon kan ha sin eksistens på grunnlag av frivillighet gjennom et verv. Konfliktrådene i Norge som organisasjon er avhengig av at mennesker påtar seg rollen som megler på sin egen fritid.

## 2 BAKGRUNN FOR VALG AV FORSKNINGSTEMA

Konfliktrådet har bygget mye av sin ideologi på restorative justice tankegangen (gjenopprettende prosesser) som har til hensikt å gjenopprette mest mulig av den skaden skadelidte er blitt utsatt for gjennom et lovbrudd eller en annen handling.

Ved at partene møtes, stiller spørsmål og forteller om hvilke følger handlingen har hatt, kan partene få innsikt i konsekvensene, bearbeide opplevelser og bli enig om en felles avtale. De mest brukte og omtalte formene for gjenopprettende prosesser i dag er meglings mellom skadevolder og skadelidte, eller i et stormøte. I gjenopprettende prosesser er skadevolder først og fremst ansvarlig overfor skadelidte og lokalsamfunnet. Samfunnet gjør noe for skadelidte, ikke bare ved å gjøre noe mot lovbrøtteren. I en ordinær straffesak i rettsapparatet blir en kriminell handling definert som et lovbrudd mot staten, eller mot offentlige interesser – og gjennom det blir skadelidtes og ofte skadevolders interesser sekundære.

Dagens form bygger i stor grad på tradisjoner som er funnet i maorikulturen på New Zealand. I denne kulturen snakker de ikke om lovbrudd, men om uakseptable handlinger og det fokuseres på inkludering gjennom gjenoppretting. Gjenopprettende prosesser praktiseres i dag i Canada, USA og Australia og deler av Europa.

Min interesse i forhold til valg av tema er et personlig engasjement og en antagelse om at partene har et forhold til opplevelsen av maktforholdet i meglingsmøter. Et av flere element innen meglings er utjevning av maktforskjeller. Er maktforskjellen for stor, slik at megleren ikke klarer å jevne den ut, er ikke meglings tilrådelig (Nordhelle, 2006). Maktforskjeller kan for eksempel være hvor en part mestrer vokal atferd i konversasjon. Det innebærer å mestre varighet av innlegg, pauser, overgangspausen, setningslengde, latens i svarreaksjon, tonehøyde og intensitet (Carl E. Grenness, 2007).

Partenes rolleutøvelse og forståelse på egen og motpart sin kommunikasjon, bytteforhold og makt/innflytelse vil være sentral del i min undersøkelse. Undersøkelsen vil også berøre maktubalanse som kan inntreffe mellom partene i meglings. Kan det være at

en part som kommuniserer godt i megling har en form for makt som skaper maktubalanse, og hvordan håndteres det i megling? Videre hvordan megler håndterer, balanserer og utjevner eventuell maktubalanse.

På bakgrunn av ovenstående vil jeg belyse følgende problemstilling:

Hvordan forstår og utøver deltakerne i meglingsmøtet sine roller?

## **2.1 Avgrensning**

Det er flere typer av megling i Konfliktråd. Det er stormøter, megling i fengsel og megling som et særvilkår i betinget dom. Jeg vil avgrense undersøkelsen til å være rettet mot straffe- og sivilsaker. Stormøter utelates. Fordi spørsmålene i min undersøkelse fordrer en viss modenhet og erfaring for å kunne bli besvart, velger jeg bort meglingsaker der partene er under 18 år.

## **2.2 Avhandlingens disposisjon**

- Kapittel 1- presenteres Konfliktrådets oppstart, som organisasjon og grunnleggende tenkning om at mennesker selv er i stand til å løse de fleste konflikter. Med en nøytral megler «i midten».
- Kapittel 2 - Her gis en redegjørelse for bakgrunn for valg av forskningstema, hvilke avgrensninger som er gjort. Likeledes det jeg mener er interessant å vite nærmere om i undersøkelsen.
- Kapittel 3 - Hva kjennetegner meglingen? Denne delen kommer inn på beskrivelsen om megling som prosess. Hvordan megling foregår og retningslinjer for meglerrollen.



- Kapittel 4 – I dette kapitlet gjøres en teori- og litteraturgjennomgang for å plassere oppgavens tema i en faglig ramme, og for å beskrive hvilke teorier som er valgt for å gripe an oppgavens forskningsspørsmål
- Kapittel 5, 6, 7 og 8 - Her beskrives hvilken metode som er benyttet, og begrunnelse for valgene jeg har tatt. Det innebærer innhenting av godkjenninger, utarbeidelse av intervjuguider og hvordan respondentene (partene) ble valgt og etiske overveielser. Deretter beskrives gjennomføring av forskningsintervjuene og deltagende observasjoner. Min egen rolle. Validitet og reliabilitet.
- Kapittel 9 - Her presenteres funnene fra undersøkelsen, analyse og drøfting. Presentasjon av funn er basert på svar som fremkom i spørreundersøkelsen, og går på partenes egen beskrivelse, opplevelse og den enkeltes tolkning av meglings-situasjonen, seg selv, overfor motpart og megler. Likedan fra min deltagende observasjon og tolkning. Funnene blir tolket i lys av relevant teori.
- Kapittel 10 – Avslutning. Her presenteres funnene fra undersøkelsen som eventuelt kan gi svar på forskningsspørsmålet «Hvordan forstår og utøver deltagerne sine roller i meglingsmøtet?
- Kapittel 11 – Litteraturliste og vedlegg.

### 3 HVA KJENNETEGNER MEGLINGEN?

#### 3.1 Megling er prosess

Megling og forhandling blir benyttet på flere områder i samfunnet. Vi kjenner det fra familieveiledning, terapibehandling, fredsmevling etc. Forhandlinger kjenner vi kanskje best fra de årlige sentrale lønnsforhandlinger mellom arbeidsgiverorganisasjoner og arbeidstakerorganisasjoner. Men også i forbindelse med omstillinger, omorganiseringer og konflikter som oppstår som følge av disse.

Megling og forhandlinger vil naturlig nok arte seg forskjellig. I megling er det alltid en tredjepart mens det i forhandlinger er to parter. Begrepet konflikt virker i utgangspunktet som et negativt ladet ord. Det er mye følelser knyttet til konflikter. En eller annen gang i livet blir vi alle berørt av konflikter, i større eller mindre grad. De fleste har ikke noe godt forhold til konflikt, det er kanskje ikke så underlig. Mye følelser settes i sving når en blir berørt av en konflikt. Men enten vi liker det eller ikke så er konflikt også en naturlig del av livet, så vel for den enkelte privatperson som i ulike organisasjoner.

At man benytter en nøytral tredjepart for å håndtere en konflikt, betegnes på norsk som megling. Det tilsvarende engelske uttrykket “mediation”, avledet av det latinske “medius”, som betyr “i midten”, er språklig mer talende for hva dette handler om. Meglerens oppgave er ikke å løse konflikten, men å plassere seg “i midten” av den og bistå partene slik at de selv kan gjøre dette.

Som strategi ved konflikthåndtering har en slik tilnærming lange historiske røtter, eksempelvis fremheves det gamle Mesopotamia (Irak/Iran) som meglingens vugge, ironisk nok ikke et spesielt fredfullt område i dag. I det gamle Kina hadde man meglere som reiste rundt og tilbød assistanse ved nabofeider, konflikter i familier og på arbeidsplasser. I Det nye testamentet oppfordrer Paulus korinterne til å bruke meglere istedenfor å gå til retten, og i ulike religioner og kirkesamfunn har megling en lang tradisjon. Internasjonalt omtales og “markedsføres” megling ofte som et alternativ til domstol, og veksten i slike tilnærminger har vært betydningsfull i de siste tjue årene. Denne veksten

er på mange måter en gjenoppdaging av gamle tradisjoner (Tor-Johan Ekeland, Høgskolen i Volda, Tidsskrift for Norsk Psykologforening, 2010). Så megling har en lang tradisjon i verdenssamfunnet.

Metoden som Konfliktrådene benytter er megling og hvor megler er “i midten” i forhold til partene. Partene møtes ansikt til ansikt og partene skal ta aktivt del i samhandlingen, og finne frem til løsning som de kan leve med.

Megleren har kontroll over selve forhandlingsprosessen, men som nevnt, skal megleren overlate den endelige beslutningen til partene. Meglede forlik kan også bidra til å bedre relasjonene mellom partene og bidra til kreative løsninger i konflikter.

Det er et krav at partene skal møte personlig i meglingsmøtet, jfr. Konfliktrådslovens § 7. Partene kan ikke representeres av advokat eller annen fullmektig. Men partene kan etter tillatelse fra konfliktrådet ha med en eller flere myndige personer som bisittere i meglingsmøtet. Bisitter er ikke part i saken, men fungerer som en psykisk støtte for parten. Før meglingsmøtet er det viktig å avklare hvilken rolle vedkommende skal ha under meglingen, slik at bisitter ikke overtar partens rolle. Dersom en part får tillatelse til å ha med seg en bisitter, skal den andre parten få beskjed – eller avklares før meglingen starter – slik at alle er forberedt og har akseptert hvem de skal møte i megling.

Der hvor partene er under 15 år skal verge innkalles sammen med barnet og delta på meglingsmøtet. Er parten over 15 år, men under 18 år, har verge rett, men ikke alltid plikt til å møte i megling.

Målet med meglingen er som nevnt ovenfor at partene skal finne en felles definisjon på problemet og finne en løsning eller håndtering av konflikten de kan enes om. Meglingen trenger ikke å være mislykket selv om partene ikke klarer å finne en løsning på konflikten. Meglingsprosessen kan være for noen viktigere enn å inngå en avtale. Det er frivillig å møte til megling i konfliktrådet. Frivillighetsprinsippet er et viktig og et godt utgangspunkt. Det kan vise en mulig vilje og evne til å finne en løsning på konflikten. Partene møter ansikt til ansikt, og den konfrontasjonen kan i seg selv oppleves som ganske tøft for partene, og kan virke avskrekkende for å gjenta en ulovlig handling.

Hovedutfordringen i meglingsprosessen er å sikre en dynamisk fremdrift. I denne fasen går meglingen over fra fortid til å se på hvordan fremtiden skal se ut for partene. Det er partene selv som skal komme frem til en løsning. Der hvor partene selv kommer frem til løsning er det meglers ansvar å påse at en av partene ikke blir mer tilgodesett og favorisert enn den andre parten, og at løsningen er til å leve med og realistisk for begge parter.

Det forekommer at partene ber om forslag fra megler, men det er avgjørende at megler ikke overstyrer partene. Det hender også at meglingen blir fastlåst. Det kan være at partene ikke klarer å enes om en felles løsning og har vanskelig for å se andre alternativer, og at partene har totalt forskjellig opplevelse av hendelsen.

Av og til bryter meglinger sammen fordi partene synes problemet er så stort at det virker uoverkommelig. Meglingsmøtet kan ta tid og det kan være slitsomt og partene kan bli trøtte og blir mindre kreative. Et godt virkemiddel i forhandlinger er å ta pauser når slike situasjoner oppstår. Pauser kan få partene til å få litt tid til å tenke og pausen kan benyttes til at partene snakker eventuelt seg imellom eller at det er en eller begge parter ønsker samtale med megler alene – før meglingen fortsetter.

Noen ganger kan det være nødvendig å tilby partene at de kan komme til nytt meglingsmøte. Det kan også forekomme at meglingen stopper opp på grunn av at en part ikke har fått bearbeidet sin frustrasjon nok, eller opplevelse av å ikke ha fått gitt nok uttrykk for hva de synes om situasjonen. Tid for bearbeiding av følelser og at partene får snakket ut i fra sitt ståsted er viktig. Det at partene kan ha mye frustrasjon og fortvilelse før og under meglingsmøtet, utfordrer meglerne innenfor et felt som kan være mer egnet for terapeutisk behandling. Under en megling kan det forekomme at andre underliggende årsaker til konflikten dukker opp, som ikke står nevnt i saken som er innmeldt.

Andre ganger er det ikke mulig å få til en løsning med partene til tross for alle mulige alternative løsninger er fremlagt. Det er ikke noe mål for megler at det må bli enighet og til slutt en avtale mellom partene. Det at partene har kommet sammen og diskutert situasjonen/problemet kan ha vært et bidrag i prosessen og kan i noen tilfeller allikevel oppleves positivt av partene.

Men i de meglingsmøtene hvor partene blir enig skal det inngås skriftlig avtale som skal godkjennes av megler (Meglernes håndbok).

Partene har varierende kunnskap om konfliktrådsmedling før møtet, og har ofte ulike forestillinger om hva som skal skje. I dag er det et krav at megler tar kontakt med partene før medling, for å gi informasjon om prosessen i medlingsmøtet. Dette fordi partene skal være godt orientert om det som skal skje i medlingsmøtet og skal gi mest mulig forutsigbarhet før de kommer til medling. En slik kontakt skjer på telefon. Gjennom en slik kontakt fra megler kan det oppstå at partene begynner å fortelle sin historie, og det er i denne sammenheng at megler må være bevisst på en høflig måte å avbryte parten og si at det skal tas i medlingsmøtet, og at informasjonen som blir gitt på telefon går på selve prosessen og ikke innholdet i saken.

Meglerens viktigste verktøy er evnen til å kommunisere og stille de riktige spørsmålene. Spørsmålene skal være åpne, det vil si formulert slik at partene ikke ledes til å gi bestemte svar. Åpne spørsmål starter ofte med “hva” og “hvordan”. Spørsmål som starter med “hvorfor” bør unngås da det kan ledes til motiv og skyld. Tonefall og kroppsspråk har betydning for hvordan spørsmålene oppfattes av partene.

Det er to typer spørsmål som er av vesentlig betydning i medlingsmøtet (Meglerhåndboken):

- Strategiske spørsmål har som mål å få frem de konkrete hendelsene og opplevelsen av dem. Som for eksempel: «Hva var det som skjedde»? Et annet spørsmål kan være: «Hva fikk deg til å gjøre det du gjorde»?
- Reflekterende spørsmål har som mål å få partene til å tenke annerledes enn de har gjort og bevisstgjøre dem i deres valg. Ved å stille reflekterende spørsmål får megler partene til å stoppe opp og tenke. Partene må her få tid til å tenke. Fremdriften i en medling kommer gjerne gjennom bruk av reflekterende spørsmål, og det kan komme frem eventuelle underliggende uenigheter eller konflikter. Type spørsmål kan være: «Tenkte du før du gjorde det du gjorde»? Et annet spørsmål: «Har du tenkt på hvilke konsekvenser det ville få for motparten det du gjorde»? eller «Har du tenkt over hva handlingen ville innebære for deg personlig»?

### 3.2 Formkrav til en avtale

Det er bare fantasien som setter grenser for hvilken avtale som kan inngås i konfliktrådet så lenge den ikke fremstår som urimelig for en av partene.

Følgende avtaletyper benyttes:

- Erstatningsavtaler (for eksempel økonomisk kompensasjon for en skade)
- Arbeidsavtaler (kan være for eksempel fjerning av «tagging»)
- Forhandlingsavtaler (forsoningsavtaler)

Men en avtale kan kombineres av de tre avtaletyper.

I straffesaker skal avtalen godkjennes av verge (foreldre) for å være gyldig, dersom en part er umyndig. Den umyndige part skal også underskrive avtalen. Dersom verge ikke godkjenner avtaler der det er nødvendig, anses avtalen for ikke å være gyldig. Straffesaken blir da sendt tilbake til påtalemyndigheten for videre behandling der. Verges godkjenning gjelder både i straffe- og sivilsaker. I de tilfeller hvor verge ikke vil godkjenne en avtale kan megler spørre partene om de ønsker et nytt meglingsmøte.

Megler må skriftlig godkjenne avtalen for at den skal være gyldig. Megler kan også nekte å godkjenne avtalen hvis den er urimelig og favoriserer den ene av partene eller er uheldig av andre tungtveiende grunner. I slike tilfeller vil maktubalanse mellom partene bli redusert.

I sivile saker bør det settes opp en skriftlig avtale. Avtalens innhold med frister er nødvendig for videre oppfølging av administrasjonen. Det er her ikke et krav at megler må godkjenne avtalen for at den skal være gyldig. Men praksis er at megler underskriver avtalen. Partene får kopi av avtalen (Meglernes håndbok).

### **3.3 Avtalens juridiske betydning - angrefrist**

Megler skal orientere partene om angrefristen. I straffesaker er det en ukes lovbestemt angrefrist etter avtaleinngåelsen. Det kan avtales lengre angrefrist, men ikke kortere enn en uke. Angrefristen gjelder ikke avtaler som allerede er oppfylt. Dersom en part benytter seg av angrefristen sendes saken tilbake til påtalemyndigheten for ny behandling, eller det kan tilbys ny megling hvis det anses hensiktsmessig.

Reglene om angrefrist gjelder ikke i sivile saker. Men partene kan bli enig om en angrefrist. Hvis ikke slik angrefrist er avtalt gjelder avtalen fra det tidspunkt den ble godkjent av partene (Meglernes håndbok).

#### **3.3.1 Straffesaker**

En gyldig inngått og innfridd avtale i en straffesak medfører at straffesaken mot påklagede anses opp og avgjort. Påtalemyndigheten har da ikke anledning til å gi påklagede andre reaksjoner for det forhold straffesaken omfatter.

#### **3.3.2 Sivile saker**

For avtaler inngått i sivile saker gjelder vanlige avtalerettslige regler. Partene er avhengig av den andres vilje og evne til å innfri avtalen. En avtale inngått i konfliktråd betyr ikke at partene kan tvangsinnkreve ytelsen. Men dersom en avtale brytes kan parten som har et krav, bringe saken inn for Forlikrådet (eventuelt retten) for å få dom for kravet. Dommen vil da fungere som tvangsgrunnlag, det vil si at kravet kan tvangsinnføres gjennom namsmannen.

#### **3.3.3 Konfliktrådsbehandling – politiattester**

Overføring av saker til konfliktråd skal kun vises på uttømmende politiattest i to år. Utgangspunktet for beregningen av fristen er datoen på godkjent avtale. Det er videre en forutsetning at vedkommende ikke har begått nye straffbare handlinger i denne perioden (Justis- og politidepartementets brev av 3.5.2007).

### 3.3.4 Begrepsavklaring

**Straffesaker** – påtalemyndigheten oversender straffesaker til Konfliktrådet i medhold av Straffeprosessloven §§ 71 a og 67 første ledd. I tillegg til at straffeskyld skal anses som bevist, oppstiller § 71 a som vilkår at påtalemyndighetene må finne saken som egnet for megling.

En straffesak er et forhold som er anmeldt til politiet, og som vurderes av påtalemyndigheten. Når en handling vurderes som straffbar, innebærer det at den rammes av et straffebrudd og at straffeskyld anses bevist. Straffeskyld betyr som regel at handlingen er utøvd med ulike grader av forsett (hensikt). Det foreligger uansett ikke straffeskyld hvis handlingen er foretatt av barn under 15 år eller av en sinnsyk/bevisstløs. Er en sak knyttet til nødverge/nødrett, foreligger heller ikke straffeskyld.

#### **Sivile saker**

- ⇒ Straffbare forhold som ikke er anmeldt til politiet.
- ⇒ Der gjerningspersonen er under 15 år når handlingen ble begått, og saken er oversendt fra politiet.
- ⇒ Saker oversendt fra politiet der straffbart forhold ikke anses bevist.
- ⇒ Saker overført fra andre offentlige instanser.
- ⇒ Saker bragt inn av partene selv.

**Klager** – part som har anmeldt forholdet.

**Påklaget** – den parten som har fått en anmeldelse mot seg.



## 4 TEORETISK TILNÆRMING

I dette kapitlet gjøres en teori- og litteraturgjennomgang for å plassere oppgavens tema i en faglig ramme, og for å beskrive hvilke teorier som er valgt for å gripe an oppgavens forskningsspørsmål.

### 4.1 Samhandling

Samhandling er meningsfulle og målrettede aktiviteter mellom to eller flere aktører. Målene for samhandling er symbolsk interaksjon (meningsutveksling), transaksjon (bytte) og strategisk interaksjon (samspill), (Stein Bråten, 1981).

Vi samhandler hele tiden, og når vi samhandler, starter vi som oftest med å nevne partene i samhandlingen og etter det relasjonen mellom partene. Men i neste omgang tilskriver vi ofte relasjonen mellom partene som et komplement til den ene eller annen part, ikke til de to parter som relasjonen forekommer mellom (Cato Wadel, 2007).

Sosial person, status-sett og roller angir hvem vi er overfor hverandre når vi samhandler. Samhandling vil alltid være "satt" innenfor situasjoner hvor bestemte regler gjelder. For at meningsfull samhandling skal finne sted, må samhandlingspartene ha samforståelse av situasjonen (Cato Wadel, 2007).

Når de møter frivillig kan det i utgangspunktet muligens være et signal om at partene ønsker å finne en løsning. Herav kommer partenes forståelse av hva det skal megles om. Før megling starter, er partene orientert om prosessen, og ut i fra det forventes en forståelse av hva megling (samhandlingen) skal gå ut på og hvordan de skal opptre overfor hverandre.

Samhandling blir ikke begripelig for oss om vi ikke på en eller annen måte kan forbinde den med oppnåelse av visse hensikter, mål eller verdier. Disse hensikter må være samordnet. De individuelle hensikter kan være de samme eller ulike, men de framstår som delhensikter i samhandlingen. Samhandling er det vi umiddelbart forbinder med relasjon. De vi har relasjoner til, er dem vi samhandler mer eller mindre med (Cato Wadel, 2005).

Samhandlingspartnere tilskriver ofte hverandre egenskaper i løpet av en samhandlingsprosess. Men de tilskriver ikke egenskapene til forhold i selve samhandlingsprosessen. Egenskapene som tilskrives, har da ikke med egen atferd å gjøre. Egen atferd holdes utenfor. Tilskrivningen er ansvarsfraskrivende. Vi kan rette søkelys på samhandling ut fra to ulike ståsteder. Enten som utenforstående ved å observere våre medmennesker samhandle, eller ved at vi selv er en av de samhandlende partene (Wadel, 2007).

De mest grunnleggende relasjonelle begrepet i vårt språk er begrepet relasjon. Relasjoner er ikke noe vi som enkeltindivider besitter. Relasjoner er noe som vi besitter i forening med andre mennesker. Men noen velger å snakke om relasjoner som mer vedvarende forbindelser mellom mennesker (Wadel, 2007).

Vi kan skille mellom ulike typer relasjoner. Noen relasjoner er stabile, varige og kjennetegnes med regelmessig samhandling. Dette er ofte primære relasjoner som er viktige for vår utvikling og identitet. Mens andre relasjoner er mer sporadiske, mindre viktige og nære. Dette er relasjoner til personer vi sjeldnere har kontakt med og der samhandlingen ofte er mer formell. Relasjon er et vidt begrep. Å bryte ned relasjoner i forhold hjelper oss å få nærmere tak i hva en relasjon kan være. En enkel relasjon kan inneholde eller bestå i en rekke forhold. Vi tenker ofte på *tillitsforhold* som et sentralt aspekt ved relasjoner. Et tillitsforhold innebærer gjensidig tillitsvekkende og tillitskapende atferd mellom partene i relasjonen (Wadel, 2007).

I megling er det parter som møter hverandre for første gang og har ikke noen relasjoner. I andre typer meglinger, for eksempel i nabokonflikter så har partene fra før en relasjon, som nabo. Megling i arbeidskonflikter vil det også være relasjon mellom partene.

I ulike motiver for samhandling må det tas i betraktning at mennesker ofte ikke vet hva de vil. At de kan ha uklare, ustabile og motstridende ønsker. Det må ses på de glidende overganger fra rent egoistiske til rent nestekjærlige motiver, og tilsvarende overgang fra den bevisste kalkulasjon til det ubevisste svar eller respons på andres handlinger. Samhandling kan komme i stand når en part er villig til å gi fra seg noe en annen part verdsetter, mot å få igjen noe som vedkommende setter høyt. Når samhandling skjer direkte, slik at partene har oversikt over hva hver enkelt gir og får, foregår det et bytte, eller sosialt bytte (Willy Martinussen, 1984).

I meglingsprosessen har begge parter denne oversikt. Ikke noe som blir gitt eller mot-tatt er skjult. Med det mener jeg at det blir formidlet i kommunikasjonen. Eventuelt der hvor en part har skjulte hensikter, vil det uansett ikke kunne fremkomme i megling.

## 4.2 Rolleteori

Mennesker opptrer i samfunnet i ulike roller. Partene som møter til megling har sine roller for eksempel som foreldre, elev, ulike verv i organisasjoner, rolle som ansatt, som leder etc. I en rolle stilles det en rekke krav og forventninger til individet når det gjelder arbeidet: hva det skal gjøre (også hva det absolutt ikke skal gjøre), hvordan arbeidet skal utføres osv. Disse kravene og forventningene får ofte karakter av normer, som den enkelte ikke ustraffet kan sette seg ut over. Innehar vi en rolle, er det alltid i forhold til personer som også har sine roller. Her blir det altså spørsmål om gjensidige krav og forventninger. Et viktig skille går mellom tilskrevne og oppnådde roller (Bjørvik og Haukedal, 2001).

Individet får automatisk en tilskrevet rolle ved fødselen eller ved å oppnå en viss alder. Det beste eksemplet på tilskrevne roller er kjønnsrollene. Oppnådde roller er per definisjon roller som individet på en eller annen måte har ervervet seg, for eksempel ved utdanning eller praktisk erfaring (Bjørvik og Haukedal, 2001).

Hva rolle som begrep betyr er definert gjennom mange teorier og gjelder allment, ikke bare parter i megling og meglerrollen:

Når vi utfører de rettigheter og plikter som vi har ut fra statusen lærer eller elev, opptrer vi i en rolle. Status og rolle utgjør således et begrepspar. Folk som har samme status for eksempel lærere, opptrer ofte noe forskjellig, de aktiviserer ikke sin status på helt samme måte. Enhver status synes således å tillate en viss slingringsmann for rollen. Dette slingringsrommet gir muligheter for en statusinnehaver å vise hva vi kan kalle individualitet og personlighet. Men det er også andre faktorer som påvirker – nemlig de omgivelsene hvor status-settet utspilles. Å inneha en status kan sammenlignes med å ha en “plass” i en samfunnsmessig sammenheng. Enhver status er “plassert” i forhold til andre stater (Wadel, 1990).

### 4.2.1 Rolleforventning

I teorien om rolleforventning beskrives at det er spesifikke forventninger til en bestemt rolle. Rollen består av summen av de forventninger som er rettet mot en person i en viss sosial posisjon. Personfaktoren vil aldri være “null”, men det vesentlige er den sosiale posisjonen vedkommende er i og de oppgaver, funksjoner og forventninger som er knyttet til denne. Og forventninger kommer fra andre, for eksempel fra partene og megler som møter til megling, kunder, brukere, pasienter, samarbeidspartnere og muligens egen familie. Sosiale roller eksisterer ikke isolert; det er nettopp relasjonsaspektet som gir kraft til begrepet. På dette viset vil noen roller gjensidig definere hverandre – den ene eksisterer ikke uten den andre. Da snakker vi om *rollepar* som er *komplementære* eller gjensidig avhengige (Aubert 1964). Megler kan ikke megle uten begge parter tilstede i meglingsmøtet. Og partene kan ikke megle uten at begge møter hverandre i megling.

Å tre inn i en rolle er samtidig å tre inn i et relasjonelt nettverk av andre roller som det forventes en viss samhandling med. Det kalles rollesettet. Innen rollesettet vil det være ulik grad av avhengighet mellom rollene, og normene vil i varierende grad virke regulerende på samhandlingen. Uavhengig av personen i rollen, vil det eksistere et sett av normer til rolleutøvelsen (Ekeland, mfl. 2010).

De fleste av oss har flere roller samtidig. Noen av dem er situasjonsbestemte og berører oss daglig uten at vi tenker på det. Meglerne tilhører en gruppe hvor atferden er forholdsvis ensartet. Det er utviklet rutiner og regler som det forutsettes at meglerne innretter seg etter. Som tidligere beskrevet er disse normene skriftlig utformet. I teorien kalles det for gruppens normer (Ekeland, mfl. 2010) Disse gruppenormene påvirker holdninger og handlinger. Hvordan en megler opptrer i meglingsmøtet er både innenfor en trang og romslig form. Med trang norm menes at det er en meget bestemt måte å oppføre seg på og romslig form er det relativt vide rammer for atferden. Partene som møter til megling har, som tidligere nevnt, også sine roller, som for eksempel mor, far, søsken, kollega, nabo etc. I megling innehar de en ny og ukjent situasjonsrolle.

Det foretas jevnlig evaluering av meglerrollen gjennom veiledning av en annen megler og meglersamlinger hvor det deles erfaringer og oppdateringer. På den måten får megleren mer personlig utvikling og bevisstgjøring i sin rolle. Vår personlighet og rolle kan vi ikke utvikle uten andre mennesker. Den som skal endre seg trenger å se seg selv med andres hjelp – når vi ber om det. Individuasjon handler om forandring fra innsiden, ikke fra utsiden. Individuasjon og personlig utvikling skjer via den erfaring livet gir, når det skjer på kurs, gjennom erfaringslæring (Paul Moxnes, 2008).

I enhver rolle er det plikter og rettigheter. Partenes rettigheter og plikter skal bli gjort kjent når megler tar den første kontakt på telefon, for eventuell avklaring om de vil si ja eller nei til megling. I forkant av den kontakten har Konfliktrådet i Østfold sendt ut en generell informasjonsbrosjyre, som er en kortfattet informasjon om konfliktråd og megling. Før megling starter skal partene orienteres om prosessen og kjøreregler for gjennomføring av meglingen, og avklare eventuelle spørsmål. Likeledes skal deltagerne gis informasjon om at de kan trekke seg underveis i megling. Frivilligheten stopper altså ikke opp når deltagerne møter til megling. Frivilligheten gjelder gjennom hele prosessen.

Meglerrollen har sanksjonsmuligheter. En megler kan sanksjonere hvis partene ikke følger de regler som gjelder for gjennomføring, slik som dårlig oppførsel, krenkende uttalelser etc. da kan megleren stoppe meglingsmøtet. En megler kan også bryte meglingen og la en annen megler overta meglingsmøtet.

### **4.3 Makt og innflytelse**

Makt er et omstridt begrep. Umiddelbart kan vi lett tenke at makt er knyttet til domstolen som kan dømme, Storting som vedtar lover og bruk av tvang. Det engelske ordet “power“ er beslektet med det latinske ordet “potere”. Det latinske infinitiv betyr “å kunne” eller “være i stand til”. Makt utspringer fra en persons styrke og kraft. Den maktfulle person har evne og potensiale til å gjennomføre bestemte handlinger. Den

direkte motsetning til makt må derfor per definisjon vedrøre en manglende evne til å utrette noe av større betydning (Ekeland, 2010).

I et komplekst samfunn som vårt utøves makt av mange aktører på en rekke ulike områder. Da blir maktforholdene sammensatte og uoversiktlig. Makt utøves gjennom regler, institusjoner, internasjonale avtaler og mer anonyme føringer. Aktørers muligheter til å påvirke andres handlinger er nedlagt i hierarkier, posisjoner, formuer, normer, verdier og kulturelle kategorier. Slik kan vi snakke om en strukturell fordeling av makt. Men disse mønstrene er ikke virksomme i seg selv, de må aktiveres av personer og grupper for å inngå i maktforhold. Hvis ikke, vil de hurtig forvitte (Ekeland m.fl 2010)

Hva forstår vi med makt? Her er en vanlig versjon, litt forenklet: Makt utøves når en aktør A(nna) påvirker en aktør B(etate) til å gjøre noe hun ellers ikke ville ha gjort. Aktørene kan være personer, grupper, organisasjoner eller nasjoner. Definisjonen viser til tre elementer: (i) En *asymmetrisk relasjon* mellom Anna og Beate. Det er Anna som får Beate til å gjøre noe, i høyere grad enn omvendt. (ii) En *hensikt* som bunner i en interesse hos Anna til å få Beate til å gjøre noe. (iii) En *årsakssammenheng*. Det er Annas ønsker og de handlinger som følger av dem som helt eller delvis får Beate til å utføre den ønskede atferden. Den som vil påvirke en aktørs handlinger kan gjøre det ved å påvirke de ressurser aktøren har til disposisjon og hvilke handlingsalternativer som foreligger. Eller det kan gjøres ved overtalelse, ved å påvirke aktørens målsetting og oppfatninger (Ekeland mfl, 2010).

Makt kan heller ikke forstås uten avmakt. At det er vanskelig å gi presise beskrivelser av maktforhold, skyldes også at makt er tett knyttet sammen med forventninger. Avmakt er å befinne seg i en situasjon der en ikke ser noen utvei, noen midler eller muligheter til å endre sin situasjon, innbefattet det å motsette seg, eventuelt stanse eller oppheve, at andre utøver sin vilje overfor en. Situasjonen fortoner seg som uoverstigelig eller stengt; ens blikk er sløret eller blindet for hva som kan og bør gjøres – man ser ingen utvei (Mathiesen 1982).

Jo mer avmektig den andre parten er, desto større og sikrere blir den første partens makt. Makten hviler på avmakten og ikke omvendt. Når avmakten ikke hviler på makt,

kan vi forstå det slik at den som er i en avmaktsposisjon, likevel ikke er avhengig av den mektige for å endre relasjonen. Han kan utvikle motmaktstrategier eller gjøre noe for å forandre sin situasjon (Holzkamp-Osterkamp 1979).

De ikke-diskursive dimensjoner med makten, er det som det ikke snakkes om, men som bare vises, som nærmest er kroppslig og strukturelt. Makt kan handle om å kunne definere den andres grenser og den andres rom for å beskytte sitt eget. For eksempel *eksklusjon* handler om å sette grenser for den andre og å definere dens andres rom som utstøtelse eller utestengning (Jorunn Solheim, 2001).

Den som tar sin rett til å definere hvor den andres grenser går, har mye makt (Ekeland mfl. 2010). Eksklusjon kan for eksempel fremkomme i meglingsmøte hvor en part sier ifra at vedkommende vil avbryte meglingen. Den type handling fra en part er også i tråd med Pfeffer sin definisjon på makt, hvor en part endrer begivenhetens gang i meglingsmøtet.

Innflytelse blir hyppig brukt når man diskuterer maktbegrepet. Innflytelse har en tendens til å være mer subtilt, og mer generelt enn makt. Selv om både innflytelse og makt kan defineres som evnen til å endres andres atferd, rommer makt evnen til å gjøre dette regelmessig og med letthet. Innflytelse er svakere og mindre forutsigbart enn makt. Innflytelse er basert på visse typer taktikker og innebærer ofte direkte, gjensidig påvirkning. Dermed har utøvelse av innflytelse en tendens til å være mer subtil enn maktutøvelse (Frølund Thomsen, 2005).

Makt angir en påvirkningsrelasjon mellom to aktører, slik at en aktør fremtvinger endringer i en annen aktørs atferd. Innflytelse angir eksistensen av en påvirkningsrelasjon mellom to aktører. Hvis et påvirkningsforsøk gir mulighet for en form for individuell selvbestemmelse, så er det snakk om innflytelse. Når partene møter til meglingsmøte er det interessekonflikter, og der hvor den ene part av egen fri vilje selv endrer sine interesser, så vil det være en innflytelsesrelasjon (Frølund Thomsen, 2005).

Det kan dog ikke trekkes noen skarp grense mellom makt og innflytelse. Innflytelse blir til makt, så snart påvirkningen fra den ene part understøttes av sanksjoner eller

kanskje påføring av aktuelle og potensiell tap. Det er heller ikke sikkert at den person, som for eksempel gir løfte, har til hensikt å innfri dem (Frølund Thomsen, 200). I en meglings situasjon kan det skje ved at for eksempel klager truer med å forlate meglings hvis ikke motparten ber om unnskyldning og klager sier at saken bringes tilbake til påtalemyndighet. For motparten vil det være et potensielt tap for vedkommende får ikke gjort opp for seg i meglings.

### 4.3.1 Tillit

Fenomenet tillit kan sees på som en døråpner til en felles verden hvor mennesker kan dele erfaringer, tanker, gleder og sorger. Forskningen om tillit er uoversiktlig. Det er uklart hva vi vet. Litteraturen er full av utsagn om tillits sære oppførsel, som den italienske sosiologen Diego Gambetta kaller det. Noen mener at tillit bare finnes når det ikke er nødvendig å tenke på om det gjør det. Lurer man på om man bør stole på noen, er det ikke tillit, men noe annet (Harald Grimen, 2009).

Tillit er vanskelig å forklare. Det å stole på noen er å handle med få forholdsregler. Den norske filosofen Jon Elster definerte tillit ved at det var å avstå fra å ta forholdsregler mot en samhandlingspartner. Grimen sier som motsats til den definisjonen at tillitsgiveres handlinger ikke alltid har tillits forventede virkninger. Videre sier han det neppe er mulig å si noe generelt og presist om tillit som ikke blir omstridt. Tillitsbaserte handlinger styres av feilbarlige *forventninger* om hvordan andre vil eller bør opptre. Forventninger er antakelser om hva som vil skje eller bør skje. De kan være feilaktige, med fatale følger, uavhengig av hva tillitsgiveren tror, føler, mener eller ønsker. Tillitsgiver er objektiv sårbar, med det menes at forventningene og måten de blir holdt på, er grunnlaget for å skille mellom godt og dårlig begrunnet, og rasjonell og irrasjonell tillit. Likeledes bør følelser diskuteres sammen med tillit. Men at tillit ikke er en bestemt følelse og har ikke bestemte følgefølelser. Følelser er viktige i de omgivelser som tillit og mistillit er i. Følelsesmessige reaksjoner på tillitsbrudd synes å følge moralske sonderinger (Harald Grimen, 2009).

Tillits forsvarlighet betinges av andres pålitelighet. Vi kan ikke ha plikt til å stole på noen som utnytter vår tillit for å lure eller skade oss. Ofte er mistillit den eneste fornuft-



tige måten å reagere på. Om tillit er god og mistillit ond, må begrunnes i enkelttilfeller. Det er ingen moralfilosofi som tillater entydig å si at tillit er moralsk godt og mistillit er ond i seg selv. Pålitelighet er heller ikke godt i seg selv. Med det menes at man kan ikke ha en generell plikt til å være pålitelig, fordi man kan betros ting som er ulovlige eller umoralske å tie om. Tillit og mistillit kan på bestemte måter ikke moraliseres (Harald Grimen, 2009). En slik situasjon kan være hvor megler får ny informasjon i et meglingsmøte som ikke direkte berører saken. Et slikt eksempel kan være forhold som vedrører barn hvor det kan være påkrevet med bekymringsmelding til barnevernet. I slike tilfeller skal megler bringe det til leder som vurderer og eventuelt tar saken videre med rette instans.

I mange situasjoner henger tillit og trygghet på andres kompetanse nært sammen. Når partene møter til meglingsmåte må det kunne antas at de har trygghet og tillit til at megler er nøytral og kan utføre jobben sin til beste for begge parter. Det er heller ikke selvmotsigende å stole på noen på visse områder, og mistro dem på andre. Det er det vi vanligvis gjør. Tillit er normalt begrenset, betinget og spesifisert (Harald Grimen, 2009).

I noen teorier antas det at tillit skaper tillit. Det kan tenkes, at det skjer i varige samhandlinger. Men det er vanskelig å forklare i engangsmøter (Grimen, 2009). For partene som møter til meglingsmåte er det noe de gjør for første gang, og er ikke noen varig samhandling.

Er det slik at vi alltid overlater noe til andres varetekt med tillit? Vi gjør ikke det hvis det skal forstås bokstavelig. Men ofte er vi, eller noe som er viktig for oss, allerede i andres varetekt, uten at vi selv har bestemt dette. Slik er vårt forhold til mange institusjoner. De ivaretar viktige ting for oss, for eksempel vannkvalitet, forsvar, justis, skoler, sykehus og brannvern m.v. Det er ikke du eller jeg som har bestemt dette. Det er et resultat av tidligere generasjoners politiske beslutninger (Grimen, 2009).

Det mest berømte grep til Luhmann er hans skille mellom personlig tillit og systemtillit. Personlig tillit er tillit til folk man kjenner, over lengre tid. Den bygger på gjentatt samhandling. Personlig tillit er nødvendig i moderne samfunn. Men samfunnets orden står og faller ikke med de få man kjenner. Andre typer tillit finnes. Moderne samfunn preges av ulike typer kompleksitet. Det finnes få verdier som alle godtar. Samfunnet er splittet

i ulike sfærer: økonomi, politikk, rett, vitenskap, kunst og andre, som er delvis uavhengige av hverandre. Et slikt samfunn har ikke en tradisjon som alle er enige om og kan henvise til når konflikter skal løses. Det er ikke alltid tillit blir gitt på bakgrunn av gjennomtenkte rasjonelle avgjørelser. Tillit kan også gis tankeløst, rutinemessig og særlig når forventningene oppfattes som sikre. Å gi tillit kan være et vågestykke hvor målsettingen ofte vil være å redusere kompleksiteten (N. Luhmann, 1999).

Vil vi oppleve tillit er det et reelt sjansespill. Det springer ut fra at tillit er en illusjon og at vi aldri vil kunne forvente tilstrekkelig informasjon og må derfor på tross av dette handle gjennom livet. Men noen forutsetninger må allikevel være tilstede. Det å bli kjent med tillitspersonen er en vesentlig faktor. Vi får raskere tillit til den man er fortrolig med enn en fremmed. Vi kan heller ikke ha tillit til kaos. Skal det utvikles et tillitsforhold kreves en innsats fra partene, og kan bare sikres ved at de ønsker å møte hverandre for å bli kjent. I den tillitsrelasjonen som utvikles vil det åpne for flere muligheter og for mer vidtrekkende handlinger. Tillitsdannelsen kan bare sikres gjennom en deltakelse (N. Luhmann, 1999).

På tross av mye forskning, har man ikke kommet frem til en entydig definisjon av «tillit». De fleste diskusjoner rundt tillit tar utgangspunkt i forhold mellom mennesker, men noen forskere velger også å beskrive individers forhold til systemer eller institusjoner som et tillitsforhold. Vi kan ha et forhold til noe eller noen når vi er trygge og sikre på at våre forventninger vil oppfylles. Det er dermed også snakk om et delvis ureflektert og ubevisst valg. Tillit er på en måte en relasjon som til en viss grad baserer seg på beviste, frivillige valg. Det å fritt inngå sosiale relasjoner i en risikofylt verden (N. Luhmann, 1999).

Man kan spørre hvordan personer i det hele tatt kan stole nok på hverandre til å samhandle. Man kan for det første tenke seg at folk stoler på hverandre fordi de har samme verdensbilde og verdier. Det Luhmann kalte for en fortrolig verden. Den muliggjør stabile og gjensidige forventninger om hverandres handlinger. Årsaken er at hver enkelt kan gå ut fra, at alle kan gå ut fra, at alle tenker og vurderer som dem selv. Kan A gå ut fra at B tenker og vurderer som ham selv, har han en nøkkel til å forutsi Bs handlinger. Folk stoler lettere på noen som er lik dem selv, enn på noen som er ulik dem selv. Tillit er et vågestykke og ingen kan kreve tillit. Men når tillit har blitt vist, krever det at man

viser seg tilliten verdig. Tillit er en type oppfatning (forventning), men handlingsteoretisk sett er ikke tillit forventninger, men måter å handle på (Harald Grimen, 2009).

#### 4.3.2 Maktubalanse

Når megler balanserer maktubalanse, må megleren ha prinsippet om nøytralitet i bakhodet. Det avgjørende bør være om megleren er i stand til å opprettholde begge parter tillit, uavhengig av om det blir brukt mer tid på den ene enn den andre i parten. Å hjelpe den ene i parten til å mestre bedre meglingsprosessen, uten at den andre får tilsvarende hjelp, kan strengt tatt vurderes som å sette nøytraliteten til side. Like fullt kan en slik maktbalansering skje der det er åpenbar ulikevekt mellom partene. Balanseringen er nødvendig for å skape rettferdighet mellom partene i meglingsrommet. Nøytraliteten bør ses som en paraply som maktbalanseringen utøves i ly av. Maktbalanseringen har ikke annet formål enn at partene skal bli likeverdige forhandlingspartnere. Maktbalansering har derfor *prosess* og ikke resultat i fokus. Det å balansere maktubalanse innebærer å balansere partenes forhandlingsevner. Det er når ubalansen hindrer en fremdrift mot en rettferdig avtale at megleren må balansere maktubalansen (Grethe Nordhelle, 2008).

Maktbalanseringen mål er å sikre at begge parter har likeverdige forhold når det gjelder følgende (Nordhelle, 2008):

- Å vite hva de vil
- Å være i stand til å utdype sine behov og interesser
- Å mestre å forhandle om ulike interesser

Vi vet at kunnskap gir makt. Manglende kunnskap kan gi opplevelse av maktesløshet. I alle relasjoner vil det være et maktforhold. Også i en meglings situasjon. Som tidligere beskrevet er det mange definisjoner på makt og gjerne med et negativt fortegn. Er det faktisk slik i meglings at det ikke forekommer noen form for makt eller maktubalanse?

En positiv maktutøvelse etableres når man gir av seg selv, enten det er kunnskap, omsorg eller materielle goder. Andre får respekt for en, og gjennom denne respekten gir andre en makt. En og samme person kan utøve både negativ og positiv makt i ulike situasjoner. Makten kan være formell eller uformell (Grethe Nordhelle, 2008).

Formell makt følger av en stilling, en status, eller den kan være lovpålagt. I megling er det ikke bare den formelle, men særlig den uformelle makten man har over sine omgivelser, som utspilles. Denne makten eller påvirkningsmuligheten kan virke over for en eller flere personer i omgivelsene. Det å kunne identifisere makt som misbrukes i megling kan være krevende for en megler å oppdage. For eksempel en person kan lammes av et bestemt blikk fra den andre parten, mens en annen kan ha lært seg å ikke vippe av pinnen selv ved ganske kraftig skyts (Grethe Nordhelle, 2008).

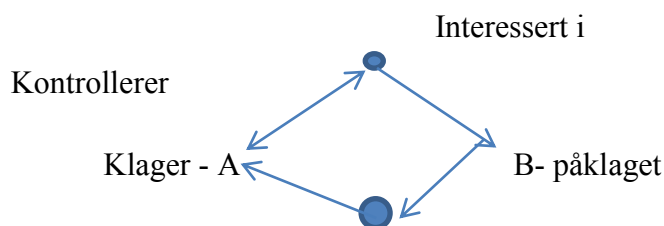
I megling skjer det en utvekslings mellom partene. Når partene stort sett synes de får verdier i forhold til det de gir, så er bytteforholdet balansert. Men hvis den ene parten systematisk tjener mer enn den andre, kan forholdet mellom partene være *skjevt* eller *ubalansert*. Den skjevheten kan oppstå både ved at den ene parten etter hvert systematisk får mer verdier enn den andre, og ved at byrdene for eksempel en part gir mer eller mindre opp i megling – så skjer det en forskyvning mellom partene. Begrepet «verdi» betegnes som et fellesord for alt mennesker streber etter og setter pris på (Willy Martinussen, 1984). Verdsetting i megling kan for eksempel være at partene viser hverandre respekt.

## 4.4 Bytteteori

Partene er først og fremst opptatt av mening og forståelse, eller som transaksjon. Det kan, også forfalle til skjeve former der deltakerne forsøker å dominere eller bli dominert av hverandre. Bytte kan forfalle til utbytting, og meningsutveksling kan forfalle til meningsmanipulering. Det kan bestemmes av deltakernes ressurser, muligheter og måter å behandle konflikt på (Stein Bråten, 1981).

Når samhandling blir sett på som bytte eller transaksjon, innebærer det at deltakerne eller partene beregner sine “kostnader” og “inntekter”, og forsøker å oppnå den best mulige gevinst eller utbytte. Med inntekter og kostnader menes ikke nødvendigvis noe som kan beregnes i kroner og ører. Det er tilstrekkelig at det blir opplevd som positivt eller negativt, for eksempel i form av tilfredsstillelse, straff eller berøvelse (Stein Bråten, 1981).

Fig.2 Bytteteoretisk modell



Modellen beskriver hvor klager A har noe påklaget B ønsker seg. Så B finner noe A ønsker seg, og foreslår et bytte. Den som har den ressursen den motsatte parten ser på som mest verdifull, kan få mest ut av situasjonen – har mest byttemakt. Byttemakt er en form for viljesmakt; har vært forstått som ens sjans til å sette gjennom sin vilje i det sosiale liv, og det selv om andre deltakere i det sosiale liv skulle gjøre motstand. Denne definisjonen stammer fra den tyske sosiologen Max Weber (...) Her sees makt som et viljesfenomen, som et spørsmål om sjansen til å gjennomføre en intensjon – for eksempel fremme en interesse – tross motstand (Toril Elvira Mortensen, 2002).

Kjennetegnet på bytteperspektivet er selve den sosiale utvekslingen som er i fokus, og at det legges stor vekt på at partene er målrettede og opptrer strategisk. Grunnlaget for

sosialt bytte er interesse og kontroll. Det er vanlig å anta at sosialt bytte kommer i gang når to betingelser er oppfylt: en eller flere parter er *interessert* i noe som andre kan skaffe eller tilby. Bytte kommer altså i stand når aktører som er i kontakt med hverandre har interesse i det knappe gode som den annen part kontrollerer (Willy Martinussen, 1984).

I megling er det gjensidig avhengige roller. Noen interesser kan være motstridende og noe kan være felles, som for eksempel at partene kan være uenige om handlingen og på noen punkter kan de være enige om hva som skjedde. Det knappe gode kan ut i fra teorien, sett fra påklaget ståsted, kan være en første og beste mulighet til å gjøre opp for seg.

## 4.5 Kommunikasjonsteori

Begrepet kommunikasjon kommer fra det latinske ordet “communicare” som betyr “å gjøre felles” eller “å dele”. Det å dele noe innebærer å stå i forbindelse.

Vi kommuniserer daglig hele tiden, og vi har nok alle hatt opplevelse at det å kommunisere også byr på utfordringer. Det å bli forstått det en ønsker å formidle, det å kunne bruke de riktige ordene der og da, og opplevelsen at vi også kan snakke forbi hverandre.

I følge Duck & Pittman sin teori om konversasjoner viser de til tre hovedfunksjoner. For det første kan man forsøke å oppnå noe (instrumentell funksjon). For det andre kan man forsøke å påpeke, beskrive eller manifestere noe (ideksial funksjon). For det tredje kan man forsøke å etablere en relasjon (essensiell funksjon)

Når et budskap formidles i ord eller ved andre tegn og signaler – består det av forventninger. Forventninger gir en vid betydning i den forstand at forventninger er både det en person venter samhandlingsparten vil gjøre i fremtiden, oppfatninger av situasjonen i øyeblikket og summen av tidligere erfaring i lignende situasjoner. De kan være statiske, det vil si at de består av antakelser basert på det som vanligvis skjer, eller normative: forventninger om hva de(n) andre bør gjøre. Disse til sammen danner hos den enkelte en forestilling om hvordan samhandlingen kommer til å foregå. Den som har forventninger *ønsker* eller *frykter* at samhandlingen skal forløpe slik eller slik. Altså kan forventninger være både positive og negative (Willy Martinussen, 1984).

### 4.5.1 Person- og situasjonsfaktorer i mellommenneskelig kommunikasjon

Gjensidig påvirkning er den definerende egenskap ved mellommenneskelig kommunikasjon (Cappella 1994). Partenes atferd overfor hverandre vil ha betydning for hva som videre utspiller seg, for eksempel om det vises *gjensidighet* eller *kompensering*. Gjensidig påvirkning finner sted i alt fra for eksempel endring i stemmeleie til hva man tematisk snakker om. Gjensidig påvirkning vil samvariere med andre viktige relasjonelle og individuelle faktorer, for eksempel om det er to voksne eller to barn eller en voksen og ett barn som kommuniserer (Carl Erik Grennes, 2007). Det er ikke uvanlig at barn og ungdom møter til megling hvor motparten er voksen.

Både sending og mottak finner sted gjennom kommunikative handlinger, som oftest er knyttet til roller og kommunikative situasjoner. De roller vi opptrer regelmessig i, kan sies å utgjøre vårt kommunikative rollerepertoar. I alle de kommunikative roller vi opptrer i, vil de relasjonelle budskap inneholde kommunikasjon om aktelsesforhold, tillitsforhold og følelsesforhold. Aktelseskommunikasjon kan sies å være kommunikativ samhandling som går ut på å tilkjennegi anerkjennelse og respekt til ens samhandlingspartner. Kommunikasjon av tillitsforhold har blant annet å gjøre med å vise at en kan stole på den informasjon som formidles. Men så viktig som tillit er i mellommenneskelig relasjoner, eksisterer det ingen opplagt og sikker måte å skape tillit på. Følelser gjør seg gjeldende i de aller fleste kommunikative situasjoner. Hvilke følelser vi selv kommuniserer, vil være avhengig av hvilke følelser vi forestiller oss at våre samhandlingspartnere har overfor oss. Den mellommenneskelige forankring av våre følelser kan sies å utgjøre våre følelsesforhold. Aktelsesforhold, tillitsforhold og følelsesforhold er alle vedvarende aktive, i de fleste kommunikasjonsprosesser (Cato Wadel, 2005).

Folk er forskjellig i sin kommunikasjon og en måte å forstå slike forskjeller på er å forklare dem som resultat av forskjellig personlighet. Noen er utadvendt, andre innadvendt. Det forklarer forskjellen på den snakkesalige og den tause. C.A. Grennes viser til Miller, Cody & Mc Laughlin som viste til person- og situasjonsfaktorens betydning for kommunikasjon ut i fra den mening det har for individet. Med det mente de at for å kunne forstå situasjonsfaktorens innvirkning på kommunikasjon, måtte situasjonen ikke bare inkludere objektive, fysiske forhold, men også individets tanker om situasjonen, både forut for, under og etter sosial samhandling. Øyekontakt og hodestilling, gestikulering og avslutning av gester kan signalisere ønske om å få ordet eller det motsatte. Frekvens og varighet av pauser og variasjon i vokal intensitet likeså. Individuelle forskjeller er viktige. Sosialt usikre mennesker vil vise dette ved å unngå øyekontakt, bruke flere pauser og andre tegn på usikkerhet og bruke et mer lukket kroppsspråk (Carl E. Grennes, 2007).

I forhold til nevnte teorier vil det være interessant å belyse hvilken betydning det blir for partenes kommunikasjon i meglingsmøtet.



#### 4.5.2 Vårt kroppsspråk

Kommunikasjon som ikke har ordform kaller vi ikke-verbal kommunikasjon, mer kjent som vårt kroppsspråk. Vi er nok ikke hele tiden bevisst på at kroppsspråket er del av vår kommunikasjon og ei heller hvordan vi reagerer og responderer på ikke-verbal formidling. Dette er også noe partene i megling må forholde seg til og sannsynligvis vil påvirke partene (C.Wadel 1999).

Ikke-verbal kommunikasjon foregår gjennom flere kanaler (Cato Wadel, 1999):

- Gester (hånd- og armbevegelser)
- Hodebevegelser
- Ansiktsuttrykk
- Øyebevegelse og øyekontakt
- Kroppsstilling

Disse fem kanaler samles ofte under betegnelsen kroppsspråk. Men en sjette form for ikke-verbal kommunikasjon er knyttet til stemmebruk. Det å tolke enkelte uttrykk isolert fra andre er en av de alvorligste feilene vi gjør i vår tolkning av ikke-verbale uttrykk. Når vi allikevel vanligvis klarer å tolke uten å falle tilbake til å spørre verbalt, så har dette sin bakgrunn i en rekke forhold:

- Vi bruker samme uttrykk selv
- Vi bruker vår tidligere erfaring
- Vi tolker ut fra situasjonen
- Vi tolker ut fra våre relasjoner i situasjonen

De to sistnevnte forhold, den kommunikative situasjonen og vår relasjon til den som uttrykker seg ikke-verbalt, er forhold som direkte forbinder med samhandlingen. I slike tilfeller vil vi ofte ha en tendens til å stole mer på ikke-verbale heller enn det verbale. Grunnen til dette kan være at vi regner med at folk lettere kan kontrollere verbale uttrykk, mens ikke-verbale er mindre kontrollerbare. Slike motstridende eller tvetydige

budskap kan lett lede til at hele kommunikasjonsprosessen tar en annen retning enn tidligere. Motstridende budskap kan også føre til brudd i kommunikasjonsprosessen. Det kan ofte være vanskelig å ta opp og diskutere ikke-verbale uttrykk verbalt. Kroppsspråket er først og fremst et språk vi bruker for å uttrykke følelser. De viktigste formene for kroppsspråk er *ansiktsuttrykk, håndbevegelser* og *kroppstilling* (Cato Wadel, 1999).

I vår kommunikasjon med hverandre er vi opptatt av kroppsspråket, enten bevisst eller ubevisst. Men gir det oss egentlig riktig informasjon, og hvordan skal vi kunne vite at vi tolker riktig? Det kan være et poeng å tenke på at vi ikke skal tolke for mye, at det muligens kan gjøre en samhandling mer komplisert.

Tolking av kroppsspråk har utviklet seg til vulgærpsykologi på sitt aller verste. Plattetter av typen “kroppen lyver ikke”, og “kroppsspråket er 90 % av kommunikasjon”, er blitt allemannseie gjennom triviallitteratur og ditto seminarer. Den bedreviten som ligger i å tolke *andres* væremåter med krav på å ha rett, har mange negative virkninger. Den som tolkes, føler seg lett observert og tingliggjort, og blir vaktstom og defensiv. Det er et dårlig utgangspunkt når man tilstreber tillitsfullhet og oppriktighet fra partene. Den som tolker andres kropp mener han lett kan innbille seg han vet mer om andre enn de selv vet (Jan Atle Andresen, 2004).

Teorien viser ulik betydning av vårt kroppsspråk. Kroppsspråket er en svært viktig del av kommunikasjonen mellom mennesker. Det mennesker viser med kroppen gir oss ofte en nøkkel til å vite hvordan vi skal forstå det de sier med munnen (Røkenes mfl, 1996).

#### **4.5.3 Opplevelsesfelleskapet som ramme for kommunikasjon**

Omverden utgjør den ytre rammen for kommunikasjonsprosessen. Men omverden oppleves forskjellig av forskjellige personer. Vi skaper vår egen, subjektive virkelighetsforståelse (Røkenes, mfl. 1996).

Når vi møter andre mennesker, oppdager vi at det er noe som er felles i vår måte å forstå virkeligheten på, mens det er andre ting som er forskjellig. Som regel er det ofte en problemstilling i megling, at partene kan ha helt forskjellig forståelse av en hendelse.

Når partene meddeler sin opplevelse og meninger i megling så skjer det gjennom den prosessen at det skapes et opplevelsesfellesskap. Dette opplevelsesfellesskapet kan ses på som en indre ramme for kommunikasjonsprosessen. Når vi kommuniserer, bringer vi noe inn i dette rommet, slik at det kan deles med eller gjøres kjent for de andre som er der. Å skape en slik ramme er en forutsetning for å kunne forstå hverandre. Det betyr ikke nødvendigvis at vi er enige når det gjelder *innholdet* i de sakene som diskuteres. En slik opplevelsesfellesskap gjør det også mulig for å forstå at vi er uenige når vi faktisk er uenig, og det gjør det mulig å oppdage misforståelser og å oppklare dem (Røkens mfl. 1996).

#### **4.5.4 Øyet som ser – vi leter etter mening – å forstå andre mennesker**

Når vi forstår noe, forstår vi alltid *ut fra noe*. Vi ser verden fra vårt eget ståsted og på bakgrunn av vår egen erfaring, våre holdninger og kunnskaper. I alle forhold bringer vi inn en *for-forståelse* som har betydning for hvordan vi tolker andres atferd og forholder oss til omverdenen. Vi opplever det lettere å kunne samtale med personer vi har mye til felles med oss selv når det gjelder bakgrunn og erfaring. Men alle mennesker har en grunnleggende evne til kommunikasjon. Gjennom samtaler kan vi utvide opplevelsesfellesskapet slik at vi forstår mer og mer hvordan den andre personen opplever ting, hvordan han tenker, og hva han føler. Sammen kan vi også oppdage nye ting som ingen så på forhånd. Men forståelseshorizontene smelter aldri fullstendig sammen. Med det begrunnes ut i fra at vi aldri kan forlate det synspunktet vi ser verden fra, men gjennom kommunikasjon med andre mennesker kan vi utvide vår egen forståelseshorizont (Odd Harald Røkenes mfl. 1996).

Sosial persepsjon handler om hvordan vi oppfatter det andre mennesker sier og gjør. Mennesker er meningssøkende og meningsskapende vesen. Vi forsøker å sette sammen de enkelte sanseintrykkene til et helhetsbilde som gir mening. Flere sosialpsykologiske undersøkelser synes å vise at førsteinntrykket av en person betyr mye for hvilket indre bilde vi danner oss av denne personen. Når vi først har begynt å danne oss et bilde av den andre, blir vi ofte mer oppmerksomme på det personen gjør som stemmer overens med forhåndsoppfatningen vår, mens atferd som ikke stemmer overens, går oss hus for-

bi. Vi lager et indre bilde av hvordan et annet menneske er som person, ved å tillegge den andre bestemte egenskaper. Det bildet vi danner oss, kan ha stor betydning for måten vi kommuniserer med den andre på. Når vi kommuniserer, forholder vi oss ofte mer til det indre bildet av personen, enn til det personen faktisk gjør eller sier. Dersom den andre personen gjør noe som bryter veldig med det vi forventer, kan det hende vi må forandre det bildet vi har av han eller henne (Røkenes mfl, 1996).

For å forstå et annet menneske må vi først og fremst være i stand til å leve oss inn i hvordan den andre oppfatter verden. Hvis andre personers handlinger og følelser skal ha mening, må vi tolke dem på bakgrunn av den forståelsen som den andre handlet ut fra. Vi må også kunne tolke hva som er meningen med, årsaken til eller hensikten med det den andre personen gjør eller sier (Røkenes mfl. 1996).

Hvis vi tillegger andre mennesker følelser, er det som regel fordi vi leter etter en mening i det de sier eller gjør. Vi kan skape oss en mening i den andre personens atferd både ved å tillegge den andre personen:

- Egenskaper («Hun hilser ikke på meg fordi hun er overlegen»)
- Følelser («Han er nok lei seg, siden han er så taus»)
- Hensikter («Hun sier sikkert at hun er trøtt fordi hun vil at jeg skal overta arbeidet»)
- Årsaker («Han glemte sikkert boka hjemme fordi han hadde det for travelt»)
- Meninger («Han spør ikke hva jeg mener fordi han synes jeg er dum»)

Både den som sender budskap, og den som mottar budskap, er med på å skape mening. Og noen ganger tillegger vi andre atferd gal mening. Det kan føre både til misforståelser, konflikter og komiske situasjoner (Røkenes mfl.1996).

Skal man leve seg inn i og forstå hvordan den andre opplever sin situasjon, hva hun tenker, hva hun føler og hvilke handlingsalternativer hun ser, så er empati en grunnleggende holdning til andre mennesker. Denne holdningen er preget av respekt for og anerkjennelse av den andres opplevelse (Røkenes mfl. 1996).

Hvorvidt partene i megling opplever hverandre empatiske, er i hvilken grad gjennom det som blir sagt og gjort, forteller hverandre at man har et oppriktig ønske om å forstå. Det kan formidles bare ved å lytte og ta seg god tid, andre ganger ved at partene bekrefter at de skjønner hvordan den andre opplevde situasjonen.

En person er alltid sender og mottaker ut fra en eller annen rolle. Alle budskap i kommunikasjonen har to dimensjoner: en dimensjon som går på sak – saksbudskap – og en annen dimensjon som går på forholdet mellom de kommuniserende parter – det vil si en relasjonell dimensjon. I alle de kommunikative roller vi opptre i, vil de relasjonelle budskap inneholde kommunikasjon om aktelsesforhold (anerkjennelse, respekt), tillitsforhold (stole på den informasjon som gis) og følelsesforhold (Cato Wadel, 2005).

#### **4.5.5 Lytting**

Vestlig kultur kjennetegnes generelt ved å vektlegge snakking fremfor lytting. “Lytting er en sammensatt og lært menneskelig prosess som består av å oppfatte, tolke, evaluere, lagre og reagerer på verbale budskap” (Steil 1991).

Ulike typer lytting kan samles i fire kategorier:

1. Lytting for å gripe en helhet (Innbefattende lytting)
2. Lytting for å kunne gi kritikk (Evaluerende lytting)
3. Lytting for å oppleve noen snakke (Verdsettende lytting)
4. Lytte til en som trenger å snakke til noen (Empatisk lytting)

I mange situasjoner vil vi finne kombinasjoner av to eller flere av disse typer lytting. De fire ovennevnte typer lytting krever mobilisering av ulike typer ferdigheter. Smil, nikk, øyekontakt, hodestilling, kroppsstilling, anta den talendes uttrykk og la være å utføre distraherende bevegelser (Cato Wadel, 2003).

## 5 METODE

I dette kapitlet vil jeg gjøre rede for metoden jeg har benyttet, og begrunnelsen for valgene som jeg har tatt. Det innebærer etiske overveielser, innhenting av godkjenninger, utarbeidelse av intervjuguider og hvordan respondentene ble valgt. Deretter beskrives gjennomføringen av forskningsintervjuene og observasjonene.

### 5.1 Kvalitativ metode

Den opprinnelige greske betydningen av ordet – metode – er *veien til målet*. Metode er en måte å gå fram på for å samle inn empiri, eller det vi kaller data om virkeligheten. Metoden er et *hjelpemiddel* til å gi en beskrivelse av den såkalte virkeligheten. Vi kan ofte forledes til å tro at metode kun er et teknisk hjelpemiddel, men så enkelt er det ikke. Problemet er at det finnes en grunnleggende uenighet om hva virkelighet er, eller sannhet egentlig er, hvordan vi kan vite noe om denne virkeligheten, og hvordan vi bør samle inn informasjon for å få en best mulig tilnærming til virkeligheten.

Den kvalitative metoden kjennetegnes av at vi samler inn informasjon på en ganske åpen måte, gjerne gjennom personlige intervjuer/samtaler og/eller observasjon. I analysen forsøker vi å trekke ut sentrale forhold i det som kom fram. I den kvalitative metode begrenser vi i liten grad på forhånd hva en respondent kan svare på.

Kvalitativ metode egner seg best der vi ønsker å gå dypere inn i et tema, å avklare et forhold ytterligere. Kvalitative tilnæringsmåter beskriver nyansert «det som finnes», og er mindre opptatt av hvor ofte det finnes. Skal man få innsikt i grunntrekk og særpreg i et bestemt miljø, og ikke minst konkrete utviklingshistorier over tid – uten at du er så opptatt av hvor hyppig noe forekommer eller hvor vanlig noe er – så bør en bruke observasjon og kvalitative intervjuer. Kvalitative studier er ofte studier av avgrensede enkeltmiljøer, der målet er å gi en helhetlig beskrivelse av prosesser og særtrekk ved nettopp dette miljøet (Repstad 1998).

Avslutningsvis viser altså kvalitativ metode best når vi er interessert i å avklare nærmere hva som ligger i et begrep eller fenomen. Kvalitativ metode har som regel til hensikt å få fram hvordan mennesker *fortolker og forstår* en gitt situasjon. Kvalitativ tilnær-

mingler egner ser der vi ønsker å se sammenhengen mellom *individ og kontekst*. Når vi intervjuer en person, kan vi være åpne for at denne personen befinner seg i en spesiell kontekst. Ifølge Jacobsen (2005) er hensikten med kvalitativt intervju å innhente beskrivelser av intervjuobjektets holdninger og oppfatninger. Det er nettopp dette som er av betydning for denne avhandlingen.

## 5.2 Fordeler og ulemper knyttet til en kvalitativ tilnærming

Den kvalitative metode legger få begrensinger på de svar en respondent kan gi. Metoden vektlegger detaljer, nyanserikdom og det unike ved hver enkelt respondent. *Åpenhet* kan være et sentralt stikkord for denne tilnærmingen. I denne sammenheng betyr åpenhet at den som undersøker, i liten grad har bestemt på forhånd hva han eller hun skal lete etter. Det er de situasjonene undersøkene observerer, eller de menneskene de intervjuer som bestemmer hva slags informasjon de får inn. Forskerne påtvinger ikke de undersøkte faste spørsmål med faste svarkategorier. Dermed kan vi påstå at kvalitative tilnærminger ofte vil ha *høy begrepsgyldighet*. De får fram den «riktige» forståelsen av et fenomen eller en situasjon. Det er de som undersøkes som i stor grad definerer hva som er den «korrekte» forståelsen (Dag Ingvar Jacobsen, 2010).

Gjennom åpenhet kan også de dataene forskeren får tak på, bli svært *nyanserte*. Den enkelte respondent gir sine fortolkninger, sine meninger – kort sagt den individuelle og unike forståelsen – av et forhold. De dataene vi da får, er godt egnet til å få fram det spesifikke, det unike ved en respondent og dennes kontekst.

I tillegg betoner de kvalitative tilnærmingene *nærhet* mellom den som undersøker, og den eller de som blir undersøkt. Målet er ofte å komme inn under huden på de som undersøkes, enten gjennom lange samtaler eller ved å observere situasjoner og mennesker over tid.

### 5.3 Induktiv versus deduktiv datainnsamling

Valget står mellom den induktiv- og hypotetisk – deduktiv tilnæringsmetoden. Induktive og deduktive strategier skiller seg mest fra hverandre på hvor åpne de er for ny informasjon. Den deduktive er også beskrevet som «fra teori til empiri». En induktiv tilnærming innebærer at forskeren samler inn empiri uten å ha for mange antagelser på forhånd. Å gå ut med et åpent sinn er idealet. Tilhengerne av den deduktive tilnærmingen hevder at den beste fremgangsmåten er først å skape seg noen forventninger om hvordan virkeligheten ser ut, og dernest gå ut og samle inn empiri for å se om forventningene stemmer overens med virkeligheten.

Det motsatte vil skje ved en induktiv tilnærming hvor forskeren går motsatt vei, nemlig «fra empiri til teori». Idealet er forskere som går ut i virkeligheten med noe tilnærmet et helt åpent sinn, samler inn all relevant informasjon og til slutt går i tenkeboksen og systematiserer de data de har fått inn. Ut fra en slik åpen tilnærming dannes så teoriene. Målet er at ikke noe skal begrense hvilken informasjon den enkelte forsker samler inn. Dette idealet kommer klart fram hos Glaser & Strauss, som trakk fram det de kalte *grunnlagt teori (grounded theory)*. Idealet gikk i korthet ut på at teorier skulle dannes ut fra det som ble observert. Ved å ikke ha noen forutinntatte holdninger og forventninger skulle forskerne få tak i data som korrekt gjenga virkeligheten i en gitt sammenheng. De skulle sikre at informasjonen var relevant og riktig. Dernest kunne de utvikle teorier.

En individualistisk tilnærming innebærer at det er enkeltmennesket som er den viktigste datakilden, enten gjennom det det sier, eller gjennom det det gjør.

Kritikken mot den induktive strategien er at det er umulig og naivt å tro at mennesker kunne gå ut i virkeligheten med helt åpent sinn. Den deduktive tilnærmingen ble kritisert for å frambringe svært avgrenset informasjon, kunne få et preg av selvoppfyllende profetier.

Kvalitativ metode er mer åpen for ny informasjon, og oftest henger bruken ofte sammen med mer induktive tilnærminger. I en induktiv tilnærming vil det være færre faser der det åpnes for fortolkning, og gjennom denne strategien nærmere den undersøktes fortolkning av data (Jacobsen 2010).



I min undersøkelse valgte jeg en induktiv tilnærming og kvalitativ metode, på grunn av at jeg mener den kan gi meg best svar på mitt forskningsspørsmål.

#### 5.4 Observasjon

Denne måten å samle inn informasjon på innebærer at undersøkeren ser på hva mennesker gjør i ulike situasjoner. Han eller hun kan for eksempel sitte i en bankresepsjon og observere hvem som kommer inn, hva de gjør før de går til skranken, og hvordan de blir behandlet i skranken. Undersøkeren noterer ned hva som skjer, i sine egne ord eller benytter seg av et skjema der han eller hun krysser av for hva kundene gjør. I enkelte tilfeller kan det også være aktuelt å benytte seg av videoopptak for å få en mer korrekt registrering av hva som faktisk finner sted (Jacobsen 2010).

Observasjon skiller seg merkbart fra intervju. Metoden egner seg godt når vi er interessert i følgende forhold:

- a) å registrere hva mennesker faktisk gjør (atferd), ikke hva de sier at de gjør.
- b) å registrere atferd i en kontekst.

Observasjon dreier seg i bunn og grunn om å registrere personers og gruppers *atferd*. Vi kan for eksempel se hvem som kommer inn på et kontor, hva de gjør før de henvender seg i skranken, hvor lenge de faktisk må vente før de får møte en saksbehandler, hva de foretar seg i ventetiden osv. I stedet for å spørre mennesker om hva de gjorde, ser vi på hva de faktisk gjør. Dermed unngår vi problemer som at mennesker ikke husker hva de gjorde, eller at de ikke snakker sant.

Observasjon foregår som regel på det fysiske stedet som for eksempel i venterommet eller ved skranken på et offentlig kontor etc. Metodens hovedbegrensning er at vi kun ser hva mennesker gjør, ikke hva de subjektivt opplever eller mener. Ut fra observasjon alene er det svært vanskelig å si om en person er fornøyd eller misfornøyd med ventetiden på et kontor, eller hva som er personens motiv for å komme på kontoret. Fenomener som ikke er direkte observerbare, vil i liten grad fanges opp. Derfor vil observasjon som regel kobles med en eller annen form for intervju (Jacobsen 2010).

## 5.5 Kvalitativ observasjon

Tilnærmingen i en kvalitativ orientert observasjon er helhetlig. Karakteristiske aspekter ved kvalitativ observasjon er at den:

- Søker å oppnå en helhetsforståelse av det som observeres
- Retter seg mer mot relasjoner og samspill mellom mennesker enn mot enkeltpersoner
- Er prosessorientert, ser på den prosessen individet befinner seg i, og prøver å beskrive utviklingsprosesser for å få dybde og forståelse for de fenomenene som studeres
- Har bevissthet om egen rolle i observasjonen

## 5.6 Ethiske overveielser

Det er knyttet moralske spørsmål både til intervjuundersøkelsens midler og til dens mål. Sett fra et etisk perspektiv bør et gyldig forskningsdesign ifølge Brinkmann og Kvale (2010) ha som mål å produsere kunnskap som er fordelaktig for mennesket og gjøre de skadelige konsekvensene minst mulig. Det understrekes at etiske betraktninger er knyttet til forskningsprosessen som en helhet, og ikke til en bestemt del av studien.

I Norge jobbes det ut fra tre grunnleggende krav som er utgangspunktet for forskningsetikken:

1. Informert samtykke
2. Krav på privatliv
3. Krav på å bli korrekt gjengitt (Jacobsen, 2010)

I forhold til informert samtykke presenterte jeg min undersøkelse ved å dele ut prosjektbeskrivelse til partene og hvor jeg også presenterte meg selv og min rolle. I tillegg informerte jeg hva hensikten var med undersøkelsen og målet med denne. Jeg informerte også om at jeg tidligere hadde vært megler. Denne informasjon ble gitt samtlige parter

før megling. De som deltok skrev under på samtykke og min vurdering er at frivillighe-  
ten ble forstått av samtlige som deltok.

Med tanke på anonymisering så informerte jeg at ingen av besvarelsene fra undersøkelsen ville bli knyttet mot navn i prosjektet. Når det gjaldt oppbevaring av de enkelte intervjuene fortalte jeg at det var kun meg som hadde den tilgang, og at det var nødvendig for å kunne holde orden og oversikt over hvem som hadde svart og deltatt på meglingsene. Alle som deltok i undersøkelsen ble spurt om de ville ha tilsendt masteravhandlingen når den var ferdig. Samtlige ønsket gjerne det og hver deltaker får tilsendt som takk for sitt bidrag.

Data fra undersøkelsen er tilgjengelig for kontroll, både notater fra intervju og observasjon. Disse vil bli makulert og slettet når sensur for oppgaven foreligger.

Undersøkelsen har blitt utført etter de gjeldende lover og regler for etiske krav for forskning. Jeg fikk tillatelse til mitt prosjekt av Sekretariatet for konfliktrådene i Oslo. Mitt prosjekt ble godkjent av Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD), hvor jeg sendte inn et standard meldeskjema. Godkjennelsen forelå kort tid etter . Overfor Konfliktrådet i Østfold underskrev jeg taushetserklæring. Partene som deltok i prosjektet ble informert om min taushetserklæring og konfidensialitet. Overfor de som deltok på min undersøkelse, ble det innhentet skriftlig samtykke fra samtlige parter. I forkant av samtykke ble det gitt ut prosjektbeskrivelse som var godkjent av Høgskolen i Østfold. I tillegg ble det gitt muntlig redegjørelse for at partene kunne trekke seg underveis uten nærmere forklaring.

## **6 Datainnsamling - tilgang til feltet og utvalg av informanter**

Jeg valgte å foreta min undersøkelse ved Konfliktrådet i Østfold og tok kontakt med leder av Konfliktrådet i Østfold som var kjent med mitt prosjekt. Konfliktrådslederen valgte saker og jeg ble gitt informasjon om hvilken megler jeg skulle kontakte for videre samarbeid. Jeg hadde ingen påvirkning på valg av sakstyper og meglere. I forkant hadde jeg fremsatt noen ønsker om variasjon i forhold til ordinære meglinger, sakstype og meglerererfaring. I tillegg til dette at partene - klager og påklaget skulle være under 18 år. Av ulike grunner så ble det høsten 2011 ingen meglinger jeg kunne delta på.

I januar 2012 spurte jeg Konfliktrådet om å få tilgang til å observere i meglingsmøter. Da kunne jeg få presentert meg og mitt prosjekt og spørre partene direkte om deltagelse og samtykke til intervju. Samtidig ville en deltagende observasjon være nyttig i min undersøkelse i tillegg til intervju av partene. Dette fordi jeg ville observere hvordan partene kommuniserte i forhold til hvor mye og ofte de snakket og stemning i meglingsmøtet. Disse faktorene går på kommunikasjon og samhandling mellom partene. I min undersøkelse er ikke generalisering et hovedmål. Min hensikt med intervju-undersøkelsen og observasjoner er å kunne få belyst nærmere hvordan deltakerne selv forstod, opplevde og utøvde sine roller i meglingsmøtene. Jeg fikk positiv tilbakemelding på min forespørsel og jeg fikk beskjed direkte fra meglerne når meglingsmøtene skulle finne sted.

### **6.1 Telefonintervju**

Hvor mange som bør intervjues sier teoriene noe om ; ” Intervju så mange personer som det trengs for å finne ut det du trenger å vite”. I kvalitative intervjuundersøkelser har antallet intervjupersoner en tendens til å være enten for lite eller for stort. Det er et generelt inntrykk fra nyere intervjuundersøkelser at det ofte er en fordel å ha et mindre antall intervjuer i undersøkelsen og i stedet bruke mer tid på forberede og analysere intervjuene (Kvale og Brinkmann, 2010).

Mitt utvalg var totalt 12 informanter som innbefattet syv parter (klager/påklaget) og fem meglere. I vanlige intervjuundersøkelser ligger antall intervjuer ofte på rundt 15+ / - 10. Dette antallet kan skyldes en kombinasjon av hvor mye tid og ressurser som er tilgjeng-

elig for undersøkelsen, og loven om fallende utbytte – et økt antall respondenter vil, utover et visst punkt, tilføre stadig mindre kunnskap (Kvale og Brinkmann, 2010).

Etter å ha gjennomført en observasjon i megling, ringte jeg partene for telefonintervju. Dette gjorde jeg hver gang etter min deltagende observasjoner. Intervjuene ble gjort innen en uke etter avsluttet megling. De fleste observasjoner og intervjuer fant sted i januar og februar 2012 og den siste i mai måned.

Jeg opplevde det som en fordel at vi hadde hilst på hverandre tidligere når jeg deltok som observatør. Fordelen var at de visste hvem jeg var og var godt informert om prosjektet og partene hadde også ved min presentasjon fått muligheten til å stille spørsmål. Det var lett for meg å komme i gang og jeg tolket det slik at det var det også for partene.

Før jeg begynte å intervju fortalte jeg om hvordan jeg hadde tenkt intervjuet og spørsmålene. Det gikk blant annet på presisering hvor en del av spørsmålene handlet om deres egen tolkning, at det ikke var noe som var riktig eller galt i forhold til svar som ble gitt. Og at andre spørsmål berørte deres egen opplevelse fra meglingsmøtet. Jeg fikk inntrykk av at de forstod spørsmål som knyttet seg til egentolkning, spørsmål som for eksempel: «Hvordan tror du den andre parten opplevde meglingen»? Hvert intervju tok ca. en time.

Partene svarte greit på spørsmålene og jeg hadde muligheten for å komme med oppfølgings spørsmål, og partene stilte selv spørsmål om noe var uklart. Jeg lot de få tid til å tenke over spørsmålene. Jeg opplevde partene som både positive og velvillige til å dele sine tanker og erfaringer fra meglingsmøtene. De fleste opplevde jeg informasjonsrike, med det mener jeg at de ga svar på de spørsmålene jeg hadde. Når undersøkelsen ble gjennomført på telefon ble det notert ned akkurat det partene svarte på spørsmålene. Det er utelatt der hvor det for eksempel oppstod pauser eller hvor det var nødvendig med presisering, hvis et spørsmål var uklart.

Spørsmålene til meglerne ble sendt på mail, og jeg fikk svar tilbake på mail. Det så jeg som en sikring om kvalitet da noen av spørsmålene fordret mer tid til refleksjon. Ulempen var at jeg der og da ikke kunne komme med oppfølgings spørsmål. Metoden ble

også valgt på grunn av at meglerne utfører dette på fritiden og ledig tid kan være en knapp faktor. Det viste seg når jeg skulle begynne intervjuene, og samtykke var allerede gitt, var det en part som trakk seg. Det er noe jeg som undersøger måtte ta høyde for og som var en del av avtalen.

## **6.2 Fordeler og ulemper med telefonintervju og e-post**

Fordelen med telefonintervju er at det kreves forholdsvis lite tid, kan gjennomføres raskt, er mindre påvirket av intervju effekter enn besøksintervju, oppleves mer anonymt og kan være mer egnet til spørsmål av følsom karakter. Ulempen med telefonintervju er å misse ansikt-til-ansikt, hvor den personlige kontakten ikke ble tilsvarende tilstede. Det er ikke mulig å kunne registrere ansiktsuttrykk, men det kan også gir rom for tolkning.

## **6.3 Deltagende observasjon i megling**

På forhånd hadde jeg utarbeidet observasjonsnotat med fast struktur over hva jeg skulle observere, og en foreløpig tolkning. Jeg valgte ut tre forhold jeg skulle observere:

1. Aktivitet - hvor ofte partene tok ordet
2. Tid - hvor mye partene snakket i forhold til saken
3. Stemning mellom partene.

Grunnen til at jeg valgte aktivitet, tid og stemning er at jeg mener det har relevans i forhold til problemstillingen. Hvor ofte partene tok ordet og hvor mye de snakket er sentralt i kommunikasjonen mellom partene. Stemningen mellom partene anså jeg som viktig fordi jeg har en antagelse om at det kan ha innvirkning på samhandlingen mellom partene i megling. Under min observasjon noterte jeg også mitt helhetsinntrykk. Min hensikt med intervju-undersøkelsen og observasjoner var å kunne få belyst nærmere hvordan deltakerne selv forstod, opplevde og utøvde sine roller i meglingsmøtene. Både mine observasjoner og tolkning ble nedskrevet før intervjueneundersøkelsen ble gjort.

Før partene møtte til megling ble de spurt av megler om jeg kunne delta som observatør i meglingsmøtet. Det var ingen som var negativ til at jeg deltok. På spørsmål i undersø-

kelsen om hvorvidt min observatørrolle var forstyrrende svarer samtlige at det ikke var det ikke.

Før meglingen begynte presenterte jeg meg og mitt prosjekt. De fikk utdelt prosjektbeskrivelse. Partene var på forhånd blitt spurt av megler om jeg kunne delta som observatør, og ingen av partene hadde noen innvendinger om min tilstedeværelse. De var klar over at jeg ville være til stede under meglingsmøtet. Etter megling spurte jeg partene om de kunne tenke seg å delta i min spørreundersøkelse. De som deltar i undersøkelsen overleverte sitt skriftlige samtykke etter at meglingen var avsluttet. Før partene forlot meglingen avtalte vi at jeg kunne ringe de for nærmere avtale om intervju. Jeg spurte partene hvilken intervjuform de hadde anledning til å delta på, hvor jeg foreslo telefonintervju eller at jeg kom hjem til hver enkelt. Samtlige ønsket telefonintervju. Å ha intervju i andre lokaler anså jeg som en umulighet siden jeg ikke hadde noen tilgang til ledige lokaler.

Jeg deltok som åpen observatør på fem meglinger, med ulikt antall parter i hver megling. Det vil si at jeg var tilstede på meglingene fra begynnelse til slutt, som foregikk i naturlige omgivelser for de ulike meglingsmøtene. Lokalitetene for megling ble gjennomført på tildelte lokaler til meglerne i kommunenes rådhus. Min plassering i meglingslokalet var nederst i et hjørne. Lokalene var ikke store i størrelse, det ble derfor ingen stor avstand mellom meg som observatør i forhold til partene. I noen meglinger kunne noen av partene se dirkete på meg. Dette har, slike jeg ser det, sine fordeler og ulemper. Siden noen parter kunne se meg var jeg veldig bevisst på mine egne ansiktsuttrykk under observasjonen. En annen ulempe, som jeg som forsker må være åpen for, er at min tilstedeværelse som observatør kan ha den innvirkning at partene muligens kan ha «tatt seg sammen» i samhandlingen. Fordelen er at jeg lett kunne observere handlingene og lett kunne høre hva de sa.

På noen meglinger tenkte jeg nettopp på at det avstandsmessig ble noe nært. Men jeg innså også at en annen plassering av meg som observatør ikke var mulig, nettopp på grunn av lokalitetene. Partene ble spurt i undersøkelsen om hvordan det var å bli observert i meglingen og om det virket forstyrrende. Samtlige svarer at de opplevde det som helt greit og var ikke forstyrrende. Men jeg kan ikke utelukke at min nære avstand i lokalet på en eller annen måte kan ha påvirket partene som jeg beskriver ovenfor. Sett i

ettertid av undersøkelsen ser jeg at jeg burde spurt partene om det - at de kunne se meg - på hvilken måte det eventuelt kan ha influert partene på noen måte.

Jeg noterte det jeg observerte i forhold til og opplevde det som en overkommelig oppgave. Når jeg kom hjem, noterte jeg umiddelbart min tolkning fra meglingmøtet. Dette gjorde jeg før intervjuene ble gjort.



## 7 Min egen rolle

Forskning i egen organisasjon, eget miljø og til og med i egen yrkesgruppe kan gi store utfordringer i forhold til objektivitet: nærhet / distanse, deltaker / tilskuer. Som forsker på mitt tidligere miljø og meglerrollen kan det være fare for at man kan være forutinntatt, slik at man ser tingene fra sin vante rolle og derfor glemmer å problematisere det man tar som en selvfølge. Man kan risikere å gå glipp av viktig informasjon fordi folk tror at forskeren har kjennskap til visse ting som han eller hun ikke kjenner til. Det kan også være noen fordeler ved å forske i eget felt. Det at man er involvert og engasjert kan gi motivasjon underveis i forskningsprosessen. Forskningsprosessen med innsamling av data og gjennomføring av intervjuer kan hjelpes av at man er reelt opptatt av å forstå (Nylehn & Støkken 2002).

Overfor partene var jeg åpen om min tidligere bakgrunn som megler i Konfliktråd i over ti år. Jeg understreket at jeg kun var interessert i deres synspunkter og beskrivelser. Det har sine fordeler og ulemper med inngående kjennskap til et område jeg skal undersøke. Fordelen var at mine spørsmål ville være mer konkrete og reelle, samtidig som det ble enklere å ta oppfølgingsspørsmål på sparket. Men jeg måtte være oppmerksom på at spørsmål tatt på sparket måtte være veloverveide, i den forstand at jeg ikke stilte spørsmål som kunne forstyrre eller få respondenten i ubalanse. I mine intervju spørsmål har jeg vært opptatt av å ikke stille villende spørsmål. På grunn av min erfaring som megler var jeg bevisst på at jeg ikke måtte lete etter bekræftende svar.

Ulempen var at jeg med mine antagelser, som jeg både bevisst og ubevisst tok med meg, måtte være ekstra årvåken i forhold til spørsmålene og intervjuene med respondentene. Med min erfaring måtte jeg også tenke på min fremtreden samt at jeg måtte passe meg for ikke havne i en situasjon hvor jeg kunne falle inn i rollen som samtalepartner. Jeg mener selv at jeg var svært bevisst min førforståelse i prosjektet.

## 8 Validitet og reliabilitet.

Validitet handler om relevans eller gyldighet, altså å samle inn data som er relevante i forhold til problemstillingen. Det kan være enklere å sikre høy validitet gjennom kvalitative undersøkelser enn ved kvantitative. Gjennom intervju kan en foreta korreksjoner underveis. Nettopp ved at informantene får snakke fritt og ta opp ting de selv ser som viktige, kan flere forklaringsmåter komme opp. En fleksibel prosess hvor en kan endre spørsmål underveis, bidrar til mer valid informasjon (Jacobsen 2010).

Reliabilitet viser til nøyaktighet eller pålitelighet, altså at undersøkelsen min er pålitelig og at nøyaktighet har ligget til grunn i prosessen. Reliabilitet handler også om at informasjonen behandles på en nøyaktig måte. En måte å sikre høy reliabilitet på er å holde orden på intervju- og observasjonsdataene, slik at en ikke for eksempel blander sammen hvem som har sagt hva (Jacobsen 2010).

Jeg utarbeidet spørreguide til meglere og klager/påklaget. Som et ledd i mitt forarbeid til spørreundersøkelsen foretok jeg testintervjuer overfor to tilfeldige valgte personer. Dette var for å teste ut om spørsmålene var forståelige.

Mine spørsmål er korte og konkrete. Et viktig kvalitetsmål er at informantene svarer på de samme spørsmålene, stilt på samme måte til alle og i samme rekkefølge. Men jeg ville også ha åpne spørsmål slik at de kunne svare med egne ord, slik at jeg ikke la alle føringer. Spørsmålene er identiske overfor alle partene som deltok i meglingsmøtene.

Jeg brukte tilfeldig valgte bokstavkoder på partene og på meglingsmøtene ved intervjuene. Samme koding på partene og meglingsmøtene, ble brukt på intervju-spørsmålene. Samme system ble brukt på observasjonsskjema. Jeg hadde en navneoversikt over hvem som skulle delta på undersøkelsen og når de skulle møte til megling. Å ha navn på hvem som svarte på undersøkelsen var viktig for at jeg skulle sikre meg orden i intervju- og observasjonsdataene, nettopp for å unngå tvil om hvem som sa hva.

Spørsmål om pålitelighet og troverdighet handler om hvordan undersøkelsen har blitt gjennomført på og hvorvidt dette inngir tillit (Jacobsen 2005). Jeg har lagt etterrettelighet i innhenting av intervjuene at jeg noterte ned nøyaktig det som ble sagt. Svar på e-post ble brukt slik de ble gitt. Det var meglerne som svarte via e-post. Partene ble dess-

uten gjort oppmerksom på at sitater ville være anonymisert i avhandlingen. Ut i fra slike kvalitetskriterier er min vurdering at dataene er pålitelige og mener å ha sikret grad av reliabilitet.

### **8.1 Intern og ekstern gyldighet**

Validering innebærer en kritisk drøfting av kildens *vilje* til å gi riktig informasjon. Vi må alltid være åpne for at kilder ikke forteller sannheten, og at de bevisst gir et fortegnnet bilde av sin opplevelse av virkeligheten (Dag Ingvar Jacobsen, 2010).

Spørsmålet om mine funn kan regnes som gyldige og relevante henger sammen med om jeg har lykket med å undersøke det jeg ønsket å undersøke. Og hvorvidt mine spørsmål kan regnes som relevante og om de for eksempel kan overføres til å gjelde for flere (Jacobsen 2010).

For å sikre en valid undersøkelse hadde jeg utarbeidet intervjumaler. Med validitet tenker jeg på at det var viktig for meg å få svar på de spørsmålene jeg hadde satt opp. Jeg foretok intervjuene på telefon i en tidlig fase, det vil si at det ble gjort innen en uke etter avsluttet meglingsmøte. Partene svarte på spørsmålene og kom også uoppfordret med tilleggsplysninger. Som forsker hadde jeg under intervjuet mulighet til å forklare og utdype spørsmålene når det var nødvendig. Kildene i min undersøkelse er førstehåndskilder, det vil si personer som er nær det jeg skulle undersøke og beskrive. Som forsker mener jeg at jeg fikk svar på spørsmålene og at de var relevante i forhold til problemformuleringen i min undersøkelse (intern gyldighet).

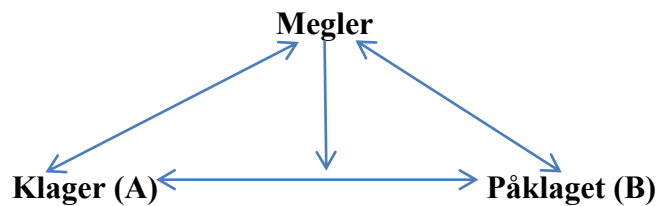
Selv om jeg fikk tak i de riktige kildene, er det ikke sikkert at kildene ga fra seg den riktige informasjonen. Jeg måtte være oppmerksom på at noen respondenter ga bedre informasjon enn andre. Noen kan også gi et fortegnnet bilde av sannheten. Som undersøger har jeg ingen annen mulighet enn å stole på de svarene jeg får. Funn fra undersøkelsen er kun relevant for denne avhandlingen. Hvorvidt funn har ekstern gyldighet, altså overførbarhet, tror jeg undersøkelsen kan gi nyttig informasjon/innsikt om hvordan partene forstår og utøver sin rolle i meglingsmøter.

## 9 PRESENTASJON AV FUNN, ANALYSE OG DRØFTING

I dette kapittelet vil jeg presentere funn fra undersøkelsen, analyse og drøfting. Mitt hovedanliggende er å undersøke hvordan deltagerne i megling forstår og utøver sin rolle. Presentasjonen av funnene er basert på svar som fremkom i spørreundersøkelsen og går på partenes egen beskrivelse, opplevelse og den enkeltes tolkning av meglings-situasjonen, seg selv, overfor motpart og megler. Likedan fra min deltagende observasjon og tolkning. Funnene blir tolket i lys av relevant teori. Samtlige meglinger er straffesaker – som tyveri, vold og hærverk. Presentasjonen av funn, analyse og drøfting fra undersøkelsen starter med partene - altså klager og påklaget. Dernest en presentasjon fra funn og drøfting i forhold til meglerne.

En megling er en prosess som ledes av nøytral megler og kan fremstilles slik:

Fig. 1.



Figuren illustrer to parter – klager A og påklaget B. Partene møter ansikt til ansikt. Funn fra undersøkelsen er hentet fra samhandlingen mellom partene. Modellen beskriver klager A har en interesse overfor påklaget B, men hvor også påklaget B har en interesse overfor klager A. Det er altså en gjensidig interesse og avhengighet overfor hverandre. I megling skjer det en kommunikativ veksling mellom partene, og hvor part A og part B har hovedansvaret for å kunne enes om en avtale. I denne samhandlingsprosessen skjer det altså et utvekslingsforhold. Megler kommer «i midten» og skal ivareta begge parters interesser i meglingsprosessen. Men det er partene som skal finne løsningen.

De fleste som møter til megling gjør det for første gang. De er altså engangere og ikke gjengangere. For klager og påklaget blir det å forstå og utøve en helt ny og ukjent rolle. Megling er som tidligere nevnt basert på frivillighet og frivillighetsprinsippet kan være et viktig og godt utgangspunkt. Det føres ikke noe bevis og partene kan heller ikke møte

med advokat eller fullmektig. Som jeg har nevnt tidligere møter partene i megling ansikt til ansikt, og konfrontasjonen kan i seg selv oppleves som ganske tøft for partene, og kan virke avskrekkende for å gjenta en ulovlig handling. Det er et tilbud hvor de kan megle med en nøytral megler og hvor de søker å finne en løsning som begge parter kan akseptere. Er det krav om økonomisk erstatning er hovedregelen at det skal legges frem dokumentasjon på kostnader knyttet til ødeleggelse, tyveri av gjenstand, ødelagte tenner etc.

## 9.1 Om forberedelsene

Megler tok i mot partene når de ankom. Megler gjennomgikk først hva sakene dreide seg om og kjøreregler for hvordan partene skulle opptre overfor hverandre i meglingsmøtet. Meglerne fortalte om sin rolle, at han eller hun er nøytral part og at det er partene selv som har «eierforholdet» til saken. Partene ble fortalt at skulle det bli et godt meglingsmøte var det viktig at de ikke avbrøt hverandre. Under observasjonene registrerte jeg at megler i den innledende orientering til partene, kunne orienteringen variere fra 3 til 10 minutter. Hvor mye relevant informasjon som skulle gis til partene, og hvor mye partene kunne ta inn over seg på så kort tid, kan sannsynligvis ha betydning.

Min tolkning er at partene forstod den innledende informasjonen om hvordan meglingsmøtet og prosessen ville foregå. Det var ingen meglere som spurte partene om det var noen spørsmål før meglingen skulle starte. Det var heller ingen av partene som stilte noen spørsmål om eventuelle avklaringer. Partene ble også spurt i undersøkelsen om hvordan de opplevde informasjon i forkant av meglingen. Bortsett fra en part, svarte samtlige at de mente informasjonen var god. Dette gjelder all informasjon fra eventuell første kontakt med politi, Konfliktrådet og meglers forkant med partene.

I meglingsmøtet får hver part fortelle sin versjon av saken sett fra sitt ståsted. Meglers rolle er å lede prosessen og stille spørsmål der det er nødvendig. Partene og megleren er ansvarlig for prosessen, men det er kun partene som er ansvarlig for avtalen. Megleren skal ha respekt for partenes integritet og bestemmelsesrett.

Partene fikk spørsmål om hva de har gjort for å være forberedt til megling. Det var kun en klager som svarte at vedkommende hadde forberedt seg mentalt. De andre svarer at de ikke har forberedt seg. Jeg tolker det dithen at partene ikke visste hva de skulle svare, på grunn av at det er første gang de møter til megling.

## 9.2 Forventningsperspektivet

Fra undersøkelsen fremkommer det at partene har forventninger i forhold til de funksjoner og oppgaver (Aubert 1964) som hører til meglerrollen. Dette blir partene orientert om på forhånd før de bestemmer seg for å delta på megling.

Sosiale roller eksisterer ikke isolert – den ene eksisterer ikke uten den andre. Megler kan ikke megle uten begge parter til stede og partene kan ikke megle uten at begge møter i megling. Partene er rollepar (Aubert 1964) som er gjensidige avhengige av hverandre. Når partene trer inn i sine roller i megling skjer det i et relasjonelt nettverk (Ekeland, 2010) som det forventes en samhandling med. Uten den er det ikke mulig for partene å kunne megle. Normene (Ekeland, 2010) for hvordan partene både skal kommunisere og opptre, blir meddelt av megler ved første kontakt på telefon og før megling starter. Partenes normer er altså ikke nedskrevet.

I megling har part A og part B en situasjonsbestemt rolle. Partene har bestemt seg for å møte til megling, som er en ny og ukjent situasjon. I den situasjonen skal de samhandle i en ny og ukjent rolle. Forventninger knyttet til utfall av megling, er forventning i forhold til resultat av partenes evne og vilje til samhandling (Nordhelle 2008).

Funn fra undersøkelsen viser at flertallet hadde ingen generell forventning til meglingsmøtet.

En klager sa det slik« *At motparten skulle innrømme forholdet*».

Klager sitt svar er tydelig på forventninger overfor påklaget. Spørsmålet var egentlig rettet mot meglingsmøtet generelt, altså den prosessen som skulle skje. Klager sitt svar er rettet mot forventet resultat i megling. Forventninger om at motpart skulle innrømme forholdet er noe parten kan ønske og håpe på (Grimen 2009).

Om årsaken til at flere ikke har noen forventninger generelt til meglingsmøtet, kan tolkes at de muligens ikke ville skape seg noen forventninger for ikke å bli skuffet, siden de ikke hadde vært på megling tidligere. For part A og B er megling noe nytt og ukjent.

Partene som møter til megling har sine ulike roller i samfunnet. Det kan være både tilskrevne og oppnådde roller (Bjørvik og Haukedal, 2001). I denne undersøkelsen ble det ikke aktuelt å ha kjennskap til partenes alder, hvilken bakgrunn og erfaring den enkelte har. Svarene som er gitt i undersøkelsen er deltakernes egne beskrivelser ut i fra egen opplevelse og fortolkning av hverandre, megler og prosessen. Det er de erfaringer som partene gjør seg som kan gi innsikt i hvordan deltakerne forstår og utøver sin rolle i meglingsmøtet.

Funn fra undersøkelsen viser at de fleste opplevde ingen empati overfor hverandre.

Definisjon på empati: Inn-følelse. Empati er således ikke bare evnen til å se om noen er glad eller trist, men innebærer også evnen til å forstå andres motiver for handling, samt deres verdier og holdninger. I empati kan andres motiver avvike fra ens egne. (fritt fra Wikipedia)

Funn viser det var kun en part som opplevde motparten positivt, og sa det slik: «all-right». En part opplevde ingenting, og en annen opplevde motparten som «røff». Svarene kan også ses opp mot hvor partene svarer at de ikke kunne sette seg inn motpartens situasjon. Det understøttes i Røkenes mfl.(1996) sin teori, at for å forstå et annet menneske må vi først og fremst være i stand til å leve oss inn i hvordan den andre oppfatter verden. Hvis andre sine handlinger og følelser skal ha mening, må de tolke dem på bakgrunn av den forståelsen som den andre handlet ut fra. Likeledes må partene kunne tolke hva som er meningen med, årsaken til eller hensikten med det motparten har gjort eller sier.

Funn viser at det var tre av syv som omtalte motparten positivt, men enkelte svar er knyttet mot selve hendelsen, hvor en part sa det slik:

*« Ikke noe angrende i forhold til det påklaget hadde gjort».*

Ovennevnte svar kan indikere at parten hadde en forventning om at motparten muligens kom til å gi uttrykk for anger, for eksempel å be om unnskyldning. For klager kan samhandlingen antagelig være uforståelig. Selv om de individuelle hensiktene til partene kan være ulike, fremstår forventningen som en delhensikt i samhandlingen (Cato Wadel, 2005).

Hvordan partene opplevde sin egen rolle i forhold til motparten, viser funn noe overraskende hvor flertallet svarer at det har de ikke tenkt på. En svarer at vedkommende ikke opplevde noe spesielt. Det var kun en klager som synes det gikk bra, uten mer kommentarer.

En klager sa det slik: «*Frustrert, men behersket. Avtalen var fordelaktig for alle tre. Syns påklaget kom lett unna.*»

Funnene viser en forskjell, hvor partene klarer å beskrive egenskaper og holdninger i forhold til motparten, men kan ikke beskrive opplevelsen av sin egen rolle. Hvordan kan det forstås? En tolkning kan være at det er vanskelig å beskrive opplevelsen av egen rolle, det å se seg selv utenfra. Jeg velger Wadels (2007) teoretiske perspektiv som en mulig forklaring. Han framhever at samhandlingspartnere ofte tilskriver hverandre egenskaper i løpet av samhandlingsprosessen. Egenskapene som tilskrives har ikke noen med egen atferd å gjøre, den holdes utenfor, og tilskrivningen er ansvarsfraskrivende.

Funn fra undersøkelsen viser at flertallet forventer noe av seg selv, ved at de skal fortelle sin versjon av saken. Men noen forventninger går fra absolutt ingen, og helt til hvordan en part er bevisst på hvordan vedkommende ønsker å fremtre i møtet. En klager sa det slik:

«*Jeg tenkte mye over hvordan jeg skulle oppføre meg, vise modenhet. At jeg skulle få si det jeg ville si og høre like mye på de andre.*»

Funnene understøttes av teorien til Røkenes mfl. (1996) hvor partene gjennom sin kommunikasjon bringer noe inn i opplevelsesfelleskapet, slik at det kan deles med eller gjøres kjent for motparten. Partene forventer å si det de mener er nødvendig, men er bevisst på å høre like mye på motparten (Cato Wadel 2003). Det er en forutsetning for å



kunne forstå hverandre. Nødvendigvis betyr ikke det at partene er enig når det gjelder innholdet i saken. Men det gjør det mulig å forstå at partene kan være uenige når de faktisk er uenig. De som ikke har noen egne forventninger, kan muligens skyldes at forventningene er vanskelig å beskrive.

Forventninger innehar et erfaringsselement (Martinussen 1994) hvor partene bygger på sin kunnskap om tidligere atferd og forutsier hvordan både andre og en selv kommer til å handle. Det var en part som var åpen om å ha vært til megling tidligere i en annen sak. Noen fortalte de hadde hørt noe fra andre om megling i Konfliktråd. Men teorien sier også noe om at forventninger har et tolkningsselement, som består i at den enkelte prøver å forstå de andres motiver og vilje.

Funn fra undersøkelsen vedrørende forventning til motparten svarer noen:

*«Håpet at han skulle være snill. Ikke se på meg som en dårlig person».* (påklaget)

*«At motparten skulle legge seg flat. En ordentlig unnskyldning».* (klager)

Svarene ovenfor går fra en part som er mer opptatt av relasjonen overfor motparten og helt til konkret forventning om at motparten skal innrømme forholdet. Funnene viser at flertallet håpet de ble enig og at saken ble løst.

Påklaget som er opptatt av relasjonen overfor motparten synes å være i tråd med Martinussen(1994) forventningsteori. Det gjelder de normative forventninger om hva den andre bør gjøre. Altså påklaget håpet klager var snill og at han ikke ble sett på som en dårlig person. Den ene parten er veldig tydelig på sin forventning, om at motparten skal legge seg flat og be om unnskyldning.

Funnene kan også ses i lys av teorien til Grimen (2009), hvor det kan være positivt for partene om de opplever en form for tilfredsstillelse som for eksempel en kompensasjon, innrømmelse av forholdet eller en unnskyldning.

Jeg må være åpen for en sannsynlighet at det i intervjuet etter megling, kan være noen som har uklare forventninger som kan være vanskelig å beskrive, i ettertid. Jeg kan heller ikke utelukke sannsynligheten for at de ulike forventninger ville blitt besvart anner-

ledes, hvis intervjuet hadde blitt gjort før megling. Av ulike grunner, var det ikke mulig å gjennomføre intervjuer før megling.

### 9.3 Bytteperspektivet

Samhandling er meningsfulle og målrettede aktiviteter mellom to eller flere aktører (Bråten, 1981). Det betyr at begge parter har interesser i forhold til hverandre i en megling. Klager har anmeldt forholdet til politiet eller ved henvendelse til Konfliktrådet. Straffesaker går uansett ikke direkte til Konfliktrådet. Klagers interesse er en forventning om å få en reaksjonsform overfor påklaget. Det kan for eksempel gjelde økonomisk kompensasjon for skade, hærverk eller en forsoningsavtale. Påklagedes interesser er et ønske om å gjøre opp for seg (Bråten 1981). Relasjonen kan ses på som et bytteforhold, hvor partene må være villig til og «gi og ta» for å kunne finne en mulig løsning. Når megling kan ses som et bytteforhold begrunnes det ut fra teorien til Martinussen (1994) hvor han nevner det som kjennetegner bytteperspektivet, er den sosiale utvekslingen som skjer og at det legges stor vekt på at partene er målrettede og opptrer strategisk.

I undersøkelsen ble partene spurt hvorfor de valgte megling. Legg merke til at her svarer flertallet av de påklagede (B) at de ville ikke ha noen anmerkning på «rullebladet» (politiattest). Klagerne (A) sin begrunnelse er at noe måtte gjøres, og en mente det var for å spare en rettsak. To av klagerne svarer de ikke selv valgte megling, men at det ble anbefalt av politiet. Begge parter A og B vet hva de vil (Nordhelle, 2008) og synes å være målrettet i sitt valg av megling. Det kan gi en indikasjon på at de har klare interesser.

Funn fra undersøkelsen fremkom det et svar som var helt på tvers av hva de andre deltagerne svarer. En part opplevde at det var ikke noe valg, og følte det som frivillig tvang. Riktignok er det slik at når parter ikke møter til megling, så blir saken sendt tilbake fra Konfliktrådet til påtalemyndighet. Påtalemyndighet kan på eget initiativ avgjøre hva de vil gjøre med saken. Dette ligger utenfor Konfliktrådets område. Vedkommende kan ha blitt informert om alternativ reaksjonsform hvis megling ikke blir prøvd. I den sammenheng kan det sannsynligvis oppleves at det ikke var noen valgmulighet.

Det fremkommer i undersøkelsen at klagerne ønsker å få til en avtale, men at påklagede skulle innrømme forholdet. Det er noe klagerne kan ønske og håpe. For å få til en avtale de kan bli enig om, er begge parter avhengig av hverandre. Denne avhengigheten (Eke-land 2010) virker regulerende på hvordan partene samhandler overfor hverandre. De påklagede vet hva de vil (Nordhelle 2008) og er mest opptatt av å ikke få noe på sitt «rulleblad». Det ser det ut til å være den største verdien. Som en påklaget sa det:» Det er bra med tanke på fremtiden».

Partene som møter til megling har i utgangspunktet en asymmetrisk relasjon (figur 2).

Fig. 2 Bytteteoretisk modell.

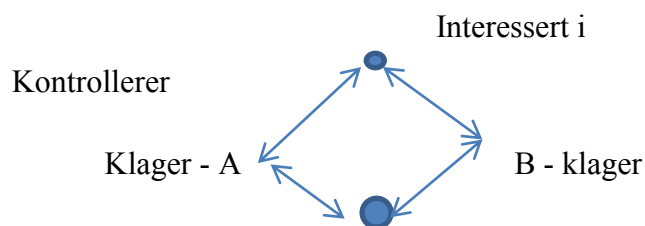


Fig 2 illustrer hvor klager (A) har interesse i å få eventuell økonomisk erstatning, innrømmelse, unnskyldning eller forsoning. Klager (A) har kontroll over et «gode» overfor påklaget (B) som påklaget er interessert i. Dette «gode» er å slippe straff eller anmerkning på «rulleblad», og ser megling som en grei måte å gjøre opp for seg. Men påklaget (B) har også en viss kontroll i relasjonen overfor klager (A). Hvis påklaget ikke er villig til å inngå noen avtale, må klager (A) bringe saken videre rettslig. For klager kan det bli en tidkrevende prosess. Begge må gi og ta i megling for å kunne bli enig i denne bytterelasjonen.

Klager og påklaget ble spurt i hvilken grad de opplevde om det var balanse mellom seg og motparten. Spørsmålet hadde til hensikt å spørre om de følte seg som likeverdige parter i relasjonen (Wadel, 2007) overfor hverandre.

- Flertallet mener klager hadde «mest overtaket» i meglingen og noen klagere mener de selv hadde det.
- Det var kun to som opplevde seg som likeverdige parter i meglingen.

En påklaget svarer: « *Klagerne hadde anmeldt det. Følte at de var offer og jeg skurken.*»

En klager svarer slik: « *Følte at det var det (balanse). Frustrerende på grunn av alle skulle fortelle, at alle skulle bli sett likt og det opplevdes frustrerende.*»

Min tolkning kan være at det muligens er fordi det er klagerne som hadde anmeldt forholdet. På en annen side er det grunn å legge merke til klager som opplevde det frustrerende at partene skulle fortelle og bli sett likt. Med det begrunner jeg ut i fra den informasjon som allerede var gitt partene i forkant av megling. Det kan synes som klager ikke fullt ut forstår begge parter sine roller i megling, og sannsynligvis ikke har forstått den informasjon som har blitt gitt.

Funnene viser at flertallet opplevde klager hadde mest balanse - «overtak», og det blir som konsekvens en ubalanse/skjevhet i forhold til motparten. Partene forklarer det med at noen fikk ikke sagt alt, opplevde at motparten snakket mest, at motparten ikke så virkeligheten sett fra vedkommende ståsted, at det var ulike versjoner av saken og en part følte klager bestemte i meglingen.

*«Fikk ikke sagt alt, påklaget fikk sagt mye. Tror ikke jeg orket mer der og da».*(klager)

Svaret kan forstås dithen at parten har en avmakt i forhold til situasjonen, ser ikke noen utvei eller noen mulighet til eventuelt å stanse eller oppheve situasjonen (Mathiesen 1982). Det kan og være en sannsynlighet for at klager opplevde at bytteforholdet ble skjevt (Martinussen. 1984) ved at motparten tjente mer enn vedkommende, og dermed gir mer eller mindre opp.

Om hvordan de håndterte ubalansen, var det en part som mente det egentlig ikke var noen hensikt å fortsette meglingen. Denne parten kunne ha endret på sin innflytelse (Mathiesen 1982) ved å trekke seg fra meglingen. Men det forutsetter at partene hadde blitt informert om at de kan trekke seg underveis i meglingen. Frivilligheten gjelder ikke kun før megling starter.

En påklaget sa det slik: *«Jeg la meg flat.»*

Svaret kan forstås slik at påklaget føler en avmakt, hvor vedkommende gir opp (Mathiesen 1982) og ser ikke noen hensikt å forsette. På en annen side kan det også forstås slik at forventning om resultat ikke ble oppfylt. Håndteringen av ubalansen må også ses i lys av hvem partene mente avtalen var mest fordelaktig for. Flertallet mener det var klager som hadde mest fordel av avtalen.

Hvorvidt ubalansen fikk noen innvirkning på utfallet av avtalen, viser funnene at det er to parter som er likegyldige. Tre parter følte de måtte godta avtalen uten at de egentlig var enig, og en part mente utfallet ville blitt slik uansett.

*«Fikk stor innvirkning på utfallet. Hadde jeg ikke sagt slik jeg gjorde så hadde det ikke blitt avtale.»* (klager)

Funnene synes å bære preg av en form for oppgitthet eller avmakt. Det understøttes i Mathiesen (1982) sin teori hvor han definerer avmakt som å befinne seg i en situasjon der en ikke ser noe utvei eller muligheter til å endre situasjonen. Det kan også skyldes at forventninger ikke ble innfridd. En mulighet kan være at noen tilpasset seg og så seg mest tjent med å ikke få noen anmerkninger på «rulleblad». En annen grunn kan være at noen var flinkere til å forhandle, og at noen kan ha vært inne på tanken om hvor langt de er villig til å strekke seg.

Det er også interessant å se svarene i lys av spørsmålet om noe kunne vært gjort annerledes, både før og etter megling. Samtlige svarer at ikke noe kunne vært gjort annerledes. Det kan være en indikasjon på at partene opplevde megling som løsningsform som et godt alternativ.

Til tross for at flertallet mener det var ubalanse og klager fikk mest fordel av avtalen, kan det se ut som at de påklagede har glemt at de fikk en mulighet til å gjøre opp for seg. Analysen viser at de påklagede var opptatt av å ikke få noen anmerkning på «rul-leblad» og det var grunnen til at de valgte megling. På en annen side er partene ukjente overfor hverandre. Det kan være forståelig at partene finner det vanskelig ut i fra et engangsmøte, å beskrive hva som kunne vært gjort annerledes. Partene er engangere – ikke vært på megling tidligere - og har derfor ikke noe direkte sammenligningsgrunnlag.

Partene som møter til megling har naturligvis ulike personligheter og ulike roller (Wadel 1990) i samfunnet. Noen er unge og noen er eldre. Det igjen innebærer at de har forskjellig livserfaring. Noen kan være uredde, noen kan være god eller dårlig til å kommunisere. Likeledes ulik evne til å kunne tilpasse seg ny situasjon, gode til å takle uventa hendelser etc., bare for å nevne noen eksempler.

Som tidligere nevnt viser funnene at flertallet av partene mener det var klager som hadde mest innflytelse. De opplevde det var slik hele tiden og at det heller ikke endret seg underveis i samhandlingen.

En part sa det slik: « *Klager hadde mest innflytelse. Var godt forberedt og det var klagers sak på en måte.* »

En part mente megler hadde mest innflytelse og begrunnet det med at det var megler som hadde stått for innkalling og førte ordet i meglingsmøtet. En klager følte ingen hadde innflytelse. Det ble begrunnet med at megler ikke sa så mye og at det i meglingen bare ble påstand mot påstand mellom partene. En annen klager følte ikke noen innflytelse og mente det var medklager og påklaget som hadde det. Begrunnelsen var at klager fikk ikke lagt fram sin mening like godt som medklager, og mente påklagede vridde på sannheten.

Fra en megling kan jeg gi et eksempel på hvordan innflytelse og makt blir synlig i megling. Under meglingen ble klager mer og mer frustrert og til slutt truet med å forlate meglingen og sa at saken skulle sendes tilbake til politiet. Gjentatte ganger under meglingen ga klager klart uttrykk for at det var forventet at påklaget «la seg flat» for det

som hadde skjedd. Stemningen i meglingen var til tider amper og partene avbrøt hverandre hele tiden. Da klager sa dette ble det naturligvis stopp i meglingen. De fleste ventet på om klager kom til å forlate meglingsmøtet. Jeg så at påklaget endret atferd (F.Thomsen, 2005) og ble mer imøtekommende og ba flere ganger om unnskyldning. En tolkning er at hendelsen ble den utløsende faktoren for at partene kunne bli enig om en avtale. Når megler skrev avtaleteksten, så var det en god tone mellom partene. Det kan tolkes at de var glad for meglingen endelig var over og de hadde blitt enige.

Klager var i ovennevnte tilfelle bevisst sin innflytelse eller makt i megling. Den makten ble vist i selve handlingen (Solheim 2001) ved å sette grenser overfor motparten.

Klager svarer slik på spørsmålet i hvilken grad og hvem som hadde mest innflytelse i meglingen?

*« Egentlig meg selv. I og med at jeg reagerte med å si at jeg ville forlate meglingen. »*

At klager selv mente å ha mest innflytelse understøttes også i maktteorien til Jens Petter Frølund Thomsen (2005), at det er innflytelse når et påvirkningsforsøk gir mulighet til en form for individuell selvbestemmelse.

Fra en annen megling kan det gis et annet eksempel på hvordan makt blir synlig. En klager sa at hvis avtalen ikke ble som vedkommende kunne akseptere og ikke ble innfridd, ville klager bruke sin rett og bringe saken tilbake til politiet. Dette er den uformelle makten eller påvirkningsmuligheten (Nordhelle 2008) som kan utspille seg i megling. Når megler etterspurte dokumentasjon på kravet ble klager aggressiv. Det kunne virke som klager ikke kunne fremskaffe dette. Megler godtok manglende dokumentasjon på hva det kostet det som var stjålet. Det er ikke i tråd med retningslinjene for meglerrollen. I retningslinjene er det nevnt at det hovedsakelig skal fremlegges dokumentasjon. Med det som bakgrunn kan det tyde på at megler ikke hadde maktbalansering (G.Nordhelle 2008)) som mål.

Fra andre meglinger kunne jeg også se parter som erkjente de faktiske forhold, hvor for eksempel en påklaget var mest aktiv med å gi informasjon til saken. I den sammenheng slik jeg observerte meglingen, fremsto påklaget generelt mer ressurssterk i forhold til klager. Men påklaget misbrakte ikke styrkeforholdet. Det var nøytral stemning. Megler

måtte bruke mye tid på å få avklart en rekke forhold. Dette på grunn av det ikke forelå noe særlig dokumentasjon i saken fra politiets side. Min tolkning fra meglingen er at uten megler sin aktive innsats med å stille spørsmål for å få avklart en rekke manglende opplysninger i saken, ville det ikke blitt inngått noen avtale. Hvor aktiv megler må være i sin rolle avhenger av partenes evne til å formidle og komme med egne løsninger.

Tillit er noe som kjennetegner relasjoner mellom mennesker. Partene kjenner ikke hverandre fra tidligere. Den relasjon som er mellom partene er av sporadisk karakter (Wadel 2007) og samhandlingen er mer formell, og kan ikke sammenlignes med andre mer stabile relasjoner, for eksempel til familien, de vi kjenner, venner og kollegaer. Tilliten vil avhenge av både relasjon og situasjon.

Funn fra undersøkelsen viser at flertallet hadde ingen tillit til motparten før de møtte til megling. Det var kun to som svarte «ja», og ble ikke utdypet noe nærmere. Jeg ser i ettertid det kunne vært interessant å fått vite på hvilket grunnlag de to hadde tillit til motparten før de møtte til megling. Det kunne muligens gitt mer innsikt.

Når funn fra undersøkelsen viser at flertallet ikke hadde noen tillit til motparten før megling, kan det indikere at partene har mer tillit til institusjonen (Luhmann 1999) altså Konfliktrådet. Det kan og tenkes at det er vanskelig å kunne gi noe svar (Grimen 2009), siden de ikke har møtt hverandre tidligere.

En part sa det slik: « *Ble mer trygg på grunn av at jeg fikk svar og motparten lovet å holde seg unna.* »

Det er grunn å legge merke til at det skjer en endring i tilliten både under og etter megling. Det kan se ut til at partene får et forhold til hverandre når de får snakket sammen (Grimen 2009) og velger å stole på motparten.

Funnene viser også at flertallet ikke har forventning til meglingsmøtet. Samtlige deltakere har kun forventninger til seg selv, men håpet allikevel på en løsning. Det kan tolkes at deltagerne først og fremst stoler på seg selv og velger å ha tillit til megling med nøytral megler.

I forhold til tillit ser ut til å være en todelt situasjon for partene. I denne undersøkelsen hvor det var straffesaker, kan de påklagede velge å møte til megling å komme til en



enighet overfor klager og gjøre opp for seg. Alternativet er at påtalemyndighet kommer med en reaksjonsform. Partene vet på forhånd de møter en nøytral og upartisk megler som ikke er dommer og som skal ivareta begge parter i meglingsmøtet. Ut i fra analysen kan det tyde på at både klagere og påklagede heller velger å ta den risiko, altså velger å møte til meglingsmøte.

#### **9.4 Kommunikasjonsperspektivet**

Utgangspunktet for kommunikasjon er at en ønsker å formidle en tanke, en ide, en ordre, et godt råd osv. I tillegg til dette «noe» som vi vil formidle, har vi også en rekke følelser (Wadel 2005) knyttet til selve innholdet i budskapet av det verbale språket.

Kommunikasjon er det viktigste «verktøy» partene har i meglingsmøtet og det er ikke uvanlig at følelser gjør seg gjeldende i meglingsmøtet. I kommunikasjonen skjer det en gjensidig påvirkning (Grennes 2007) og vil samvariere både i forhold til individuelle og relasjonelle faktorer.

Mennesker er forskjellige i sin kommunikasjon, noen er utadvendte og andre innadvendt. Men alle mennesker har en grunnleggende evne til å kommunisere. Det er gjennom den prosessen partene kan bli bedre kjent.

Som regel er det klager (A) som starter. Deretter skal påklaget (B) fortelle sin versjon. Deretter skjer det vekslings mellom partene, og hvor megler også kan stille spørsmål. Partene er både sender og mottaker i sin rolle (Wadel 2005). Partene får høre hverandres sitt syn i saken og får lagt frem sin versjon om hendelsen. De får vite om hverandres opplevelse (Røkenes 1986), kanskje forstår de mer og likeledes hvordan den andre part opplevde situasjonen og hvilke konsekvenser det hadde blitt. Sammen kan part A og B oppdage eventuelt nye ting som ingen tenkte på forhånd. Men selv om alle kan kommunisere, så er følelser antakelig (Wadel 1999) de mest sammensatte uttrykk, og kan fremkomme i kommunikative relasjoner i meglingsmøtet. Relasjon i meglingsmøtet kan ikke sammenlignes med relasjoner som vi har med familie, gode venner som vi møter ofte, kollegaer etc. Meglingsmøtet er et engangsmøte og den relasjon som oppstår mellom partene er av kortvarig karakter, men ikke mindre viktig av den grunn.

Av egen erfaring som megler, kan følelser være knyttet til hvilke typer saker det skal megles om, og avhenger også av personlighet. Noen saker er mer preget av følelser i relasjonen mellom partene. Slike saker er for eksempel gjerne megling i arveoppgjør, nabokonflikter og arbeidskonflikter, bare for å nevne noen. Noen mennesker er trygge på å gi uttrykk for sine egne følelser og viser det i megling. Det kan og være at noen bevisst bruker følelser som en strategi i megling for å oppnå noe. Det understøttes i teorien til W. Matinussen (1984) hvor det kan være ulike motiver i en samhandling, og det kan være glidende overganger fra rent egoistiske til nestekjærlige motiver, og tilsvarende overgang fra bevisst kalkulasjon til ubevisst svar.

Andre ønsker ikke å vise følelser. En part sa det slik: «*Ikke i selve meglingen, følte jeg måtte holde igjen.*» Evnen til å oppfatte og forstå partenes følelser (Wadel 1999) i den samhandling og bytteprosess som skjer i megling kan sannsynligvis være en utfordring for mange. Flertallet av partene følte de ikke hadde noen grunn eller trengte ikke å gi uttrykk for følelser eller bearbeide disse i megling.

Fra undersøkelsen fremkommer det en nesten lik fordeling av partene, som opplevde det greit å legge frem sin sak/versjon i megling. Men en klager (A) og en påklaget (B) syns ikke det gikk bra. Under intervjuet forklarte jeg partene at hensikten med spørsmålet var om hvordan de selv opplevde å legge frem sin versjon. Mindretallet som består av en klager og påklaget viste til andre forhold (Røkenes 1996) som «rar stemning» mellom A og B, egen ansenhet i situasjonen og ikke fikk snakket ut (A) og en part (B) som syns motparten avbrøt mye.

En påklaget sa det slik: «*Gikk bra, men syns jeg ble overkjørt. De avbrøt meg mye når jeg skulle fortelle fra mitt ståsted. De skjønnte ikke og tror ikke de var mottagelige for det heller. Syns de fikk snakket mye. De presset sin versjon over på meg. Klageren var veldig påståelig.*»

Ovennevnte svar kan også være en indikasjon på at påklaget opplevde en form for hersketeknikk. Jeg viser til Berit Ås (1970) sin teori om hersketeknikk hvor hun nevner at det er uttrykksmåter og atferd som noen bruker for å få en annen person til å føle seg underlegen. Mennesker som bruker hersketeknikker mener hun er først og fremst opp-tatt av å vise at de har makt. De klarer ofte å «vinne» fordi motparten blir usikker.

Fra observasjonene tolket jeg at partene mestret å fortelle sin versjon, når de ikke ble avbrutt. Forutsetningene til å klare å fortelle/legge fram sin, sak kan antagelig være forskjellig. Hvilke forutsetninger den enkelte part har er ukjent, med det mener jeg hvilken kompetanse og tidligere erfaring de har. Som tidligere nevnt er ikke partenes erfaring og kompetanse en del av undersøkelsen. Likeledes må det tas med i betraktning at flere parter opplevde mye avbrytelser. Konsekvensen ble at flere fikk ikke tid til å fortelle sin versjon i sin helhet eller sammenhengende. Med det som bakgrunn, kan det for noen parter være at de ikke opplevde å fortelle sin versjon på en tilfredsstillende måte.

*«I starten var det rar stemning mellom meg og påklaget. Vanskelig å legge frem til å begynne med. Jeg var noe anspent på grunn av hele settingen. I forhold til påklaget var det ikke bra til å begynne med. Men helhetlig gikk kommunikasjonen greit. Megler lot oss snakke. Ikke mye kommunikasjon mellom megler og oss» (klager)*

Ovennevnte svar og øvrige funn fra undersøkelsen synes flere av svarene å bære preg av å tilskrive motparten både følelser (Wadel 2007) og egenskaper. Det som er utfordringen for megler er å «fange opp» disse følelsene. Skal megler kunne få gjort noe med når en part opplever å bli overkjørt eller presset, må det bli sagt i meglingsmøtet. Det ble ikke gjort fra noen av partene. I meglernes retningslinjer er det beskrevet at når det forekommer avbrytelser, så er det megleren sin oppgave å stoppe det, og la partene få snakke uten å bli avbrutt. I de tilfeller hvor parter var dominerende og avbrøt hverandre, så forsøkte megler å stoppe det. Noen ganger ble det respektert. Men flere synes å være så ivrige at det ble fort glemte, og fortsatte å avbryte hverandre.

Funn viser at en påklaget var bevisst på kroppsspråket til motparten, og synes å være opptatt (Begnum 1985) av det. Den ikke-verbale kommunikasjon er også en del av kommunikasjonen mellom partene. Påklagede bemerket det var lite øyekontakt overfor motparten. Vedkommende var ung og motparten voksen. Det kan være en mulighet for at det ble en påvirkning overfor påklaget og gjorde han usikker i meglingen.

*Påklaget sa det slik: «Var lite øyekontakt. Vanskelig å se i øya på hverandre. Begge høflige – gikk greit».*

Klager var meget aktiv, og vekslet mellom å være både hyggelig og pågående (Grennes 2007) og ble amper når megler ba om dokumentasjon for det som var stjålet. Megler valgte å «gi etter» og lot partene bli enig seg imellom, uten at det ble lagt fram dokumentasjon. Det så ut som at påklaget godtok alt som ble sagt både fra klager og megler. Det kan forstås dithen at påklaget var mer opptatt av å få saken unnagjort, for ikke få anmerkning på «rulleblad».

Lytting er sentralt for at megler skal gi partene en forståelse av at det som blir formidlet av partene er i overenstemmelse med det som blir sagt i meglingen. *Aktiv lytting* innebærer også at megler ikke avbryter og kommer med umiddelbare innsigelser. Det bidrar til at de gir nyttig informasjon og gir partene en følelse av å bli hørt. Like viktig er det at partene lytter til hverandre. Når det skjer mye avbrytelser, kan det minske evnen og muligheten til å lytte? Fokuset kan bli at partene planlegger i sine indre tanker om hva de skal si. Det kan illustreres fra min observasjon i en megling hvor påklaget flere ganger ba om unnskyldning, men det ble ikke registrert av klagerne. De var mer opptatt av å høre seg selv. Det var først når megler gjorde klager oppmerksom på at motparten faktisk hadde bedt om unnskyldning gjort flere ganger.

Undersøkelsen viser at alle mener de lyttet godt på motpartens fremstilling. Altså de mener selv de lyttet godt. I hvilken grad de opplevde motparten lyttet, fremkommer svarene slik:

- Fem følte motparten lyttet.
- En part trodde ikke motparten var interessert.
- En svarte i liten grad men at det bedret seg.

Flertallet mener selv de lyttet godt til motpartens fremstilling. Opplevelsen om motparten lyttet mener også flertallet at de følte motparten gjorde det samme. Det vil si at de opplevde det var til stede en gjensidig lytting. Men det var to parter som ikke hadde den samme opplevelsen. Men de mente selv de lyttet godt.

En påklaget uttrykte det slik:» *Tror ikke de var så interessert å høre min versjon. Følte meg presset – særlig når motparten sa at hvis jeg ikke ville legge meg flat så ville vedkommende gå videre med saken. Jeg synes de spilte på offerrollen.»*

Funn viser at det er flere som bruker ordet «følte» når de svarer på spørsmål om lytting. Et naturlig spørsmål vil være hvordan noen kan føle lytting? Min tolkning er at svarene ikke handler om følelsene, men *opplevelsen* av at motparten lyttet. Vi har lært (Wadel 2003)) å se etter hva som kan bekrefte om en motpart lytter, for eksempel kroppsspråk som nikking, bekreftelse og ikke minst avbrytelser. Skal heller ikke se bort fra sannsynligheten for at det for noen parter skjer en blokkering (Grennes 2007). De er opptatt av å gi svar og dermed overhører partene hva som blir sagt. I de tilfeller hvor det oppstod avbrytelser, og partene snakket i munnen på hverandre, er det mulighet for at partene ikke lytter til det som sies. Det understøttes med Grennes (2007) sin teori hvor partene da er opptatt av å *vurdere* det som sies og dermed mister sans for presis beskrivelse av innholdet i budskapet.

Gjennom tilrettelegging og dialog fra megler overfor partene søkes det etter en felles forståelse av hva konflikten dreier seg om. Som tidligere nevnt meddeler partene sin opplevelse og hva hendelsen har forårsaket. Det er ikke uvanlig at partene kan ha helt eller delvis forskjellig forståelse og oppfatning av hendelsen.

En påklaget svarer « *Selv om jeg forstår klager kan jeg ikke innrømme noe jeg ikke har gjort.*»

I denne megling var det ingen dokumentasjon i saken som støttet anmeldelsen av forholdet. Klager trodde det var motparten som hadde gjort det. Det er ikke gitt på forhånd at saker som blir anmeldt er «opplagte» med en såkalt «synder» og «offer». Det kan forekomme at anmeldte forhold ikke er tilstrekkelig etterforsket, eller det mangler noe dokumentasjon i saken at den allikevel blir overført til Konfliktrådet. Det kan synes som at det er et forsøk på å få partene til å avklare forholdet seg i mellom.

En klager sa det slik: «*Jeg forstod det svært dårlig. Jeg vet hva som skjedde.*»

Undersøkelsen viser at det er et flertall av klagerne som gir uttrykk for at de ikke kunne forstå påklagedes versjon. Det er interessant å merke seg at det var de påklagede som *forstod best* klagers syn/versjon.

I det opplevelsesfelleskapet som skjer i megling, er det ikke nødvendig at partene er enige når det gjelder innholdet i det som diskuteres. Det er mulig å forstå at partene er uenige (Røkenes mfl 1996) når de faktisk er uenig. Funn fra undersøkelsen understøttes i Røkenes sin teori hvor partene skaper sin egen virkelighetsforståelse.

Hvorvidt de klarte å *sette seg inn* i motparten situasjon, viser funnene at det er et flertall av de påklagede som kunne sette seg inn i motpartens situasjon, men klagerne kunne ikke det overfor påklagede.

En klager svarer: «*Nei egentlig ikke. Skjønner at han ikke vil innrømme det og heller ikke forventet det. Det kan jeg sette meg inn i*».

En klager sa det slik: «*Er virkelighetsfjernt*»

Funnene viser at klager ikke kan *sette seg inn* i motpartens situasjon eller *forstod* motpartens syn. Det kan tolkes at klager finner hendelsen eller det som er gjort både krenkende og uakseptabelt. At de påklagede kunne sette seg inn i klagers situasjon og forstod klagers syn, kan formodentlig være enklere forstå, siden påklaget i noen tilfeller vet at hendelsen er et lovbrudd. Men det er grunn til å presisere at ikke alle meglinger i denne undersøkelsen, var «opplagte», med såkalt «synder» og «offer».

Fra samtlige observasjoner registrerte jeg at klagerne var de som var mest aktive i kommunikasjonen. Med det mener jeg at de generelt tok oftest ordet, var ivrige, «på hugget» og snakket lengst. Jeg observerte også påklagede parter som var både ivrige, ikke nølte, tok ofte ordet og var «frempå». Men de var ikke i flertall.

Generelt var det nøytral stemning i meglingsmøtene. Men i noen meglinger var det mer «høy temperatur» og til tider amper stemning. Men det i seg selv trenger ikke å være negativt, men det kan kanskje oppleves ubehagelig for noen.

Hvorfor er det klagerne (A) som er mest aktive i megling? En sannsynlig forklaring kan være at klager har større interesse og tok mest initiativ. Det kan synes som at klagerne på en måte har et «overtak» og for de påklagede er det viktig å gjøre opp for seg. Analysen viser også at de påklagede partene er mest opptatt av å ikke få noe på «rulleblad» og en part ville ikke innrømme noe som vedkommende ikke hadde gjort.

Konfliktrådet har i sitt Kvalitetssikringsdokument (2008) utformet hvordan medarbeiderne skal opptre i møte med brukerne:

- ✓ 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 presentere 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

I meglerrollen er det rom for individualitet og personlighet. Det kommer også naturlig frem i meglingsmøtet – all den tid hver enkelt megler har ulik bakgrunn, erfaring og sin personlighet. Og sist men ikke minst har partene også forskjellig personlighet. Men ut i fra denne individualiteten og personligheten er det som nevnt en rekke krav og retningslinjer for hvordan en megler skal opptre i sin rolle.

Før megling starter, er det i følge retningslinjene for meglernes, viktig å gi informasjon om prosedyrer og kjøreregler for meglingen, og eventuelt avklare spørsmål. Vel så viktig er det å gi informasjon om at partene kan stille spørsmål underveis i meglingen. Dette begrunner jeg med egen erfaring som megler, fordi informasjon som blir gitt før megling begynner, kan fort bli glemt.

Kjøreregler sitert fra «Meglernes håndbok»:

- Vise respekt for motparten
- La den andre snakke ferdig og ikke avbryte
- Ikke komme med ukvemsord

Følgende momenter skal informeres partene før megling:

- Meglerens upartiske rolle og taushetsplikt
- Meglers forkontakt med partene

- Avklaring av meglers, partenes og eventuelt verges og bisitters rolle
- Prosedyrene som blir brukt og hvordan meglingen er tenkt lagt opp
- Hva slags sak det dreier seg om – om det er sivil sak eller straffesak
- Formålet med konfliktrådsmegling
- Type avtaler som kan være aktuelle, og angrefrist på avtaler
- Deltagelse er frivillig - partene har mulighet til å trekke seg underveis i møtet

Megleren har ingen personlig eller økonomisk interesse om partene kommer til en avtale eller ikke. Megleren skal ha kontroll over prosessen. Funn fra undersøkelsen fremkommer det at meglere opplevde partene som gode til å kommunisere. Det begrunnet de med at de synes partene var aktive til å opplyse om saken, at noen stilte spørsmål til hverandre, noen snakket høflig og at samarbeidsviljen var der. De opplevde stemningen og samhandlingen mellom partene som god.

Som observatør opplevde jeg generelt at partene var gode til å kommunisere, men som jeg har nevnt tidligere ble flere parter mye avbrutt. Noen viste også mer sinne og frustrasjon enn andre. Det er ikke noe galt at parter viser sinne, frustrasjon eller glede i megling. Tid for bearbeiding av følelser og at de får snakket ut i fra sitt ståsted er en av intensjonene med megling. Det at partene kan ha mye frustrasjon og fortvilelse før og under meglingsmøtet, utfordrer meglere innenfor et felt som kan være mer egnet for terapeutisk behandling. I den balansegangen må meglere selv finne en avveining.

Hvilke forventninger partene hadde til megler, viser funnene at de håpet megler var nøytral, profesjonell og kunne se saken fra flere sider. De fleste har spesifikke forventninger (Aubert 1964) til meglerrollen. Det er kun et fåtall som svarer de ikke har noen spesielle forventninger. Min tolkning i forhold til de som ikke har noen spesielle forventninger, kan være at de ikke ønsker å svare for å beskytte seg selv for eventuell skuffelse.

Meglerrollen er et offentlig oppnevnt verv. De oppgaver og funksjoner som er knyttet til rollen er det utviklet rutiner og regler som meglere skal innretter seg etter. Disse normene er skriftlig utformet og er meglergruppens normer. Disse gruppenormene påvirker



holdninger og handlinger. Hvordan en megler opptrer i meglingsmøtet er både innen en trang og romslig form. Med trang norm menes at det er en meget bestemt måte å oppføre seg på og romslig form er det relativt vide rammer for atferden i meglingsmøtet. Meglernes forståelse og utøvelse av rollen er basert på opplæring og erfaring. Den relativt vide rammen for atferden i meglingsmøtet gir rom for ulike personligheter i meglerrollen.

Hvordan partene opplevde meglerens rolle ble følgende svar gitt på nevnte kriterier:

- Upartisk og nøytral: Samtlige svarer positivt.
- Tillitt: Samtlige svarer de har tillit.
- Autoritet: Flertallet sier de opplevde at megler hadde autoritet.
- Aktiv/passiv: Flertallet mener megler kunne vært mer aktiv med spørsmål. To parter svarer megler var passe aktiv.
- Løsningsfokuset: De fleste opplevde at megler var løsningsorientert.

Funnene ovenfor viser hvordan partene opplevde meglerens rolle og synes å være i samsvar med partenes forventninger. Det kan være en indikasjon på at meglere har en offentlig status og konfliktrådsordningen som institusjon, har tillit hos partene.

Som nevnt ovenfor, viser funnene at flertallet av partene mener megler kunne vært mer aktiv med spørsmål.

En klager sa det slik: « *Forventet at megler skulle vært litt mer aktiv i prosessen med å stille mer kritiske spørsmål om hvorfor ting skjedde. Burde vært litt mer frempå.* »

En sannsynlighet kan være at partene opplevde de måtte ta mye ansvar for meglingen på egenhånd. Det kan også være mulighet for at det var en forventning om mer utspørring fra meglers side.

Fra mine deltagende observasjoner, var det i flere meglinger hvor megler var lite aktiv med å stille reflekterende spørsmål rundt konsekvenser av handlingene. Det å reflektere og erkjenne hvilke konsekvenser det har fått for motparten, samfunnet og ikke minst hvilke konsekvenser det får for partene, er en grunnleggende tanke bak konfliktråds-megling.

Funnene viser at partene mener det var avsatt nok tid til megling. Men den reflekterende delen er det megler som skulle håndtert. Bruk av tid til megling tolket jeg noen ganger kunne bære preg av noe hastverk. Den generelle tiden som ble brukt varierte mellom 1 til maks 1,5 time. Meglerne rapporterer til Konfliktrådet på hvor mye tid som er gått med til hver sak, og videre rapportering skjer til Sekretariatet for Konfliktrådene.

Funn fra undersøkelsen som gjaldt tillitt, upartisk og nøytral megler synes å være i tråd med Jørn K. Rognes (2010) som viser til flere studier utført av Goldberg og Shaw(2007) som hadde sett på hva som kjennetegnet atferd og egenskaper hos gode meglere. Han viser til at resultatene ikke tydet på at det er spesielle taktikker eller atferdsformer som er det primære. Det kritiske er at meglere oppfattes som *tillitsvekkende*. Egenskaper ved tillitsvekkende meglere var at de viste partene respekt og interesse for deres ve og vel. Og sist men ikke minst at de ikke var “dømmende”, men hadde høy integritet og troverdighet. Analysen viser også at samtlige parter har tillit til megler.

Det er ikke uvanlig at andre underliggende forhold kan være en del av den egentlige årsaken til anmeldelsen. Det var noe jeg observerte fra en megling, at partene snakket mest om andre forhold. Det at de fikk avklart det overfor hverandre, kunne tyde på at det var av betydning for partene.

I «Meglernes håndbok» er det satt opp noen kriterier for meglernes egnethet, hvor det blir nevnt at meglerrollen krever en *viss autoritet*.

Definisjon på autoritet – fritt fra Wikipedia:

*Autoritet* er et bredere begrep enn *makt*. En autoritet kjennetegnes ved at den oppfattes som rettmessig og legitim av de underordnede. Autoritet kan dermed defineres som legitim makt. Autoritet gjør det mulig å få gjennomført mål mot andres interesser uten at det skjer mot deres vilje. Dette innebærer ikke nødvendigvis at de underordnede er enige i de overordnedes avgjørelser, det betyr kun at de anerkjenner de overordnedes *rett* til å foreta slike avgjørelser og ens egen plikt til å adlyde.

Max Weber definerer autoritet som makt som anerkjennes som legitim og rettmessig både av makthaverne og de maktesløse. Han skilte mellom tre former for autoritet:

- *Tradisjonell autoritet* som legitimeres av veletablerte tradisjoner og sosiale strukturer. Et eksempel er autoriteten til kongelige og geistlige.
- *Karismatisk autoritet* som legitimeres av en persons usedvanlige innsikt og evne til å skape lojalitet og lydighet blant de underordnede. Slike autoriteter finner vi ofte blant profeter eller politikere, som Lenin, Luther, Hitler og Walesa.
- *Legalt-rasjonell autoritet* som legitimeres gjennom formelle lover og regler. Moderne samfunn preges av denne formen for autoritet (Wikipedia)

Jeg ønsket på generelt grunnlag, å få vite hva meglerne mente om sin egen innflytelse og makt i meglerrollen. Noen svarer følgende:

- «*Megler har myndighet og makt som altså ikke bør misbrukes*».
- «*Jeg har autoritet i rollen*»..
- *Hele settingen med megling på byens rådhus, folks lite kjennskap til metoden osv. gjør at megleren får en status, som derved gir noe makt, som altså ikke skal misbrukes. Man merker at de fleste har en respekt for en, at en altså har en myndighet.*»

Ovennevnte uttalelser fra meglerne kan forstås dithen at de har et bevisst forhold om sin innflytelse og makt i rollen. Som jeg har nevnt tidligere står det i retningslinjene at meglerrollen krever en *viss autoritet*. Det mener jeg gir rom for skjønnsutøvelse for den enkelte megler.

Funn fra undersøkelsen viser at meglerne opplevde at partene hadde lik innflytelse seg i mellom. Det var en megler som opplevde klager som autoritær. Hvorvidt det var noe forskjell på partene og om det betydde noe for meglingen, er det tre meglere som har svart på spørsmålet. De mente den forskjellen ikke hadde noen betydning, uten nærmere begrunnelse. En megler mente den forskjelligheten kan være naturlig på grunn av alder. Meglerne opplevde de fleste av partene som løsningsorienterte. Det var kun en megler som ikke opplevde partene som løsningsorienterte. Som en megler uttalte, så var ikke akkurat det som var utfordringen, men mer om det som hadde skjedd.

I hvilken grad partene opplevde meglernes innflytelse og makt svarer noen av partene følgende:

*«Litt innflytelse på grunn det var en megler».* (klager)

*» I veldig liten grad. Kan ikke huske megleren sa så mye i meglingen»* (påklaget)

*«Følte ikke megler hadde noen innflytelse – nei ikke i det hele tatt. Mer en som skal være der og lede prosessen».* (klager)

Ovennevnte svar varierer om megler har noen innflytelse eller makt. En part opplevde megler som en person som skulle lede prosessen. En påklaget følte meglingen som en rettsak på grunn av innkalling og at megleren var fra det offentlige. Hva partene svarer, må også ses opp mot at samtlige opplevde at megler har autoritet i rollen.

Likeledes må det ses opp mot hvor aktiv eller passiv de opplevde megleren var i meglingsmøtet. Flertallet svarer de opplevde megleren som lite aktiv. Det blir nevnt at megler kunne ha stilt flere spørsmål. Det kan forstås slik at noen av partene hadde ønsket mer spørsmål. Det kan tenkes noen av partene kunne håndtert samtalen seg i mellom bedre, hvis de hadde fått flere spørsmål underveis i prosessen. Det kan også være en mulighet for at noen ville opplevd mer trygghet i sin rolle.

Med bakgrunn i funn fra undersøkelsen, definisjoner på begrepet autoritet og retningslinjer beskrevet i «Meglernes håndbok» kan det tyde på at megler både har innflytelse og makt i meglerrollen. Undersøkelsen viser at meglerne er bevisst på sin rolle i forhold til innflytelse og makt.

Jeg var også interessert i å få undersøkt på generelt grunnlag, i hvilken grad meglerne opplever maktubalanse i sine meglinger. Det er verdt å merke seg at meglerne svarer det oppleves relativt sjelden at det er maktbalanse mellom partene. Altså at det er et asymmetrisk forhold (se fig 2) som betyr at det i utgangspunktet er ubalanse mellom partene. Det ble begrunnet med at mange av sakene består av en opplagt «synder» og et «offer», der offeret har mest makt i meglings situasjonen. De mener påklaget har stor interesse av at saken ender i forsoning og er derfor ofte «underdog» som en megler sa det. Andre meglere svarer at det forekom enkelte ganger – som for eksempel i nabokonflikter.

For å utjevne maktubalansen mellom partene mener meglernes det kunne gjøres ved å stille like spørsmål, være nøytral, ikke akseptere ufin oppførsel. Likeledes at partene ikke avbryter og krenker hverandre og være tydelig på meglers rolle. Slik jeg tolker svarene er meglernes bevisst på ubalansen. Funn fra undersøkelsen viser imidlertid at partene opplevde mye avbrytelser.

Det var også interessant å få vite hva meglernes mente om noe kunne vært gjort annerledes i meglingene som er en del av denne undersøkelsen. Fra funnene var det en megler som mente det ikke ville blitt annerledes med han som megler. En annen megler visste ikke. Øvrige meglere svarer slik:

- *«Avtalens innhold glapp litt. De skulle selv ha formulert avtaleteksten».*
- *«Prøvde å få de til å tenke selv men det gikk ikke inn. Ideelt sett burde de finne løsningen selv. De fastslo problemer og det stoppet dem opp. Følte jeg måtte hjelpe dem hele tiden».*
- *«Ja. Jeg kunne vært mer bastant på dokumenterte utgifter, men dette hadde ødelagt stemningen og avtalen de allerede hadde inngått».*

Ovennevnte svar berører retningslinjene for både prosess og meglerrollen. Jeg observerte det var meglere som selv formulerte avtaleteksten, ikke ba om innspill til formulering eller forslag til avtaletekst. Det er partene som skal definere avtaleteksten med bistand fra megler. Det er megler som håndskriver avtalen innhold som partene er blitt enig om. Før megling startet ble det ikke informert partene om at de har mulighet til å trekke seg underveis i meglingen. Meglernes nevnte heller ikke om avtalefristen i forhold til straffesaker. Partene ble ikke informert om at overføring til Konfliktråd ikke vises på den uttømmende politiattest i to år. Det er en forutsetning at det ikke er begått nye straffbare forhold i denne perioden.

I retningslinjene når det gjelder økonomisk kompensasjon er det et krav at det så langt som mulig skal fremlegges i megling. Disse forhold går på regler og rutiner som meglernes synes å ha en varierende praksis på. At det ble utelatt eller glemt kan kanskje skyldes at megler har fokus på at partene kommer til en enighet. Eller kanskje ble det brukt for liten tid til hver megling?

## 10 Avslutning

Mitt hovedanliggende for undersøkelsen var å få innsikt i hvordan forstår og utøver deltakerne i meglingsmøtet sine roller. Det innbefatter deltagernes rolleutøvelse og forståelse på egen og motparts forventninger, bytteforhold og kommunikasjon – hvordan de mestret å legge frem sin sak og snakke seg i mellom i samhandlingen. Makt og innflytelse i megling var en del av det jeg ønsket å undersøke, og hvordan det ble håndtert mellom partene. Likeledes hvordan meglerne balanserer og utjevner maktubalanse.

Funn fra undersøkelsen viser at deltakerne som møter til megling gjør det for første gang. For klager og påklaget blir det å forstå og utøve en helt ny og ukjent rolle i en ny og ukjent situasjon. I samhandlingsprosessen som skjer i megling er det en gjensidig interesse og avhengighet overfor hverandre. I denne prosessen skjer det et utvekslingsforhold. Funn viser at flertallet hadde ingen generell forventning til meglingsmøtet. Dette vedrører eventuelt resultat i megling. Flertallet av partene har forventninger til seg selv. Undersøkelsen viser også at partene har varierende forventninger overfor motparten, men alle håpet allikevel på å finne en løsning. Klagers interesse er en forventning om å få en reaksjonsform overfor påklaget. Påklagedes interesser er et ønske om å gjøre opp for seg. Partene må være villig til å «gi og ta» i bytteforholdet som skjer i megling. Partene som møter til megling har i utgangspunktet en asymmetrisk relasjon. Det betyr at klager har kontroll over et «gode» overfor påklaget som påklaget er interessert i. Dette «gode» er å slippe straff eller anmerkning på» rulleblad». Men påklaget har også en viss kontroll i relasjonen overfor klager. Hvis påklaget ikke er villig til å inngå noen avtale, må klager bringe saken videre rettslig, eller den kan også bli henlagt av påtalemyndighet. For klager kan det bli en tidkrevende prosess.

Megling er basert på frivillighet til å delta. Funn viser at deltakerne ikke ble informert om at de kunne trekke seg underveis i meglingen. Frivilligheten stopper altså ikke opp i det partene møter til megling, men gjelder under hele prosessen. Som konsekvens for partene betyr det at hvis de skulle ønske å trekke seg underveis, er de ikke klar over denne rettigheten. Funn viser at flertallet av de påklagede valgte megling fordi de ikke

ville ha noen anmerkning på «rullebladet» og at det var positivt for fremtiden. Klagerne sin begrunnelse var at noe måtte gjøres med saken overfor motparten

Før forberedelsen til megling orienterte meglerne partene om kjøreregler og informasjon om prosessen. Normene for hvordan partene skal kommunisere og opptre i sin rolle, blir fortalt av megler på telefon ved første kontakt, og deretter samlet før megling begynner. Partenes normer i rollen er ikke nedskrevet. Før meglingene begynte orienterte meglerne først partene om relevant informasjon, og den orienteringen kunne vare fra 3 til 10 minutter.

Det fremkommer fra funnene at partene har forventninger i forhold til de funksjoner og oppgaver som hører til meglerrollen. De mener megler har autoritet. Partene opplevde megler som nøytral, upartisk og hadde full tillit til megleren. Funnene viser også at meglerne stilte lite av reflekterende spørsmål rundt konsekvenser av den straffbare handling. I følge retningslinjene for megling er det en av intensjonene med megling. Når meglerne stilte spørsmål til partene var det gode strategiske spørsmål. Strategiske spørsmål har som mål å få frem de konkrete hendelsene og opplevelsen av dem. Partene mener at megler var for lite aktiv og kunne stilt flere spørsmål.

Undersøkelsen viser at partene mener at klager hadde mest «overtaket» i meglingen. Det var kun to som opplevde seg som likeverdige parter i meglingen (balanse). Flertallet mente også det var klager som hadde mest fordel av avtalen. Likeledes mente partene at klager hadde mest innflytelse. De opplevde at det var slik hele tiden og at det heller ikke endret seg underveis i samhandlingen. Funn viser at meglerne opplevde at partene hadde lik innflytelse seg i mellom.

De fleste parter opplevde at de ikke kunne håndtere ubalansen fordi de følte de måtte godta avtalen, og en part mente utfallet ville blitt slik uansett. Det var to parter som stilte seg likegyldige i forhold til håndtering av ubalansen. Hvorvidt noe kunne vært gjort annerledes, både før og etter megling, viser funn fra undersøkelsen at samtlige mener det ikke noe kunne vært gjort annerledes.

I forhold til tillit viser funnene at ingen av partene har tillit til hverandre før megling. Men det endrer seg etter hvert for noen under og etter megling, men ikke for flertallet av partene.

Det fremkommer fra undersøkelsen at partene opplevde det greit å legge frem sin versjon i megling, men synes de ble mye avbrutt. Konsekvensen ble at de fikk ikke brukt sin tid til å fortelle sin versjon sammenhengende. Funn viser at meglernes opplevde partene gode til å kommunisere. Det ble begrunnet med at de synes partene var aktive til å opplyse om saken, at noen stilte spørsmål og at samarbeidsviljen var tilstede. Meglerne opplevde stemningen og samhandlingen mellom partene som god. Partene mener selv de lyttet godt på motpartens fremstilling, og mener at motparten gjorde det samme. Å kunne sette seg inn i og forstå motpartens situasjon og versjon, viser funnene at et flertall av de påklagede kunne gjøre det, men klagerne kunne ikke det overfor påklagede. Klagerne kunne heller ikke forstå motpartens syn.

Fra min deltagende observasjon fremkommer det at klagerne var mest aktive i kommunikasjonen. Med det menes at de oftest tok ordet, var ivrige, «på hugget» og snakket lengst. Det var også noen påklagede parter som opptrådte på tilsvarende måte men de var ikke i flertall. Stemningen i meglingene var generelt god og i noen var det ganske nøytralt. I andre meglinger var det mer «høy temperatur» og til tider amper stemning mellom partene.

På generelt grunnlag viser funnene at meglernes opplever relativt sjelden at det er maktbalanse mellom partene. Altså at det er et assymetrisk forhold som betyr at det i utgangspunktet er ubalanse mellom partene. Det ble begrunnet med at mange av sakene består av en opplagt «synder» og et «offer», der offeret har mest makt i meglingssituasjonen. De mener påklaget har stor interesse av at saken ender i forsoning. Noen meglere fortalte det forekommer noen ganger at det er balanse mellom partene i enkelte saker, som for eksempel nabokonflikter, megling i arbeidskonflikter, arveoppgjør etc. For å utjevne maktubalansen mellom partene mente meglernes det kunne gjøres ved å stille like spørsmål, være nøytral, ikke akseptere ufin oppførsel. Likeledes at partene ikke avbryter hverandre og være tydelig på meglerrollen. Funn fra denne undersøkelsen viser derimot at partene opplevde mye avbrytelser.



I retningslinjene for meglerne står det at meglerrollen krever en viss autoritet. Meglerne mener selv de har innflytelse/makt og autoritet i rollen, og funn fra undersøkelsen viser at de har bevissthet rundt sin innflytelse/makt i meglerrollen.

Funn fra undersøkelsen fremkommer det at flertallet av partene ikke har tenkt på sin egen opplevelse av sin rolle i forhold til motparten. Derimot viser funn at partene klarer å beskrive egenskaper og holdninger i forhold til motparten

Min problemstilling i undersøkelsen var: Hvordan forstår og utøver deltakerne i meglingsmøtet sine roller? Deltakerne trer inn i en helt ny og ukjent rolle. De er engangere og har ikke noen direkte sammenligningsgrunnlag. Funnene fra min undersøkelse synes å vise at deltagerne tilpasser seg rollen etter hvert i samhandlingen, og at deltakerne lærer underveis i prosessen.

## 11 LITTERATURLISTE - VEDLEGG

- Andersen, Svein S. (2010): Case-studier og generalisering. Forskningsstrategi og design. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke A/S
- Bjørvik, Kjell Inge & Haukedal. (2001): Arbeids- og lederpsykologi. Cappelen Akademiske Forlag A/S.
- Bråten, Stein (1981): Modeller av menneske og samfunn, Universitetsforlaget.
- Bråten, Stein (1983): Dialogens vilkår i datasamfunnet – essays om modellmonopol og meningshorisont i organisasjons- og informasjonssammenheng. Universitetsforlaget.
- Dalland, Olav (2010): Metode og oppgaveskriving for studenter. Gyldendal.
- Ekeland, Tor-Johan, Iversen Oddmar, Nordhelle Grethe, Ohnstad Anbjørg (2010): Psykologi for sosial – og helsefagene. Cappelen Akademiske Forlag A/S.
- Grenness, Carl Erik (2007): Kommunikasjon i organisasjoner. Abstrakt Forlag A/S.
- Grimen, Harald (2009): Hva er TILLIT, Universitetsforlaget.
- Hjerm, Mikael og Lindgren, Simon (2011): Intruduksjon til samfunnsvitenskapelig analyse. Gyldendal Akademiske Forlag A/S.
- Jacobsen, Dag Ingvar (2010): Hvordan gjennomføre undersøkelser. Høyskoleforlaget.
- Kvale, Steinar og Brinkmann Svend (2010): Det kvalitative forskningsintervju, Gyldendal Akademisk Forlag A/S.
- Konfliktrådet, (2007) Meglernes håndbok. Sekretariatet for konfliktrådene.
- Luhmann, N, (1999): Tillid – en mekanisme til reduktion af social kompleksitet. Hans Reitzels Forlag.
- Martinussen, Willy (1984): Sosiologisk analyse – en innføring. Universitetsforlaget.
- Moxnes, Paul (2008): Fasett-mennesket. Teori og forskning om Personlighet og Rolle. Forlaget Paul Moxnes.
- Nordhelle, Grethe (2006): Mekling, Konfliktforståelse og konflikthåndtering. Gyldendahl Akademisk Forlag A/S.

- Nordhelle, Grethe (2008): Mekling II – Sentrale temaer i konflikthåndtering. Gyldendal.
- Repstad, Pål (2007): Mellom nærhet og distanse, Universitetsforlaget.
- Rognes, Jørn K. (2010): Forhandlinger. Universitetsforlaget.
- Røknes, Odd Harald, Lossius Kari, Mauseth Tori (1996): Kommunikasjon og sosialt samspill. Cappelen Forlag A/S.
- Thomsen Frølund, Jens Peter (2005): Makt – en introduksjon. Hans Reitzels forlag.
- Wadel, Cato (2005): Samhandling og relasjoner, - Mellommenneskelig tenkning i dagliglivet, Seek A/S.
- Wadel, Cato: (2007) Den samfunnsvitenskapelige konstruksjon av virkeligheten. Høyskoleforlaget.
- Weber, Max (2000): Makt og byråkrati, Essay om politikk og klasse, samfunnsforskning og verdier, Gyldendal.
- Zahl-Begnum, Odd og Susanne (1990): Arbeids- og organisasjonspsykologi. NKS Forlaget.

**ANDRE KILDER**

Kvalitetssikringsdokumentet (2008). Kvalitetssikring av konfliktrådenes saksarbeid, Sekretariatet for konfliktråd.

Mortensen, Torill Elvira (2002). Makt og språk. Forelesningsnotat ved Høgskolen i Volda, [http://forelesninger.blodspot.no/2002\\_11\\_01\\_archive.html](http://forelesninger.blodspot.no/2002_11_01_archive.html)

<http://www.konfliktraadet.no>

Vedlegg:

- 1)Prosjektbeskrivelse til deltagerne
- 2)Spørresmålsguide til partene
- 3)Spørsmålsguide til meglerne

**Vedlegg - Orientering til megler/klager/påklaget.**

[l-tindvi@online.no](mailto:l-tindvi@online.no)

**Vedlegg 1)**

Rygge, januar 2012

Forespørsel om deltagelse til intervju i mitt prosjekt?

Jeg er masterstudent i organisasjon og ledelse ved Høgskolen i Østfold, som avsluttes med en masteravhandling.

Problemstillingen for masteravhandling er: « Hvordan forstår og utøver deltakerne i meglingsmøtet sine roller?

Praktisk gjennomgang av undersøkelsen:

Jeg deltar først som observatør i meglingen. Jeg har underskrevet taushetserklæring hos Konfliktrådet i Østfold.

Deretter er det en spørreundersøkelse. For å gjøre det enkelt for partene har jeg etter at meglingen er avsluttet, vil jeg presentere mitt prosjekt, og dernest spør om noen kunne tenke seg å delta. Vil noen tenke på det så kan vi avtale om jeg kan få lov til å ringe tilbake og høre om deltagelse. Spørreundersøkelsen blir gjort på telefon – hvis det er mest hensiktsmessig - og hvor jeg noterer ned svar på mine spørsmål.

Spørsmålene går ikke på selve saken som behandles i meglingsmøtet. Spørsmålen går mer på egen forståelse og utøvelse av rollen i meglingsmøte og hvordan det oppleves å møte til megling. For megler går det på utøvelsen av meglers rolle og forståelse av partene i prosessen.

Spørsmålene er ikke krevende men fordrer en viss innsikt til å kunne se seg selv i etterkant og kunne beskrive sin opplevelse av seg selv og de andre partene som møter til megling.

I masteravhandlingen vil det ikke være mulig å gjenkjenne noens svar, da det ikke blir fremstilt slik i avhandlingen. De som deltar vil få ett eksemplar som takk for deltagelsen. Dermed vil de som deltar også kunne se hvor anonymt det vil være. Her står personvern høyest!

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 sikker under hele prosjektperioden. Opplysningene som blir innsamlet anonymiseres med koder for hvem som deltar. Meglingsmøtet blir kodet med tilfeldig tall og bokstaver på deltagerne. For å ha oversikt over hvem som svarer, vil jeg ha en liste over hvem som deltar, men det er kun jeg som har denne tilgangen. Alt materialet blir makkulert ved prosjektslutt 31.5.12. Både du som megler og partene er sikret anonymitet. Jeg har taushetsplikt på lik linje med meglerne og har underskrevet taushetserklæring hos Konfliktrådet i Østfold.

Frivillighet.

Det er helt frivillig å delta i undersøkelsen, og du kan når som helst trekke deg uten å oppgi noen grunn. Alt materialet bli da umiddelbart slettet. Om jeg skal fortsette å arbeide med materialet, må jeg oppbevare materialet til prosjektslutt, innen 31.5.13. Du må gi ditt skriftlige samtykke for å være med på undersøkelsen.

Dataoppbevaring:

Ditt navn vil kun være kjent for meg i prosjektperioden, og det er nødvendig for at jeg skal kunne ta kontakt med de som deltar. Det er kun meg som har tilgang til materialet og er innelåst i et rom, som kun jeg har tilgang til.

Undersøkelsen er godkjent av Norsk Samfunnsvitenskapelige Datatjeneste, NSD. Sekretariatet for Konfliktrådene, Oslo har gitt sin støtte og anbefaling til prosjektet.

Jeg har lest og forstått informasjon over.....dato:

Håper du vil delta – på forhånd takk!

Vennlig hilsen Lillian Tindvik

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt informasjon om prosjektet «Hvordan forstår og utøver deltakerne i møttingsmøte sine roller?, og er villig til å delta i studiet.

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

Telefonnummer.....



**Vedlegg 2)****Spørsmålsguide til partene (klager og påklaget)**

1. Hvorfor valgte du megling?
2. Hvordan opplevde du informasjon i forkant?
3. Hvilke forventninger har du til meglingen, til den andre parten, til megleren, til deg selv.
4. Hva har du gjort for å være godt forberedt?
5. Hvordan syns du at du fikk lagt frem ditt syn?
6. I hvilken grad forstod motparten ditt syn?
7. Tror du motparten klarte å sette seg inn i din situasjon?
8. I hvilken grad lyttet motparten til deg?
8. Hvordan opplevde du motparten ift deg ? (Sympati/antipati)
9. Hvordan opplevde du kommunikasjonen?
10. Hvordan syns du motparten fikk lagt frem sitt syn (sak)?
11. I hvilken grad forstod du partens syn?
12. Klarte du å sette deg inn i motpartens situasjon?
13. I hvilken grad lyttet du på motpartens fremstilling av sin versjon?
14. I hvilken grad opplevde du hvem som hadde mest innflytelse i meglingen?
  - a) var det slik hele tiden?
  - b) endret det seg etter hvert?
  - c) fikk det noen innvirkning på avtalen?
15. I hvilken grad hadde du tillit til motparten?
  - før megling?

- under megling?

- etter megling ?

16. Endret noe seg etter hvert i meglingen, og eventuelt hva?

17. Hvordan oppstod resultatet i meglingen?

a) hvem sin innsats mener du førte til resultatet – avtalen?

18. I hvilken grad opplevde du at det var balanse mellom deg og motparten?

a) hvis ubalanse – hva dreide det seg om?

b) hvordan håndterte du ubalansen?

c) hvilken innvirkning fikk det på utfallet på avtalen, sett fra ditt ståsted?

19. Opplevde du at det var avsatt nok tid til meglingen?

20. Opplevde du at du fikk gitt uttrykk for og bearbeidet det følelsesmessige ift saken?

21. Hvordan opplevde du din egen rolle ift motparten sett i etterkant av meglingen?

22. Hvem var avtalen mest fordelaktig for?

a) hva kunne du gjort annerledes?

b) hva kunne motparten gjort annerledes?

23. Hvordan opplevde du meglerens opptreden og rolle ift følgende: Nøytral, tillit, autoritet, kommunikasjon, aktiv/passiv, løsningsorientert.

24. Kan du beskrive med egne ord hvordan du opplevde meglerens rolle?

25. I hvilken grad opplevde du om megler hadde noen innflytelse/makt?

26. Er det noe i meglingsprosessen før og etter, som kunne vært gjort annerledes?

27. Hvordan opplevde du å bli observert av meg i megling – var det forstyrrende?

**Vedlegg 3)****Spørsmålguide til megler.**

1. I hvilken grad opplevde du informasjonen du ga partene før megling, ble forstått?
2. Hvordan vil du beskrive stemningen mellom partene i meglingen?
3. Hvordan vil du beskrive partenes samhandling?
4. Hvordan var partenes evne til å lytte til hverandre?
5. Hvordan var partenes evne til å kommunisere?
4. Hvor aktive var partene i samhandlingen?
  - a) Hvor løsningsorienterte var de?
5. I hvilken grad var det forskjellig innflytelse mellom partene?
6. I hvilken grad var det forskjell på partene?
  - a) Betydde denne forskjelligheten noe for meglingen?
7. Kunne noe vært gjort annerledes i meglingen?
8. Kan du beskrive din innflytelse i meglingen?

**Generelle spørsmål i forhold til meglerrollen:**

1. På hvilken måte har du innflytelse på meglingen?
2. Er en megler uten innflytelse/makt?
3. Hva er eventuelle svake og sterke sider ved konfliktrådsmegling?
4. I hvilken grad opplever du at det er maktubalanse mellom partene?
5. På hvilken måte kan megler utjevne maktubalansen mellom partene?