

# Masteroppgave i pedagogikk

Fakultet for pedagogikk  
Høgskolen i Agder - Våren 2007

## Meglernøytralitet

I hvilke situasjoner utfordres meglernøytraliteten?

Hege Brøvig Grundetjern

Hege Brøvig Grundetjern

# **MEGLERNØYTRALITET**

## **I hvilke situasjoner utfordres meglernøytraliteten?**

Masteroppgave i pedagogikk

Høgskolen i Agder

Fakultet for pedagogikk

2007

# FORORD

Stiftelsen Arkivet har på bakgrunn av min prosjektskisse tildelt meg et forskningsstipend. Et av deres tre arbeidsområder er ”Dialog og konfliktforebyggende arbeid”. I den forbindelse valgte forskningskomiteen å vie megling, og utfordringer knyttet til meglerrollen, oppmerksomhet. Kunnskap om konfliktløsning og megling er et viktig bidrag i arbeidet for fred. Jeg ønsker å takke Stiftelsen Arkivet for et godt samarbeid og for tilliten de har vist meg.

Jeg vil rette en stor takk til min varme og kloke veileder ved Høgskolen i Agder, 1. amanuensis Aslaug Kristiansen. Våre møter har vært spennende, utfordrende og lærerike. Tusen takk til konfliktrådslederen og meglingskoordinatorene som velvillig la til rette for kontakt med informanter. Videre vil jeg også takke Helge Bie Riber og Liv Mørland for inspirerende samtaler i forkant av oppgaven, og personene som stilte opp på pilotintervjuene. En spesiell takk går til de fire konfliktrådsmevlene og de fire elevmevlene som fortalte meg deres personlige tanker om opplevelser og utfordringer knyttet til meglings situasjoner. Det var inntryksfulle møter.

Jeg har hatt en stor heiagjeng på sidelinjen. En stor takk til alle gode venner, kolleger og familiemedlemmer som har vist interesse og heiet på meg. Det har betydd mye for meg i hverdagen! En spesiell takk vil jeg rette til min kjære venn Tone (du vet mye om megling nå!). Tone har hele veien vært en god samtalepartner som har lest utkast, stilt kritiske spørsmål, gitt råd og lest korrektur. Jeg vil også rette en takk til Anita som inspirerte meg til å komme i gang – og til Kristine og Netta som hjalp til med gjennomlesning og korrektur i innspurten.

Denne oppgaven kunne ikke blitt til uten barnepass! En stor klem til mamma, pappa, svigermor og svigerfar, for å være gode støttespillere og vidunderlige besteforeldre. Jeg ønsker også Janne, Kenneth, Beate, Kristin og Netta som har stilt opp og passet prinsessene i tide og utide. Godt å vite at Live og Tomine har det supert hos familie eller venner når mammaen har vært opptatt med skriving.

Til slutt vil jeg takke min kjære Øyvind: Vit at uten din støtte, hadde ikke denne oppgaven blitt til!

Hege Brøvig Grundetjern  
Strai, 12. mai 2007

## INNHold

<b>FORORD</b> .....	<b>1</b>
<b>1. 0 INTRODUKSJON</b> .....	<b>3</b>
1. 1 BAKGRUNN FOR VALG AV TEMA.....	3
1. 2 TIDLIGERE FORSKNING OG LITTERATUR OM MEGLING .....	4
1. 3 PROBLEMSTILLING.....	6
<b>2. 0 TEORI</b> .....	<b>8</b>
2. 1 BEGREPET MEGLING .....	8
2. 2 KONFLIKTRÅDET .....	10
2. 2. 1 Konfliktrådsmeglere .....	11
2. 2. 2 Fasene i en konfliktrådsmegling .....	13
2. 3 SKOLEMEGLING - ELEVMEGLING .....	13
2. 3. 1 Elevmeglere .....	15
2. 3. 2 Fasene i en elevmegling.....	15
2. 4 NØYTRALITET.....	17
2. 4. 1 Profesjonalitet .....	19
2. 5 NÆRHETSETIKK .....	22
2. 5. 1 Tillit og makt i møte mellom mennesker .....	23
<b>3. 0 METODE</b> .....	<b>26</b>
3. 1. METODEVALG.....	26
3. 2 UTVALG.....	27
3. 3 INTERVJUGUIDEN .....	29
3. 4 INTERVJUPROSESSEN .....	30
3. 5 RELIABILITET, VALIDITET OG GENERALISERBARHET .....	31
<b>4. 0 PRESENTASJON AV FUNN: I HVILKE SITUASJONER UTFORDRES MEGLERNØYTRALITETEN?</b> .....	<b>34</b>
4. 1 ANTI- ELLER SYMPATI FOR EN PART .....	34
4. 1. 1 "....., så da tar jeg parti inni meg med den som er blitt mobba." .....	35
4. 1. 2 "Det har også jeg opplevd " .....	37
4. 2 UBALANSE I MAKTFORHOLDET MELLOM PARTENE .....	38
4. 2. 1 "Når det liksom er en som er mindre enn den andre." .....	38
4. 2. 2 "Når den ene har den andre i lomma." .....	39
4. 3. STEMNINGEN I MEGLINGSROMMET .....	40
4. 3. 1 "Når de bare sitter der og ikke sier noe..... " .....	40
4. 3. 2 "De var så sinte og bare avbrøt" .....	41
4. 4 OPPSUMMERING AV FUNN .....	42
<b>5. 0 DRØFTING</b> .....	<b>45</b>
5. 1 NØYTRALITET OG FØLELSE AV ANTI- ELLER SYMPATI FOR EN PART .....	46
5. 1. 1 Skape tillit.....	46
5. 1. 2 Skjule egne følelser.....	55
5. 2 NØYTRALITET OG UBALANSE I MAKTFORHOLDET MELLOM PARTENE .....	62
5. 2. 1 Konfliktrådsmeglernes måter å skape balanse .....	63
5. 2. 2 Elevmeglernes respondering .....	68
5. 3 NØYTRALITET OG STEMNINGEN I MEGLINGSROMMET.....	70
5. 3. 1 Være i stemningen .....	71
5. 3. 2 Ta grep.....	74
5. 4 OPPSUMMERING AV DRØFTINGER .....	80
<b>6. 0 OPPSUMMERING MED KONKLUSJON</b> .....	<b>85</b>
<b>LITTERATURLISTE</b> .....	<b>89</b>

# 1. 0 INTRODUKSJON

Den mann som var den første til å bruke en strøm  
av ord mot sine fiender i stede for å slå dem i hodet  
med kølle, bør betraktes som sivilisasjonens grunnlegger.  
JOHN COHEN

## 1. 1 BAKGRUNN FOR VALG AV TEMA

Konflikter er en naturlig del av relasjoner mellom mennesker, en del av livet. Det er et mål å gjøre konflikter løsbare, håndterbare, og til å leve med. Konflikter kan ikke unngås, derfor er det viktig å løse dem på en god måte. Jeg har personlig interesse for og tro på, bl.a. gjennom mitt engasjement og arbeid med konfliktløsning og elevmegling i grunnskolen, at megling og dialog er gode verktøy for konfliktløsning. Megling er et fenomen som øker i omfang og brukes på flere og flere arenaer i samfunnet. Eksempler på ulike arenaer hvor megling finner sted er megling i konfliktråd, gatemecling, megling i rettsvesenet, megling ved samlivsbrudd, megling i fengsel, skolemegling og fredsmecling.

Megling er et dagsaktuelt og stadig tilbakevendende tema både i lokale og riksdekkende medier. Elevmegler Susanne Moseid sier i et intervju i Vennesla Tidende 02.10.02 at etter at de begynte med elevmegling på barneskolen er det blitt litt mindre mobbing, erting og baksnakking. Hun forklarer at på skolen er ingen sak for liten å megle, men noen er for store. Justisminister Knut Storberget uttaler i et intervju i Aftenposten 27.02.06 at arbeidskonfliktene bør flyttes ut av rettssalene og inn i egne konfliktråd. Når justisministeren for første gang offentlig tar til ordet for å flytte disse konfliktene inn for konfliktrådene, argumenterer han bl.a. med at megling i konfliktrådene har en mye mer gjenopprettende effekt. Dette forslaget vil også føre til en kraftig reduksjon av kostnadene i rettsvesenet. Leder av Konfliktrådet i Agder, Arne Værland, sier i et intervju med Fædrelandsvennen 23.01.07 at vi mennesker responderer ulikt på en konflikt, men at for de fleste kan det iblant være godt med bistand fra en nøytral tredjepart. Værland sier at de ikke har juridisk kompetanse, men de kan hjelpe partene til å snakke sammen og lytte til hverandre. Han forteller at hele 95 % av avtalene som inngår i konfliktråd holdes. "Vi kan se på hele kroppsholdningen at folk er lettet når de går ut herfra. Det gjør godt å få en vond sak ut av verden" sier Værland. I den senere tid har det vært debattert i media om voldsofre skal møte sine overgripere ansikt til ansikt. Det regjeringsoppnevnte voldtekstutvalget foreslo i januar 2007 å tilby voldtekstsofre å møte sine

overgripere til dialog og meglingsprosesser. Tilbudet vurderes både for ofrene som ikke ønsker å ta overgrep til retten, og der voldtektspersonen er dømt. ”Tanken er at dette kan gjenopprette balansen i den voldtektsutsattes liv” sier leder av voldtektsutvalget Rita Sletner til VG 12.01.07.

Disse intervjuene og artiklene viser at meglingsprosess som fenomen er et aktuelt tema det satses på. Megling som konfliktløsningsmodell er i stadig utvikling og meglingsprosess innføres og tas i bruk på nye arenaer. De siste 15 årene har det kommet en god del litteratur omkring meglingsprosess. Nå vil jeg presentere et utvalg av den litteraturen som er tilgjengelig i dag.

## **1. 2 TIDLIGERE FORSKNING OG LITTERATUR OM MEGLING**

Det finnes en god del tidligere arbeid, forskning og litteratur omkring temaet meglingsprosess. De ulike tekster er gjerne knyttet til meglingsprosess på bestemte arenaer. Tidligere forskning og litteratur om meglingsprosess har ofte hatt fokus på hva som skjer i selve meglingsprosessen. Partenes opplevelse av denne måten å løse en konflikt på eller en beskrivelse av hvordan meglingsprosessen foregår på de ulike arenaer er ofte tema. En tradisjonell måte å vurdere konfliktrådsordningen og skolemeglingsprosess på har gjerne vært å studere antall behandlede og løste saker, hvilke type saker som meglingsprosessen og parters opplevelse av situasjonen.

Det finnes mest stoff om meglingsprosess i litteratur som omhandler konfliktrådene. Tidligere konfliktrådsleder Liv Mørland (1995) viser i sin bok *Meglingsprosess i konfliktråd. Hva skjer?* hvordan hun har gått i dybden på 13 ulike meglingsprosesser i konfliktråd. Hun forklarer hva som skjer mellom aktørene og drøfter hvordan meglingsprosessen oppleves for den enkelte part, samt hvilke faktorer som påvirker meglingsprosessen. Siri Kemény (1998) har i oppgaven *Nærbilder av saker meglingsprosessen i konfliktråd* også gitt oss nærbilder av syv saker meglingsprosessen i konfliktråd. Til forskjell fra Mørland har Kemény fokus på voldskonflikter. Cecilie Håkonsen (1998) stiller i oppgaven *Meglingsprosess i konfliktråd – mellom forsoning og forebygging* spørsmål om hvilke verdier som råder i konfliktråd. Hun tar utgangspunkt i et spesielt konfliktråd og fant hvilke verdier som var rådende og sier noe om hvilke konsekvenser dette får for konfliktrådsprosessen. Antropolog og lege Ida Hydle (2005) videreutviklet konfliktrådsmeglingsprosess og gjorde forsøk med meglingsprosess i fengsel. I etterkant av dette prosjektet kom rapporten

*Konfliktråd i fengsel.* I dette prosjektet med megling mellom gjerningsperson og offer har hun, i samarbeid med flere, prøvd ut en ny retning og tenkning i kriminalpolitisk arbeid. Arbeidet hun her beskriver kan ses som en videreføring av erfaringer fra prosjektet ”Megling i voldssaker” som ble igangsatt av Justisdepartementet i årene 2001 - 2004. Hydle har også sammen med lingvist Ingrid Kristine Hasund (2007) gitt ut boka *Ansikt til ansikt. Konfliktrådsmediating mellom gjerningsperson og offer i voldssaker.* Denne boka tar for seg hva som fungerer og hva som ikke fungerer i selve meglingsritualet, i tillegg til å omhandle diskurs i megling.

I litteratur om rettsmegling finner man også stoff om konfliktmegling. Danske Vibeke Vindeløv (2004) har skrevet en omfattende bok som har fått tittelen *Konfliktmægling.* Den omfatter både historikk og en detaljert fremstilling av de ulike stegene i rettsmegling i praksis. Boka gir også en liten presentasjon av megling på andre arenaer i samfunnet, og viser til generelle emner/begreper knyttet til megling. Her i landet gir Anne Austbø og Geir Engebretsen (2006) i sin bok *Mekling i rettskonflikter* basiskunnskaper til alle som arbeider med megling for eksempel dommere i rettsvister, advokater, medlemmer av forliksråd og konfliktrådsmedlere. De ønsker å gjøre meglere mer bevisste på hva som fungerer bra i meglingsituasjoner på de ulike meglingsarenaer.

Det finnes et begrenset utvalg av litteratur som omhandler elevmegling. I 1998 skrev Einar Hanssen en evalueringsrapport for Norsk senter for barneforskning. Rapporten heter *Elever kan selv,* og evaluerer statens forsøk på innføringen av skolemegling i 45 skoler i Norge. Wenche Synnøve Wiig (2000) har skrevet boka *Ansikt til ansikt. Innføring i skolemegling.* Her forklarer hun bakgrunnen for og hensikt med å innføre skolemegling ved skoler. Hun utdyper hva skolemegling og elevmegling er, samt gir en veiledning til hvordan skoler praktisk kan tilrettelegge for å komme i gang og drive elevmegling. Målfrid E. S. Vestre (2005) er en av flere som har skrevet hovedoppgaver om elevmegling. Oppgaven *Konfliktløsning gjennom elevmegling* er en kvalitativ studie av tre meglingsaker. I denne oppgaven reflekterer hun bl.a. rundt hva som skulle til for at konfliktene kunne løses, hvilke saker som egner seg for megling og elevmeglens innvirkning på skolemiljøet.

Våren 2006 kom styreleder i Nordisk Forum for Megling og Konflikthåndtering Dag Hareide ut med boka *Konfliktmægling – et nordisk perspektiv.* Denne boka bygger på bidrag fra et par hundre av de mest erfarne meglere i de nordiske landene, og er skrevet for konfliktmedlere

på ulike arenaer. I tillegg til konfliktmeglingens historikk gir boka en presentasjon av ulike konfliktløsningsmodeller. Boka beskriver hvordan Norge skiller seg ut fra Norden og resten av verden, når det gjelder megling og konfliktråd. Norges konfliktrådsmodell står i en særklasse i verdenssammenheng. I Norge er megling et statlig tilbud, det er gratis og Norge kan vise til veldig mange behandlede saker (ca. 8000), i forhold til innbyggertall, hvert år. Av forfattere som har skrevet om emnet utenfor Norden vil jeg presentere de australske forfatterne Hilary Astor og Christine Chinkin (2002). Boka *Dispute resolution in Australia* inneholder både en generell innledning til de sentrale tema vedrørende konflikthåndtering, og en mer spesifikk del. Denne delen presenterer blant annet kommersielle tvister, familiekonflikter, tvister vedrørende diskriminering og internasjonale konflikter. Temaene er i stor grad relatert til tvisteløsning i rettslige prosesser. Boka tar i utgangspunkt for seg australske forhold, men mye av innholdet kan relateres til megling generelt.

Fellestrekk for litteraturen som er tilgjengelig i dag, er at drøftinger rundt selve meglerrollen kun finnes i små avsnitt eller kapitler. Drøftinger og refleksjoner omkring utfordringer meglere kan oppleve er begrenset, spesielt i nordisk litteratur. Til tross for den viktige og sentrale rollen en megler har i en meglingsprosess, opplever jeg at megleren generelt er for lite i fokus i litteraturen, og refleksjoner rundt utfordringer som oppstår i meglerrollen er viet for liten oppmerksomhet. Derfor ønsker jeg i denne oppgave å rette fokus på **meglerrollen**. Meglerrollen er en meget viktig brikke i en meglingsprosess – uansett hvilken arena det megles på. En megling kan i praksis finne sted når der er (minst) to parter og en eller to meglere til stede. Megleren er møteleder og ordstyrer. Uten megler(e) kan en megling rett og slett ikke finne sted. ”Megleren er både konfliktrådenes krumtapp og akilleshæl; det viktigste, men samtidig kanskje det mest sårbare element i ordningen.” (Kemnéy 1998, s. 97).

### **1. 3 PROBLEMSTILLING**

Det er mange aspekter rundt meglerrollen man kan velge å vie oppmerksomhet. I denne masteroppgaven velger jeg å sette fokus på **nøytralitetsbegrepet i meglerrollen**. Dette fordi det kan være vanskelig å snakke om utfordringene og vanskene meglere møter i jobben de utfører – der forutsetningen om at en megler er en nøytral tredjepart ligger til grunn. Jeg har selv erfart i mitt arbeid med elevmeglere at problemer og utfordringer omkring



nøytralitetsbegrepet både er vanskelig, og til tider nesten tabu å snakke om. Ved å rette fokus på, og løfte opp de utfordringer og problemer meglere kan oppleve i sin rolle som nøytral part, vil man bidra til økt kunnskap og bevissthet omkring temaet. Det kan igjen være til hjelp, støtte og utvikling for meglere i deres arbeid som konfliktmeglere.

Jeg ønsker her å oppnå økt forståelse for og kunnskap om utfordringer meglere møter i sin rolle som nøytral tredjepart. Mitt fokus blir meglers personlige opplevelser, erfaringer og tanker rundt utfordringene knyttet til meglernøytralitet. Først og fremst vil jeg søke informasjon og kunnskap fra voksne mennesker som har verv som meglere i konfliktråd. I tillegg ønsker jeg informasjon og kunnskap fra barn som har verv som elevmeglere på en barneskole. Konfliktrådsmegling og skolemegling er to ulike arenaer i det norske samfunn, hvor meglerne er henholdsvis voksne på den ene arenaen og barn på den andre arenaen. Likevel bygger både konfliktrådsmevlinger og elevmevlinger på de samme grunnprinsipper som gjelder i meglingsfilosofien, og gjennomgår mange av de samme fasene i en megling. Konfliktrådene er den instansen i vårt samfunn som har mest erfaring med konfliktløsning gjennom megling. Derfor falt det naturlig for meg å ta utgangspunkt i disse meglerne. Videre er det viktig å fokusere på skolemegling bl.a. fordi bruk av megling i tidlig alder kan gi en mer positiv holdning til løsning av konflikter senere i livet (Austbø og Engebretsen 2006).

Jeg har valgt å formulere min problemstilling slik: ***I hvilke situasjoner utfordres meglernøytraliteten?*** Det er flere spørsmål jeg ønsker å undersøke og drøfte i denne sammenheng. Hva betyr det å være nøytral? Det forutsettes at en megler skal være nøytral – men er det i det hele tatt mulig? I hvilke situasjoner opplever konfliktrådsmevlere det vanskelig å være nøytral? Og ikke minst; hvordan responderer meglerne i disse situasjonene? I forlengelse av dette finner jeg det interessant å undersøke om barn og voksne opplever de samme utfordringene i forhold til nøytralitet. Hvilke utfordringer er like? Hvilke er ulike? Responderer konfliktrådsmevlere og elevmevlere likt i tilnærmet like situasjoner? Det er altså konfliktmeglernes egne opplevelser av utfordringer knyttet til nøytralitet, og deres egne opplevelser av sin håndtering av utfordringene, jeg søker kunnskap om. På bakgrunn av dette håper jeg at meglernes beretninger kan gi et blikk inn i både særtrekk og fellestrekk ved deres subjektive erfaringsverden. Jeg mener mine funn kan være viktige bidrag til megleropplæringen og oppfølging, av både konfliktrådsmevlere og elevmevlere.

## 2. 0 TEORI

### 2. 1 BEGREPET MEGLING

Begrepet ”megling” har mange synonymer. I *Fremmedord og synonymer* (2004) oppgis ord som forbønn, forlik, forsoning, innblanding, intervensjon, mellomkomst, og voldgift som synonymer til megling. Ser vi videre på synonymer til verbet ”å megle” finner vi for eksempel å bygge bro, glatte over, legge seg imellom og skride inn. En ”megler” er i samme bok bl.a. forklart som brobygger, dommer, forhandler, forliksmann, fredsstifter og mellommann. (Berulfsen og Gundersen 2004). Det finnes ulike definisjoner av megling. Astor og Chinkin viser til Folberg og Taylor som presenterer denne definisjonen:

”(Mediation) can be defined as the process by which the participants, together with the assistance of a neutral person or persons, systematically isolate disputed issues in order to develop options, consider alternatives, and reach a consensual settlement that will accommodate their needs.” (Astor og Chinkin 2002, s. 83).

En norsk definisjon forklarer at konfliktmegling er ”en frivillig konfliktløsningsmetode hvor upartisk(e) tredjeperson(er) hjelper personene som er i konflikt til selv å finne en løsning gjennom en strukturert prosess.” (Hareide 2006, s. 13). Vi ser at begge definisjoner inneholder de samme hovedmomentene som parter, en nøytral/upartisk megler, strukturert prosess med fokus på løsning. I *Håndbok for meglere* (2000) kan man lese at målet for meglingen er at:

”partene skal finne en felles definisjon på problemet og en løsning eller håndtering av konflikten de kan enes om. Meglingen trenger ikke være mislykket selv om partene ikke klarer å finne en løsning på konflikten. Meglingsprosessen er for mange parter viktigere enn å inngå en avtale.” (Justisdepartementet 2000, punkt 9.5.2)

Dag Hareide forklarer også at ordet ”konfliktmegling” er blitt konstruert for å skille det fra annen megling som for eksempel aksjemegling og boligmegling. Meglere som arbeider med boligsalg eller aksjesalg assisterer forhandlinger i økonomiske transaksjoner. Konfliktmeglere er meglere som arbeider med konflikter mellom mennesker. ”Konflikt er en uoverensstemmelse mellom personer som har ført til negative reaksjoner, fordi en eller flere av personene opplever at det berører egne og andres behov eller verdier. (.....) Den skaper spenninger og berører noe som er viktig for oss” (Hareide 2006, s. 13).

Megling har vokst sterkt i Norden de 20 siste årene. Vi har fått nye ordninger til å løse konflikter på ulike arenaer; i familien, i arbeidslivet, i skolen, i lokalsamfunnet, i rettsapparatet og i krigssituasjoner internasjonalt. I vårt samfunn er Konfliktrådet den største instansen for konfliktløsning. Konfliktrådene (som jeg kommer nærmere inn på senere i oppgaven) megler ikke bare i straffesaker. Konfliktrådene er også åpne for sivile saker. I dag bringes 10 – 15 % av sakene inn til konfliktrådene av privatpersoner eller organisasjoner. Konfliktrådene utvider og utvikler stadig sitt meglingstilbud. I dag kan de også tilby megling i fengsel, stormøter, nettverkssamlinger, de samarbeider med friomsorgen, megler i vilkårsdommer og de samarbeider med ungdomskontoret og barnevernet.

Flere andre instanser tilbyr megling i dag. Man kan benytte seg av rettsmegling, familiemegling, skolemegling, gatemegling og familierådslag. Familierådslag er en ny metode i barnevernet. De siste årene har også ulike foreninger, som for eksempel Autistforeningen, gitt foreldre til barn med autisme tilbud om megling, for eksempel i møte med kommunen i økonomiske spørsmål som støtte, avlastning osv. Uavhengig av arena megling benyttes på, bygger megling i den moderne meglingsbevegelsen i Norden på ett sett med verdier. Disse verdiene presenteres ofte i fem ord som alle begynner på F; fredlig, frivillig, fortrolig, forsonende og faciliterende (Hareide 2006, s. 13 - 15).

I definisjonene rundt megling som er presentert her ser vi at meglere er et viktig element. I denne oppgaven har jeg valgt å ta utgangspunkt i personlige beretninger fra meglere som opererer på to ulike arenaer i vårt samfunn. Jeg tar utgangspunkt i meglere som megler i konfliktråd, og meglere som megler i skolemegling. Konfliktrådet er den instansen med lengst og flest erfaringer fra konfliktmegling. I tillegg tilbyr de megling til mennesker i alle aldersgrupper, samtidig som de legger til rette for meglinger i private saker så vel som straffesaker. Skolemegling er en relativt ny meglingsgren. Den bygger på konfliktrådets meglingsmodell. Særlige kjennetegn for skolemegling er at disse meglingene utføres av og for barn. Meglingene finner sted i skolens lokaler i skoletiden. Jeg starter med å presentere konfliktrådet. Jeg gir et innblikk i konfliktrådets historikk og presenterer kort hva de står for. Videre redegjør jeg for hvem som er konfliktrådsmeglere, hvem som kan benytte seg av meglingstilbudet og hvilke type saker som kan megles i et konfliktråd.

## **2. 2 KONFLIKTRÅDET**

Konfliktrådet presenterer seg selv på deres hjemmeside på denne måten:

”Konfliktrådet er en statlig tjeneste som tilbyr megling som metode for å løse konflikter. Tjenesten er gratis og tilbys over hele landet. Megling er en metode for konflikthåndtering. De aller fleste saker som bringes inn for konfliktrådet løses ved at partene inngår en avtale. Mer enn 90 % av de sakene som er tatt opp til megling er blitt løst ved avtale. Konfliktrådets virksomhet er regulert i konfliktrådsloven og tilhørende forskrift.” (<http://www.konfliktraadet.no/templates/Page.aspx?id=389>, 05.01.2007)

Mørland viser til at bakgrunnen for opprettelse av konfliktrådsordningen i Norge er av både ideologisk og pragmatisk karakter. Den ideologiske forankringen til konfliktrådet har sitt utspring i Nils Christie, professor i kriminologi. I følge Mørland skrev Christie i 1977 en artikkel kalt ”Konflikt som eiendom”. Han forteller her om hvordan en hel landsby i Tanzania engasjerte seg i en konflikt rundt et tidligere forlovet par. Menneskene var engasjert, men ingen overtok ansvaret for konflikten. Christie drøfter samfunnets utvikling mot at konflikter i økende grad overtas av profesjonelle og spesialiserte aktører i samfunnet. Christie drøfter også måter å bringe konfliktene tilbake til dem de gjelder. Artikkelen ble et viktig fundament og en inspirasjon til utviklingen av konfliktrådsordningen; konfliktene må gis tilbake til folket (Mørland 1995, s 16).

Mørland viser samtidig til Stortingsmelding nr. 104 (1977-78), også kalt ”Kriminalmeldingen”, der det ble uttrykt ønske om tiltak for å hindre at unge lovbrøyttere ble satt i fengsel og drøftinger av den kriminelle lavalder stod i fokus (Mørland 1995). I Norge startet konfliktrådet med et forsøk i Lier kommune i 1981. Det var en del av et prøveprosjekt kalt ”Alternativ til fengsling av ungdom”. I løpet av 1980-tallet spredte konfliktrådene seg til 85 kommuner. Likevel var det i 1989 kun meglet 286 saker i hele landet (Hareide 2006, s. 21). Norge fikk som første land i verden en lovfestet konfliktrådsordning. Lov om megling i konfliktråd ble vedtatt 15. mars 1991 og medførte endringer både i straffeprosessloven og strafferegistreringsloven. Loven fastsetter også at konfliktrådene kan megle i sivile konflikter. Ved utgangen av 1994 hadde alle kommuner etablert ordningen. I 2004 ble konfliktrådene overført til staten, og er nå en etat under Justis- og politidepartementet. (<http://www.konfliktraadet.no/templates/Page.aspx?id=391>, 05.01.2007). Der er i dag 22 konfliktrådskontorer rundt om i Norge (Hareide 2006, s.22).

Konfliktrådets verdigrunnlag er basert på at mennesker selv er i stand til å løse sine konflikter. Konfliktrådsordningen bygger på et positivt konfliktsyn; konflikter er en naturlig del av livet og kan være en kime til vekst og utvikling. Konfliktrådsordningen skal bidra til å styrke lokalsamfunnets muligheter til å ta seg av lettere lovbrudd og andre konflikter. Ordningen bygger på frivillig deltagelse av partene.

(<http://www.konfliktraadet.no/templates/Page.aspx?id=390>, 05.01.2007).

Hvilke saker kan megles i et konfliktråd? I Konfliktrådsloven § 1 står det at det er grunnlag for megling der noen har ”påført andre en skade, et tap eller en annen krenkelse”. Fra konfliktrådets begynnelse til i dag har det vært en stor utvikling i hvilke type saker som kan megles. Tidligere var ikke de sivile sakene lagt vekt på av Riksadvokaten (Mørland 1995, s.20). I dag kan både sivile saker og straffesaker megles. ”Sivile saker er saker som partene bringer inn for konfliktrådet av eget initiativ. Sivile saker omfatter nabosaker, familietvister, økonomiske saker, andre konflikter.” (<http://www.konfliktraadet.no/Om-konfliktradet/Sivile-saker/>, 19.02.2007). En straffesak defineres som ”en sak som er overført til megling i konfliktråd av påtalemyndigheten. Loven setter ingen klare grenser for hvilke typer straffesaker som kan behandles i konfliktrådet, så lenge det finnes en skadelidt. Det er imidlertid en forutsetning at saken skal egne seg.” (<http://www.konfliktraadet.no/Om-konfliktradet/Straffesaker/>, 19.02.2007)

Frem til 1989 måtte partene være over 18 år for å kunne møte til megling (Mørland 1995, s. 19). I dag finnes der ingen nedre aldersgrense for å møte som part i en megling. Barn og ungdom under 18 år stiller til megling med verge. Omlag 35 % av konfliktrådenes saker innbefatter barn under kriminell lavalder. Disse sakene henvises fra politiet, men behandles som sivile saker (Hareide 2006, s. 22). Vi har nå sett at konfliktrådene er tilgjengelig for mennesker i alle aldre, og både sivile saker og straffesaker kan megles. Men hvem er det som opptrer som meglere i disse meglingene? Det skal jeg nå gjøre rede for i neste kapittel.

## **2. 2. 1 Konfliktrådsmeglere**

I Norge i dag er det ca. 600 meglere som er knyttet til konfliktrådene rundt om i landet. Disse 600 meglerne er fordelt på de 22 konfliktrådskontorer som finnes i Norge. Disse kontorene

har fulltidsansatte, som har et overordnet ansvar for rekruttering, utdanning og veiledning av meglere. Kontorene ledes igjen av et sentralt sekretariat som er underlagt Justisdepartementet (Hareide 2006, s. 22). Det kreves ingen formell utdanning for å bli megler, men vedkommende må være over 18 år og ha plettfri vandel (Konfliktrådsloven 2002, § 4). Interesserte kan søke på utlyste stillinger. Meglerne blir vurdert og oppnevnt av en representant fra kommunen, en fra politiet og en konfliktrådsleder. Ved vurderingen blir det lagt vekt på personlige egenskaper, som evne til å takle mellommenneskelige problemer og evnen til å være upartisk, samt at det er en person som er respektert i lokalsamfunnet. Meglerne skal være ressurspersoner fra lokalsamfunnet, som får opplæring i meglings og oppfølging og oppdatering fra konfliktrådet. Meglerne blir oppnevnt for en 4-års periode (<http://www.konfliktraadet.no/templates/Page.aspx?id=409>, 05.01.2007).

Det stilles altså ingen formelle krav til meglere, men den som blir ansatt som konfliktrådsmegler gjennomgår et to til fire dagers introduksjonskurs, i tillegg til kontinuerlig veiledning og skoloring fra lokalkontorene. De er forpliktet til å følge de utarbeidede metodene og prosedyrene, og tilegne seg nye kunnskaper gjennom øvelser, kurs og konferanser (Mørland 1995). Meglerne har også etiske retningslinjer å forholde seg til. I tillegg har meglere flere grunnleggende prinsipper de må leve opptil. Nordhelle vektlegger at

”Ett av grunnprinsippene i meklings er at meklere skal være nøytrale. (.....) Mekleren er fremfor alt ikke-dømmende i sin holdning. Å være ikke-dømmende innebærer at man ikke reagerer negativt på en parts meninger, standpunkter eller negative reaksjoner.” (Nordhelle 2006, s. 39).

Meglerens status og rolle i det norske konfliktrådet diskuteres stadig. Selv om statusen er ”leg”, er eller har de fleste meglere vært i ordinær jobb. ”En legmann i denne sammenheng er et godt kvalifisert medlem, så en opplæringsleder” (Hasund og Hydle 2007, s. 67). Meglerrollen er mangfoldig; han/hun skal være tillitsvekkende, reflekterende, lyttende, strukturerende, fremtidsrettet, løsningsfokuserende, rolig, kreativ, positiv, åpen, tålmodig, analyserende, autoritativ, tolerant og empatisk. Hovedoppgaven er å være med på å skape en trygg og rolig atmosfære i møtet, og bidra til at partene får eller opprettholder et eierforhold til konflikten (Hasund og Hydle 2007).

Meglerens status varierer fra samfunn til samfunn. Hasund og Hydle sier at meglere i Norge har relativt lav status. Det henger bl.a. sammen med at meglere ikke er formelt utdannet og

kun får en lav godtgjøring for arbeidet de gjør (Hasund og Hydle 2007, s. 68-69). Meglernes status kan også vurderes på en andre måter. Konfliktrådslederen jeg har vært i kontakt med hevder at det stadig er økende antall søkere til ledige meglerverv. Meglere gir tilbakemelding på at de ved å vise til sitt meglerverv på sin CV, stiller sterkt i konkurransen om ny jobb. Konfliktrådsmegleren hevder også at parter som opplever meglerne i aksjon, gir gode tilbakemeldinger på meglernes utførelse av sin rolle. Hasund og Hydle sier at det i mange afrikanske og asiatiske stamme- og klansamfunn er eldsterådet som megler, og her er meglernes status høy. I noen land, for eksempel Østerrike, har meglerne som regel minst en treårig sosialfagsutdanning og en egen meglerutdanning, og dermed er meglernes status høy i dette samfunnet (Hasund og Hydle 2007, s. 68-69).

### **2. 2. 2 Fasene i en konfliktrådsmegling**

En megling kan bestå av seks faser. Det er megleren som holder strukturen på disse fasene og bestemmer når tiden er inne for å gå videre til ny fase. Kort oppsummert kan fasene presenteres slik: *I første fase* skal megleren forsøke å få partenes tillitt. Tillit bygges opp ved at partene forteller sin historie og megleren lytter, anerkjenner og aksepterer den enkelte parts syn og følelser. *I andre fase* må megleren oppnå og få begge parter til å erkjenne at det er en felles konflikt, og her er det ønske og behov for å finne en felles løsning. *Tredje fase* er den åpenbare konflikten. Ofte må megleren også få tak i og få frem underliggende konflikter for å kartlegge konflikten. Når konflikten er kartlagt begynner *fjerde fase* der megleren stimulerer partene til å komme med egne løsningsforslag. Videre følger *forhandlingsfasen* der partene skal komme til enighet. *Siste fase* inntreffer når partene forhåpentligvis har kommet til enighet og er klare for å skrive en skriftlig avtale. (Nordhelle 2006, s. 32 – 35).

### **2. 3 SKOLEMEGLING - ELEVMEGLING**

Her i Norge har konfliktrådets meglingsmodell æren for at skolemegling er blitt en del av hverdagen i mange skoler. Som et resultat av stadig økning av vold og brutalitet i samfunnet tok justisdepartementet initiativ til "Utviklingsprogram om skolemegling" i 1995. I samarbeid

med Kirke-, undervisnings- og forskningsdepartementet ble programmet gjennomført – aktørene var grunnskoler og konfliktråd. Målsettingen var formulert slik:

- ”Utviklingsprogram om skolemegling skal stimulere til utvikling, utprøving og implementering av holdningsdannende tiltak og modeller for konfliktløsning og megling i grunnskolen.
- Utviklingsprogrammet skal bidra til allmenn kompetanseutvikling i skolene.
- Utviklingsprogrammet skal bidra til å bevisstgjøre barn og unge på holdninger til mobbing og vold, og bidra til å styrke evnen til konstruktiv konfliktløsning.
- Barn og unge skal ansvarliggjøres som parter og meglere.” (KUF 2000, s. 8).

I dag er det i underkant av 600 barneskoler, ungdomskoler og videregående skoler som har skolemegling som tiltak på sin skole. Skolemegling brukes som navn på dette tiltaket. Skolemegling er ikke et mål i seg selv, men et godt middel bl.a. for å forebygge mobbing. Megling er bare ett av flere virkemidler for å skape et godt skolemiljø, en måte å løse konflikter på og et forebyggende tiltak for å hindre uønsket tiltak (Vestre 2005).

Begrepene skolemegling og elevmegling brukes av og til om hverandre. Begrepet *skolemegling* brukes for å markere at det er skolen – og voksne personer - som står bak tiltaket og har det fulle ansvaret. *Elevmegling* er beskrivelsen på det som blir utført i praksis i meglingsrommet mellom partene som er i konflikt. De som utfører elevmeglingen er *elevmeglere*.

Einar Hanssen sier at elevmegling i motsetning til en rettssak er basert på partenes aktive deltakelse i form av samtale, eller dialog. Ved gjensidig utveksling av subjektive synspunkter på konflikten og på handlingene som forårsaket den, skal det gjennom innlevelse i den annens situasjon være mulig også å se saken fra motpartens side. Elevmegling er en måte å møte og løse konflikter mellom elever. Det er elever som er i en konflikt, og som ønsker å løse konflikten (parter), og det er elever med opplæring (elevmeglere) som hjelper partene å komme frem til en løsning på konflikten. Det er imidlertid viktig å understreke at elevmegling ikke skal erstatte skolens disiplinære tiltak – det er et tillegg (Hansen 1998, s.17).

Begrepet elevmegling er ikke direkte nevnt i Kunnskapsløftet, men flere steder omtales konfliktforebyggende arbeid og elevmedvirkning. I planen for klasse og elevrådsarbeid understrekes arbeidsmåter som handler om mellommenneskelige relasjoner og demokratisk tenkning. I *Kunnskapsløftet* står det om ”det samarbeidende menneske” bl.a. at dagens



opplæring må ”..... omfatte erfaringer med å treffe avgjørelser med direkte og synbare konsekvenser for andre. Det innebærer både trening i å lage og følge regler, i å treffe beslutninger i flokete situasjoner og øvelse av kriseferdighet ” (Kunnskapsløftet 2005, s. 17). Dette er formuleringer som er nær opp til å beskrive aktiviteten skolemegling. Økt elevinnvirkning gjennom økt ansvar er ikke bare i samsvar med intensjonene som den aktive eleven i læreplanen, men også i samsvar med utviklinga i samfunns- og arbeidslivet ellers.

På barneskoler er det ikke vanlig at avtalene kan inneholde økonomisk erstatning. Det varierer hvor gamle elevene må være for å kunne benytte seg av et elevmeglingstilbud. Noen skoler har gjennomført innføringskurset for elevmegling helt ned i 1. trinn, mens andre skoler har tilbudet for eksempel fra 4. trinn og oppover. Hvilke type saker kan megles i elevmegling? Det er vanlig å si at: ”ingen saker er for liten, men noen er for store.” (KUF 2000, s. 26). Meglingskoordinator tar avgjørelsen på om saken egner seg for megling eller ikke.

### **2. 3. 1 Elevmeglere**

Hvem blir elevmegler? Hver klasse har fått informasjon og praktisk opplæring i hva skolemegling og elevmegling er for noe. Elevmeglere ved en skole er som regel elever fra de øverste klassetrinn. Når nye elevmeglere skal rekrutteres må de elevene som ønsker å være megler søke på stillingen. I tillegg til å ha et ønske om å få vervet, må eleven som søker ha tillitt blant de andre elevene. Søkere blir innkalt til intervju. I tillegg blir søkerne ofte observert i rollespill som meglere. Når styringsgruppa/koordinatoren har valgt ut meglere får disse elevene god opplæring for å beherske oppgaven. Meglingskoordinatoren ved skolen er godt egnet til denne opplæringsdelen. Det brukes omtrent ti skoletimer på å lære elever å bli meglere. Hvor mange meglere hver skole har behov for er avhengig av antall elever på skolen og hvor mange meglingssaker som blir meldt hvert år. Meglerkorpset bør bestå av ulike typer elever, og begge kjønn bør være representert (Hansen 1998, 44-46).

### **2. 3. 2 Fasene i en elevmegling**

Det som blir utført i praksis i meglingsrommet er elevmegling. Et meglingsmøte har faste rutiner for gjennomføringen (KUF 2000, s. 45-47). En elev som har vært i en konflikt og

ønsker å bringe saken for megling, kontakter en voksen på skolen, gjerne læreren sin. Den voksne gir beskjed til meglingskoordinator. Koordinatoren kontakter begge partene som er involvert i konflikten og forsikrer seg om at begge ønsker å komme til megling. Videre organiserer koordinatoren tid, sted og meglere. Selve meglingen gjennomføres i et rom med to elevmeglere og to (eller flere) parter. Fasene i elevmegling har mange likhetstrekk med fasene i en konfliktrådsmegling. Det er partene selv som skal utarbeide avtalen om løsning.

Meglingen starter med at meglerne ønsker partene velkommen og minner dem om at de er kommet frivillig. Så kommer et sentralt punkt i elevmeglinger som skiller seg fra konfliktrådsmeglinger. Elevmeglernes leser opp "lover – du – regler" som partene må samtykke i før meglingen kan starte. Meglingens gang og "lover-du-reglene" kan ha ulike lokale varianter (vedlegg nr. 1), men kan fremstå slik: Her er et eksempel på gjennomgang av disse grunnleggende reglene. Lykke og Thelma er kommet til megling. Megleren spør først Lykke:

Lover du Lykke

- at du ikke skal avbryte når Thelma snakker
- at du skal fortelle din versjon så riktig som mulig
- at du ikke snakker stygt om Thelma, banner eller bruker ufint kroppsspråk mot henne
- du bevarer taushet om det som skjer under meglingen
- at du er villig til å prøve å komme frem til en avtale

I dette eksempelet må Lykke svare et tydelig ja på hvert spørsmål. Før meglingen starter må Thelma gjennom det samme ritualet. Videre får partene hver sin tur til å presentere sin versjon av hva som har skjedd. Så kommer partene frem med sine ønsker for hvordan de ønsker at konflikten skal bli løst og forhåpentligvis blir partene enige om en løsning som meglerne skriver ned som en avtale. Disse spillereglene er av stor betydning for elevmeglingen.

Hvis skolemeglingen fungerer på en skole, blir det å gå til elevmegling noe positivt for de elevene som er deltagere i en megling. Partene tar ansvar for sine egne konflikter, og det blir en gulrot i seg selv å klare og ordne opp på en ok måte – uten lærerens innblanding. Slike opplevelser er kime til personlig vekst og økt trivsel i skolemiljøet. For at skolemegling skal kunne bidra til slik positiv vekst, har elevmeglernes sentrale posisjon. Elevmeglernes må vekke tillitt blant medelevene og utføre sitt verv på en profesjonell måte. Et viktig element

ved utførelsen av meglerrollen er at det forventes at meglerne opptrer som nøytrale tredjepersoner. Dette er forventet både av konfliktrådsmedglere og elevmedglere. Derfor er det naturlig å se nærmere på hva nøytralitetsbegrepet innebærer.

## **2. 4 NØYTRALITET**

På Konfliktrådets hjemmeside kan man lese at ”Meglerens rolle er nøytral og underlagt taushetsplikten.” (<http://www.konfliktraadet.no/Om-konfliktradet/Megling/>, 18.02.2007). Hareide sier at ”Upartiskhet og nøytralitet ligger i selve utgangspunktet for megling.” (Hareide 2006, s. 296). ”Ett av grunnprinsippene i mekling er at mekleren skal være nøytral.” (Nordhelle 2006, s. 39). I Wiig sin innføringsbok om skolemegling skriver hun ”... i meglingen må elevmedglere verken bagatellisere eller problematisere episoden. De er nøytrale i konflikten.” (Wiig 2000, s. 42). I stort sett alle definisjoner av megling og meglerrollen, også de jeg har valgt å bruke i denne oppgaven, inngår begrepet nøytral. La oss se nærmere på betydningen av dette begrepet som har en sentral plass i meglingsteoriene. Slår man opp i *Ascehoug og Gyldendals Store norske leksikon* (2006) forklares nøytralitetsbegrepets opprinnelse slik:

”(fra fr., av lat *neuter*) ’ingen (av to), under en krig den rettsstilstand som oppstår mellom på den ene side de krigførende stater og på den andre side enhver stat som ikke deltar i krigen. Nøytralitet inntreffer i prinsippet ved krigsutbruddet, uten at det er nødvendig med noen uttrykkelig erklæring fra staten hvorved den tilkjenner sin posisjon.” (Henriksen, 2006 s. 446).

I *Kunnskapsforlagets fremmedordbok* (2005) blir også begrepet nøytral forklart med utgangspunkt i at ordet nøytralitet opprinnelig ble brukt i krigssituasjoner og andre tilspissende konfliktsituasjoner. Der står forklart om nøytralitet: ”ikke slutter seg til noen av de krigførende parter, som står utenfor kampen; som ikke hører til noen parti, upartisk: som verken hører til den ene eller den andre ytterlighet” (Berulfsen og Gundersen 2005, s. 316). Boka *Fremmedord og synonymer* (2004) viser til at synonymer til begrepet nøytral bl.a. er upartisk og utenforstående. Der står også ”se passiv” (Berulfsen og Gundersen 2004, s. 215). Ser vi videre på begrepet passiv oppgis synonymer som blant annet nøytral, som ikke legger to pinner i kors, doven, likegyldig og uvirksom (Berulfsen og Gundersen 2004, s. 233).

Finn Egil Tønnesen forklarer at ordet nøytralitet opprinnelig ble brukt i krigssituasjoner. I krigssituasjoner innebærer nøytralitetsbegrepet at man ikke støtter noen av de stridige partene. Han er opptatt av at det er partene i konfliktsituasjonen som avgjør hvor tilspisset situasjonen skal være. Jo mer tilspisset en konflikt er, jo mindre sannsynlig er det at partene vil kunne bruke begrepet nøytralitet. Som menneske er det i denne situasjonen rett og slett ikke mulig å forholde seg nøytral. Enten er du mot eller for. Tønnesen sier videre at: "I en konfliktsituasjon brukes ordet nøytralitet først og fremst av utenforstående som har manglende kunnskap om og engasjement i konflikten." (Tønnesen 1983, s. 36). Han mener altså at man kan sies å være nøytral hvis man både mangler engasjement og kunnskap om konflikten. Har du derimot kunnskap om konflikten og er engasjert er det umulig å være nøytral. Han sier: "Personer som er engasjert, vil sannsynligvis svare at vi verken i tale eller handling kan være nøytrale." (Tønnesen 1983, 36).

Disse definisjoner og forklaringer er et stykke unna konsekvensene av å skulle opptre nøytralt som menneske – i mellommenneskelige forhold. Det å skulle opptre nøytralt i møte med mennesker møter mange utfordringer. Det er mange aspekter mennesker må ha i bakhodet i sin streben etter å skulle klare å opptre som – og ikke minst oppfattes som - en nøytral person. La oss derfor se nærmere på nøytralitet knyttet til mennesker som møtes ansikt til ansikt. Nordhelle ser på nøytralitet i sammenheng med konfliktmegling og er opptatt av meglernes holdninger i meglingsituasjoner.

"Med nøytralitet menes at mekleren ikke skal favorisere en part eller et bestemt resultat i prosessen. Mekleren er fremfor alt ikke-dømmende i sin holdning. Å være ikke-dømmende innebærer at man ikke reagerer negativt på en parts meninger, standpunkter eller negative reaksjoner. En negativ holdning mot den ene parten innebærer indirekte en favorisering av den andre parten og er derfor et sentralt aspekt ved nøytralitet. Å opprettholde denne holdningen er ikke en teknikk, men en holdning." (Nordhelle 2006, s. 39).

Nordhelle er opptatt av meglernes holdninger i forsøket på å være en nøytral part. Astor og Chinkin trekker frem flere viktige aspekter ved meglernøytralitet:

"One aspect of neutrality is impartiality. It is said that mediators should be impartial as between the parties: they should not be biased in favour of, or against, any of the parties or an outcome that favours any party. (.....) A further aspect of mediator neutrality is whether mediators only employ their power in support of the process of mediation or whether they also influence its content and outcome. (.....) Another difficulty with neutrality is that mediators may seek to influence the mediation with

the benign intention of balancing power between two unequal parties....” (Astor og Chinkin 2002, s. 150 - 152).

Begrepene upartisk og nøytral brukes i diskusjonen rundt megling litt om hverandre. Har disse begrepene ulik eller lik betydning? I Norsk synonymordbok oppgis begrepet upartisk som synonym til nøytral, så her legges det opp til at begrepene betyr det samme. Flere meglere derimot oppgir at de legger forskjellige meninger bak de to begrepene. Hareide sier at begrepene upartisk og nøytral er vanskelig å skille, men foreslår følgende måte å klargjøre forskjellen på i meglingssammenheng:

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

Hareide gir her samme forklaring som Tønnesen i forhold til innholds betydningen av begrepet nøytral når han vektlegger manglende interesse i å oppnå et bestemt resultat i en sak. Videre ser vi at forklaringen av begrepet upartisk her har mange likhetstrekk med Nordhelle sin redegjørelse for nøytralitet.

Videre i oppgaven velger jeg hovedsakelig å forholde meg både til Tønnesen sin utredning av nøytralitetsbegrepets opprinnelse, synonymene til nøytralitetsbegrepet, samt Hareide sin nyere definisjonen av begrepene upartisk og nøytral. Dette fordi disse redegjørelsene står i kontrast til hverandre. Dette gir et spennende utgangspunkt for drøfting og vil gi ulike resultater i drøftingsdelen. Meglerrollen kan vurderes fra ulike vinkler. I forbindelse med nøytralitetsbegrepet som er så sterkt knyttet til meglerrollen, velger jeg å se på megleren som en del av et rollespill. Derfor finner jeg det naturlig å gjøre rede for hva profesjonalitet betyr for utøvelse av en bestemt rolle.

#### **2. 4. 1 Profesjonalitet**

Megling og nøytralitet kan ses ut fra et hjelperperspektiv. Odd Arne Tjersland sier at utvidet megling innebærer et ”terapeutisk tilbud, utformet og tilsmidd på en særegen måte for den klientgruppen tilbudet er rettet mot” (Tjersland 1992, s. 16). Ut fra dette hjelperperspektivet finner man likhetstrekk mellom en megler og en veileder. Slik jeg ser det kan meglerrollen på

mange måter sammenlignes med rollen som en profesjonell veileder. Sidsel Tveiten sier: "Veilederen legger (.....) til rette for rådgivning" (Tveiten 2002, s. 26). Den store grunnleggende forskjellen mellom en megler og en veileder, er at meglere ikke skal rådggi, men heller tilrettelegge og være møteleder for partene. En veileder skal i større grad skal veilede og rådggi. Tross denne forskjellen ser jeg mange likhetstrekk mellom disse to rollene. Profesjonelle veiledere har en sentral rolle i et veiledningsforhold og meglere har en sentral rolle i en konfliktmegling.

Førstelektor Petter Mathisen og førsteamanuensis Aslaug Kristiansen, skriver at veiledningsfeltet er variert og frodig, men samtidig kan det fremstå som et villnis når det gjelder ulike veiledningspraksiser. Meglerarenaene er også mange og varierte og meglerrollen kan ses på som profesjonell selv om meglere er legmenn. Mathisen og Kristiansen trekker frem noen fellestrekk som karakteriserer et veiledningsforhold: For det første er en veiledningssituasjon kontekstbestemt. For det andre vil mange av veiledningssituasjonene være kjennetegnet ved at veileder møter mennesker i utsatte og tidvis sårbare situasjoner. For det tredje settes ofte veilederen i en kompleks og personlig utfordrende situasjon. Det vil stilles krav om kompetanse som metodiske ferdigheter og analytiske evner. I tillegg kan situasjonene kreve moralsk dømmekraft og oppmerksomhet sammen med en stor porsjon varhet og klokskap (Mathisen og Kristiansen 2005, s. 221 – 222). Til sammenligning kan man si at disse aspektene finner man klart igjen i konfliktmeglere. For det første er også meglingssituasjoner kontekstbestemte. Videre er det slik at meglere ofte møter mennesker i sårbare situasjoner. Meglingsituasjonene er aldri like og derfor befinner meglere seg stadig i nye utfordrende situasjoner.

Hvis man er enige om at nøytralitet er en forutsetning for at megleren utfører sin rolle på en profesjonell måte, kan man se litt nærmere på profesjonalitet. Ole Thyssen, professor i etikk, hevder at profesjonelle forhold alltid vil være et rollespill. Man kan si at konfliktmeglere inntar en rolle når han skal lede en megling. Med den tanken i hodet kan man dermed si at meglere er del av et rollespill. Videre holder Thyssen frem ett sett kriterier han hevder gjelder for profesjonelle forhold (Thyssen 1995, s. 184-185).

- For det første forventer Thyssen at veilederen - eller meglere - inntar den rollen som kreves for at situasjonen kan gå sin gang. Aktørene vil ha fokus på ett sett av funksjoner eller oppgaver som forventes utføres.

- Det andre kriteriet er at profesjonelle forhold er asymmetriske, og symmetrien er her knyttet til veilederen/meglerens kompetanse. Her er det viktig å være klar over at asymmetrien tydeliggjør makten som finnes mellom partene og veilederen/megleren.
- Det tredje kriteriet for profesjonelle forhold er at målestokken for de profesjonelle ytelser er kvalitet. Resultatet av et stykke profesjonelt arbeid skal innebære en kvalitativ endring.
- Det siste kriteriet for profesjonelle forhold har fokus på det etiske. Etikken i møte mellom mennesker er interessant og relevant i meglingsammenheng.

I forhold til det etiske i profesjonelle forhold poengterer Thyssen:

”Professionelle forhold kan pålægges etiske regler. (.....) Et profesjonelt forhold får en moralsk dimensjon, hvis det iagttages moralsk eller hvis den professionelle engagerer sig moralsk. Det sker typisk hvis noget går galt. Men moral og engagement kan ikke være faglige krav. De er individuelle kvaliteter, som forsterker – eller svækker – den professionelles indsats. (Thyssen 1995, s. 184).

Thyssen sier at profesjonelle forhold kan bli personlige uten å opphøre og være profesjonelle. Av og til kan det slå sprekker i den faglige masken en profesjonell person har tatt på seg for å utøve sin rolle. ”Blot er følelser *selv* risikable. De har deres rytme og kan ikke styres mekanisk.” (Thyssen 1995, s. 185). Mathisen og Kristiansen sier at: ”Thyssens beskrivelser av profesjonelle forhold tydeliggjør at dette er forhold som balanserer mellom nærhet og distanse ofte med utgangspunkt i takt og et profesjonelt skjønn.” (Mathisen og Kristiansen 2003, s. 225).

Nå har jeg redegjort for nøytralitetsbegrepets opprinnelse og viktige sider ved nøytralitet knyttet til meglerrollen. Jeg har satt megling i et hjelperperspektiv og sett hvordan meglere kan sammenlignes med veiledere der de skal utøve sin rolle på en profesjonell måte. Videre har jeg sett på Thyssen sine kriterier for profesjonelle forhold, der ett av fire viktig kriterium er etikken i møte mellom mennesker. Møte med mennesker står sentralt i meglerrollen. Derfor vil jeg nå gå litt dypere inn i etikken og bl.a. se på makten som finnes i møtet mellom mennesker.

## **2. 5 NÆRHETSETIKK**

I meglingssteoriene har vi sett at det forutsettes at menneskene som har verv som konfliktmegler skal opptre upartisk og nøytralt. Dette er et viktig poeng for at en meglings skal kunne gjennomføres og være vellykket. I følge Arne Johan Vetlesen og Per Nortvedt, henholdsvis filosof og sykepleier, brukes begrepet nærhetsetikk for å betegne et perspektiv på etikk som er felles for flere framtrædende tenkere i vår tid, så som Martin Heidegger, Martin Buber, Emmanuel Levinas og Knud E. Løgstrup (Vetlesen og Nortvedt 1994, s. 158).

Nærhetsetikken fokuserer på det nære jeg-du forholdet som det grunnleggende etiske forholdet. Det som finner sted i dette jeg-du forholdet, er menneskets erfaring av seg selv som etisk subjekt og som etisk adressat. Menneskets erfaring er sanselig og følelsesmessig så vel som kognitiv. Jeget går duet i møte ut fra en interesse i duet som et med-subjekt, altså ut fra at jeget byr seg om og med den andre. Nærhetsetikken ser subjektet som en aktiv deltaker, i motsetning til en passiv tilskuer. Vi kan si at hvordan vi betrakter den andre er helt avgjørende for hvordan vi vil handle overfor han eller henne. I møtet med et annet menneske må hver enkelt person velge hvilken innstilling til den andre du ønsker å møte vedkommende med. Vetlesen og Nortved sier:

”Valget av innstilling – deltakende eller objektiverende – legger føringer på vår interaksjon med den andre. Nærhetsetikken ser det slik at bare den deltakende innstilling til den andre muliggjør en moralsk relasjon til ham (.....) Måten vi ser på, bestemmer hva vi ser, bestemmer objektets beskaffenhet for oss.” (Vetlesen og Nortvedt 1994, s. 159-160).

Meglere – både voksne og barn – vil nok hevde at de ikke er objektiverende i en meglings. Det assosieres i denne sammenheng som noe negativt. Som tidligere nevnt skal en meglings både være tillitsvekkende, reflekterende, lyttende, strukturende, fremtidsrettet, løsningsfokuseret, rolig, kreativ, positiv, åpen, tålmodig, analyserende, autoritativ, tolerant og empatisk. Man kan dermed si at meglingsrollen i høyeste grad en deltakende og aktiv rolle. Da må meglernes streben etter nøytralitet reflekteres rundt med nettopp dette utgangspunkt at meglings møter mennesker ansikt til ansikt. Og hva skjer i møte mellom mennesker? Det sier jeg noe om i neste kapittel.



## 2. 5. 1 Tillit og makt i møte mellom mennesker

Knud Ejlert Løgstrup er en av mange teoretikere som tar utgangspunkt i en menneskelig-sosial realitet. I følge Aslaug Kristiansen ble Løgstrup (1905-1981) født i København. Han studerte både teologi og filosofi og arbeidet som professor i etikk og religionsfilosofi. Løgstrups tenkning har fått betydning både i teologiske, sykepleiefaglige og pedagogiske sammenhenger (Kristiansen 2003, s. 77-78). Løgstrup er opptatt av at når mennesker møtes ansikt til ansikt påvirker de hverandre i enhver situasjon. Å skulle forholde seg nøytral til et annet menneske er for han utenkelig og en umulighet. Tillit og makt i møte mellom mennesker er sentrale begreper for Løgstrup i hans bok *Den etiske fordring*, som første gang ble utgitt i 1956. Løgstrup skriver om møtet mellom mennesker:

”Det hører til vårt menneskeliv at vi normalt møtes med en naturlig tillit til hverandre. Dette er ikke bare tilfellet når vi treffer et menneske vi kjenner godt, det gjelder også når vi treffer vilt fremmede. (. . . . .) Det er kanskje bemerkelsesverdig nok, men det hører med til å være menneske. Det ville være livsfiendtlig å se seg annerledes. Vi ville simpelthen ikke kunne leve, vårt liv ville visnet og blitt forkrøplet hvis vi i utgangspunktet møtte hverandre med mistillit, tiltrodde den andre å stjele og lyve, forestille seg og føre oss bak lyset.” (Løgstrup 2000, s. 29 - 30).

Det er et sentralt poeng hos Løgstrup at når et menneske viser tillit, utleverer mennesket seg til den andre. Denne utleveringen stiller den andre, den personen som møtes med tillitt, under en fordring:

”Den enkelte har aldri med et annet menneske å gjøre uten å holde noe av dette menneskets liv i sine hender. Det kan være svært lite, en forbigående stemning, en oppstemthet en vekker eller får til å visne, en tristhet en forsterker eller letter. Men det kan også være skremmende mye, slik at det simpelthen er opp til den enkelte om den andre lykkes med livet sitt eller ikke. Men det kan også være skremmende mye, slik at det simpelthen er opp til den enkelte om den andre lykkes med livet sitt eller ikke.” (Løgstrup 2000, s. 37).

Den fordring som ligger i menneskets utleverthet til den andre, utdyper Løgstrup slik:

”Den uuttalte fordring går derimot ut på at alt det som det innbyrdes forholdet gir anledning til at den enkelte sier og gjør, skal sies og gjøres ikke for den enkeltes egen skyld, men for den andres, hvis liv ligger i den enkeltes hender.” (Løgstrup 2000, s. 66).

Denne fordringen går ut på å ta vare på det som blir utlevert meg på best mulig måte. Det gjelder uansett om den andre er min nærmeste familie eller en helt fremmed. Det er også helt uavhengig av hvilken måte han eller hun er utlevert meg på (Løgstrup 2000, s. 67). ”Det er

nemlig *ikke* en fordring som vi er blitt enige om. Her er det ikke noe *rådende* eller *gjeldende* å gå ut fra.” (Løgstrup 2000, s. 68).

Den etiske fordringen er taus og den gjelder uansett hvem vi er og hvilken situasjon vi står i. Når vi møter andre mennesker skal vi handle uselvvisk for at den andre skal få det bedre. Hareide refererer til Løgstrup som sier: ” I dette kan jeg ikke være nøytral, jeg må velge mellom det gode og det onde. Den etiske fordring er *taus*. Den forteller oss ikke hva vi skal gjøre, bare at vi skal velge. Den er radikal og ubetinget.” (Hareide 2006, s. 301).

Vetlesen og Nortvedt viser til Løgstrup som sier at mennesket knytter bånd til den andre gjennom menneskets interdependens. Mennesket er viklet inn den andres skjebne. Den andre persons nærvær kaller personens tillit og oppriktighet frem. Ulykke kaller barmhjertighet frem. Det er i de umiddelbare forhold mellom person og person at de suverene livsytringer fullbyrdes. Vetlesen og Nortvedt sier at Løgstrup med de suverene livsytringer forstår fenomener som barmhjertighet, tillit, talens åpenhet, medfølelse og oppriktighet. Dette er fenomener som hos Løgstrup skilles skarpt fra menneskeskapte størrelser som samfunnsmessige institusjoner, ting, redskaper og teknikker. (Vetlesen og Nortvedt 1994, s. 172).

Løgstrup har også sterke meninger om den makten som eksisterer i hvert eneste møte mellom mennesker. Han skiller mellom to former for makt og forklarer på denne måten:

”Ene er den umiddelbare eller rent personlige magt, som den ene udøver over den anden. Somme tider kaldes den også den psykologiske magt. Hva man tenker på er, at den enes liv er så sammenvævet med den andens, at alle forhold mellom mennesker på umiddelbar vis er magtforhold. En anden er derimot den magt, som en person har fått delegert; den er en offentlig magt, ofte definert av love for dens udøvelse. Somme tider kalds den magt i kraft av kompetence.” (Løgstrup 1996, s. 49).

Slik jeg ser det i meglersammenheng, kan man si at meglere er i besittelse av begge typer makt. Ved å være et menneske har de i følge Løgstrup en personlig makt i møte med andre. I kraft av sitt verv som megler har de også den offentlige makt. Videre er Løgstrup klar på at makt ikke kun er et offentlig fenomen.

”Makt er ikke kun et offentlig fenomen, men den enes liv er så sammenvævet med den andens, at alle forhold mellom mennesker på umiddelbar vis er magtforhold. Der

er derfor store områder av vort indbyrdes liv, hvor lov og ret ikke rekker hen og heller ikke må det, men som ikke dersto mindre er magtforhold.” (Løgstrup 1996, s. 111).

Løgstrup er opptatt av at menneske ikke kan velge bort å ha makt over et annet menneske, selv om det hadde vært ønskelig. Han mener at vi mennesker ikke har mulighet til å unnslipe makt i møte med den andre:

”Man kan føle en aldri så sterk avsky for å ha bare det aller minste av et annet menneskes liv i sin makt og kanskje finne det uverdigg for begge parter, slik man kan ønske at all kontakt mellom mennesker var frie møter mellom frie ånder, men ikke desto mindre er dette en ønskedrøm som ikke har noe med virkeligheten å gjøre.” (Løgstrup 2000, s. 75).

Løgstrup slår fast at der alltid finnes makt i møte mellom mennesker. Nettopp derfor er det meget viktig at mennesker er bevisst denne makten, og bevisst hvordan de ønsker å bruke denne makten. Kristiansen viser til at Løgstrup skriver at uselviskhet nærmere bestemt betyr at man, uansett om man er i god rett til å tenke på seg selv, allikevel ikke gjør det. (Kristiansen 2002, s. 103). Kristiansen sier at hun mener uselviskhet her ikke er det samme som altruisme. Uselviskhet kan ses på som et motstykke til selviskhet. Uselviskhet kan ses som et uttrykk for at den makten som finnes i møte mellom mennesker, og denne makten skal brukes på en måte som kommer den andre til gode. (Kristiansen 2002, s. 106 – 107).

### **3. 0 METODE**

I dette kapitlet vil jeg redegjøre for metodevalg, valg av informanter, tanker i forbindelse med intervjuguiden, intervjuprosessen og transkriberingen. I tillegg ser jeg på oppgavens reliabilitet, validitet og generaliserbarhet.

#### **3. 1. METODEVALG**

For å få tilgang på slik opplevelsesnær informasjon som jeg var på jakt etter, syntes det som et naturlig valg å foreta kvalitative intervjuer med meglere som praktiserer i konfliktråd og skolemegling. Jeg har fulgt Steinar Kvale sitt forslag til hvordan et forskningsprosjekt kan utføres gjennom syv ulike stadier; valg av tema, planlegging, selve intervjuene, transkriberingen, analysen, verifisering og sluttrapport. Jeg har også vært bevisst det han beskriver som de etiske sidene ved de syv forskningsstadiene (Kvale 2000, s. 46 - 71). Kvale sier om samtale som forskning:

”Å samtale – ’konversere’ – er en grunnleggende menneskelig kommunikasjonsmåte. Mennesker snakker med hverandre – de interagerer, stiller spørsmål og besvarer spørsmål. Gjennom konversasjon lærer vi andre å kjenne – vi lærer om deres erfaringer, følelser og håp, og om den verden de lever i.” (Kvale 2000, s. 21).

Meglernøytralitet er et tema som kan være vanskelig å snakke om. Dette fordi det forutsettes at en megler er nøytral i sin utøvelse av vervet. Hvis en megler ”innrømmer” at det å skulle opptre nøytralt kan by på problemer, kan det oppleves som et nederlag fordi han/hun ikke gjør jobben på den måten det forventes. Margareta Hydén problematiserer hvordan det kan muliggjøres å foreta intervju med personer om litt vanskelige temaer. Hydén har utviklet det hun kaller ”den berättarfokuserade intervjun” (Hydén 2000, s. 130 - 132). Denne intervjuformen bygger verken på spørsmål eller svar som grunnleggende strukturerende elementer. I håp om å få til gode samtaler med meglerne om deres tanker og opplevelser omkring nøytralitetsbegrepet, ønsker jeg å være bevisst dette elementet. Derfor vil intervjuet ikke primært struktureres rundt fastsatte spørsmål i en fast rekkefølge, men fokuserer på den intervjuede. Spørsmålene støtter han eller hennes frie fortelling om han eller hennes opplevelser rundt selvopplevde meglingssituasjoner. Et av elementene som vektlegges som viktig for å muliggjøre et intervju omkring et vanskelig tema, er ”det interaktiva aspektet”.

Her fremstår forskningsintervjuet først og fremst som en samtale mellom to eller flere aktører. Et annet aspekt Hydén vektlegger er det hun kaller ”det polyfona aspekt” (Hydén 2000, s. 132 - 148). Det er uttrykk for den intervjuedes ulike muligheter til å uttrykke seg. I denne sammenheng kan meglerne velge om de for eksempel vil svare/fortelle ut ifra egne opplevelser som megler, refleksjoner rundt tenkte situasjoner, eller egne erfaringer/observasjoner av en medmegler.

### **3. 2 UTVALG**

Kunnskapen som undersøkelsen formidler er basert på intervjuer med 8 personer som alle har verv som konfliktmeglere. Før jeg startet undersøkelsen var jeg i kontakt med Personvernombudet for forskning. Prosjektet mitt var ikke meldepliktig da jeg ikke tok opp sensitive tema som klasse, etnisk bakgrunn, helse eller lignende, og intervjuobjektene vil ikke kunne identifiseres verken direkte eller indirekte gjennom bakgrunnsopplysninger ([http://www.nsd.uib.no/personvern/melding/pvo\\_melding.cfm](http://www.nsd.uib.no/personvern/melding/pvo_melding.cfm), 25.04.2006).

Det ble brukt vanlige prosedyrer ved rekruttering og kontakt med intervjuobjekter til denne oppgaven. Konfliktrådsmeglerne ble rekruttert av leder av et konfliktråd i samarbeid med meg. Først tok jeg kontakt med lederen ved et konfliktråd (vedlegg nr. 2). Konfliktrådslederen stilte seg positiv til henvendelsen og sendte ut e-post til alle meglerne som var tilknyttet kontoret, med informasjon om min henvendelse til konfliktrådet. Videre ba jeg om, og fikk, informasjon om hver megler på lista. Jeg fikk informasjon om meglernes fartstid, alder, kjønn, yrkesbakgrunn og bostedskommune. For å få et variert utvalg informanter valgte jeg informanter med ulik alder, kjønn, meglererfaring og yrkesbakgrunn. Jeg tok selv kontakt med disse meglerne. Tre meglere sa umiddelbart ja til å stille opp som informanter. En megler takket nei. Den femte megleren jeg tok kontakt med var positiv og svarte ja. Informasjon til de voksne meglerne om at deltagelse i intervjuene var frivillig, og informanten vil kunne bryte intervjuet underveis, og også trekke seg fra undersøkelsen, ble gitt av meg både ved første telefonkontakt og ved vårt møte.

De voksne informantene jeg brukte var to menn og to kvinner. Alle var knyttet til samme konfliktråd, men meglerne er bosatt i tre ulike kommuner. Informantenes alder varierte; en var i 20-årene, en i slutten av 30-årene, en i begynnelsen av 50-årene og en i slutten av 50-årene.

Informantene har varierende lengde på sin utdanning. En informant er uten lønnet arbeid, to er i full jobb og en er i deltidsstilling kombinert med studier. Informantenes meglereerfaring varierer; en har praktisert som megler i to år, en i fire år, en i syv år og en har ti års erfaring.

Elevmeglerne ble rekruttert av meglingskoordinatorene ved to barneskoler. For å komme i kontakt med elever som hadde verv som meglere ringte jeg først skolesjefen i kommunen. Skolesjefen var positiv til min oppgave og gav meg oversikt over hvilke skoler som drev skolemegling. Jeg tok kontakt med en tilfeldig skole. Der valgte meglingskoordinatoren på vegne av elevmeglerne å takke nei til å delta. Neste skole jeg kontaktet stilte seg positiv til henvendelsen. Jeg sendte en skriftlig forespørsel (vedlegg nr. 3) og fikk skriftlig klarsignal fra rektor. Elevmeglerne fikk med seg et informasjonsskriv og samtykkeerklæring hjem til foreldrene (vedlegg nr. 4 og 5). Konkret informasjon ble sendt med hjem til foreldre/foresatte. Informasjonen inneholdt opplysninger om at deltagelse i intervjuene var frivillig, at informanten kunne avbryte intervjuet underveis og også trekke seg fra prosjektet. I tillegg fikk de på nytt denne informasjonen muntlig da vi møttes for å gjøre intervjuene.

De fire elevrådsmeglerne er alle 12 år gamle, det er en gutt og tre jenter. Alle elevmeglerne hadde meglereerfaring fra et skoleår. Tre av meglerne er elevmeglere ved samme skole. Det er en skole med ca. 140 elever som ligger i et tettsted. Skolen har et meglerkorps på fire meglere. I utgangspunktet var planen at jeg skulle bruke alle disse fire elevene som mine barneinformanter. Da det siste intervjuet skulle finne sted sa eleven at han hadde ombestemt seg og ønsket å trekke seg fra intervjuet. Siden disse elevintervjuene fant sted siste uka i skoleåret fikk jeg ikke anledning til å gjennomføre flere intervjuer dette skoleåret. Da valgte jeg å vente et halvt års tid før jeg på nytt tok kontakt med samme skole for å gjøre et intervju med en ny elevmegler. Grunnen til at jeg valgte å vente var at elevmeglere blir valgt ut på høsten, og jeg ville gi meglerne sjansen til å megle i praksis før jeg spurte om å få et intervju. Da jeg i januar igjen tok kontakt med meglingskoordinator ved skolen, hadde hun vært sykemeldt over lang tid, og det hadde medført at meglingen hadde ligget død en periode. Meglingskoordinatoren mente da at de nye meglerne ikke hadde nok erfaring og grunnlag til å uttale seg om temaet. Jeg måtte da ta kontakt med en ny skole. Jeg kontaktet en skole i samme kommune med ca. samme elevtall som den første skolen, og via de samme prosedyrene som sist, gjennomførte jeg et fjerde intervju med en elevmegler.

### **3. 3 INTERVJUGUIDEN**

For å forberede meg best mulig til å lage en intervjuguide og gjennomføre intervjuene, hadde jeg samtaler med tidligere konfliktrådsleder Liv Mørland og rådgiver i Konfliktrådet Helge Bie Riber, om megling, meglerrollen og meglernøytralitet. Intervjuguiden ble til ut i fra mine tanker om og undring over hvilke type situasjoner meglerne kan oppleve som utfordrende i forhold til det å skulle opptre som en nøytral part (vedlegg nr. 6). Temaene intervjuet berører, er til dels sensitive for meglerne. Det er en utfordring som adresseres direkte i Margareta Hydén's artikkel *Forsknings-intervjun som relationell praksis* (2000). Ved hjelp av to grep beskriver hun hvordan det blir mulig å intervjuer personer om vanskelige temaer. Det interaktive aspektet er viktig når intervjuet berører personlige erfaringer som kan være ubearbeidet og lignende situasjoner kan komme igjen. Intervjuet skal da framstå som en samtale mellom to eller flere aktører og ikke primært struktureres rundt fastsatte spørsmål, men fokusere på den intervjuedes uttrykksmåter og støtte hans eller hennes frie fortelling. Under intervjuet ønsket jeg også å være bevisst det Hydén kaller det polyfone aspektet. Intervjueren må forholde seg til at det er flere måter megleren kan velge å fortelle om personlige opplevelser og utfordringer på. Intervjuguiden fikk derfor en form hvor temaer jeg ville komme innom i løpet av intervjuet ble plassert i ruter. På den måten kunne jeg "hukke av" temaene etter hvert som vi kom innom dem.

Etter innledningsspørsmålet var utgangspunktet for samtalene meglerens spontane tanker rundt to forskjellige meglerhistorier som jeg fortalte dem. Først fortalte jeg en historie der partene i meglingen var meget tause og stillhet preget situasjonen. Megleren reagerte med sinne for å på partene til å prate og komme videre i prosessen (vedlegg nr.7). Deretter fortalte jeg en historie der begge meglerne ble grepet av meglingssituasjonen og felte tårer sammen med partene (vedlegg nr. 8). Disse to historiene var inngangsporter til meglernes egenrefleksjon rundt meglernøytralitet og deres egne opplevelser fra vanskelige situasjoner i meglingsrommet. Videre hadde jeg utformet intervjuguiden min som en stikkordsliste over temaer jeg ønsket å komme inn på i løpet av intervjuet.

### **3. 4 INTERVJUPROSESSEN**

I forkant av intervjuene gjennomførte jeg et pilotintervju med en konfliktrådsmegler og et pilotintervju med en elevmegler. Da jeg skulle gjennomføre intervjuene hadde jeg Kvale sine ”Kvalifikasjonskriterier for intervjueren” i bakhodet. Han oppgir ti begreper som viktige kriterier for å gjennomføre et godt intervju. Intervjueren må både være kunnskapsrik, strukturerende, klar, vennlig, følsom, åpen, styrende, kritisk, bruke hukommelsen og være tolkende under selve samtalen (Kvale 2000, s. 93).

Jeg var bevisst på at jeg ønsket å starte intervjuene likt og ”ufarlig”, for å på den måten få meglernes på gli. Derfor innledet jeg alle intervjuene likt. Jeg starter med å spørre om meglernes kunne fortelle hvorfor de hadde valgt å bli meglere. Jeg noterte ikke under intervjuet, bare ”hukket av” temaer på skjemaet mitt etter hvert som vi hadde snakket om temaet. Ved å holde meg fleksibel til denne lista, fikk jeg mulighet til å følge opp tråder og temaer som syntes viktige for meglernes. Når det opplevdes passende, introduserte jeg spørsmål eller temaer som tangerer problemstillingene jeg skisserte innledningsvis. Dette gjorde jeg blant annet ved å referere til utsagn fra andre informanter og se hvordan informanten forholdt seg til disse. Jeg tok opp intervjuene på MP3 spiller. I tillegg tok jeg opp intervjuene på en god gammeldags kassettspiller.

Tre av intervjuene med konfliktrådsmeglernes fant sted i konfliktrådets lokaler på ettermiddag/kveldstid. Et intervju fant sted på meglernes ordinære arbeidssted i arbeidstiden siden dette passet best for denne megleren. Intervjuene varierte i lengde fra 40 min. til 90 min. Etter ønske fra rektorene intervjuet jeg elevmeglernes i skoletiden. Alle intervjuene ble gjennomført i det rommet skolen bruker til megling. Disse intervjuene ble generelt kortere og varte fra 25 min. til 45 min.

Jeg transkriberte pilotintervjuene umiddelbart etter disse hadde funnet sted. Hovedintervjuene ble transkribert samlet etter alle intervjuene var gjennomført. Alle informantene ble spurt om det var opplysninger de hadde gitt under intervjuet som de ikke ønsket at jeg skulle innlemme i undersøkelsen. Informasjon som de ønsket ble mellom oss, er ikke tatt med i oppgaven. Spesifikk informasjon som meglernes navn, utdannelse, yrke, interesser og lignende er utelatt fra teksten slik at informantene ikke skal kunne bli gjenkjent. Personer og saker som meglernes



fortalte om ble endret i det tekstlige materialet. Båndene intervjuene ble tatt opp på, ble slettet da oppgaven var ferdig.

Det kan nevnes at et par dager etter et intervju med en konfliktrådsmegler, ringte megleren meg opp. Megleren sa: ”Du jeg har tenkt så mye på det spørsmålet du stilte om meglere har makt. Det var et veldig spennende spørsmål, som jeg har tenkt mye på de siste dagene. Jeg svarte jo at vi meglere ikke har noe makt i meglingsituasjoner. Nå vil jeg gjerne gi et nytt svar på det spørsmålet.” Det kan også nevnes at da jeg lyttet på opptaket etter et annet intervju med en konfliktrådsmegler oppdaget jeg at jeg hadde glemt å komme inn på et tema. Da ringte jeg informanten og stilte spørsmålet over telefon.

### **3. 5 RELIABILITET, VALIDITET OG GENERALISERBARHET**

”Innen den moderne samfunnsvitenskapen har begrepene generaliserbarhet, reliabilitet og validitet fått status som en hellig, vitenskapelig treenighet” (Kvale 2000, s. 158). Siden reliabilitet har med forskningsfunnenes konsistens å gjøre, er det viktig å reflektere rundt intervjuerens rolle (Kvale 2000, s. 164). Jeg opplevde et behov for å belyse selve meglerrollen og utfordringer knyttet til nøytralitetsbegrepet, som står sentralt i meglingen. Innholdet i meglernes egne historier var vanskelig å finne igjen i forskningslitteratur på feltet. Det er viktig å stille seg kritisk til å skulle forske i eget forskningsfelt, slik jeg delvis valgte. I forsøket på å holde distanse til mitt engasjement for skolemegling, har jeg i arbeidet med denne oppgaven hatt fokus på dette dilemmaet og vært bevisst min egen holdning til megling. Jeg ser at det var en fordel for meg å ha kunnskap om megling på forhånd. Det førte til at jeg ikke hadde problemer med å forstå og følge informantene i deres beretninger. På den andre side har jeg reflektert over om jeg står i fare for å bli for ”nærsynt” og mangle nok distanse til temaet. Ved å være bevisst disse tingene på forhånd har jeg tro på at jeg klarte å holde nok distanse og ha et godt utgangspunkt for å skrive en oppgave om emnet.

En utfordring knytter seg til det å skulle intervju barn. Hvor modne er de? Hvor ”kompliserte” begreper kan brukes i samtalen, og hvor vanskelige spørsmål kan stilles? Jeg valgte å intervju elevene i skoletiden, i det rommet på skolen hvor de vanligvis gjennomfører meglinger. Jeg vurderte det slik at dette var en arena som var trygg og god for elevene. Jeg valgte å ta utgangspunkt i den samme intervjuguiden som jeg skulle benytte i

intervjusituasjonen med voksne meglere. Jeg innledet med å spørre om hvorfor de var elevmeglere. Deretter fortalte jeg de to meglerhistoriene for dem og hørte på deres spontane reaksjoner og tanker omkring disse episodene. Deretter spurte jeg om det var konkrete meglinger de hadde opplevd hvor det var vanskelig å være megler. Videre "hukket jeg av" på intervjuguiden min etter hvert som vi var innom de ulike temaene. Jeg brukte som sagt både MP3-spiller og kassettpiller til å ta opp samtalen med. Etter intervjuet var ferdig lyttet vi litt på opptaket, og elevene syntes det var gøy å høre sin egen stemme på opptak. Elevene fikk også forsikringer om at det ikke er andre enn meg som skal lytte til opptaket og at det blir slettet når oppgaven er ferdig (Eide og Winger 2003).

"Å validere er å kontrollere" (Kvale 2000, s. 168). Kvale er opptatt av at validering ikke skal tas opp som et separat stadium på slutten av produksjonslinjen, men at validering må berøre alle de syv stadiene i intervjuundersøkelsen. Jeg har fulgt hans anbefalinger og stilte meg selv kontrollspørsmål underveis i prosessen. Jeg fant at problemstillingen har en logisk utledning fra teorien, metoden som er brukt er tjenelig for problemstillingen og intervjuene ble gjennomført bl.a. med utspørring av meningen med det som ble sagt. Jeg transkriberte alle intervjuene selv for å få nærhet til stoffet og få et godt utgangspunkt for analysen. Hvert intervju ble transkribert, slik at materialet fikk en form jeg kunne jobbe videre med. Etter åtte inntrykksfulle møter satte jeg igjen med ca. 100 sider utskrevet tekstmateriale.

Utfordringen ved denne formen for kvalitative studier er å analysere og presentere historier til enkeltindivider på en slik måte at det blir teoretisk relevant og bidrar til faglig forståelse av konfliktmeglernes utfordringer i forhold til nøytralitet. Dette krever en oppdeling av hver enkelts historie, som i seg selv framstod som betydningsfulle enheter for meg. Elementene jeg har plukket ut, hører hjemme i en kontekst; ved å ta dem ut derfra vil faren alltid være til stede for at innholdet blir misforstått og feiltolket. I denne prosessen har jeg hatt opplevelsen av at meglernes blikk også har vært til stede i tillegg til mitt eget. Vil de kjenne seg igjen eller oppleve at historien deres blir forvridt eller til og med misbrukt?

I de første rundene med lesing av transkripsjonene ble materialet "støvsugd" for alt som kunne belyse undersøkelsens fokus. I disse rundene lette jeg også etter noe som kunne være tegn eller fungere som indikatorer for videre analyse. Fokuset ble rettet på alt som ble sagt om det å være en nøytral tredjepart. For at den videre behandlingen av tekstmaterialet skulle være holdbar, ble en systematisk undersøkelse av intervjuene vektlagt. Gjennom utskiftene har jeg

søkt etter en systematikk som alle beretningene kan sees ut ifra, der både fellestrekk og forskjeller blir tydeliggjort. For at jeg skulle kunne omforme meglernes subjektive fortellinger til generell kunnskap, har analyseprosessen vært en bevegelse fra helt fenomennære beskrivelser opp mot mer generelle og teoretiske sammenkoblinger. Hovedvekten av analyseprosessen har foregått etter at intervjuene er gjort. Materialet er lest gang på gang, og etter hvert er det blitt dannet meningsfulle bilder av betydninger den enkelte har formidlet. Samtidig som indre tanker, opplevelser og erfaringer hos den enkelte er blitt utforsket, har jeg søkt etter sammenhenger på langs og på tvers av materialet. Videre har jeg også lett etter sammenligninger mellom voksne og barn.

Jeg har kun brukt åtte informanter i tillegg til teori som utgangspunkt for denne oppgaven. Jeg vil argumentere for at teksten likevel har generell relevans for konfliktmeglere. I kvalitative studier gir måten datamaterialet er tolket på grunnlag for å si noe om fenomenet generelt med ulike former for generaliseringsformer (Kvale 2000, s. 160 – 164). Slik jeg ser det kan min tolkning og mine funn også være relevante som analytisk generalisering og også brukes av meglere som megler på andre arenaer i samfunnet. I så fall kan mine funn bidra til økt bevisstgjøring av at meglernøytraliteten i visse situasjoner utfordres. Mine funn kan være nyttige bidrag til bruk i megleropplæringer og megleroppfølging for å utvikle kompetanse hos meglerne. Jeg mener med dette at oppgaven har undersøkt det den var ment å skulle undersøke på en ryddig og reflektert måte. Jeg skal i neste kapittel presentere mine funn og redegjøre for hvilke situasjoner jeg fant at meglernøytraliteten utfordres.

## **4. 0 PRESENTASJON AV FUNN: I HVILKE SITUASJONER UTFORDRES MEGLERNØYTRALITETEN?**

Meglernes nøytralitet og upartiskhet kan utfordres av flere forhold under en megling. Kvale anbefaler en forsker å velge ut hovedpunkter av intervjumaterialet når funnene skal presenteres for et publikum (Kvale 2005, s. 180). Når jeg her presenterer mine funn i forhold til i hvilke situasjoner meglernøytraliteten utfordres, velger jeg å dele funnene inn i tre hovedområder: ”4.1 Anti- eller sympati for en part”, ”4.2 Ubalanse i maktforholdet mellom partene” og ”4.3 Stemningen i meglingsrommet”. Hvert hovedområde er igjen delt inn i underpunkter for å presentere ulike varianter av hovedfunnene.

Underpunktene presentertes med sitater fra intervjuene. Jeg ser at flere av punktene kan gå i hverandre og henger sammen, men jeg har valgt å gruppere det for å presentere funnene oversiktlige og leservennlige. Jeg presenterer ikke funnene fra de to arenaene separat da jeg finner det å være en altfor oppstykket presentasjonsform. Jeg velger å presentere funn fra begge arenaene sammen under hvert hovedpunkt. Funn fra konfliktrådsmeglernes presenteres først. Deretter kommenterer jeg om funnene fra elevmeglernes samsvarer eller avviker fra situasjonene konfliktrådsmeglernes oppgir som utfordrende. Til slutt i dette kapitlet oppsummerer jeg funn fra konfliktrådsmeglernes og elevmeglernes. Jeg peker på hvilke situasjoner voksne og barn kan oppleve samme type utfordringer, og i hvilke situasjoner voksne og barn kan oppleve ulike utfordringer i forhold til meglernøytralitet.

### **4. 1 ANTI- ELLER SYMPATI FOR EN PART**

En av de mest typiske situasjonene både konfliktrådsmeglere og elevmeglere oppgir å bli utfordret på, i forhold til det å skulle være en nøytral tredjepart, er når megleren opplever og føler sympati med og/eller antiparti mot en av partene som er kommet til megling. Jeg ser at det situasjonene kan deles i to. Den første situasjonen er der meglernes får empatiske følelser for en av partene (4.1.1). Den andre situasjonen er der meglernes kjenner seg igjen i den ene partens konflikthistorie (4.1.2).

#### **4. 1. 1 ”....., så da tar jeg parti inni meg med den som er blitt mobba.”**

Det er situasjoner der både konfliktrådsmeglere og elevmeglere opplever at den ene parten er utsatt for noe som rører følelsene; foreksempel mobbing, overgrep eller trakassering av den andre part. Flere konfliktrådsmeglere sier at hvis det er snakk om vold eller grove overgrep er dette de situasjoner som oppleves som de mest utfordrende og håndtere. Meglerne sier det både er lett og naturlig å få sympati for offeret i saken. En konfliktrådsmegler sier: ”Det er vanskelig å være megler i saker hvor man blir følelsesmessig involvert. Hvis jeg får stygge saker så kan jeg på forhånd sitte og lese om saken og tenke, huff så grusomt, har noen virkelig gjort noen sånt”.

En annen konfliktrådsmegler forteller om en arbeidskonflikt mellom en arbeidstaker og en overordnet. Megleren forteller at etter det hun fikk høre under meglingen rett og slett syntes den overordnede hadde oppført seg et ondt hespetre mot den ansatte, og hun sier: ” Det var så sterkt. Det rørte virkelig med noe inni meg. Det var forferdelig å være vitne til. Et overgrep, et personangrep av verste sorten.” Megleren oppgir denne situasjonen som et eksempel på en vanskelig meglingssituasjon. Megleren kunne ikke utrykke sin mening, verken om saken eller den overordnede. En annen konfliktrådsmegler oppgir at noen av de vanskeligste situasjonene å forholde seg som en upartisk tredjeperson, er stygge/grove saker hvor ungdom er involvert. En konfliktrådsmegler forteller om at hun fort går inn i morsrollen når meglingen omfatter ungdommer som har vært stygge med hverandre.

En annen konfliktrådsmegler reflekterer over følelsene som kan dukke opp under en megling. Han sier ”Det er klart man blir påvirket av å sitte og se en dialog der folk viser følelser”. Både elevmeglere og meglere oppgir at i ”triste” saker er det vanskelig å ikke vise egne følelser. ”Ja for det er en del av livet det å føle. Og man blir jo påvirka. Jeg kan sitte og bli irritert, men jeg sier ikke at jeg er det. Jeg kan tenke ”århhh for en dust” inne meg. Det går uten å vise det. Men det er vanskeligere å holde tilbake glede eller sorg.”

Elevmeglere meglere ikke i saker med grov vold. Disse sakene tar skolens ordinære opplegg for håndtering av konfliktløsning seg av. Derfor opplever ikke elevrådsmeglere utfordringer knyttet til saker med grov vold. Likevel opplever de relativt ofte at de syntes synd på den parten som har blitt utsatt for erting eller plaging. En elevmegler sa ”Atte det hender jeg synes synd på den ene som er inne til megling, så da tar jeg parti inni meg med den som er blitt

mobba.” Elevmeglerne oppgir langt på vei den samme type situasjoner som de voksne som utfordrende. Et eksempel på det er de ”triste” sakene. Det kan være en jente som forteller om hvor leit hun syntes det er å bli kalt et kallenavn, og hun forteller videre om hvordan hun føler det inni seg. En elevmegler sier ”Vi er jo helt vanlige gutter eller jenter, og hvis du syntes det er trist, så er det ikke lett å holde seg”.

I samtalen med konfliktrådsmeaglerne og elevmeaglerne oppgir begge gruppene flere situasjoner hvor de på forhånd har tanker om hvem av partene som har ”rett og galt”. Situasjonene konfliktrådsmeaglerne og elevmeaglerne oppgir er derimot ulike. Det er interessant å se at konfliktrådsmeaglerne forteller om situasjoner eller saker der den ene parten har gjort klare overtramp som for eksempel tyveri eller vold. I disse situasjonene utfordres meaglernøytraliteten, fordi meagleren på forhånd har klare tanker om hva som er rett og galt. For eksempel forteller en konfliktrådsmeagler om en sak hvor en ung gutt hadde vært med på et ransforsøk mot en bank. Meagleren leste rapporten for å sette seg inn i saken før meaglingen skulle starte. Meagleren følte da at det var naturlig at han på forhånd fikk sympati for bankfunksjonæren som hadde blitt utsatt for dette ransforsøket. Dette ble begrunnet ut fra den grunnleggende tanke om at det selvfølgelig er galt å rane en bank, og det var sikkert forferdelig å bli utsatt for et ransforsøk.

I enkelte saker hender det av ulike grunner at konfliktrådsmeaglerne treffer eller er i kontakt med partene før selve meaglingen starter. Disse situasjonene kan innimellom føre til utfordringer i forhold til meaglernøytraliteten. En konfliktrådsmeagler forteller:

”I en sak så møtte ikke den forulempede part til meagling. Jeg prøvde å ringe han hver dag i ei uke for å finne ut hvorfor. Det kan jo være det var en god grunn, og den klagende parten ønsket så gjerne et møte. Han ringte meg opp igjen lørdag kveld. (.....) Da tok jeg ikke telefonen, men ringte han igjen mandag morgen. Da var han frekk og prøvde å legge all skyld på meg; du må ha misforstått for jeg kunne ikke den datoen og jeg har prøvd å få tak i deg osv. Da ble jeg mektig irritert på den frekke dusten, og måtte bare være det en stund.”

Meagleren fortalte videre at han når meaglingen skulle finne sted, var bevisst irritasjonen han hadde følt for den ene parten, og på den måten klarte å opptre profesjonelt i meaglingen.

Konfliktrådsmeaglerne opplever det som regel det ikke problematisk for sin egen del å småprate med partene ”på ganga”, før selve meaglinga begynner. Det en meagler trekker frem

som kan være problematisk i denne sammenheng, er bekymringen for at den andre parten skal føle eller tro at meglere har begynt å snakke om saken med den ene parten, og på den måten oppleve meglere som upartisk. Derfor passer meglere på å informere innledningsvis om den kontakt som evt. har funnet sted før selve meglere.

Det at elevmeglere ofte kjenner partene privat er en stor utfordring i forhold til forhåndsdomming. Dette er et poeng som kun gjelder for elevmeglere i skolemeglere. I konfliktrådet skal i utgangspunktet ikke meglere megle i saker med venner, familie eller bekjente. Elevmeglere kjenner partene som medelever. De kjenner hverandre som medelever og bekjente på skolen, og av og til i tillegg som venner på fritiden. En elevmeglere uttalte: ”Vi kjenner jo alle på skolen, så ofte er det lett å tenke hvem som har skylda når vi får vite navnene på de som skal til meglere.” En elevmeglere forklarer at han på forhånd selvfølgelig vet en del om medelevene - og dermed partene - som skal inn til meglere. De vet for eksempel om elevene/partene har et godt eller dårlig rykte på seg, om eleven/parten pleier å havne i klammeri eller om eleven oppleves som forsiktig og/eller uskyldig elev i hverdagen. Dette gjør at elevmeglere blir utfordret på meglernøytraliteten fordi de, i alle fall på små skoler, har kjennskap til eller kjenner partene som skal inn til meglere. I disse situasjonene kan meglere lett forhåndsdomme partene, og dermed føle antipati for en part og sympati for den andre part. Både konfliktrådsmeglere og elevmeglere kan oppleve at deres nøytrale rolle kan bli utfordret med tanke på forhåndsdomming. Konfliktrådsmeglere spesielt i kraft av å lese saksdokumenter på forhånd, elevmeglere spesielt i kraft av å kjenne sine medelever på skolen.

#### **4. 1. 2 ”Det har også jeg opplevd ”**

Både elevmeglere og konfliktrådsmeglere oppgir at meglere hvor historien er slik at meglere personlig kan kjenne seg igjen i konfliktsituasjonen, kan oppleves utfordrende og vanskelig. Hvis en meglere har opplevd omtrent det samme som den ene parten, kommer meglere i en situasjon hvor meglernøytraliteten settes på prøve. En konfliktrådsmeglere sier: ”Nei alle har vel levd et liv. Og jeg vil vel tro at alle som har erfaring med en konflikt, og du opplever kanskje samme konfliktforholdet i meglere, så tror jeg kanskje det kan påvirke meg som meglere.” En annen meglere sier at meglingssituasjonen ikke bare kan bli utfordrende hvis

du som megler kjenner deg direkte igjen i konfliktsituasjonen. En annen megler sier at det hender vel så ofte at meglere kjenner seg indirekte igjen. De kan kjenne igjen en tilsvarende følelse, for eksempel at du som ung kan gjøre dumme ting uten tanke på konsekvenser. Flere meglere sier at de tror det å ha opplevd det samme som den ene parten kan være en styrke i meglingen. De begrunner gjerne det med at de får en videre forståelse for situasjonen. Typiske saker slike situasjoner kan dukke opp i er skilsmisssaker og arbeidskonflikter.

Også elevmeglerne oppgir disse situasjonene som utfordrene. En elevmegler forteller om en meglingssituasjon der hun hadde opplevd den samme konflikten som den ene parten, og kjente seg igjen i den partens beskrivelse av sin vanskelige situasjon. ”Det var en som gikk i fjerde som hadde blitt mobba av en i tredje. Han i tredje hadde sagt stygge ting om foreldrene til han i fjerde, og da følte jeg at jeg vet hvor vondt han har det.” En annen elevmegler forteller.” Det var en gang .....det var på grunn av navnet mitt jeg ble erta. Det kjente jeg meg igjen i en megling når en part også ble erta for det.” Dette viser at både konfliktrådsmeglere og elevmeglere blir utfordret i forhold til sin meglernøytralitet i situasjoner hvor megleren kjenner seg igjen i historien til den ene parten.

## **4. 2 UBALANSE I MAKTFORHOLDET MELLOM PARTENE**

Ubalanse i maktforhold mellom mennesker kan oppleves på forskjellige måter. Meglerne jeg intervjuet oppgir to typer meglingssituasjoner som meglernøytraliteten kan bli utfordret i grunnet ubalanse i maktforholdet mellom partene. Det er situasjoner der meglere opplever ubalanse i partenes alder (4.2.1) og situasjoner der meglere opplever at den ene parten har et psykisk overtak på den andre parten (4.2.2).

### **4. 2. 1 ”Når det liksom er en som er mindre enn den andre.”**

Både konfliktrådsmeglere og elevmeglere opplever utfordringer i meglernøytraliteten i situasjoner hvor meglere oppfatter ubalanse i maktforholdet mellom partene. Begge meglergrupper opplever at meglernøytraliteten kan bli utfordret når partenes alder spriker. Konfliktrådsmeglere forteller om utfordringer når følelser av sympati og omsorg dukker opp for den yngste parten, spesielt hvis aldersforskjeller mellom partene er stor. Det kan for



eksempel være i saker der en ungdom møter en eldre part eller en ung butikktyv møter en eldre butikksjef. Konfliktrådsmeplerne oppgir generelt at barn og ungdom som på en eller annen måte har kommet skjevt ut, vekker sympati hos meplerne.

På skolen kan elevmeplerne oppleve urettferdighet i forhold til ubalanse i maktforholdet når en yngre og en eldre elev møtes til mepling. En elevmepler forteller at hun kan få sterke følelser for og behov for å hjelpe den yngste parten. Hun forteller at det kan være en vanskelig meplingsituasjon ”.....når det liksom er en som er mindre enn den andre. Den store har plaga den lille. Og den som er størst skal jo egentlig ikke plage en som er mindre. Det er vanskeligere det, enn å megle to fra samme klasse.”

#### **4. 2. 2 ”Når den ene har den andre i lomma.”**

Når det er snakk om meplingsituasjoner med psykisk ubalanse mellom partene oppgir meplergruppene lik opplevelse rundt dette. Konfliktrådsmeplerne forteller at situasjoner hvor mepleren på en eller annen måte opplever psykisk ubalanse mellom partene, er noen av de mest utfordrende situasjoner de kan komme opp i. En mepler forteller for eksempel om en nabostrid. Begge familiene som kom til mepling hadde barn på samme alder. Familiene hadde kranglet og vist finger til hverandre over en femårsperiode. Den ene familien hadde et handikappet barn. Denne familien var veldig sliten, og de ville gjerne ha fred og ro for å få en bedre hverdag. Derfor var de relativt enkle å få overtaket på i forhold til den andre sterke familien. ”Den ene familien var så utmattet at de gikk med på alt. De godtok alt. De gikk bl.a. med på å be motpartens barn om unnskyldning for sin dårlige oppførsel. (.....) De ble jo veldig overkjørt.” I denne situasjonen opplevde begge meplerne et sinne mot den ”sterke” familien og opplevde at meplernøytraliteten virkelig ble satt på prøve.

En annen mepler forteller om utfordringer i forhold til situasjoner ”den lille mann i gata møter en stor og sterk autoritet”. I en mepling var det en ung gutt som hadde hatt et utbrudd på sosialkontoret. Saken ble anmeldt og så sendt videre til konfliktrådet. Den unge flyktningguten møtte da opp mot to fra sosialkontoret. Mepleren forteller: ”Når jeg skulle innkalle disse partene, var det klart at de fra sosialkontoret var helt suverene. De var to autoriteter. Og han var en som ba om hjelp, han tagg og ba om nåde og følte seg sikkert så

liten stakkars.” Psykisk ubalanse kan også oppleves hvis partene har veldig ulik personlighet. Ofte opplever meglere at en part er veldig verbal, snakker mye og er utadventt, mens den andre parten er sjenert og innesluttet. Meglerne kan også oppleve psykisk ubalanse i situasjonen hvis den ene parten har et aktivt og del dels voldsomt kroppsspråk, mens den andre parten er mer lukket. En megler forteller at det oppleves utfordrende og vanskelig når hun som megler: ”... føler at den ene parten er overlegen den andre. Når den ene er veldig dominerende. Når den ene har den andre i lomma.”

Elevmeglerne jeg intervjuet forteller ikke mange varianter fra opplevelser rundt psykisk ubalanse mellom partene. De oppgir at det kan være vanskelig å være megler når den ene parten er mer verbal enn den andre parten. De opplever at den ene parten er bedre til å ordlegge seg enn den andre, og kan i disse situasjonene oppleve at de syntes synd på den andre parten og de får lyst til å hjelpe og støtte den ”svake” part i sin forklaring.

### **4. 3. STEMNINGEN I MEGLINGSROMMET**

Jeg ser at stemningen i meglingsrommet er en faktor som kan utfordre meglernøytraliteten. Jeg presenterer først situasjoner der stillhet råder i meglingsrommet (4.3.1). Deretter presenterer jeg situasjoner der høylytt krangel og kaos dominerer (4.3.2).

#### **4. 3. 1 ”Når de bare sitter der og ikke sier noe.....”**

Konfliktrådsmeaglerne sier at de ofte opplever stillhet i meglingsrommet. I utgangspunktet oppleves disse situasjonene som utfordrende og krevende. Likevel er meglerne opptatt av at det er viktig at det er rom for stillhet i meglingsituasjonen. Selv om meglerne langt på vei oppgir at de ikke opplever stillhet i rommet som utfordrende i forhold til nøytralitet, finner jeg at meglerne opplever at det kan være vanskelig å vite hvor grensen går i forhold til for eksempel hvilke type spørsmål som er ok å stille.

Elevmeglerne oppgir stillhet i meglingsrommet som en veldig utfordrende situasjon som de ikke alltid vet hvordan de skal forholde seg til. Flere oppgir denne konkrete situasjonen som

den mest utfordrende situasjonen de kan tenke seg. Meglerne vet ikke hvordan de skal respondere. De er oppatt av at partene da bryter "lover-du -regelen" om at partene skal gjøre sitt beste for å finne en løsning på konflikten, og kan oppleve irritasjon i forhold til partene som er tause, og etter deres oppfatning bryter en regel. En elevmegler forteller om at hun kan oppleve et ansvar for at meglingen skal gå sin gang, og sitter da med en følelse av å ikke klare jobben hun har fått. Både konfliktrådsmeaglerne og elevmeaglerne kan altså bli utfordret på meaglernøytralitet når partene er stille under meagling.

En annen situasjon der stillhet kan oppstå er når en meagling er kommet så langt at løsning og avtale skal utformes. Både konfliktrådsmeaglerne og elevmeaglerne opplever utfordringer i forhold til meaglernøytraliteten når partene blir tause og ikke kommer med forslag til løsning og avtale. En konfliktrådsmeagler sier: "Jeg liker heller ikke hvis den andre meagleren foreslår en løsning. Det syntes jeg personlig er feil, men vet at andre er uenige med meg."

#### **4. 3. 2 "De var så sinte og bare avbrøt"**

Meglinger med høyt temperament og mye lyd forekommer både i meaglingssaker med barn og voksne. Både konfliktrådsmeaglere og elevmeaglere forteller om situasjoner der partene høyløtt gir uttrykk for følelser; det kan være høy stemmebruk, tårer som triller, parter som er sinte og såret, parter som banner og bruker annen stygg språkbruk og parter som avbryter hverandre. Konfliktrådsmeaglerne sier om disse "utagerende" situasjonene at dette er naturlige deler av dialogen og kommunikasjonen i et meaglingsrom. Likevel oppgir meaglerne at de opplever disse situasjonene utfordrende.

Elevmeaglerne gir også uttrykk for at også de opplever slike "utagerende" situasjoner som både utfordrende og vanskelige. En elevmeagler forteller at han blir irritert på den parten som for eksempel avbryter den andre. Dette fordi han da bryter en av "lover-du-reglene". En annen meagler oppgir lignende situasjoner som utfordrende, for eksempel hvis en eller begge partene banner eller snakker nedsettende om den andre parten.

Videre forteller elevmeaglerne om at deres egne følelser blir utfordret når partene uttrykker mange og forvirrede følelser. En elevmeagler forteller om en situasjon hun opplevde som vanskelig: " Jo for hvis den ene er veldig lei seg, så føler du at du kan ikke... (pause). Hvis

den egentlig har gjort noe mot den andre, bare at den andre ikke er så veldig lei seg for det, så føler en ikke at en kan si noe veldig mot den som er lei seg.” Intervjuer: ”Mot den som begynte?” Elevmegler: ”Ja, for eksempel hvis den som er lei seg begynte egentlig, så er han egentlig bare lei seg for at han havnet i situasjonen.” Her forteller elevmegleren at det var vanskelig å holde tråden i hva som var skjedd og hvem som var lei seg for hva.

Elevmeglerne oppgir også at de opplever det vanskelig å skulle forholde seg til parter som ikke holder seg til den oppgitte eller innmeldte konflikten. Elevmeglerne forteller at de syntes det kan være vanskelig å være en nøytral megler, når partene begynner å blande inn ulike situasjoner og ulike konflikter som har funnet sted på tidligere tidspunkt. En sier:

”De snakka stygt om hverandre til andre og plaget hverandre hele tiden. (.....)  
Men så begynte de å dra opp mange andre ting som hadde skjedd hjemme og så blei det litt vanskelig for de ble hissige. De hadde vært i krangel skikkelig lenge liksom. De har aldri fått ordna opp i det. Da blir det vanskelig når de drar opp mange forskjellige ting, for da blir det så mange ting på en gang å holde styr på.”

Situasjoner med høy temperatur og utagerende atferd oppleves ulikt av konfliktrådsmedglere og elevmedglere. Konfliktrådsmedglerne oppgir at dette kan være en naturlig del av kommunikasjonen i konfliktløsning, så derfor må der være rom for det under medglingsene. Elevmedglerne opplever både frustrasjon og irritasjon i forhold til de partene som viser utagerende atferd fordi partene da bryter spillereglene/”lover-du-reglene”. Dermed står elevmedglernes nøytralitet i fare i disse situasjonene.

#### **4. 4 OPPSUMMERING AV FUNN**

Med utgangspunkt i intervjuene med fire konfliktrådsmedglere og fire elevmedglere fant jeg at nøytralitet og upartiskhet utfordres i flere situasjoner. Jeg har valgt å dele situasjonene inn i tre hovedgrupper. Den første situasjonen er der **medglerne kan føle anti- eller sympati for en part (4.1)**. Den andre hovedsituasjonen er der **medglerne opplever ubalanse i maktforholdet mellom partene (4.2)**. Den tredje situasjonen er knyttet til **stemningen i medglingsrommet (4.3)**. Hvert hovedområde ble igjen delt inn i underpunkter som presenterer ulike varianter av hovedfunnene. Funn fra konfliktrådsmedglerne blir presentert først. I forlengelsen av disse funnene kommenterer jeg om funn hos elevmedglerne samsvarte eller var ulike funn hos konfliktmedglerne.

En av de mest typiske situasjonene både konfliktrådsmedglere og elevmedglere oppgir de blir utfordret på i forhold til det å skulle være en nøytral tredjepart, er når medglere opplever og føler sympati med, eller antiparti mot, en av partene som er kommet til medling. Jeg fant at denne utfordringen kunne oppstå i to typiske situasjoner. Den ene situasjonen er når medglere opplever hvis saken er av den art at det er tydelig at den part som har klar ”skyld” og den andre parten er et ”offer” i konflikten (4.1.1). Det er saker som er av så stygg eller trist karakter at det rører ved følelsene til medglere. Voldssaker er spesielt utfordrende i forhold til konfliktrådsmedglernes nøytralitet, da disse sakene ofte kan føre til følelse av sympati for den ”fornærmede” parten. Grunnet skolemedlingens grunntanke som sier at ”Ingen saker er for liten for medling, men noen saker er for store” opplever ikke elevmedglere å være medglere i alvorlige voldssaker, og slipper dermed å medle i denne type situasjoner.

En annen variant av situasjon i forhold til det å føle anti- eller sympati for en part, er i situasjoner der medglere på forhånd danner seg meninger eller tanker om partene eller konfliktsituasjonen. Konfliktrådsmedglere får innblikk i saken via sakspapirer og det kan danne et grunnlag for, ubevisst eller bevisst, forhåndsdomming av den ene part. Elevmedglere vet mye mindre om konfliktsituasjonen enn de voksne medglere gjør. Elevmedglere blir utfordret i forhold til det faktum at de ofte kjenner, eller i det minste har kjennskap til, partene på forhånd. Elevmedglere kan bli utfordret på medglernøytraliteten hvis de, ubevisst eller bevisst, forhåndsdommer partene ut i fra omdømmet elevene har fra før. Den andre situasjonen både konfliktrådsmedglere og elevmedglere oppgir som utfordrende i forhold til anti- og sympati, er medlinger med en konflikthistorie med slik karakter at medglere personlig kan kjenne seg igjen i konfliktsituasjonen (4.1.2).

Både konfliktrådsmedglere og elevmedglere oppgir ubalanse i maktforholdet mellom partene som en situasjon der medglernøytraliteten kan settes på prøve (4.2). Det var spesielt to typer ubalanse i maktforholdet mellom partene jeg fant at medglere opplever som utfordrene. Den ene situasjonen er medlinger der aldersforskjellen mellom partene er betydelig stor (4.2.1). I disse situasjonene kan medglere føle sympati for den yngste parten. Den andre type situasjon er der medglere opplever at den ene parten på en eller annen måte har et psykisk overtak på den andre parten (4.2.2).

Den tredje hovedsituasjonen jeg fant var at meglere kan bli utfordret på i forhold til meglernøytralitet er stemningen i meglingsrommet (4.3). Både konfliktrådsmeglerne og elevmeglerne oppgir at de ofte opplever stillhet i meglingssituasjonen. Det er interessant å merke seg at elevmeglerne opplever denne stillheten meget vanskelig (4.3.1). Konfliktrådsmeglerne opplever også disse situasjonene som vanskelig og utfordrende, men de påpeker samtidig at dette kan være en naturlig del i en megling.

Meglinger med høy temperatur og høylytt krangel forekommer både i konfliktrådsmeglinger og elevmeglinger (4.3.2). Konfliktrådsmeglerne ser på høyt lydnivå som en del av kommunikasjonen mellom parter som er i en konflikt. De oppgir at dette innimellom kan være krevende og utfordrende situasjoner. Også her fant jeg at det er elevmeglerne som opplever disse situasjonene som både vanskelige og utfordrende i forhold til meglernøytralitet.

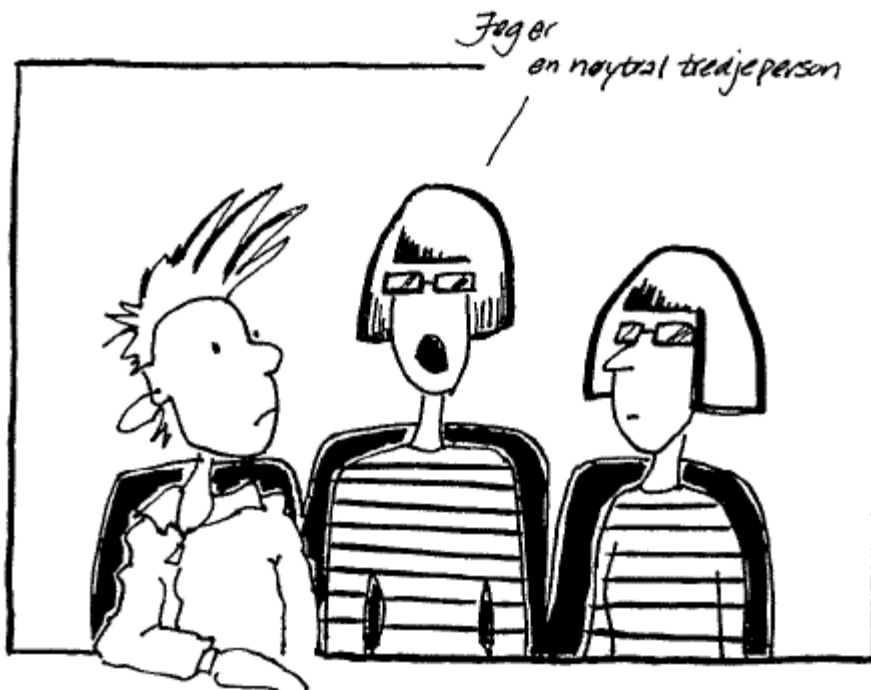


(Bildene er hentet fra Wencke S. Wiig sin bok *Ansikt til ansikt. Innføring i skolemegling* 2000.)

## 5. 0 DRØFTING

I drøftingsdelen tar jeg utgangspunkt i de tre hovedsituasjonene hvor jeg fant at meglere opplever at nøytraliteten kan bli utfordret. Den første situasjonen er meglernes følelse av anti- eller sympati for en part (5.1). Den andre hovedsituasjonen omhandler ubalanse i maktforholdet mellom partene (5.2). Den tredje hovedsituasjonen omhandler stemningen i meglingsrommet (5.3). Disse situasjonene blir belyst med flere underpunkter som presenterer ulike måter meglere responderer på. I underpunktene drøfter jeg megleres måter å respondere på i lys av teori.

Denne inndelingen er gjort for å lage en oversiktlig presentasjon av stoffet. Under hvert underpunkt presenterer jeg først konfliktrådsmeglernes måte å respondere på. Deretter kommenterer jeg om elevmeglere har lik eller ulik måte å respondere på. Jeg begynner med å drøfte nøytralitet i situasjoner der meglere kan føle anti- eller sympatireaksjoner i forhold til en part.



(Bildet er hentet fra Austbø og Engebretsen sin bok *Mekling i rettskonflikter* 2006)

## **5. 1 NØYTRALITET OG FØLELSE AV ANTI- ELLER SYMPATI FOR EN PART**

Gjennom intervjuene fant jeg at både konfliktrådsmedglere og elevmedglere opplever at medglernøytraliteten ofte blir utfordret i situasjoner hvor følelsen av anti- eller sympati for en part dukker opp. Det er viktig å understreke at ingen saker er like og ingen reaksjoner er like. For å lage en oversiktlig presentasjon i drøftingsdelen har jeg likevel valgt å gruppere medglernes måter å respondere på ut i fra reaksjoner med likhetstrekk. Jeg fant at det særlig er i to situasjoner medglere kan oppleve sympati for en part, og gjerne antiparti for den andre part. Den første situasjonen er medglinger der medgleren av en eller annen grunn syntes synd på den fornærmede eller forulempa parten, og tenker at den andre part har klar skyld. Den andre situasjonen er der medgleren personlig kjenner seg igjen i den ene parts historie.

Jeg finner at medglerne spesielt responderer på to ulike måter når de opplever at de føler anti- eller sympati for en part. Først analyserer jeg hvordan medglerne aktivt handler for å skape tillit, og drøfter dette i lys av teori (5.1.1). Deretter analyserer jeg hvordan medglerne aktivt skjuler sine følelser, og drøfter dette i lys av teori (5.1.2).

### **5. 1. 1 Skape tillit**

Både konfliktrådsmedglerne og elevmedglerne er klar over at de i noen saker kan komme til å føle anti- og eller sympati for partene. En måte konfliktrådsmedglerne responderer på for å unngå anti- eller sympati følelser for parter, er å på forhånd være bevisst sin rolle som nøytral tredjepart. Medglerne jobber bevisst og aktivt for å skape tillit i møte med partene. Jeg fant at medglerne responderer på tre ulike måter for å skape tillit. For det første iverksetter medglerne tillitskapende handlinger. For det andre viser medglerne egne følelser og engasjement. For det tredje vektlegger medglerne bevisst det å opptre på en profesjonell måte.

#### *Tillitskapende handlinger*

For det første ønsker medglerne fra første kontakt de har med partene å legge et godt grunnlag for å oppnå tillit hos begge partene som kommer til medling: ”...og da må man begynne å bygge der hvor man har mulighet til å bygge. Og det er fra første telefon du tar.”



Konfliktrådsmeglerne er også oppmerksom på at hvis en part kommer før den andre til megling så velger megleren bevisst å snakke om løst og fast: ”Dette for å ikke skape en ugunstig situasjon der den andre parten kommer inn døra og hører bruddstykker om at vi snakker om saken.” Konfliktrådsmeglerne er også opptatt av at tillit skapes gjennom deres væremåte og personlighet. ”Derfor ønsker jeg å være rolig og høflig og blid for å skape ei god og trygg atmosfære. (.....) det er viktig å skape tillit”, uttaler en konfliktrådsmegler.

Elevmeglerne er også meget opptatt av å skape tillit i meglingssituasjoner. De er også opptatt av å skape tillit blant sine medelever på skolen. Elevmeglerne forteller at de tar sitt verv seriøst og er bevisst at de for eksempel ikke snakker om sakene til venner og kjente. ”Hvis ikke elevene på skolen stoler på oss, så vil jo ingen gå til megling og da blir det ikke noe megling på skolen vår. Viktig at de stoler på oss.” Også elevmeglerne er opptatt av å bygge tillit fra første møte. Meglerne forteller at de gjør dette bl.a. ved å opptre seriøst og bevisst, og de opptrer like vennlig mot begge parter. De fremhever den faste måten å ønske velkommen på som tillitsvekkende. Da hilser de bevisst begge parter hyggelig velkommen og viser lik respekt for begge partene. En elevmegler uttrykker den samme type bevissthet overfor en situasjon der hun på forhånd i korte trekk har blitt informert om hva som har skjedd: ”For eksempel passer jeg på å prate litt med begge to på ganga før vi begynner for å lette litt på stemninga og vise at jeg ikke er sur på han ene liksom.”

Det er interessant å se at både konfliktrådsmeglerne og elevmeglerne meget aktivt og bevisst handler for å skape og vise tillit til begge parter som kommer til megling. Man må dermed stille spørsmål om hvorfor det er så viktig for meglerne å skape tillit? Megling er et frivillig og gratis tilbud (<http://www.konfliktraadet.no/templates/Page.aspx?id=391>, 10.05.07). Tilbudet hviler på tillit. Vi har sett at Hasund og Hydle oppgir ”tillitsvekkende” som den første, og kanskje viktigste, egenskapen en megler bør inneha (Hasund og Hydle 2007, s. 67). Kristiansen sier: ”Tillit kan beskrives som en inngang til en felles verden hvor man kan dele erfaringer, tanker, gleder og sorger. Dette åpner for samtaler og samvær som deltagerne ofte opplever som viktige.” (Kristiansen 2003, s. 8). Kristiansen viser til Martin Buber som er opptatt av at tillitt er noe som partene skaper sammen. Tillit kan skapes i dialog eller gjensidighet. I følge Kristiansen hevder Buber at hvis tillit er skapt og eksisterer mellom mennesker, så vil der skje noe i samtalen. Det som skjer noe positivt. Det er en dreining og en utvikling mot håp og optimisme (Kristiansen 2003, s. 44 og 45). Dette er et viktig poeng for

meglere. Meglere ønsker å bidra til håp om løsninger i konflikter. Derfor er tillit en meget viktig døråpner for at dialogen skal finne sted i meglingsrommet.

Dialog mellom partene er noe både konfliktrådsmeglerne og elevmeglerne ønsker å oppnå. Meglerne ønsker å skape ei god ramme for meglings situasjonen. De ønsker å bidra til å skape et godt utgangspunkt for at en god samtale skal kunne finne sted mellom partene. Hvis tillit skapes vil det være rom for at partene kan føle trygghet. Trygghet vil igjen kunne føre til at partene i dialogen kan åpne seg og fortelle om sine opplevelser og følelser. Dialogen er selve grunnsteinen i meglingen, og hvis dialogen ”flyter” mellom partene så øker sjansene for at de kan finne frem til en løsning. Jeg ser at meglerne med velvilje og godhet, aktivt handler for å skape tillit. Meglerne ønsker det beste for de menneskene som er i konflikt. Meglerne vet at partene i større eller mindre grad står midt i en vond og/eller vanskelig situasjon. De har valgt å være meglere av ideologiske grunner. De har et ønske om å bidra og legge til rette for at mennesker som er i konflikt kan få tid og rom til å løse sine problemer.

”Et tillitsforhold kan bare finne sted mellom mennesker og vil preges av en gjensidig deltagelse fra partene som er engasjert.” (Kristiansen 2003, s. 46). Hvis tillit finnes mellom megler og part vil både megler og parter bli aktive. Meglingens fremdrift i prosessen er avhengig av at partene føler tillit til meglerne. Hvis en megler bevisst gjør handlinger for å bygge og vise tillitt kan man si at megleren er deltagende og aktiv. Meglerne handler altså aktivt for å skape tillit i møte med partene som er i en konflikt. Dermed må jeg stille spørsmål om det å gjøre aktive og bevisste handlinger er å opptre nøytralt? Hvis vi ser tilbake på nøytralitetsbegrepets synonymer, som oppgir begrepet passiv som et av synonymene til nøytral, kan man i denne sammenheng si at megleren ikke opptre nøytralt (Berulfsen og Gundersen 2004, s. 215). Dette fordi megleren opptre aktivt og bevisst for å oppnå noe. Hvis man derimot forholder seg til Hareide sin nyere definisjon av nøytralitet, som knytter nøytralitet til en persons manglende interesse i å oppnå et bestemt resultat, kan man si at det å handle aktivt for å oppnå tillit ikke strider mot det å opptre som en nøytral megler (Hareide 2006, s. 295).

Når partene i en megling utleverer sin konflikthistorie, viser partene tillit både til megleren og situasjonen som megleren leder. Denne personlige utleveringen stiller megleren under en fordring, den Løgstrup kaller den etiske fordring (Løgstrup 2000, s. 37). Man ser her at meglerne er meget bevisst etikken i dette. Meglerne handler aktivt for å ta vare på partene. De

vil fremstå troverdig for å vise at dette tilbudet er kvalitet. Meglerne har et grunnleggende ønske om at partene skal finne en felles løsning. Meglerne ønsker å bidra, de ønsker å hjelpe partene videre. De handler aktivt for å skape tillit – for at partene skal få det bedre i sitt liv.

### Opptre profesjonelt

Et poeng konfliktrådsmeaglerne fremhever som viktig for å oppnå tillit hos partene er nettopp at de er ”vanlige” lekfolk, og ikke eksperter eller dommere. En konfliktrådsmeagler reflekterer rundt dette: ”Fordi terskelen er lavere for folk å komme. Ikke alle vet at jeg ikke jobber her på dagen engang. De får vite dette ikke er primærjobben min. Og da blir samtalen annerledes.” En annen sier: ”Er ikke sikker på at den type konflikter vi ofte løser i konfliktråd hadde egnet seg for så mye utdannelse. Jeg tror ikke en fagmann på megling ville ha vekket noe spesiell tillit i mange av sakene vi megler. Tvert i mot. En lekmann roer situasjonen.”

Selv om meaglerne er ”vanlige” lekmenner er de meget opptatt av å utføre vervet de har påtatt seg på en profesjonell og ordentlig måte. Flere konfliktrådsmeaglere er opptatt av at de kan være nøytrale ved å ikke være privat, men opptre på en personlig og profesjonell måte. Det er i tråd med Thyssen sin tanke: ”Et professionelt forhold kan bli personlig uden at ophøre med at være professionelt.” (Thyssen 1995, s. 184). En meagler forteller om en kollega som alltid kler seg i dongeri for å være litt ”gem”. Meagleren sier: ”Jeg tenker motsatt. Det skal ikke være for kameratslig. Det viktigste er at de føler dette er en trygg arena for begge to. Her får de en sjanse til. De skal føle jeg tar dem på alvor og de kan stole på meg.”

Elevmeaglerne oppgir mange av de samme tanker omkring det å ta sin rolle på alvor og opptre profesjonelt. Jeg ser at for elevmeaglerne innebærer det å skulle opptre profesjonelt, langt på vei at de som møteledere klarer å få partene til å overholde ”lover-du-reglene” (vedlegg nr. 1). Meaglerne virker fornøyde med seg selv og sin utførelse av oppgaven hvis de har klart å passe på at for eksempel partene ikke avbryter hverandre, eller hisser seg opp og bruker negativt språk eller kroppsspråk mot hverandre.

For å skape tillit oppgir de fleste meaglerne at det å være to meaglere sammen er positivt. En meagler sier: ”Jeg mener det er en veldig styrke. Vi har ulike personligheter. Da har vi et spekter å spille på. Vi har ulike gode egenskaper og da utfyller vi hverandre. Team er bedre enn enkeltperson og da er sjansen for å få til en løsning større.” Elevmeaglerne trekker også

frem fordeler med å være to meglere i meglingsituasjonen: ”For eksempel hvis du ikke vet hva du skal si så kan den andre. Og du skjærer deg litt for ikke å vise at du tar parti med noen av de. For da kan den andre si det til meg etterpå hvis han syntes jeg har gjort det.” Austbø og Engebretsen sier: ”Problemer med sympatier og fordommer forekommer for alle og kan neppe unngås. Bevissthet om dette er en meget viktig rettesnor for mekleren.” (Austbø og Engebretsen 2006, s. 163). Jeg ser at meglere er meget bevisst dette.

Meglere kan ofte være midt i meglinger der de møter mennesker som er i sårbare situasjoner. Mathisen og Kristiansen er opptatt av at profesjonell rolleutøvelse innebærer både moralsk dømmekraft, varhet og klokskap (Mathisen og Kristiansen 2005, s. 222). Jeg ser at konfliktrådsmeglerne, med sin livserfaring og sin ideologiske innstilling til meglingsforhold, har gode forutsetninger for å opptre profesjonelt i meglingsforholdene. Elevmeglerne derimot har større utfordringer. Barn og unge har færre forutsetninger for å handle med varhet og klokskap. Jeg ser at de handler ut fra det de er opplært og trent til å gjøre, bl.a. ved å sørge for at ”lover-du-reglene” blir opprettholdt. Dette blir deres måte å opptre profesjonelt på.

Meglerne er bevisste på å opptre profesjonelt for å skape tillit. Dette gjør de bl.a. for å forebygge følelser av anti- eller sympati for en av partene. Er det å opptre profesjonelt en nøytral handling? Igjen kan vi se tilbake til Norsk synonymordbok som viser til begrepet passiv som synonym til nøytral (Berulfsen og Gundersen 2004, s. 215). Med dette utgangspunkt er det tydelig at meglerne ikke kan omtales som nøytrale så lenge de aktivt velger en måte å opptre på for å oppnå hos partene. Vi kan si at profesjonell rolleutøvelse er det Vetlesen og Nortvedt velger å kalle en deltagende innstilling (Vetlesen og Nortvedt 1994, s. 159). Tønnesen knytter nøytralitet til personer som mangler engasjement og kunnskap om konflikten. Med dette utgangspunkt kan jeg si at meglerne ikke er nøytrale. Hvis man derimot velger å legge den nye definisjonen til Hareide til grunn så innebærer den at nøytralitet er knyttet til at mekleren har manglende interesse i å oppnå et bestemt resultat i saken (Hareide 2006, s. 295). Dette utgangspunktet gir et annet syn på meglernøytraliteten. Med dette utgangspunktet kan man si at meglerne her opptrer nøytralt.

Hvem er det egentlig som avgjør om meglerne opptrer nøytralt eller ikke? Vindeløv sier at det til syvende og sist kun er partene som kan svare for om de har tillit til meglerne: ”Den endelige test på, om mægleren har levet op til kravet om upartiskhed og nautralitet, ligger derfor hos partene, som når som helst kan afbryde mæglingforløbet, hvis de mister tilliden til

mæglers evner til at gjennomføre mæglingen på en tilfredstillende måte.” (Vindeløv 2004, s. 199). Akkurat dette har også flere meglere gitt uttrykk for. Det er viktig å se situasjonen ut fra deres perspektiv.

### Vise følelser og engasjement

Jeg ser at meglernes aktive innsats for å skape tillit har flere uttrykksmåter. Konfliktrådsmeglerne er opptatt av å vise følelser og engasjement i meglingsituasjoner fordi de oppfatter dette som positivt for situasjonen. Meglerne er opptatt av at det å vise følelser kan være med på å skape tillit i den forstand at partene opplever dem som engasjerte og oppriktige meglere. I diskusjonen om å vise følelser er det her naturlig å vie Hareide oppmerksomhet. Hareide er opptatt av skillet mellom sympati og empati. Han hevder at i noen meglingsaker kan sympati gå over til empati. Hareide forklarer at i meglingssammenheng kan man si at sympati handler om saken det berettes om, mens empati handler om innlevelse i hvordan det er å være i partens sted (Hareide 2006, s. 296). En megler snakker nettopp om denne forskjellen: ”Spørsmålet er jo om meglere viser sine følelser ovenfor enkeltpersoner. Viser de følelser for helheten eller viser de følelser overfor en person?” Flere konfliktrådsmeglere mener det blir skjevt i forhold til den andre parten hvis megleren viser empati med en part: ”Å vise følelser ut ifra det ene menneske, det vil jeg si blir ubalanse i meglingsforholdet”, sier en av meglerne. Likevel er det viktig for meglerne å være klar over at den profesjonelle masken kan slå sprekker. Som nevnt tidligere påpeker Thyssen at følelser kan være et risikomoment i profesjonelle forhold. Han sier om følelser: ”De har deres rytme og kan ikke styres mekanisk” (Thyssen 1995, s. 185).

Konfliktrådsmeglerne er enige i at en ikke bør vise sine egne følelser i empati for en part da dette kan føre til at megleren blir delaktig i å skape ubalanse i situasjonen. Det er å vise støtte og forståelse for den ene parten. Her uttrykker elevmeglerne samme holdninger som de voksne meglerne. En sier: ”Du kan ikke bare grine med en av de for da tar du parti. Utelukke han andre liksom.” En annen elevmegler sier: ”Hvis bare den ene (parten) begynte å grine så syntes jeg ikke at en megler skal grine, for da blir det feigt for den andre (parten).” Både konfliktrådsmeglerne og elevmeglerne oppgir bestemt at det ikke er akseptabelt å vise egne følelser kun i forhold til den ene part i en meglingsituasjon. I følge Hareide vil slike handlinger være synonymt med å opptre upartisk. Dette fordi megleren i denne sammenheng føler med en av partene, og vil da favorisere denne parten (Hareide 2006, s. 295).

Generell oppfattelse blant konfliktrådsmevlene er at det kan være positivt å vise egne følelser for helheten i meglersituasjon. En konfliktrådsmevler begrunner hvorfor han er positiv til dette: ”Jeg har fått tårer i øynene av situasjoner som er kjempe lada, og det syntes jeg ikke er problematisk. For eksempel gråt veterinæren når jeg måtte avlive kjæledyret mitt i jula. Da opplevde jeg bare at så godt at han også syntes dette var trist og han forstod meg.” Mevleren mener det blir på samme måte i konfliktrådet som hos veterinæren. Det er fint når mennesker viser forståelse for den andres vanskelige situasjon – uavhengig av rolle eller funksjon. Dette samsvarer godt med poenget Thyssen fremhever når han omtaler profesjonelle forhold. Han sier at profesjonelle forhold kan bli personlige uten å opphøre med å være profesjonelt (Thyssen 1995, s. 184). Det er positivt for situasjonen. På en annen side står dette i kontrast til mevlernes behov for i andre situasjoner å skjule egne følelser. Denne problemstillingen drøfter jeg videre i kapittel 5.1.2.

Flere konfliktrådsmevlere er opptatt av at de bevisst ønsker å vise engasjement i mevlingen: ”Mevlerne skal i utgangspunktet være nøytrale. Samtidig må også mevlere leve seg inn i det som skjer, for de skal jo følge dialogen her.” En annen konfliktrådsmevler mener også det er positivt å vise egne følelser i situasjonen. Hun mener mevleren da fremstår som oppriktig, interessert og medfølede: ”Å vise reaksjoner kan være en trygghet i situasjoner fordi de to partene ser at en ikke er helt fjern fra deres situasjon.” Likevel er mevlere opptatt av at det må komme tydelig frem hvorfor en mevler reagerer som han eller hun gjør. En konfliktrådsmevler reflekterer over mevlerhistorien der begge mevlere feller tårer sammen med partene (se vedlegg nr. 8). Han er opptatt at hvis mevlere gråter bør de ta konsekvensene av det. Mevlere må si hvorfor de gråter og hvorfor de syntes dette er trist eller flott. Hvis mevlere forholder seg tause, da kan ikke partene vite hvorfor mevlere griner og de kan bli usikre av den grunn. En mevler sier: ”Mevlerne må si hvorfor de har de følelsene de har, og balansere det ut på den måten.”

Også elevmevlere er positive til at mevlere viser følelser for situasjonen som helhet. De syntes ikke dette kommer i konflikt med mevlernøytraliteten, så lenge reaksjoner blir uttrykt for helheten i situasjonen. En elevmevler uttaler etter å ha hørt mevlerhistorien der begge mevlere feller tårer sammen med partene: ”Hvis begge (partene) begynte å grine så er det jo nokså nøytralt. For en mevler skal jo være nøytral.” Elevmevlere hevder at de viser følelser og engasjement for å bli tatt seriøst. Dette fordi mevlere får vist at de bryr seg om elevene som er til mevling, og at mevlere ønsker at konflikten elevene er i skal bli løst.

En av de to måtene både konfliktrådsmedglere og elevmedglere velger å handle på for å skape tillit, er altså å vise egne følelser og engasjement i meglingen. Da kan man stille spørsmål om det å vise følelser og engasjement utfordrer meglernøytraliteten? Hvis vi ser tilbake på hva Tønnesen forklarer om nøytralitetsbegrepets opprinnelige betydning, ser vi at det å opptre nøytralt i forhold til andre mennesker bl.a. innebærer manglende engasjement. Tønnesen hevder at personer som er engasjert verken i tale eller handling kan opptre nøytralt (Tønnesen 1983, s. 36). Hvis vi legger dette til grunn blir det klart at meglerne, med sin aktive innsats og sitt engasjement, ikke kan regnes som nøytrale i henhold til Tønnesen sin redegjørelse av nøytralitetsbegrepet. Meglerne kan heller ikke regnes som nøytrale i forhold til forklaringen i boka *Fremmedord og synonymmer* (Berulfsen og Gundersen 2004, s. 215). Dette fordi begrepet passiv oppgis som synonym til nøytralitetsbegrepet. Hvis man derimot legger Hareide sin definisjon av nøytralitet til grunn finner vi at meglerne ikke har interesse i å oppnå et bestemt resultat (Hareide 2006, s. 295). Jeg ser at meglerne er opptatt av at partene skal oppnå et resultat, men jeg kan ikke se at de er interessert i hva resultatet skal innebære. Derfor kan meglerne regnes som nøytrale i henhold til Hareide sin definisjon av nøytralitet.

Thyssen er opptatt av at profesjonelle forhold er rollespill. I denne sammenheng er det viktig å reflektere over dilemmaet meglere kan oppleve ved å skulle være engasjert i rollen som megler, versus det å ikke bli for engasjert som privatperson. Meglere skal opptre profesjonelt i rollen som nøytrale meglere. Som nevnt tidligere sier Thyssen at følelser i seg selv kan være risikable i dette rollespillet. Dette fordi følelser har sin egen rytme og de kan ikke styres mekanisk. Han sier: "I profesjonelle forhold skal de ikke blot uttrykkes, men iagttages, styres og doseres. Når klienten opdager, at den profesjonelle administrerer sine følelser profesjonelt, kan tilliden oppløses." (Thyssen 1995, s. 185). Spørsmålet jeg stiller meg er om det er mulig for et menneske å styre sine følelser på den måten at de bare kommer til syne i "passelige velegnede porsjoner"? Meglerne må styre sine følelser på en slik måte at de ikke blir personlig engasjerte og private. Samtidig må engasjementet være ekte. Hvis partene føler at meglernes engasjement og følelser styres og tilpasses kun for å tjene situasjonen, kan tilliten i følge Thyssen oppløses. Jeg ser at meglere ønsker å være autentiske og tilstede i situasjonen. Meglerne ønsker å opptre som velmenende mennesker ved å vise engasjement og følelser, nettopp for å bevare tilliten fra partene. Meglerne kan bevare sin profesjonalitet ved å være bevisst sitt engasjement og hvor mye og hvilke følelser som vises. Da kan meglere skape tillit.

Hasund og Hydle poengterer at meglerrollen er mangfoldig. Det innebærer bl.a. at megleren skal inneha egenskaper som kreativ, lyttende, løsningsfokuset og åpen (Hasund og Hydle 2007, s. 67). Vetlesen og Nortvedt er også opptatt av engasjementet som oppstår når mennesker møtes ansikt til ansikt (Vetlesen og Nortvedt 1994, s. 159). I et nærhets etisk perspektiv velger mennesker en engasjert holdning og en deltagende innstilling. Det er umulig som megler å velge en objektiverende innstilling til partene. Kristiansen viser til Buber som er opptatt av at tillit er noe som skjer mellom konkrete personer. Jeg ser at meglerne er opptatt av å være ekte, selv om de har en rolle i et rollespill. Buber hevder at et tillitsforhold bl.a. relateres til spørsmålet om sannhet: ”Et tillitsforhold relateres i sterkere grad til spørsmålet om sannhet og ekthet og ønsket om å være sannhetens tjener ....” (Kristiansen 2003, s. 45). Jeg ser at både partene og meglerne er opptatt av nettopp etikken som vektlegger det ekte og autentiske i meglings situasjonen.

Et viktig poeng hos Løgstrup er det han kaller de suverene livsytringer. De suverene livsytringer oppstår i møte mellom mennesker. Vetlesen og Nortvedt viser til Løgstrup som sier at et annet menneskes ulykke kaller barmhjertigheten frem hos den andre (Vetlesen og Nortvedt 1995, s. 172). Det er nettopp fenomener som barmhjertighet, tillit, åpenhet, oppriktighet og medfølelse jeg ser meglerne formidler i møte med partene. Mørland refererer til sin observasjon av 13 konfliktråds meglere og sier: ”Som andre mennesker var meglerne ingen maskiner eller roboter i møtene; engasjement, følelser, normer og erfaringer gjorde dem til de personene de fremsto som.” (Mørland 1995, s. 154). Også hun har sett at nettopp det å være seg selv, være et medmenneske, og det å være nær, er av stor betydning for at partene skal føle tillit til meglerne.

Jeg ser at det å skape tillit er et meget viktig poeng for meglere. Meglerne ønsker å skape og oppnå tillit bl.a. som et forebyggende grep, for at partene ikke skal oppleve at en megler i noen sammenhenger kan føle anti- eller sympati for en part i en meglings situasjon. Dette poenget med tillit viser seg å være atskillig viktigere for meglerne enn jeg på forhånd var klar over. Ved en annen anledning vil det være interessant å gå dypere inn i dette temaet.

Vi har nå sett at det å vise følelser ser meglerne på som positivt for meglingsprosessen. Nettopp derfor er det interessant å se at jeg også finner en motsatt måte å respondere på i forhold til situasjoner der meglerne kan bli utfordret i forhold til å føle anti- eller sympati for en part. Meglerne oppgir at når de opplever følelse av anti- eller sympati for en part,



responderer de med å skjule disse følelsene. Å skjule egne følelser drøfter jeg derfor i neste kapittel.

### **5. 1. 2 Skjule egne følelser**

I situasjoner hvor meglere opplever sympati for den ene parten, og gjerne antipati for den andre parten, oppgir konfliktrådsmeglere at de responderer på situasjonen ved å være bevisst disse følelsene. Mer konkret forsøker de, og så langt det er mulig, å skjule egne følelser for partene. Meglerne gjør sitt beste for å holde tilbake både sympati- og antipartireaksjoner. Jeg finner at de gjør det på tre ulike måter. For det første opptrer meglere profesjonelt og skjuler egne følelser. For det andre velger meglere å ta en pause i meglingen, hvis de opplever at egne følelser blir for sterke. For det tredje skjuler meglere egne følelser, men bruker dem bevisst på en positiv måte i meglingssituasjonen.

#### *Opptre profesjonelt*

En konfliktrådsmegler sier: ”Ja for det er en del av livet det å føle. Og man blir jo påvirket. Jeg kan sitte og bli irritert, men jeg sier ikke at jeg er det. Jeg kan tenke ”åhrrr” inne meg. Det går uten å vise det.” En annen megler uttaler:

”Det jeg hører kan ryste meg innvendig ja. Mange ganger. Jeg er jo ikke følelseløs. Hvis folk har vært på byen og plutselig blitt knust og slått skjev, og du ser vedkommende komme med skjev nese og alt dette her, er det klart du reagerer på det. Du tenker litt over hva ville du gjort selv hvis det var meg som var i en sånn situasjon. Du tenker tanker innvendig.”

Elevmeglere tenker på samme måte. Også de er bevisst hvordan de opptrer og har et ønske om å skjule sine egne følelser. En elevmegler sier: ”I de fleste meglinger skjønner jeg meg mest på den ene, og ikke på den andre. Men da tenker jeg at det må jeg ikke vise.” En annen elevmegler forklarer hva hun tenkte en gang hun syntes den ene parten sa noe dumt under en megling: ”Vi kan jo ikke sitte og himle med øynene hvis vi syntes de sier noe teit. Vi må heller prøve å forstå de. Da er det sånn du tenker inni deg, så er du klar over det og tenker at det skal du ikke vise.”

Austbø og Engebretsen er opptatt nettopp av utfordringer knyttet til sympati og antiparti overfor partene. De hevder at slike følelser ikke kan unngås. De sier at den beste måten å håndtere denne situasjonen på er nettopp meglernes bevissthet om egne følelser (Austbø og Engebretsen 2005, s. 163). Jeg ser at både konfliktrådsmeglerne og elevmeglerne er meget bevisst dette og handler aktivt for å hindre og gi uttrykk for egne følelser. Dette for at anti- eller sympatireaksjoner ikke skal få innvirkning i møte med partene.

I denne sammenheng er det interessant å merke seg at Nordhelle er opptatt av at det å skjule følelser ovenfor partene ikke kan ses på som en teknikk som kan læres. Hun mener det å skjule følelser har med meglernes holdning å gjøre (Nordhelle 2006, s. 39). Slik jeg ser det er det nettopp dette det handler om. Jeg ser at meglerne har et positivt konfliktsyn. Meglerne gir klart uttrykk for at de ser mennesker som har feilet, men ønsker å gjøre opp for seg og ordne opp i konflikten, for å gå videre i livet.

Når meglerne likevel oppdager at de kanskje ikke er nøytral i forhold til partene kan noe gjøres. Austbø og Engebretsen viser til den amerikanske familiemegleren John Haynes, som har stilt en del spørsmål til ettertanke når megleren opplever at han kanskje føler sympati for en part i familiemeglinger (Austbø og Engebretsen 2006, s. 164 – 165). Hvis en megler lurert på om han favoriserer en part kan han i meglingsprosessen stille seg disse spørsmålene:

1. Hvilken part likte du best?
2. Hvilken part var den beste forelder?
3. Hvilken part var mest rettferdig?
4. Hvilken part var du mest enig med?

I følge Austbø og Engebretsen sier Haynes at dersom megleren stadig opplever å være enig med den ene part, betyr det vanligvis at de har felles verdier og en lik måte å se ting på. Det betyr ikke nødvendigvis at denne partens oppfatninger er mer korrekte enn den andres. Dersom en megler må medgi at han favoriserer en part, vil ofte den andre registrere det og gå i forsvarsposisjon. I følge Austbø og Engebretsen forklarer Haynes at megleren bevisst må arbeide med seg selv. Først da vil det bli lettere å engasjere den andre parten i prosessen igjen. (Austbø og Engebretsen 2006, s. 164 – 165). Jeg ser at denne bevisstheten i høy grad er tilstede hos meglerne. Jeg ser at lignende spørsmål kan tas i bruk også av konfliktmeglere.

Jeg ser at både konfliktrådsmedglere og elevmedglere, bevisst eller ubevisst, i noen saker kan føle antipati mot en part før medgleren har møtt personen. Nordhelle er opptatt av at medglere skal være ikke-dømmende i sin holdning. Hun sier at medglere er som andre mennesker, bærere av en rekke verdier som gjør at vi ikke er verdinøytrale. Hun poengterer: ”Det er et arbeid med seg selv for å utvikle toleranse for andre menneskers væremåte, som kan være ulik vår egen.” (Nordhelle 2006, s. 39). Videre er Nordhelle opptatt av at en ikke-dømmende holdning inngir tillit, som er en forutsetning for at en medgler skal kunne utføre et godt arbeid.

I denne sammenheng er det interessant å se at flere konfliktrådsmedglere oppgir at erfaring har vist dem at det å gjøre seg opp tanker på forhånd ofte viser seg å ikke ha rot i ”virkeligheten”. En medgler fortalte om at han i en medgling som omhandlet et ransforsøk før medglingen følte sympati for banksjefen som har vært utsatt for ransforsøket. Men etter å ha vært medgler og dermed hørt historien til den unge mannen som utførte ransforsøket forandret medglerens følelser seg. Han sa: ”...så kjempet jeg mer med å ikke vise at jeg fikk veldig sympati med den uheldige sympatiske unge gutten som ved tilfeldigheter og uheldig rot hadde havnet i denne situasjonen. Han angret og hadde hatt det vanskelig.”

En sjelden gang dukker det opp situasjoner hvor de voksne medglerne er vitne til for eksempel direkte verbale personangrep av verste sort. Medglerne må bare være tilstede og oppleve dette ubehaget. Å beordre pause er til liten nytte, da verbalangrepet gjerne fortsetter der det slapp. En konfliktrådsmedgler reflekterer rundt en vond opplevelse: ”Det var en forferdelig opplevelse og absolutt ikke en vellykket medgling. I ettertid trengte vi mange runder på kontoret for å bearbeide den opplevelsen.” Medgleren responderte på den opplevelsen med å oppsøke konfliktrådetts ansatte for samtale, veiledning og trøst. Det er viktig for medglere som holder maska under medglingen å få mulighet til å bearbeide sine opplevelser i etterkant. Jeg ser at her har de ansatte ved konfliktrådene en viktig rolle. Oppfølging og medglerpleie er viktig for den enkelte medglers bearbeidelse av sine opplevelser. Tilsvarende har medglingskoordinatoren ved skolene en like viktig rolle i forhold til oppfølging og medglerpleie av elevmedglere.

Jeg finner at en måte å respondere på i situasjoner hvor medglere føler anti- og sympati for parter, er altså at medglere bevisst opptre profesjonelt og forsøker å skjule sine egne følelser. Både de voksne medglere og barna som har verv som medglere oppgir at de klarer å skjule sine følelser. Jeg stiller et spørsmålstegn om det er mulig for medglerne å skjule sine følelser

overfor partene? Vil ikke partene føle meglernes holdninger for eksempel gjennom deres kroppsspråk? I følge Mathisen og Kristiansen har vi sett at Thyssen forventer at personer i et rollespill tar inntar sin rolle på en profesjonell måte. Dette vil også gjelde for meglere som inntar sin rolle som nøytral tredjepart. I følge Mathisen og Kristiansen er et annet av Thyssens kriterium for profesjonalitet, kvalitet (Mathisen og Kristiansen 2005, s. 221-222). Slik jeg ser det er det derfor nettopp meglernes bevissthet som gjør at de fungerer profesjonelt.

Det at meglere bevisst responderer med å skjule sine egne følelser er en aktiv handling fra deres side. Også her vil jeg se denne aktive handlingen i lys av nøytralitetsbegrepets opprinnelse. Tønnesen sier at nøytralitet først og fremst kan knyttes til utenforstående som har manglende kunnskap om og engasjement i saken (Tønnesen 1983, s. 36). Slik jeg ser det kan meglere, ved å ha kunnskap om og engasjement i saken, ut i fra denne definisjonen ikke regnes som nøytrale i sin rolle. Ser man meglernes aktive profesjonelle rolleutøvelse i lys av forklaring av nøytralitetsbegrepet i boka *Fremmedordbok og synonymer*, kan man også si at meglere ikke er nøytrale siden de ikke opptrer passivt (Berulfsen og Gundersen 2004, s. 215). Legger man Hareide sin definisjon av nøytralitet til grunn, kan man derimot hevde at meglere ved å opptre aktivt og profesjonelt, kan regnes som nøytrale. Dette siden de ikke er opptatt av å oppnå et bestemt resultat i saken (Hareide 2006, s. 295).

### Ta pauser

Både konfliktrådsmeglere og elevmeglere oppgir en annen måte å skjule egne følelser på. Hvis følelsene av anti- eller sympati blir for sterke, kan meglere i kraft av å være møteleder, bestemme en pause i meglingen. En konfliktrådsmegler forteller at hun ser sine egne grenser for hva hun tåler. Når hun føler det blir vanskelig å forholde seg nøytral i situasjonen kan hun foreslå en pause på fem minutter for å samle seg. Lignende episoder forteller også elevmeglere om. En elevmegler forteller om en megling der den ene parten var blitt erta og det var sagt stygge ting om foreldrene hans. Elevmegleren responderte slik: ”Da sa jeg at alle skulle ha en fem minutters pause, for jeg ble litt lei meg innvendig og trengte en pause.”

Jeg ser at meglere skjuler sine egne følelser fordi de vil det beste for partene. Etikken kommer klart til syne her. Løgstrup er opptatt av at man i møte med et menneske skal handle til det beste for den andre. Dette fordi ” ....den enkelte har aldri med et annet menneske å gjøre uten å holde noe av dette menneskets liv i sine hender. (.....) Men det kan være skremmende mye,

slik at det simpelthen er opp til den enkelte om den andre lykkes med livet sitt eller ikke.” (Løgstrup 2000, s. 66). Jeg ser at meglernes handler med tanke på å gjøre situasjonen best mulig for partene. Ved å skjule sine egne følelser ønsker de å skape en god ramme for dialog og løsning.

Jeg ser at i utgangspunktet velger meglere å holde tilbake sine anti- og sympati følelser, og være bevisst på å ikke gjøre disse følelsene synlige for partene. Men som meglernes selv gir uttrykk for, så er de jo mennesker med følelser, og av og til er det vanskelig å styre følelsene sine. En megler sa: ”Så for min del så legger jeg mye vekt på å opptre likt for begge parter (.....). Samtidig opplever man jo mye som ... det er ikke alltid man har full kontroll over. Jeg er jo et menneske med følelser så. ....” Vetlesen og Nortvedt er opptatt av at i møte med et annet menneske må du velge innstilling (Vetlesen og Nortvedt 1994, s. 159). Det er liten tvil om at megleren har valgt innstilling – en deltagende innstilling. Så lenge du har valgt en deltagende innstilling kan det være vanskelig å på visse stadier skulle skru av følelser og ikke gi uttrykk for dem. Vetlesen og Nortvedt er opptatt av at det alltid vil være en emosjonell tilknytning mellom personer som møtes. Er meglere bevisst dette kan man si at de håndterer situasjonen på en profesjonell måte. Det å vurdere seg selv i situasjonen, og for eksempel ta en avgjørelse på å ta en pause, er en reflektert og profesjonell handling.

Konfliktrådsmeglere ser mye positivt ved det å ha lang meglereerfaring. De blir tryggere og roligere i meglings situasjonene. Samtidig poengterer alle at ingen meglinger er like og at de går skjerpet inn til hver megling. Likevel oppgir flere meglere at man må være oppmerksom på å ikke bruke den lange erfaringen på feil måte: ”Hvis man som megler begynner å tenke sånn at dette problemområdet har jeg hatt før, dette er greit, ikke noe problem. Dette finner vi løsning på, dette er en vane.” Megleren sier det da begynner det å bli noe rasjonelt og logisk over det og da stiller ikke megleren opp med de rette forutsetninger og åpenhet for møtet. Da er kanskje tiden inne for å gi seg som megler. Ut i fra Hareide sin definisjon i forhold til meglernøytralitet er megleren ikke nøytral hvis han eller hun stiller på møtet og har en ferdig løsning i hodet på hvordan meglingen og resultatet vil bli (Hareide 2006, s. 295). Denne holdningen strider også i mot Thyssen sitt kriterium for profesjonelle ytelser som har fokus på etikk og kvalitet (Thyssen 1995, s. 184).

Meglere oppgir flere måter de bevisst kan velge å respondere på. Konfliktrådsmeglere oppgir at når de kjenner seg igjen i en konfliktsituasjon, eller har kjennskap til en part, vurderer de

sin habilitet. ”Man må hele tiden vurdere habiliteten sin. Samme er det hvis det er noen naboer som har en tvist, eller noen fjerne slektninger. Man må hele tiden vurdere habiliteten altså. Også i forhold til saker hvis man vet at dette har man et problem med.” Det kan hende meglere må vurdere det dit hen at de må ta valget om å se nei til å være megler i konkrete saker. En megler forteller at hun valgte å si nei til en meglings sak fordi: ”jeg på den måten både slapp å gjenoppleve personlige vonde følelser, samtidig som jeg slapp å utsette meg for å streve med å ikke ta parti.” Nærhetsetikken er opptatt av det nære du-jeg forholdet i møte mellom mennesker. Erfaringen i møte er både sanselig og følelsesmessig så vel som kognitiv (Vetlesen og Nortvedt 1994, s. 158). Det å bestemme pauser i meglingen eller vurdere sin habilitet er, slik jeg ser det, handlinger som speiler meglernes profesjonalitet i nærhetsetisk perspektiv.

Hvis vi ser disse profesjonelle handling i lys av nøytralitetsbegrepets synonym som er passiv, ser vi at meglerne her ikke opptrer nøytralt i begrepets opprinnelige betydning (Berulfsen og Gundersen 2004, s. 215). Hvis man på den andre siden ser meglernes handlinger i lys av Hareide sin definisjon kan man si at meglerne ved å være så bevisste som de fremstår som betegnes både som upartiske og nøytrale.

### Skjule følelsene – men bruke dem positivt

Meglere oppgir at en av årsakene til at de kan føle anti- eller sympati for en part i en meglings situasjon er at de kan kjenne seg igjen i den ene partens personlige historie. Både konfliktråds meglere og elev meglere forteller at den vanligste måten å respondere på når de kjenner seg igjen i en av partens konflikthistorie, er å se etter muligheter til å bruke denne gjenkjennelsen til noe positivt i situasjonen. En konfliktråds megler reflekterer over meglings saker hvor hun føler gjenkjennelse inni seg: ”Sånn som når en har ungdommer med mobbing og som er stygge med hverandre, så går jeg veldig fort inn i morsrollen. Ikke til disse ungdommene, men jeg tenker hva hvis dette var mine unger. (.....) Men jeg syntes nesten det er en berikelse å tenke slik faktisk.” Hun mener at med medfølelsen inni seg bidrar til større forståelse for situasjonen og kan bruke tankene til noe positivt. På grunn av denne følelsen kan megleren stille gode spørsmål til partene.

Også elevmeglere oppgir at det kan oppleves som en berikelse i rollen som megler å kjenne seg igjen i en parts historie. Flere elevmeglere oppgir samme begrunnelse for hvordan de ser positiv nytte av å kjenne seg igjen i en part. En elevmegler sier hun kan: "...bruke det til å komme på gode spørsmål sånn at han får frem sin historie og sin følelse". En annen elevmegler forteller om nesten identisk respondering i lignende situasjon: "Da nevner jeg ikke at det har skjedd med meg også. Men jeg tenker jo på hvordan jeg følte det da jeg var i en sånn konflikt. Jeg har jo følt det samme, så det er enklere for meg å tenke hva den parten føler nå. Da er det lettere for meg å komme på noen greie spørsmål å bruke i den konflikten."

Selv om jeg finner at en del av meglere ser på det som positivt å kjenne seg igjen i konfliktsituasjonene er det ikke alle meglere like overbevist. Flere meglere har negative erfaringer med det å kjenne seg igjen i historien til en part. En konfliktrådsmegler forteller at han meklet sammen med en medmegler som brukte sin personlige erfaring på en slik måte at han opplevde sin medmegler upartisk. Konfliktrådsmegleren forteller: "Det var i en skilsmisssak, og der var det ei som hadde opplevd selv å være skilt og dette her ikke sant. Og da følte jeg hun levde seg inn i mor, eller hun dama. Hun skjønnte hvor jævlig hun måtte ha hatt det og hvordan det var og så videre." Megleren sier det er vanskelig å si hvordan det egentlig fortolket seg for den andre parten, men at hans opplevelse av situasjonen var negativ nettopp fordi han opplevde megleren som upartisk. Megleren forteller at han i denne situasjonen faktisk gav medmegleren direkte tilbakemelding på hvordan han hadde opplevd meglings situasjonen.

Det er flere konfliktrådsmeglere som ikke bare ser fordeler med å ha egne erfaringer som gjør at man kjenner seg igjen i konfliktsituasjonen: "Det trenger ikke være noen styrke. Megleren kan være forutinntatt eller få problemer med å se saken like godt fra begge sider. Man kan jo ha god innsikt i hva saken gjelder, men jeg tror det fort kan være en ulempe også. Det kan bli litt mer låst liksom." En annen konfliktrådsmegler forteller om en megling der tonen var god og meglingen gikk bra. Det var en kvinne og en mann som møttes til megling og det var en kvinnelig og en mannlig megler til stede. Megleren forteller at hun var uheldig og glapp ut med en spontan og upassende kommentar som svar til den kvinnelige partens kommentar. Den kvinnelige part så på den kvinnelige megleren og sa: "Ja du vet jo åssen mannfolk er", hvor megleren da svarer litt oppgitt uten å tenke seg om: "Ja det vet jeg!". Megleren reflekterte over denne kommentaren i etterkant og sier den kan ha blitt opplevd som partisk av den mannlige parten selv om han ikke gav uttrykk for det der og da.

En elevmegler forteller også om en situasjon hvor hun ikke opplevde det som positivt å kjenne seg igjen i konfliktsituasjonen. Det var en episode da den ene parten fortalte at hun var lei seg fordi hun ble erta for navnet sitt. ”Det kjente jeg meg igjen i (.....) Da bare fortsatte vi meglingen, selv om jeg nok var litt stille. Den andre megleren tok liksom litt over, for jeg fikk ikke sagt så mye.”

Jeg ser at hvis meglerne klarer å respondere i disse situasjonene med å bruke egne lignende opplevelser til noe positivt i meglingsprosessen, handler det om profesjonelle utøvelse av en rolle. Thyssen er opptatt av at følelser i seg selv er risikable fordi de ikke kan styres mekanisk (Thyssen 1995, s. 185). Derfor er dette en utfordrende situasjon for meglerne. Jeg ser at voksne konfliktmeglere har et utvalg av valgmuligheter når de responderer i forhold til å føle anti- eller sympati for en part. Det er interessant å se at barn har større problemer med vite hvordan de skal respondere. Barn har ikke forutsetning til å se variablene i valgmulighetene når en utfordrende situasjon oppstår. Barn vegrer seg for å gjøre så mange uvanlige valg underveis. De gjør det de er drillet i å gjøre. Jeg ser her at elevmegler opplæringen er meget viktig. Der har meglingskoordinator mulighet til å trene på utfordrende situasjoner. Det kan føre til at meglerne blir mer bevisste og trygge i lignende situasjoner.

Løgstrup hevder at i ethvert møte mellom mennesker og i hver samtale mellom mennesker finnes en etisk fordring (Løgstrup 2000, 66). I følge Mathisen og Kristiansen sier Løgstrup at man må investere seg selv i disse situasjonene. Dette for å bli klar over hva den andre er best hjulpet med (Mathisen og Kristiansen 1995, s. 225). Jeg ser at det nettopp er dette meglerne gjør, for at partene skal få det best mulig i meglingsituasjonen.

## **5. 2 NØYTRALITET OG UBALANSE I MAKTFORHOLDET MELLOM PARTENE**

Den andre situasjonen både konfliktrådsmeglere og elevmeglere oppgir som utfordrende i forhold til nøytralitet er meglinger der meglerne opplever ubalanse i maktforholdet mellom partene. Den ene situasjonen er meglinger der den ene parten er yngre enn den andre. Den andre situasjonen er meglinger der megleren opplever at den ene parten på en eller annen måte har et psykisk overtak på den andre parten.



Jeg finner at mange meglere i disse situasjonene responderer med å bruke sin rolle bevisst til å skape og oppnå likevekt. Mange meglere ser det som en del av oppgaven til en megler å skulle skape balanse mellom partene for at det skal være et mest mulig rettferdig utgangspunkt. En megler sier: ”Men jeg føler jo at det er vår jobb å være likevekt. Og for å billedgjørelige det, så hvis der er en tenåring og mange voksne, så skal vi prøve å ivareta den svake parten. For å lage balanse.”

### **5. 2. 1 Konfliktrådsmeglernes måter å skape balanse**

Jeg ser at både konfliktrådsmeglere og elevmeglere opplever ubalanse i maktforholdet mellom partene som utfordrende i forhold til nøytralitet. I dette avsnittet presenterer jeg kun konfliktrådsmeglernes måter å respondere på i disse situasjonene. For det første oppgir meglerne at de prøver å skape balanse i maktforholdet ved å bruke sitt språk og/eller kroppsspråk til å utjevne ubalansen mellom partene. For det andre oppgir meglerne at de kan tilby ”den svake part ” å komme på et formøte. For det tredje forsøker meglerne å utjevne maktforholdet ved å tilby ”den svake part” å ta med en støttespiller inn i meglingsrommet. Til slutt i dette kapitlet drøfter jeg det faktum at meglere aktivt forsøker å skape balanse i maktforholdet mellom partene, i forhold til teori. Først i neste kapittel (5. 2. 2) drøfter jeg elevmeglernes måte å respondere på i situasjoner hvor de opplever ubalanse i maktforholdet mellom partene. Dette fordi jeg ser store ulikheter i konfliktrådsmeglernes og elevmeglernes måter å respondere på i disse utfordrende situasjonene.

#### *Språk og kroppsspråk*

Konfliktrådsmeglere oppgir at en måte å skape balanse mellom partene er bevisst bruk av sitt språk. Meglerne kan gi ekstra mye oppmerksomhet og oppfølging til den ”svake” part. En konfliktrådsmegler sier: ”Hvis for eksempel en person er veldig verbal og snakker mye, og den andre parten snakker lite og er mer lukket, da stiller vi nok mer spørsmål til den lukkede part. Vi bruker den teknikken for å skape mer balanse.” Flere konfliktrådsmeglere forteller om lignende måter å respondere på: ”Hvis den ene parten snakker i ett sett og den andre ikke kommer til ordet, må jo meglerne legge forholdene til rette sånn at den andre parten også kommer frem med sine tanker og sin opplevelse av det som er skjedd.” . En tredje megler

reflekterer rundt at den ene parten aldri kommer til orde. ”Da er det megler sin oppgave å skape en balanse sånn at den andre parten blir hørt. Derfor vil også en megler styre litte granne dialogen her.....”.

En annen måte meglernes responderer på er bevisst å bruke sin rolle som leder og ordstyrer til å bestemme at noen av partene eller deres støttespillere for eksempel må forlate meglingsrommet en liten stund. En megler forteller om en sak der ei ung jente hadde stjålet sminke. Mor var med til megling som verge. Moren satt og virket både streng og truende. Datteren sa ingen ting. Da bestemte meglerne at moren måtte gå ut. ”Vanligvis ville vi ha spurt jenta om hun ville ha følt det bedre hvis moren gikk ut av rommet. Men nå sa vi bare at vi ønsket at moren forlot meglingsrommet for en stund”. Først da fortalte jenta sin historie.

En tredje måte å respondere på i situasjoner der konfliktrådsmeglere opplever ubalanse i maktforholdet mellom partene er meglernes bevisste bruk av kroppsspråket. Meglerne kan for eksempel se på og oppmuntre/støtte den ”svake part” med blikket, eller fysisk stoppe den ”sterke part” som bare prater uavbrutt eller stadig avbryter. En konfliktrådsmegler forteller at under et rollespill på ei meglersamling la han armen sin over ene parten. Hensikten var å få denne parten til og slutte å avbryte den andre parten. I refleksjonen i etterkant av rollespillet var observatøren kritisk til denne handlingen. Observatøren mente at siden megleren hadde kroppskontakt med den ene parten, var dette indirekte støtte til denne parten: ”Så det er skummelt med sånn rollespill for da ser jeg at det budskapet jeg mente å sende ut, ble tolket motsatt av de andre. Jeg ville jo stoppe den ene parten i å prate, det var jo litt negativt, mens de andre oppfattet kroppskontakten som positiv støtte til parten.” I iveren etter å skape balanse er konfliktrådsmeglere likevel reflekterte med tanke på å være bevisste på å ikke gå for langt. En megler sier: ”For mennesker er jo forskjellige. Det kan jo være den stille personen ikke ønsker å si så veldig mye. Så vi må ikke dra den for langt i jakten på å skape balanse. Men hvis vi opplever at den ene blir overkjørt, det skal vi demme opp for.”

### Formøter

En måte å respondere på når konfliktrådsmeglere opplever ubalanse i maktforholdet mellom partene er å tilby partene et formøte. Flere meglere gir uttrykk for positive sider ved bruk av formøter i gitte situasjoner. En konfliktrådsmegler forteller om sine positive erfaringer ved å ta i bruk formøter med en part. ”Jeg har erfart mange ganger at det kan være en fordel å møte

partene på forhånd, en og en. (.....) Det er når du føler at den ene parten er overlegen den andre. Når den ene er veldig dominerende. Når den ene har den andre i lomma.” En annen megler oppgir at pauser og samtaler på tomannshånd før eller under en megling også kan være en gunstig måte å handle på for hjelpe og løse opp for sjenerte eller anspente mennesker. ”.. for eksempel hvis den ene parten er veldig sjenert er det ofte man må ha en samtale med den personen, og personen må ut av det for å kunne fortelle det første gangen, for så å fortelle det (sin historie) andre gangen i meglingen med folk tilstede.”

En tredje konfliktrådsmegler forteller om en sak der en ung gutt hadde hatt et voldsomt utbrudd på et sosialkontor. Gutten ble anmeldt. Megleren følte at i denne saken ville representantene fra sosialkontoret være helt suverene i maktforholdet. Megleren ordnet et formøte med denne gutten. Han fortalte han var far til en gutt på ett år. Gutten hadde samvær med sin sønn annenhver helg. Moren til barnet var kommet på sykehus og faren var spurt om å ta seg av barnet. Da hadde han gått til sosialkontoret og spurt om penger til mat til seg og gutten. Han hadde fått nei, og ble da så fortvilet og sint at han bl.a. hadde kantet et stativ og ei hylle. Han var full av anger. Megleren forteller at fordelene med formøte i denne saken var at den ungen gutten umiddelbart fikk se et kjent ansikt da han kom til megling. Da var ikke meglingen så skummel selv om der var to voksne meglere, to voksne fra sosialkontoret og så denne unge gutten i rommet. Megleren tror ikke denne gutten hadde turt å komme i det hele tatt hvis han ikke hadde fått muligheten til treffe en megler og fortelle sin historie på forhånd. Etter formøtet hadde gutten et ansikt og et navn å forholde seg til. ”Partene kom til en veldig forståelse. De gav hverandre klem når de gikk. Det ble egentlig så kjempefint. Jeg og den andre meglere hadde store problemer med å holde tårene tilbake.”

### Støttespillere

En konfliktrådsmegler forteller om en annen måte å respondere på som hun mener er en god ide for å utjevne maktforholdet mellom en ung og en eldre part. Vanligvis er det bare parter under 18 år som stiller med verge i megling. Megleren tror ordningen med verge eller en ”støttespiller” gjerne kan være hensiktsmessig også utover 18-års grensa, særlig i forhold til unge mennesker. I saker hvor det har vært ungdom rett over 18 år mot en eldre part sier meglere på forhånd ifra til den unge parten at hun/han gjerne kan ta med seg en ekstra person på meglingen, hvis hun/han ønsker det. Megleren forteller at den unge parten da ofte tar med

seg kjæresten eller en venn. Så lenge det er greit for den andre parten har den unge parten med seg en ekstra støttespiller inn i meglingsrommet. ”Og da slipper jeg å tenke på å skape balanse i meglingen for de (partene) er likere rustet i utgangspunktet. Det kan være en måte å være upartisk på. Det syntes jeg er en god ide.”

### Skape balanse og nøytralitet

Smørðal og Thuen viser til Tjersland som i 1999 gjennomførte en undersøkelse som kartla familiemegleres erfaringer i konfliktfylte meglinger. Det er interessant å merke seg at støtten som ofte gis til den ”svake part”, nødvendigvis ikke er til fordel for denne parten:

”Relativt mange av deltagerne i denne undersøkelsen har noen ganger gitt mer støtte til den av partene som av ulike grunner har framstått som den svakeste part. Problemet med dette er at denne støtten ikke nødvendigvis vil jevne ut forholdet mellom partene, men snarere gjøre det enda mer ubalansert fordi mekleren blir talsmann, og den ”svake” framstår som enda stillere og svakere, eller at den ”svake” begynner å snakke imot det mekleren legger fram på hans vegne.” (Smørðal og Thuen 2004, s. 48).

Dette er et poeng konfliktrådsめglere bør merke seg. Er måten meglerne velger å respondere på til hjelp for den ”svake”, eller virker tiltakene mot sin hensikt? Smørðal og Thuen viser videre til Tjersland som har et forslag i forhold til hvordan meglere kan støtte en ”svak” part på en god måte: ”En metode som har vist seg å fungere i noen tilfeller, er å utfordre og provosere den ”svake” parten til å komme med sine synspunkter.” (Smørðal og Thuen 2004, s. 48). På denne måten støtter og presser megleren den ”svake part” til å komme med egne opplevelser og tanker.

Som nevnt i kapittel 2.5.1 er et av Løgstrup sine hovedpoeng at det finnes makt i møtet mellom mennesker. Når to personer møtes ansikt til ansikt eksisterer der alltid makt i dette møtet. Løgstrup skiller mellom to former for makt. Den ene formen for makt er den rent personlige makt. Denne psykologiske makt utøver den ene over den andre i møtet. Den andre formen for makt er den makten en person har fått delegert. Løgstrup kaller denne formen for makt en offentlig makt. Denne makt kan også være makt i kraft av kompetanse (Løgstrup 1996, s. 49). Slik jeg ser det har konfliktmeglere begge typer av makt. De har den personlige psykologiske makt i kraft av å være et menneske, og den offentlige makt i kraft av sitt verv og sin kompetanse som megler. I forlengelse av dette er det meget interessant å merke seg at flere konfliktrådsめglere hevder at de ikke har makt i meglingssituasjonen. En megler sier:

”Jeg har ikke makt. Jeg vet jo så lite om saken. Og det som kommer frem av papirene stemmer jo ikke alltid, og som regel ligger det mer bak saken enn det vi leser.” En annen uttaler: ”Nei jeg sitter ikke her og føler at jeg kommer inn som noen maktperson egentlig.” En tredje megler sier:

”Det har jeg aldri tenkt på. Men i og med hvis en tenker at en kan påvirke med åssen en opptrer så kan det påvirke om det blir noen løysing eller ikke. Men til slutt så er det partene som bestemmer til slutt og at jeg bare er en medhjelper eller katalysator. Jeg har ikke makt for de er kommet frivillig og bestemmer. Men jeg kan jo påvirke noe.”

Imidlertid uttaler en fjerde konfliktrådsmejer:

”For å kunne være nøytral så må man bruke makta si riktig. Jeg mener man ikke kan komme bort fra at man har makt. Det har man jo i utgangspunktet i og med at man er megler. Man må være bevisst på den makta for å være nøytral. For jeg tror at hvis man ikke er bevisst på det, eller jeg skal ikke si at de meglerne som ikke er det ikke er nøytrale, men jeg tenker at for at jeg skal ivareta min nøytralitet, så gjør jeg det ved å være bevisst på makta sånn at jeg ivaretar begge partene. Så når jeg tenker man har makt i hvordan man forholder og hva slags kroppsspråk man bruker å sånn, så må jeg på en måte tenke på den makta jeg har.”

Det at de fleste konfliktrådsmejlere mener de ikke har makt i meglings situasjonen viser seg å stå i sterk kontrast til måten vi ser meglerne responderer på for å utjevne ubalanse i maktforholdet mellom partene. En megler uttaler seg likevel meget bevisst sin makt og sin rolle.

Løgstrup er opptatt av at man kan føle avsky og uverdighet i tanken på å ha makt i et annet menneskes liv. Mennesker kan ha et ønske om ikke ha makt og innflytelse i andre menneskers liv, men Løgstrup poengterer at det er helt umulig (Løgstrup 2000, s. 75). Mennesker kan ikke velge bort makten. Astor og Chinkin har sett på sammenhengen mellom meglerrollen, nøytralitetsbegrepet og makt. De hevder:

”Mediators have considerable power and must exercise judgment about its use. They also have a professional commitment to neutrality. Mediators neutrality is controversial and there has been much discussion about the ways in which mediators employ their power, and whether or not they are, in practice, 'really' neutral.” (Astor og Chinkin 2002, s. 149)

I lys av Astor og Chinkin ser vi at bevissthet omkring makt og maktens rolle i meglings situasjoner er meget viktig. Meglere må være bevisst makten de har i

meglings situasjonene, enten det er å vise makt gjennom muntlig språk, kroppsspråk eller andre konkrete handlinger. I følge Kristiansen kan vi her si at meglernes må handle uselvvisk. Dette siden uselvviskhet kan ses som uttrykk på at makten som finnes i møte mellom mennesker brukes på en måte som kommer den andre til gode (Kristiansen 2002, s. 103). Dette er et viktig moment for meglernes. Her har konfliktrådslederne er viktig ansvar i forhold til å sette ”meglernes makt” på dagsorden.

Meglernes handler aktivt og bevisst, både ved bruk av språk, formøter og støttespillere, for å utjevne ubalanser i maktforhold mellom parter. De er engasjerte. Ser vi dette engasjementet i lys av Tønnesen sin forklaring av nøytralitetsbegrepets opprinnelse som sier at nøytralitet er knyttet til manglende engasjement, så er det klart at meglernes i denne sammenheng ikke kan regnes som nøytrale (Tønnesen 1983, s. 36). Vi kan trekke samme konklusjon hvis vi tar utgangspunkt i *Fremmedordbok og synonymer* som oppgir passiv som synonym til nøytral (Berulfsen og Gundersen 2004, s. 215). Meglernes aktive innsats for å skape balanse er ikke en passiv handling. Hareide oppgir nøytral som: ”...at megler har manglende interesse i å oppnå et bestemt resultat i saken.” (Hareide 2006, s. 295). Når meglernes handler aktivt for å utjevne ubalanse i maktforholdet har de et ønske om å ikke la den ”sterke” part alene dominere utfallet og resultatet i saken. Hareide definerer upartisk som: ”.. at megler ikke favoriserer i prosessen, tar standpunkt for og viser sympati for en part.” (Hareide 2006, s. 295). Ut i fra Hareide sin definisjon vil jeg si at i iveren etter å skape balanse mellom to parter er meglernes verken nøytrale eller upartiske.

## **5. 2. 2 Elevmeglernes respondering**

Også elevmeglernes gir uttrykk for at de blir utfordret i forhold til nøytralitet i meglings der det er ubalanse i maktforholdet mellom partene. Derfor er det meget interessant å merke seg at mens konfliktrådsmeglernes forteller om ulike måter å respondere på, som for eksempel støtte ved språk, formøter eller støttespillere, oppgir elevmeglernes at de ikke ser så mange muligheter for å respondere på en bevisst og bestemt måte for å oppnå likevekt mellom partene. En elevmegler sier om det å oppleve ubalanse mellom parter: ”Det er litt dumt å se på, men vi kan jo ikke gjøre noe annet enn å stille begge to de samme spørsmålene.” En annen elevmegler sier: ”Kan jo ikke gjøre noe spesielt, må bare gjøre som vanlig.”

En elevmegler sier hun bevisst prøver å utjevne ubalansen mellom partene hvis ubalansen kommer til uttrykk gjennom partenes verbale kompetanse. En elevmegler forteller: ”Ho ene prata i vei og visste alt liksom. Ho andre sa lite. Bare noen småting. Da brukte jeg ca. like mange ord i oppsummeringa av historien til begge to.” En annen elevmegler sier om samme situasjon: ”Jeg ville ha spurt flere spørsmål til den parten som ikke snakka så mye.” Jeg ser her at elevmeglerne reflekterer over at de på denne måten var med på å utjevne ubalansen i den verbale kompetansen til partene, på en meget forsiktig måte i forhold til konfliktrådsmeaglerne.

Jeg ser at elevmeglerne, sammenlignet med konfliktrådsmeaglerne, nærmest har manglende evner til å respondere bevisst for å utjevne ubalanse i maktforhold mellom parter. Elevmeaglerne forteller ikke om slike triks eller bevisste handlinger de tror kan være med å hjelpe for å likestille partene i meaglingssituasjonen. Jeg må da stille spørsmål om hvorfor barn tilsynelatende ikke klarer å utjevne maktforskjeller, når de opplever det.

Kan det at elevmeaglerne ikke oppgir konkrete måter å respondere på i disse situasjonene ha noe med intervjusituasjonen å gjøre? Er forklaringen på meaglernes svake evne til å respondere på så enkel at informantene, eleven på 11-12 år, gjerne vil gi et ”rett” svar i intervjusituasjonen? Tenker elevene slik at de ikke har lyst til å innrømme for intervjueren (meg) at de ”gjør ting de egentlig ikke skulle ha gjort” i forhold til den opplæring de har gjennomgått?

Jeg ser at elevmeaglernes svake evne til å respondere kan ha noe å gjøre med deres meaglerutdanning. Elevmeaglerne blir trent opp og drillet i å følge en bestemt gang og klare skritt i en meagling. Meaglerne er meget opptatt av å håndheve ”lover-du-reglene” (vedlegg nr. 1). En av ”lover-du-reglene” sier at du ikke skal snakke nedlatende om den andre, og heller ikke vise negativt kroppsspråk. Hvis frustrasjon og sinne er en naturlig del av det å være i konflikt, er det da hensiktsmessig at det i barneskoler ikke er lov til å vise utagerende følelser i meaglinger? Disse spørsmålene bør løftes opp i lyset og drøftes av både voksne og barn som arbeider med skolemeagling. Er det slik at disse kjørereglene bør være som de er, nettopp fordi 11-12 åringer, i kraft av sin unge alder og korte livserfaring, ikke har forutsetninger til å håndtere saken på en annen måte?

Uansett svar på disse spørsmålsstillingene ser jeg at det er meget viktig for elevmeglernes å øve på disse situasjonene som oppleves som utfordrende og vanskelige å håndtere. Øving i rollespill med andre elevmeglere er viktig for å være best mulig forberedt til å møte lignende situasjoner. Jeg ser at både situasjoner med yngre mot eldre elever og ubalanse i partenes verbale kompetanse, er situasjoner som innimellom dukker opp – og alltid oppleves som utfordrende. Derfor er disse situasjonene viktige å øve på i forkant. Ved en annen anledning vil det være interessant å se nærmere på barns alder og modenhetsnivå i forhold til muligheter for å opptre som møteledere og profesjonelle.

Kan elevmeglernes svake evne til bevisst respondering i forhold til å utjevne ubalanse i maktforholdet mellom to parter henge sammen med barns lojalitet overfor nøytralitetsprinsippet? Hvis vi ser tilbake på Hareide sin definisjon av upartisk, så ser vi at upartisk betyr å ikke ta standpunkt for eller vise interesse for en part (Hareide 2006, s. 295). Med utgangspunkt i denne teorien kan man si at elevmeglernes opptrer upartisk i det at de ikke viser sympati for den svake part. På en måte kan barn i denne situasjonen fremstå som mer nøytrale enn voksne.

### **5. 3 NØYTRALITET OG STEMNINGEN I MEGLINGSROMMET**

Stemningen i rommet under en meglingsprosess kan variere fra stillhet til høylytt krangling. Jeg fant at både konfliktrådsmeglere og elevmeglere opplever utfordringer i forhold til nøytralitet, både når de opplever høylytt krangling mellom partene, og når de opplever stillhet i meglingssituasjonen. Jeg ser at meglernes gjerne responderer på to ulike måter i disse situasjonene. I kapittel 5.3.1 analyserer jeg hvordan konfliktrådsmeglere og elevmeglere i noen situasjoner responderer ved å tålmodig være i stemningen. Dette drøfter jeg i lys av teori. I kapittel 5.3.2 analyserer jeg hvordan konfliktrådsmeglernes og elevmeglernes i noen situasjoner responderer ved å utføre bestemte grep, og drøfter disse grepene i lys av teori.



### 5. 3. 1 Være i stemningen

Både konfliktrådsmevlene og elevmevlene har erfart at stemningen i meglingsrommet varierer. Jeg ser at konfliktrådsmevlene er forberedt på å akseptere og respektere den stemning som måtte finne sted, uavhengig av om det er stillhet eller kaos. Elevmevlene derimot har større problemer med å akseptere og håndtere både stillhet og kaos. Jeg ser at mevlene har to måter å være i stemningen på. Først drøfter jeg hvordan meglere responderer ved i situasjoner som preges av stillhet. Deretter drøfter jeg hvordan mevlene responderer på verbal utagerende atferd.

#### Stillhet

Innledningsvis i intervjuene jeg gjennomførte, fortalte jeg informantene en meglershistorie der partene ikke sa noe og det ble veldig stille i meglingsrommet. Den ene meglere reagerte med sinne for å få partene til å komme videre i prosessen (vedlegg nr. 7). Det var stor enighet både blant konfliktrådsmevlene og elevmevlene om at de ikke ville ha brukt sinne bevisst for å komme videre i en megling som stod fast. Konfliktrådsmevlene var veldig klare og hadde mange meninger om denne reaksjonen: ”Det er stor forskjell på å bli grepet av situasjonen og kalkulere inn følelser som man gjør hvis man bestemmer seg for at nå skal jeg reagere med sinne for å oppnå noe i prosessen.” En annen meglere sa: ”Denne måten som denne meglere reagerte på, når han sier at dette finner jeg meg ikke i, så syntes jeg det signaliserer at partene skal komme til en avtale for min skyld. (.....) Jeg ville ikke valgt og provosert frem noe sånt. Jeg tror de kanskje følte seg presset til å snakke.” En tredje konfliktrådsmeglere reflekterer over den samme meglershistorien: ”For faren med en sånn teknikk med å ”skremme liv” i partene, er at det som blir sagt ikke nødvendigvis er sagt under fri vilje. De tingene som blir sagt, er egentlig sagt under trussel.” En elevmeglere sa: ”Jeg ville ikke akkurat ha gjort det slik. Vi kan jo ikke bli sinna på de fordi om de ikke snakker.”

Jeg ser at det er enighet blant konfliktrådsmevlere om at å presse og skremme partene til dialog ikke er en akseptabel handling. Thyssen hevder at hvis en part oppdager at den profesjonelle administrerer sine følelser bevisst for å oppnå noe, kan tilliten lett oppløses (Thyssen 1995, s. 185). Løgstrup er som nevnt flere ganger opptatt av makten som eksisterer i ethvert møte mellom mennesker (Løgstrup 1996, s. 111). Mevlene bruker her sin makt på en negativ måte. Partene reagerer bl.a. ved å snakke under press, og ikke føler seg trygge og

komfortable i situasjonen. Kristiansen mener at uselviskhhet kan sees på som et uttrykk for at den makten som finnes i møte mellom mennesker. Denne makten må brukes på en bevisst måte for å gjøre situasjonen best mulig for den andre (Kristiansen 2002, s. 107). Meglerne må derfor være meget bevisst sin makt, og reflektere over om deres handlinger i situasjonen, er til det beste for partene.

Konfliktrådsmeaglerne er oppatt av at de må være tålmodige i meglingsituasjoner. Tålmodighet er også en av egenskapene Hasund og Hydle oppgir som viktige for at meglere skal kunne gjøre en god jobb (Hasund og Hydle 2007, s. 67). En konfliktrådsmeagler sier: ”Jeg tror det er godt for partene å la det være stille noen sekunder ekstra.” Meglere er bevisst at det av og til er godt å bruke lang tid og hvile i situasjonen. En annen konfliktrådsmeagler sier: ”Men jeg er kanskje typen som ville ha sagt ja du behøver ikke si noe. Du kan bare sitte her til du finner ut at du vil si noe.” Denne meglere forteller at hun bruker seg selv og spiller på lag med sin medmeagler. Hun stresser ikke for mye rundt det. ”Jeg blir ikke hektisk og sier kom igjen nå. For dette handler ikke om hva jeg gidder som meagler.”

Det er interessant å merke seg at elevmeaglerne er av en annen oppfatning enn konfliktrådsmeaglerne i forhold til stillhet i meglingsrommet. Flere elevmeaglere oppgir stillhet i meglingsrommet som den mest utfordrende situasjonen de kan tenke seg som meglere. ”Det er det aller vanskeligste. Da vet man nesten ikke hva man skal gjøre.” Elevmeaglerne oppgir at de responderer på denne situasjonen ved å stille partene ulike spørsmål. Dette er elevmeaglerne opplært til å gjøre. En sier: ”Jeg pleier for eksempel å spørre om han syntes det er flaut å være her. Eller om han er redd for at vi skal fortelle videre til andre det han sier og sånt.”

Elevmeaglerne forteller videre at de i ”stille” meglinger hjelper partene med å foreslå løsninger. Likevel oppgir elevmeaglere at meglingen da oppleves ”helt feil” fordi det blir meglernes spørsmål og dialog som dominerer meglingen. Elevmeaglerne oppgir også at de forsøker å foreslå løsninger for partene, og partene bes uttale seg om de er enige eller ikke. En elevmeagler forklarer: ”Det er akkurat som om det er vi som finner løsningen og gjør alt, så er det jo egentlig deres problem. Derfor blir det så dumt.”

Jeg ser at når spørsmålene elevmeaglerne er opplært til å bruke ikke fører til dialog mellom partene, begynner elevmeaglerne virkelig å slite i situasjonen. Da opplever meglere at fremdriften i prosessen stopper opp. Meglere blir satt ut av spill. De oppgir at hvis ikke

partene kommer i gang med dialogen, så minner de partene om at de er kommet frivillig, og de har lovet å gjøre sitt beste for å finne en løsning. Hvis heller ikke dette ser ut til å få partene i gang, informerer meglere om at hvis partene ikke begynner å snakke så må meglere avbryte meglingen. Da vil konflikten bli sent videre til kontaktlæreren. Jeg ser at dette kan oppleves i beste fall som press for partene. I verste fall kan denne informasjonen oppleves som trusler. Jeg ser at denne måte å responderer på kan vurderes på ulike måter. Press kan ses på som en aktiv handling for å oppnå noe i prosessen. Med dette utgangspunkt kan vi si at meglere ikke er nøytrale, siden de i følge Tønnesen opptrer med engasjement i konflikten (Tønnesen 1983, s. 36). Det å utøve press på partene kan også sees på som en handling gjort i den hensikt som Løgstrup er oppatt av; for å gjøre det beste for den andre (Løgstrup 2000, s. 66). Meglere kan tenke at det å presse partene til å komme videre i prosessen er det som må til for å løse konflikten. Og det er nettopp dette meglere ønsker. De ønsker å bidra til at parter kan møtes og gjennom dialog løse konflikten de har.

### Verbal utagerende atferd

Konfliktrådsleder Arne Værland sier i et intervju med Fædrelandsvennen 23.01.07 at: ”..... sinne og fortvilelse er en del av det å være i konflikt.” Jeg ser at konfliktrådsmeglere er bevisst og har respekt for at sinne, frustrasjon og fortvilelse kan være en naturlig del av en konflikt. Meglere gir uttrykk for at selv om aggresjon og høylytt krancling kan oppleves som utfordrene og håndtere, gir de rom for dette. Det er noe de forventer og aksepterer. En konfliktrådsmegler sier: ”De skal føle jeg tar dem på alvor (.....). Hvis de banner og skriker sier jeg ikke hysj hysj, det er jeg imot. Hvis de har behov for det så må de få lov til det. Det er en måte å vise tillit på, la dem være seg selv.” En annen megler uttaler: ”Men jeg lar følelsene slippe veldig fritt. Jeg stopper ikke og bryter ikke av. Følelser er jo naturlig. For det ser du i dialogen, at det er veldig følelsesmessig og da lar jeg disse følelsene få utslipp.”

Hvis kranclingen fortsetter og meglingen går i stå forteller en megler at hun gjerne spør partene: ”Er det dette du vil si til han? Er det dette du føler?” I disse krevende situasjonene uttrykker flere meglere at det er en styrke å være to meglere. Nordhelle er opptatt av vår toleranse for andre. Hun sier: ”Det er et arbeid med seg selv for å utvikle toleranse for andre menneskers væremåte, som kan være ulike vår egen. For det første beror toleranse for andre mennesker på hvor stor toleranse vi har for oss selv.” (Nordhelle 2006, s. 39).

Elevmeglerne oppgir en helt annen måte å respondere på i situasjoner der partene krangler høylytt og/eller slenger spydige bemerkninger eller beskyldninger mot hverandre. En elevmegler sier: ”De har jo lovet å ikke snakke dritt til hverandre. Og de har lovet å ikke avbryte hverandre.” Elevmegleren forteller at han i disse situasjonene bestemt stopper dem og minner dem på at de har svart ja til ”lover-du-reglene” (vedlegg nr. 1). Parten har lovet at han ikke skal bruke stygge kallenavn på den andre. Partene har også lovet å ikke snakke stygt om hverandre og ikke avbryte. Elevmeglerne forteller at de ”truer” partene med å avbryte meglingen hvis de ikke holder seg til denne avtalen.

Jeg ser at elevmeglerne er redde for å miste kontrollen over situasjonen. De ser det som sitt ansvar å lede meglingen trygt i havn, og helst skal en avtale undertegnes før meglingen er ferdig. Jeg ser at elevmeglerne ikke er trent og opplært i å handle annerledes. Derfor er det viktig for meglingskoordinatorene å merke seg at slike situasjoner er viktige å øve på i megleropplæringen. Opplæringen av elevmeglere er kjernen i disse situasjonene. Øving, diskusjon og refleksjon rundt tenkte situasjoner er viktig å vektlegge i megleropplæringen. Det kan være på sin plass å stille spørsmål om det fortsatt bør være slik at der ikke er rom for temperament og utagerende følelser i elevmegling. Som nevnt innledningsvis sier Værland at sinne og frustrasjon er en naturlig del av det å være i en konflikt (Fædrelandsvennen, 23.01.07). Men kanskje bør der være et skille mellom meglere på barneskoler og meglere på ungdom- og videregående skoler? Elevmeglere på barneskoler er ca. 12 år gamle. De har kanskje ikke forutsetninger for å håndtere denne type situasjoner på noen annen måte enn å håndheve ”kjørereglene”? Kanskje der bør være høyere toleranse for aggresjon og sinne i meglinger på ungdoms- og videregående skoler? Uansett – ved å sette stemningen i meglingsrommet på dagsorden kan både konfliktrådsmeglere og elevmeglere få mer kunnskap og bevissthet om situasjonene, og dermed utføre sitt verv på en enda bedre måte.

### **5. 3. 2 Ta grep**

Både konfliktrådsmeglere og elevmeglerne har erfart at stemningen i meglingsrommet kan variere fra høylytt krangling til stillhet. Vi har sett at en måte å respondere på er å vise tålmodighet og være i stemningen. Hvis denne tålmodigheten ikke bærer frukter kan meglere bevisst respondere med å gjøre noen grep. Jeg skal først drøfte hvordan meglere bruker

spørsmål for å løse opp stemningen i rommet. Deretter drøfter jeg hvordan meglerne av og til velger å gå omveier for å komme videre i meglinger. Til slutt drøfter jeg det at meglerne foreslår løsninger for partene.

### Stille spørsmål

Både konfliktrådsmeglerne og elevmeglerne er opptatt av å ikke bruke sin rolle til å respondere med sinne når meglingen har gått litt i stå. Meglerne er meget bevisst på at de heller kan stille spørsmål for å komme videre i prosessen. Både konfliktrådsmeglere og elevmeglere fremhever at spørsmål er deres viktigste arbeidsredskap. Derfor blir spørsmål ofte stilt i forhold til "tause" parter: "Først og fremst stiller vi spørsmål for å få partene til å si noe og komme videre." En annen konfliktrådsmegler uttaler: "Og hvis ikke de føler at de er på å prate, vil jeg veldig fort ha spurt; ønsker du å prate om dette alene? På egenhånd først dere to? Skal jeg gå på utsiden?"

En elevmegler forteller om en megling der begge partene ikke sa så mye: "Da stilte jeg spørsmål om hva vil skje hvis de ikke ordna opp i det nå og sånn. Sånne spørsmål kan hjelpe." En annen elevmegler reflekterer over at det kan være en tålmodighetsprøve å være megler når partene ikke sier så mye: "Ja jeg kjenner jo at jeg kan bli litt irritert, men prøver liksom å være så rolig som mulig så folk ikke skal bli skremt bort fordi vi har kjefta på de. Vi må spørre de om ting. Hvordan de ville ha følt det hvis det var de som hadde opplevd det, og sånn."

Thyssen fremhever ett sett kriterier han hevder er gjeldende for profesjonelle forhold (Thyssen 1995, s. 184). Thyssen forventer at den profesjonelle inntar den rollen som kreves for at situasjonen skal gå sin gang. Den profesjonelle må ha fokus på de funksjoner eller oppgaver som forventes utført. Jeg ser her at både konfliktrådsmeglere og elevmeglere opptrer profesjonelt når de tar i bruk spørsmål for å komme videre i prosessen. Som nevnt flere ganger tidligere hevder Kristiansen at makt som finnes i møte med den andre må brukes på en måte som er til det beste for den andre (Kristiansen 2003, s. 107). Jeg ser at meglerne ved å stille spørsmål bruker makt på en positiv måte for å komme videre i meglingsprosessen.

Jeg ser at elevmeglerne opplever stillhet i meglingsrommet som meget vanskelig og utfordrende. I disse situasjonene har vi sett at meglerne først og fremst forsøker å stille partene spørsmål for å komme videre. Hvis dette grepet ikke fører frem uttrykker elevmeglerne at de

ikke helt vet hvordan de skal gripe situasjonen an. Hvis partene fremdeles er tause, minner meglernes dem på "lover-du-reglene", som sier at partene skal love å gjøre sitt beste for å finne en løsning (vedlegg nr. 1). En elevmegler sier: "Jeg minner de om "lover-du-reglene", og sier til partene at hvis de ikke snakker så må vi avbryte meglingen." Slik jeg ser det blir elevmeglernes stresset når stillheten råder. Elevmeglernes kan presse partene til å snakke ved å true med at meglingen avbrytes hvis de ikke snakker. Hvorfor gjør de det? Er det i mangel på kunnskap om kreative metoder som kan tas i bruk, eller har ikke barn forutsetninger for å takle slike situasjoner? Dette er en viktig situasjon meglingskoordinatorer ved skoler må merke seg og ta tak i.

### Gå omveier

Konfliktrådsmeglere forteller om flere måter å respondere på for å få meglingsprosessen videre når stillheten råder. En megler forteller om å velge å gå noen omveier for å få partenes historier frem: "Ta pauser og gå noen omveier for å få dialogen i gang. Så føler man seg litt frem, så må man kanskje ha litt pause for å bryte opp litt. For eksempel så kan datter snakke med mor, så kan de komme inn igjen og så forteller mor for datteren."

En annen måte å respondere på i "stille" meglinger er å bruke flere møter for å komme frem til en løsning. "Det kan godt hende at det er så mye ladning at man må møtes en gang til. Da kan man gå hjem og reflektere litt over at de ikke har sagt noe. Så kan de komme tilbake etter en uke og se om man kan komme et skritt videre da." En annen megler sier: "I alle fall har jeg sett at partene, når de møtes igjen, har hatt tid til å reflektere over det som har skjedd i møtet. De har følt hverandre litte granne på tennene i dialogen som har vært, så kommer de tilbake og har med seg litt andre perspektiver." Også elevmeglere ser at det i noen situasjoner er hensiktsmessig å ikke presse frem en løsning på første møte, men ta tiden til hjelp og tilby flere møter. En elevmegler forteller: "Det har jo vært en gang det tok veldig lang tid. For vi prøvde, men det gikk ikke. Men så gikk den andre da. Da gikk det bedre."

En konfliktrådsmegler forteller om en spesiell stor-megling. Det var en gjeng gutter som hadde lagt ut en stygg mobbe-video på internett. Saken var anmeldt, og den endte i konfliktrådet. Det var ni gutter med sine foreldre, i tillegg til to meglere i rommet. Megleren forteller at guttene var helt tause. Ingen ville tyste på hverandre. "Da sa vi meglere at nå vil vi dele dere. Nå går dere gutter i dette rommet, og dere foreldre i det rommet i 20 min. Når dere

kommer tilbake skal dere ha noe på papiret.” Det fungerte ikke. Guttene hadde ikke noe på papiret da de kom tilbake. Først da meglerne valgte å snakke med en og en gutt på tomannshånd, innrømmet den ene gutten at det var han som hadde lagt videoen ut på nett.

En annen megler forteller: ”Jeg har vært med på meglinger, spesielt med ungdommer, der de har hatt vanskeligheter med å prate. Da har jeg vært med på at vi meglere har tatt en pause, og gjort forskjellige forsøk. Vi har prøvd å sende foreldrene ut, snakker med ungdommene alene.” Megleren reflekterer rundt denne handlingen og sier at hvis hun er med på å sende ut foreldrene, må meglerne ivareta foreldrene etterpå. Da snakker de om situasjonen for at foreldrene ikke kjenner seg avvist. En tredje konfliktrådsmegler sier: ”Av og til kan det være at meglerne snakker litt med partene hver for seg og prøver på den måten å finne ut hvorfor det går så tregt. Prøver å få de til å fortelle litt om hvorfor de er så tause.”

Jeg ser at meglerne på ulike måter går omveier for å hjelpe partene videre. Aktivt og bevisst responderer de for å gjøre sitt beste i å legge til rette for partene som er i konflikt. Også i denne situasjonen velger jeg å se disse aktive handlingen i lys av et av synonymene til nøytral, som er passiv (Berulfsen og Gundersen 2004, s. 215). Meglerne responderer, ergo er de ikke passive, og det betyr i denne sammenheng at de heller ikke kan sies å opptre nøytralt.

I motsetning til konfliktrådsmeglerne opplever jeg at elevmeglerne ikke forteller om å gå omveier verken i meglinger hvor stillheten dominerer, eller i meglinger der høylytt krangel finner sted. De voksne velger å gjøre spontant grep i situasjonen, og gå omveier, for å komme videre i prosessen. Elevmeglerne er ubekvemt med både stillhet og kaos i situasjonen. De liker ikke at meglingene utarter seg på en ”unormal” måte. Elevmegleren er bevisst på å bruke spørsmål for å få partene i tale. Hvis det ikke fungerer oppgir meglerne irritasjon over partene. Partene er skyld i at meglerne ikke ”får til” meglingen. En elevmegler uttaler om en megling der partene var hissige og sinte på hverandre: ”Og de har lovet å ikke kjeft på hverandre så da kan vi si de må roe seg litt.” Elevmeglerne ser parter som ikke følger reglene. I en slik situasjon kan irritasjon lett bli resultatet. Vetlesen og Nortvedt sier at ”Måten vi ser på, bestemmer hva vi ser,…” (Vetlesen og Nortvedt 1994, s. 160).

Jeg ser at barn kan bli irritert på partene fordi de ikke holder seg til spillreglene. Elevmeglerne er redde for å miste kontrollen over situasjonen. I følge Thyssen er et kriterium for profesjonalitet at den profesjonelle skal innta den rollen som kreves for at situasjonen kan

gå sin gang (Thyssen 1995, s. 184). Jeg ser at elevmeglerne i disse situasjonene kan få en følelse av å ikke mestre situasjonen. De opplever at de ikke mestrer og håndterer meglingen, og meglingen går dermed ikke sin gang. Også her ser jeg at det er meget viktig å rette søkelys på disse situasjonene som oppleves utfordrende og vanskelige med tanke på megleropplæringen. Dette gjelder for konfliktrådsmevlere, og spesielt for elevmevlere. På den måten kan mevlere få kunnskap og bevissthet om utfordrende situasjoner, og dermed få mulighet til å møte disse utfordringene på en god måte.

### Foreslå løsning for partene

Det er delte meninger både blant konfliktrådsmevlere og elevmevlere i forhold til om det er akseptabelt at mevlere foreslår en løsning for partene hvis de ikke kommer med forslag selv. En konfliktrådsmevler sier: "Jeg pleier ikke det, men en sjelden gang har det vel hendt at jeg har foreslått noe. Men da er det jo opp til partene om de syntes forslaget er passende eller ikke." En annen konfliktrådsmevler sier: "Vi skal ikke tenke på forhånd at det beste for de er det og det og det. Vi skal ikke foreslå noe syntes jeg. Man kan heller spørre, for eksempel hva må til for at du skal gå ut å være fornøyd?" En tredje mevler som er skeptisk til å foreslå løsninger sier: "To ganger har jeg vært i mevlinger hvor den andre mevlere har foreslått en løsning, og begge gangene har ikke avtalen blitt oppfylt. Jeg tror det er bedre at de kommer med forslag til løsning selv."

Elevmevlere er langt på vei enige i at det beste er at partene selv kommer frem til en avtale, men oppgir likevel at det rett som det er blir slik at mevlere fremmer forslag: En elevmevler sier: "Ja det er jo egentlig de som skal finne frem til avtalen. Men ofte må vi komme med noen forslag." Jeg ser at elevmevlere har et mer stressende forhold til det at meglingen bør ende opp med en avtale, enn konfliktrådsmevlere har. Elevmevlere gir uttrykk for at det er en del av oppgaven til en mevler å sørge for at en avtale blir inngått. Hvis meglingen må avbrytes føler de dette som et personlig nederlag. En elevmevler reflekterer rundt det at partene ikke kommer frem til noen løsning: "Følt at jeg som mevler ikke hadde fått til jobben min." Elevmevlere opplever at de ikke har gjort en god jobb som mevler. Thyssen viser til at et kriterium for profesjonalitet er nettopp at der skal skje en kvalitativ endring i situasjonen. Et annet kriterium er at den profesjonelle skal utføre handlinger som fører prosessen fremover og i mål (Thyssen 1995, s. 184). Jeg ser at elevmevlere opplever at de svikter på begge disse punktene hvis meglingen blir avbrutt. Og det vil oppleves som et nederlag for dem.



Nordhelle beskriver forhandlingsfasen i en konfliktmegling ved at partene skal komme til enighet (Nordhelle 2006, s. 34). Hvis meglerne fremmer forslag til løsning ser jeg at det strider mot tanken til Konfliktrådet, det er partene som skal finne en løsning. Nordhelle sier også at: ”Kommer man med direkte forslag, vil nøytraliteten lett være i fare” (Nordhelle 2006, s. 131). Dette er i tråd med Astor og Chinkin sine aspekter ved nøytralitet. De påpeker faren for å ikke opptre nøytralt hvis meglere: ”..... employ their power in support of the process of mediation or whether they also influence its content and outcome.” (Astor og Chinkin 2002, s. 150). Hvis man ser dette i sammenheng med Tønnesen sitt utsagn om at ordet nøytralitet i en konfliktsituasjon, kan brukes hvis man mangler engasjement i saken, kan man ikke bruke nøytralitet når meglere foreslår løsninger (Tønnesen 1983, s. 36). Flere meglere poengterer at de ikke er likegyldig til at partene skal oppnå et resultat. De føler det er deres jobb å hjelpe og legge til rette for at partene skal oppnå et resultat. Likevel hevder meglerne at de er likegyldig til innholdet i avtalen. Derfor kan man med utgangspunkt i Hareide sin definisjon hevde at meglerne handler nøytralt så lenge de ikke er opptatt av å oppnå et bestemt resultat i meglingen (Hareide 2006, s. 295).

Smørðdal og Thuen sier at det i noen tilfeller i familiemeglinger kanskje er det beste at meglere ikke opptre nøytralt. De sier: ”Kanskje er det noen ganger nødvendig å velge side for å sikre at barnets beste ivaretas, og sikre at svært konfliktfylte saker ikke stagnerer.” (Smørðdal og Thuen 2004, s. 48). De sier videre: ”Direkte råd og forslag kan av partene i meklingen oppleves som om mekleren har ”tatt parti”, men kan likevel kanskje noen ganger være en nødvendighet for at saken skal gå fremover.” (Smørðdal og Thuen 2004, s. 48). Selv om disse sitatene er hentet fra familiemeglinger, mener jeg at det bør være rom for å diskutere og reflektere rundt disse tankene også i konfliktrådet. Opplever konfliktrådsmeglere situasjoner der det er til det beste at megleren ”tar parti”? Nordhelle uttaler i denne sammenheng: ”I visse saker bør ikke mekleren være nøytral, men ta direkte standpunkt og være tydelig. Dette gjelder særlig mishandling av barn, men kan også gjelde alvorlig mishandling av voksne.” (Nordhelle 2006, s. 41).

Jeg ser at meglerne handler aktivt og bevisst både i situasjoner der stillhet og verbal utagering råder. De handler bl.a. ved å stille spørsmål, gå omveier og foreslå løsninger for partene. Igjen kan jeg stille spørsmål om det å gjøre aktive og bevisste handlinger er å opptre nøytralt? Som jeg har påpekt flere ganger tidligere i oppgaven oppgis begrepet passiv som et av synonymene

til nøytral (Berulfsen og Gundersen 2004, s. 215). Derfor kan man i denne sammenheng si at meglere ikke opptrer nøytralt. Dette fordi meglere opptrer aktivt og bevisst for å oppnå noe. Hvis man i denne sammenheng derimot forholder seg til Hareide sin nyere definisjon av nøytralitet, som knytter nøytralitet til en persons manglende interesse i å oppnå et bestemt resultat, kan man si at det å handle aktivt for å oppnå tillit ikke strider mot det å opptre som en nøytral megler (Hareide 2006, s. 295). Det at partene viser personlig følelser i situasjonen kan sees på som en personlig utlevering. Denne utleveringen kaller Løgstrup den etiske fordring (Løgstrup 2000, s. 37). Jeg ser også at meglere responderer med å ta bevisste grep i situasjonene for å gi partene best mulig ramme for situasjonen. Etikken er viktig i denne sammenheng. Meglere har et grunnleggende ønske om at partene skal finne en felles løsning. Meglere ønsker å bidra, de ønsker å hjelpe partene videre. De handler aktivt til det beste for den andre, på en profesjonell måte.

Det er viktig å reflektere over om elevmeglernes ”lover-du-regler” (vedlegg 1), som bl.a. forbyr partene negative verbale uttrykk og høylytt utagering i meglingen. Er disse lovnadene en forutsetning for at barn skal mestre en meglingssituasjon? Eller er det mulig å endre disse reglene, og senke kravene slik at elever som er til megling får lov til å uttrykke mer sinne og frustrasjon enn de har lov til nå? Jeg ser at elevmeglere på barneskolen, i kraft av å være barn, er avhengig av slike regler for å mestre situasjonen. Likevel mener jeg at eldre elevmeglere, for eksempel i videregående skoler, kan takle mer av partenes utbrudd enn yngre elevmeglere.

## **5. 4 OPPSUMMERING AV DRØFTINGER**

I drøftingsdelen har jeg tatt utgangspunkt i de tre hovedsituasjonene hvor jeg fant at meglere opplever at nøytraliteten kan bli utfordret. Hovedsituasjonene ble belyst med flere underpunkter som presenterte ulike måter meglere responderer på. I disse underpunktene drøftet jeg megleres måter å respondere på i lys av teori.

Den første situasjonen hvor nøytraliteten kan bli utfordret er der meglere føler **anti- eller sympati for en part (5.1)**. Jeg har drøftet to måter meglere responderer på når dette skjer. Den ene måten konfliktrådsmeglere og elevmeglere responderer på, er at de aktivt skaper

tillit hos partene (5.1.1). Meglerne gjør dette ved å utøve tillitskapende handlinger og med å vise følelser og engasjement i meglingen. Den andre måten de responderer på for å skape tillit er å skjule sine egne følelser (5.1.2). Dette gjør meglerne ved å bevisst opptre profesjonelt, bestemme pauser og bruke gjenkjenning og egne følelser til noe positivt. Ser vi disse handlingene i lys av Tønnesen sin redegjørelse for nøytralitetsbegrepets opprinnelse, ser jeg at meglerne ikke kan omtales som nøytrale, bl.a. fordi meglerne viser engasjement og handler aktivt i møte med partene (Tønnesen 1983, s. 36). Ser vi disse handlingene i lys av Løgstrup sin teori om den etiske fordring, ser vi at megleren investerer seg selv i situasjonen for å gjøre det best mulig for partene. Under hvert underpunkt ble konfliktrådsmeglernes måte å respondere på presentert først. Deretter kommenterte jeg om elevmeglerne har lik eller ulik måte å respondere på.

Den andre hovedsituasjonen der meglere opplever at nøytraliteten kan bli utfordret, er situasjoner der meglerne opplever **ubalanse i maktforholdet mellom partene (5.2)**. Jeg har drøftet hvordan meglerne responderer når de opplever denne utfordrende situasjonen. Det er interessant å se at i denne situasjonen responderer konfliktrådsmeglernes og elevmeglernes på ulike måter. Konfliktrådsmeglernes responderer ved å aktivt gjøre ”grep” i forsøket på å skape balanse mellom partene (5.2.1). Konfliktrådsmeglernes bruker sitt språk og kroppsspråk aktivt for å utjevne ubalanser. De kan også velge å tilby formøter til en eller begge parter, eller de kan tilby den ”svake” part å ha med en støttespiller.

I denne sammenheng har jeg drøftet meglernes bevissthet i forhold til makt. Jeg har drøftet med utgangspunkt i Løgstrup sitt hovedmoment at det finnes alltid makt i møtet mellom mennesker (Løgstrup 1996, s. 49). Det er overraskende å se at konfliktrådsmeglernes er lite bevisst den makten de har i meglingssituasjonene. Også her har jeg drøftet meglernes aktive respondering i lys av Tønnesen sin forklaring av nøytralitetsbegrepet (Tønnesen 1983, s. 36). Jeg fant at meglerne ikke kan anses som nøytrale da de er aktive og engasjerte i sin rolle som megler.

Elevmeglernes opplever også ubalanse mellom partene som en utfordrende situasjon å være megler i. Likevel ser jeg at elevrådsmeglernes nærmest har manglende evner eller vilje til å respondere aktivt for å utjevne slike ubalanser (5.2.2). Elevmeglernes gir uttrykk for at de opplever situasjonen ubehagelig, men at de som meglere ikke kan gjøre noe med situasjonen. Jeg har i dette avsnittet drøftet hva som kan være årsaken til deres manglende aktive

respondering i disse situasjonene. Spiller intervjusituasjonen inn? Er det slik at elevmeglerne har et ønske om å svare ”riktig” på spørsmålene mine, og dermed ikke tør å ”innrømme” at de utfører bevisste handlinger for å utjevne ubalansen i maktforholdet mellom to parter? Eller skyldes manglende respondering barns lojalitet til nøytralitetsprinsippet der de skal behandle partene likt? Elevmeglerne er drillet i å følge en fastsatt fremgangsmåte i meglingen (vedlegg nr. 1). Er elevmeglerne så drillet i meglingens faste gang at de ikke ser andre muligheter? Dette er interessante spørsmål som det vil være spennende å utdype nærmere ved en annen anledning. Uansett svar på disse spørsmålene, ser jeg at det er meget viktig å sette denne tematikken i fokus, og la elevmeglere trene på denne og andre utfordrende meglingssituasjoner, både i opplæringskurset og videre i megleroppfølging.

Den tredje hovedsituasjonen meglere kan oppleve å bli utfordret i forhold til nøytralitet, er **stemningen i meglingsrommet (5.3)**. Stemningen under ei megling kan variere fra stillhet til kaos. Jeg har drøftet hvordan meglere responderer, enten ved å være i stemningen (5.3.1), eller ved å bevisst gjøre ulike grep for å komme videre i meglingen (5.3.2). Jeg fant at konfliktrådsmeglere er mer tålmodige og komfortable i både stillhet og kaos enn elevmeglerne. Elevmeglerne blir satt ut og føler at de mister kontroll over situasjonen både når partene er tause, og når partene krangler høylytt. Elevmeglerne vet ikke hvordan de kan eller skal respondere på stillhet i rommet. De opplever at de ikke gjør en god jobb når meglingen stopper opp. Når elevmeglerne opplever krangling og negativt språk gir de beskjed til partene om at de ikke tolererer dette, og truer med å avbryte meglingen. Jeg ser at også i meglingssituasjoner som avviker fra ”normalen” blir meglernøytraliteten utfordret fordi meglere responderer aktivt og bevisst i situasjonene. I følge Tønnesen sin redegjørelse av nøytralitet er ikke engasjement og aktive handlinger forenelige med nøytralitet.

Både i situasjoner der meglere føler anti- eller sympati for en part, opplever ubalanse i maktforholdet mellom partene eller stemningen i meglingsrommet utfordrer dem, har jeg sett at meglere i de fleste situasjoner responderer bevisst og aktivt. Ser man dette i lys av Tønnesen sin redegjørelse av nøytralitetsbegrepets opprinnelige betydning, kan meglere ikke betraktes som nøytrale meglere (Tønnesen 1983, s. 35). Ser man derimot disse aktive handlingene i lys av Hareide sin definisjon av nøytralitet kan man si at meglere er nøytrale så lenge de ikke ønsker, eller handler, for å oppnå et bestemt resultat i saken (Hareide 2006, s. 295).

Vibeke Vindeløv sier om nøytralitet og upartiskhet at: ”Utvilsomt er begge positioner værdige mål at stræbe efter, og heldigvis bliver man stadig mere oppmerksom på, at begge mål realistisk set er umulige at praktisere.”(Vindeløv 2004, s. 199). Uansett hvilken definisjon av nøytralitetsbegrepet vi velger å legge til grunn, ser jeg at det er meget viktig å sette meglers makt, samt hvilke situasjoner som utfordrer meglernøytraliteten på dagsorden, både for konfliktrådsmeglernes og elevmeglernes.



## 6. 0 OPPSUMMERING MED KONKLUSJON

Oppgavens tema er konfliktløsning og megling som metode for å løse konflikter. Jeg har rettet søkelyset mot meglerrollen og utfordringer knyttet til megleren som nøytral tredjepart i en konflikt. Min problemstilling er: **I hvilke situasjoner utfordres meglernøytraliteten?** For å belyse dette spørsmålet har jeg intervjuet åtte meglere, fra to ulike arenaer. Jeg har intervjuet fire voksne konfliktrådsmeglere ved et konfliktråd, og fire barn som er elevmeglere på en barneskole.

Innledningsvis har jeg redegjort bakgrunnen for valg av oppgavens tema, og presentert et utvalg av tidligere forskning og litteratur om megling. I kapittel 2 har jeg redegjort for begrepet megling. Videre har jeg presentert konfliktrådet, sagt noe om hvem som er meglere og hvordan fasene i en konfliktrådsmegling er. På samme måte har jeg presentert skolemegling og elevmegling, fortalt hvem som er elevmeglere og gjort rede for fasene i en elevmegling. Jeg har bl.a. hentet teori omkring megling fra Liv Mørland og Ingrid K. Hasund & Ida Hydle. I dette kapitlet har jeg også belyst nøytralitetsbegrepet. Videre har jeg sett på hva det innebærer å skulle opptre profesjonelt i en bestemt rolle. Jeg har også viet nærhetsetikk, og makt og tillit i møte mellom mennesker, oppmerksomhet. Det har jeg bl.a. gjort med utgangspunkt i Knud E. Løgstrup og Ole Thyssen sine tekster.

I kapittel 3 har jeg redegjort for mitt valg av metode. For å få tilgang på opplevelsesnær informasjon valgte jeg å foreta kvalitative intervjuer. I dette kapitlet har jeg gjort rede for hvordan jeg valgte ut informanter, hvordan intervjuguiden ble til, intervjuprosessen og sagt noe om oppgavens gyldighet.

Meglernøytraliteten kan bli utfordret i ulike situasjoner. I kapittel 4 har jeg presentert mine funn i tre hovedsituasjoner. Det var interessant å se at både konfliktrådsmeglerne og elevmeglerne opplever at meglernøytraliteten kan bli utfordret i omtrent samme type situasjoner. Den første situasjonen meglerne kan oppleve at nøytraliteten blir utfordret er i situasjoner der meglerne føler anti- eller sympati med en part. Den andre situasjonen er når meglerne opplever ubalanse i maktforholdet mellom partene. Den tredje situasjonen er knyttet til stemningen i meglingsrommet. Jeg fant at nøytraliteten kan bli satt på prøve i meglinger der både stillhet og kaos råder.

I kapittel 5 har jeg tatt utgangspunkt i de tre hovedsituasjonene der meglere kan oppleve at nøytrahiteten blir utfordret. Jeg har analysert hvordan meglernes responderer i de ulike situasjonene. Videre har jeg drøftet meglernes måter å respondere på i lys av teori. Både konfliktrådsmeglere og elevmeglere responderte tilnærmet likt i situasjoner der meglere følte anti- eller sympati for en part. Meglerne responderte ved å aktivt handle for å skape tillit. Meglerne var også opptatt av å skjule sine egne følelser for partene.

Det er meget interessant å se at konfliktrådsmeglere og elevmeglere responderte på ulike måter i situasjoner der meglere opplevde ubalanse i maktforholdet mellom partene. Jeg fant at konfliktrådsmeglere handlet bevisst for å utjevne ubalansen i maktforholdet mellom partene. De responderte for å støtte “den svake part” bl.a. ved å bruke sitt språk og kroppsspråk, og ved å tilby formøter. Konfliktrådsmeglere kan også tilby “den svake part” å ta med seg en støttespiller inn i meglingen. Jeg fant at elevmeglere ikke har samme evne eller vilje til å respondere for å støtte den ene parten, som konfliktrådsmeglere. Hvorfor elevmeglere ikke responderer for å utjevne skjevheten mellom parter er et interessant spørsmål som er verd å komme tilbake til i en annen anledning.

Stemningen i meglingsrommet kan variere fra stillhet til høylytt utagering. Det er interessant å se at også i denne situasjonen responderer konfliktrådsmeglere og elevmeglere på svært ulike måter. Konfliktrådsmeglere aksepterer og respekterer at både stillhet og sinne er naturlige reaksjoner i en konflikt. Meglerne opplever disse reaksjonene som utfordrende og krevende, men de lar det likevel være rom for partene til å reagere og utagere høylytt. Konfliktrådsmeglere responderer ved å være tålmodig i stemningen, enten det gjelder stillhet eller utagerende verbalitet. Konfliktrådsmeglere reagerer også ved å gjøre bevisste grep for å komme videre i situasjonen. De kan for eksempel stille bevisste spørsmål, foreslå løsninger eller gå andre omveier for å komme videre i prosessen. Elevmeglere oppgav at også de stiller spørsmål og foreslår løsninger for å komme videre i meglinger der meglingen preges av tause parter. Hvis det ikke fører frem truer elevmeglere med å avbryte meglingen hvis partene ikke begynner å prate. Krangling og negativt språk under meglingen er ikke tillatt. Hvis elevmeglere opplever dette “truer” de med å avbryte meglingen.

Underveis i kapittel 5 har jeg drøftet meglernes måter å respondere på i lys av teori. Jeg fant i hovedtrekk at meglere responderer meget bevisst og engasjert i meglings situasjonene. Hvis



disse aktive handlingene vurderes i lys av Tønnesen sin redegjørelse for begreptes betydning, ser jeg at meglerne ikke kan anses som nøyttale. Hvis man derimot ser meglernes handlinger i lys av Hareide sin definisjon av nøytralitet, kan man si at meglerne er nøytrale. Dette fordi meglerne, ved sin bevisste måte å respondere på, ikke ønsker å oppnå et bestemt resultat i saken.

Jeg fant at både konfliktrådsmevlere og elevmevlere på hver sine måter er sin rolle bevisst og opptrer profesjonelt i rolleutøvelsen. Det er en balansegang for meglerne å skulle opptre profesjonelt, samtidig skal de fremstå som autentiske personer. Jeg fant at meglerne klarer denne balansegangen meget bra. Jeg fant at meglerne, med sine måter å respondere på, i lys av Thyssen sine kriterier for profesjonalitet, opptrer på en profesjonell måte i deres møte med partene. Noen av sakene meglerne meglor i, kan være av en slik karakter at det gir megleren sterke personlige inntrykk. Derfor ser jeg at det er viktig at henholdsvis konfliktrådets ansatte og meglingskoordinatoren i skolemeglringen er bevisst dette, og stiller seg tilgjengelige for oppfølging av meglerne i etterkant av gjennomførte meglinger.

Løgstrup er opptatt av at det alltid finnes makt i møtet mellom mennesker. Jeg fant at meglerne ikke er bevisst den makten de har i møte med partene. Bevissthet omkring den makt som finnes i møte mellom mennesker, er viktig fordi meglerne, ved bevissthet, kan handle til det beste for den andre. Løgstrup er også opptatt av at mennesker i møte med andre skal handle uselvvisk. Dette med tanke på at den andre skal få det bedre. Slik jeg ser det kan motstykke til uselvviskhet bli utbrenthet. Utbrenthet er et fenomen som stadig stiger i omfang i dagens samfunn. Jeg ser at det her blir en balansegang for meglerne. Meglernes skal takle alle inntrykk en meglingssituasjon kan gi på en profesjonell måte. Samtidig må de ta vare på seg selv. Hvis de ikke tar vare på seg selv, kan de i verste fall komme til et punkt der de ikke er i stand til å utføre sin rolle som meglor på en god måte.

Jeg ser at det er meget viktig for meglere med å være bevisst hvilke type situasjoner som kan utfordre meglernøytraliteten. Disse situasjonene bør settes i fokus både i megloropplæringen og den videre oppfølgingen, ikke bare av konfliktrådsmevlere og elevmevlere, men av meglere på ulike arenaer i samfunnet. Ved å diskutere og reflektere rundt ulike måter å respondere på, får meglerne ny kunnskap og bevissthet om sitt eget arbeid i rollen som meglor.

Jeg mener at det å knytte nøytralitetsbegrepet, som en selvfølge og et krav, til meglerrollen ikke er hensiktsmessig. Jeg mener dette fordi meglere i møtet med mennesker opptrer med en deltagende og engasjert innstilling. Meglerne gjør dette med tanke på å legge best mulig tilrette for at partene som er i konflikt skal komme frem til en løsning. I noen situasjoner føler meglerne empati for en den ene parten. Jeg finner ikke begreper som aktiv, deltagende, engasjert, bevisst, empati og makt forenelige med nøytralitetsbegrepets opprinnelige betydning, og begrepets synonymer. Skal begrepet fortsatt knyttes til meglerrollen, bør meningsinnholdet og betydningen av nøytralitetsbegrepet diskuteres og tydeliggjøres.

Jeg støtter meg til Arne Værland, som uttalte i et intervju med Fædrelandsvennen 23.01.07, at meglere opptrer som møteledere. Jeg ser at møteleder kan være et godt uttrykk å knytte til meglerrollen. Dette fordi jeg fant at meglere opptrer som møteledere og ordstyrere på en profesjonell måte. Hvis denne oppgaven kan være med på å belyse utfordringer knyttet til meglernøytralitet, og disse utfordringene blir drøftet på meglersamlinger, har oppgaven hatt en funksjon. Bevissthet og kunnskap om utfordringer knyttet til meglerrollen kan bidra til å videreutvikle meglers kompetanse i deres viktige bidra i situasjoner der mennesker kan løse sine egne konflikter.

## LITTERATURLISTE

- Astor, Hilary og Chinkin, Christine (2002). *Dispute Resolution in Australia*. Australia: Butterwords
- Austbø, Anne og Engebretsen, Geir (2006). *Mekling i rettskonflikter*. Oslo: J. W. Cappelens Forlag AS
- Berulfsen, Bjarne og Gundersen, Dag (2004). *Fremmedordbok og synonymer blå ordbok*. Oslo: Kunnskapsforlaget ANS
- Eide, Brit J. og Winger, Nina (2003). *Fra barns synsvinkel. Intervju med barn – metodiske og etiske refleksjoner*. Oslo: J. W. Cappelens Forlag AS
- Hanssen, Einar (1998). *Elever kan selv. Evaluering av Utviklingsprogram om skolemegling*. Trondheim: Norsk senter for barneforskning. Rapport nr. 50.
- Hareide, Dag (2006). *Konfliktmegling – et nordisk perspektiv*. Fagernes: Spartacus Forlag AS
- Hasund, Ingrid K. og Hydle, Ida (2007). *Ansikt til ansikt. Konfliktrådsmedling mellom gjerningsperson og offer i voldssaker*. Oslo: J. W. Cappelens Forlag AS
- Henriksen, Petter (red.) (2006). *Aschehoug og Gyldendals Store norske leksikon*. Oslo: Kunnskapsforlaget, H. Aschehoug & Co. A/S og Gyldendal ASA
- Holmboe, Morten (2002). *Konfliktrådsloven. Kommentaarutgave*. Oslo: Universitetsforlaget
- Hyden, Margareta (2000). *Forskningsintervjun som relationell praktik*. I: Hanne Haavind (red) *Kjønn og fortolkende metode*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS
- Hydle, Ida (2005). *Konfliktråd i fengsel*. Skriftserien nr. 115. Høgskolen i Agder, Kristiansand
- Håkonsen, Cecilie (1998). *Megling i konfliktråd – mellom forsoning og forebygging*. Universitetet i Trondheim
- Justisdepartementet (1999). *Håndbok for meglere*. Konfliktrådet
- Kemény, Siri (1998). *Nærbilder av saker meklet i konfliktråd*. Universitetet i Oslo
- Kristiansen, Aslaug (2003). *Tillit og tillitsrelasjoner i en undervisningssammenheng*. Oslo: Unipub AS
- KUF (2000). *Elevene som ressurs i skolen 1. Veiledning om innføring og gjennomføring av skolemegling*. Nasjonalt læremiddelsenter
- KUF (2001). *Elevene som ressurs i skolen 2. Verkstedhåndbok for skolemegling*. Læremiddelsenteret

- KUF (2001). *Evaluering av skolemegling*. Nasjonalt læremiddelsenter
- Kunnskapsløftet (2005). Læreplaner for gjennomgående fag i grunnskolen. Midlertidig trykt utgave. Oslo: Utdannings- og forskningsdepartementet
- Kvale, Steinar (2005). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Løgstrup, Knud E. (1996). *Etiske begreber og problemer*. København: Gyldendal
- Løgstrup, Knud E. (2000). *Den etiske fordring*. Trondheim: Cappelen
- Mathisen, Petter og Kristiansen, Aslaug (2005). Etiske retningslinjer i profesjonelle veiledningsforhold. I: *Norsk pedagogisk tidsskrift. Årgang 89, nr. 3*. Oslo: Universitetsforlaget
- Mørland, Liv (1995). *Megling i konfliktråd. Hva skjer?* Kristiansand: Høyskoleforlaget AS
- Nordhelle, Grethe (2006). *Mekling. Konfliktforståelse og konflikthåndtering*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Smørddal, Marthe O. og Thuen, Frode (2004). *Langt igjen til løsning. Erfaringer med konfliktfylte meklinger etter ekteskapsloven og barneloven*. Hemil-rapport nr. 1. Universitetet i Bergen
- Solli, Kjell A. (1984). *Elever i konflikt*. Oslo: Universitetsforlaget AS
- Thyssen, Ole (1995). *I hinandens øine*. København: Gyldendal
- Tjersland, Odd A. (1992). *Samlivsbrudd og foreldreskap*. Oslo: Universitetsforlaget AS
- Tveiten, Sidsel (2005). *Veiledning – mer enn ord..* Bergen: Fagbokforlaget
- Tønnesen Finn E. (1983). *Verdier og livvsyn i skole og barnehage*. J. W. Cappelens Forlag AS
- Vestre, Målfrid (2005). *Konfliktløsning gjennom elevmegling. En kvalitativ studie av tre meglingsaker*. Hovedoppgave i sosiologi ved Universitetet i Oslo.
- Vetlesen, Arne J. og Nortvedt, Per (1994). *Følelser og moral*. Oslo: Ad Notam Gyldendal AS
- Vindeløv, Vibeke (2004). *Konfliktmægling*. København: Jurist- og Økonomforbundets Forlag
- Wiig, Wenche S. (2000). *Ansikt til ansikt. Innføring i skolemegling*. Gyldendal Norsk Forlag ASA 2000

Internetthenvisninger:

<http://www.konfliktraadet.no/templates/Page.aspx?id=389>, 05.01.2007

<http://www.konfliktraadet.no/templates/Page.aspx?id=390>, 05.01.2007

<http://www.konfliktraadet.no/templates/Page.aspx?id=391>, 05.01.2007

Aviser:

Aftenposten 27.02.2006. Elliassen, Haakon E. H. ”Megling best i arbeidstvister”

Fædrelandsvennen 23.01.2007. Klækken, Birgitte. ”Konfliktrådet, der gode råd er gratis”

Vennesla Tidende 02.10.2002. Nupen, Alexander. ”Mekling på dagsorden”

VG 12.01.2007. Håndlykken, Tora B. og Grønning, Lars H. ”Vurderer å la voldtektsmenn møte ofre”

### Fremgangsmåte ved elevmegling

- Ønsk partene velkommen og si at det er fint at de vil komme til megling.
- Er dere kommet frivillig?
- Vi som er meglere skal lede meglinga, vi er nøytrale og skal ikke ta parti for noen av dere og dere kan stole på at ingen av oss sier til noen andre det som blir sagt under meglinga. Det er ikke vi som skal komme frem til en avtale, men vi skal hjelpe dere slik at dere kan komme fram til det selv.
- Da vil jeg lese noen regler som vi kaller ”lover-du-reglene”. Det er noen regler som dere må love å holde under meglinga. Les reglene en for en.
  1. Lover du å snakke en om gangen og ikke avbryte?
  2. Lover du å ikke snakke negativt eller bruke negativt kroppsspråk?
  3. Lover du å være så ærlig du kan når du forteller di historie?
  4. Lover du å gjøre ditt beste for å finne en varig løsning på konflikten?
- La partene fortelle sin historie, en om gangen. Det er lurt å la den ”såra” parten begynne.
- Når en part har fortalt, så oppsummerer du det han har sagt før nestemann forteller sin versjon. Det kan du gjøre slik: ”Er det slik at.....”. En slik oppsummering tar du også etter at nestemann har fortalt sin versjon.
- Få partene til å komme med forslag til løsning: ”Har dere noen forslag til hvordan vi kan løse denne konflikten?”

Hvis det ikke kommer noen forslag, ta i bruk ”Hva hvis” – spørsmålene:

  1. Hva vil skje hvis konflikten ikke løses?
  2. Vil du at det skal skje?
  3. Hva kan du gjøre for at konflikten løses?

Elevmeglerne oppsummerer ønskene.
- Inngåelse av avtale som skal skrives ned. Husk: Hvem skal gjøre hva og når. Alle må skrive under og det må avtales hvordan avtalen skal følges opp.
- Takk partene for at de ville komme til megling og lever avtaleskjema til koordinator. Elevmeglerne minner om at det er opp til partene at avtalen blir gjennomført.

Hege Brøvig Grundetjern  
Kleiva 8  
4618 KRISTIANSAND

02.05.06

Konfliktrådet i XXXXXXXXXXXXXXXX  
ved konfliktårdsleder

### INFORMASJON OM MASTEROPPGAVE

Jeg heter Hege Brøvig Grundetjern og jeg skriver en masteroppgave i pedagogikk ved Høgskolen i Agder. Oppgaven har fokus utfordringer knyttet til meglerrollen. Jeg søker kunnskap om dette i to ulike arenaer; voksne meglere i konfliktråd og elever som meglere i skolemegling. Jeg ønsker å intervjuere meglere for å få informasjon om deres personlige tanker og erfaringer omkring det å være meglere, og spesielt med tanke på utfordringer knyttet til det å skulle være nøytral.

I den forbindelse retter jeg en henvendelse til Konfliktrådet i XXXXXXXXX. Alt konfliktrådsmeglere forteller i intervjuene kommer til å bli konfidensielt behandlet. Det vil si at dersom jeg bruker noe av det som blir sagt i intervjuene i oppgaven min, vil jeg gjøre det på en slik måte at ingen kan kjenne igjen den enkelte meglere. Det er naturligvis helt frivillig for meglere å delta på intervjuene.

Jeg har selv erfart i mitt arbeid med elevmeglere at problemer og utfordringer omkring nøytralitetsbegrepet både er vanskelig og nesten litt tabu å snakke om. Ved å rette fokus på og løfte opp de utfordringer meglere kan oppleve i sin rolle som nøytral part, vil man bidra til økt kunnskap og bevissthet omkring temaet. Det kan igjen være til hjelp, støtte og utvikling for meglere i deres viktige arbeid. Jeg håper derfor at du kan være behjelpelig med å legge til rette for at jeg kan ta kontakt med konfliktrådsmeglere.

Ta gjerne kontakt med meg dersom det er spørsmål tilknyttet denne oppgaven.

Vennlig hilsen

Hege Brøvig Grundetjern

Mail: [hegebg@yahoo.com](mailto:hegebg@yahoo.com)  
Mobil: 90944527

Hege Brøvig Grundetjern  
Kleiva 8  
4618 Kristiansand

02.05.06

xxxxxxxxxxx skole  
v/rector

Kopi: meglingskoordinator xxxxxxxxxxxxxxxx

### FORESPØRSMÅL OM HENVENDELSE TIL ELEVMEGLERE I FORBINDELSE MED EN MASTEROPPGAVE I PEDAGOGIKK

Mitt navn er Hege Brøvig Grundetjern og jeg er deltids-student ved Høyskolen i Agder. Jeg arbeider som lærer på Kvarstein skole, hvor jeg har vært ansatt siden 1995. Ved siden av min lærerjobb, tar jeg **mastergrad i pedagogikk** over seks semestre (i stede for fire). Nå er jeg i mitt fjerde og siste semester med undervisning og forelesning, og det vil si at jeg begynner på min masteroppgave nå i vår med forventet slutføring våren 2007. Foreløpig arbeidstittel på min masteroppgave er: **”Hvilke utfordringer møter meglere i forhold til nøytralitet?”**.

For å gjennomføre denne oppgaven ønsker jeg å intervju et utvalg på fire meglere fra konfliktråd og fire elevmeglere fra en barneskole. Xxxxxxx skole har klart å innføre elevmegling på en glimrende måte, megling som mulighet for konfliktløsning har satt seg som en kultur hos dere og deres elevmeglere har meglet i mange saker dette skoleåret. Derfor mener jeg deres elevmeglere har et godt grunnlag for å uttale seg om tanker rundt det å være megler. Jeg spør herved om dere er positive til at jeg, via meglingskoordinator, kan ta kontakt med deres elevmeglere for å undersøke om de er interessert i og bli intervjuet av meg og delta i dette forskningsprosjektet.

Rent praktisk ønsker jeg å gjennomføre en samtale/intervju med hver megler. Tidsramme er ca. en time pr. samtale/intervju. Samtalen/intervjuet vil finne sted på ettermiddagstid (når det passer for elevene) i uke 21, 22 eller 23. Intervjuet kan gjerne finne sted i skolens meglingsrom. Jeg har vært i kontakt med meglingskoordinatoren og hun stiller seg positiv til dette. Jeg håper på et positivt svar også fra dere!

Vennlig hilsen

Hege Brøvig Grundetjern



Hege Brøvig Grundetjern  
Kleiva 8  
4618 KRISTIANSAND

06.05.06

Foresatte/foreldre til elevmeglere

## INFORMASJON OM MASTEROPPGAVE

Jeg heter Hege Brøvig Grundetjern og jeg skriver en masteroppgave i pedagogikk ved Høgskolen i Agder. Oppgaven har fokus på meglerrollen på to ulike arenaer; voksne meglere i konfliktråd og elever som megler i skolemegling. XXXXXXXX skole er en av de skolene i XXXXXXXXXXXX som tilbyr elevmegling som en alternativ måte å løse konflikter på. Jeg ønsker å intervju meglere for å få informasjon om deres personlige tanker og erfaringer omkring det å være megler, og spesielt med tanke på utfordringer knyttet til det å skulle være nøytral.

Alt elevene forteller i intervjuene kommer til å bli konfidensielt behandlet. Det vil si at dersom jeg bruker noe av det som blir sagt i intervjuene i oppgaven min, vil jeg gjøre det på en slik måte at ingen kan kjenne igjen elevene. Det er naturligvis helt frivillig for elevene å delta på intervjuene.

Jeg har selv erfart i mitt arbeid med elevmeglere at problemer og utfordringer omkring nøytralitetsbegrepet både er vanskelig og nesten litt tabu å snakke om. Ved å rette fokus på og løfte opp de utfordringer meglere kan oppleve i sin rolle som nøytral part, vil man bidra til økt kunnskap og bevissthet omkring temaet. Det kan igjen være til hjelp, støtte og utvikling for meglere i deres viktige arbeid. Jeg håper derfor at jeg får tillatelse til å intervju deres barn om hans eller hennes erfaringer.

Ta gjerne kontakt med meg dersom det er spørsmål tilknyttet denne oppgaven.

Vennlig hilsen

Hege Brøvig Grundetjern

Mail: [hegebg@yahoo.com](mailto:hegebg@yahoo.com)  
Mobil: 90944527

## **SAMTYKKEERKLÆRING**

Jeg, Hege Brøvig Grundetjern ønsker å intervjuere elever om deres erfaringer fra skolemegling.

Det er frivillig for elevene å delta på intervjuet. Intervjuet vil vare ca. en skoletime og bli utført på skolen i skoletiden. Intervjuet vil finne sted i løpet av juni 2006. Elevene kan når som helst trekke seg fra intervjuet, eller la være å svare på enkelte spørsmål.

Dersom det er greit for eleven ønsker jeg å bruke båndopptaker under intervjuet. Den informasjonen jeg får gjennom intervjuene, kommer bare til å bli brukt i forbindelse med innsamling av data til denne oppgaven. Etter prosjektets slutt kommer båndopptak og notater til å bli slettet.

Alle elever er sikret nøytralitet. Jeg kommer ikke til å bruke navn på elever eller skolen i notater eller i selve oppgaven.

Jeg har vært i kontakt med skolens ledelse og meglingskoordinator som stiller seg positive til prosjektet.

Siden elevenes er under myndighetsalder, ønsker jeg samtykke av elevenes foreldre/foresatte til å intervjuere deres barn under de oppgitte betingelser.

Hege Brøvig Grundetjern

----- har min/vår tillatelse til å bli intervjuet hvis han/hun  
ønsker det.

-----  
dato

-----  
foreldre/foresattes underskrift

## Tema til intervju om meglernøytralitet:

<b>Fast innledning:</b>	<b>Snakket om dette:</b>
Jeg gir først informasjon om denne situasjonen	
- hvorfor ville du bli megler?	
- hovedideen med konfliktråd/skolemegling?	
Jeg forteller meglerhistorie nr. 1 og ber om synspunkter på meglers reaksjon	
Jeg forteller meglerhistorie nr. 2 og ber om synspunkter på meglers reaksjon	

<b>Begrepet nøytralitet</b>	<b>Snakket om dette:</b>
- hva legger du i begrepet å skulle være en nøytral megler?	
- hvilke utfordringer møter du i forhold til det å skulle være nøytral?	
- eksempel på situasjoner det oppleves "enkelt" å være megler?	
- eksempel på situasjoner der det oppleves "vanskelige" å være megler?	

<b>Nøytralitet - Megler utfordret på situasjonsvariabler</b>	<b>Snakket om dette:</b>
- stemningen i rommet	
- to meglere * tilbakemeldinger * opplever at medmegler ikke er nøytral	
- når en part bryter en regel	
- når du kjenner deg igjen i konflikten, bruke du det?	
- hva tenker du når avtale ikke blir inngått	
- hva er gode megleregenskaper	
- enklere etter hvert	
- føler du ansvar for prosessen og resultatet	
- tilbakemeldinger/veiledning	

<b>Nøytralitet - Megler utfordret på egne følelser</b>	<b>Snakket om dette</b>
- sympati	
- empati	
- irritert på en part	
- tillit fra partene	
- personlige holdninger og verdier	
- forutinntatte holdninger	
- utfordringer når du opplever svak vs. sterk part	
- har meglere makt	
- er makt og nøytralitet forenelige begreper	

<b>Avslutning:</b>	<b>Snakket om dette:</b>
- påstand: megler skal ikke være nøytral, (hvis nøytral forstås som manglende interesse i å oppnå et bestemt resultat i saken) – hva tenker du	
- alternativ til begrepet nøytralitet til bruk i forbindelse med meglerrollen	
- legmann eller profesjonelle meglere - fordeler / ulemper	
- bør der være tidsbegrensing på vervet	

**Meglerhistorie nr. 1 – fra konfliktrådet - stillhet i meglingsrommet:**

Nå skal jeg fortelle deg en historie om megling. Det handler om en megling i et konfliktråd. Det var to voksne menn som møttes som parter i denne meglinga; Kenneth og Ole. Jeg vet ikke helt hva konflikten dreide seg om, men de var veldig sure og sinte på hverandre. Øyvind hadde tatt initiativet til megling, og Ole hadde kommet frivillig. Meglingen gikk tregt, og det ble ikke fremgang i meglingsprosessen. Da reagerte den ene meglere i harme og irritasjon over situasjonen. Han smalt knytteneven i bordet av all kraft, skikkelig hardt! Kenneth og Ole ble lammet av skrekk i et par sekunder. Da sa meglere: ”Dette gidder jeg ikke å være med på. La oss slutte å leke, og heller gjøre noe konstruktivt. Nå tar vi en pause. Jeg går ut i fem minutter, og når jeg kommer inn igjen får jeg se om dere har noen tanker.” Da meglere kom inn igjen etter fem minutter var han rolig og blid. Da begynte guttene å snakke, og meglere kom i gang igjen, og en avtale ble inngått.

Hva tenker du om denne situasjonen?

Hva tenker du om meglere oppførsel?

**Meglerhistorie nr. 2 – fra elevmegling - meglere viser følelser:**

En gang var det to jenter, Janne og Annik som møttes i megling. Janne hadde tatt initiativet til elevmegling. Dette fordi Janne opplevde at Annik hadde plaget henne over en tid, bl.a. med stygge kallenavn og spredning av falske rykter. Annik hadde nølt i forhold til å ville stille på megling, men hun ble med etter litt betenkningstid (og etter informasjon om alternative måter å ta tak i denne konflikten fra skolens side). Under meglingen fortalte Janne på en rolig og følelsesladet måte hvordan hun hadde det og hvordan hun hadde opplevd plagingen som Annik hadde utsatt henne for. Da Annik skulle fortelle sin opplevelse av situasjonen knakk hun sammen i gråt og innrømmet alt. Deretter fortsatte hun å fortelle følelsesladet om sine opplevelser av alltid å ha vært på utsiden av gjengen, om savnet etter å være populær og ha en god venn. Meglingen utviklet seg til å bli en spesielt følelsesladet situasjon, og det endte med at begge meglere også begynte å gråte. Meglerne felte tårer sammen med Janne og Annik. Meglingen fikk en løsning og avtale ble skrevet.

Hva tenker du om denne situasjonen?

Er det akseptabelt at meglere viser egne følelser?