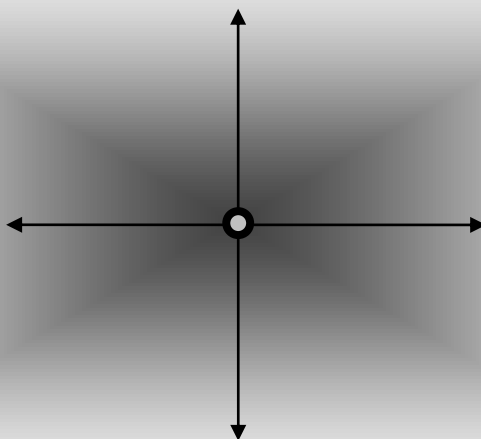


Kommunikasjon som kjerneytelse

Meglingens nukleære punkt?



Kjell Ribert og Steinar Ask

Innhold

FORORD	3
SUMMARY	4
KOMMUNIKASJON SOM KJERNEYTELSE	5
1 PROBLEMDEFINISJON	5
1.1 HYPOTESE	7
1.2 FORMÅL	7
1.3 METODE.....	7
2 KOMMUNIKASJON – TEORETISK GRUNNLAG	8
2.1 KOMMUNIKASJON – PREISERING	8
2.2 KOMMUNIKASJON OG REFERANSERAMMER	9
2.3 EMPATI	11
2.4 KONGRUENS.....	12
2.4.1 <i>Bevisstbetskongruens</i>	13
2.4.2 <i>Handlingskongruens</i>	14
2.4.3 <i>Kongruens og kroppsspråk</i>	15
2.5 ENDRING AV OVERBEVISNINGER GJENNOM SAMTALE	16
2.6 KOMMUNIKASJONSFERDIGHETER OG LÆRING.....	17
2.6.1 <i>0-læring</i>	18
2.6.2 <i>Læring på nivå 1</i>	18
2.6.3 <i>Læring på nivå 2</i>	18
2.6.4 <i>Læring på nivå 3</i>	19
2.7 KOMMUNIKASJON – OPPSUMMERING	20
3 KJERNEYTELSENE I MEGLING	22
3.1 DEN RESEPTIVE OG EKSPRESSIVE MEGLEREN	22
3.2 DRØFTING AV DE FIRE KJERNEYTELSENE.....	23
3.3 KJERNEYTELSENE I PRAKSIS – EN OPPSUMMERING.....	27
4 MEGLINGSMODELLENE – KLASSISKE KJENNETEGN	30
4.1 DEN AVTALEFOKUSERTE MEGLINGSMODELLEN	30
4.2 DEN KOGNITIVE MEGLINGSMODELLEN	31
4.3 DEN TRANSFORMATIVE MEGLINGSMODELLEN	32
4.4 DEN SKANDINAVISKE MEGLINGSMODELLEN.....	33
5 INTRODUKSJON TIL X-MODELLEN	35
5.1 BESKRIVELSE AV NÅSITUASJONEN	35
5.2 HOVEDELEMENTENE I X-MODELLEN.....	35
6 INNPLASSERING AV DE VALGTE MEGLINGSMODELLENE I X-MODELLEN	37
6.1 DEN AVTALEFOKUSERTE MEGLINGSMODELLEN	37
6.2 DEN KOGNITIVE MEGLINGSMODELLEN	38
6.3 DEN TRANSFORMATIVE MEGLINGSMODELLEN	38
6.4 DEN SKANDINAVISKE MEGLINGSMODELLEN.....	39
6.5 SAK OG/ELLER PERSON.....	42
6.6 OPPSUMMERING	43
7 KONKLUSJON OG PERSPEKTIVER	44
7.1 TEORIMODELLENES INNBYRDES SAMMENHENG	44
7.2 NOEN PERSPEKTIVER TIL ETTERTANKE.....	45
7.2.1 <i>Ekspert på eget liv?</i>	45
7.2.2 <i>Hva med eskalerte konflikter?</i>	46
7.2.3 <i>Hvordan gikk det så med Carl Rogers...?</i>	46
8 LITTERATUR	48

Forord

Det du nå leser er en redigert utgave av vår masteravhandling i Konfliktmegling. Vi har omarbeidet avhandlingen til et essay for deg som interesserer deg for konfliktmegling, empatisk kommunikasjon, eller hva som kan være gode måter å få til effektive prosesser mellom mennesker der de selv har eierskap til resultatet av prosessen.

Vi beskriver en kommunikasjonstrapp bestående av fire trinn, og kommunikative kjerneytelser som vi hevder må finne sted for at kommunikasjonen skal komme til det øverste nivået – trinn fire - hvor en skaper noe sammen. Å skape noe sammen er dette arbeidet et godt eksempel på. Prosessen mellom oss har bygget på de samme verdier som de beskrevne modeller legger vekt på. Prosessen har vært av en slik art at den ene hele tiden har støttet den andre når han har gjort noe. Vi har vært meget lydhøre – ved å komme med kjerneytelser overfor hverandre – til det den andre har kommet med. Det har medført at vi har bygget videre på hverandres betraktninger. Ut av dette har det kommet noe helt nytt, i hvert fall hva gjelder vår forståelse. Det betyr at vi ved flere anledninger, og på riktig tidspunkt, har opplevd trinn fire i trappa¹. Det gjør at vi har kommet til et nivå hvor vi har skapt noe vi hver i sær ikke kunne fått til alene. Dette er faktisk dialog, og gjør at produktet helt og holdent er et felles produkt. Vi står og faller sammen på dette.

Skrivingen har vært en berikende prosess. Vi har beholdt roen, og troen på at produktet skulle bli ferdig. Mot slutten lot det nærmest til at det knapt var andre enn oss som trodde det ville gå. Det gikk altså godt, også denne gangen.

Vi har hatt mange gode hjelpere. Mange opp gjennom tiden har bidratt til at vi har fått interesse for kommunikasjonens betydning for kvaliteten av en rekke arbeidsoppgaver. Ingen av dem nevnes her. Vår gode venn Geir Dale må trekkes frem. Han har tålmodig fulgt oss, holdt pusten og undret seg over om fødselen ville komme, eller om han skulle bidra med et keisersnitt. Det ble ikke nødvendig. Vi er glade for, og takknemlige over at Geir har kommet med sine bidrag, hatt det overordnede blikket, kunnet komme med innspill til hvilken hovedretning vårt arbeid til enhver tid skulle ta, vært fleksibel på tid og sted for veiledning, vært entusiastisk og støttende – m.a.o. bidratt med kjerneytelser.

Karianne Uddmo har også vært en viktig bidragsyter ved – i sin tid – å ha kommet med x-modellen, og gitt mye annen inspirasjon til betydningen av kommunikasjon. Geir Moshuus har lest og kommentert deler av manuset. I tillegg har Einar C. Salvesen kommet med mange innspill som har inspirert oss til å skrive med nettopp dette fokuset.

De som har levd med oss, eller knapt sett oss i perioder, mens de har ordnet med mat og drikke, barn, dyr og hus takkes også.

Oslo, 1. mai 2006

Kjell Ribert

Steinar Ask

¹ Se *Figur 3: Kommunikasjonstrappa*

Summary

Communication at the heart of the matter

Is it the communication that really matters?

Authors: Kjell Ribert and Steinar Ask

This essay puts forth the hypothesis that there are some core contributions that should be present in the communication between mediator and parties in order for a mediation to be successful. And, furthermore, that these core contributions are important for the success of a mediation independently of the mediation model employed.

Methodologically, we have employed an ad hoc model, primarily based on systemic communication theory, hermeneutics and phenomenology. The theoretical platform is composed of three different models between which we have found a connection. Hence, we have merged them into a new model coined Ask-Ribert's grid, also called the "Core Contribution Model". This has shown a useful model for developing criteria for deciding what are the communicative core contributions in mediation. We have found that the core contributions are identifiable, and shown which they are.

The core contributions are empathy, positive regard, and focus on the parties' emotional state. These core contributions can further be made operational by specifying the particular communicative behaviour traits that the mediator uses – all the time within a facilitative approach.

Our empirical studies have confirmed our hypothesis and shown that the core contributions based on the mediator's receptivity and thereafter his expressivity are at the heart of the matter. We propose that this is a basic argument for why mediators should be facilitative, not evaluative, and, furthermore, for how this facilitation should be carried out.

Kommunikasjon som kjerneytelse

Meglingens nukleære punkt?

1 Problemdefinisjon

Megling forstår vi som en strukturert samtale² som skal inneholde dialog – en faktisk kommunikasjon mellom to eller flere parter.

Partene har et eller annet problem, noe uavklart seg i mellom, en konflikt som de ikke lykkes med å få sortert på egen hånd. Derfor har de behov for en megler.

Samtalen skal være partenes. Det skal være deres anliggende som er det sentrale, ikke meglerens. Samtidig skal samtalen altså ha en eller annen form for retning – struktur. Det er ikke noen hvilken som helst samtale. Partene skal nå et eller annet sted hen. De skal få sortert ut hva deres utfordringer består i (både hver enkelt og deres felles utfordringer), og finne ut hva som er godt for hver enkelt å leve videre med i fremtiden. En del av denne sorteringen dreier seg om å finne ut av om de hver i sær står seg best ved å få avklart sitt mellomværende i megling, eller om de vil ha mer glede av å gå til retts sak, la saken bli slik den er nå eller ta andre former.

De ulike meglingsmodellene presenterer seg, og blir presentert, som vesensforskjellige. I særdeleshet artikulere den transformative retningen³ opposisjon mot den avtalefokuserte. Sistnevnte blir kritisert for å ville oppnå en avtale, å definere partenes utfordring som et problem som skal løses. Den kognitive tradisjonen⁴ kritiseres ved at en definerer konflikt som ”a feature that needs management”⁵. Folger sier⁶ at ”Purpose drives practice” – altså at hensikten med meglingen legger føringer for hvordan megleren faktisk handler, hva hun eller han gjør.

Folger og Bush er svært opptatt av hva meglere faktisk gjør – gjerne ofte i motstrid til hva de hevder de gjør. Vi er likeledes opptatt av hva meglere gjør. Vi vil forsøke å beskrive hva det er meglere fra artikulererte *ulike* skoleretninger gjør *likt*. Eller sagt på en annen måte – finnes det noen felles komponenter som meglere fra de ulike meglingsmodellene tilfører når de lykkes med å håndtere dilemmaet mellom å gjennomføre på den ene siden:

- en megling på partenes premisser, hvor det som er vesentlig for partene blir satt i fokus og der partene opplever seg respektert, ivaretatt og lyttet til

samtidig som:

- meglingen har en retning, leder et konstruktivt sted hen – for begge parter?

Vi synes å observere at vellykkede representanter fra alle de nevnte meglingsmodellene innen megling lykkes med å håndtere dette dilemmaet på en konstruktiv måte for partene. Vi tror m.a.o. at det finnes noe virksomt i det meglere gjør, at dette handler om hvordan megleren kommuniserer, hvordan megleren ter seg, hvordan han/hun er – både på et interpersonelt nivå overfor partene, og i kraft av dette også på et systemisk nivå – altså hvordan meglere intervensjoner interagerer med partenes reaksjoner og partenes intervensjoner.

² Vindeløv, Vibeke: *Konfliktmegling*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København 2004.

³ Robert Bush & Joseph Folger, *The Promise of Mediation*, Jossey-Bass, 2005

⁴ John M Haynes, Gretchen L Haynes & Larry S Fong, *Mediation*, State of New York Press, 2004

⁵ Robert Bush & Joseph Folger, *The Promise of Mediation*, Jossey-Bass, 2005, (forordet av Sara Cobb).

⁶ Joseph Folger, *Forelesningsnotater*, Master i Konfliktmegling, Tilvilde, August 2005

Hypotesen om at det kanskje er her essensen i megling beror, kommer også fra lesning av en artikkel av Carl Rogers⁷ som omhandler hva som virker i terapi. Rogers hevder at det uavhengig av hvilken terapeutisk skoleretning terapeuten er trent innenfor, og hvilken retning han bekjenner seg til, så er det følgende elementer i kommunikasjon med klienten som gjør at terapien har effekt:

1. Terapeut og klient er i psykologisk kontakt.
2. Klienten befinner seg i en inkongruent tilstand. Dvs han er sårbar, engstelig og urolig.
3. Terapeuten er kongruent i forhold til klienten.
4. Terapeuten **erfarer** ubetinget positiv aktelse (unconditional positive regard) for klienten (vår uthevelse).
5. Terapeuten **erfarer** empatisk forståelse for klientens indre referanseramme og makter å kommunisere denne erfaringen til klienten (vår uthevelse).
6. Kommunikasjonen til klienten av terapeuten empatiske forståelse og kommunikasjonen av den ubetingede positive aktelsen, blir begge i hvert fall i minimal grad oppnådd.

Terapi og megling er både lignende og ulike størrelser.

To vesentlige forskjeller; terapi har personlighetsendring som målsetting mens megling tar sikte på å sortere ut interaksjonen mellom parter og ofte finne en løsning på en utfordring partene har. Terapi går dypt på det emosjonelle plan, nettopp med det formålet å klargjøre årsaker til og løsninger på personlige utfordringer og dermed produsere personlighetsforandringer, mens megling er opptatt av feltet mellom partene, og håndtere følelser som er relevante i den forbindelsen.

En essensiell likhet mellom terapi og megling er at begge er strukturerte samtaler som på den ene siden skal et sted hen, og på den annen skal være på hhv klientens eller partenes premisser.

Vi kan på bakgrunn av det foregående ha glede av å bruke følgende definisjon på hva konfliktmegling er:

En frivillig og fortrolig konfliktløsningsmetode, hvor en eller flere upartiske tredjepersoner hjelper partene med selv å forhandle seg frem til en for dem tilfredsstillende løsning gjennom en strukturert prosess. Tredjepersonen treffer ingen avgjørelse i saken⁸.

Vi kan se at denne definisjonen legger opp til en rekke premisser. Disse er (i det følgende kaller vi tredjepersonen for megler):

- Frivillighet
- Fortrolighet
- Meglerens upartiskhet
- Det skal være partene som avgjør om løsningen er tilfredsstillende
- Prosessen er strukturert
- Megleren treffer ingen avgjørelse, han skal altså være fasiliterende

Dette er størrelser vi i utgangspunktet ikke har til hensikt å drøfte. Vi tar dem som premisser. Vi setter dette som faste størrelser, og velger å sette opp følgende hypotese.

⁷ Carl Rogers, *The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change* (1957), i Kirshenbaum and Henderson *The Carl Rogers Reader*, Houghton Mifflin Company, Boston, 1989.

⁸ Vindeløv, Vibeke: *Konfliktmægling*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København 2004, s 96.

1.1 Hypotese

Vår hypotese er at det virksomme stoff i megling ligger nettopp i håndteringen av paradokset:

Partenes premisser vs. retning

Vår hypotese er at når meglere makter å forene disse to tilsynelatende motstridende størrelsene, har vi å gjøre med en konstruktiv megling. En slik megling vil av partene, i ettertid, bli beskrevet som respektfull, på deres premisser og at meglere har bistått partene med å komme dit de ville, ofte et sted de ikke var i stand til å komme selv, kanskje også et sted de ikke selv var i stand til å se at de ville – men når de først har kommet dit, blir det klart for dem at det hele tiden har vært dette de har ønsket seg.

Slik sett har meglere vært med å bistå med noe nytt. Imidlertid har dette nye hele tiden vært der for begge parter, og meglere har altså ikke funnet på noe som han har hentet fra seg selv. Det har vært hentet fra partene. Meglere har bidratt med å fjerne det som stod i veien for at partene selv kunne se hva de ville.

Det som vi her kaller det virksomme stoffet, tror vi er noen essensielle kommunikative komponenter. Vi vil forsøke å identifisere disse komponentene og se om de vil bekrefte Rogers seks punkter over.

Vår hypotese er at dette manifesterer seg i den kommunikasjonen meglere får til med, og mellom, partene. Oppsummert er vår hypotese at meglere på den ene siden må ha gode evner til å lytte, og til å erfare hvor partene er, og hva som er viktig for dem, gjennom å ta utgangspunkt i partenes premisser. På den annen side må meglere være i stand til å hente ut essensen av hva partene sier og formulere dette på en måte som gjør at partene kjenner det igjen som både deres eget, og kanskje en ny måte å se forholdene på som vil kunne være til hver av partenes - og deres felles - nytte og glede. Konklusjonen vil kunne bli at å lytte og å ha retning/struktur i en megling kan være to sider av samme sak.

1.2 Formål

Formålet er å få frem hva meglingskjerneytelse(r) er. Dernest ønsker vi å sette søkelys på meglingsretningene og se dem opp mot kjerneytelsen(e). Dette tror vi vil gi større begrepsmessig forklaring på hva man holder på med i megling, og større tyngde når man fungerer som meglere. Hva bør vi og hva bør vi ikke gjøre som meglere?

1.3 Metode

Vi har foretatt en feltstudie av faktiske meglinger hvor vi har lett etter om vi kan se at meglere hører forhold hos begge parter, og om meglere makter å kommunisere hva vedkommende har forstått, slik at partene bli hjulpet ”i sin egen retning”. Dette er en hermeneutisk analyse av meglinger.

Vi har brukt en systemisk tilgang og har i den forbindelse forsøkt å beskrive systemet som oppstår mellom partene og meglere. Vi var spesielt opptatt av rollen og atferden til meglere for å se hvilket handlingsrom dette ga/tok fra partene. Denne forståelsen av systemer har avstedkommet ulike forståelser av hva kommunikasjon er.

2 Kommunikasjon – teoretisk grunnlag

Vi har forsøkt å avklare om det finnes noen kjerneytelser i megling. Vår hypotese er, som kjent, at det gjør det. Disse kjerneytelsene hevder vi er kommunikative, og dette er vår inngang.

Ordene *kommunikasjon* og *kommunisere* kommer fra latin. *Kommunisere* betyr – rent etymologisk - ”å gjøre sammen”⁹, eller meddele, gi underretning, være i forbindelse, på talefot med, ta i mot nattverd, gå til alters, mens *kommunikasjon* betyr forbindelse, samferdsel, overføring av informasjon eller budskapsformidling. Ordet er også relatert til ordet ”*kommunion*” – fra latin ”fellesskap” - samt ordet ”*kommunikant*” - en som deltar i nattverd.

Mange av disse betydningene henspeiler på hvordan forfatterne av dette essayet grunnleggende forstår ”mennesket”, menneskelige livsvilkår og hva slags forklaringsvariabler vi bør se etter. Vi forstår kommunikasjon som (en) kompleks(e) prosess(er). Vi er ikke ute etter å finne enkeltstående årsaker som gir enkeltstående virkninger. Vi er snarere opptatt av hvordan en rekke faktorer samvirker. Dette gir føringer for valg av teoretikere vi har valgt å trekke inn. Vi mener denne forståelsen peker i retning av å velge systemteori som en bærebjelke.

En filosofisk holdning vi legger til grunn er verden som sosialt konstruert, en eksistensialistisk idé om at eksistensen kommer før essensen. Dette betyr at mennesker selv er med på å skape meningen med sine liv. Dette utgangspunktet peker i retning av hermeneutikk – fortolkning av situasjoner og sammenhenger samt etablerer tesen om at mennesker er eksperter på sine egne liv.

Dersom folk er eksperter på sitt eget liv, kan en undre seg over hva de skal med en megler. Dette tilsynelatende paradokset ser vi det også nødvendig å forholde oss til, og drøfte nærmere. Det bringer oss til spørsmålet om hvordan vi forstår det å være eksperter på eget liv, og under hvilke betingelser dette gjelder, og hvilken kjerneytelse en megler i så fall bidrar med.

Vi vil utfra dette gjøre en komparativ, hermeneutisk studie hvor vi baserer tyngden av våre teoretiske betraktninger på systemteori, men også lener oss på fenomenologiske forskere. Dette er hva en gjerne kaller en ad hoc modell.

2.1 Kommunikasjon – presisering

Betydningen ”å gjøre sammen” medfører at parter må være ”på talefot” med hverandre. På talefot kan vi bruke som at det er en intellektuell kontakt. Å være i forbindelse med kan vi forestille oss som den følelsesmessige delen av utvekslingen.

Kanalene eller mediene for å meddele, gi underretning, samferdsel, overføring av informasjon eller budskapsformidling er multifasetterte og ulike. Vi snakker i hvert fall om både verbal og ikke-verbal kommunikasjon.

Ikke-verbal kommunikasjon er utgangspunktet for utviklingen av verbal kommunikasjon. Dette fordi utvikling av verbalspråk fordrer ikke-verbale, metakommunikative regler som bl.a. styrer hvordan ord og setninger skal relateres til objekter og hendelser.¹⁰ Verbal kommunikasjon er benevnende og hensiktsorientert. Ikke-verbal kommunikasjon er kun hensiktsorientert. Ikke-verbalt- og verbalt språk befinner seg på ulike kybernetiske nivåer. Ikke-verbalt er grunnlaget, og vil kunne kommuniseres alene. Verbalspråk eksisterer bare i sam-kommunikasjon med ikke-verbalt språk. Bateson sier: ”No mere words exist. There are only words with either gesture or

⁹ *Bokmålsordboka*, Norsk leksikografisk institutt, Norsk Språkråd og Universitetsforlaget AS, Oslo, 1986.

¹⁰ Se Gregory Bateson, *Steps to an Ecology of Mind*, Ballantine Books, New York, 1972, s 180.

tone of voice or something of the sort. But, of course, gestures without words are common enough. . (...) .. language is first and foremost a system of gestures”¹¹.

Bateson hevder at de fleste samtaler – altså det meste av kommunikasjon -, først og fremst handler om hvordan vi har det, og hvordan vi har det med hverandre. Vi forstår det dit hen at ikke-verbal kommunikasjon er en meget viktig kanal for å formidle dette følelsesaspektet – altså hvordan vi har det, og hvordan vi har det med hverandre.

Dette kan også artikuleres som at ikke-verbalt språk primært er basert på metaforer, mens verbalspråk er basert på både logikk og metaforer¹². Når vi beveger oss fra implisitt til eksplisitt gjør dette ikke det samme med oss. ”Messages which we exchange in gestures are really not the same as any translation of those gestures into words.”¹³.

Ut fra dette kan vi hevde at det viktige bidraget i en samtale er hvordan vi har det, det metaforiske, uttrykt både verbalt og ikke-verbalt.

Det må være en eller annen forbindelse. Bateson hevder altså at det er et ikke-verbalt metakommunikativt grunnlag for utvikling av regler for benevnelsesprinsipper. Edmund Leach¹⁴ hevder på sin side at på et eller annet dypt abstrakt nivå er alle våre sanser kodet på den samme måten: ”There *must* be some kind of logical mechanism which allows us to transform sight messages into sound messages or touch messages or smell messages, and vice versa”. Noe av denne kodingen kan gjøre at det er mulig å uttrykke metaforiske størrelser også ved hjelp av logisk språk. Det vil kunne bety å gjøre det implisitte eksplisitt.

En del av vår hypotese blir derfor at ***meglers kjerneytelse er både verbal og ikke-verbal kommunikasjon.***

Ved noen anledninger vil det være gunstig å få oversatt gester til verbalspråk, altså satt navn på den ikke-verbale gesten, få den benevnt.

De religiøse assosiasjonene en kan få fra den etymologiske betydningen ”kommunion” kan også være på sin plass å nevne. *Kommunion* betyr fellesskap, men opprinnelsen er fra ”nattverd”, slik også ”kommunikant” i betydningen ”en som deltar i nattverd” indikerer. I den katolske tradisjonen feirer en ”den første kommunion”, som et sakrament av i hvert fall samme viktighet som konfirmasjonen har i den protestantiske tradisjonen. Nattverd kan en kanskje forstå som en kommunikasjon med guddommen/det guddommelige. Når det mellom mennesker er en faktisk kontakt, både intellektuelt og følelsesmessig samt langs mange kanaler, både ikke-verbalt og verbalt, er det et gode som kanskje kan sammenlignes med en religiøs opplevelse.

Oppsummert kan vi da si at

- Kommunikasjon består av både emosjonelle og kognitive størrelser
- Alle kanaler ved kommunikasjon er interessante, i særdeleshet verbale og ikke-verbale aspekter, altså erfaringer både intellektuelt, via verbalspråk, og erfaringer i kropp.

2.2 Kommunikasjon og referanserammer

Ut fra en systemisk tankegang kan vi ta utgangspunkt i følgende:

¹¹ Se Gregory Bateson, *Steps to an Ecology of Mind*, Ballentine Books, New York, 1972, s 13.

¹² Se Gregory Bateson & Mary Catherine Bateson, *Angels Fear*, Macmillan Publishing Company, New York, 1987, s 28.

¹³ Se Gregory Bateson, *Steps to an Ecology of Mind*, Ballentine Books, New York, 1972, s 13.

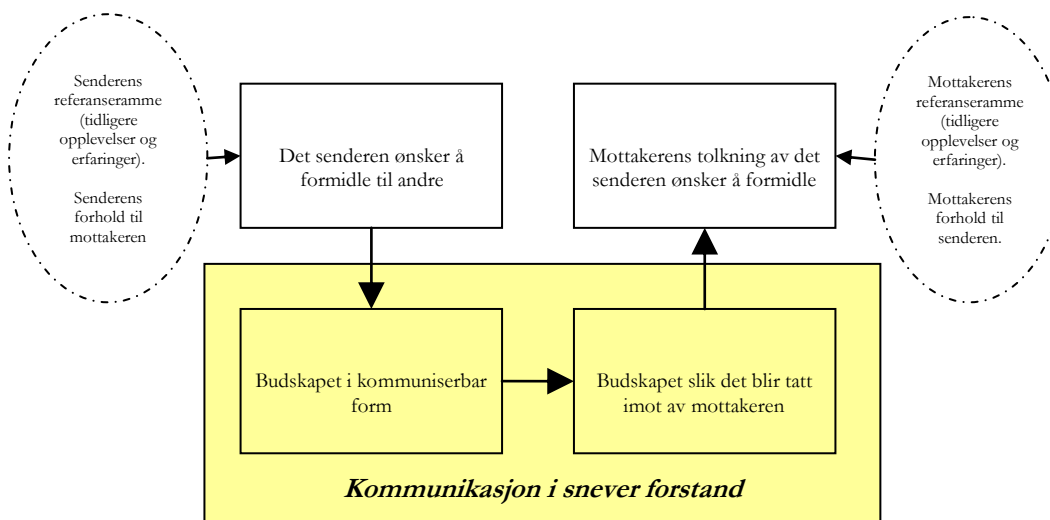
¹⁴ Se Edmund Leach, *Culture & Communication – the logic by which symbols are connected*, Cambridge University Press, 1976, s 11

- Det er en sammenheng mellom den måten en part opptrer på og den andre partens oppfatning. Den ene partens atferd får m.a.o. konsekvenser for den andre partens oppfatning(er) og atferd. Det eksisterer en interaksjon.
- Når den ene parten foretar seg noe, oppfører seg på en eller annen måte, så gir dette virkning på den andre parten ved at vedkommende danner seg et visst bilde av sin motpart. Det bildet som dannes får i sin tur konsekvenser for hvordan den andre parten oppfører seg overfor sin motpart. Dette er altså sosialt konstruert, og gjensidig konstruert, men ikke nødvendigvis identisk konstruert partene i mellom. Hver part lager seg altså sitt bilde. Dette bildet kaller vi partens *referanseramme*. Partene kan ha større eller mindre sammenfall mellom deres respektive referanserammer.

La oss anta at en ønsker å formidle noe til en annen. Det en ønsker å formidle blir preget av ens referanseramme, hva vedkommende anser som viktig, som igjen er avhengig av vedkommendes kunnskaper, tidligere opplevelser og erfaringer. Budskapet vil også være avhengig av hva en kjenner til om mottakeren. Dersom en antar, eller er klar over, at mottakeren av budskapet har en annen referanseramme enn senderen, vil senderen trolig forsøke å tilpasse budskapet slik at det ”treffer” mottakeren bedre.

Hittil kan kommunikasjonen i prinsippet ha foregått inne i den enkeltes hode. For å få budskapet overbrakt til mottakeren, må det gis en form som kan oppfattes av den andre. Det må enten gjøres hørbart, synbart eller både kunne høres og sees. Så langt handler det om kommunikasjonens form. Kommunikasjon kan anta mange ulike former, både skriftlig og muntlig. I tillegg kan budskapet understrekes med kroppsspråk og fysiske uttrykk. Et viktig spørsmål i denne sammenheng er hvorvidt kroppsspråket og det fysiske uttrykk bekrefter budskapet.

Mottakere vil også her tolke budskapet ved bruk av sin referanseramme og kjennskapet til senderen. Et sentralt spørsmål vil være hvorvidt mottakeren har oppfattet budskapet slik senderen har ment det. Andersen, Baustad og Sørsveen¹⁵ hevder at ”god kommunikasjon mellom mennesker forutsetter at de enten har omtrent den samme referanserammen eller tilpasser sitt budskap til de andres referanserammer”.



Figur 1: Sjematisk bilde av kommunikasjon mellom mennesker¹⁶

¹⁵ Erling S. Andersen, Ingeborg Baustad, Åge Sørsveen, *Ledelse på norsk – prinsipper, arbeidsmåter og resultater*, Ad Notam Gyldendal, Oslo 1995, s. 100.

¹⁶ Erling S. Andersen, Ingeborg Baustad, Åge Sørsveen, *Ledelse på norsk – prinsipper, arbeidsmåter og resultater*, Ad Notam Gyldendal, Oslo 1995, s. 99.

Dette innebærer at et menneske som kommuniserer med et annet menneske må være klar over, og tenke over, hvilke kunnskaper, holdninger og erfaringer den andre har. I de tilfeller der en person ikke klarer å leve seg tilstrekkelig inn i den andres utgangspunkt, vil vedkommende istedenfor være tilbøyelig til å danne seg et "bilde" av vedkommende.

Et slikt "bilde" vil i denne forbindelse innebære en overfladisk og unyansert oppfatning av hva vedkommende mener og står for¹⁷. Vedkommende vil m.a.o. i mangel av nødvendig grad av empati etablere et slikt "bilde" som en umiddelbar erstatning. Slike bilder vil også kunne bestå av fordommer som er ment som en bekreftelse på, og begrunnelse for den angst og usikkerhet vedkommende føler for situasjonen.

2.3 Empati

Empati forstår vi som evnen til å ha et innlevende forhold til motpartens indre referanseramme samtidig som en har klart for seg at dette er motpartens referanseramme, ikke ens egen. Carl Rogers sier: "To sense the client's private world as if it were your own, but without ever losing the "as if" quality – this is empathy"¹⁸. Dorothy J. Della Noce¹⁹, som bekjenner seg til den transformativ meglingsmodellen, drøfter begrepet empati i megling. Hun introduserer ulike former for empati. Først skiller hun på *affektiv* empati og *kognitiv* empati. Det førstnevnte er, utfra vår oppfatning, på det nærmeste synonymt med sympati.

Kognitiv empati deler hun igjen i to typer hhv *transaksjonell* og *relasjonell* empati. Den *transaksjonelle* empatien definerer hun som noe som blir brukt: "As an instrument, empathy, is employed strategically by the negotiator for the better understanding of the wants and needs of the opponent, in order to use that understanding to maximize the negotiator's own self-interest, ... As a commodity of exchange, empathy is exchanged on the condition that the other will do the same when the time comes."²⁰ Relasjonell empati "is an ongoing interpersonal process, a "way of knowing others"²¹".

Vi forstår at hun definerer empati som en prosess mellom mennesker, mens vi definerer empati som en evne til å sanse, en sensibilitet, noe i retning av en ferdighet. Så ut fra vår måte å forstå hva empati er, blander hun sammen empati og bruk eller misbruk av empati. Slik vi ser det, er det Della Noce kaller *transaksjonell* empati en størrelse som ikke vil kunne eksistere. Vi mener det er en logisk motsigelse mellom å ha et innlevende forhold til motpartens indre referanseramme, som om det var ens eget på den ene siden, og i neste øyeblikket å bruke dette innlevde forholdet i egen vinnings hensikt. I det øyeblikket en starter å bruke denne innlevelsen til egen fordel, opphører empatien. Da opphører "som om du var motparten"-fornemmelsen. Vår oppfattelse av empati ligger m.a.o. tett opp til Della Noces definisjon av *relasjonell* empati, men vi mener altså ikke at dette står i motsats til *transaksjonell* empati, som vi mener ikke finnes, ettersom dette strider mot grunntanken i begrepet empati.

Oppsummert kan man derfor hevde at:

Kvaliteten på kommunikasjonen mellom mennesker påvirker i stor grad kvaliteten på arbeidsmåten og avgjør dermed også kvaliteten på de arbeidsresultatene menneskene skaper sammen.

¹⁷ Erling S. Andersen, Ingeborg Baustad, Åge Sørsveen, *Ledelse på norsk – prinsipper, arbeidsmåter og resultater*, Ad Notam Gyldendal, Oslo 1995, s. 100.

¹⁸ Carl Rogers, *The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change* (1957), i Kirshenbaum and Henderson *The Carl Rogers Reader*, Houghton Mifflin Company, Boston, 1989

¹⁹ Dorothy J. Della Noce, *Seeing theory in practice: An analysis of empathy in mediation*. *Negotiation Journal*, 1999, 15 (3), pp 271-301.

²⁰ Dorothy J. Della Noce, *Seeing theory in practice: An analysis of empathy in mediation*. *Negotiation Journal*, 1999, 15 (3), s 283.

²¹ Dorothy J. Della Noce, *Seeing theory in practice: An analysis of empathy in mediation*. *Negotiation Journal*, 1999, 15 (3), s 285.

Det kan derfor hevdes at kommunikasjonen mellom partene i en konfliktmegling, i stor grad påvirker kvaliteten på meglingsprosessen og er avgjørende for kvaliteten på resultatet av meglingen. Vår hypotese er at dette også vil være gjeldende *uavhengig* av meglingsmetoden som benyttes.

2.4 Kongruens

Det ser ut til at en del av det som hender går oss ”hus forbi”. Vi får med andre ord ikke med oss alt som skjer. Årsaken til dette kan være flere, men det mest typiske er at situasjonen er så uoversiktlig (inneholder mange forskjellige signaler) og at det er umulig å registrere alt som foregår.

At det er umulig å registrere alt som foregår har å gjøre med hvordan selve registreringsprosessen er. Det er nemlig ikke et spørsmål om noen passiv registrering av alle de sanseintrykkene som kommer. Derimot er *persepsjon* en aktivt utvelgende prosess hvor individet velger ut, eller gjør relevant, et knippe av sanseintrykk og trekker disse frem i forgrunnen. Alle de resterende sanseintrykkene blir da stående i bakgrunnen som en form for bakteppe for de sanseintrykkene som er blitt gjort relevante. Begrepene *figur* og *grunn* kan illustrere prosessen som består i: ”Perception of the ground must be positively inhibited and perception of the figure must be positively enhanced”²². Altså det knippe med sanseintrykk som blir valgt ut er *figur*, mens de sanseintrykkene som blir holdt tilbake er *grunn*.

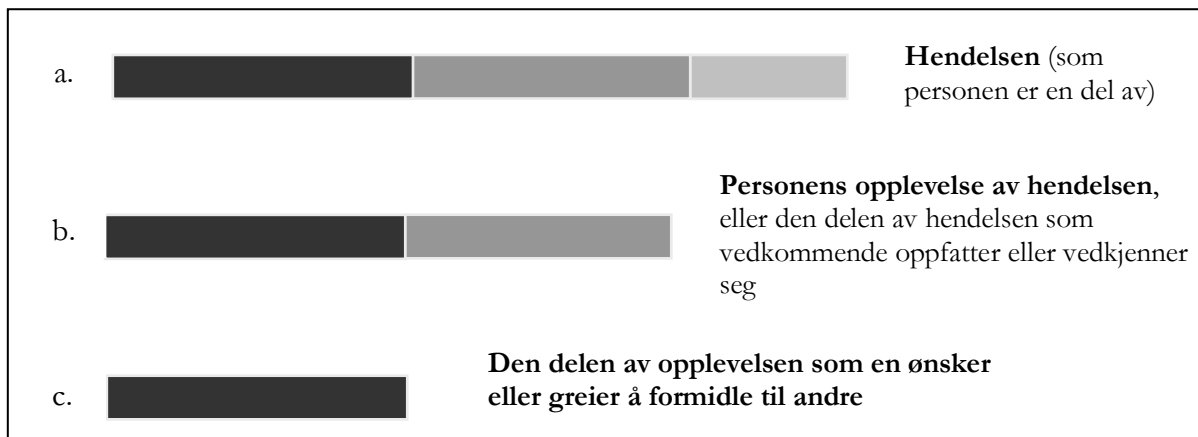
I tillegg til dette vil det være noe ved personen som gjør at vedkommende overser visse sider ved hendelsen (for eksempel meglingen) som vedkommende er en del av. Det kan for eksempel være at meglingssituasjonen oppleves så følelsesmessig intens at det virker umulig å få med seg alt som foregår, eller at personen har vendt seg til å reagere på visse signaler på bestemte måter, og dermed avskjærer seg selv muligheten for den fulle opplevelsen av hendelsen (meglingen)²³. Vi kan også si det slik at dersom det er noe som er meget følelsesmessig intenst, persiperer du det som *figur*, og en rekke andre potensielle inntrykk blir holdt tilbake som *grunn*.

Selv om en person ikke får med seg alt som skjer har vedkommende likevel opplevd noe. I noen situasjoner kan det også hende at en ikke helt greier å sette ord på det en opplever, selv om en skulle ønske det. En ”finner ikke de rette ordene”. Ut fra dette synes det å være forskjeller mellom:

- a. Hendelsen (for eksempel meglingen) som personen er en del av
- b. Personens opplevelse av hendelsen (for eksempel meglingen), eller den delen av hendelsen (for eksempel meglingen) som vedkommende oppfatter eller vedkjenner seg
- c. Den delen av opplevelsen som en ønsker eller greier å formidle til andre

²² Gregory Bateson, *Steps to an Ecology of Mind*, Ballentine Books, New York, 1972, s 187.

²³ Jan Sjøberg, *Hvilken betydning har stemming for megling? – og hvordan kan meglere forholde seg konstruktivt til stemming i meglingsprosessen?*, Upublisert manuskript, 2004, s. 18



Figur 2: Sammenhengen mellom en hendelse (megling), personens opplevelse av den og hva vedkommende kommuniserer²⁴.

Vi samstemmer med Ruesch & Bateson²⁵ i at det ved studiet av menneskelig kommunikasjon er vanskelig, om ikke umulig, å skille mellom antatt og persipert virkelighet. Dette samsvarer med Immanuel Kants utlegning om at mennesket ikke kan ha noe anskuelig bilde av "Ding an Sich"²⁶. Likevel hevder Ruesch og Bateson²⁷ at antagelsen om en "virkelighet" vanligvis er gunstig. Det nærmeste en på feltet kommunikasjon kan komme en slik "virkelighet" som fysikerne beskriver innen det naturvitenskapelige feltet, er ved å forestille seg en overmenneskelig observatør som ser på menneskelig kommunikasjon fra en posisjon utenfor det sosiale systemet han studerer. Kant sier tilsvarende²⁸ at "Ding an Sich" er som begrep uten lyte. Det er gjenstand for vår tanke, men det er også alt vi kan si. Så i vår fremstilling av "hendelsen" er det som en idé om at den kan tenkes, men ikke gripes. Å tenke om den, og å fremstille den har både intellektuell verdi og det har en pedagogisk verdi i vår fremstilling her.

2.4.1 Bevisstetskongruens

Samsvaret (kongruensen) mellom a og b i Figur 2 kalles for *bevisstetskongruens*, mens samsvaret mellom b og c i Figur 2 kalles *handlingskongruens*²⁹.

En vil kunne oppnå økt kunnskap om seg selv, og dermed også økt bevisstetskongruens dersom en, for seg selv, går gjennom en systematisk prosess³⁰. Prosessen innebærer å:

1. Ta imot og registrere signaler
2. Vedkjenne seg reaksjonene på signalene
3. Spørre seg selv om (undre seg over) reaksjonenes innhold og årsakene til dem
4. Sette ord på innholdet i reaksjonene
5. Lete etter årsakene til reaksjonene
6. Finne "svar" på årsakene
7. Få ny kjennskap til seg selv

²⁴ Erling S. Andersen, Ingeborg Baustad, Åge Sørsveen, *Ledelse på norsk – prinsipper, arbeidsmåter og resultater*, Ad Notam Gyldendal, Oslo 1995, s. 103.

²⁵ Jurgen Ruesch and Gregory Bateson, *Individual, Group and Culture: A Review of the Theory of Communication*, i *Communication – The Social Matrix of Psychiatry*, W.W. Norton & Company, New York, 1987 (1951) s 273

²⁶ Arne Næss: "Immanuel Kant, Das Ding an Sich", i *Filosofiens historie bind 2: Universitetsforlaget, Oslo 1967*, s 197

²⁷ Jurgen Ruesch and Gregory Bateson, *Individual, Group and Culture: A Review of the Theory of Communication*, i *Communication – The Social Matrix of Psychiatry*, W.W. Norton & Company, New York, 1987 (1951) s 273

²⁸ Arne Næss: "Immanuel Kant, Das Ding an Sich", i *Filosofiens historie bind 2: Universitetsforlaget, Oslo 1967*, s 197

²⁹ Erling S. Andersen, Ingeborg Baustad, Åge Sørsveen, *Ledelse på norsk – prinsipper, arbeidsmåter og resultater*, Ad Notam Gyldendal, Oslo 1995, s. 104.

³⁰ Erling S. Andersen, Ingeborg Baustad, Åge Sørsveen, *Ledelse på norsk – prinsipper, arbeidsmåter og resultater*, Ad Notam Gyldendal, Oslo 1995, s. 104.

En kan på denne bakgrunn trekke ut flere viktige ting om kommunikasjon:

- Når man ser at ens reaksjoner forteller noe om en selv, reduseres negative følelser for den andre. Signaler som ”forårsaker” negative følelser overfor en annen person, vil kunne gi mulighet for verdifull innsikt om en selv
- Det vil ofte være avgjørende å ha en person (megler) som man stoler på og som kan bidra til å finne ut av reaksjonene.
- Prosessen som beskrives her forutsetter m.a.o. at grunnleggende krav til en vel fungerende megler er ivaretatt³¹:
 1. nøytral og upartisk
 2. en god lytter
 3. kreativ person
 4. tåler å befinne seg ”midt i stormen”
 5. er den drivende kraften
 6. behersker språket
 7. har en god porsjon tålmodighet
 8. er overbevisende
 9. har intuisjon
 10. kan identifisere seg med partenes følelser
 11. har nødvendig kapasitet
 12. er en respektert person
 13. er en lagkamerat
 14. funderer over hvilken rolle han/hun bør spille
- På hvert trinn i prosessen vil man være utsatt for krefter som forsøker å få en til å velge den enkleste veien ut – ”du vet jo allerede alt som er å vite”. Disse kreftene varierer i mengde og styrke, men de er der og representeres ved ”bildene” fra tidligere erfaringer og opplevelser som ble beskrevet tidligere. Det er ofte mest behagelig å basere seg på sine tidligere erfaringer, ettersom de ofte synes å forårsake minst smerte i øyeblikket. Over tid vil dette imidlertid begrense ens evne til å ta imot signaler, ettersom disse blir begrenset til ens ”velholdte bildegalleri” og holde en i den onde sirkelen som heter ”jeg vet jo allerede at...”.

2.4.2 Handlingskongruens

Handlingskongruensen beskriver samsvaret mellom b og c i *Figur 2*, og er samsvaret mellom den delen av hendelsen (for eksempel meglingen) som en person opplever og det som vedkommende formidler til andre av denne opplevelsen. Handlingskongruensen skiller seg fra bevissthetskongruensen ved at den er underlagt din kontroll. Du bestemmer m.a.o. selv hvor mye av dine opplevelser du ønsker å formidle til andre. Dog med det forbehold at du ikke kan formidle mer enn hva du har evner eller ferdigheter til. Det vil også være avgjørende hvor trygg en føler seg i situasjonen og på den/de personene som er tilstede. Et annet viktig element i denne sammenhengen vil følgelig også være at: det man velger å formidle til andre vil være begrenset av opplevelsen av hendelsen (for eksempel meglingen), ref. bevissthetskongruensen.

Handlingskongruensen vil naturlig kunne variere sterkt fra situasjon til situasjon, og for den samme slags situasjon, fra tidspunkt til tidspunkt.

³¹ Jan Norman, *Medling*, Iustus Förlag AB, Uppsala 1999, s. 103-107.

2.4.3 Kongruens og kroppsspråk

Menneskers måte å formidle seg selv til omverdenen på er mer komplisert enn det vi hittil har vist gjennom kongruensbegrepene. Den delen av opplevelsen som en i en megling *ikke* ønsker eller greier å sette ord på for omverdenen, kan også formidle signaler gjennom det vi ofte omtaler som kroppsspråket, eller det ikke-verbale. Ettersom kroppsspråkets signaler ofte er svært kraftige, vil de kunne overdøve de verbale signalene. Innenfor psykologien blir det hevdet at den delen av virkeligheten som du ikke opplever, dvs. den delen som ligger utenfor din bevissthet, likevel virker inn på deg ("ditt ubevisste jeg"). Denne påvirkningen vil igjen kunne formidle signaler til omverdenen gjennom kroppsspråket.

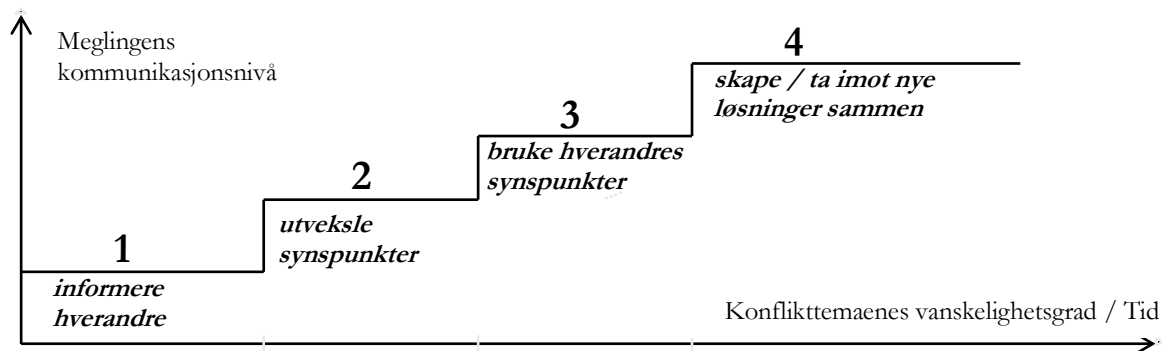
Et samsvar mellom kroppsspråket og de ordene som blir formidlet forsterker ofte det verbalt uttrykte budskapet. Mangel på samsvar (kongruens) skaper som regel usikkerhet, forvirring og misforståelser.

Dersom en opplever at et budskap ikke blir mottatt av den andre parten, vil det ofte framkalle behovet for å forsøke seg på nytt med å øke styrken i budskapet, for eksempel ved å gjenta det som ble sagt, snakke høyere eller mer distinkt o.s.v. Det vil m.a.o. eksistere en mulighet for eskalering av konflikten. Det man eventuelt vil kunne oppnå med en slik utvikling er at man "skremmer" mottakeren slik at vedkommendes motivasjon for å kommunisere blir redusert. For å motvirke en slik utvikling, og oppnå kontakt med mottakeren, vil det derfor være nødvendig å søke seg fram til den delen av vedkommendes opplevelser som vedkommende ønsker å kommunisere om. Økt åpenhet vil følgelig ikke være noe poeng dersom dette bare fører til at det snakkes om temaer som ligger utenfor det den andre ønsker å snakke om. Hvis derimot økt åpenhet resulterer i at man tar opp noe som den andre *ønsker* å kommunisere om, vil det være en fordel. Økt åpenhet alene er m.a.o. bare positivt under visse forutsetninger – når den ene er i stand til å sette seg inn i den andres situasjon, dvs. finner fram til emner den andre er både bevissthets- og handlingskongruent på. Det må m.a.o. utvises en form for anerkjennelse (recognition) og empati.

Dersom man hevder at:

Det er en positiv sammenheng mellom kommunikasjonsnivået i en megling og vanskelighetsgraden på de oppgavene meglingen kan løse³²,

innebærer dette at jo bedre kommunikasjonen fungerer i meglingen, jo vanskeligere utfordringer klarer meglingen "å gjøre sammen". Sammenhengen kan illustreres i figuren som kalles "kommunikasjonstrappa"³³.



Figur 3: Kommunikasjonstrappa

³² Erling S. Andersen, Ingeborg Baustad, Åge Sørsveen, *Ledelse på norsk – prinsipper, arbeidsmåter og resultater*, Ad Notam Gyldendal, Oslo 1995, s. 117.

³³ Erling S. Andersen, Ingeborg Baustad, Åge Sørsveen, *Ledelse på norsk – prinsipper, arbeidsmåter og resultater*, Ad Notam Gyldendal, Oslo 1995, s. 118.

I figuren er kommunikasjonsutfordringene delt inn i fire kategorier av vanskelighetsgrad. Vi skiller mellom kommunikasjonsutfordringer som krever at partene:

1. informerer hverandre
2. utveksler synspunkter, interesser og behov³⁴
3. bruker hverandres synspunkter, interesser og behov
4. skaper nye løsninger sammen

I modellen er det et markert skille mellom de to nederste nivåene (1 og 2) som mest har noe med ”å sette ord på” å gjøre, og de to øverste (3 og 4) som mest dreier seg om å oppleve. På trinn 1 dreier det seg om å kommunisere om kjente forhold. På trinn 2 er det fortsatt ikke snakk om noen utvidelse av opplevelsene ettersom synspunktene fra den andre ikke endrer den enes oppfatning av verden. Synspunktene kan imidlertid utvide ens kommunikasjonsområde. Forhold som man ellers ikke ville snakket om, blir på grunn av andre (for eksempel meglere) brakt inn i kommunikasjonen.

På trinn 3 skjer det derimot en utvidelse av opplevelsen. Man må vedkjenne seg at andre har synspunkter, interesser og behov som en selv ikke har tenkt på eller som kan supplere eller korrigere ens egne. Uten slike erkjennelser klarer man trolig ikke å foreta fornuftige prioriteringer og avveininger mellom forskjellige syn.

Den virkelig store utvidelsen av opplevelsen skjer derimot på trinn 4, hvor det ikke bare er snakk om å vedkjenne seg andres synspunkter, interesser og behov, men også være villig til å se på verden på nye måter - *reframing*³⁵. I slike tilfeller vil det være meglingsens enkelte deltakers evne til å sprengre barrierer i sin egen opplevelsesverden som avgjør om gruppen klarer å skape noe nytt.

Kommunikasjonstrappa illustrerer at det er en sammenheng mellom meglingskommunikasjonsnivå og konfliktenes vanskelighetsgrad som meglingen kan løse. Dersom partene i en meglingskun har evne til å kommunisere på trinn 2, vil ikke meglingen kunne løse konflikter med vanskelighetsgrad på trinn 3, uten at det går utover kvaliteten på meglingsresultatet. Dette vil etter vår mening gjelde uavhengig av meglingsmetode.

Vi har her valgt å benytte begrepet *kommunikasjonstrapp* for å synliggjøre at man heller ikke vil kunne løse en konflikt av en viss kommunikativ vanskelighetsgrad, før man er i stand til å løse konflikter med lavere vanskelighet, rent kommunikasjonsmessig. Man må ha klart et lavere trappetrinn før man går løs på et høyere. Det er m.a.o. nødvendig at deltakerne (partene) først informerer hverandre (ref. redegjørelsesfasen i den skandinaviske modell) og blir kjent med hverandres måte å kommunisere på. Videre må den ene parten utveksle synspunkter, interesser og behov som viser hva vedkommende står for og mener, før den andre parten i det hele tatt har mulighet for å tenke på å gjøre bruk av den enes synspunkter, interesser og behov (ref. fasene for frambringelse av løsningsmuligheter og forhandling av avtalen i den skandinaviske modell).

I en meglings hvor tiden går med til å utveksle synspunkter, interesser og behov, fordi partene ikke helt vet hvor de ”har hverandre”, vil det være gode indikasjoner på at partene ikke har arbeidet seg ordentlig gjennom trinn 1 og trinn 2 før de har tatt fatt på å gjøre en jobb som krever kommunikasjon jfr. trinn 3 – for eksempel forhandling av avtalen.

2.5 Endring av overbevisninger gjennom samtale

Hva gjør man når man befinner seg i en meglings situasjon, hvor en gjerne vil hjelpe et annet menneske med å endre sine selvhemmende overbevisninger, men hvor det jo ikke skal utøves terapi?

³⁴ Vibeke Vindeløv, *Konfliktmægling*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København 2004 s. 133 (figur fra Kompendium i Mægling gennem dialog, ved Steen Clausen, Center for Konfliktløsning, 2001).

³⁵ Vibeke Vindeløv, *Konfliktmægling*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København 2004, s. 139.

I slike situasjoner kan en tilnærming være, ved hjelp av avanserte reframingmønstre, å hjelpe personen (parten) til å bli åpen for å tvile på en hittil hemmende overbevisning, og som følge av det bli åpen for å tro på noe nytt og mer konstruktivt. Slike reframingmønstre erstatter ikke nødvendigvis gamle og begrensende overbevisninger med nye, men kan være svært effektive til å løse opp i gamle overbevisninger.³⁶

De 16 reframingmønstrene³⁷ kan – hvis de anvendes på en *sensitiv* og *respektfull* måte – være med til å gjøre mennesker bevisste på deres selvbegrensende holdninger og overbevisninger, og til å åpne opp for nye måter å oppfatte ellers fastlåste situasjoner. De verbale mønstrene kan virke provoserende og overveldende dersom de ikke anvendes i en atmosfære av varme og tillit, med empatisk forståelse. Reframingmønstrene er derfor organisert slik at forbokstavene på de respektive kategorier danner fire viktige ord. Megleren må derfor være ”VARM” og ”FAIR”, når vedkommende anvender reframingmønstrene og hjelpe partene med å endre sine begrensende overbevisninger på en ”SMUK” og ”KLOG” måte.

VARM	FAIR
Viktigere kriterium	Forklaring
Annet mål	Annen fortolkning
Realitets-strategi	Intensjon
Modell av verden	Rammestørrelse
SMUK	KLOG
Samme kriterium i retur	Konkretisering
Moteksempel	Lignelse
Utfordring	Overordnet kommentar
Konsekvens	Generalisering

Figur 4: Oversikt over reframingmønstre

Vi går ikke nærmere inn på bruken av reframingmønstrene. Vi ønsker kun å påpeke tilstedeværelsen av verktøy for å kunne utøve kjerneytelsene. Det at megleren vil kunne finne slike verktøy og tilganger innenfor terapitradisjoner innebærer at megleren må være svært bevisst sin operative bruk av disse tilganger.

2.6 Kommunikasjonsferdigheter og læring

Kommunikasjonstrappa beskriver en forflytning fra trinn 1 som er konvensjonelt i den forstand at partene i kommunikasjonen ikke tilfører noe nytt eller blir tilført noe nytt. Forflytningen kan skje helt opp til trinn 4 hvor både saken og relasjonen mellom partene, altså personaspektet, kan være endret. Trinn 4 representerer kreativitet, forstått som at partene tilfører noe nytt og/eller er blitt tilført noe nytt.

I en konflikt vil evnen til å håndtere denne på høyere trinn i trappa også kunne relateres til hva partene har lært, eller i løpet av prosessen (f.eks. konfliktmeglingen) lærer.

Bateson³⁸ beskriver ulike nivåer for atferd basert på ulike nivåer for læring. Disse nivåene er hierarkisk ordnet, og går fra det enkle til det mer sofistikerte. De er basert på et prinsipp om logiske typer og at beskrivelser vi gjør er hierarkisk organisert. Eksempelvis kan vi forestille oss et

³⁶ Reframingmønstrene var i første omgang resultat av Robert Dilts og Todd Epsteins studier av bl.a. Richard Bandler's måte å reframe på. Dilts har funnet de samme reframingmåter hos personligheter som Mahatma Ghandi, Martin Luther King, Abraham Lincoln, Jesus og Gregory Bateson. Noe av det disse også hadde til felles, var deres fenomenale evne til, gjennom en samtale, å få mennesker til å se virkeligheten fra nye vinkler.

³⁷ Ole Vadum Dahl, Grundbog i NLP kommunikation og terapi – bind 2, Jørgen Paludans Forlag, København 1995, s. 113

³⁸ Gregory Bateson, *Steps to an Ecology of Mind*, Ballentine Books, New York, 1972, s 279-308.

objekt – det vi tidligere beskrev som virkeligheten eller ”Ding an Sich”. Nivået over dette vil være navnet på objektet, neste nivå vil være klassen av slike navn osv. Vi har altså nivå på nivå på nivå.

Selve ordet *læring* innebærer en eller annen form for tilegnelse, en forandring. Så når vi går fra et nivå av læring til neste, ser vi etter forandringer (i læringen) i forhold til forrige nivå. Det er et eksempel på hva Bateson kaller ”the difference that makes a difference”. De ulike nivåene på læring Bateson beskriver er:

2.6.1 0-læring

Persepsjon er et godt eksempel på dette nivået. Vi foretar en utvelgelse i *figur* og *grunn* slik vi beskrev over. Å motta informasjon vil være på dette nivået. Ingen korreksjon av handlinger finner sted på dette nivået: ”to the simple receipt of information from an external event, in such a way that a similar event at a later (and appropriate) time will convey the same information: I “learn” from the factory whistle that it is twelve o’clock”³⁹. Fabrikkløyten blir forstått som et tegn på noe. Dette tegnet er entydig og blir bare forstått som stimuli. Vi kan forvente samme respons hver gang, og vi har én respons.

Dette betyr altså at to parter som kommuniserer meningsfullt med hverandre på dette nivået må ha om lag samme referanseramme. De vil ta for gitt at slik er det, universet de befinner seg innenfor blir forstått som *finitt* (avgrenset) og uforanderlig.

2.6.2 Læring på nivå 1

Vi ser etter endringer eller forskjeller fra 0-læring. Det som er viktig på nivå 1 er at det finner sted en korreksjon, det finnes elementer av prøving og feiling. Altså om det du prøver ikke virker, så prøver du noe annet. Dette betyr at den som lærer skiller mellom stimulus som indikerer noe og stimulus som et signal – et utsendt budskap. Budskapet fordrer en respons. Den som lærer responderer, om han responderer feil, prøver han en ny respons. Et signal – et sendt budskap blir nettopp budskap i en sammenheng, en kontekst. Dette er fordi signalet fordrer en respons, og det finnes ulike former for responser. Om fabrikkarbeideren hører fløyta, betyr det at han f.eks. skal starte å arbeide, gå til lunsj eller gå hjem. Avhengig av konteksten må han ha lært hvilken respons som er adekvat.

To parter som befinner seg i kommunikasjon med hverandre vil på dette nivået ha behov for å forstå at de befinner seg innen samme kontekst. Det vil være et behov for *kontekstmarkører*.

2.6.3 Læring på nivå 2

Dette er naturligvis forandring i læring fra nivå 1.

Læring på nivå 2 innebærer at den som lærer skiller mellom ulike typer stimuli. Det finnes forskjellige typer signaler, og det finnes forskjellige typer responser. Avhengig av hvilket signal jeg får, vil jeg gi forskjellige responser. Det finnes mange signaler, blinklys, et blink med øyet, ulike fløyter, ringetoner på mobiltelefoner etc. Alle disse signalene er klasser av signaler. Dette betyr i eksempelet med fabrikkarbeideren at han kan høre et hittil ukjent signal, forstå at det er et signal, og at en eller annen respons er forventet av ham.

Det dannes mønstre som gjør at noe nytt kan tas inn. Mønsteret gjør at rekken av signaler nå kan være *infinitt* (ubegrenset) fordi vi befinner oss på nivået for kontekster av signaler.

To parter som befinner seg i kommunikasjon med hverandre vil på nivå 2 ha mulighet for å oppklare misforståelser, og kunne komme ut av stampe der de før fordelte skyld. Her vil de ha

³⁹ Gregory Bateson, *Steps to an Ecology of Mind*, Ballentine Books, New York, 1972, s 284.

mulighet for å innse at den andre parten forsto dette signalet på en annen måte enn en selv, gitt at den andre parten tolket konteksten på en annen måte enn en selv. Det vil altså si at kontekstmarkører vil kunne være relative, og at det derfor er mulig å tolke samme kontekstmarkør på ulike måter fordi det vil være *kontekster* av *kontekstmarkører*.

2.6.4 Læring på nivå 3

Det er neppe noen overraskelse at vi nå er ute etter forandringer fra nivå 2.

Her skal en bevege seg ut over mønstrene. Mønstre er tett forbundet med vår kultur, hvordan vi oppfatter at noe er, vårt verdensbilde eller vår *epistemologi* som Bateson kaller det. Dette er også ofte beskrevet som en persons karaktertrekk.

Det er altså en læring av konteksten for mønstre, eller forståelsen av at mønstre er dannet, og derfor kunne det godt vært andre mønstre. Det dreier seg om en form for schizofren aktivitet, å stille seg utenfor en selv og si at en er skapt av de betingelser en har levd – og lever – under. Så om en endrer på noen av betingelsene, endrer en seg selv også.

Bateson sier at denne formen for læring vil kunne finne sted under f.eks. psykoterapi eller religiøs omvendelse. Vi mener at læring på nivå 3 også kan oppnås i konfliktmegling. En konflikt – og håndteringen av den - kan ha den effekten at partene kommer i en situasjon hvor de så grunnleggende stiller spørsmålstegn ved etablerte mønstre at læring på nivå 3 vil kunne finne sted. Det er på dette nivået virkelig kreativitet finner sted.

To parter som kommuniserer med hverandre på nivå 3 vil være opptatt av konteksten for mønstrene de selv har etablert. De vil ha en åpenhet for det ukjente, og være undrende overfor hvor hen de kan komme. Det vil dreie seg om en form for utforskende virksomhet. Dette er hva vi forstår som *dialog*.

Vi mener å ha funnet sammenfall mellom kommunikasjonstrappa og læringsnivåene. Riktignok er ikke nummereringen helt sammenfallende, men vi mener å kunne vise sammenfallet i følgende tabell:

Læringsnivå	Nivå i kommunikasjonstrappa	Indikator på læringsnivå	Logisk typing av input
0	1 <i>Informere hverandre</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Respons finner sted • Reagerer bare på stimuli 	Stimulus som elementært tegn
1	2 <i>Utveksle synspunkter</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Prøving og feiling finner sted • Skiller stimuli og signal • Skiller ulike kontekster fra hverandre 	Kontekster av stimuli (metabeskjed)
2	3 <i>Bruke hverandres synspunkter</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Skiller ulike typer signaler fra hverandre • Skiller kontekster av signaler fra hverandre • Etablering av mønstre • Åpen for at tidligere ukjente signaler kan tolkes som forståelige • Kontekster av kontekstmarkører blir tatt med 	Kontekster av kontekster av stimuli (meta-metabeskjed)
3	4 <i>Skape / ta imot nye løsninger sammen</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kontekster av mønstre blir utforsket • Åpen for at noe nytt kan finnes 	Kontekster av kontekster av kontekster av stimuli (meta-meta- metabeskjed)

Figur 5: Sammenligning mellom trinn i kommunikasjonstrappa og nivåer for læring

2.7 Kommunikasjon – oppsummering

Vi har utledet at kommunikasjon er både ikke-verbal og verbal. Dette svarer til hhv det *følelsesmessige* på den ene siden, og til det *rasjonelle og følelsesmessige* på den annen side.

Vi mener å ha vist at kvaliteten på kommunikasjonen mellom mennesker påvirker kvaliteten på resultatet.

Resultatet kan være på fire ulike nivåer, hhv:

1. Gjensidig informasjon
2. Utveksling av synspunkter, interesser og behov
3. Parters bruk av hverandres synspunkter
4. Partene skaper og tar i bruk nye løsninger sammen

Dette samsvarer med det vi har beskrevet som fire ulike nivåer for læring.

Både læring og nivåene i det vi kalte kommunikasjonstrappa er hierarkisk ordnet på en slik måte at de høyere nivåene er mer sofistikerte enn, og bygger på, de lavere nivåene.

Hva partene i et kommunikasjonsforløp må gjøre for å bevege seg oppover kommunikasjonstrappa dreier seg i utgangspunktet om at de må lytte til det motparten sier (aktiv lytting⁴⁰), og at de må uttrykke seg. Det grunnleggende målet er hele veien at hver part utvider sin egen forståelse av hvor motparten er og hvilke muligheter som finnes. Deres egen forståelse av verden og grunnleggende antagelser om f.eks. årsaksforhold vil alltid være begrensende. Derfor bør fokus være mye kraftigere på å lytte enn det bør være på å uttrykke seg.

Vår hypotese blir derfor at meglers kjerneytelse dreier seg på den ene siden om både det ikke-verbale og det verbale. På den annen side dreier meglers kjerneytelser seg om både å bidra til at partene tar inn/mottar (det reseptive), og at partene får uttrykt det de har i seg (det ekspressive).

Disse kjerneytelsene blir ytt med et fokus på å få partene til å stille spørsmålstegn ved sine egne grunnleggende antagelser. Dette vil kunne bringe kommunikasjonen oppover kommunikasjonstrappa, og partene på høyere nivåer hva gjelder læring.

⁴⁰ Carl Rogers, *The Foundations of a Person-Centered Approach* i *A Way of Being*, Houghton Mifflin Company, Boston, 1980 s 116

3 Kjerneytelsene i megling

Kjerneytelsene, som vi ifølge vår hypotese vil kunne finne, definerer det som skal til for å få til en forflytning oppover (på et høyere trinn) i kommunikasjonstrappa. Vi tar utgangspunkt i drøftingen av hvilke kommunikative elementer som to eller flere parter integrerer i sin samhandling for å kunne bevege seg, ideelt til trinn 4, og i hvert fall til trinn 3 i kommunikasjonstrappa. Vi er opptatt av hvilke kommunikative elementer som er de nødvendige og tilstrekkelige.

Dernest ønsker vi å se på hvilke kommunikative ytelser en megler må komme med for å få *partene* til å ta i bruk de nødvendige og tilstrekkelige kommunikative elementer. De **kommunikative ytelsene til meglere** betrakter vi som **kjerneytelsene**. **En del av vår hypotese blir derfor:**

Reseptive og ekspressive egenskaper inngår som vesentlige elementer i kjerneytelsene til meglere.

3.1 Den reseptive og ekspressive meglere

Ut fra et ønske om at megler skal være fasiliterende og ikke evaluerende, er det viktig at vedkommende er oppmerksom på hva som skjer i meglingen, hos hver av partene, mellom dem og i relasjonen mellom partene og meglere. På denne måten kan meglere hente ut hva som er vesentlig for partene.

Rogers⁴¹ sier at det å kunne fornemme partens sinne, frykt eller forvirring som om det var din egen, uten å få ditt eget sinne, frykt eller forvirring blandet opp i det, er den tilstanden han forsøker å beskrive. Når partens verden står klart frem for meglere, og meglere beveger seg fritt rundt i den, da kan han kommunisere sin forståelse av hva som står klart for partene. Meglere kan også kommunisere forståelser i partens erfaringsverden som knapt var klart for partene fra tidligere.

Vi ser således at meglere må kunne fange opp en rekke signaler fra partene. Han må være *reseptiv*. Ved å ha empati kan meglere bistå partene med å se ting i deres erfaringsverden som partene vil kunne vedkjenne seg. En del av meglere arbeid består derfor i å artikulere dette i et språk som partene forstår og vedkjenner seg - bistå partene til å erkjenne noe nytt. Meglere bidrar ikke med noe signifikant nytt på den måten at han er evaluerende. Det er nytt i den forstand at partene ikke har sett det før. Det har hele tiden vært der.

Det var dette vi tidligere beskrev som en sammenligning med antropologens feltarbeid og derpå følgende analyse. I analysen kan han bruke to typer begreper hhv *emiske* og *etiske*. *Emiske* er de som innfødte selv bruker, *etiske* er eksterne begreper som innfødte ikke selv bruker, men som antropologen benytter seg av for å beskrive hva innfødte gjør, føler og tenker. En god tommelfingerregel for en antropolog er at når hans etiske begreper blir presentert og forklart for innfødte, er de gode og brukbare når den innfødte oppdager noe nytt om seg selv, aksepterer begrepet, ikke som tredd ned over hodet på ham, men som en innsikt han egentlig hadde fra før, men som nå er blitt artikulert på en ny måte.

For en megler vil den *emiske* dimensjonen svare til å gjenta omtrent det partene sier, slik at de opplever at de har blitt hørt på et direkte nivå, mens den *etiske* dimensjonen er når meglere ”hører og ser noe strukturelt, i en part eller mellom partene” og sier: ”Er det slik at.....?”, og partene etter å ha reflektert, på et troverdig vis svarer: ”Ja”.

⁴¹Carl Rogers *The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change* (1957), i Kirshenbaum and Henderson *The Carl Rogers Reader*, Houghton Mifflin Company, Boston, 1989, s 226.

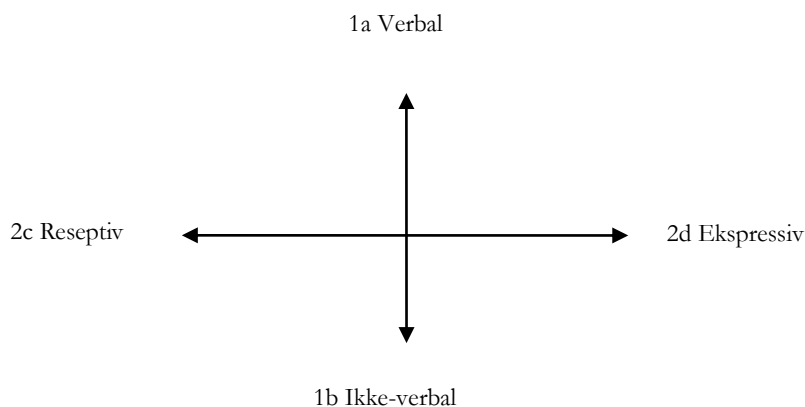
Dette innebærer at megleren også må være ekspressiv – få sin forståelse ut til partene. Oppsummert kan vi da hevde at:

En megler må være både reseptiv og ekspressiv.

Vi mener å kunne vise at **kjerneytelsene**, grunnleggende, beveger seg langs to akser.

1. mellom
 - a. verbal og
 - b. ikke-verbal
2. mellom meglerens bruk av sitt
 - c. reseptive (mottakende) og
 - d. ekspressive (uttrykkende) apparat

Dette kan illustreres slik:



Figur 6: Illustrasjon på sammenhengen mellom verbal- og ikke-verbal kommunikasjon og bruk av reseptiv og ekspressive egenskaper (Ask-Riberts matrise – heretter kalt "kjerneytelsesmodellen")

I tillegg til å bevege seg langs disse aksene, dreier - etter vår vurdering - kjerneytelsene til megleren seg om å:

- tilstrebe at partene inngår en, for dem, best mulig avtale, dvs. å ha fokus på å "snu steiner" slik at en får utforsket alternative muligheter, og
- ha en systemisk forståelse av den sammenhengen meglerens egne intervensjoner inngår i, for eksempel i hvilken grad intervensjonene får en *komplementær* relasjon til parten(e)s kommunikasjon, eller om den snarere får en *symmetrisk* relasjon til parten(e)s kommunikasjon. Dernest vil det være et spørsmål om megleren tilpasser sin(e) intervensjon(er) slik at de bidrar til å bringe partene oppover kommunikasjonstrappa.

3.2 Drøfting av de fire kjerneytelsene

Området 1a-2c: Verbal reseptivitet

Former for atferd vi kan forvente å finne i denne kvadranten vil kunne være:

- Følge parten(e) ved å
 - stille spørsmål
 - utdype et tema logisk⁴²

⁴² Dette er naturligvis ekspressivt i den forstand at det er noe megler gjør. Vi har imidlertid notert det her under reseptivitet fordi det sier noe om hva megler er opptatt av – og det er reseptivt.

- Megler registrerer hvordan han tror parten(e) har det

Området 1a-2d: Verbal ekspressivitet

Former for atferd vi kan forvente å finne i denne kvadranten vil kunne være:

- Uttrykk for at megler har registrert at parten(e) ser ut til å ha det på en eller annen måte⁴³, etterfulgt av et spørsmål om dette medfører riktighet.
- Ulike samtaleregulerende tilbakemeldingsord⁴⁴, ofte kalt kvitteringer, f eks ”nettopp”, ”akkurat, sier du det?”, ”Ja, jeg har hørt det”. ”Å nei?”
- Oppsummeringer av det partene sier/har sagt.

Området 1b-2c: Ikke-verbal reseptivitet

I denne kvadranten kan vi forvente å finne atferd av typen:

- Registrering av partenes kroppsspråk⁴⁵

Området 1b-2d: Ikke-verbal ekspressivitet

Former for atferd vi kan forvente å finne i denne kvadranten vil kunne være f eks:

- ulik og variert bruk av bekræftende kroppsspråk (f eks øyekontakt, nikk, smil)
- variert bruk av bekræftende samtaleforsterkende ytringer/lyder (mmh, ja vel, ok, hmmpf, (med ulik intonasjon))
- etablering av rapport, dvs. at megler toner inn på parten(s) kroppsspråk, f eks reiser seg når en av partene gjør det, og deretter kanskje ved bruk av kraften ved å ha kontakt med parten(e), får etablert en trygghet hos parten(e) slik at denne setter seg igjen

Jfr. tidligere utledning, vil det i enhver verbal kommunikasjon også være ikke-verbale komponenter. På den annen side vil det i en ikke-verbal kommunikasjon kunne være fravær av verbale komponenter. Dette er bakgrunnen for at en kan hevde at den ikke-verbale kommunikasjonen utgjør mer enn 50 % av kommunikasjonen⁴⁶ og følgelig utgjør den vesentligste delen av kommunikasjonen mellom mennesker. Når en i tillegg legger til grunn at hjernen vår tar imot ca. 80 % av informasjonen via synet og ca. 10 % via hørselen⁴⁷, viser dette at den ekspressive delen av kommunikasjonen utgjør en betydelig andel av kommunikasjonen mellom mennesker. Menneskers idé i kommunikasjon med andre, er å produsere ord som skaper positive bilder i andres hjerner, ettersom vi tenker i bilder. Vi bruker våre øyne i størrelsesorden ca. 80 %, og om vi legger til ca. 10 % i form av oppfattelse av ord (gjennom vår hørsel) som skaper bilder, innebærer dette at vi får en input på i størrelsesorden 90 % via disse sansene. Dette gjør at meglers oppmerksomhet både på egne og andres kommunikasjon innenfor det ikke-verbale området er av stor betydning. I tillegg gir ord (oppfattet gjennom hørsel) en betydelig mulighet for å finne bekræftelser på det vi ser/hører.

I kjerneytelsesmodellen vil en også kunne perspektivere kongruensbegrepene. Dersom man tar utgangspunkt i reseptive aspekter ved kommunikasjonen, viser matrisen at disse aspektene både har verbale- og ikke-verbale elementer. De reseptive aspektene er etter vår vurdering uttrykk for bevissthetskongruensen. Disse aspektene mener vi også gir en nyttig differensiering av

⁴³ Vi er ikke tilhengere av at megler skal være evaluerende. Grenseoppgangen mellom å være evaluerende og å være fasiliterende kan være hårfin. Vi mener at dersom megler mener å observere noe, sier det, og sjekker ut med parten(e) om det er slik, samtidig som megler legger til rette for at det er legitimt at parten(e) avkrefter meglers observasjon, er vi fortsatt på den fasiliterende siden av skillet.

⁴⁴ Grenseoppgangen mot samtaleregulerende ytringer, som vi har anført under ikke-verbal ekspressivitet, er glidende og arbitrær. En kan være uenig i hvor vi trekker grensen. Det vesentlige er uansett at noen ekspressive ytringer faller på den ikke-verbale og andre på den verbale siden.

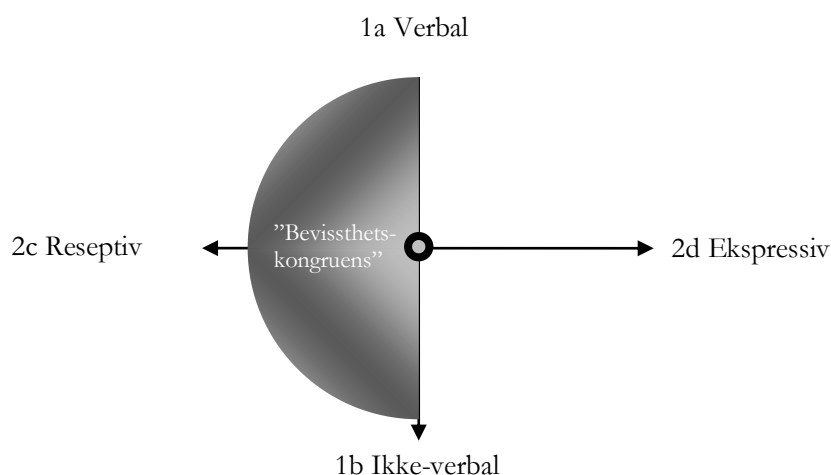
⁴⁵ Dette aspektet vil ikke vi som observatører ha direkte tilgang til. Indirekte vil vi kunne finne ut av at megler har denne formen for reseptivitet når vi observerer hva megler uttrykker, ikke-verbalt og verbalt.

⁴⁶ Stig Storli, *Lær deg å kommunisere*, Forlaget Sagaheim AS, N-6052 Giske 1995, s. 55

⁴⁷ Stig Storli, *Lær deg å kommunisere*, Forlaget Sagaheim AS, N-6052 Giske 1995, s. 39

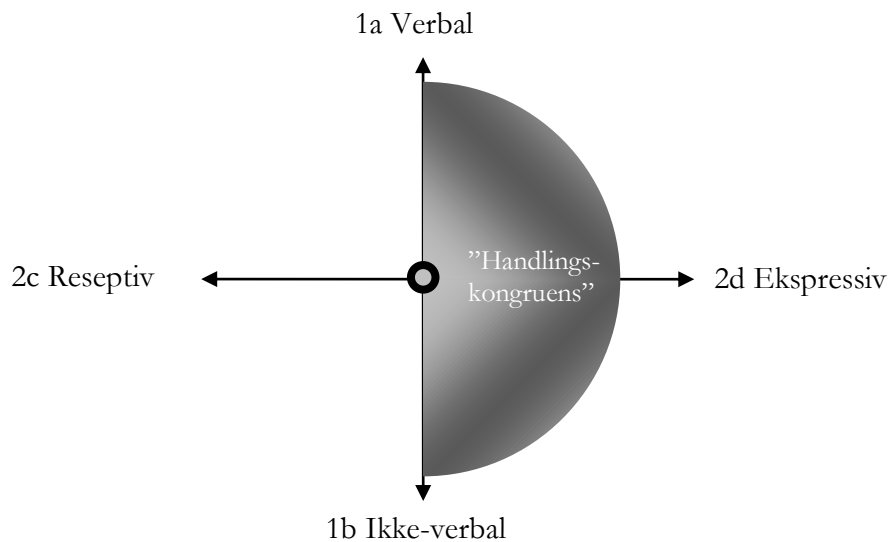
bevissthetskongruensen, ettersom man nå ser tydeligere nødvendigheten av at megleren er oppmerksom på, og erkjenner *både* verbale og ikke-verbale signaler fra partene.

Fremstillingen her gir etter vår vurdering den gevinsten at nødvendigheten av begrepet bevissthetskongruens blir vist, samtidig som vi i større grad også viser hva bevissthetskongruens i praksis bør bestå av, og hvordan det bør gjøres. Vi viser altså ikke bare at megleren (og partene) må oppfatte og være oppmerksom, men også hva megleren (og partene) skal oppfatte – både verbalt og ikke-verbal.



Figur 7: Bevissthetskongruensen innplassert i kjerneytelsesmodellen

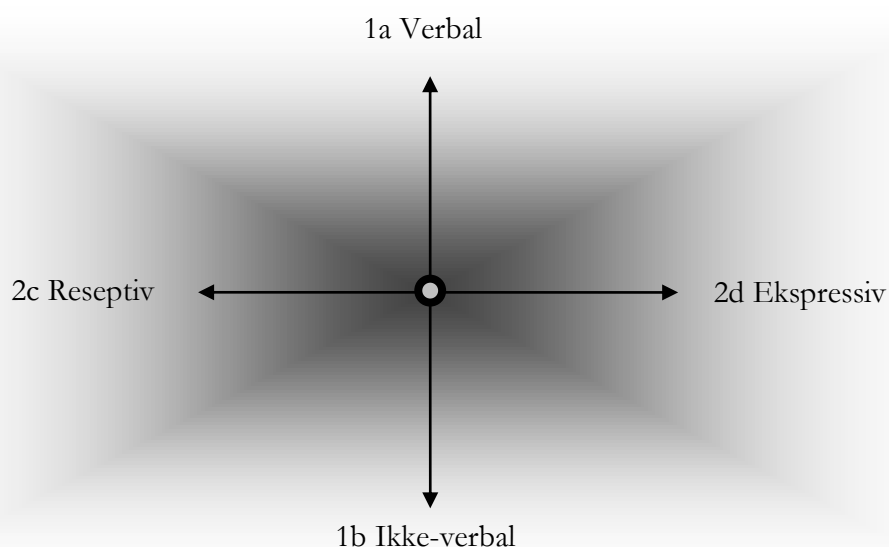
På samme måte vil en kunne tydeliggjøre de ekspressive aspektene ved kommunikasjonen, som også vil ha både verbale- og ikke-verbale elementer. De ekspressive aspektene gir på sin side uttrykk for handlingskongruensen - ikke bare hva som skal formidles, men også hvordan. På denne måten vil en også kunne opprette et bevisst forhold til atferden, både meglers og partenes. I denne sammenhengen bør det vies spesiell oppmerksomhet til de ekspressive uttrykk megler (og partene) kommer med og som ikke er bevisste. Dette innebærer at megler (og partene) vil, ubevisst, kunne gi ekspressivt uttrykk for noe, men ikke samtidig være klar over det selv. Dette aktualiserer også behovet for løpende trening og supervisjon for å sikre utvikling av meglerens evner og ferdigheter. Det faller imidlertid utenfor denne avhandling å drøfte utvikling og supervisjon av megleren, men de momenter som trekkes fram i denne sammenheng tydeliggjør etter vår mening behovet for meglerens løpende undring og bevissthet i f.t. hvilke uttrykk som ekspressivt blir utøvd og/eller som blir oppfattet av de involverte. Man kan derfor hevde at våre ekspressive uttrykk bare *til en viss grad* vil være sammenfallende med handlingskongruensen, ettersom handlingskongruensen omfatter den delen av opplevelsen som en ønsker eller greier å formidle til andre – følgelig den bevisste delen av våre ekspressive uttrykk. I tillegg til dette kommer de ubevisste ekspressive uttrykk. Dette er vanskelig illustrert i matrisen, men gir en viktig betenkning til forholdet mellom bevisste og ubevisste signaler, både verbalt og ikke-verbalt. I en mellommenneskelig kommunikasjon vil derfor også mottakerens referanserammer ("bilder") være avgjørende for hvorvidt det ekspressive uttrykket får den ønskede virkning.



Figur 8: Handlingskongruensen innplassert i kjerneytelsesmodellen

I matrisens origo (skjæringspunktet mellom aksene/0-punktet) eksisterer en situasjon der megleren (evt. parten(e)) ikke er mentalt "tilstede". Dette for å understreke at megleren må "være tilstede" i situasjonen for å kunne bidra med nødvendige kjerneytelser. Dette vil kunne være tilstander med ulik varighet, men generelt vil en kunne si at megleren må være observant og tilstede i situasjonen for å kunne bidra med nødvendige kjerneytelser.

Hvis en tenker seg en imaginær rand i ytterkant av figuren, vil megler yte høyeste grad av kjerneytelser overfor hver av partene, og muligens også overfor dem begge, ved å bevege seg langs den imaginære randen. Den imaginære randen vil vi kunne anta er det optimale, den ypperste grad av kjerneytelse som vil kunne finne sted. Dette er å forstå som en teoretisk modell. Randen vil være en "Ding an Sich"⁴⁸, som vi aldri vil kunne gripe. Som kjent mener vi at bevissthetskongruensen begrenser seg til den erkjennelsen vi kan ha av ytelsen. Megleren vil ved det utøve stor grad av empati for hver enkelt og begge.



Figur 9: Kjerneytelsesmodellens "uendelighet"

Vi ser gevinsten av å operere med en slik tenkt virkelighet, et mål vi aldri vil nå, eller snarere aldri vil vite om vi når.

⁴⁸ Arne Næss: "Immanuel Kant, Das Ding an Sich", i *Filosofiens historie* bd 2: Universitetsforlaget, Oslo 1967, s 197

Jo lenger ut fra origo megleren (og partene) opererer, desto større er kvaliteten på kjerneytelsene som ytes i situasjonen.

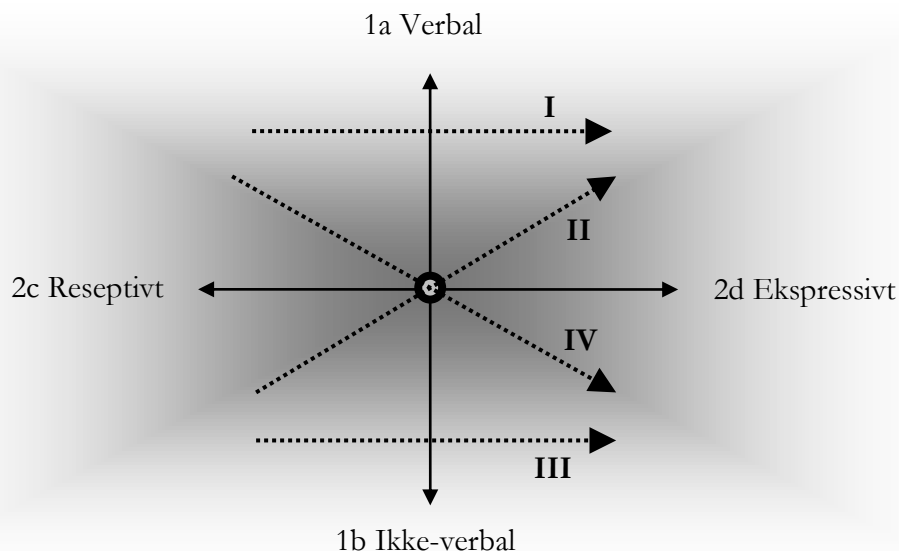
3.3 Kjerneytelsene i praksis – en oppsummering

Kjerneytelsene er komplekse i den forstand at de ikke er enkeltstående ferdigheter. F eks kan det være en kjerneytelse å stille et spørsmål, men det kan også innebære en avbrytelse å stille et spørsmål. Poenget med kjerneytelsene er at de er både ikke-verbale **og** verbale, samt at de er både reseptive **og** ekspressive. For å avgjøre om et spørsmål fra en megler er en kjerneytelse eller ei, kan vi derfor se på om spørsmålet er grunnet i en oppfatning av hva som skjer i parten(e), mellom partene eller i meglingen som sådan – altså om spørsmålet er hentet ut fra en reseptivitet om hva som beveger seg i de partene megleren arbeider med. Det vesentlige er derfor om spørsmålet er stilt ut fra en forutgående reseptivitet.

Reseptiviteten vi er ute etter er, som vi tidligere har kommet frem til, knyttet opp til evnen til å ha empati med partene. En grunnleggende kjerneytelse er derfor **empati**.

Videre kan vi se at det å stille et spørsmål er en ekspressiv aktivitet. Å finne ut om spørsmålet er en kjerneytelse er derfor også betinget av at det både bærer preg av reseptivitet og av ekspressivitet. Vi mener å kunne se at en grunnleggende betingelse for at en kommunikativ intervensjon fra megleren er en kjerneytelse, er at den beveger seg over akse fra reseptiv til ekspressiv.

Reseptiviteten bør også være tilstede både overfor det ikke-verbale og overfor det verbale. Fokuset er både på hva som skjer i hver part, mellom partene og i systemet som meglingen er.



Figur 10: Kjerneytelsesmodellen – bevegelser for å oppnå kjerneytelser

Vi kan da se at kjerneytelsene beveger seg over den vertikale akse, enten horisontalt eller diagonalt. Kjerneytelsene representerer i seg selv en bevegelse fra – til. Dette vil være forskjellen som gjør en forskjell. Vi har beskrevet bevegelsen som fra reseptiv til ekspressiv. Dette er dels for fremstillingens skyld, dernest fordi vårt fokus er på hvilke kjerneytelser vi mener megleren bidrar med. Vi har lagt vekt på at *rekkefølgen er at megleren først må være reseptiv, dernest ekspressiv*. Dette vil være hovedtrenden i en kjerneytelse, slik vi ser det. I praksis vil det være en vekselvirkning mellom det reseptive og det ekspressive. Vi har imidlertid, for fremstillingens skyld, valgt å legge vekt på denne retningen. I denne sammenheng mener vi også å kunne se at:

En megler som går fra reseptiv til ekspressiv vil kunne kjennetegnes som *fasiliterende*.

På samme måte synes det som at å være ekspressiv uten først å ha vært reseptivkjennetegnes som *evaluerende*.

Vi mener derfor at vi med dette har vist mekanismen som ligger bak det å være hhv fasiliterende og evaluerende⁴⁹.

- I. Fra verbal reseptivitet til verbal ekspressivitet (fra området 1a2c til området 1a2d)
Dette vil typisk være representert ved en **kvittering** eller en **oppsummering**. Oppsummeringen blir gjerne korrigeret eller supplert av den oppsummeringen er rettet til, dersom den er mangelfull eller misvisende. Oppsummeringen kan være både i forhold til sak og i forhold til person. En oppsummering er en speiling av hva som har blitt presentert, og vil ofte bli fulgt opp av et **spørsmål**⁵⁰. Når spørsmål er stilt i en slik sammenheng er det gjerne en kjerneytelse.
- II. Fra ikke-verbal reseptivitet til verbal ekspressivitet (fra området 1b2c til området 1a2d)
Dette vil typisk være **kommentarer og spørsmål til partenes kroppsspråk**.
- III. Fra ikke-verbal reseptivitet til ikke-verbal ekspressivitet (fra området 1b2c til området 1b2d)
Her vil vi kunne forvente å finne det vi kaller **rapport**. Dvs at megleren gjør det samme som parten. Det kan også være at megler bruker et **bekreftende kroppsspråk** når han styrer meglingen, f eks at megleren med en håndbevegelse gir en av partene ordet som respons på at han har registrert at parten har hatt et kroppsspråk som tilsier at vedkommende ønsker å si noe.
- IV. Fra verbal reseptivitet til ikke-verbal ekspressivitet (fra området 1a2c til området 1b2d)
Denne typen kjerneytelser vil kunne være f eks **kvitteringer**. Det kan være **samtaleforsterkende ytringer** (mmh, hmppf) eller det kan være meglers kroppsspråk hvor han løfter hånden og smiler for å stoppe en part slik at den andre (parten) kan snakke ferdig.

Spørsmål som følger logisk på det parten(e) har sagt, vil også kunne representere en kjerneytelse. Eksempelvis vil en megler kunne si: "Når du sier ..., betyr det da også at....?".

Fokus på hvordan partene har det, **på det følelsesmessige planet**, og spørre om hun har det sånn eller slik, vil ofte være en kjerneytelse.

⁴⁹ Leonard Riskin, Understanding Mediator's Orientations, strategies and Techniques: A Grid for the Perplexed, Harvard Law Review, vol1, 1996

⁵⁰ Vibeke Vindeløv, *Forelesning på Masterstudiet i konfliktmegling*, Tisvilde, 2. desember 2004

Oppsummert har vi altså definert kjerneytelsene som:

Kjerneytelser:
<ul style="list-style-type: none">• Empati• Kvittering• Oppsummeringer• Spørsmål med opprinnelse i noe fra partene, og spørsmål som følger logisk på det partene uttrykker• Kommentarer og spørsmål til partenes kroppsspråk• Rapport• Bekreftende kroppsspråk• Samtaleforsterkende ytringer• Fokus på det følelsesmessige planet

Figur 11: Kjerneytelsene

4 Meglingsmodellene – klassiske kjennetegn

Det har i litteraturen blitt beskrevet flere ulike meglingsmodeller. Vi har valgt å ta utgangspunkt i fire av de mest kjente formene for megling og vil i det etterfølgende omtale disse med fellesbetegnelsen meglingsmodeller. I dette kapittelet vil vi kort beskrive modellene. Følgende meglingsmodeller danner utgangspunkt for vår drøfting:

1. Den avtalefokuserede meglingsmodellen
2. Den kognitive meglingsmodellen
3. Den transformativ meglingsmodellen
4. Den skandinaviske meglingsmodellen

4.1 Den avtalefokuserede meglingsmodellen

Meglingsmodellen bygger på problemløsende forhandlinger som beskrevet i boken ”Fra nei til ja – kreativ forhandlingsteknikk”⁵¹. Det overordnede målet er å oppnå en avtale og meglingsprosessen konsentrerer seg derfor primært på innholdet i konflikten framfor på forholdet mellom partene. Meglerens arbeid består hovedsakelig i å stille spørsmål til innholdet i konflikten. Dette gjør også at megleren, sammen med partene, søker å avdekke underliggende interesser som har direkte sammenheng med konflikten.

Relasjonen mellom partene er av underordnet betydning, noe som også gjør at den ikke vies spesielle oppmerksomhet under meglingen. En forbedring av partenes relasjon som følge av at det inngås en avtale, vil oppfattes som en positiv sidegevinst og ikke som et mål i seg selv.

Den avtalefokuserede megler vil sjelden trekke inn partenes følelser ettersom man tilstreber effektivitet, noe som også gjør at megleren ofte har en tendens til å bli styrende og etter hvert også evaluerende. Dette gjør at den avtalefokuserede meglingsmodellen vil kunne oppfattes som relativt teknisk i sin utforming og struktur.

Effektivitetshensynene vil også ofte kunne medføre at tiden som benyttes til separate møter langt overgår tiden som benyttes til fellesmøter mellom partene. Dette kan føre til at megleren innehar (hemmelig) informasjon fra den ene parten som megleren ikke må avsløre for den andre parten. Informasjonen megleren velger å videreføre blir i slike sammenhenger ofte omskrevet, slik at den blir lettere å forholde seg til for mottakeren⁵².

Strukturen for denne meglingsmodellen kjennetegnes av en stegvis modell som⁵³:

- definerer fokusområder ved å uttrykke behov, bekymringer og interesser som viktige
- betrakter følelser som nyttige
- betrakter private møter som svært nyttige
- verdsetter informasjon framfor mer frie fortellinger
- foretrekker evaluering framfor fasilitering - hvis nødvendig

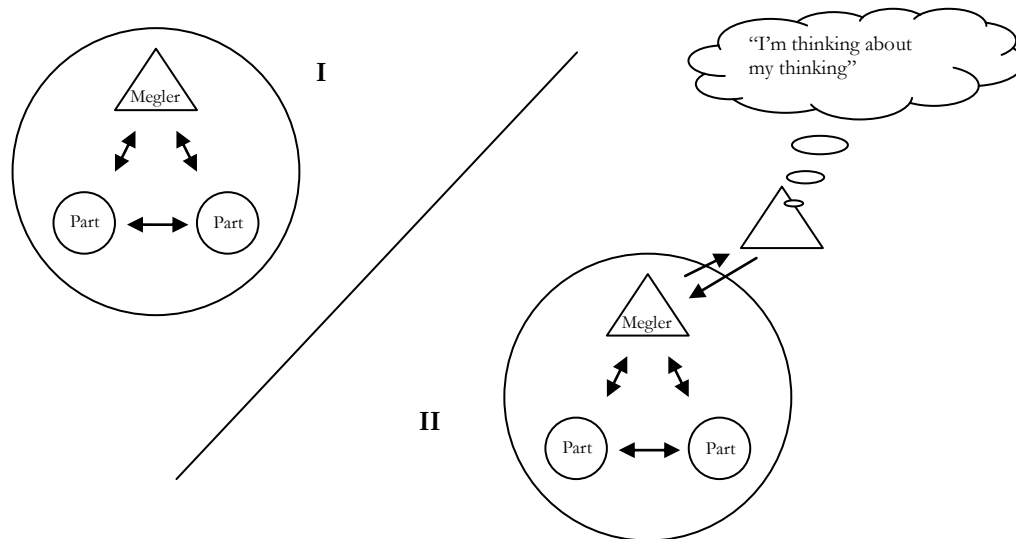
⁵¹ Roger Fisher, William Ury og Bruce Patton, *Fra nei til ja – kreativ forhandlingsteknikk*, Egmont Hjemmets bokforlag, Oslo 1992.

⁵² Vibeke Vindeløv, *Konfliktmøtning*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København 2004, s. 248.

⁵³ Hans Boserup, *Advanced techniques and dilemmas in mediation. The issue of autonomy and social control in particular*, Sønderborg (Danmark), oktober 2003, s. 7

4.2 Den kognitive meglingsmodellen

Denne meglingsmodellen legger vekt på en kognitiv (intellektuell) forståelse av konflikten. Begrepet **kognitiv** innebærer at det dreier seg om fornuftsbestemt og erfaringsbegrunnet erkjennelse. Meglingsprosessen vil innenfor denne meglingsmodellen typisk fokusere på innsamling av data og unngå at følelsesmessige reaksjoner får spille en rolle i prosessen. Denne meglingsmodellen er inspirert av 4 psykiatere i Milano som utviklet den såkalte Milano-modellen, karakterisert ved bestemte, ofte systemiske, spørreteknikker. I meglingsprosessen anvendes slike spørreteknikker til syklisk tenkning i form av å utvikle tanker om hvordan man tenker ("I'm thinking about my thinking").



Figur 12: I) Tradisjonell meglings situasjon uten syklisk tenkning
II) Syklisk tenkning i form av tanker om hvordan man tenker (kognitiv modell)

De fire viktigste komponentene⁵⁴ i den kognitive meglingsmodellen beskrives som evnen til:

- hypoteseframbringelser
- å legge strategi(er)
- å være nøytral
- å benytte seg av refleksive spørsmål

Ettersom utveksling av data er essensielt og formålet med prosessen er å redefinere problemet ut fra tilgjengelige data (også partenes interesser og behov), foregår megling ved hjelp av denne modellen hovedsakelig i fellesmøter.

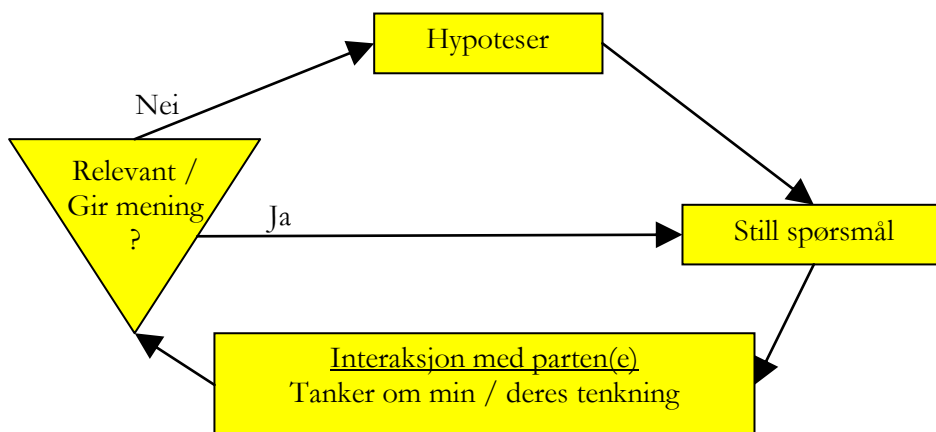
Kjennetegn ved strukturen i denne meglingsmodellen⁵⁵:

- repeterende sykluser med fokus på problemene
- fokusområder defineres ved å uttrykke behov, bekymringer og interesser
- følelser betraktes som ikke nyttige data
- informasjon verdsettes framfor mer frie fortellinger
- sirkulære spørsmål og hypoteser betraktes som viktig
- ønsket resultat er avtale, empowerment (myndiggjørelse) og anerkjennelse

Utspørringen skjer i praksis ved at meglere etablerer hypotese(r) som legges til grunn for spørsmål som stilles. Den trinnvise utspørringen og innsamling av data gjentas, hver gang et nytt problem oppstår eller avdekkes.

⁵⁴ Larry S. Fong, *Forelesning på Masterstudiet i konfliktmeglning*, Tisvilde, 17. august 2005

⁵⁵ Hans Boserup, *Advanced techniques and dilemmas in mediation. The issue of autonomy and social control in particular*, Sønderborg (Danmark), oktober 2003, s. 7



Figur 13: Trinnvis utspørring i b.t. den kognitive meglingsmodell⁵⁶

4.3 Den transformativ meglingsmodellen

Den transformativ meglingsmodellen ble utviklet av Robert B. Bush og Joseph Folger og angir hvilke verdier megling, etter deres mening, bør baseres på. Meglingsmodellen bygger på en antakelse om at formålet med meglingen er å gi partene *empowerment* og *recognition*. Begrepene *empowerment* og *recognition* har følgende svært spesifikke mening i den transformativ meglingsmodellen.

Empowerment kjennetegnes ved forflytning og anses for oppnådd når partene opplever økt oppmerksomhet på deres eget selvverd og deres evne til å makte hvilken som helst vanskelighet de måtte møte, uavhengig av ytre faktorer⁵⁷.

Fra:	Til:
Usikker	Roligere
Forvirret	Klarere
Redd	Mer tillitsfull
Uorganisert	Mer fokusert
Utrygg	Mer avklart

Figur 14: Kjennetegn ved *empowerment*

På samme måte kjennetegnes *recognition* ved forflytning og anses for oppnådd når partene, under forutsetning av en viss mengde *empowerment*, opplever en økt vilje til å anerkjenne og respondere på andre parters situasjon og felles menneskelige kvaliteter⁵⁸.

Fra:	Til:
Selvbeskyttende	Mer oppmerksom overfor andre
Defensiv	Mer åpen
Mistenksom	Mer villig til å akseptere andres løfte
Dårlig til å endre eget syn	Mer i stand til å se andres perspektiver utenfor egne referanserammer

⁵⁶ Larry S. Fong, *Forelesning på Masterstudiet i Konfliktmøling*, Tisvilde, 18. august 2005

⁵⁷ Vibeke Vindeløv, *Konfliktmøling*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København 2004, s. 251.

⁵⁸ Joseph Folger, *Transformative Mediation, Fulfilling the Promise*, Institute for the Study of Conflict Transformation, inc., Hofstra University School of Law, NY 11549, s. 4 og 5 og Vibeke Vindeløv, *Konfliktmøling*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København 2004, s. 251.

Figur 15: Kjennetegn ved recognition

I denne modellen er en avtale om løsning underordnet hovedformålene. Meglerens oppgave i denne modellen består kun i å ”følge partene”, så de i løpet av prosessen får økt opplevelse av styrke/myndiggjørelse og anerkjennelse.

Modellen har ikke som formål å endre partenes relasjon, men å forbedre deres interaksjon. Utøvelsen av transformativ megling kjennetegnes som en dynamisk syklus av aktiviteter hvor megleren ”følger partene” med formål å kombinere den økte styrken/myndiggjørelsen hos den enkelte med ansvarlighet overfor den andre parten. Dette innebærer at en transformativ megling som avsluttes uten at det er inngått noen avtale, ansees som fullt ut vellykket, dersom partene har blitt bedre kjent med seg selv, og bedre er i stand til å ta ansvar for sin situasjon.

Kjennetegnene i denne meglingsmodellen er⁵⁹:

- repeterende sykluser
- fokus på situasjonen
- følelser er viktige
- behov, bekymringer og interesser er nyttige
- fellesmøter foretrekkes framfor separate møter hvis mulig
- aktiv lytting og frie historiefortellinger
- fasilitering framfor evaluering
- å følge partene og ”gå med flyten” er viktigst
- forventet resultat er empowerment og recognition

4.4 Den skandinaviske meglingsmodellen

Den skandinaviske meglingsmodellen⁶⁰ blir i enkelte sammenhenger betegnet som den danske meglingsmodell ettersom den hevdes å ha fundament i danske verdier. Vi har i det etterfølgende valgt å gjennomgående benytte betegnelsen ”den skandinaviske meglingsmodellen” siden den også utøves i de øvrige skandinaviske land med tilsvarende verdigrunnlag.

Denne modellen bygger på følgende grunnverdier og antakelser:

- respekt for det enkelte individ
- respekt for partenes autonomi (selvbestemmelse) og verdighet
- betydningen av overnevnte verdiers etterlevelse for å oppnå forsoning mellom partene
- en forståelse for konflikter som et livsvilkår. Konflikter er verken gode eller dårlige. Hvorvidt de er konstruktive eller destruktive, avhenger av måten de blir håndtert på.
- partene er ”eksperter på eget liv”
- en tillit til at det er mulig å oppnå gjensidig tilfredsstillende løsninger, hvis partene vil
- dialog er ønskelig i enhver konflikt og middelet til å nå målet
- en aksept for at det eksisterer flere virkeligheter og flere oppfatninger av ”sannheten”
- partenes egen rettferdighetsoppfatning tillegges avgjørende vekt

Den skandinaviske modellen legger vekt på at partene og meglers kontakt med dem er styrende for meglingsprosessen. I tillegg er respekten for partene helt avgjørende i denne modellen. Megler står, i vidt omfang, fritt m.h.t. å anvende forskjellige måter å arbeide på, som for eksempel:

⁵⁹ Hans Boserup, *Advanced techniques and dilemmas in mediation. The issue of autonomy and social control in particular*, Sønderborg (Danmark), oktober 2003, s. 8

⁶⁰ Vibeke Vindeløv, *Konfliktmægling*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København 2004, s. 99-100 og 262-263.

- å hjelpe partene med å avdekke interesser og behov
- å anvende faser som grunnstrukturen i meglingen
- å arbeide med henblikk på å oppnå en avtale
- når/hvis partene vil – arbeide på innsikt og følelser, snarere enn å inngå avtale

Denne friheten betyr imidlertid ikke at alt er tillatt. Ettersom de er i strid med de verdier og antakelser som ligger til grunn for den skandinaviske modellen, ligger det utenfor meglingens grenser:

- at megler kommer med forslag til løsninger eller evaluerer framsatt løsningsforslag
- å bevege seg inn i terapeutisk virksomhet med partene
- å overveiende benytte separate møter, ettersom det umuliggjør dialog.

I den skandinaviske meglingsmodellen vil erfarne meglere ofte bevege seg fritt frem og tilbake mellom forskjellige trinn i prosessen. Det er likevel et karakteristisk trekk ved denne modellen at den i et visst omfang kan kalles en strukturert prosess. I tillegg til at megleren allerede før selve meglingsmøtet tar en innledende kontakt med partene, vil meglingsmøtet ha følgende struktur:

1. **Åpning**, som bl.a. består av velkomst, presentasjon av meglingsprosessen og avklaring av roller
2. **Partenes redegjørelse og dialog**, hvor hver part forteller sin versjon. Avdekking av standpunkter, fakta, følelser, interesser og behov.
3. **Problemområder presiseres**. Temaer, som det skal arbeides videre med, oppsummeres. Eventuelt fastsettes rekkefølgen.
4. **Løsningsmuligheter frembringes**. Det produseres så mange løsningsforslag som mulig – uten samtidig å ta stilling til dem.
5. **Avtalen forhandles**. Partene forhandler med utgangspunkt i utarbeidede løsningsforslag
6. **Avtalen sjekkes og godkjennes**. Avtalen skrives ned. Løse ender samles.

Meglers måte å lede meglingen på bør i det minste formidle til partene at det finnes flere måter å se en sak på og flere forklaringer på hvorfor en konflikt har oppstått. Videre at dialogens vesen innebærer å forstå og akseptere den andres forklaring, uten at man av den grunn behøver å være enig.

Det avgjørende med den skandinaviske modellen er m.a.o. at megleren er tro mot de underliggende antakelser og verdier og med dette utgangspunkt tilpasser prosessen til partene.

5 Introduksjon til X-modellen

I meglingsmøter vil en ofte kunne oppleve et overveldende bidrag av momenter og synspunkter det kan være vanskelig å holde orden på. Det meste av informasjonen en får, konsentrerer seg ofte om enkelte aspekter ved konflikten. Helhetsbildet er ofte ikke så lett å etablere.

Vi har valgt å benytte den såkalte X-modellen⁶¹ som et (pedagogisk) hjelpemiddel og et hensiktsmessig metodegrunnlag i innplasseringen av de valgte meglingsmodellene i f.t teoridelen. X-modellen er opprinnelig utviklet til bruk innenfor endrings- og utviklingsarbeid, men vi har valgt å bygge videre på den som en lett anvendelig og hensiktsmessig fremgangsmåte i vårt beskrivelses- og innplasseringsarbeid.

X-modellen (navnet skyldes at den ser ut som en X) gir mulighet til å lage oversiktlige og poengterte beskrivelser av komplekse samhandlings situasjoner.

Det er vår intensjon at også partene i meglingssituasjonen selv skal kunne benytte beskrivelsesteknikken, og intuitivt oppfatte den som riktig, logisk og enkel.

5.1 Beskrivelse av nåsituasjonen

Konfliktmeglning er definert som ”en frivillig og fortrolig konfliktløsningsmetode, hvor en eller flere upartiske tredjepersoner hjelper partene med selv å forhandle seg fram til en for dem tilfredsstillende løsning gjennom en strukturert prosess”⁶². Det handler m.a.o. også om å legge grunnlaget for en bedre framtid. Men, før man begynner å utarbeide framtidige løsninger, er det ofte nødvendig å skaffe seg et bilde av hvordan situasjonen faktisk er.

Uten et realistisk bilde av nåsituasjonen står man i fare for å arbeide med feil problemstillinger og overse viktige forhold. Kjennskapet til nåsituasjonen kan ofte være svært overfladisk. Som tidligere vist må et menneske som kommuniserer med et annet menneske være klar over, og tenke over, hvilke kunnskaper, holdninger og erfaringer den andre har. I de tilfeller der en person ikke klarer å leve seg tilstrekkelig inn i den andres utgangspunkt, vil vedkommende istedenfor være tilbøyelig til å danne seg et ”bilde” av vedkommende. Et slikt ”bilde” vil kunne innebære en overfladisk og unyansert oppfatning av hva vedkommende mener og står for. Nåsituasjonsbeskrivelsen er sentral for forståelsen av den faktiske situasjonen.

5.2 Hovedelementene i X-modellen

X-modellen bygger på at enhver meglning produserer visse (meglings)resultater. Kvaliteten på resultatene påvirkes av måten man arbeider på. Arbeidsmåten er igjen påvirket av forskjellige forutsetninger, for eksempel partenes forhold. Dette gir en tredelt modell som viser:

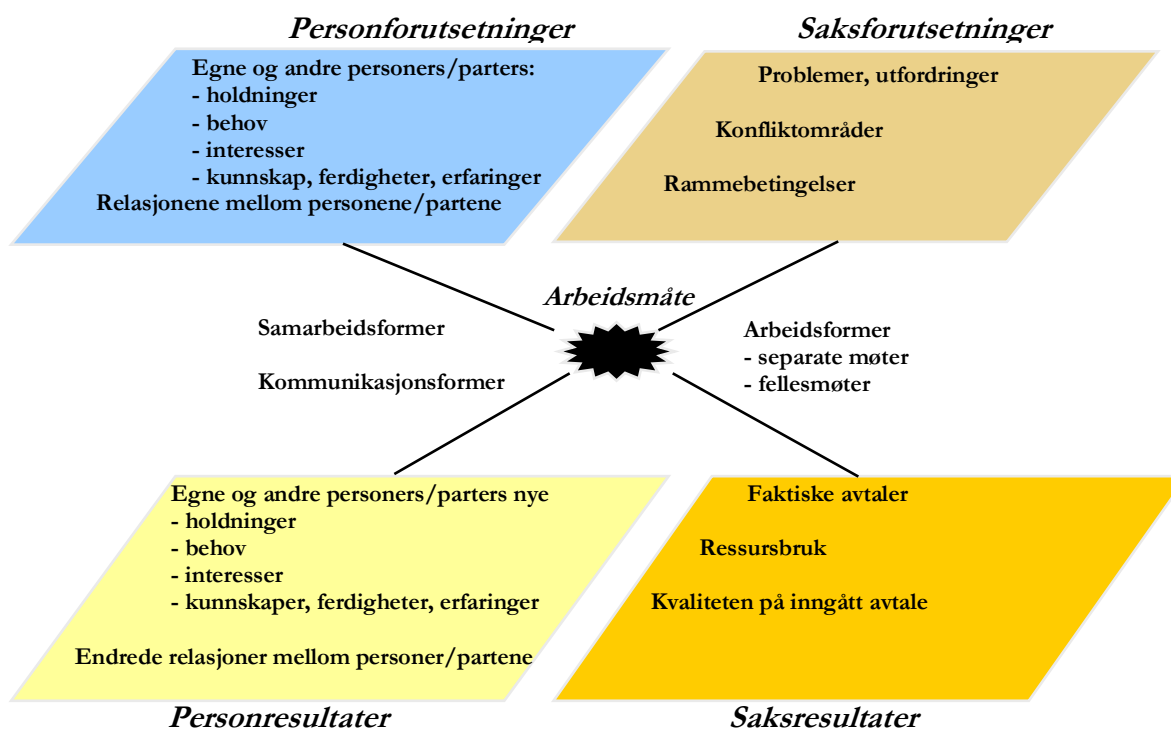
- forutsetningene/rammebetingelsene for meglingen
- arbeidsmåten i meglingen
- resultatene/målene i meglingen

Dette resultatorienterte perspektivet er spesielt lett å akseptere for tilhengere av den avtalefokuserede meglingsmodellen. Dersom man legger til grunn at ethvert menneske ønsker å yte noe, er det opplagt at det er viktig å vise hvilke resultater som nås eller ønskes oppnådd.

X-modellen har en vid oppfatning av hva som er resultater. Det er alt, både av positiv og negativ karakter, som meglingen har ført til eller skal føre til, i den (tids)perioden man er opptatt av. Samtidig som modellen betoner nødvendigheten av å fokusere på **både sak og person**

⁶¹ Erling S. Andersen, Ingeborg Baustad, Åge Sørsveen, *Ledelse på norsk – prinsipper, arbeidsmåter og resultater*, Ad Notam Gyldendal, Oslo 1995, s. 37-43.

⁶² Vibeke Vindeløv, *Konfliktmeglning*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København 2004, s. 96.



Figur 16: Eksempler på hva som beskrives v.h.a. X-modellen i f.m. en medling

Personsiden handler om menneskene/partene som er involvert – deres kunnskaper, erfaringer, holdninger, ambisjoner, relasjoner til hverandre og deres interaksjon.

Sakssiden beskriver utfordringene/oppgavene det arbeides med. I denne sammenheng vil en være opptatt av både forholdene som gir utgangspunkt for å løse konflikten og om konflikten etter hvert blir løst på en tilfredsstillende måte eller ikke.

Arbeidsmåten integrerer sakssiden og personsiden siden et meglingsarbeid er påvirket samtidig av person- og saksforutsetningene. Gjennom meglingen blir det samtidig skapt både person- og saksresultater.

Med **personforutsetninger** menes hvilke trekk ved personen(e) selv og andre parter (holdninger, behov, kunnskaper, ferdigheter og erfaringer) som har virket inn på konflikten. Det er også ønskelig at interaksjonen mellom partene trekkes fram.

De saksmessige forutsetningene er knyttet til de konfliktforholdene parten(e) har stått, eller står, overfor. Videre er det viktig å få fram behov, bekymringer og interesser.

Med **personresultater** menes hvilke effekter en konfliktløsning har hatt/skal ha på partene som har blitt/blir berørt. Det er særlig viktig å beskrive hva som har skjedd/skal skje med egne kunnskaper og holdninger og med relasjonene mellom partene.

Saksresultatene referer seg til det man vanligvis forbinder med resultatene av en medling.

X- modellen illustrerer noe av det som vektlegges i et meglingsarbeid:

- Det megles mellom parter, bestående av både enkeltindivider og grupper, for at de skal komme fram til tilfredsstillende løsning(er).
- Årsakene til dårlige meglingsresultater er ofte å finne i arbeidsmåten i meglingen – et stikkord her er kommunikasjon.

- Arbeidsmåten, for eksempel bruk av kjerneytelsene og valg av meglingsmodell, blir påvirket av både person- og saksforutsetninger.
- Det fokuseres på både sak og person – men vi megler ikke med dem hver for seg. De forenes gjennom arbeidsmåten i meglingen og påvirker gjensidig hverandre.
- X-modellen viser at sak og person henger sammen, og at det er et avhengighetsforhold mellom meglingsresultatene, arbeidsmåten og forutsetningene.

Årsakene til et godt/dårlig meglingsresultat kan m.a.o. ligge *enten* i arbeidsmåten *eller* i saksforutsetningene *eller* i personforutsetningene *eller* i en kombinasjon av de tre årsaksfaktorene.

Vi har valgt å benytte X-modellen som et metodegrunnlag ettersom den så klart viser betydningen av å arbeide med begge forhold samtidig. Dette skaper balanse mellom sak og person. Den gjør m.a.o. at man ikke ”glemmer” verken personene i meglingen eller de(n) saken(e) som meglingen skal bidra til løsning av.

6 Innplassering av de valgte meglingsmodellene i X-modellen

Vi vil i dette kapitlet forsøke å innplassere de valgte meglingsmodellene i X-modellen. Innplasseringen er basert på de kjennetegn som er knyttet til hver av modellene (se over). Vi vil med denne innplasseringen forsøke å føre et resonnement som tydeliggjør tyngdepunktet i forhold til to dimensjoner: *forutsetninger* og *resultater*. I figurene vil visualiseringen vise dette ved at det som har størst viktighetsgrad i den respektive meglingsmodell vil bli angitt som mørkest i figuren.

En viktig distinksjon mellom ulike meglingsmodeller knytter seg til selve meglingsprosessen. Spørsmålet vil kunne være hvorvidt meglingsmodellen er fasiliterende eller evaluerende. I en *fasiliterende* megling er meglerens fokus rettet mot prosessen. Megleren er her kun prosesskonsulent og hjelper partene til å bli enige uten å forholde seg til sakens innhold. I en *evaluerende* megling gir megleren i større grad gode råd om det saken handler om og kommer eventuelt med forslag til utfallet. Denne formen for megling er særlig utbredt når megleren er jurist og når sakene vedrører forhold som kan bringes for retten eller kanskje allerede verserer ved domstolene⁶³.

6.1 Den avtalefokuserte meglingsmodellen

Den avtalefokuserte meglingsmodellen vil i stor grad være fokusert på resultater og målet om å oppnå en avtale er sterkt framtrædende.

En innplassering i X-modellen vil derfor kjennetegnes ved at den i stor grad er resultatorientert. Ettersom hovedfokus er rettet mot å oppnå en avtale, vil derfor tyngdepunktet ligge mot nedre del av modellen. Fokus er m.a.o. resultater.

Målet for den resultatorienterte meglingen, her representert ved den avtalefokuserte meglingsmodellen, er å skape et produktivt forhandlingsklima som leder til løsninger, imøtekommer alle parter underliggende interesser og behov og som oppleves tilfredsstillende av partene⁶⁴. Dette innebærer at meglingsmodellen også ønsker å ivareta partenes forutsetninger (interesser og behov) og arbeidsmåten. Men siden hovedfokus er rettet mot resultater har vi innplassert modellen med hovedtyngden rettet mot resultatene, både hva gjelder de impliserte parter og sak.

⁶³ Lin Adrian, *Konfliktløsning ved mediation*, ENCORE Nellemann Konsulentene A/S, Allerød 2001, s. 108

⁶⁴ Lin Adrian, *Konfliktløsning ved mediation*, ENCORE Nellemann Konsulentene A/S, Allerød 2001, s. 109



Figur 17: Innplassering av **den avtalefokusererte meglingsmodellen** i X-modellen

6.2 Den kognitive meglingsmodellen

Den kognitive meglingsmodellen fokuserer, som før beskrevet, på innsamling av data. Meglingsprosesser etter denne modellen vil typisk unngå at følelsesmessige reaksjoner får spille en rolle i prosessen. Etersom meglingsmodellen er karakterisert ved bestemte, ofte systemiske, spørreteknikker, vil meglingsmodellen kunne hevdes å ha sitt tyngdepunkt i f.t. arbeidsmåten og kommunikasjonsprosessene mellom partene og megleren, spesielt i bruken av spørreteknikker. Bruken av strategier viser også at modellen har stor oppmerksomhet knyttet til arbeidsmetoder og kommunikasjonen. Et eksempel på dette er følgende strategier benyttet av Dr. Larry S. Fong som illustrasjon⁶⁵:

*”En strategi var: Når jeg har stilt et spørsmål, vil jeg ha svar på det.
En annen var: Hver av partene må snakke for seg selv.”*

Dette er strategier som henspiller på arbeidsmåten i meglingssituasjonen og bekrefter innplasseringen i X-modellen. Verdsettelsen av informasjon framfor frie fortellinger tyder imidlertid på at modellen ikke er uinteressert i parten(e)s og saken(e)s forutsetninger. Ønsket om resultat i form av avtale, empowerment og recognition er også eksempler på at meglingsmodellen har elementer som gjør at alle elementene i X-modellen har relevans. Like fullt vil vi hevde, basert på meglingsmodellens kjennetegn, at tyngdepunktet primært ligger på arbeidsmåten.



Figur 18: Innplassering av **den kognitive meglingsmodellen** i X-modellen

6.3 Den transformativ meglingsmodellen

Den transformativ meglingsmodellen har som mål å forandre de stridende parter og samfunnet som helhet ved å hjelpe partene til å bli mer kompetente (empowered) og til å kunne se

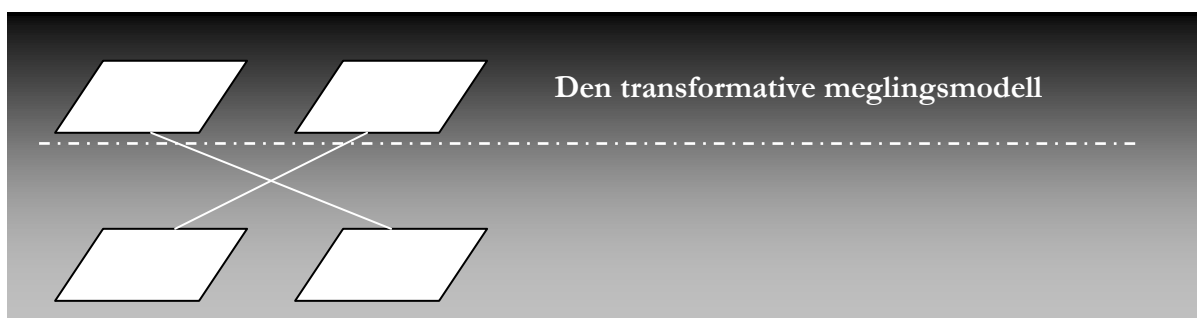
⁶⁵ Larry S. Fong, *Forelesning på Masterstudiet i Konfliktmeglning*, Tisvilde, 18. august 2005

hverandre som medmennesker (recognise)⁶⁶. Dette innebærer at modellen tar utgangspunkt i der partene er og hva partene ønsker å benytte meglingen til.

Et eksempel på dette er følgende sitat fra åpning av en transformativ megling⁶⁷:

”Welcome to this mediation. If it’s ok for you – I want you to tell your story why you are here, since the purpose for this mediation is to see where we can come by focusing on your interaction”.

Dette viser at den transformativ meglingsmodell har sitt tyngdepunkt rettet mot forutsetningene/rammebetingelsene for meglingen, noe innplasseringen i X-modellen avspeiler. Det er samtidig viktig å være klar over at meglingsmodellen ønsker å komme fram til løsninger, men at dette er underordnet hovedformålene – empowerment og recognition. En ytterligere understreking av innplasseringen i X-modellen er også at den transformativ meglingsmodellen ikke har som formål å endre partenes relasjon, men å forbedre deres interaksjon. Dette viser igjen at tyngdepunktet ligger på elementene som beskrives som forutsetninger i X-modellen og som også kan uttrykkes som forvaltning av partenes (og sakens) egenskaper.



Figur 19: Innplassering av **den transformativ meglingsmodellen** i X-modellen

6.4 Den skandinaviske meglingsmodellen

I den skandinaviske meglingsmodellen beveger erfarne meglere seg ofte fritt frem og tilbake mellom forskjellige trinn i prosessen. I et visst omfang kan den likevel kalles en strukturert prosess som består av 6 trinn (se kapittel 4.4). Formålet med konfliktmegling er ofte at partene skal nå fram til en avtale eller i det minste til en avklaring av deres konflikt. For å sikre dette målet foregår meglingen som en strukturert prosess⁶⁸.

Ved å holde seg til de 6 trinnene, dog uten å hoppe over noen av dem, er intensjonen med den skandinaviske modellen at meglers oppgave er å bevare overblikket og geleide partene trygt gjennom prosessen⁶⁹. Trinnene er:

1. Åpning
2. Partenes redegjørelse og dialog
3. Problemområder presiseres
4. Løsningsmuligheter frembringes
5. Avtalen forhandles
6. Avtalen sjekkes og godkjennes

Trinnene i seg selv gir veiledning til arbeidsmåten og viser at den skandinaviske modellen har et bevisst forhold til denne. Et ytterligere eksempel på dette er følgende prinsipper for megling⁷⁰:

⁶⁶ Lin Adrian, *Konfliktløsning ved mediation*, ENCORE Nellemann Konsulentene A/S, Allerød 2001, s. 109

⁶⁷ Joseph P. Folger, *Forelesning på Masterstudiet i Konfliktmegling*, Tisvilde, 19. august 2005

⁶⁸ Vibeke Vindeløv, *Konfliktmægling*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København 2004, s. 96.

⁶⁹ Vibeke Vindeløv, *Konfliktmægling*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København 2004, s. 98.

⁷⁰ Vibeke Vindeløv, *Konfliktmægling*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København 2004, s. 98.

- **Fortrolighetsprinsipp**; sikrer at partene uten inngripen fra autoriteter utefra, når frem til det for dem riktige resultat
- **Relativitetsprinsipp**; partene innenfor rammene av helt overordnede etiske normer kan nå fram til løsninger med det innhold, som nettopp de finner mest riktig
- **Frivillighetsprinsipp**; partene kan når som helst avbryte meglingen og søke konflikten løst på annen måte, evt. ved domstoler eller voldgift.
- **Ansvarlighetsprinsipp**; partene kan gjerne ha bistand fra for eksempel advokat, men ikke overlate meglingsmøtet til andre. Forhandlingen skal m.a.o. foregå mellom partene og en avtale kan kun inngås av disse alene
- **Kontradiksjons- og forhandlingsplikt**; partene skal uttrykke deres oppfattelse av konflikten og delta aktivt og personlig i den prosessen som fører fram til konfliktenes løsning.

Den skandinaviske modellen er også basert på hovedprinsippet om at partene er sammen gjennom hele meglingen. Hvis det derimot viser seg å være hensiktsmessig for prosessen at det gjennomføres separate møter, er dette også mulig innenfor den skandinaviske modellen, men like fullt er hovedregelen at man opererer med fellesmøter.

En av grunnverdiene og antakelsene er også at ”dialog er ønskelig i enhver konflikt og middelet til å nå målet”⁷¹. Det første trinnet (åpning) består av flere elementer som understreker at den skandinaviske modellen er opptatt av arbeidsmåten. Eksempler på dette er etter vår oppfatning følgende punkter⁷²:

- Forklaring av meglingsprosess og roller
- Fortrolighet
- Fellesmøter – separate møter
- Praktiske forhold m.h.t. møtets gjennomføring
- Evt. spilleregler

Oppstillingen peker spesielt på at punkter som fortrolighet, deltakernes forskjellige roller og mulighet for separate møter alltid skal nevnes.

En kan utfra dette hevde at den skandinaviske modellen er opptatt av det som i X-modellen omtales som arbeidsmåten.

Hvordan stiller så den skandinaviske modellen seg til X-modellens person- og saksforutsetninger? Det at den skandinaviske meglingsmodellen hevder at respekten for partene er helt avgjørende, tyder på at det er stor oppmerksomhet knyttet til partenes situasjon og utgangspunkt. Trinnene 2 (partenes redegjørelse og dialog), 3 (problemområder presiseres) og 4 (løsningsmuligheter frembringes) gir også signaler om å legge til grunn partenes og sakens forutsetninger. Meglerens fleksibilitet til å gå fram og tilbake mellom trinnene, gjør også at den strukturerte prosessen ikke er rigid⁷³. Det at megleren ikke skal hoppe over noen trinn innebærer samtidig at det stilles krav til oppmerksomhet og ivaretagelse av alle relevante forhold. I dette ligger bl.a. aksepten av at det eksisterer flere virkeligheter og flere oppfatninger av ”sannheten”. Den skandinaviske meglingsmodellen beskriver på den annen side ikke eksplisitt at det skal organiseres noen tydelige skiller mellom personsiden og sakssiden. Innplassering i X-modellen bygger derfor på en oppfatning av at brukere av den skandinaviske meglingsmodell forventes å ha et implisitt forhold til at trinnene 2, 3 og 4 i modellen innebærer oppmerksomhet knyttet til både partene, og partenes representant(er), og konfliktenes saksinnhold.

Utfra dette kan det hevdes at den skandinaviske modellen bygger på intensjonen om å ta hensyn til forutsetninger både på person- og sakssiden. Det kan imidlertid ikke hevdes at det foreligger

⁷¹ Vibeke Vindeløv, *Konfliktmøtting*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København 2004, s. 99.

⁷² Vibeke Vindeløv, *Konfliktmøtting*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København 2004, s. 119 – Ramme med relevante punkter i trinn 1.

⁷³ Vibeke Vindeløv, *Konfliktmøtting*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København 2004, s. 97.

noe tyngdepunkt i modellen som tyder på at disse forhold har større betydning og nytteverdi enn de øvrige elementene i X-modellen.

Når det gjelder den skandinaviske modellens relevans til X-modellens person- og saksresultater, kan trinnene 5 (avtalen forhandles) og 6 (avtalen sjekkes og godkjennes) hevdes å ivareta disse forhold. Dette er også trinnene i den skandinaviske modellen som viser at den har en retning og at man ønsker å arbeide med henblikk på å oppnå en avtale. Trinn 5 gir forventninger til arbeidsmåten, gjennom at det forventes at det gjennomføres forhandlinger. En forhandling defineres som ”en beslutningsprosess hvor to eller flere parter med delvis motstridende interesser prøver å komme fram til en felles beslutning”⁷⁴. I denne definisjonen er begrepet ”delvis motstridende interesser” sentralt. Det innebærer at det i forhandlinger alltid vil være noen felles interesser som binder partene sammen og noen ulike interesser som skaper konflikter mellom partene. Den største utfordringen er knyttet til hvordan en makter å kombinere konflikt og samarbeid i en og samme prosess. Vi inntar posisjoner når det gjelder de åpenbare konfliktdimensjonene (sakene), og prøver å få den andre parten (person) til å gi etter for våre krav.

Partene forhandler i håp om å få til en avtale som er bedre enn alternativene de ellers har. Uten dette utgangspunktet er det ikke grunnlag for forhandlinger. Partene vil også kunne ha sammenfallende interesser på en rekke saksdimensjoner. De felles interessene, eller avhengigheten, skal naturlig lede til at partene prøver å skape en best mulig løsning. Dette viser etter vår oppfatning at den skandinaviske modellen har fokus på både person- og saksresultater.

Den skandinaviske meglingsmodellen vil i trinn 5 (avtalen forhandles) være i et av sine siste stadier. Det er mulig at partene likevel fortsatt har et (mindre) horn i siden til hverandre. Det vil kunne påvirke forhandlingsviljen i negativ retning, og megler må derfor fortsatt hjelpe partene med å konsentrere seg om saken og ikke om motparten som person⁷⁵. Dette viser også at megler i den skandinaviske meglingsmodellen må ha et bevisst forhold til disse to dimensjonene ettersom dette også vil innvirke på, si noe om, avtalens kvalitet og mulighet til å leve over tid, ref trinn 6. På bakgrunn av dette synes det som om den skandinaviske meglingsmodellen også er opptatt av å arbeide med henblikk på å oppnå en avtale.

Utfra dette vil en innplassering av den skandinaviske modellen i X-modellen være preget av at megler står fritt m.h.t.:

- å hjelpe partene med å avdekke interesser og behov
- å anvende faser som grunnstrukturen i meglingen
- å arbeide med henblikk på å oppnå en avtale
- når/hvis partene vil – arbeide på innsikt og følelser, snarere enn å inngå avtale

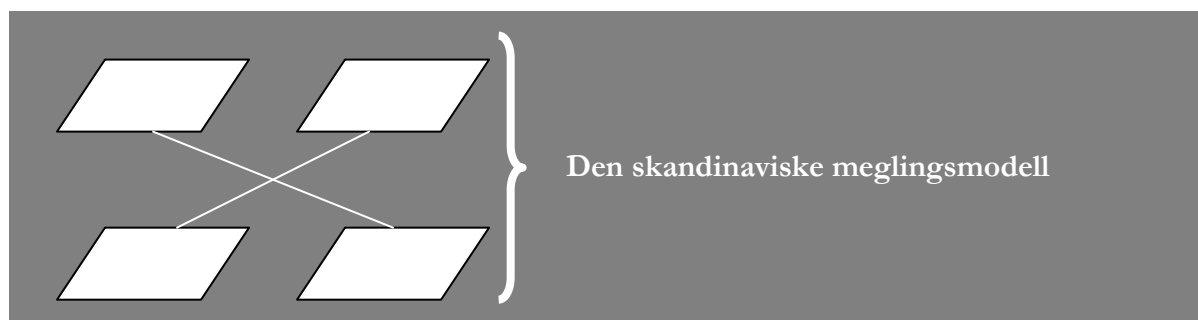
Dette, sammen med de forannevnte forhold, viser etter vår oppfatning at den skandinaviske modellen søker å ivareta hele X-modellens funksjonalitet, noe som innebærer at 6-trinnsstrukturen sikrer en arbeidsmetodikk som tar utgangspunkt i partenes og sakens forutsetninger, etablerer en hensiktsmessig arbeidsmåte som ivaretar både samarbeids-, kommunikasjons- og arbeidsformer. I tillegg vil den skandinaviske meglingsmodellen søke å oppnå en avtale som både har person- og saksresultater som sjekkes ut og gis grunnlag for godkjenning av partene.

En visuell innplassering i X-modellen innebærer derfor at den skandinaviske meglingsmodellen anses som en prosess hvor meglingen tar utgangspunkt i både person- og saksforutsetninger, har et bevisst forhold til arbeidsmåten og søker å oppnå person- og saksresultater. Slik sett blir det ikke et åpenbart tyngdepunkt, men en dynamisk prosess som er egnet til å ivareta helheten, samtidig som interessen for å oppnå en avtale har nødvendig tilstedeværelse.

⁷⁴ Jørn Rognes, *Forhandlinger*, Universitetsforlaget, Oslo 2001, s. 21

⁷⁵ Vibeke Vindeløv, *Konfliktmeglning*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København 2004, s. 161.

Den skandinaviske meglingsmodellen står derfor fram som en helhetlig modell, men hvor kravene til megler er store for å sørge for at kjerneytelsene ivaretas på en nødvendig måte, på riktige steder i prosessen.



Figur 20: Innplassering av **den skandinaviske meglingsmodellen** i X-modellen

6.5 Sak og/eller person

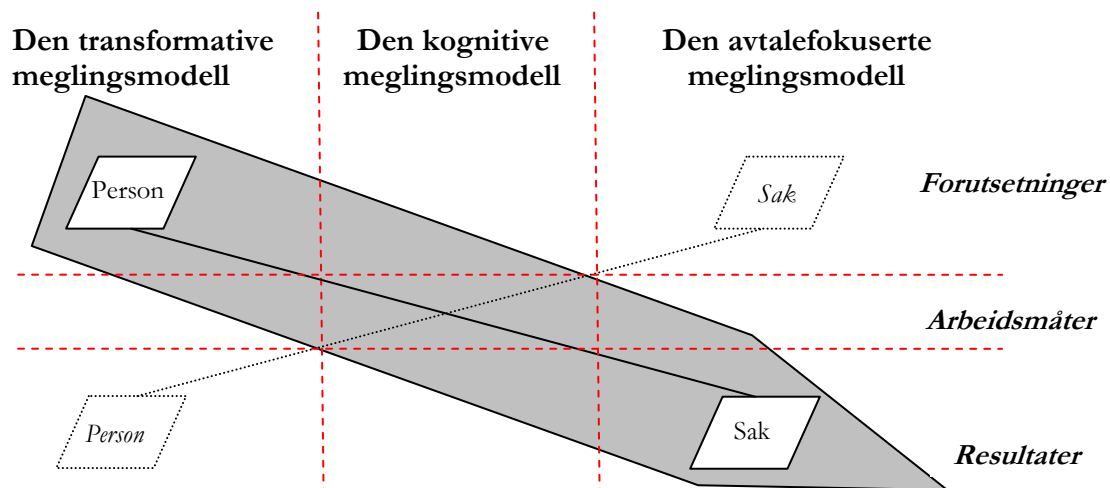
Generelt tar alle de valgte meglingsmodellene høyde for at både sak og person skal håndteres i meglingsprosessen. Forskjellen i målene fører imidlertid til forskjellige meglingsprosesser. I den avtalefokuserede meglingsmodellen er fokus spesielt rettet mot saken, mens det i den transformativ meglingsmodellen i høy grad er fokus på partene. Mens det er et kriterium for suksess i den avtalefokuserede meglingsmodellen at det inngås en avtale, er det sekundært i den transformativ meglingsmodellen, hvor partenes personlige utvikling og forbedring av deres interaksjon er i sentrum⁷⁶.

Den kognitive meglingsmodellen er ikke så spesifikk i forhold til dette, men ettersom spørreteknikker og arbeidsmåten har en sentral plass, vil modellen i seg selv ha som mål å ivareta både sak og person på en rasjonell måte. Modellens syn på følelser som ikke nyttige data kan også tyde på dette.

I visualiseringen av dette mener vi derfor at mens den transformativ meglingsmodellen har hovedvekten på forutsetninger og spesielt fokus på person, har den kognitive meglingsmodellen sitt spesielle fokus på arbeidsmåten og ivaretar således, helt ideelt, både person og sak med lik vekt. Den avtalefokuserede modellen har etter vår oppfatning sitt tyngdepunkt på sak. Når det gjelder den skandinaviske meglingsmodellen finner vi ikke en slik tydelig preferanse når det gjelder hensynet til person og sak, utover at modellen i sin balanserte form synes å inspirere til å ivareta både person og sak med lik vekt, ikke minst for å sikre et best mulig grunnlag for en avtale som også vil tjene sin hensikt når den settes ut i livet og skal etterleves av partene.

⁷⁶ Lin Adrian, *Konfliktløsning ved mediation*, ENCORE Nellemann Konsulentene A/S, Allerød 2001, s. 110

Den skandinaviske meglingsmodell



Figur 21: Modellenes fokus m.b.t. person og sak

6.6 Oppsummering

I dette kapittelet har vi kort beskrevet meglingsmodellene vi har valgt, og forsøkt en klassifisering i f.t. teorien vi har lagt til grunn. Innplasseringen har vist at det finnes ulike tyngdepunkt i de valgte modeller og at tyngdepunktene har en direkte relevans til meglingsmodellenes forhold til kommunikasjon. Samtidig har innplasseringen vist at alle valgte meglingsmodeller er avhengig av kommunikasjon for å kunne oppnå sine intensjoner. Alle meglingsmodellene har også iboende et ønske om å ivareta partene og saken/konflikten, men med ulikt hovedfokus. Mens den transformativt, den kognitive og den avtalefokuserte meglingsmodellen har ulike tyngdepunkt, samtidig som de i ulik grad har fokus på henholdsvis forutsetninger, arbeidsmåten og resultater, viser den skandinaviske modellen en mer holistisk tilgang til meglingsarbeidet. Dette innebærer bl.a. synet på meglingen som en prosess og at både sak og person er viktige dimensjoner som må ivaretas gjennom prosessen.

På den annen side viser også våre funn at det hviler et stort ansvar på megleren for å ivareta meglingsens kjerneytelser. Så langt mener vi å kunne sannsynliggjøre at alle valgte modeller har egenskaper som vil kunne bidra til gjennomføring av meglinger med ulike utfordringer. Det vil m.a.o. ikke være likegyldig hvilken type konflikt som blir forsøkt meklet uten å ha et bevisst forhold til de ulike meglingsmodellenes tyngdepunkt og hovedfokus. Vi mener også å ha vist at den skandinaviske meglingsmodellen har et bredere anvendelsesområde enn de andre vi her har valgt å se nærmere på, men at dette ikke nødvendigvis i seg selv er nok for å kunne gi partene tilstrekkelig bistand i sitt konfliktløsningsarbeid.

7 Konklusjon og perspektiver

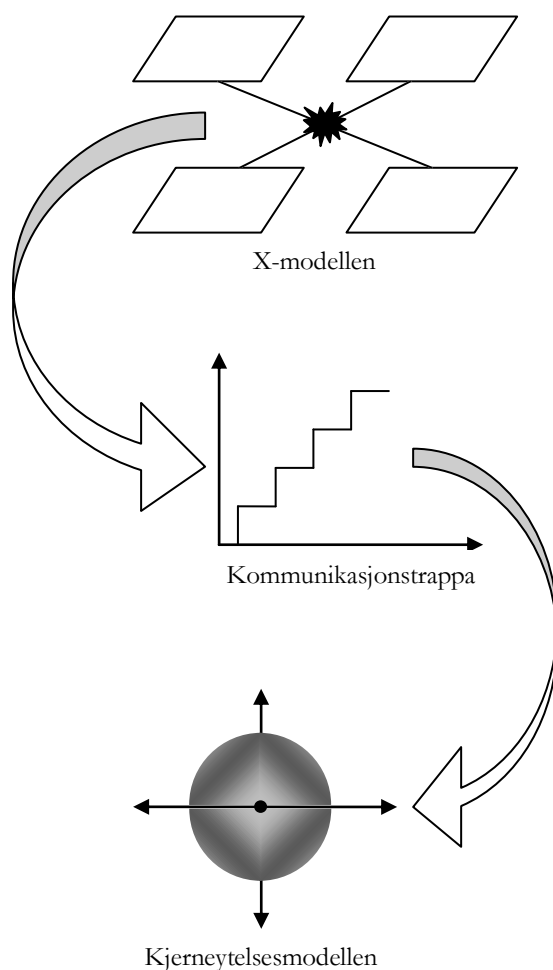
7.1 Teorimodellenes innbyrdes sammenheng

Vi vil nå forsøke å sette sammen de teoretiske modellene som vi har benyttet som grunnlag for våre analyser. En slik sammenstilling vil, etter vår mening, gi et mer holistisk begrep om kommunikasjonens betydning og ikke minst tydeliggjøre nødvendigheten av å være klar over, og beherske, kjerneytelsene.

X-modellen er et hjelpemiddel til å beskrive og analysere konflikttemaene. Den beskriver forutsetningene som gjelder for temaene, arbeidsmåten og resultatene. Modellen legger vekt på å få fram at forutsetninger og resultater er av både saksmessig og personmessig karakter.

Kommunikasjonstrappa bidrar til å forstå hvordan en kan bedre arbeidsmåten. Den illustrerer sammenhengen mellom kommunikasjonsnivået og vanskelighetsgraden på de konflikttemaene som ønskes løst.

Kjerneytelsesmodellen gir en forståelse av kommunikasjonsprosessen. Den viser hvordan en person kan arbeide for å forbedre sin kommunikasjon og bidra med kjerneytelser. Disse tre modellene gir en helhet i konfliktarbeidet. Sammenhengen er illustrert i følgende figur:



Figur 22: De teoretiske modellene knyttet sammen

Dersom man sammenholder meglingsmodellenes grunnleggende metodiske tyngdepunkt i X-modellen, mener vi å ha vist at det er en klar sammenheng mellom konfliktarbeidets faser og partenes ansvar for eget kommunikasjonsnivå (kjerneytelsesmodellen). Dette perspektivet er det viktig å ha klart for seg, både for partene i en konfliktmegling og særlig for meglere.

Samtidig som sammenhengen peker på at meglere og meglernes bidrag alltid er viktig for å lykkes i et meglingsarbeid, viser den også at meglere alltid er medansvarlig for effektiviteten i meglingen og kvaliteten på resultatene. Det er et spennende, men for mange sikkert også et skremmende perspektiv.

Figur 22 kan leses på to måter:

1. En kan ta utgangspunkt i de to modellene for beskrivelse og analyse av konflikttemaer (X-modellen og kommunikasjonstrappa), for så til slutt å komme over i beskrivelsen av hva som er kjerneytelsene i kommunikasjonsprosessen (kjerneytelsesmodellen). Dette er perspektivet som meglere må ha. Det bør etter vår vurdering være meglernes naturlige måte å se på konfliktløsningsarbeidet.
2. Men en kan også gå ”den andre veien” ved å ta utgangspunkt i hvordan den enkelte part bør bidra for å kommunisere best mulig. Det kan skje gjennom å arbeide for en bedre kommunikasjonsprosess. Det fører i neste omgang til at denne parten kan gå løs på vanskeligere konflikttemaer. Det kan i sin tur føre til at parten ser mer systematisk på sin egen væremåte, og begynner å beskrive og analysere måten vedkommende fungerer på.

Ved å se disse modellene i sammenheng vil en kunne få kontakt med hvilke utfordringer valg av meglingsmodell kan skape. Man kan løse en konflikt med lav vanskelighetsgrad uten å gjøre bevisst bruk av kjerneytelser, men man kan trolig ikke løse en konflikt med høy vanskelighetsgrad uten utstrakt bruk av kjerneytelser.

Ettersom alle meglingsmodellene ønsker å bidra til konfliktløsning, vil utfordringen være å gi partene støtte for å kunne, på bakgrunn av sine forutsetninger, være i stand til å komme til resultater som ivaretar både personmessige og saksmessige forhold.

Kommunikasjonen er etter vår mening materialisert i nødvendige kjerneytelser og framstår som meglingsens nukleære punkt.

7.2 Noen perspektiver til ettertanke

7.2.1 Ekspert på eget liv?

Vi har tatt utgangspunkt i en av de grunnleggende antakelsene innenfor konfliktteorien, nemlig at partene vet best hva som er godt for dem, dvs. at de anses som ”eksperter på deres eget liv”. Dersom denne antakelsen er riktig, innebærer det at partene har et rasjonelt forhold til hva som er best for dem. Dette vil også være i tråd med gestaltterapiens prinsipp om ”organismens selvregulering” – ”Hvem er jeg? – (ego). ”Hva har jeg behov for? – (id)” og følgelig ”Hva vil jeg?”. Selvreguleringen innebærer at individet vil gjøre sitt beste for å regulere seg selv i et miljø, gitt de ressurser som finnes i det miljøet. Dette bygger m.a.o. på naturens grunnleggende streben etter balanse⁷⁷.

Hvis man derimot forutsetter en megling hvor minst en part, av en eller annen grunn, *ikke* har et bevisst forhold til sine behov, bekymringer og interesser, vil dette, etter vår vurdering, trolig stille enda større krav til meglere og bruken av kjerneytelser. I slike tilfeller vil m.a.o. meglernes bidrag av kjerneytelser være enda mer kritisk for meglingsprosessens grad av suksess.

⁷⁷ Petrúška Clarkson, Jennifer Mackewn, *Fritz Perls - Key Figures in Counselling and Psychotherapy*, Sage Publications, 1993, s. 49

7.2.2 Hva med eskalerte konflikter?

Vi har i alle eksempler og drøftinger basert vår beskrivelse av meglinger på at det er meglings situasjoner som sådan, og ikke drøftet vår teori i f.t. *ulike* meglings situasjoner og – temaer. Et aspekt som kunne vært interessant å sett nærmere på, ville vært hvilke krav til kjerneytelser som ville vært aktuelle dersom man antok en megling der konflikten har eskalert til et høyt nivå i konfliktrappa⁷⁸.

Vår antakelse er at de kommunikative kjerneytelsene øker i viktighet etter hvert som man kommer høyere opp i konfliktrappa. Et tankekors i denne sammenheng er også at fravær av slike kjerneytelser trolig kan være medvirkende årsak til at en konflikt eskaleres. Det ligger også utenfor vårt ambisjonsnivå å gå nærmere inn på en drøfting av dette, men like fullt ser vi det som et perspektiv som både meglere og parter bør gjøre seg tanker om.

7.2.3 Hvordan gikk det så med Carl Rogers...?

Vår hypotese om at det virksomme stoff (kjerneytelsen) i megling nettopp ligger i håndteringen av dilemmaet mellom partenes premisser på den ene siden og retning på den andre, er etter vår mening verifisert. Også hypotesen om at når megleren makter å forene disse to tilsynelatende motstridende størrelsene, har vi å gjøre med en konstruktiv megling, er etter vår mening også verifisert.

Carl Rogers⁷⁹ var opptatt av hva som virker i terapi. Rogers hevdet at uavhengig av hvilken terapeutisk skoleretning terapeuten er trent innenfor, og hvilken retning han bekjenner seg til, så er følgende elementer i kommunikasjon med klienten avgjørende for at terapien har effekt (våre kommentarer følger fortløpende etter hvert element):

1. *Terapeut og klient er i psykologisk kontakt.*
Kommentar: Vi har vist at det er viktig med meglers tilstedeværelse (awareness). Det vi har kalt tilstedeværelse er avgjørende for å kunne bidra med nødvendig(e) kjerneytelse(r).
2. *Klienten befinner seg i en inkongruent tilstand. Dvs han er sårbar, engstelig og urolig.*
Kommentar: Vi har tatt utgangspunkt i parter som er ”eksperter på eget liv”. Vi har derfor ikke ført drøftelser i f.t. bruk overfor parter som befinner seg i en inkongruent tilstand, men likevel synes ikke behovet for kjerneytelser å være redusert dersom parten(e) befinner seg i en inkongruent tilstand.
3. *Terapeuten er kongruent i forhold til klienten.*
Kommentar: Dette innebærer for oss at megleren må være troverdig og ha full tillit hos partene. Dette innebærer også at man som part vil oppleve megleren som autentisk, egnet og profesjonell – han er seg selv. Vi har forsøkt å sette ord på dette, og samtidig utfordret de flotte overskriftene med innhold til hva dette egentlig betyr. Vi mener å ha vist hvilke kjerneytelser megleren må yte for å kunne være i harmoni med både sak, personer, metoder og modeller.
4. *Terapeuten **erfarer** ubetinget positiv aktelse (unconditioned positive regard) for klienten (vår uthevelse).*
Kommentar: Vi har fra flere vinklinger og teoretiske tilnærminger begrunnet hvorfor megleren bør fungere som fasiliterende i situasjonen. Kjerneytelsesmodellen har også vist nødvendigheten av reseptivitet for å kunne yte riktig form for ekspressivitet.
5. *Terapeuten **erfarer** empatisk forståelse for klientens indre referanseramme og makter å kommunisere denne erfaringen til klienten (vår uthevelse).*
Kommentar: Vi har utledet empati som en av kjerneytelsene. Dette har også vist at det må være ”ekte” empati. Dette er tilsvarende som Rogers fokus, og vi har vist at megleren

⁷⁸ Vibeke Vindeløv, *Konfliktmøtning*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København 2004, s. 56

⁷⁹ Carl Rogers, *The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change* (1957), I Kirshenbaum and Henderson *The Carl Rogers Reader*, Houghton Mifflin Company, Boston, 1989

må erfare empatien. Megleren må m.a.o. være fordomsfri og god til å reframe sine egne ”bilder” for å kunne utøve empati i form av kjerneytelse.

6. *Kommunikasjonen til klienten av terapeutens empatiske forståelse og kommunikasjonen av den ubetingede positive aktelsen, blir begge i hvert fall i minimal grad oppnådd.*

Kommentar: Vi har vært opptatt av de kjerneytelsene megler bidrar med. Vi har sett hvordan meglers kjerneytelser har kunnet bistå partene i å bevege seg oppover i læringsnivå, og kommunikasjonen på et høyere nivå i kommunikasjonstrappa.

Begrunnelsen for dette ligger i at den positive aktelsen og empatien megleren erfarer blir registrert av parten(e).

Terapi og megling er m.a.o. både lignende og ulike størrelser.

Vi kan ut fra dette konkludere med at man godt kan hente inspirasjon og tankemåter fra terapi og benytte det på et felt som konfliktmeglning.

Vi har vist at ved bruk av hvilken som helst av de klassiske meglingsmodellene, vil man kunne lykkes med å løse en konflikt dersom man tar i bruk kjerneytelsene. Samtidig mener vi å ha sannsynliggjort at man har mindre sannsynlighet for å lykkes dersom man *ikke* tar i bruk kjerneytelsene.

Tankene og ideene fra Carl Ransom Rogers’ artikkel om terapeutens kjerneytelser (1957) synes fortsatt å leve i beste velgående.

Vi håper vi med dette har gitt et konstruktivt bidrag til konfliktteoriens utvikling gjennom våre funn og utledninger.

Det er nå det begynner.....

8 Litteratur

- Adrian, Lin, *Konfliktløsning ved mediation*, Encore, Allerød, 2001 (s. 109-110) (2 sider)
- Erling S. Andersen, Ingeborg Baustad, Åge Sørsveen, *Ledelse på norsk – prinsipper, arbeidsmåter og resultater*, Ad Notam Gyldendal, Oslo 1995, s. 37-43, 99-104 og 117-118. (15 sider)
- Bateson, Gregory, The Logical Categories of Learning and Communication i *Steps to an Ecology of Mind*, Ballentine Books, New York, 1972 s 279-308 (30s).
- Bateson, Gregory, *Steps to an Ecology of Mind*, Ballentine Books, New York, 1972 s 9-13, 177-193, 279-308 (51 sider).
- Bateson, Gregory, *Mind and Nature – a necessary Unity*, Bantam Books, Toronto, 1988 (1979), s.27-30 (4 sider)
- Bateson, Gregory & Mary Catherine Bateson, *Angels Fear*, Macmillan Publishing Company, New York, 1987 (1 side)
- Bokmålsordboka*, Norsk leksikografisk institutt, Norsk Språkråd og Universitetsforlaget AS, Oslo, 1986
- Boserup, Hans *Advanced techniques and dilemmas in mediation. The issue of autonomy and social control in particular*, s. 7, Sønderborg (Danmark), oktober 2003 (1 side)
- Bush, Robert and Joseph Folger, *The Promise of Mediation, The transformative approach to Conflict*, Jossey-Bass, 2005
- Clarkson, Petruska and Mackewn, Jennifer, *Fritz Perls - Key Figures in Counselling and Psychotherapy*, Sage Publications, 1993, s. 49 (1 side)
- Dahl, Ole Vadum *Grundbog i NLP kommunikation og terapi – bind 2*, Jørgen Paludans Forlag, København 1995, s. 113 (1 side)
- Della Noce, D.J. *Seeing theory in practice: An analysis of empathy in mediation. Negotiation Journal*, 1999, 15 (3), pp 271-301. (27 sider).
- Fisher, Roger, William Ury og Bruce Patton, *Fra nei til ja – kreativ forhandlingsteknikk*, Egmont Hjemmets bokforlag, Oslo 1992.
- Fong, Larry S. *Forelesning på Masterstudiet i konfliktmeglning*, Tisvilde, 18. august 2005
- Haynes, John M, Gretchen L Haynes & Larry S Fong, *Mediation – Positive Conflict Management*, State of New York Press, 2004
- Leach, Edmund, *Culture & Communication – the logic by which symbols are connected*, Cambridge University Press, 1976 (s 9-16 & 95-97) 11 sider
- Norman, Jan, *Medling – och andra typer av ADR*, Iustus Förlag, Uppsala 1999. (s103-108), (6s)
- Næss, Arne: Immanuel Kant –, Das Ding an Sich i *Filosofiens historie bd 2: Universitetsforlaget, Oslo 1967, (s 195-199) (4 sider)*

Riskin, Leonard: *Understanding Mediators' Orientations, Strategies, and Techniques: A Grid for the Perplexed, I*, *Harvard Negotiation Law Review*, Vol 1, 1996.

Rogers, Carl *The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change* (1957), i Kirshenbaum and Henderson *The Carl Rogers Reader*, Houghton Mifflin Company, Boston, 1989 (17 sider).

Rogers, Carl *The Foundations of a Person-Centered Approach* i *A Way of Being*, Houghton Mifflin Company, Boston, 1980 (23 sider).

Rognes, Jørn, *Forhandlinger*, Universitetsforlaget, Oslo 2001, (1 side)

Ruesch, Jurgen and Gregory Bateson, *Individual, Group and Culture: A Review of the Theory of Communication*, i *Communication – The Social Matrix of Psychiatry*, W.W. Norton & Company, New York, 1987 (1951) (16 sider).

Seymour-Smith, Charlotte: *Macmillan Dictionary of Anthropology*, Macmillan reference books, London 1986 (1/2 side).

Sjøberg, Jan: *Hvilken betydning har stemming for megling? – og hvordan kan meglere forholde seg konstruktivt til stemming i meglingsprosessen?*, upublisert manuskript, 2004, (s17-19) (3s)

Vindeløv, Vibeke: *Konfliktmægling*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København 2004.