

# Leg, lærd, eller?

Kan konfliktrådene også fremover basere driften på meglernes interesse og sosiale engasjement?



Bilde: Hentet fra Konfliktrådets meglernett.

Anne Sofie Lea

Mastergradsstudium i Endringsledelse ved Universitetet i Stavanger 2012.

**UNIVERSITETET I STAVANGER****MASTEROPPGAVE I ENDRINGSLEDELSE**

---

**SEMESTER: høst 2012**

---

**TITTEL PÅ MASTEROPPGAVE: Leg, lærd eller?**

---

**FORFATTER: Anne Sofie Lea**

---

**VEILEDER: Einar Brandsdal**

---

**EMNEORD/STIKKORD: Organisasjonsendring, leg/lærd, profesjonalisering, konfliktråd.**

---

**SIDETALL: 104 SIDER. I tillegg kommer innholdsfortegnelse, oversikt over figurer og tabeller, forord, sammendrag litteraturliste og vedlegg, totalt 143 sider.**

---

**STAVANGER, 2012.**

# Innholdsfortegnelse.

Oversikt over tabeller og figurer.	7
Forord.	11
Sammendrag.	13
<b>Kapittel 1 Innledning og overordnet problemstilling.</b>	<b>16</b>
1.1. Utgangspunkt.	16
1.2. Begreper.	18
1.3. Tidligere forskning og studiens relevans.	19
1.4. Problemstilling og forskningsspørsmål	20
1.5. Oppgavens oppbygning.	21
1.6. Oppsummering.	22
<b>Kapittel 2 Teori</b>	<b>23</b>
2.1. Den strukturelle rammen.	23
2.2 Organisasjonskultur.	24
2.3. Profesjonalitet og profesjon.	25
2.4. Oppsummering.	27
<b>Kapittel 3 Konfliktmegling i Norge og de andre Nordiske land.</b>	<b>28</b>
3.1. Konfliktrådets historie.	28
3.2. Andre meglingsordninger i Norge.	30
3.2.1. Advokatmegling.	31
3.2.2. Rettsmegling.	31
3.2.3. Familiemegling	32
3.3. Megling i Norden.	33
3.3.1. Finland.	33
3.3.2. Sverige.	34

3.3.3. Danmark.	34
3.3.4. Island.	35
3.4. Oppsummering.	35
<b>Kapittel 4 Hva innebærer det å være konfliktrådsmedler?</b>	<b>37</b>
4.1. Egnethetsvurdering.	37
4.1.1. Oppnevning.	38
4.1.2. Opplæring.	39
4.1.3. Etikk	40
4.2. Medlerforum.	40
4.3. Oppsummering.	42
<b>Kapittel 5 Metode.</b>	<b>43</b>
5.1. Forskningsdesign.	43
5.1.1. Valg av metode for datainnsamling.	44
5.2. Hvordan forskningsspørsmålene skal besvares.	45
5.3. Metodekritikk.	46
5.4. Validitet og reliabilitet.	47
5.5. Analyseredskap.	47
5.6. Fordeler og ulemper ved å forske på egen organisasjon.	48
5.7. Oppsummering.	48
<b>Kapittel 6 Organisering av konfliktrådet og sammensetning av medlergruppen.</b>	<b>50</b>
6.1. Organisering.	50
6.2. Fremtid.	51
6.3. Profesjonsrolle og medlerrolle.	52
6.4. Sammensetning av medlergruppen.	53

6.5. Oppsummering.	57
<b>Kapittel 7 Hvilken betydning kan endring i organisering og anvendelse ha for meglerne?</b>	<b>58</b>
7.1. Endringer som har betydning for oppgaven som konfliktrådsmegler.	59
7.2. Utvidelse av anvendelsesområde.	60
7.3. Drøfting av hypoteser relatert til spørsmål 1	60
7.4. Oppsummering	61
<b>Kapittel 8 Hvilken betydning har det at meglerne ikke er ansatte, og hvordan ser de på oppgaven?</b>	<b>62</b>
8.1. Forskningsspørsmål 2	62
8.1.1. Meglerrollen.	63
8.1.2. Antall meglere, erfaring og kapasitet.	63
8.1.3. Opplæring og rekruttering .	69
8.1.4. Drøfting av hypoteser relatert til spørsmål 2	73
8.1.5. Oppsummering.	74
8.2. Forskningsspørsmål 3	75
8.2.1. Motivet for å påta seg oppgaven som konfliktrådsmegler.	75
8.2.2. Hvordan meglerne ser på oppgaven.	79
8.2.3. Meglernes syn på ulike sakstyper .	82
8.2.4. Meglernes syn på utviklingen i konfliktrådet.	84
8.2.5. Mer enn bare megler.	86
8.2.6. Drøfting av hypoteser relatert til spørsmål 3	88
8.2.7. Oppsummering.	90
8.3. Forskningsspørsmål 4	91
8.3.1. Hvem er konfliktrådsmeglerne	91

8.3.2. Drøftelse av hypotese til spørsmål 4	95
8.3.3. Oppsummering.	95
<b>Kapittel 9 Analyse og drøfting.</b>	<b>97</b>
9.1. Hva preger dagens ordning?	97
9.2. Organisering.	99
9.3. Leg/lærd.	100
9.4. Gruppesammensetning.	102
9.5. Muligheter og begrensninger.	103
9.6. Oppsummering	104
<b>Kapittel 10 Forskningsspørsmål, oppsummering .</b>	<b>106</b>
10.1. Forskningsspørsmål 1	106
10.2. Forskningsspørsmål 2	106
10.3. Forskningsspørsmål 3	107
10.4. Forskningsspørsmål 4	108
10.5. Overordnet forskningsspørsmål	109
<b>Kapittel 11 Kan konfliktrådet også fremover basere driften på interesse og sosialt engasjement?</b>	<b>112</b>
11.1. Konklusjon.	112
11.2. Anbefaling.	115
11.3. Videre forskning.	117
<b>Litteratur.</b>	<b>119</b>
<b>Vedlegg</b>	<b>121</b>

## Figurer

<b>Figur</b>	<b>Beskrivelse</b>	<b>side</b>
1	Organisasjonskart gjeldende fra 2004	50
2	Utdanningsnivå blant konfliktrådsmedglere sammenlignet med fordeling i Norges befolkning.	55
3	Intern undersøkelse i konfliktrådet med oversikt over aldersfordeling på kjønn. Aldersfordeling på kvinner og menn.	55
4	Meglernes erfaring. Hvor lenge har du vært megler? Prosentvis fordeling etter hvor lenge meglerne i utvalget har vært megler.	64
5	Meglernes kapasitet til å megle. Hvor mange "vanlige" meglinger har du kapasitet til å megle på en måned? Prosentvis fordeling etter hvor mange saker respondentene mener de har kapasitet til å behandle.	65
6	Hvor mange stormøter behandlet du i 2011? Prosentvis fordeling ut fra hva meglerne oppgir av antall stormøter de har behandlet.	66
7	Meglernes egen vurdering av sin kapasitet til å være tilrettelegger for stormøter. Til deg som er tilrettelegger for stormøte: Hvor mange stormøtesaker mener du at du kan være tilrettelegger for i løpet av et år? Prosentvis fordeling på antall stormøter fra 1-6 eller mer.	67
8	Meglernes egen vurdering av behov for mer veiledning for å tilrettelegge flere stormøter. Trenger mer veiledning og oppfølging fra administrasjonen for å ta slike saker. På en skala fra 1-6, hvor 1=lite viktig, 6=veldig viktig. Prosentvis fordeling.	67
9	Meglernes syn på tidsbruk til forberedelse til megling. Forberedelse til selve møtet tar mye tid. På en skala fra 1-6, hvor 1=lite viktig, og 6 veldig viktig	68
10	Når har megleren anledning til å megle? På hvilket tidspunkt i løpet av dagen kan du megle? Når meglerne i utvalget er tilgjengelige for å megle, prosentvis fordeling på ulike alternativer.	68
11	Hvordan vurderer meglerne den grunnopplæring de har gjennomgått? På en skala fra 1-6, hvor 1 er dårligst og 6 er best.	69
12	Meglernes syn på å ha en opplæring som strekker seg over flere enn 2 sammenhengende dager. Hva mener du om grunnopplæringen du har gjennomgått? På en skala fra 1-6, hvor 1 er dårligst og 6 er best.	70
13	Hvilken betydning har de foreliggende påstander i forhold til	71

	<p>hvor lenge du kan være borte fra jobb? Hva er av betydning når du har begrensninger på hvor lenge du kan være borte fra jobb? Gradert på en skala fra 1-6, hvor 1= lite, og 6 = mye</p>	
14	<p>I tilfelle alle meglere må ha både vanlig grunnopplæring og stormøteopplæring. Om grunnopplæringen blir endret slik at alle må ha både vanlig grunnopplæring og stormøteopplæring, vil du fortsatt ønske å være megler? Prosentvis fordeling, gradert 1-4, hvor 1= helt sikkert ikke, 4= helt sikker</p>	72
15	<p>Meglernes vurdering om de fremover ønsker å fortsette som megler. Har du planer om å slutte som megler i løpet av året? Respondentenes vurdering av fremtidig status i fht. konfliktrådet, prosentvis fordeling.</p>	72
16	<p>Hvilken betydning hadde følgende momenter for å bli megler? Gradert fra 1-6, 1=lite, 6=betydde svært mye, for hva er mest avgjørende for å bli megler</p>	76
17	<p>Karrierebygging, eller kunnskap som kan brukes i jobben, aldersmessige forskjeller. Aldersmessig forskjeller, gjennomsnitt på en skala, hvor en er minst, og 6 er mest betydning.</p>	77
18	<p>Hvorfor ble du konfliktrådsmegler? Gjennomsnitt på en skala fra 1-6, hvor 1=liten grad, 6= i stor grad.</p>	78
19	<p>Hvorfor ble du megler? Forskjellige begrunnelser for å bli megler ut fra sektor. Gjennomsnitt på en skala fra 1-6, hvor 1=betyr lite, 6 er mye.</p>	79
20	<p>Om du ser tilbake på din erfaring som megler. Gjennomsnitt på en skala fra 1-6, hvor 1 betyr lite, 6 mye. Meglernes syn på oppgaven.</p>	81
21	<p>Hvilke sakstyper har du hatt som megler? Alternativene er 1: aldri, 2:av og til, 3: utelukkende. Alternativene viser på skalaen hvor stor andel de forskjellige sakstypene har i utvalget.</p>	82
22	<p>Meglernes syn på hva spesialisering vil medføre for dagens legmannsordning. Tror du det vil være ødeleggende (med spesialisering), siden konfliktrådsordningen bygger på legmannsprinsippet)? Gradert fra 1-6, hvor 1= svært uenig, 6=svært enig, prosentvis fordeling.</p>	84
23	<p>Meglernes syn på hva spesialisering vil medføre for dagens legmannsordning. Tror du det vil endre seg fra et lavterskeltilbud til å bli mer en ordinær del av justissektoren. Gradert fra 1-6, hvor 1=svært uenig, 6= svært enig. Prosentvis fordeling.</p>	85



24	Hva meglerne mener om en kombinasjon av ansatte og legmeglere, og betydning av dette for legmannsordningen Tror en kombinasjon av ansatte meglere og legmeglere kan gjøre ordningen mer profesjonell, men likevel opprettholde legmannsprinsippet. På en skala fra 1= svært uenig- 6=svært enig. Prosentvisfordeling av svarene.	86
25	Hva meglerne mener om hva som skal være den viktigste oppgaven til meglerforum. Meglerforums viktigste oppgave er å få hevet honorarsatsene for meglerne. På en skala fra 1-6, hvor 1= ikke viktig,6= svært viktig	87
26	Meglernes syn på hva som skal være meglerforums oppgaver. Meglerforum skal ta aktiv del i endring og utvikling av konfliktråd. På en skala fra 1-6,hvor 1= ikke viktig,6= svært viktig	87
27	Meglernes syn på hva meglerforum skal være. Meglerforum skal være en høringsinstans i fht. lovendringer, nye tiltak mv. i de saker konfliktrådet er høringsinstans. På en skala fra 1-6,hvor 1= ikke viktig, 6= svært viktig. Prosentvis fordeling av svarene.	88
28	Meglere som ikke er i fast arbeid. Om du ikke er i fast arbeid nå. Prosentvis fordeling av status til de som har oppgitt at de ikke er i arbeid.	93

## Tabeller.

<b>Tabell</b>	<b>beskrivelse</b>	<b>side</b>
1	Profesjonaliseringens forløp	26
2	Oversikt over forskningsspørsmål og hypoteser	49
3	Meglernes yrke, prosentvis fordeling	53
4	Meglernes alder og aldersfordeling i befolkningen	54
5	Intern undersøkelse av yrkesfordeling, Moen 2009. Fordeling på yrke (prosentvis)	55
6	Navn på konfliktråd, antall ansatte og antall konfliktrådsmedglere i de konfliktråd som deltok i questbackundersøkelsen.	62
7	Hvor mange meglinger har du hatt i 2011) Utvalgets opplysning om sakstall, prosentvis fordeling etter verdi.	65
8	Er det sakstyper du helst ikke megler? Prosentvis fordeling og antall.	83
9	Hvis du fikk mulighet til å spesialisere deg – hva ville du helst gjøre?	83
10	Hvilken aldersgruppe hører du til? Aldersgrupper, prosentvis fordeling.	91
11	Meglernes utdanningsnivå. Prosentvis fordeling på utdanningsnivå blant respondentene.	92
12	Hvilken sektor jobber du innen? Prosentvis fordeling på sektor.	93
13	Fordeling på ulike yrker i utvalget. Prosentvis fordeling på yrke blant deltagerne i undersøkelsen.	94

## Forord

Som ansatt i konfliktrådet har jeg en opplevelse å være med på en reise som ikke tar slutt. Det har imidlertid vært spennende og lærerikt, men også til tider utfordrende og arbeidskrevende.

Konfliktrådsordningen bygger på et klart ideologisk grunnlag. Ordene frihet, likhet og brorskap er nærliggende. Ordningen bygger på demokratiske prinsipper, samfunnsansvar og eierskap til egne konflikter.

Konfliktrådsmevlene er nøkkelpersoner i konfliktrådsordningen, og ordningen står og faller på deres innsats. Jeg er derfor opptatt av konfliktrådsmevlene, deres status, men også utfordringer. I tillegg har jeg satt stor pris på denne mulighet til selvutvikling etter mange år i arbeidslivet.

Det er naturlig at konfliktrådene på lik linje med andre organisasjoner endrer seg. Fra å være en desentralisert modell med kommunalt ansatte, til å bli en statlig etat med en mer enhetlig organisering, er et sprang, og merkbart for alle i systemet. Siden utviklingen har gått relativt fart, og stadig nye oppgaver kommer til, ligger det også en viss bekymring for at konfliktrådet skal miste det som er særpreget.

Til sammen er det ca. 650 konfliktrådsmevlere på landsbasis, og 55 av disse er ved Konfliktrådet i Sør-Rogaland. En av mevlene sa til meg en gang: Hvordan har dere klart å samle så mange forskjellige personer? Slik jeg ser det, så er det nettopp noe av det positive med konfliktrådet at vi kan karakterisere som et "fargerikt fellesskap" Personer med ulik personlighet, og som i tillegg har forskjellig utdanning og yrkesbakgrunn bidrar til at problemer, konflikter og straffbare forhold kan løses på et lavest mulig nivå.

Jeg føler meg privilegert som får møte så mange engasjerte og spennende personer, og syntes jeg har hatt mange hyggelige og givende møter med mevlene. Jeg flirer litt med meg selv og tenker tilbake på en mevlersamling hvor mevlene laget et rollespill og kledde seg ut, og hvor mevlere laaangt fra var upartisk... Eventyrlig! Eller på kveldstid når noen leser dikt eller forteller vitser... En fantastisk gjeng, som byr på seg selv, og som samtidig bidrar i sitt lokalsamfunn. Takk til dere! Hvem sier at samfunnsengasjementet er i ferd med å forsvinne?

Jeg ønsker også å takke Per (Andersen), direktør, Konfliktrådssekretariatet, som gav meg tillatelse til å bli student igjen. John (Hasselberg), Konfliktrådssekretariatet, som velvillig gav hjelp i forbindelse med Questbackundersøkelsen, og som ikke kom med et skjevt ord - tiltross for at jeg stadig kom med endringer...

Ellers tror jeg at mitt arbeid med oppgaven ikke har medført større belastning på kollegaer på kontoret i Stavanger enn hva et restaurantbesøk med hyggelig samvær kan bøte på.

Fra studiestart har vi vært en fast kollokvi gruppe, som har vært en utrolig god hjelp og støtte. Skrivning av masteroppgaven kan lett bli ensom øvelse, og det å ha en slik "gjeng" som

støttespillere, er gull verdt. Sosialt har det også vært! Takk Kjersti, Svein Magne, Jorunn, Inger Brit, Dagrunn og Dag Atle!

Både venner og familie har nok merket at jeg har gått "i hi" i perioder. Jeg takker for forståelsen. Det går over! Spesielt vil jeg nevne min gode venninne Bjørg som har vært en god diskusjonspartner, og har lest gjennom oppgaven.

Til slutt vil jeg takke veilederen min, Einar Brandsdal, som har lost meg gjennom en prosess som har resultert i dette sluttproduktet. Jeg har satt pris på den støtte og hjelp jeg har fått, og har etter beste evne prøvd å ta det til meg.

Anne Sofie Lea.

## Sammendrag.

Konfliktrådene ble etablert på begynnelsen på 90-tallet. Lov om meglings i konfliktråd ble vedtatt i 1991, og gjorde Norge til et foregangsland på dette området.

Virksomhetsoverdragelsen i 2004, medførte at konfliktrådet ble en del av det statlige byråkrati. Det ble gjort grep for at organisasjonen i større grad skulle bli oppfattet som en enhet med felles mål, og hvor ikke bare logoen ble lik for hele landet, men organisering og utførelse av oppgavene. På bakgrunn av dagens organisasjonsform, har jeg satt konfliktrådets organisering inn i en strukturell fortolkningsramme.

Konfliktrådene har siden oppstart hatt en lokalsamfunnsforankring. 22 regionale konfliktrådsadministrasjoner står for den daglige drift. Lokalforankring og mangfold står sentralt. Ved å skape en mer enhetlig organisasjon, må felles organisasjonskultur og lokal kultur finne et balansepunkt, slik at det ene ikke går på bekostning av det andre.

Fortsatt står legmannsordningen sterk, men det å være konfliktrådsmedler er ikke statisk. Fra Molander et al (2010) har jeg hentet teori som beskriver utviklingstrekk ved en profesjonaliseringsprosess. Det betyr ikke at jeg mener det å være konfliktrådsmedler er på vei til å bli en egen profesjon, men mer at utviklingen går i retning en mer profesjonell utførelse av oppgaven.

Når jeg beskriver andre meglingsordninger, hvor meglernes har et annet utgangspunkt for å gå inn i rollen, er målet å få frem betydning av å skille profesjonsrollen fra meglerrollen. Konfliktrådsmedlerne har ikke oppgaven i kraft av sin profesjon, men ut fra en vurdering av personlig egnethet. Når partene ikke er kjent med meglernes faglige bakgrunn, har de heller ikke forventninger til megleren ut over at det er en person som skal ha en upartisk rolle, og være møteleder i prosessen mot en løsning – en løsning som er partenes eiendom. Dette skulle gi konfliktrådsmedlerne et svært godt utgangspunkt når det gjelder å være tydelig på rollen, og markere at dette er noe annet enn for eksempel å være lærer, sosialarbeider eller jurist.

Konfliktrådsmedlerne velger oppgaven i stor grad ut fra interesse og sosialt engasjement. Oppgaven har endret seg over tid, anvendelsesområdet er utvidet, ulike prosjekter har kommet til, og metodisk har det skjedd en utvikling. Konfliktrådsmedlere har gradvis fått en mer krevende oppgave. Når meglernes blir spurt om det er oppgaver de helst ikke ønsker, er det nettopp noe av det nye som har kommet til som de ønsker å velge bort. Får de spørsmål om spesialisering, så oppgir de nettopp de oppgavene de tidligere sa de ikke ønsket. Konfliktrådet må ta hensyn til de begrensninger det medfører å ha et større antall nøkkelpersoner som har et løsere forhold til organisasjonen enn hva ansatte har. En viss spesialisering kan gi opplevelse av bedre mestring og trygghet i forhold til oppgaven.

Annet som også kan være utfordrende når meglernes i stor grad har oppgaven i tillegg til jobb, er at enkelte oppgaver medfører at sakene må behandles på dagtid. Til en viss grad kan

meglere som går turnus, er pensjonerte eller av andre årsaker ikke er på jobb, ha mulighet til å behandle disse sakene. Det er imidlertid vanskelig å beregne, og det kan få konsekvenser for saksbehandlingstid.

Konfliktrådet står og faller på at det er tilstrekkelig med meglere, og at det ikke blir for stor utskiftning. Det er flere forhold som gjør det vanskelig å beregne hva som er tilstrekkelig med meglere, men undersøkelsen gav indikasjoner på at det i utvalget var noe ledig kapasitet. Når det gjaldt spørsmålet om meglerne ønsket og forsette eller ikke, oppgav 82 % i utvalget at de ønsket å fortsette. 25 % av meglergruppen på landsbasis skiftes imidlertid ut hvert år, viser tall fra konfliktrådssekretariatet. Dagens meglere har ikke særlig mer erfaring enn hva meglerne hadde i 1996, da konfliktrådene har i etableringsfasen.

Meglerne har til nå kun holdt seg til meglerrollen. Kanskje, som en konsekvens av de forandringer som har skjedd i konfliktrådet, ønsker meglerne en noe større rolle. Ved å involvere seg mer i organisasjonen blir meglerne en blant flere faktorer å regne med i endringsprosesser som berører konfliktrådsordningen.

Opplæring er et sentralt område. Ingen meglingsordning har lagt opp til en lengre utdanning, men konfliktråd er nok den ordningen som har satt opplæring mest i system. I questbackundersøkelsen, som denne studien i stor grad bygger på, oppgir meglerne hvor lenge sammenhengende de mener de kan være borte fra jobb. I forbindelse konfliktrådets vurdering om å slå sammen stormøteopplæring og det som til nå har vært vanlig grunnopplæring, er det viktig å ta hensyn til dette, da frafall av enkelte yrkesgrupper kan få konsekvenser for sammensetning av meglergruppen.

M. Holmboe(2002) skriver i sin kommentarutgave til konfliktrådsloven at det er viktig at meglerutvalget er allsidig sammensatt. Konfliktrådsmeglerne skal være en representant fra sitt lokalsamfunn – en likemann. I dette tilfelle vil "likemann" være en gruppe personer med en utdanning som ligger langt over fordelingen ellers i befolkningen. Ved å ta utgangspunkt i undersøkelsen til Agenda (1996), intern undersøkelse foretatt av ansatt i konfliktrådet (Moen 2009), og questbackundersøkelsen foretatt i forbindelse med denne studien (apr. 2012) kan det beskrives en utvikling hvor konfliktrådsmeglere i stadig økende grad kommer fra yrker som krever en lengre teoretisk utdanning. 90 % har utdanning på høyskole og universitetsnivå blant dem som svarte på questbackundersøkelsen, mens det i befolkningen ellers var 28 %.

Foreløpig er det er det lite diskusjon om dagens meglingsordning må styrkes med meglere som har en tettere tilknytning til konfliktrådet enn hva dagens meglere har. Er det slik at ansatte i økende grad megler av ulike årsaker, må dette undersøkes nærmere. Fortsetter man å utvide anvendelsesområdet, kan det være nødvendig å supplere dagens meglingsordning.

Konfliktrådsmeglerne blir vurdert ut fra egnethet – ikke profesjonstilknytning. Yrkesrollen holdes adskilt fra meglerrollen i konfliktråd. Dette kan være en svært viktig faktor når det

gjelder å ivareta en tydelig meglerrolle, og burde forskes mer på. I tillegg kan det være fornuftig å se nærmere på hva det betyr for praksis når nye meglere introduseres for "vanlig" megling og stormøteopplæring på et og samme kurs.

## Et dikt til ettertanke

Når jeg ber deg lytte til meg  
og du gir meg råd  
Har du ikke gjort det jeg ba deg om

Når jeg ber deg om å lytte til meg  
og du begynner å fortelle meg at jeg ikke  
burde føle slik jeg gjør trækker du på mine følelser

Når jeg ber deg om å lytte til meg  
og du syntes du må gjøre noe  
for å løse mine problemer  
har du sviktet meg, så rart det enn kan virke  
Når du gjør noe for meg som jeg kan og bør gjøre selv,  
så bidrar du til min redsel og min svakhet

Men, når du aksepterer som et enkelt faktum  
at jeg føler som jeg gjør, uavhengig av hvor irrasjonelt det kan være,  
først da kan jeg la være å måtte overbevise deg  
og jeg kan begynne arbeidet med å finne ut hva som ligger bak  
mine irrasjonelle følelser  
Og, når det er klart ,er svaret også der og jeg behøver ingen råd  
Irrasjonelle følelser blir begripelige når vi forstår  
hva som ligger bak dem  
Så vær så snill, bare lytt og hør på meg  
og hvis du vil snakke, så vent noen minutter på din tur  
og jeg lover jeg vil lytte til deg.

*(ukjent forfatter)*

En megler skal lytte, ikke gi råd, veiledning, ikke fortelle hva som er en persons følelser eller hvordan vedkommende bør handle....

## Kapittel 1. Innledning og overordnede problemstillinger.

### 1.1. Utgangspunkt.

Temaet for denne studien er hvordan konfliktrådsordningen har utviklet seg og hvilke konsekvenser dette har hatt, og kanskje også kan få for dagens meglingsordning.

I en Dagbladartikkel med overskriften: ”Norge en nasjon av meglere?” (2006/09/05) omtales Norge som en nasjon hvor meglingsordning blir benyttet på mange arenaer.

Siden 1990 har det vokst frem en moderne meglingsbevegelse i Norge, hvor meglingsordning eller tilrettelagte møter benyttes på en rekke områder i samfunnet – ved siden av fondsmegling, eiendomsmegling, eller meglingsordning som skjer forbindelse med lønnsoppgjør. I den type meglingsordning som er utgangspunkt for denne studien, så har ordet ”konfliktmegling” blitt benyttet av flere. Dag Hareide definerer det slik:

*Konfliktmegling/megling er en frivillig konfliktløsningsmetode hvor upartisk(e) tredjeperson(er) hjelper personene som er i konflikt til selv å finne løsning gjennom en strukturert prosess.”* (Hareide, 2006, s.13)

Det er verdigrunnlaget som ligger i bunnen, som er avgjørende for om noe kan karakteriseres som meglingsordning. Det vil si verdier som frihet, likeverd, forsoning, tillit og fredelig konfliktløsning. Verdier som er nøkkelverdier i et demokratisk samfunn.

Bortsett fra forliksrådene, som har en over 200 år lang historie, ble mange meglingsordninger etablert på 90-tallet. **Konfliktrådene** ble etablert ut fra et ønske om en differensiering av reaksjonsmåter overfor unge lovbrøyttere, men behandler både straffesaker og sivile saker. Ungdom vil fortsatt være en viktig målgruppe, spesielt i straffesaker, men det er ellers ingen aldersbegrensning. **Familie-mekling** har som utgangspunkt barnas beste i forbindelse med skilsmisse eller i forkant av domstolsbehandling. **Rettsmekling** vil være tilgjengelig ved alle tingretter og lagmannsretter, og kan behandle sivilrettslige saker. **Advokatmekling**, administreres av en advokat i sivilrettslige saker som holdes utenfor domstolen. **Elevmegling** er elever som påtar seg å være meglere på egen skole. **Familieråd**, kan også nevnes i denne sammenheng – en ordning som administreres av Bufetat (Barne- ungdoms og familieetaten – et forvaltningsorgan under Barne- likestillings og inkluderingsdep.) og benyttes i hovedsak i barnevernssaker. **Forliksrådene** er et lavterskeltilbud, og behandler sivilrettslige tvister. I tillegg kommer andre frivillige og profesjonelle tilbydere.

Temaet for denne studien er konfliktrådet og konfliktrådsmeglerne. Norge ble det første land i verden som lovfestet en konfliktrådsordning. (Lov om meglingsordning i konfliktråd, 15.mars 1991,nr.3). Konfliktrådene har siden loven kom i 1991 vært drevet for midler bevilget over statsbudsjettet. Ansatte i de regionale konfliktrådsadministrasjonene var i starten kommunalt ansatte. I 2004 ble det foretatt en virksomhetsoverdragelse, som medførte



en endring fra kommunal til en ren statlig drift. Samtidig har saksmengden gradvis økt, og anvendelsesområdet har vært i endring. Sakene som konfliktrådene får til behandling har blitt mer alvorlige, og komplekse. Megleropplæringen har endret seg, og det har skjedd en metodeutvikling.

Konfliktrådet har til nå i hovedsak fungert som en saksavgjørelse i en del typer straffesaker, men vil i noen tilfeller være et vilkår til dom eller som en del av en samfunnsstraff. Konfliktråd blir derfor ikke lenger bare en saksavgjørelse i en del straffesaker, men blir også involvert i straffegjennomføring. I tillegg behandler konfliktrådene saker som involverer unge under den kriminelle lavalder (under 15 år), og andre sivile saker.

Konfliktrådene avvikler ca.9000 saker i året. Det vil være vanskelig å avvikle så mange saker med den begrensede staben som er ansatt i konfliktrådene. Systemet baserer seg på innsatsen til 650 konfliktrådsmeglere. Disse meglere er ikke ansatte, men har oppgaven som et lønnet verv.

Megling eller andre konfliktløsningsmåter, som skjer ute i lokalsamfunnet, og hvor personer som representerer lokalsamfunnet fungerer som møteledere, er ikke av ny dato. Mange kulturer har lange tradisjoner på nettopp dette området. I sin artikkel "Konflikt som eiendom" (1977) gir Niels Christie et eksempel fra Tanzania, men flere land i Afrika har en ubuntu-kultur. Ubuntu blir forklart som et uttrykk for menneske blant mennesker, det vil si likemenn.

Konfliktrådsordningen har vært under kontinuerlig endring siden etableringen. Endringer på et eller flere områder innen en organisasjon vil ofte få følger for andre. I boken *Endringsledelse i et strategisk perspektiv* (Tor Busch et al, 2007) tas det utgangspunkt i en organisasjon som et åpent system:

*Organisasjoner er et system av gjensidige avhengige aktiviteter som kobler sammen skiftende koalisjoner av deltagere: systemet er en del av – avhengig av en kontinuerlig utveksling med og konstitueres av – de omgivelsene som de opererer innenfor." ( Busch et al, Endringsledelse ,s 17)*

Dette beskriver at endringer skjer i et samspill hvor flere faktorer som er avhengige av hverandre får betydning for resultatet. Som en nyskaping – det skal fremdeles være hold i å betegne konfliktrådet som det, er det naturlig at det vil skje større endringer både faglig og organisatorisk som følge av endringer i omgivelsene.

Justis- og politi- departementet (nå Justis- og beredskapsdepartementet) nedsatte 11.august 2010 en arbeidsgruppe for å gjennomgå konfliktrådsloven og andre relevante lover for å øke bruken av gjenopprettende prosesser i rettspleien. Arbeidsgruppen har levert sin rapport, og høringsrunden ble avsluttet mars 2012. (Økt bruk av konfliktråd, Justis og politidepartementet, 2011). Dette kan bære bud om flere forandringer i tiden som kommer.

Endringer i anvendelsesområdet får konsekvenser for meglerne. Det er ikke lagt opp til spesialisering av meglere pr. i dag. Nye sakstyper har imidlertid ført til at det drøftes om det er et behov opplæring for at meglerne bedre forstår det bakenforliggende mønsteret i enkelte sakstyper.

Konfliktrådsmeglerne blir betegnet som legmeglere, i motsetning til meglere innen flere av de andre ordningene, som er meglere med utgangspunkt i sin profesjon. Fortsatt står legmannsprinsippet sterkt i konfliktrådet, og andre løsninger har blitt lite diskutert.

Det kan imidlertid være en viss mulighet for at økt formalisering, effektivisering og byråkratisering kan bety tilpasning til mer profesjonelle systemer. Liv Mørland (Konflikt 1999) refererer til Martti Grønfors, hvor konfliktrådsarbeidet i Finland etter hvert som det ble mer byråkratisert opplevde at idealene bleknet – ikke bare hos myndighetene, men også blant meglerne.

Gjennom denne studien, ønsker jeg å se nærmere på om utviklingen har medført en byråkratisering av ordningen, i betydning standardisering og formalisering, og om hvilke utfordringer dette har medført for å opprettholde ordningen som en legmannsordning hvor lokal forankring er sentral. Denne tilnærmingen gir mulighet til å drøfte både fordeler og ulemper ved dagens ordning. Ordningen har endret seg siden starten, og meglernes arbeidsvilkår vil som en konsekvens av dette endres. Inntrykket er at det er oftere behov for opplæring av nye meglere, fordi flere slutter før oppnevningsperioden går ut, uten at det er helt klart hva som er årsak til det. Jeg ønsker derfor å se nærmere på hvorfor noen velger oppgaven, hva som har betydning for å velge den vekk, og hva som er viktig for administrasjonen å ta hensyn til i forhold til opplæring og organisering av arbeidet.

## **1.2. Begreper.**

Betegnelsen "konfliktmegling" benyttes for å skille denne type megling fra bl.a. eiendomsmegling, aksjemegling eller det som riksmeklingsmannen gjør i forbindelse med lønnsoppgjør. Her velger jeg i hovedsak å benytte "megling", siden hovedfokus er konfliktrådet og konfliktrådsmeglere, men også noen ganger konfliktmegling der det passer bedre inn i sammenhengen. Underveis bruker jeg både "konfliktrådsmegler" og "megler", men det er konfliktrådsmeglere som er utgangspunktet for oppgaven. Er det snakk om andre meglingsordninger, vil jeg benevne dem som rettsmeglere, familiemeglere osv., men også profesjonsmeglere for å beskrive at i noen ordninger har megleren oppgaven i kraft av sin profesjon.

Megling kan beskrives som en strukturert samtale hvor partene blir lost gjennom ulike faser av upartiske meglere. I utgangspunktet er det er 2 parter, men det kan være flere som deltar på hver side av bordet. Noen møter er mer korrekt å betegne som "tilrettelagte møter",

spesielt i voldssaker, da megling for mange handler om forhandling mellom likeverdige parter, og ikke et overgrep, hvor styrkeforholdet mellom partene kan være svært ulikt.

Stormøte er en egen metode, hvor både "nøkkelpersoner", og andre som blir berørt, deltar. Det benyttes forsamtaler, og et skript (= en spørsmålsrekke som skal føre partene gjennom en prosess). Meglerne vil her bli betegnet som tilretteleggere. Det praktiseres at det er 2 tilretteleggere pr. sak. På selve hovedmøtet sitter deltagerne i en sirkel under møtet.

Konfliktrådet har en sentraladministrasjon, Konfliktrådssekretariatet, som betjener hele konfliktråds-Norge. Bruker jeg betegnelsen "Sekretariatet", så er det Konfliktrådssekretariatet som menes.

De som møter til megling vil av konfliktrådet bli betegnet som parter og/eller klager og påklaget. Klager er den som har meldt saken til konfliktrådet eller anmeldt en sak til politiet. Klager er den samme som også kan få betegnelsen offer, skadelidte eller fornærmede av politiet. Påklagede vil være den som klager ønsker å møte i en sivil sak eller som er anmeldt for noe straffbart, og som i politiets dokumenter vil bli betegnet som anmeldte, gjerningsperson, siktede eller tiltalte. I konfliktrådet benyttes ofte betegnelsen "parter" i sivile saker, da de involverte selv kan reagere på å bli kalt klager og påklaget, og det kan gi en utfordrende start på meglingsmøtet.

Restorative Justice (RJ) er en betegnelse som blir en del brukt i konfliktrådssammenheng. I "Økt bruk av konfliktråd" (2011, s 14) blir RJ beskrevet slik:

*"Restorative Justice er en prosess hvor alle som er berørt av et lovbrudd eller konflikt i felleskap samarbeider for å bestemme hvordan man skal håndtere virkningene av lovbruddet eller konflikten og dets følger for fremtiden."*

Jeg vil her bruke betegnelsen RJ eller gjenopprettende prosesser.

### **1.3. Tidligere forskning og studiens relevans.**

En evaluering av konfliktrådene på oppdrag fra justisdepartementet (1996), ble foretatt av Agenda Utvikling & Utredning AS, samtidig med Institutt for kriminologi, UiO. (2 rapporter)

Jeg vil også nevne Liv Mørland: Konflikt- bearbeiding i nettverk og nærmiljø(1999)

Nordlandsforskning (2009) så på virkningen av, og utfordringer ved, gjenopprettende rett som alternativ eller supplement til straff (2009).

Det finnes studentoppgaver, og forskning på mer spesielle områder, bl.a. om skolemegling, oppfølgingsteam med mer.

Denne studien viser til endringer som har betydning for legmannsordningen, og kan derfor ha relevans i forhold til videreutvikling av konfliktrådets meglingsordning.

#### **1.4. Problemstilling og forskningsspørsmål.**

Mitt hovedfokus vil være konfliktråd og konfliktrådsmeaglerne, og de problemstillinger jeg er opptatt er blant annet:

- Hva betyr summen av endringer for meaglerrollen?
- Det ligger et klart verdigrunnlag som utgangspunkt for meaglerrollen. Hvilken betydning kan det ha om meagleren er legmeagler eller profesjonsmeagler for måten meaglerrollen skal utøves på?
- Legmeaglerne må ta hensyn sin hovedbeskjeftigelse, samt privatliv, og mer krevende oppgaver i konfliktrådet kan medføre at meagleren syntes oppgaven som meagler blir for omfattende og krevende. Hvordan oppfatter den enkelte meagler dette?
- Bruk av legmeaglere er i seg selv er et verdivalg. Utvidelse av anvendelsesområdet for bruk av konfliktråd kan medvirke til at legmannsprinsippet kan bli utfordret. Det synes vanskelig å få til en sammensetning av meaglergruppen som er representativ i forhold til Norges befolkning. Vil utviklingen og nye krav gjøre det vanskeligere å få til en sammensetning av meaglergruppen som er representativ i forhold til befolkningen?

***Mitt overordnede forskningsspørsmål er:***

***Hvordan påvirker endringer i organisering og anvendelse av konfliktrådsordningen muligheten for å ivareta rollen som konfliktrådsmeagler som legperson?***

Dette spørsmålet vil besvares gjennom å etterprøve følgende antagelser/hypoteser:

***En statlig organisering av konfliktrådsordningen har medført byråkratisering i form av standardisering av oppgaver, arbeids og organisasjonsformer, og fremvekst av et større og mer profesjonelt administrativt apparat.***

- ***Flere og mer krevende oppgaver legges til konfliktrådet over tid.***
- ***Endringene vil medføre at:***
  - ***At meaglerne opplever det som mer krevende å ivareta rollen, noe som fører til:***
  - ***Det skjer en dreining mot en profesjonalisering av rollen som konfliktrådsmeagler.***
  - ***At en stadig større andel av konfliktrådsmeaglerne består av ressurssterke personer med høy utdanning, og yrker som lett kan kombineres med rollen som konfliktrådsmeagler.***

Det empiriske materialet består av dokumentgjennomgang og en spørreundersøkelse foretatt blant et utvalg av konfliktrådsmedglere der de redegjør for sine erfaringer som medglere og ulike sider ved ordningen.

For å etterprøve hypotesene vil jeg i senere kapitler konkretisere forskningsspørsmålene og redegjøre for hvilke indikatorer jeg benytter for å sannsynliggjøre at utviklingen har vært slik jeg antar, og at ivaretagelsen av rollen oppleves slik jeg postulerer.

Det vil også bli besvart andre spørsmål, som kan være nyttige med tanke på videreføringen av ordningen.

### **1.5 Oppgavens oppbygning.**

**Kapittel 1.** inneholder innledning og overordnede problemstilling.

**Kapittel 2** omhandler den teoretiske og faglige rammen som jeg vil benytte for å forstå det fenomenet jeg studerer. Teorien benyttes til å definere begreper og til å antyde sammenhenger og utlede hypoteser jeg vil stille i tilknytning til mine forskningsspørsmål.

**Kapittel 3** gir en kort innblikk i konfliktrådets historie, og oversikt over konfliktmegling slik det fungerer i Norge og andre land i Norden.

**Kapittel 4** beskriver nærmere grunnlaget for å bli konfliktrådsmedgler. Dette er med å beskrive særpreget i forhold til andre meglingsordninger.

**Kapittel 5** Her vil jeg redegjøre for mine metodiske valg og hvilke avgrensninger og styrker som ligger i disse valgene.

**Kapittel 6** beskriver nærmere konfliktrådets organisering, og utvikling fremover. Det vises også til empiri hvor tema er om profesjonsrollen kan få innvirkning på utøvelse av medglerrollen. To tidligere undersøkelser viser endringer i sammensetning av medglergruppen.

**Kapittel 7:** Her vil jeg forsøke å besvare det forskningsspørsmålet som handler om betydningen av endringer i organisasjonen for medglerne.

**Kapittel 8** har hovedfokus på questbackundersøkelsen foretatt april 2012

**Kapittel 9** omhandler analyse og drøfting.

**Kapittel 10** oppsummerer forskningsspørsmålene

**Kapittel 11** avslutter med en konklusjon og anbefaling til videre forskning.

### 1.6. Oppsummering.

Megling blir brukt på en rekke områder i det norske samfunnet.

Konfliktrådet blir karakterisert som en legmannsordning. I det ligger det at meglere skal være likemenn, og at de ikke har oppgaven i kraft av sitt yrke.

Hovedfokus i denne studien vil være konfliktråd og konfliktrådsmeglere. Konfliktrådet har vært under kontinuerlig endring siden starten på 90-tallet. Det gjelder både organisatorisk, men også bruksområdet. Gjennom denne studien er målet å få frem hvilke betydning disse endringene har for ordningen og konfliktrådsmeglere.



## Kapittel 2. Teori

Kapitlet vil gi teoretisk bakgrunnsstoff for de forskningsspørsmål og hypoteser som danner grunnlag for studien. Jeg har valgt å beskrive den strukturelle fortolkningsrammen, fordi den er mest egnet til å forstå og forklare en byråkratisk organisering.

Beskrivelse av organisasjonskultur fokuserer på felleskapskultur og mangfold.

Skillet mellom legmegler og meglere som har oppgaven i kraft av sin profesjon, har noen distinkte forskjeller, og kan virke inn på meglerrollen. Beskrivelse av hva en profesjon er, og utviklingstrekk i forhold til profesjonalisering, kan bidra økt forståelse av hva endringer over tid kan ha av betydning for konfliktrådsmeblerollen.

### 2.1. Den strukturelle fortolkningsrammen.

De antagelser som ligger til grunn for den strukturelle fortolkningsrammen, påvirket rådende tilnæringsmåter i utforming av en organisasjon. I flg. Lee G. Bolman og Terrance Deal, (2008, s 73) er det 6 grunnantagelser som ligger til grunn for den strukturelle fortolkningsrammen:

1. *Organisasjoner eksisterer for og nå fastsatte mål.*
2. *Organisasjoner øker sin effektivitet og sin yteevne gjennom spesialisering og hensiktsmessig arbeidsdeling.*
3. *Hensiktsmessige former for samordning og kontroll sikrer at enkeltpersoner og ulike enheter fungerer godt sammen.*
4. *Organisasjoner fungerer best når personlige preferanser og press utenfra holdes under kontroll ved rasjonell styring.*
5. *Strukturer må utformes slik at de passer til de forhold organisasjonen til enhver tid fungerer under(deriblant målene, teknologien og miljøet)*
6. *Problemer og forskjeller i yteevne skyldes strukturelle mangler og svakheter og kan rettes opp gjennom analyse og omstrukturering. ( Bolman et al 2008,s 73)*

Den strukturelle betraktningmåten har særlig 2 teoretiske utspring. Fredrik W. Taylor (1911) og Max Weber (1900). Weber merket seg at ulike organisasjonsmodeller utviklet seg ut over på 1800-tallet, og skapte begrepet "monokratisk byråkrati".

Strukturen vil være et grunnriss for mønster av forventninger og samhandling mellom de forskjellige i organisasjonen og eksterne interesser. Strukturen er funksjonell dersom den virker positivt inn i forhold til arbeidet, men virker derimot negativt, om resultatet fører til at de ansatte drukner i et byråkrati og/eller at kontrollrutiner fører til kontrollregimer som hindrer kreativitet og utvikling.

En struktur trenger imidlertid ikke være rigid. Lee G. Bolman og Terrance Deal (2008) beskriver to forskjellige maskiner:

- De som er utformet for å forenkle arbeidet slik at de krever færre kvalifikasjoner.
- De som er utformet for å øke kravene til brukernes fagkunnskap.

Max Weber fremhevet at byråkratiet er overlegent andre organisasjonsformer med hensyn til økonomisk rasjonalitet og rettssikkerhet. Kritikken kan være at en slik organisasjonsform blir lite smidige og effektive, eller at formell autoritet ikke nødvendigvis fører til riktige beslutninger.

I offentlige organisasjoner styrer den politiske og administrative ledelsen ut fra et mandat, formelle vedtak, lover, regler og standardiserte organisasjonsformer. Det betyr at det er de formelle og instrumentelle aspekter som står i fokus. Lederskapet sitter med de sterkeste formelle styringsmidler og ivaretar samordning av organisasjonene og organisasjonsmedlemmer, som har forskjellige oppgaver.

I "Organisasjonsteori for offentlig sektor" (T. Christensen et al, 2009) beskrives en utvikling både i offentlig og privat sektor hvor tyngdepunktet for styring og ledelse går fra styring av til styring i. Det betyr iflg. T. Christensen et al (2008), at overordnet formell ledelse er mindre akseptert enn før, mens desentralisert ledelse med frihetsgrader og sterkere medvirkning fra organisasjonsmedlemmer er mer akseptert.

Med en tydeligere struktur vil mål og resultatstyring bidra til en mer enhetlig organisasjon. Virksomhetsplaner, styringsdialog, kvalitetssikring, ledelsesstrategi, strategiplan m.m. er verktøy som er i bruk i mange offentlige og private virksomheter – også i konfliktråd. Siden ledelsen ikke kan ha den daglige kontroll, vil dette være styringsredskap som gir sluttkontroll, og da spesielt på områder som kan tallfestes.

## 2.2. Organisasjonskultur.

E.B. Tylor definerte kultur som *"det komplekse hele som omfatter kunnskaper, overbevisninger, kunst, moral, lover, sedvaner, og enhver annen evne og vane som mennesket tilegner seg ved å være medlem av et samfunn."* (Hatch, oversatt av Thorbjørnsen, 2001, s 228)

Andrew Pettigrew (Hatch, oversatt av Thorbjørnsen, 2001, s 231) definerer kultur slik:

*Kultur er et system av offentlig og kollektivt aksepterte meninger som fungerer for en gitt gruppe på et gitt tidspunkt. Dette systemet av termer, former, kategorier og bilder tolker et folks egen situasjon for folket selv."*

Iflg. Mary Jo Hatch (Organisasjonsteori, 2001) er organisasjonskultur hentet fra og knyttet sammen med generelle kulturelle prosesser i organisasjonens omgivelser. Hun mener en



organisasjon uttrykker aspekter ved nasjonale, regionale, lokale, yrkesmessige forhold som organisasjonen fungerer i. Organisasjonen formes derfor av et bredt spekter av faktorer i organisasjonens omgivelser. For den enkelte organisasjon blir organisasjonskultur livsformen i organisasjonen. Å ha en felles kultur vil bety at hvert medlem bidrar til de generelle kulturmønstre, men trenger nødvendigvis ikke bidra med det samme, og heller ikke oppleve det samme. Det er totalen som teller. Kultur er altså ikke avhengig av total enrettethet, men av både fellesskap og mangfold. Det betyr at kultur ikke er en enkelt overbevisning eller grunnantagelse, men er sammensatt av flere momenter, samtidig med at den ikke nødvendigvis er konsistent når det gjelder grunnantagelser og overbevisninger.

For konfliktrådene vil tilknytning til lokalsamfunnet være vesentlig. Utfordringen vil være om konfliktrådet klarer å forene en felles kultur, som skal skape en fellesskapsfølelse rundt de overordnede føringer hele organisasjonen skal leve opp til, og om den lokale kulturen samtidig kan leve sitt eget liv ute i distriktet. Meglerne vil representere en vesentlig del av lokalforankringen sammen med den lokale administrasjon. Administrasjonen må igjen skape et nettverk av ulike samarbeidspartnere, som fører til at konfliktrådet blir en del av et lokalt forankret nettverk, og blir trukket inn i ulike samarbeidsfora og prosjekter lokalt. Utgangspunktet vil likevel være det som er lagt av felles føringer for konfliktrådet, og som gir konfliktrådet sitt særpreg. En organisasjon vil derfor kunne oppfattes som en egen kultur, som en del av en subkultur eller som et artefakt som er en manifestasjon av en mer omfattende kultur.

### **2.3. Profesjonalitet og profesjon.**

En profesjon kan på mange måter betegnes som motsatsen til legmannsordning. I flg. Molander et al.(2010) skal det være en viss enighet om, at profesjoner er en type yrker som utfører tjenester som er basert på teoretisk kunnskap, og som er tilegnet gjennom en spesialisert utdanning. I boken "Profesjonsstudier"(2010) skriver Molander og Terum at profesjonsveksten i de vestlige land har sammenheng med økt utdanning og mer forskning. Høyere utdanning henger sammen med forskning, dvs. vitenskapliggjøring av yrker.

Talcott Parsons, amerikansk sosiolog knytter utdanningsveksten til fremveksten av "det profesjonelle komplekset", og deler disse inn i 3 funksjoner: a) den direkte utførelsen av tjeneste overfor lekfolk b) undervisning av den kunnskap og de ferdigheter som trengs for å utføre disse tjenester. c) kunnskapsutvikling i form av forskning.(Molander et al 2010).

Flere kjennetegn for å beskrive hva en profesjon er, viser seg å være sammenfallende hos ulike forskere fra ulike skoleretninger. Jeg velger å referere til Ernest Greenwood (1957), Molander og Terum (2010,s 37) som beskriver deres forståelse av hva praksis bygger på:

1. *Systematisk teori.*
2. *Autoritet anerkjent av klientene.*

3. *Samfunnsmessig anerkjennelse (lisens, autorisasjon)*
4. *Etisk kodeks som regulerer relasjonene til klientene og kollegaene.*
5. *En profesjonskultur som opprettholdes i en formell organisasjon.*

Flere forskere skal ha ønsket å avdekke det som blir betegnet som profesjonaliseringens "naturhistorier". Det vil si at profesjonaliseringen har et forløp som en naturlig prosess, hvor en kunne beskrive ulike faser og rekkefølgen av dem. (Moland et al, 2010 s 38):

<b>Theodore Caplow (1954)</b>	<b>Bernhard Barber (1963)</b>	<b>Harold L. Wilensky (1964)</b>
Etablering av en profesjons-sammenslutning eller -organisasjon.	Ledere av den fremvoksende profesjonen sammenligner sitt nivå med den tidligere fasen til de mer utviklede profesjoner.	Yrket utvikles til heltidsbeskjeftigelse.
Yrket endrer navn	Publisering av etisk kodeks.	Formell utdanning etableres innenfor universitetssystemet.
Utviklingen av en etisk kodeks.	Forsøk på å styrke profesjonsorganisasjonen	Lokale og nasjonale profesjonsorganisasjoner formes etter hvert som kjerneoppgavene defineres i konkurranse med naboerker.
Vedvarende politisk agitasjon for å skaffe støtte i offentligheten og hos myndighetene.	Etablere standarder og titler som indikerer grader av profesjonell atferd.	Politisk aktivitet resulterer i legalt kontrollert lisensiering og sertifisering.
Parallelt med etableringen av profesjonen utvikles "opplæringsfasiliteter"	Etablering av profesjonsutdanninger ved universitetene.	En formell kodeks for etisk praksis er utviklet.
	Offentlige informasjonskampanjer gjennomføres	
	Lederne av den fremvoksende profesjonen må engasjere seg i noen konflikter med krefter både innenfor og utenfor deres yrkesgrupper.	

Tabell 1 Profesjonaliseringens forløp

Caplow, Barber og Wilensky har beskrevet en historisk prosess, og selv om de synes å være relativt samstemte på hva som er vesentlig for utviklingen av en profesjon, kan rekkefølgen være noe ulik. Wilensky var bl.a. opptatt av å avgrense profesjoner fra yrker som skaffet seg privilegier pga. sterke organisasjoner. Han skiller mellom naturlig profesjon og profesjon som beror på andre faktorer, og fremhever samtidig hvor vesentlig det er å kreve eksklusiv

jurisdiksjon og profesjonell autoritet som verken er for generell og vag eller for spesifikk og snever. Det ligger en viss makt i dette. Profesjonene gjør krav på å ha kompetanse, som gjør dem til eksperter for løse oppgavene som de aktuelle yrker er tillagt. Da vil organisering for å øve politisk påvirkning bli viktig i prosessen mot en profesjon. I maktbegrepet ligger også at en utvikler en ekspertrolle med eksklusive ferdigheter hvor en skjermes fra andre, bl.a. ved å bli sertifisert eller ha en egen autorisasjon. Terence J. Johnsen (1972) betegner profesjonalisme slik: *En profesjon er derfor ikke et yrke, men et middel til å kontrollere yrket.*”

Flere har understreket betydningen av at det må være et selvstendig og vitenskaplig grunnlag. Profesjonene hadde en forankring i grunnleggende kulturelle verdier, og samtidig knyttet til praktisk anvendelse av kunnskaper og ferdigheter som i stor grad var eksklusive for profesjonsyrkene, noe som igjen kan sees i sammenheng med verdiorientering, normer og roller. Magali Sarfatti Larson (1977) mener at kjennetegnene ved profesjoner er en profesjonsorganisasjon, et kunnskapsgrunnlag, institusjonalisert opplæring, lisensiering, autonomi i arbeidet, kollegial kontroll og etisk kodeks. Hun anså kjennetegnene som strukturelle elementer som ble kombinert på ulike vis i forskjellige profesjoner, og som igjen har betydning for markedsandel og profesjonsstatus.

Som det fremgår, er dette en prosess som utvikler seg over tid. Så langt har det å være konfliktmegler ikke betydd en lengre utdanning som kvalifiserer til en fulltidsbeskjeftigelse. Det finnes få utdanningsmuligheter innen megling i Norge (se vedlegg 6 om utdanning). ”Konfliktrådsmegler” er derfor ikke en profesjon. Gjennom mer opplæring og dyktiggjøring, kvalitetskontroll, etiske retningslinjer (se vedlegg 3) med mer, vil meglere sannsynligvis bli mer profesjonelle i utførelsen av oppgaven. Det vil imidlertid være ulikt syn hvor profesjonelle meglere skal være og likevel bli betegnet som ”leg”.

#### **2.4. Oppsummering.**

Den strukturelle betraktningssmåten hadde spesielt 2 teoretiske utspring, hvor Weber og Taylor var sentrale. Weber fremhevet at byråkratiet er overlegent andre organisasjonsformer. Offentlige organisasjoner styrer ut fra formelle vedtak, lover, regler, og standardiserte organisasjonsformer.

Organisasjonskultur er hentet fra, og knyttet sammen med generelle kulturelle prosesser i organisasjonens omgivelser – fra individ til samfunnsnivå.

En profesjon kan betegnes som motsetningen til en legmannsordning. Konfliktrådsmeglerrollen er knyttet til personlig egnethet og lokalforankring, i motsetning til profesjonsrollen som er knyttet til bl.a. utdanning og yrkesrolle, dvs. en form for monopolisering.

## Kapittel 3. Konfliktmegling i Norge og andre land i Norden.

Jeg vil her kort gi innblikk i konfliktrådets historie og utvikling. I tillegg vil jeg beskrive noen andre sentrale ordninger i Norge, samt hvordan konfliktrådsordningen har utviklet seg i de andre nordiske land. Dette for å sette konfliktrådsordningen i perspektiv, se likhetstrekk og forskjeller.

### 3.1. Konfliktrådets historie.

Tankegangen med Restorative Justice (gjenopprettende rett, RJ) vokste frem på 1970-tallet i Norge.

Nils Christies artikkel "Konflikt som eiendom"(1977) ble en viktig inspirasjonskilde for utviklingen av konfliktrådsordningen i Norge. Christie hevdet at konflikter i økende grad overtas av profesjonelle aktører og fratras "eierne", dvs. de som er i konflikten. I følge Christie burde man ikke la konflikten forvitte, men bruke den. Overtar de profesjonelle aktørene blir de som er involvert fremmedgjort i forhold til sin egen konflikt. Christie mener konfliktene skal føres tilbake til eierne og løses i lokalsamfunnet. Hensikten er å gi mulighet til klargjøring av normer og læring.

St.meld. 104 (1977-78) om kriminalpolitikk (Kriminalmeldingen) ble sentral. I kjølvannet av den, initierte Sosialdepartementet prosjektet "Alternativ til fengsling av ungdom" (1981) i Buskerud. Et delprosjekt av "Buskerudprosjektet" var "Konfliktrådet i Lier", et forsøk på alternativ konfliktløsning. Riksadvokaten stilte seg positiv til utprøving av konfliktråd, og utarbeidet en instruks til politiet. I følge Bay (Sosionomen nr 6, 1982) viste erfaring fra prøveprosjektet at selve konfrontasjonsteknikken – det å la partene i en konflikt ordne opp seg i mellom ved hjelp av en megler, var positivt.

På bakgrunn av erfaringer fra forsøksprosjektet oppfordret Sosialdepartementet alle landets kommuner til å opprette konfliktråd. I 1989 var det opprettet konfliktråd i 85 kommuner. I følge rapporten "Økt bruk av konfliktråd" (2011) mottok disse konfliktrådene 268 saker i 1989.

Riksadvokatens rundskriv av 1983 åpnet opp for en vilkårløs påtaleunntatelse etter 2 år om mistenkte oppfyller avtalen inngått i konfliktråd, og ellers skikker seg vel. Det ble gitt retningslinjer for hvilke sakstyper som egnet seg, og at det først og fremst var for unge mellom 15-18 år.

I 1987 ble det opprettet et kompetansesenter (utdanningscenter) for konfliktrådsordningen ved Institutt for kriminologi og strafferett ved Universitetet i Oslo. Dette ble senere flyttet til Diakonhjemmets høyskole i Oslo.

I 1988 foreslo riksadvokaten i et brev til Justisdepartementet at konfliktrådsordningen burde reguleres i en egen lov.

I 1989 kom et nytt rundskriv fra riksadvokaten. Her utvides anvendelsesområdet noe. Gjerningspersonen trenger ikke være 1.gangs lovovertreder lenger, og den øvre aldersgrensen fjernes. Når det gjelder alvorlighetsgrad, gikk grensen ved ubetinget fengsel. Det ble også satt noen grenser i forhold til sakstyper. Riksadvokatens rundskriv fra 1993 og 2008 førte til ytterligere utvidelse av anvendelsesområdet. Fra å være et tilbud til unge som stjal på butikken for første gang, til også å gjelde personer med noe større volum på sin kriminalitet, samt sivilrettslige saker.

For å styrke bruken av konfliktråd nedsatte justisdepartementet en arbeidsgruppe i januar 1990 som skulle se på en eventuell lovregulering. Dette ble sendt ut til høring, og ingen av høringsinstansene skal ha motsatt seg lovregulering.

Leif Petter Olausen kalte "Lov om megling i konfliktråd" et perspektivløst forslag (Olausen, Norges Barnevern, 3/90). Ankepunktet var at det hadde vært få og bagatellmessige saker i prøveperioden, og Olausen mente at den kommunale tilknytningen så langt ikke fungerte. Olausen var undrende til justisministerens beveggrunn for å fremlegge et lovforslag på noe som etter hans syn ikke hadde vært en suksess. Olausen hevder at ved å foreslå en egen lov om konfliktråd får man på en ganske storslått måte gitt inntrykk av at man ønsker å reformere og finne frem til noe nytt på det kriminalpolitiske feltet. Det vil også være et forslag som sannsynligvis ikke vil møte særlig motstand i andre politiske leire. På den ene siden er konfliktrådene for uvirksomme til å mobilisere engasjement fra noe hold, og på den andre siden vil alle støtte forslaget for å demonstrere at de gjør noe nytt og utradisjonelt i kampen mot kriminalitet. Olausen hevder det er vanskelig å forstå lovforslaget som annet enn demonstrasjonsforslag med en viss symboleffekt. Olausen mener konfliktrådene spiller en liten kriminalpolitisk rolle fordi konfliktrådernes strafferettslige saksområde er uten politisk sanksjon. Dette forklarer han med at regulering av anvendelsesområde har vært overlatt til riksadvokaten, og for å sikre seg mot kritikk som ansvarsløs, har dette virket innsnevrende ved å begrense seg til mindre alvorlige saker begått av unge lovbyggere. I det fremlagte lovforslaget følger regjeringen dette opp, og unnlater å foreslå politisk definerte grenser for det strafferettslige saksområdet konfliktrådet skal ha, noe som fører til at påtalemyndigheten også i fremtiden avgrensner området for konfliktrådssaker som ikke svekker deres (påtalemyndighetens) omdømme og legitimitet.

Olausen mener også at sakstallene vil bli lave fordi de mindre alvorlige sakene i liten grad blir oppklart av politiet, og fordi politiets ressurser blir konsentrert om de mer alvorlige sakene. Olausen mener at politikerne bør utvide anvendelsesområdet til også å gjelde mer alvorlige saker, og om ikke politikerne er villige og modige nok til å utvide grensen for bruk av konfliktråd, bør de være modige nok til å unnlate å vedta en uvirksom ordning, som igjen bare kan svekke folks tillit til politikere og politisk arbeid. Olausen mener derfor at konfliktrådsordningen i liten grad egner seg som politisk flaggskip.

Lov om megling i konfliktråd trådte imidlertid i kraft 15.mars 1992 (konfliktrådsloven). Som første land i verden fikk Norge lovfestet en konfliktrådsordning. Det fulgte av loven at staten

ved Justisdepartementet skulle ha det økonomiske og faglige ansvaret for konfliktrådene. Den daglige drift ble lagt til kommunene, mens fylkesmannen fikk ansvar for tilsyn og fordeling av midler. Det ble satt av 20 millioner til reformen på statsbudsjettet.

Størrelsen på de 41 regionale konfliktrådsadministrasjoner som ble etablert i starten, varierte sterk. Etter omorganiseringen i 2004 ble antallet redusert til 22, og følger i hovedsak politidistriktene. Fra å være bare en person i konfliktrådsadministrasjonen, dvs. bare konfliktrådsleder, har alle, bortsett fra de 2 konfliktrådene i Finnmark, flere ansatte i dag. Oslo, som er det største, dekker Oslo og Akershus fylker, og har 10 ansatte.

Faglig Forum for Konfliktrådsledere (FFK) hadde en sentral rolle i oppbyggingsfasen av konfliktrådene. Konfliktrådslederne bidro til å utvikle konfliktrådsordningen på en rekke områder, blant annet gjennom prosjekter, utarbeidelse av etiske retningslinjer, megleropplæring mv.

Første hele året etter at konfliktrådet ble lovhjemlet, viser den interne statistikken for 1993 at konfliktrådet hadde 1148 innkomne saker, mot dagens 9000 saker. I hver sak er det flere involverte, så det er et betydelig antall personer som møter i konfliktråd i løpet av et år.

Fra å være en organisasjon som i hovedsak har ansvar for saksavvikling av straffesaker, og megling av sivile saker (unge under 15 år) og sivile saker fra publikum, til nå å være en organisasjon som også sørger for straffegjennomføring, er et sprang. Konfliktrådet her i lengre tid kunne benyttes til vilkårdømmer eller som del av en samfunnsstraff, men skal nå også stå ansvarlig oppfølgingsteam og ungdomsstraff. Det betyr at konfliktrådet i større grad kommer inn på områder som til nå har vært forbeholdt kriminalomsorgen.

### **3.2. Andre meglingsordninger i Norge.**

De ulike ordningene vil til dels overlappe hverandre. For eksempel kan en nabokonflikt behandles i forliksrådet, hos en advokatmegler, hos en rettsmegler og i konfliktråd. Er nabokonflikten en straffesak, kan den ikke behandles i forliksrådet eller hos en advokatmegler, men i konfliktråd, evt. i retten. En familiesak, hvor det er snakk om skilsmisse eller rettssak, og hvor det er barn under 16 år, må megles av en familiemegler, som er de meglere som behandler saker etter ekteskapsloven og barneloven. Er imidlertid foreldrene skilt, og rettssak ikke er aktuelt, så kan de søke hjelp i konfliktråd. En rettsmegler kan behandle en familiesak, om saken har kommet så langt at rettssak synes uunngåelig. Ønsker ikke partene å forsøke megling, kan saken avgjøres ved dom.

### 3.2.1. Advokatmegling.

I flg. opplysning fra hjemmesiden til advokatforeningen ([www.advokatforeningen.no](http://www.advokatforeningen.no)), er det 450 advokater som har meklingskompetanse godkjent av advokatforeningen. De advokater som opptrer som meglere, er forpliktet til å følge advokatforeningens regler for dette.

Som navnet tilsier er disse meglerne jurister med advokatbevilgning. De kan ha spesialkompetanse på forskjellige fagområder, og ha gjennomgått meglerkurs og/eller ha erfaring med megling. På hjemmesiden til Juristenes Utdanningscenter(JUS) opplyses det at den nye tvistemålsloven legger vekt på meklingsarbeid både i og utenfor domstolen, og at det derfor blir stadig viktigere for alle advokater å bli kjent med meklingsteknikker. Kurset, som er i regi av advokatforeningen, går over 19 timer, hvor en time handler om etikk.

Det benyttes både felles møter og separate møter, og partene kan møte med fullmektig (advokat). Det fremheves at sammenlignet med domsstolsbehandling, så er dette en måte å finne veien ut av en konflikt på, som gir mulighet til å komme rask frem til en løsning/avslutning.

I motsetning til de andre ordningene, er advokatmeglerne selvstendig næringsdrivende, og tar seg derfor betalt for sine tjenester.

Det fremheves at advokatmegleren i tillegg til meglerkompetanse, også kan spille på sin juridiske kompetanse og erfaring fra forhandling, og ser dette som relevant for meglingen. Blant annet hevdes det at den juridiske kompetanse vil gjøre advokatmegleren bedre i stand til å komme med kreative løsningsforslag. I tillegg kan meglere velges ut fra hvilken sakstype de har god kjennskap til, fordi slik innsikt vil medføre en aktiv og kreativ meglere, og som bedre kan forstå partenes løsningsforslag.

Det vises til at megling kan forhåndsavtales i kontrakter, bl.a. i forhold til områder mellom arbeidsgiver/arbeidstager, testamenter, ektepakt eller samboeravtaler. Andre eksempler på sakstyper, kan være ulike typer nabokonflikter eller forretningskonflikter.

### 3.2.2. Rettsmegling.

”Rettsmegling” har sitt utspring i domstolen. Meglerne er i all hovedsak dommere, og som av profesjon er jurister. Det er åpning for å bruke andre yrkesgrupper som meglere, for eksempel med spisskompetanse på det området som skal megles. Tingrettsdommer og rettsmegler, Kristin Kjelland-Mødre (Hareide, 2006) opplyser at det kan være økonomiske årsaker til at denne muligheten ikke blir benyttet, da partene selv må dekke kostnaden.

Rettsmegling ble innført som en prøveordning ved norske domstoler i 1997. Inspirasjon ble hentet fra domstolene i USA, og norske konfliktråd. I 2001 ble ordningen evaluert, og i løpet av 2006 var alle domstoler i 1. og 2. instans med i prosjektet. Ved innføring av den nye

tvisteloven i januar 2008 ble rettsmegling lovfestet, og partene i sivilrettslige konflikter får i dag tilbud om å møte til rettsmegling ved alle landets domstoler. I flg. Mykland (2011) blir 20-30 % av alle sivile saker som er kommet så langt som til domstolen, meglet. Av disse blir det inngått forlik i 70-80 % av sakene. Skulle det ikke bli forlik, vil hovedregelen være at den dommeren som fungerte som megler i saken, overlater saken til en kollega, som trer inn som dommer. Det som vil være spesielt her, sammenlignet med andre meglingsordninger, er at forliket har samme rettskraftvirkninger som en vanlig dom. Ellers i megling vil løsningen/avtalen bli betegnet som en privat avtale mellom partene, og derfor ikke ha den samme kraft som en rettslig avgjørelse. Blir avtalen brutt må partene eventuelt reforhandle den, eller få saken behandlet i retten.

I rettsmegling har megleren lov å bryte det kontradiktiske prinsipp. Det innebærer at partene har rett til å få tilgang til alt den andre anfører, og rettsprosessen foregår alltid på felles møter. I rettsmegling har megleren mulighet til å bryte det prinsippet, og møte partene enkeltvis.

Rettsmegling benyttes kun på sivilrettslige saker I flg. Kjelland-Mødre egner alle sakstyper seg for megling så lenge partene ønsker det, og kan inngå avtaler.

I tillegg til at avtalen blir rettskraftig, vil det som er spesielt med rettsmegling, at megleren kommer sent inn i prosessen, og det kan bety at mye har vært prøvd tidligere.

### **3.2.3. Familiemegling.**

Familiemegling er lovfestet landsdekkende ordning, som er underlagt Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet. Lokalt er det Bufetat (statelig barnevern) som har ansvar for ordningen. De fleste meglere er ansatt på familievern/familierådgivningskontorene, men det er også eksterne meglere ute i kommunene. De fleste har et ansettelsesforhold til en annen offentlig etat, men kan også være privatpraktiserende advokat. Meglerne kommer fra ulike profesjonsyrker, med hovedvekt på de som befolker familievern/familierådskontorene, og det vil si personer med en sosialfaglig/ terapeutisk bakgrunn, som sosionomer og psykologer, men også psykiatere, teologer, forstandere i trossamfunn og advokater kan være meglere etter denne ordningen. Det stilles krav til juridisk og barnefaglig kompetanse. Familiemeglere, som er ansatt på familievernkontorene har oppgaven som en del av jobben sin, mens de eksterne familiemeglerne har det som et tillegg til annen, og er honorert med en timesats. I flg. opplysning fra hjemmesiden til Statistisk sentralbyrå (SSB) var det i 2010 avsluttet 20 550 meglinger.

I følge rapport fra Sintef (Sintef A20162-Åpen), så er den norske familiemeglingsordningen en av de meste omfattende i Europa, og skiller seg fra andre lands ordninger ved å være obligatorisk. Alle foreldre med barn under 16, og som søker separasjon eller samboende



foreldre som flytter fra hverandre, må møte til minst en time megling. Foreldre som vurderer rettssak i forbindelse med barnefordeling, møter til megling etter barneloven.

I St.prp. nr. 1(2004-2005) fremgår det at det fra 2003 var satt av midler til et utdanningstilbud for familiemeklere. Det stilles krav om at meglere gjennomgår en 3 dagers grunnopplæring i regi av Bufdir, og årlig etterutdanning. Fra starten i 1993 og frem 2003, var det ikke krav til felles grunnopplæring, men det var årlige samlinger i regi av fylkesmannen, som da hadde ansvar for meglingsordningen. Innholdet på disse samlingene er ofte av mer sosialfaglig og juridisk karakter.

### **3.3. Megling i Norden**

De nordiske landene, det vil si, medlemslandene i Nordisk Råd, var tidlig ute med å innføre konfliktråd. Begrunnelsene var flere, og ulike modeller ble utviklet. Det varierer om konfliktmegling er et tilbud til hele befolkningen, anvendelsesområde er noe forskjellig, og på hvilke nivå i straffesakskjeden som metoden anvendes.

Nils Christies artikkel "Konflikt som eiendom" ble sentral som inspirasjonskilde for å starte konfliktråd i Norge på 1980-tallet, og Finland ganske umiddelbart etter. I Sverige startet 2 lokale prosjekt med "medling vid brott" i 1987, og mer omfattende prosjekt startet i Danmark og Sverige på 90-tallet.

Hareide (2006) skriver, at når en sammenligner Norden med andre land det er naturlig å sammenligne seg med, så fremtrer det noen trekk. Det er stor utbredelse av enkelte meglingsordninger, sterk statlig medvirkning som gir gratis megling, og begrenset rolle for det private markedet. De gruppene som han karakteriserer som "velferdsyrkene" har en nøkkelrolle, sammen med at legfolk er mye brukt som meglere. Et annet trekk vil være megling som en del av demokrati på grunnplan. Grunnlaget for å hevde det, er at megling bygger på verdier som frihet, likeverd, forsoning, tillit og fredelig konflikthåndtering.

#### **3.3.1. Finland.**

Det er en del likhetstrekk mellom den norske og finske konfliktrådsordningen. Norge og Finland var tidligst ute, og utgangspunktet var alternative reaksjonsmåter i forhold til unge lovbrytere. Starten var i begynnelsen på 80-tallet. Folk som var engasjert i sosialt arbeid var drivkraften, og ordningen ble lagt under sosialsektoren, og driften ble finansiert av kommunene. Noen steder ble driften lagt ut til frivillige organisasjoner Som grunnlag kom det et tillegg i straffeprosessloven i 1999.

Megling er både et alternativ og et supplement til straff. Meglerne vil være legmenn, slik som i Norge. Siden dette ble driftet av kommunene og av kommunale midler, var ordningen ikke landsdekkende.

Med en egen lov, som trådte i kraft 1.1 2006 ), betyr det statlig styring og finansiering. Organisatorisk er det Social- och hälsovårdministeriet som har det overordnede ansvar. Lansstyrelsen har ansvar for at det finnes et tilbud i alle kommuner.

<http://www.stm.fi/sv/pressmeddelanden/kommuninfo/kommuninfo/-/view/1203233>

Ellers vil det være ansatte personer lokalt som administrerer ordningen og følger opp legmeglerne. I følge loven, kan enhver som ha fullført grunnopplæring og har de egenskaper som kreves, være aktuell i vervet(Lag om medling vid brott och i visse tvister,§ 10, 2005)

### **3.3.2. Sverige.**

Sverige har i likhet med Norge og Finland gjort lokale forsøk med ”medling vid brott” i noen få kommuner, men utvikling har gått noe saktere. Brottsförebyggande Rådet (BRÅ) startet prøveprosjekt i 1998. I 2002 fikk BRÅ i oppgave av regjeringen å støtte kommunene økonomisk og faglig i å utvikle megling, og i 2005 var dette et tilbud i ca. halvparten av dem, og for ca 2/3 av befolkningen. De fleste saker gjelder unge under 18 år, som har begått lovbrudd. De fleste meglere er sosialarbeidere, men noen kan også være legfolk.

Lov om medling i straffesaker ble vedtatt i 2002, og åpner for megling i et brett spekter av saker. Ordningen er finansiert av statlige og kommunale midler. Det vil i hovedsak være kommunens sosialtjeneste som er ansvarlige, og sosialarbeidere som fungerer som meglere. Så langt er megling ikke en saksavgjørelse i en straffesak, men et supplement. Meglingen kan få innvirkning på straffeutmålingen. (Hareide 2006). Fra 2008 skal alle gjerningspersoner under 21 år har rett til megling. (Karen Paus, Restorative Justice in the Nordic Countries, 2008) I flg. Paus er loven lite konkret på kravene til meglere, kun at megleren skal ”vara en kompetent och rättrådig person” og at vedkommende skal opptre upartisk.

### **3.3.3. Danmark**

I Danmark ble det gjennomført et prøveprosjekt i perioden 1995-96, men som bare førte til at 4 saker ble meglet. Etter en lov om offerets rettsstilling, kom det i gang et nytt prosjekt i 3 politidistrikt i perioden 1998-2002. Prosjektet ble drevet av Det Kriminalpræventive Råd, og ble hetende ”konfliktråd”. Det er også et trekk ved den danske ordningen at meglere er legmeglere, og med en kort opplæring. Meglerne oppnevnes lokalt. Ansatte fra kriminalomsorg, politi, påtalemyndighet eller domstoler er ekskludert fra å søke.

De fleste saker er straffesaker, og i likhet med Sverige er megling et supplement – ikke en saksavgjørelse. I utgangspunktet skulle det helst megles før rettsaken, men megling kan skje på ulike trinn i saksgangen, dvs. før, underveis (for eksempel i forbindelse med soning) og etter. Noen saker ble meldt av partene selv, og de fleste omhandler vold. Som i Sverige kan meglingen ha innvirkning på straffutmålingen om megling skjer i forkant av behandling av selve straffesaken.

Ordningen drives for offentlige midler, og i 2003 medførte et budsjettkompromiss at ordningen ikke ble utvidet til hele landet, men videreført i 2 politidistrikt.

I tillegg driver Det Kriminalitetspræventive Råd et prosjekt rettet mot 12-15 åringer, og som har begynt med kriminalitet. Her er det ansatte innen helse, sosial, skole og politi som fungerer som meglere. Prosjektet ble evaluert i 2006.

Justisdepartementet tok initiativ til en utredning, som ble fremlagt i 2008 (Betænkning om konfliktråd), inkludert et lovforslag om å opprette konfliktråd i hele landet, men ikke som en alternativ reaksjon.

Den danske konfliktrådsordningen ble landsdekkende i 2010, på bakgrunn av Lov om konfliktråd i anledning af en strafbar handling, 2009.

#### **3.3.4. Island.**

Grafarvogur, som er en ny bydel i Reykjavik, startet et forsøksprosjekt i 2001 rettet mot unge lovbytere i lokalsamfunnet. Island benytter uniformerte politifolk som meglere. Metoden som ble benyttet var conferencing. Det vil si det som vi kaller stormøte, og som involverer flere deltagere – både de som er direkte involvert og de som er berørt på ulike vis.

I 2003 ble det av justisministeren nedsatt et utvalg som evaluerte forsøket, og om det skulle videreutvikles. Utvalget (2004) anbefalte at megling benyttes både på forseelser og forbrytelser, og et lignende system som i Norge ble foreslått. Prosjekt i 3 kommuner kom i gang i 2006 (Hareide 2006).

#### **3.4. Oppsummering.**

Tankegangen med RJ (gjenopprettende prosesser) vokste frem på 70-tallet i Norge. Etter en periode med utprøving, ble ordningen med konfliktråd lovregulert i 1991.

En rekke andre meglingsordninger kom til i kjølvannet av konfliktrådsordningen – noen av dem overlapper hverandre. Felles er tro på at de som er involvert i en sak også skal være delaktig i løsningsprosessen, og på den måten ha et eierforhold til løsningen.

Også i andre nordiske land har RJ utviklet seg, men måten de er organisert på og anvendelsesområde er noe forskjellig. Norge og Finland er de landene i Norden som har en tilnærmet lik ordning, og hvor sakstallene viser at ordningen er mest brukt.



## Kapitel 4. Hva innebærer det å være konfliktrådsmedler?

Meglingsmøter og tilrettelagte møter bidrar til gjenopprettende prosesser, og kan således fungere som et verktøy i demokratiseringsprosesser også i de samfunn, som skal bygges opp igjen etter år med vold og terror. Tanken om maktfordeling, likeverd, ansvarlighet, gjenoppretting, bearbeiding og læring, er viktige elementer i et meglingsmøte.

Norske konfliktrådsmedleren representerer sitt lokalsamfunn, og må være en person folk har tillit til i lokalsamfunnet. Begrepet egnethet står sentralt i forbindelse med rekruttering av konfliktrådsmedlere, og handler om personlige egenskaper.

Det er noe som heter at den som har skoen på vet hvor den trykker... Det vil som regel være lettere å akseptere løsninger en selv har bidratt til. Når partene avslutter møtet med at "vi klarte det" i motsetning til at medleren klarte det, da er eierforholdet til løsning plassert, og medleren har skjønnet rollen sin. Se informasjon om medlerrollen i vedlegg nr. 5

### 4.1. Egnethetsvurdering.

Selv om det er et utvalg som velger ut nye kandidater til medlervervet, så vil ansatte i konfliktrådsadministrasjonen ha en sentral rolle, og bidra med sin erfaring. I følge Jane Dullum var konfliktrådslederne ganske like i sin vurdering av hva som lå i begrepet "egnet" (Dullum 1996): Lederne ville ha forskjellige folk. Medlerne skulle være lyttende og flinke til å kommunisere. De skulle ikke ha for stor autoritetsposisjon i lokalsamfunnet. De skulle heller ikke være dømmende, men de skulle ha evnen til å sette grenser, slik at begge parter føler seg ivaretatt.

I stedet for å legge vekt på "fag", så vektlegges personlige egenskaper. I forskrift om meglings i konfliktråd, § 6 står det at medleren må ha spesielt interesse for vervet og være egnet til rollen. I Håndbok for medlere (2006) beskrives noen av de momenter som ligger i begrepet "egnet":

- Konflikttoleranse/positivt syn på konflikter
- Trygghet
- Empati
- Toleranse
- Analytisk evne
- Tydelig språk og kroppsspråk.
- Struktur og trygghet.

Det er vesentlig at de som ønsker å bli konfliktrådsmedlere ikke bare ser på konflikter som noe negativt, men som en mulighet. Konflikter kan sette i sving sterke følelser, og som medler må en tåle en viss "temperatur". Trygghet handler om å ha en rolig fremtreden, og

kunne lytte til folk. Det handler også om å stille spørsmål som fører partene fremover i prosessen, og samtidig ha en viss autoritet. Kreativitet er en egenskap som kommer til nytte når meglerrollen skal fylles slik at partene kan komme ut av sine posisjoner og tenke nye muligheter. Ved å komme med gode spørsmål kan det sette i gang tankeprosesser hos partene.

Det er viktig å kunne sette seg inn i andres opplevelse og følelser, samtidig å ha toleranse for at andre kan ha meninger, synspunkter og holdninger som er vesentlig forskjellig fra det en har selv. Analytisk evne er vesentlig for å se helheten og skille det uvesentlige fra det vesentlige. Megleren blir avslørt i tilfelle kroppsspråk og tale ikke stemmer, og det skaper utrygghet.

#### 4.1.1 Oppnevning.

Lov om megling i konfliktråd legger noen føringer i forhold til hvem som kan bli konfliktrådsmeidler, jfr. § 4 i Lov om megling i konfliktråd. *”Vervet som meidler i konfliktråd er frivillig. Personer som er fylt 18 år kan oppnevnes. Kravet til vederheftighet (betalingsdyktig) valgbarhet og vandel etter §2 fjerde ledd gjelder tilsvarende for konfliktrådsmedlere.”*

Når det gjelder vandel står det: *”Utelukket fra oppnevning er den som i løpet av de siste fem årene forut for oppnevningen er idømt betinget frihetsstraff, eller er idømt ubetinget frihetsstraff og ikke er løslatt, på prøve eller endelig, innen 10 år forut for oppnevningen.”* (§4, annet ledd i konfliktrådsloven)

Kandidatene søker om å bli meidler i den kommunen de er bosatt. Erfaring tilsier at en del små og gravgrendte kommuner ikke har egen meidler, men at en meidler kan dekke flere kommuner. I større byer vil det være flere medlere.

I forskriften § 6 heter det at meidleren bør ha *”spesiell interesse for vervet og må være egnet til meidlerrollen.”* Det stilles ikke krav til spesiell type faglig kompetanse. Morten Holmboe (2002) har i sin kommentarutgave til konfliktrådsloven påpekt at det strider mot grunnideen bak konfliktrådsordningen at det stilles konkrete krav til utdanning. Holmboe (2002) fremhever også viktigheten av å ha et breitt sammensatt meidlerkorps, dvs. at det er mest mulig likt med kvinner og menn, spredning på alder og bosted og erfaringsbakgrunn.

Det er et oppnevningssutvalg for hver kommune, bestående av en ansatt fra konfliktrådet (som regel leder eller rådgiver), en fra politiet og en person valgt av kommunestyret.

Ledig verv som konfliktrådsmeidler blir som oftest annonsert i dagspressen og lagt ut på konfliktrådets hjemmeside. Søknaden er skriftlig, og det settes opp søkerlister. Praksisen kan nok være noe ulik fra konfliktråd til konfliktråd, men prosessen kan betegnes som en noe forenklet jobbsøkerprosess. Interessen har til nå vært stor for å bli konfliktrådsmeidler.

Frem til 2003 skjedde oppnevning før opplæring, mens i 2003 ble praksisen endret til etter. Det betyr at kandidater som gjennom grunnopplæringen selv vurderer at dette ikke passer for dem, eller at kursholderne registrerer sider ved kandidaten som gjør personen ansees som ikke egnet til rollen, kan fratre.

#### 4.1.2. Opplæring.

I oppstartsfasen 1992/93 var det utarbeidet et opplæringsprogram, som sprang ut fra justisdepartementet, og hvor noen få konfliktrådsledere reiste rundt i landet og holdt kurs for ledere og konfliktrådsmevlere. Kurset gikk over 2 dager. Det enkelte konfliktråd overtok så opplæringen, og videreutviklet dette. Siden opplæring var et lokalt ansvar, kunne opplæringen være noe ulik fra konfliktråd til konfliktråd.

I tillegg er det opp til den enkelte konfliktrådsleder å gi faglig påfyll til mevlere, ved å holde kveldsamlinger og samlinger med overnatting, vanligvis 2 samlinger i året.

I startfasen fikk ansatte opplæring i det som ble kalt "Haynesmetoden", og som Vibeke Vindeløv i sin bok "Konfliktmægling – en refleksiv model" (2008) beskriver som den kognitive mevlingsmodellen. Metoden var inspirert av familierapi, og John Haynes hadde sitt faglige ståsted som psykolog. I sin evaluering fra 1996 trakk Janne Dullum, Institutt for Kriminologi nettopp frem at "Haynesmetoden" etter hennes syn bidro til at mevlere fikk en mer aktiv rolle, og at dette kunne føre til at mevlere overtok for mye av ansvaret for mevlingsprosessen, og kanskje "stjal" konflikten fra partene på samme måte som de profesjonelle konfliktløserne (Konfliktrådene, Institutt for kriminologi, UiO, 1996)

Allerede i 1999 ble det nedsatt en gruppe som hadde som oppgave å utarbeide et konsept for grunnopplæring. Hele organisasjonen bidro til at en opplæringsmanual ble utarbeidet. Opplæring etter det nye konseptet skjedde fra nov. 2002. Omorganisering av konfliktrådene i 2004 forsterket behovet for mer likhet. I opplæringsmanualen til instruktørene står det:

*"For å kvalitetssikre mevleropplæringen på landsbasis blir det derfor utarbeidet en enhetlig opplæring basert på de erfaringer som er gjort og på ny kunnskap, bl.a. opplæringsmetoder fra andre europeiske land."*

Det er opprettet et opplæringsråd, bestående av konfliktrådsledere og ansatte i sekretariatet. Instruktørteamet består av konfliktrådsledere, rådgivere og ansatte i Sekretariatet. Det avholdes felles grunnopplæring og stormøtekurs for hele landet, og koordineres av ansatt i Sekretariatet. Stormøtekurs er frivillig, og går over 3 dager.

Grunnopplæringen er utvidet fra 2 til 2x2 dager. Mellom kursbolkene skal det gå ca. 8 uker. I den perioden skal mevlere få anledning til å delta på mevlingsmøter sammen med erfarne mevlere. Hvert mevlingskurs skal evalueres, og opplæringskonseptet skal ikke være statisk. Det betyr at opplæring av konfliktrådsmevlere utvikles i tråd med de behov som oppstår,

bl.a. i forbindelse med utvidelse av anvendelsesområdet for ordningen. Som en begrunnelse for valg av opplæringsmetode står det i manualen for ”grunnopplæring av meglere”:

*”Å megle er en prosess, og det å utvikle ferdigheter og ydmykhet i meglerrollen er en prosess. Som megler trenger man å utforske og utvikle seg for å ta i bruk meglers viktigste verktøy – seg selv. Ved å bruke erfaringslæring tar workshop-modellen vare på dette prosessperspektivet.”*

Målet er å gi basiskunnskap og ferdigheter for å gå inn i meglerrollen. Det betyr trening i meglingsmetode og rolleavklaring. Meglerrollen har en del holdningsmessige aspekter ved seg, og det er lagt stor vekt på det. Forelesning i juridiske tema vil der i mot være mer begrenset.

I tillegg til grunnopplæringen, som alle må gjennomføre, vil det bli meglersamlinger som tar opp ulike temaer. Disse samlingene oppfattes som en del av vervet.

#### **4.1.3. Etikk.**

Etikuttvalget ble etablert på årsmøtet til Forum for konfliktrådsledere (FFK) i 1996. Utvalget utarbeidet et notat som satte i gang en levende etisk refleksjon og debatt i konfliktrådene. Målet var utarbeidelse av etiske retningslinjer.

Konfliktrådets oppgave stiller krav til kvalitet. Det betyr at det er nødvendig å være bevisst begrensninger, men også muligheter. Felles etiske retningslinjer er medtatt som vedlegg 4. De etiske retningslinjene gjelder for både meglere og ansatte.

I tillegg må meglerne forholde seg til de lover, forskrifter, og regelverk som gjelder, og unngå situasjoner som medfører konflikt mellom konfliktrådets og personlige interesser. Meglerne må gjerne informere om at de er meglere i konfliktråd, men de må kun titulere seg som ”konfliktrådsmegler” ved utøvelse av vervet.

#### **4.2. Meglerforum.**

Det ble fremmet forslag på erfaringskonferansen for konfliktrådene i 1994 om et faglig forum. På erfaringskonferansen for konfliktrådene i Trondheim i 1995, ble det vedtatt å etablere en selvstendig sammenslutning av konfliktrådene i Norge, og FFK (Faglig Forum for Konfliktrådsledere) så dagens lys. Det ble utarbeidet egne vedtekter, og det ble nedsatt flere utvalg og arbeidsgrupper, blant annet et eget etikuttvalg, arbeidsgrupper som utarbeidet en meglerhåndbok og megleropplæring. FFK ble nedlagt i 2004, da konfliktrådene ble omorganisert til en statlig virksomhet.



Faglig Forum for konfliktrådsledere (FFK) hadde klart en funksjon i startfasen av konfliktrådene. Med en lokal forankring i en vertskommune, og fylkesmannen som en noe distansert kontrollinstans på vegne av staten (justisdepartementet), var det fritt frem for kreativiteten. De lokale konfliktrådslederne fikk en svært aktiv rolle i utvikling av det som er dagens konfliktråd. – ikke minst fordi de organiserte seg.

Konfliktrådslederne ønsket et organ som kunne formidle gode ideer til sentrale myndigheter (justisdepartementet). FFK ble også en høringsinstans, og ble tatt med på råd i flere sammenheng.

FFK hadde et styre hvor de ulike distriktene var representert. Dette skulle ikke være fagforening, men lønn var også tema.

Omorganiseringen i 2004, førte til at ledelsen forholdt seg til fagforeningene i stedet for FFK, og som derfor etter en tid ble nedlagt.

Meglernes opprettelse av Meglerforum synes å ha likhetstrekk med FFK. I "Opp og Avgjort" – Tidsskrift for konfliktrådet nr. 1, 2009 skriver Gunn Kristin Håvardstein, Tor Otto Nilsen og Arne Sjørusen – alle konfliktrådsmevlere slik:

*"Meglernes i det ganske land har sikkert følt at "noe" mangler i dialog med ledelsen. Lokalt har det sikkert oftest fungert kjempefint – på tross av forskjeller og ulikheter det nødvendigvis finnes mellom konfliktrådene. Meglerne ønsker at det kunne bli lik praksis i de forskjellige konfliktråd."*

Disse 3 meglere ser Meglerforum som et talerør for felles problemer sentralt, regionalt og lokalt, og sier det slik:

*"Et snev av fagforening?, og videre: Enkelte vil nok si "ja" til spørsmålet! Meglerforum, slik vi ser det, vil også måtte fronte arbeidsmessige forhold og der se på HMS- relaterte saker og på spørsmål om honorering."*

Meglerforum har nå et eget styre bestående av meglere fra ulike konfliktråd. Sekretariatet stiller møterom i disposisjon, og dekker reiseutgifter. En megler for hvert konfliktråd er kontaktperson for saker fra styret. Det settes av tid på meglersamlinger som meglere kan benytte uten ansatte tilstede.

Honorering av konfliktrådsmevlere har fra starten ligget på et nivå som gjør at få velger dette ut fra økonomiske betraktninger, men mer ut fra engasjement og samfunnsansvar. Spørsmålet om honorering har vært en sentral sak for Meglerforum, og dette har blitt tatt oppover i systemet og inn i departementet. Sommeren 2011 ble satsen endret etter mange år uten endring.

Meglernes oppgave har vært knyttet til saksavvikling av den enkelte sak. Administrasjonen har ansvar for å sørge for at samarbeidspartnere har nødvendig kunnskap om ordningen.

Sammen med ledelsen (Konfliktrådssekretariatet) vil Konfliktrådene lokalt være premissleverandør for å få til endringer og utvikle ordningen. Som en statlig ordning, vil dette skje i samspill med den politiske ledelsen og Justisdepartementet.

Gjennom Meglerforum har meglernes engasjement begynt å strekke seg lenger enn til bare det som gjelder meglerrollen. Meglerne er resurssterke gruppe personer, og for mange av dem er det naturlig å engasjere seg på ulike områder.

### 4.3. Oppsummering.

Meglingsmøter og tilrettelagte møter bidrar til gjenopprettende prosesser i en rekke straffesaker og sivilrettslige saker.

Konfliktrådsmeglerne representerer sitt lokalsamfunn, og et oppnevningssutvalg bestående av en representant fra kommunen, en fra politiet og en fra konfliktrådet velger kandidater ut fra en vurdering av personlig egnethet. Etter grunnopplæring får aktuelle kandidater tilbud om oppnevning. Oppgaven som konfliktrådsmegler er et lønnet verv. Oppnevningsperioden er 4 år, men kan forlenges.

Meglerne har til nå kun forholdt seg til den lokale administrasjon, og oppgaven har vært megling av enkeltsaker. Gjennom å organisere seg i et Meglerforum, ønsker meglerne også ha større innflytelse på utviklingen av organisasjonen.



Noen avslutter meglingsmøtet med et håndtrykk...

## Kapittel 5 Metode.

Med utgangspunkt i bakgrunn, problemstillinger, forskningsspørsmål og hypoteser, strategier og paradigmer, har jeg foretatt et metodevalg. Dette skal bidra til å få frem data til en analyse, som kan gi mer kunnskap på det området jeg har valgt som utgangspunkt for denne studien:

*"A research design is an integrated statement of and justification for the decisions involved in planning a research project."* (Blaikie, 2010, s 15)

### 5.1. Forskningsdesign.

Sammen med utforming av forskningsspørsmål, er valg av forskningsstrategier noe av det mest sentrale i et prosjekt. De ulike strategiene vil ha ulikt utgangspunkt for hva som konstituerer teori, og hvilken rolle teori skal ha i forskningen. Blaikie (2010) beskriver 4 hovedretninger:

Den **induktive strategien** starter med innsamling av data, for så å utlede generaliseringer på bakgrunn av informasjon. Hensikten er å beskrive sosiale karakteristikk og finne regulariteten i det sosiale liv. Strategien egner seg for kvalitativ metode.

**Deduktiv** egner seg til å finne sosiale mønstre, og prøve å forstå dem. Oppgaven er å teste teori, utlede hypoteser og samle egnet data. Forskeren begynner derfor med teori, i stedet for empiri, slik som ved den induktive strategien. Kvantitative metoder vil i stor grad være deduktive.

Den **retroduktive** strategien begynner også med observert regularitet, men søker en litt annen type forklaring. Her tar en utgangspunkt i den faktiske underliggende struktur og mekanisme som er ansvarlig for å skape observert regularitet, og i hvilken setting dette skjer.

Den **abduktives** utgangspunkt vil være den sosiale virkelighet som de som det blir forsket på har, dvs. folks forståelse av virkeligheten. Oppgaven blir her å beskrive motivene og meninger som gir grunnlag for sosial aktivitet.

Jeg har valgt både deduktiv og abduktiv strategi, og vil her beskrive disse noe mer.

Blaikie (2010) beskriver en systematisk og trinnvis fremgangsmåte når det gjelder en deduktiv strategi:

- Finne frem til ideer, antagelser, hypoteser eller en knippe hypoteser som kan forme en teori.
- Ved hjelp av flere aksepterte hypoteser, og med forklaring hvorfor nettopp disse er "holdbare", trekke mulige konklusjoner.
- Undersøke konklusjoner og argumenter, og sammenligne med bestående teori.

- Teste konklusjoner sammen med innsamlet data, og utforme undersøkelsen.
- Det må være overensstemmelse mellom data og konklusjon.
- Er det samsvar mellom teori og data, så støtter det teorien.

Abduktiv strategi vil på sin side kunne gi svar på hvorfor noe er som det er ved å forklare mønster som de det gjelder, eller andre har observert. Dette kan gjennomføres ved hjelp av ny teori eller ved å benytte eksisterende kunnskap. Abduktiv strategi kan være anvendelig når det gjelder å samle informasjon, som kan bygges videre på i en kvantitativ undersøkelse.

Danemark et al (1997) viser til Peirce, som har lagt vekt på *redescription* eller *rekontekstualisering* ( betrakte, beskrive, tolke noe innenfor en ny setting) , og abduksjon som en formalisert konklusjon, men hvor "utgangen" kan være forskjellig, dvs. at det kanskje ikke finnes bare et mulig svar.

Den abduktive strategien involverer utviklende beskrivelse og konstruert teori som bygger på den faktiske situasjonen slik de som gjelder oppfatter det. Et annet viktig moment for valg av strategi vil også være at

*"The Abductive strategy adopts a bottom up rather than a top down approach."* (Blaikie 2010,s 91)

### 5.1.1. Valg av metode for datainnsamling

Det vil være 2 hovedretninger i metode – ord eller tall, eller sagt på en annen måte: Kvalitativ metode får mer frem meninger og tolkninger, mens kvantitativ metode legger mer vekt på å kvantifisere og måle.

Jeg har valgt både en deduktiv og en abduktiv strategi. Begrunnelsen for det er at ved å ta utgangspunkt i en deduktiv strategi, vil en kvantitativ tilnærming være nærliggende, mens en abduktiv gir frihet til å benytte blant annet eksisterende kunnskap og informasjon som ikke er tallfestet.

Når jeg nå har valgt å nærme meg "stoffet" ved hjelp av 2 ulike forskningsstrategier, kan det betegnes som triangulering. Metodetriangulering åpner for noen muligheter, som jeg ikke ville hatt om jeg "rendyrket" undersøkelsen med bruk av bare en metodisk tilnærming. Ulike metoder har både pluser og minuser ved seg, men samlet sett går det an å få et mer korrekt bilde av valgt forskningsområde. Bodil Ellefsen (Margarethe Lorentsen, red, 1998, pensumtekster MEN115,UiS):

*"Triangulering brukes om kombinasjonen av forskjellige elementer i forskningsprosessen, for eksempel en kombinasjon av datainnsamlingsmetoder eller analysemetoder. Triangulering kan omfatte bruk av ulike typer data, flere forskere og ulike type teorier og/eller metoder."* (Ellefsen refererer til Denzin 1989,237).

Det betyr at triangulering ikke bare omfatter valget mellom kvalitativ eller kvantitativ metode, men kombinasjoner kan skje på alle trinn av forskningsprosessen. I flg. Ellefsen (1998) vil triangulering representere større bevissthet om den teoretiske begrunnelsen for de ulike metodene og deres styrke og svakheter.

Data til undersøkelsen vil være både primærdata og sekundærdata. Primærdata er innhentet fra en questbackundersøkelse, mens sekundærdata fra forskjellig type litteratur, forskning og fra internt materiell fra konfliktrådet.

Spørsmålene i questbackundersøkelsen er utarbeidet for å besvare de forhåndsformulerte forskningsspørsmålene og hypotesene. Det er en krevende prosess å komme frem til spørsmål i en undersøkelse slik at disse ikke gir grunnlag for misforståelser, og dermed reduserer validitet, reliabilitet og anvendelighet av resultatene.

Selv om jeg hadde god kunnskap og lang erfaring innenfor det området jeg forsket på, var andres forskning viktig som grunnlagsmateriale. Det er lett å bli for "enøyd" når en forsker på eget arbeidsområde.

Litteratur og annen forskning kan underbygge, styrker, men også beskrive og forklare utviklingstrekk i forbindelse med tolkning av resultatene.

## **5.2. Hvordan forskningsspørsmålene skal besvares:**

### **Spørsmål 1:**

***Hvilken betydning har endring i organisering og anvendelsesområde hatt for oppgaven som konfliktrådsmeidler?***

Dette er et spørsmål som vanskelig kan bygge på kvantitative data. Jeg har brukt informasjon tilgjengelig i konfliktrådet, tidsskrifter, offentlige dokumenter og rapporter.

Beskrivelsen av den strukturelle fortolkningsrammen, og hvordan et offentlig byråkrati fungerer, vil sammen med teori om organisasjonskultur, understøtte hvordan et slikt system fungerer, og gi grunn lag for å teste og besvare mine hypoteser.

### **Spørsmål 2:**

***Hvilken betydning har det at meidlerne ikke er ansatte i konfliktrådet?***

I teorikapittelet har jeg referert til hva ulike forfattere beskriver hva som ligger i begrepet profesjon, og hvilke faktorer som er sentrale i en utviklingsprosess, som kan føre til en økende grad av profesjonalisering.

Kvalitativ forskning på rettsmeidler kan forklare noe av forskjellen mellom en profesjonsmeidler og en legmeidler.

Spørsmålet vil også delvis bli besvart av questbackundersøkelsen, samt tidligere forskning fra konfliktrådet.

### **Spørsmål 3:**

#### ***Hva mener konfliktrådsmevlene i utvalget om sin oppgave som konfliktrådsmevlere?***

Dette spørsmålet vil forsøkes besvart ved hjelp av questbackundersøkelsen som ble foretatt april 2012, og hvor 110 konfliktrådsmevlere besvarte. Undersøkelsen bygger på kvantifiserbare størrelser, men også åpne svaralternativer. På de åpne svaralternativene kunne mevlene komme med utfyllende opplysninger, som kan underbygge, forsterke og nyansere besvarelsene som ble tallfestet.

### **Spørsmål 4:**

#### ***Hva har vært utviklingen når det gjelder sammensetning av mevlgruppen?***

Spørsmålet vil bli besvart ved hjelp av svarene som respondentene gav i questbackundersøkelsen. Tidligere forskning fra Agenda (1996) og Moen (2009) kan bidra til å antyde utviklingstrekk.

### **5.3. Metodekritikk.**

Det er mulig en undersøkelse hvor hele populasjonen fikk tilbud om å delta, ville gitt et annet resultat enn et utvalg. Utvalget er imidlertid relativt stort, men i vårt langstrakte land, kan det være variasjoner som ikke undersøkelsen favner. Svarprosenten vil ha betydning for kvaliteten av undersøkelsen. Med en svarprosent i underkant av 50 %, kan utvalget være mindre representativt.

En kvantitativ metode kan være et utgangspunkt når kunnskap om det som det skal forskes på er god hos forskeren, men det er også viktig å være oppmerksom på faren for at resultatet bare blir en bekreftelse på det en trodde på forhånd.

Som ansatt i administrasjonen i Sør-Rogaland, har jeg vurdert om konfliktrådsmevlene herfra burde utelates. Siden jeg benyttet questbackverktøyet hvor det var forhåndlagede spørsmål og graderte svar som skulle kvantifiseres, ville ikke enkeltpersoner kunne identifiseres. Det var derfor ingen grunn til å utelate Sør-Rogaland.

Det kan styrke resultatene at flere tilnæringsmåter benyttes, men det er også utfordrende. Målet er å få et bedre bilde av hvordan "verden" ser ut, men det krever aktpågivenhet, slik at det blir en balanse mellom andres og egen materiale, og at det blir en helhet i arbeidet.

#### **5.4. Validitet og reliabilitet**

Empirien må være gyldig og samtidig pålitelig og troverdig.

Det er vesentlig for kvaliteten av undersøkelsen, at innsamlet data og de konklusjoner som er trukket, er korrekte. Feil kan overses, og konklusjoner kan trekkes på feil grunnlag. Et kritisk blikk fra andre kan derfor være til hjelp.

Metodetriangulering gir mulighet til å benytte et vidt spekter av kilder, og det kan være en styrke når resultatet skal underbygges.

Studien bygger på materiale innhentet fra internett, litteratur, interne dokumenter, annen forskning. Questbackundersøkelsen består i hovedsak av spørsmål som kan tallfestes, men med noen få åpne svaralternativer. Disse gir mulighet for meglernes til å utdype, presisere eller korrigere synspunkter, og kan bekrefte og utdype det som er svart ellers.

Utforming av spørreundersøkelsen var en prosess. Ansatte ved eget konfliktråd og i Konfliktrådssekretariatet bidro med konstruktive innspill, og sammen med gode innspill fra veileder, kom arbeidet i mål.

Siden det er søkt om tillatelse fra Norsk samfunnsvitenskaplig datatjeneste(NSD), se vedlegg 1 og det er gitt tillatelse, må det sendes endringsmelding om undersøkelsen på vesentlige punkter endres, for eksempel om konfliktrådet ønsker å benytte den helt eller delvis i forhold andre konfliktråd eller hele populasjonen meglere.

Konfliktrådssekretariatet abonnerer på questback, og jeg fikk tillatelse til å benytte dette verktøyet. Via konfliktrådsledere i de aktuelle konfliktrådene, ble det sendt ut en link, som ble sendt videre til meglernes.

I tillegg til det informasjonsbrev (vedlegg 2), som ble sendt meglernes med linken første gang, har det blitt sendt 2 påminnelser sammen med linken. Svarprosenten ble ca. 50 %. Noe lavere enn ønskelig, men jeg valgte å sette strek, da jeg vurderte det dit hen at det sannsynligvis ikke ville føre til vesentlig flere svar om det ble gitt flere påminnelser.

Questbackundersøkelsen, se vedlegg nr.3

#### **5.5. Analyseredskap.**

Questback er et nettbasert spørre- og rapporteringsverktøy. Resultatene fra en spørreundersøkelse i questback lagres på leverandørens servere, og er å anse som en skytjeneste. Denne type tjeneste kan bare brukes til åpne data, dvs. data som ikke er konfidensielle.

Quesbackverktøyet kan summere opp antall svar på de ulike svaralternativer på den kvantitative delen av undersøkelsen, og svarene kan hentes ut som tabeller og en rekke andre diagramtyper. Materialet kan brukes slik de er i analysen. På de åpne svaralternativene samles svarene klar til videre bearbeiding.

Questbackverktøyet gir "råmateriale" som kan overføres til behandling i SPSS. Dette gjelder den kvantitative delen av undersøkelsen, fordi dette verktøyet egner seg til bruk av forskerens forutoppsatte spørsmål og svaralternativ. SPSS (Statistics Package of Social Science) er et populært verktøy blant forskere innen sosial vitenskap for å gjennomføre kvantitative analyser.

### **5.6. Fordeler og ulempe ved å forske på egen organisasjon.**

Det er flere fordeler ved å forske i egen organisasjon. En kjenner "stammespråket". Kunnskapen om organisasjonen er på plass, og på de områder kunnskap mangler, er det lettere å finne ut hvor den kan hentes. En vil også ha et kontaktnett utenfor organisasjonen som en utenforstående kanskje ikke så lett kan skaffe seg. Dette var en klar fordel når forskningsspørsmål og hypoteser ble utformet, og videre spørsmål til questbackundersøkelsen. Jeg ville neppe valgt denne fremgangsmåten om jeg ikke hadde bakgrunn fra organisasjonen eller samarbeidet med en som hadde det. Da ville jeg sannsynligvis valgt en kvalitativ analyse av et mindre utvalg.

For mye kunnskap og trygghet på det som skal forskes på, kan medføre at forskeren bare får bekreftet det en egentlig visste fra før. Hensynet til andre i organisasjonen, og også seg selv, kan føre til at en trår mer varsomt enn hvis en ikke var en del av organisasjonen.

Det er også viktig å være oppmerksom på at som forsker skal en opptre mest mulig objektivt. Som ansatt, og en del av "systemet" krever det ekstra aktpågivenhet for å unngå å bli for "farget" av å være en del av organisasjonen en skal forske på.

Respondentenes svar kan også være preget av kjennskapen til at jeg er ansatt, og derfor svare strategisk, selv om jeg i dette tilfelle i ser den store faren i det. Jeg kan neppe se at konfliktrådsmeglerne i den posisjon de er i, vil ha så mye å oppnå ved det.

### **5.7. Oppsummering.**

Sammen med forskningsspørsmål og hypoteser, er valg av forskningsstrategier noe av det mest sentrale i et prosjekt. Valg av kvalitativ og/eller kvantitativ forskningsmetode vil være forbundet med ulike strategier og forskningstradisjoner.

Metodetriangulering brukes når ulike forskningsmetoder benyttes. I denne studien har jeg valgt en deduktiv og en abduktiv tilnærming som strategi. Den abduktive strategien, fordi



den gir mulighet for mer ”tykke” beskrivelser gjennom informasjon fra forskjellig hold som kan underbygge en beskrivelse av en sosial virkelighet. Informasjon som samles inn via den abduktive strategi, kan være nyttig i utforming av en undersøkelse som bygger på en deduktiv strategi. En deduktiv strategi bygger på forhånds-lagede spørsmål, i motsetning til induktiv, hvor empiri kommer før teori.

For å sikre validitet og reliabilitet, er det avhengig av at det i hele prosessen er systematikk, sammen med åpenhet og nøyaktighet.

Forskningsspørsmålene har sitt utgangspunkt i noen antagelser(hypoteser) Hypotesene bygger på teori, empiri og erfaring. Samlet oversikt:

Forskningsspørsmål	Hypoteser
Spørsmål 1: Hvilken betydning har endring i organisering og anvendelsesområde hatt for oppgaven som konfliktrådsmepler?	Hypotese 1: Statlig organisering har ført til at konfliktrådene har blitt mer like. Hypotese 2: Oppgaven som konfliktrådsmepler har blitt gradvis mer krevende.
Spørsmål 2: Hvilken betydning er det at meplerne ikke er ansatt i konfliktrådet?	Hypotese 1: Konfliktrådsmeplere vil sannsynligvis i større grad enn dem som har oppgaven i kraft av sin profesjon kunne holde rollene adskilt. Hypotese 2: Det vil ofte være vanskelig å beregne korrekt antall meplere i forhold til behovet. Hypotese 3: Konfliktrådet må stadig rekruttere og lære opp nye meplere fordi flere fratrer før oppnevningssperioden går ut.
Spørsmål 3: Hva mener konfliktrådsmeplerne i utvalget om sin oppgave som konfliktrådsmepler?	Hypotese 1: Meplerne ønsker å ta et samfunnsansvar, men også få mulighet til selvutvikling.  Hypotese 2: Konfliktrådsmeplerne opplever oppgaven som svært givende, men også krevende. Hypotese 3: Meplerne ønsker å ha større innflytelse på det som skjer i konfliktrådet.
Spørsmål 4: Hva har vært utviklingen når det gjelder sammensetning av meplergruppen i forhold til alder, kjønn, utdanning, yrke og etnisitet?	Hypotese 1: Inntrykket av at konfliktrådsmeplere er en spesiell resurssterk gruppe personer, vil bli forsterket.

Tabell 2 :Oversikt over forskningsspørsmål og hypoteser.

## Kapittel 6 Organisering av konfliktrådet og sammensetning av meglerguppen.

Endring i organisering av konfliktrådet, fremtidsplaner og forskning kan bidra til å få en større forståelse for endringer for meglerne. Dette kan ha betydning for meglerrollen og sammensetning av meglerguppen.

### 6.1. Organisering

Da konfliktrådene ble opprettet på begynnelsen 90-tallet, ble en kommune i et distrikt vertskommuner, og påtok seg arbeidsgiveransvar for den ansatte (det var bare en ansatt pr. konfliktråd bortsett fra Oslo) . Driftsmidler ble kanalisert til vertskommunen fra justisdepartementet via fylkesmannen. Organisasjonsformen førte imidlertid til at det var vanskelig å finne et faglig fellesskap, da oppgavene var lite overlappende med kommunal virksomhet ellers. Fylkesmannen hadde en noe begrenset funksjon som kontrollinstans, og dette medførte at konfliktrådslederne ble en svært selvstendig gruppe arbeidstagere, og konfliktrådene noe forskjellige.

I NOU 2000:22 Om oppgavefordeling mellom stat, region og kommune ble det anbefalt at staten overtar ansvaret for konfliktrådene i sin helhet. Justisdepartementet sluttet seg til denne vurderingen, og konfliktrådsloven ble endret slik at staten overtok det fulle administrative, faglige og økonomiske ansvar. Organisatorisk ble det opprettet et Sekretariat som fikk direktoratfunksjon, med en direktør som øverste leder. Antallet konfliktråd ble redusert fra 41 til 22 i forbindelse med organisasjonsendring i 2004.

### Organisasjonskart gjeldende fra 2004.

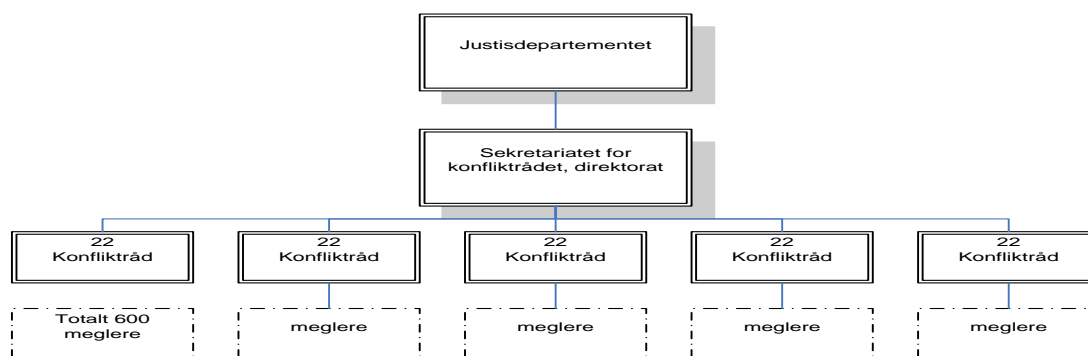


Fig.1 Organisasjonskart.

Konfliktrådene har beveget seg fra å være det som kan betegnes som "et fargerikt fellesskap" til å bli en organisasjon som utad skal fremstå som en enhet. I rapporten til Nordlandsforskning (Med! eller? 2009, s 40) gir en ansatt i konfliktrådet uttrykk for at

samarbeidet mellom en del konfliktråd også var bra før organisasjonsendringen i 2004, men at spesielt de små kontorene kunne fortelle at en statlig overtagelse gav en større opplevelse av fellesskap.

Den fysiske avstand mellom toppledelse og de lokale konfliktråd vil vel neppe gi rom for detaljstyring, og ordningen krever at det enkelte konfliktråd orienterer seg mot samarbeidspartnere i sitt lokalsamfunn. Det betyr at ledelsen må akseptere at det er en viss variasjon "der ute".

Med flere ansatte på hvert konfliktrådskontor, vil leder få mer administrative oppgaver, og mindre kontakt med "brukerne". Dialogen skal gå tjenestevei, dvs. følge hierarkiet. Selv om veien til departementene ikke er så alt for lang, så skal dette i tilfelle klareres med sentraladministrasjon (sekretariatet). Konfliktrådsleder har mer blitt en mellomleder, og med de utfordringer det kan være når det gjelder å komme i skvis mellom toppledelse og ansatte på kontoret og meglerne.

## 6.2. Fremtid

I flg. "Et konfliktråd for fremtiden", som er "Strategier for konfliktrådernes arbeid 2012- 2016 (internt dok., mars 2012), står det at konfliktrådene har vært i en nærmest kontinuerlig utvikling. Bare i tidsrommet 2004 – 2011 økte konfliktrådet fra 40 til 85 stillingshjemler. Administrativt ble nye strukturer etablert i 2004, basert på statelig regelverk.

"Konfliktrådets metoder i utvikling" (internt dok.2005) la grunnlag for metodeutvikling. Bruk av stormøter kom skikkelig i gang i 2008/2009.

Konfliktrådet har langt på vei vært initiativtager til kriminalitetspolitiske tiltak, blant annet gjennom oppfølgingsteam og tilrettelagte samtaler ved vold i nære relasjoner.

"Handlingsplan for vold i nære relasjoner" (Justis- og beredskapsdep., 2011), oppfølgingsteam, og den nye ungdomsstraffen (pressemelding nr.55 - 2011, Justis- og beredskapsdep.), samt megling i fengsel, har medført at konfliktrådene har beveget seg inn i saker som er mer komplekse. Utvidelse av anvendelsesområdet medfører nye og større utfordringer for meglerne.

Arbeidsgruppen, som ble nedsatt av Justis- og politidepartementet, skulle vurdere rettslig og praktiske tiltak for mer bruk av gjenopprettende prosesser. Arbeidsgruppen leverte sin rapport "Økt bruk av konfliktråd" i 2011, høringsfrist 19.mars 2012.

3 årig prøveprosjekt med oppfølgingsteam ble gjennomført i 4 større byer i Norge (Stavanger, Trondheim, Oslo og Kristiansand) og evaluert ved NTNU (Ø. Kvello 2008) Prosjektet ble finansiert av de aktuelle kommunene og politiavdelingen i justisdepartementet. Oppfølgingsteam blir videreført som en fast ordning, og administrativt

lagt til konfliktrådet. Det har gitt nye stillinger til ungdomscoordinatorer for oppfølgingsteam. Ordningen innføres gradvis, men slik at den etter hvert blir landsdekkende.

En ny straffereaksjon, "Ungdomsstraff", er vedtatt, men har ennå ikke trått i kraft. 2 konfliktråd har så lå langt hatt prøveprosjekt på dette området. Metoden den samme som for oppfølgingsteam ellers. Forskjellen er at det her er domstolen som er saksleverandør.

Arbeidsgruppen, som har vurdert rettslige og praktiske tiltak for mer bruk av gjenopprettende prosesser på oppdrag av Justis- og politidepartementet (2011), foreslår en ny straffereaksjon, "oppfølging i konfliktråd", og hjemlet i straffeprosessloven. Oppfølging i konfliktråd innbefatter ungdomsoppfølging, og bygger på oppfølgingsteam og erfaring med ungdomskontrakter.

Konfliktrådene har allerede i dag erfaring med familievoldsaker. Arbeidsgruppen foreslår at dette tas inne i reaksjonen "oppfølging i konfliktråd". Narkotikalovgivning har vært utenfor anvendelsesområdet hittil. Det foreligger imidlertid et forslag fra en interdepartemental arbeidsgruppe i Justisdepartementet, hvor det anbefales at mildere former for narkotikalovbrudd, som anses egnet for oppfølging, skal overføres til konfliktråd (høringsfrist var 23.apr. 2012).

Arbeidsgruppen er tydelig på at konfliktråd med fordel kan brukes mer, blant annet at konfliktråd bør være den fortrukne reaksjon for unge lovbrytere mellom 15-18 år. Det ble spesielt nevnt det store volumet det er på bøter, og at påtalemyndighet bør tilstrebe enn mer hensiktsmessig reaksjon.

I tråd med forslag om økt bruk av konfliktrådsordningen, foreslår arbeidsgruppen at "offerløse" saker behandles og at partene kan la seg bistå av advokat – og her tenkes det spesielt på de alvorlige sakene som tidligere ikke kom til konfliktrådet.

Det betyr at konfliktrådsmeaglerne får megle mer varierte saker, og saker som er mer omfattende og komplekse enn da konfliktrådet ble etablert.

### **6.3. Profesjonsrollen og meaglerrollen.**

Har meagleren ikke nok bevissthet i forhold til hva som er meaglerens rolle og hva som ikke er det, så er det lett å trå feil. Tilknytning til en profesjon med egne etiske retningslinjer, akademisk utdanning på høyskole/universitet, og med klare krav til yrkesutøvelse stiller ekstra krav til årvåkenhet når meaglerrollen skal bekles – også som konfliktrådsmeagler.

Vibeke Vindeløv sier det slik:

*"Lige så lidt som det vil være hensiktsmæssigt, dersom fx psykologene begyndte at annektere mægling, så den blev terapeutisk, lige lidt må mægling annekteres af juristerne – uanset om det er dommere, advokater eller andre. (Vibeke Vindeløv, Konfliktmægling, 2008, s 8)*

Skal megling bevare sin egenart må det være et klart skille mellom den profesjonsutøvelse den enkelte har, og det å være megler. Uansett meglingsmetode er det et verdigrunnlag i bunn som er avgjørende for at det kan kalles megling, og ikke rådgivning, veiledning, terapi eller annet. Dette er sentralt, da det i familiemegling, rettsmegling og advokatmegling er meglere som har oppgaven som del av sin yrkesutøvelse. En megler, som tilhører de aktuelle yrkesgrupper må være oppmerksom på rollekonflikter, da yrkesrollen sannsynligvis er best integrert. Som konfliktrådsmegler er de valgt ut fra egnethet til å innta rollen, dvs. vurdert om de har de nødvendige personlige egenskaper til å innta meglerrollen. Det er ikke gitt at en egner seg som megler fordi om en kommer fra en spesiell profesjon.

En annen side av dette er at når meglerne har oppgaven i kraft av sin profesjon, vil det være åpenbart for partene hvilken profesjon vedkommende kommer fra, og sannsynligvis gi forventninger i forhold til det. Tettere bånd mellom rollene, kan medføre at rollene glir over i hverandre. Myklands (2011) forskning kan tyde på det. Solfrid Mykland var observatør på 15 meglinger hvor dommere var meglere. Hun fant eksempler på meglingsprosesser som var svært "rettsliggjorte", dvs. der megleren kommer med sine domsprognoser og presser partene kraftig, men også på det motsatte hvor megleren inntar en klar meglerrolle. Mykland mener "domsstolmetaforen" kommer tydeligst frem, fordi det er den rolle som megleren kjenner best (Mykland: Mekling og ledelse, 2011) I flg. Mykland er det slik at jo mer deltagende partene får være, desto mindre rettslig blir prosessen, og da blir også de kreative løsningene flere.

#### 6.4. Sammensetning av meglergruppen.

På oppdrag for Statskonsult, gjorde Agenda Utredning & Utvikling AS en evaluering av konfliktrådene samtidig med Institutt for kriminologi ved Universitetet i Oslo i 1996. Agenda innhentet informasjon fra spørreskjema, og det var den gang (1996) registrert 710 konfliktrådsmeglere på landsbasis. Disse hadde en bakgrunn som så slik ut:

<b>Meglernes yrke, prosentvis fordeling.</b>		
Pensjonister	6	
Hjemmearbeidende	4	
Studenter	4	
Lærere	19	
Ungdomsarbeid	1	
Sosialfag	8	
Helse og omsorg	7	
Politi og kriminalomsorg	3	
Jordbruk	4	
Yrkesfaglig	5	
Kontor	13	
Diverse	27	
Totalt	100 (703)	

Tabell 3 (Agenda Utredning & Utvikling AS 1996)

Tallene fra Agenda (1996) viser at utdannelsesnivået ligger over fordelingen i befolkningen, dvs. 65 % hadde utdanning på høyskole/universitetsnivå, mens det i Norges befolkning var 27 % (1996)

I 1996 utgjorde lærerne den største yrkesgruppen blant meglere (19 %), mens sosial og helse, samt omsorg, til sammen utgjorde 15 %. Diverse andelen var relativt stor, og også "kontor". Disse kategoriene inneholder svært varierende utdanning og yrke. Her finner vi journalist, banksjef, rådmann, ordfører, reklame mv. Det betyr også at sammensetning er bredere enn det ser ut til ved første blick. Agenda (1996) opplyser at lærerandelen i befolkningen var på 5 % i 1996, slik at lærerne kan sies å være overrepresentert i forhold til befolkningsgrunnlaget. Ikke-sysselsatte var på 29 %, men i meglergruppen 6 %, slik at denne gruppen var underrepresentert. Jordbruk var litt overrepresentert med sine 4 %, mens prosentandel av sysselsatte i befolkning lå på 1 %

Gjennom spørreskjemaundersøkelsen i 1996, var 57 % menn, mens det i befolkningen var 49 % menn.

#### Meglernes alder og aldersfordeling i befolkningen.

Aldersgruppe	Meglere -%	Befolkning - %
20-29	5	22
30-39	22	21
40-49	39	20
50-59	22	14
60-69	10	12
70-79	2	11
Sum	100	100

Tabell 4 (N=710) kilde Agenda 1996

Tabell 4 viser at de yngste og de eldste er underrepresentert, mens de som er midt i livet er overrepresentert sett i forhold til befolkningen ellers.

I 2009 foretok konfliktrådet en intern undersøkelse av hvilken bakgrunn meglere hadde. (konfliktrådsleder Arnfinn Moen):

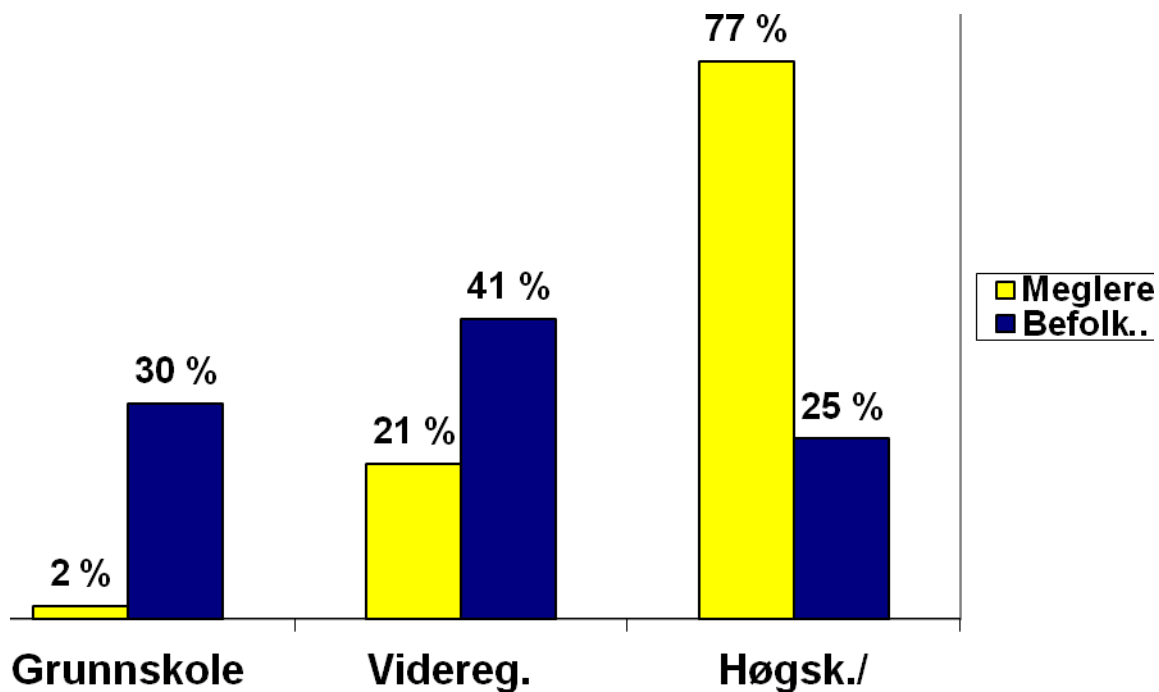


Fig. 2 Utdanningsnivå blant konfliktrådsmedglere sammenlignet med fordeling i Norges befolkning

Intern undersøkelse i konfliktrådet med oversikt over aldersfordeling fordelt på kjønn:

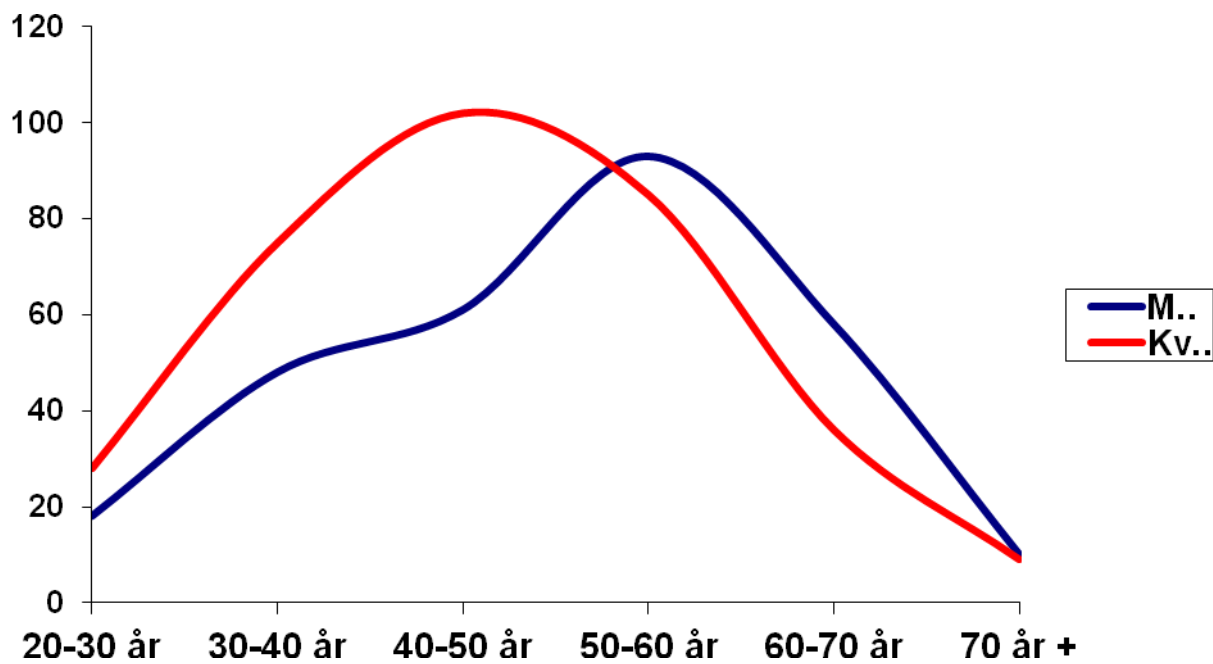


Fig. 3 Aldersfordeling på kvinner og menn.

Som det fremgår av undersøkelsen til Moen i 2009, var andelen meglere med høyskole og universitetsutdannelsen økt fra 65 % i 1996 til 77 % i internundersøkelsen til Moen (fig 2)

Hovedtyngden av meglerne er godt voksne personer. De fleste befinner seg midt i livet. Da ordningen ble lovregulert i 1991 var aldersgrensen nedad satt til 25 år. Loven ble endret i 2000, slik at 18-åringene kunne bli meglere. Dette hadde sammenheng med at aldersgrensen for meddommere ble endret til 18 år i 1995, men også at konfliktrådene hadde en aktiv rolle i elevmeglingsprosjekter hvor ungdom viste at de var dyktige som meglere.

Intern undersøkelse i konfliktrådene (Moen, 2009) antyder noe endring sammenlignet med undersøkelsen fra 1996 til Agenda. Tallene vil ikke være helt sammenlignbare, da yrkeskategoriene er noe annerledes.

#### Intern undersøkelse av yrkessammensetning, Moen 2009

Yrke	%
Pensjonist	6
Student	5
Pedagog	10
Ungdomsarbeider	3
Sosialfag	8
Helse og omsorg	5
Kultur	1
Politi og kriminalomsorg	3
Jurister	3
Jordbruk	1
Yrkesfaglig	1
Kontor	15
Lederstilling	12
Selvstendig	4
Ansatte i konfliktråd	3
Ingeniør	2
Annet (diverse)	18
total	100

Tabell 5 Fordeling på yrke (prosentvis)

Det har vært en klar nedgang i prosentandel lærere fra 19 (Agenda 1996) til 10 % i Moens undersøkelse i 2009. "Kontor" inneholder ulike yrker som jobber på et kontor, men som ikke har lederansvar, men utgjør hele 15 %. Ledergruppen er også stor (12 %), og inneholder både de som har tittel som direktør eller bare "leder". "Annet" inneholder dem som ikke har oppgitt yrke, men er et mangfold av yrker som ikke passer inn i de oppgitte kategorier. Det kan være skuespiller, journalist, prest, kirkeverge mv. Det fremgår ikke hva som er



bakgrunnen til dem som oppgir pensjonist eller student. Jurister var ikke med i undersøkelsen til Agenda, og heller ikke ansatte i konfliktrådet.

Det som har endret seg noe, er at det i 1996 var noe overvekt av menn med høyere utdanning. I begge undersøkelser er det flest av dem som er midt i livet, men det ser ut til at kvinneandelen har blitt større, 43 % kvinner i 1996, mot 57% i 2009.

I 2010 hadde i flg. SSB 28 % høyere utdanning, mot 77 % av meglerne i konfliktråd (Moen, 2010). Andelen har derfor økt fra 65 % (Agenda) til 77 % (Moen). En stor andel kommer fra ulike profesjonsyrker, dvs. lærere, politi/ kriminalomsorg, sosial, helse og omsorg, jurister og ingeniører, lederstillinger og ansatte i konfliktråd. Ansatte ble ikke medtatt i undersøkelsen fra Agenda.

Agenda (1996) oppsummerer med at 56 % av meglerne har erfaring som megler fra 1-2 år, 22 % i 2-3 år, 13 % under 1år, mens bare 9 % 3-12 år. Kanskje ikke så rart, siden konfliktrådene ikke ble landsdekkende før i 1994. Tidsaspektet vil også være vesentlig i forhold til erfaring og dyktiggjøring av meglerne. Professor Nils Christie var spesielt opptatt av at meglerne ikke skulle bli for profesjonelle. Av slike hensyn var det i startfasen enkelte konfliktråd som skiftet ut meglerne etter 2 år.

Det er av vesentlig betydning for legmannsordning at avstanden mellom dem som er parter og de som fungerer som meglere ikke skal være for stor. Undersøkelsen både fra 1996, og konfliktrådets egne tall fra 2009, viser at meglerne ikke speiler befolkningen. De yngste er underrepresentert som meglere og de eldste like så, mens middelaldrene dominerer. Utdannelsesnivået er svært høyt, - vesentlig høyere enn befolkningen for øvrig.

## **6.5. Oppsummering.**

Konfliktrådene gikk fra en lokal forankring, hvor en kommune i et distrikt påtok seg å være vertskommune og ha arbeidsgiveransvar, til å bli en del av et statlig byråkrati i 2004. Ordningen er underlagt justisdepartementet, og det ble opprettet et sekretariat, som fikk direktoratfunksjon. Samtidig ble det en reduksjon av antall konfliktråd fra 41 til 22.

I flg. "Et konfliktråd for fremtiden" – strategidokument for konfliktrådernes arbeid fra 2012-16, står det at konfliktrådene vært i kontinuerlig endring siden oppstart.

En arbeidsgruppe, nedsatt av Justis- og politidepartementet hadde til oppgave å vurdere praktiske tiltak for mer bruk av gjenopprettende prosesser. "Økt bruk av konfliktråd" hadde høringsfrist 19.mars 2012.

Oppfølgingsteam har blitt fast ordning, og innføres gradvis i hele landet.

Skal megling bevare sin egenart, er det vesentlig at meglerne skiller yrkesroller og meglerrolle.

Undersøkelsene til Agenda (1996) og Arnfinn Moen (intern undersøkelse, 2009) viser at konfliktrådsmedlerne er en gruppe personer som har et utdanningsnivå langt over gjennomsnittet i befolkningen, og at dette trekket bare har blitt forsterket fra undersøkelsen til Agenda i 1996 til undersøkelse foretatt av Moen i 2009.



## Kapittel 7 Hvilken betydning kan endring i organisering og anvendelse ha for meglerne?

Forskningsspørsmål 1 vil bli besvart ved hjelp av tidligere materiale presentert i teori og empirikapitler.

### ***Forskningsspørsmål 1: Hvilken betydning har endring i organisering og anvendelsesområde hatt for oppgaven som konfliktrådsmegler?***

#### **7.1. Endringer som har betydning for oppgaven som konfliktrådsmegler.**

Kapitel 6.1 beskriver en utvikling hvor konfliktrådet går fra å være svært selvstendige enheter, til å bli en del av et statlig byråkrati. Et byråkrati innebærer klarere oppgave og ansvarsfordeling, dvs. slik som også beskrevet under punkt 2.1 om den strukturelle fortolkningsrammen. Stikkord her vil være:

- Bedre målstyring.
- Mer hensiktsmessig arbeidsdeling.
- Samordning og kontroll kan sikre at ulike enheter fungerer bedre sammen.
- Personlige preferanser kommer mer i bakgrunnen i fht. Felles og mer enhetlig styring.
- Sikre at endringer skjer i takt med endringer i organisasjonens omgivelser.
- Strukturelle mangler og svakheter vil i større grad bli rettet opp gjennom analyse og omstrukturering.

Kommandolinjene går fra toppen og nedover, og hvor de ulike rollene er definert. Innførsel av en rekke felles systemer, bl.a. data, statistikk og økonomisystem underbygger at dette er en organisasjon.

Den enkelte konfliktrådsadministrasjon vil i hovedsak betjene et område tilsvarende et politidistrikt. Styring skjer gjennom tildelingsbrev, kvalitetssikringsdokumenter, strategidokumenter, styringsdialog og sluttrapporteringer. Samlet sett bidrar alt fra felles logo, kvalitetssikring, som pålegger mer lik måte å gjennomføre oppgavene på til etiske retningslinjer å skape en mer felles organisasjons kultur.

Det ble også innført felles systemer i forhold til meglerne. Gjennom opplæringsrådet og et instruktørkorps, som ivaretar opplæring på landsbasis, er målet at opplæringen skal være mest mulig lik (kap.4.1.2.).

Etikkutvalg og egne etiske retningslinjer sørger for at å holde fokus på hva som er korrekt opptreden for å ivareta den upartiske rollen som megler, men også for alle i organisasjonen.

Gjennom kvalitetssikringsdokumentet og tildelingsbrev kommer føringer i forhold til saksbehandling, antall meglersamlinger i året, observering av meglere m.v.

Meglerne vil derfor ikke bare måtte forholde seg til den lokale administrasjon, men blir del av et større system. Før organisasjonsendringen i 2004 ville meglerne ikke ha noe sammenligningsgrunnlag, men i dagens system vil meglerne gjennom meglernet kunne være del av et større fellesskap, og på den måten utveksle erfaringer med hverandre.

Organisasjonskultur ble i kapittel 2.1.1 beskrevet som en livsform i organisasjonen, og omorganisering til en mer enhetlig organisering, vil sannsynligvis skape mer fellesskapsfølelse. Det betyr ikke at i en etat er avhengig av fullstendig enrettethet, men kan leve med både fellesskap og mangfold, noe som sannsynligvis er ekstra viktig i en organisasjon som konfliktrådet, hvor lokal forankring også er viktig for å betjene sitt lokalsamfunn.

## **7.2. Utvidelse av anvendelsesområdet.**

Gjennom beskrivelsen av den historiske utviklingen (kap. 3.1.), fremgår det at konfliktrådene startet som en reaksjonsform spesielt beregnet for unge førstegangs lovovertredere. Riksadvokaten har gjennom flere rundskriv utvidet anvendelsesområdet. Siden loven trådte i kraft på begynnelsen på 90-tallet, har det vært flere lovendringer som har medført nye oppgaver. Overføring av en straffesak til behandling i konfliktrådet har til nå i all hovedsak vært en saksavgjørelse. Påtaleenheten i politiet beslutter å overføre saken etter § 18A-1 i påtaleinstruksen, og saken blir om partene blir enige om en avtale, avsluttet i konfliktrådet. Ved også å behandle saker som er del av en samfunnsstraff eller vilkår til dom, blir ikke konfliktrådet bare et alternativ til annen straffereaksjon, men en del av en straff. Andre endringer som beskriver utviklingen:

- Antall voldssaker av ulike karakter økende.
- Unge med mye og alvorlig kriminalitet, kan få tilbud om oppfølgingsteam, og flere konfliktråd meglere i fengsel eller har annet samarbeid med friomsorgen i forhold til samfunnsstraffdømte.
- Saker fra politiet blir mer komplekse og alvorlige.
- Sivilrettslige saker som for eksempel barneavtaler, deling av boet, generasjonsskifte på gårder mv. kan være utfordrende og tidkrevende.
- Den nye ungdomsstraffen vil medføre at saker kommer fra retten, og vil være et alternativ til fengsel.

## **7.3 Drøftelse av hypoteser relatert til spørsmål 1.**

***Hypotese 1: Statlig organisering har ført til at konfliktrådene har blitt mer like.***

Det er åpenbart at det gjennom den organisasjonsendring som skjedde i 2004, har ført til at konfliktrådene har blitt mer like – det er tilsiktet. Målet er å fremstå som en organisasjon – ikke bare små ulike enheter. Brukerne skal oppleve å få tilnærmet det samme tilbudet uansett hvor i landet de befinner seg. Hypotesen synes derfor å få støtte i teori og empiri.

***Hypotese 2: Oppgaven som konfliktrådsmebler har gradvis blitt mer omfattende.***

Utgangspunktet da konfliktrådet ble etablert på begynnelsen av 90-tallet, var enkle saker knyttet til unge lovbytere. Sakstilfanget var svært begrenset før loven kom til på begynnelsen på 90-tallet. Dagens meglere møter en helt annen bredde i sakstyper og metode. Utviklingen når det gjelder antall saker, type saker, alder på partene osv. bekrefter dette. Bruk av stormøter hvor antall parter, og tidsbruk pr. sak er vesentlig mer enn hva som er vanlig i meglingsellere, like så. Komplexiteten i en del saker gjør at det krever mye av meglere. Når meglere også i større grad meglere 2 og 2 sammen, kan det være en støtte, men samtidig også krevende og utfordrende. Dokumentasjon på saksutvikling støtter opp under hypotesen.

**7.4. Oppsummering.**

Konfliktrådene har gjennom den virksomhetsoverdragelsen som skjedde i 2004 blitt en statlig virksomhet, underlagt Justis- og beredskapsdepartementet, sivilavdelingen. Konfliktrådssekretariatet har direktoratfunksjon, og har ledelsesfunksjon for 22 regionale konfliktrådsadministrasjoner.

Oppgave og ansvarsfordeling har en byråkratisk oppbygning, men med frihetsgrader til de lokale kontorene slik at det går an å ta hensyn til lokale variasjoner, nærhet til brukerne og samarbeidspartnere.

Det er en økende politisk, men også samfunnsmessig interesse for bruk av konfliktråd, og ikke minst arbeidsgruppen som ble nedsatt av justisdepartementet ("Økt bruk av konfliktråd, 2012) viser dette.

Meglerne må forholde seg til saksbehandlingsrutiner, regler mv. som er likt for hele landet. Dette har medført i meglere ikke bare forholder seg til det enkelte konfliktråd. De vil i større grad kunne sammenligne seg med meglere fra andre distrikt, og meglere vil bli en faktor som er med å utvikle konfliktrådet – ikke bare behandle enkeltsaker.

Meglerne fikk da konfliktrådet ble etablert svært få saker. Det var ofte enkle saker som involverte unge lovbytere. Dagens meglere har både flere saker, og en helt annen variasjon i sakstyper. Ved bruk av stormøter må de håndtere mange deltagere. Det vil derfor være hold i å si at meglere har fått en mer utfordrende og krevende oppgave enn hva meglere hadde de første årene etter at ordningen ble etablert.

## Kapittel 8 Hvilken betydning har det at meglerne ikke er ansatte, og hvordan ser de på oppgaven?

Hovedtyngden av resultatene i dette kapittelet bygger på meglernes besvarelse av questbackundersøkelsen.

Av nærmere 650 konfliktrådsmedglere på landsbasis, var utvalget som fikk tilbud om å delta i questbackundersøkelsen 223 meglere (34 %) Svarprosenten var ca. 50 %. Sammensetning av meglergruppen kan variere noe fra konfliktråd til konfliktråd. Jeg valgte derfor å ha med det største konfliktrådet Oslo og Akershus, Sør-Rogaland, som har større områder med tettbygd strøk, 2 større byer, men også mer landlige omgivelser, Nord-Trøndelag, hvor det ikke er større byer, og Agder, som har en stor by, men også mindre byer og landkommuner.

Antall kommuner som hver konfliktrådsadministrasjon har som sitt ansvarsområde vil varierer. Det vil også antall konfliktrådsmedglere pr. kommune. Om det er tettbygde strøk eller mer grisgrendt, eller ut fra sakstall har betydning nå antallet vurderes. Noen av de minste kommunene har kanskje ikke megler. Konfliktrådene vil også variere noe når det gjelder antall ansatte i administrasjonen.

Siden meglerne ikke ble spurt om hvilket konfliktråd de tilhørte, har jeg ikke tall som viser hvor høy svarprosent det er fra de forskjellige konfliktråd.

Konfliktråd	Antall ansatte	Antall meglere
Nord-Trøndelag	2	23
Agder	4	45
Sør-Rogaland	4	58
Oslo og Akershus	10	97
totalt	20	223

Tabell 6 Navn på konfliktråd, antall ansatte og antall konfliktrådsmedglere i de konfliktråd som deltok i questbackundersøkelsen.

### 8.1. Forskningsspørsmål 2

Dette spørsmålet vil forsøkes besvart ved hjelp tidligere forskning og av questbackundersøkelsen, som ble gjennomført i april 2012 blant et utvalg av konfliktrådsmedglere.

## ***Forskningsspørsmål 2: Hvilken betydning har det at meglere ikke er ansatte i konfliktrådet?***

### **8.1.1. Meglerrollen.**

En megler skal være en upartisk person som leder partene gjennom en prosess mot en løsning, som partene opplever er best for dem, og er deres løsning. ( mer informasjon om meglerrollen i vedlegg 5) Det betyr at meglere ikke skal gi råd eller veiledning. Siden profesjonsmeglere har oppgaven i kraft av sin stilling, og at det derfor blir en kortere avstand mellom rollene, kan det være utfordrende å skille dem. For partene som kommer til megling, er det åpenbart hvilken bakgrunn meglere har, og de vil sannsynligvis også ha forventninger ut fra dette. S. Mykland (2011) har gjennom sin kvalitative forskning på rettsmeglere observert at flere av meglere benytter språklige uttrykk avledet fra domstolen. Vibeke Vindeløv (2008) påpeker at det ikke vil være hensiktsmessig at psykologene annekterer megling, så den blir terapeutisk eller jurister, slik at megling blir et spørsmål om lov og rett.

Forskning på sammensetning av meglergruppen fra 1996 (Agenda) og 2009 (Moen) viste at konfliktrådsmeglere også i noen grad kommer fra profesjonsyrker, og kan derfor også møte utfordringer med å skille roller. Om meglere ikke spesielt opplyser partene om sitt yrke, noe de ikke skal, så vil ikke partene ofte ikke vite dette, og får derfor ikke forventninger til meglere ut over meglerrollen. Siden meglere ikke har oppgaven på grunn av sin profesjon, vil avstanden mellom rollene bli noe større, og det vil klart være fordel, når meglerrollen skal være noe helt annet enn andre roller denne personen måtte ha. Det er ikke gitt at en person er egnet som megler fordi vedkommende kommer fra et spesielt yrke. Konfliktrådsmeglere blir vurdert ut fra egnethet, noe som må være et fortrinn, og et kvalitetsstempel.

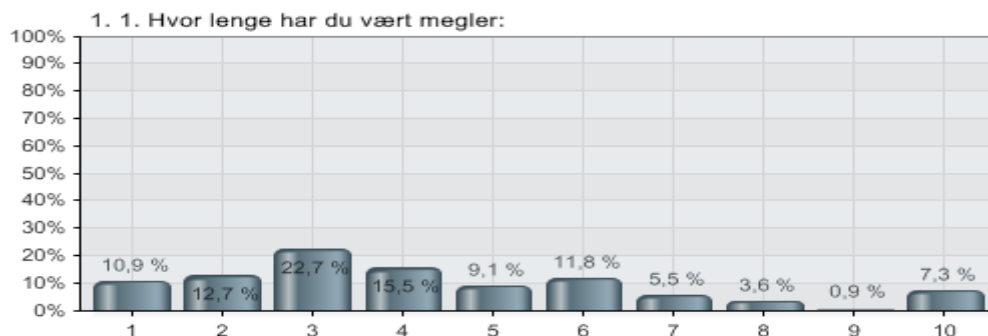
Ingen meglingsordninger har lagt opp til noen lengre opplæring. Foreløpig må de som ønsker en mastergrad reise til København (se vedlegg 6) Konfliktrådsmeglere har en opplæring som er satt mer i system enn andre meglingsordningen. Det mest vanlige er å basere seg på kortere kurs, men opplæringsform, mengde oppfølging i form av veiledning, rådgivning, samlinger mv. vil være mer vektlagt i konfliktrådet. En erfaren konfliktrådsmegler kan derfor være vel så profesjonell i meglerrollen som en megler som har oppgaven i kraft av sin profesjon.

Profesjonsrollen blir implementert gjennom en lengre utdanning og yrkeskarriere. Meglerrollen gjennom kortere opplæring, men med dyktiggjøring gjennom erfaring. Det er sannsynlig at profesjonsrollen er best integrert av disse rollene. Jeg mener derfor det er grunnlag for å si at meglere faglige ståsted kan virke inn på meglerrollen.

### **8.1.2. Antall meglere i forhold til behov, erfaring og kapasitet.**

Konfliktrådsmeglere blir oppnevnt for 4 år av gangen, jfr. konfliktrådsloven § 3, men kan reoppnevnes. De fleste som ønsker det, vil ofte få anledning til det.

## Meglernes erfaring.



- 1 : Under 1 år 10,9 % (12)
- 2 : 1 år 12,7 % (14)
- 3 : 2 år 22,7 % (25)
- 4 : 3 år 15,5 % (17)
- 5 : 4 år 9,1 % (10)
- 6 : 5 år 11,8 % 13
- 7 : 6 år 5,5 % 6
- 8 : 7 år 3,6 % (4 )
- 9 : 8 år 0,9 % (1)
- 10 : Lenger enn 8 år 7,3 % (8)

Fig 4 Prosentvis fordeling etter hvor lenge meglerne i utvalget har vært megler.

Som det fremgår av fig. 4, har 47 % ikke vært meglere mer enn under ett – 2 år. Bare 7 % av utvalget har vært megler i 10 år eller mer. Ca.12 % har vært megler i ca. 6 år, men den største gruppen, 23 % har vært megler i 2 år. Når en så stor andel som 47 % ikke har mer erfaring enn fra 0-2 år, betyr det at dagens konfliktrådsmedglere ikke har noe særlig mer erfaring enn meglerne i 1996, da Agenda foretok sin undersøkelse.

Erfaring over tid bidrar til å heve kvaliteten på meglingene i de fleste tilfeller. For store utskiftninger, flere under opplæring, og som trenger ekstra oppfølging mv., legger ekstra trykk på de som er erfarne og på administrasjonen. Mer kompliserte saker krever erfaring. Med få ansatte pr. administrasjon, og mange(=meglere) med en løsere tilknytning, kan dette være en utfordring.

Kapasiteten til meglerne er et interessant område for konfliktrådene. Sakstall kan varieres noe etter kommunestørrelse, men også etter hvor kjent ordningen er lokalt eller hvor god erfaring man har. Meglerens kapasitet og tilgjengelighet varierer, ulike saker krever ulikt. Noen er avviklet etter en time, mens andre krever mange timer og flere møter. Meglerne har også sin egen stil og sitt eget arbeidstempo.

Det er vanskelig å vurdere hvor mange meglere det bør være til enhver tid, men antallet har gått ned fra ca. 710 i startfasen (Agenda 1996), til dagens 650 – Dette tross for helt andre sakstall i dag enn på 90-tallet. For mange meglere medfører at noen får for lite erfaring, og erfaring er nødvendig for å bli god som megler. Det er likevel viktig å sikre et tilstrekkelig antall, slik at saker ikke blir liggende på vent. Ordningen vil være følsom for forandringer, slik



den er organisert, fordi aktørene ikke er så forpliktet som ansatte er. Det gjør at det kan være saker som ikke blir behandlet så raskt som de burde, på grunn av svingninger i tilgjengelighet, men også ut fra når på dagen meglingen må foregå. Nye sakstyper kan i noen tilfeller kreve at meglingen foregår på dagtid, spesielt når hjelpeapparatet blir deltager på møtet.

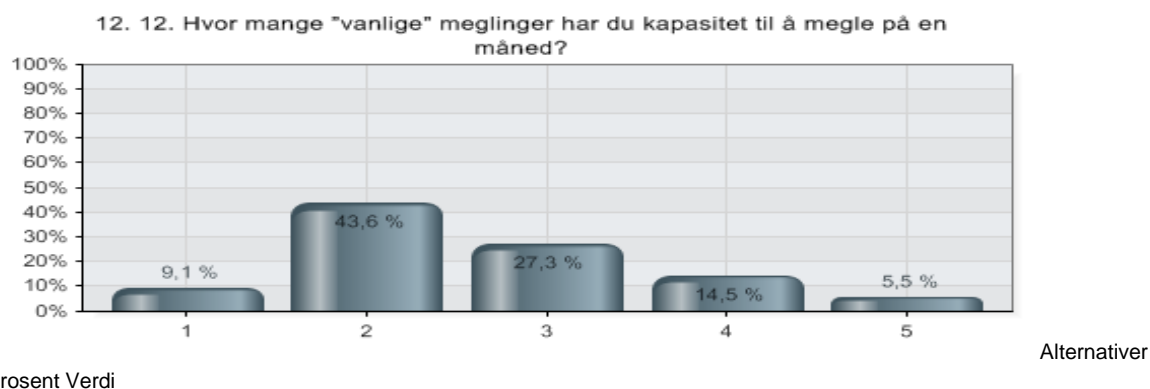
### Hvor mange meglinger hadde du i 2011?

Alternativ	Verdi	Prosent	Antall personer
1	Under 5	11	12
2	5-10	26	29
3	11-20	42	46
4	21-30	17	19
5	31-40	1	1
6	40 el. flere	3	3
Total			110

Tabell 7. Utvalgets opplysning om sakstall, prosentvis fordeling.

Om forventningen fra konfliktrådet er at en megler skal ha kapasitet til å behandle ca. 2 saker i løpt av en måned, så er realiteten, at av de som svarte på undersøkelsen, har ca 42 % svart at de har behandlet fra 11 – 20 saker i løpet av året, og ca. 17 % har behandlet fra 21-30 saker. 26 % har behandlet fra 5-10 saker. Det trenger selvsagt ikke være meglers skyld at de ligger under "malen", for dette handler også om sakstilfang, og derfor i noen grad hvilken kommune meglere bor i. Det er heller ikke gitt at sakene fordeles jevnt utover til meglere. Noen ganske få meglere synes ut fra tabell 7 å være svært aktive, og er nærmest i en klasse for seg. Det vil klart være et pluss for et konfliktråd å ha noen som er så fristilt at de kan ta unna – selv om disse lett kommer i en særstilling, fordi de kanskje er lette å ty til. Siden de etter hvert også får mer kompetanse enn de andre, vil de oftere få nye og spennende oppgaver. Det kan skape en viss misnøye i meglergruppen.

### Meglernes kapasitet til å megle.



1 1 9,1 % (10) 2 2 43,6 % (48) 3 3 27,3 % (30) 4 4 14,5 % (16) 5 5 eller flere 5,5 % (6) Total 110 (47)

Fig.5 Prosentvis fordeling etter hvor mange saker respondentene mener de har kapasitet til å behandle.

Skal en ta meglere på alvor, syntes det å være ubrukte ressurser. 44 % sier de har kapasitet til å ta 2 saker i mnd., mens bare 17 % hadde meglet 21-30 saker. 27 % sier at de har kapasitet til å ta 3 saker, men til sammen 20 % kan ta 4 og 5 saker pr. mnd. 9 % har kapasitet til en sak i måneden. Innenfor en ordning som fungerer på de premisser som konfliktrådet gjør, er det kanskje greit at det er meglere som kan yte litt, noen mye. De som kan ta få saker, kan ha egenskaper som er viktige i gruppen, på samme måte som det er bra at andre tar unna.

Stormøtemodellen har kommet til de siste årene, og det har vært frivillig å ta opplæring, og derfor også behandle saker etter denne metoden. Metoden er imidlertid populær – også blant samarbeidspartnere til konfliktrådet, og bruken er økende. Saksforberedelsene er mer tidkrevende, og mange deltagere på møtet gjør oppgaven mer utfordrende.

#### Hvor mange stormøter meglere i utvalget hadde i 2011

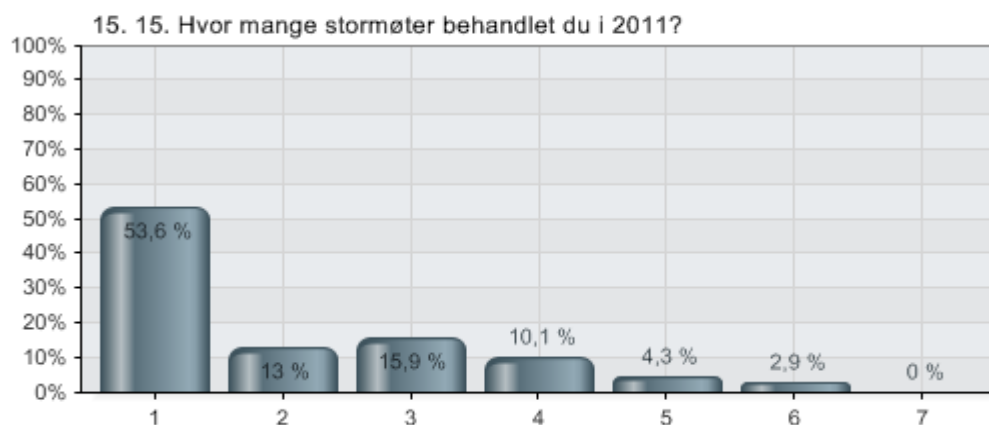
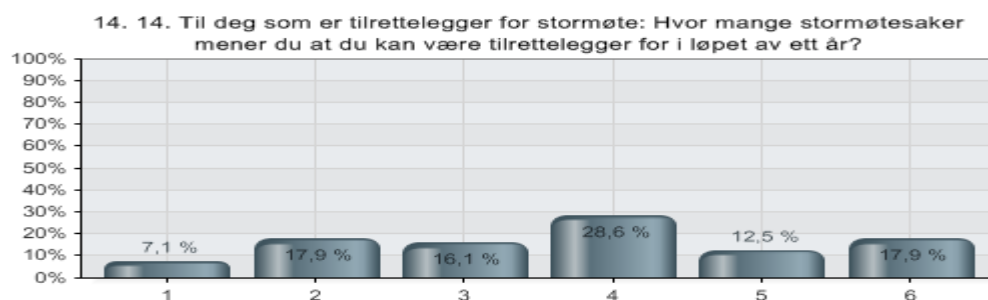


Fig. 6. Prosentvis fordeling ut fra hva meglere oppgir av antall stormøtesaker de har behandlet.

54 % av utvalget sier de hadde et stormøte i 2011, få mer enn 4 saker. Med et måltall for hele landet på ca. 300 for året, er dette et rimelig godt resultat - sett i forhold til antall meglere på ca 650 på landsbasis, og hvor de som har svart på questbackundersøkelsen utgjør ca. 17 % av populasjonen.

### Meglernes egen vurdering av sin kapasitet til å være tilrettelegger for stormøter.



Alternativer Prosent Verdi

1 1 7,1 % (4) 2 2 17,9 % (10) 3 3 16,1 % (9) 4 4 28,6 % (16) 5 5 12,5 % (7) 6 6 eller flere 17,9 % (10) Total 56

Fig. 7. Prosentvis fordeling på antall stormøtesaker fra 1-6 eller mer.

Fig 7 viser en viss spredning når det gjelder hvor mange saker tilretteleggeren (megleren) mener å ha kapasitet til. Erfaring fra en lokal undersøkelse i Sør-Rogaland tilsier 3-4 saker pr år er et realistisk antall stormøter, spesielt om megleren også skal motta andre saker. Det er ut fra erfaring ofte behov for en pause fra andre saker både underveis og etter en sak som blir behandlet som stormøte. Med oppfølgingsteam, ungdomsstraff, og andre saker, hvor denne fremgangsmåten ønskes brukt, må det kanskje tas høyde for at det kan bli kapasitetsproblemer. 18 % som svarte på undersøkelsen, sier at de kan ta 6 eller flere stormøtesaker på et år, men det kan kanskje bety færre av saker som blir behandlet som en ordinær megling..

### Meglernes egen vurdering av behov for mer veiledning for å tilrettelegge flere stormøter.

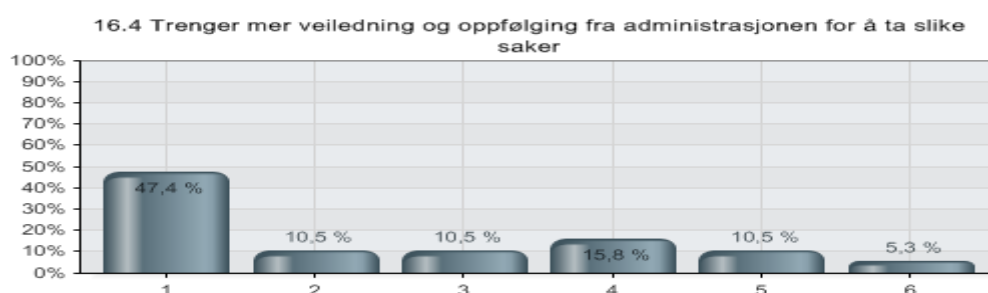


Fig. 8 På en skala fra 1-6, hvor 1 =lite viktig, 6=veldig viktig. Prosent fordeling.

Metoden har en klar struktur, og opplæring i stormøtemetodikk gir en ganske grei oppskrift for fremgangsmåte i metoden, og som er lett å følge.

De fleste meglerne i dette materialet opplever at de får den veiledning de trenger fra administrasjonen for å behandle saker etter stormøtemetoden.

### Meglernes syn på tidsbruk til forberedelser til meglingsmøtet.

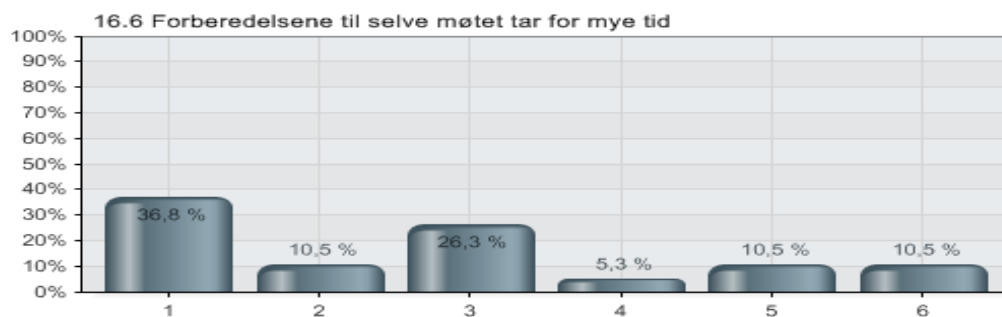
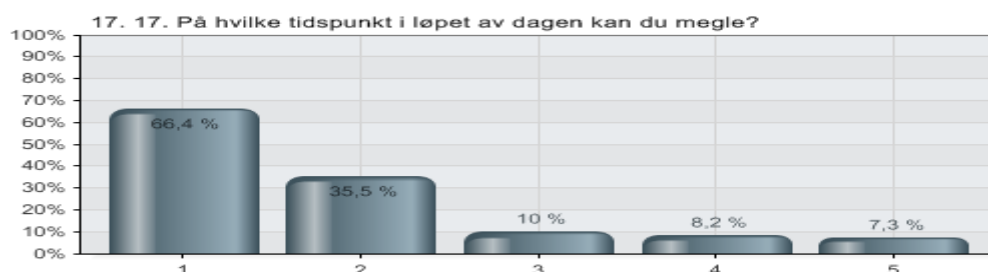


Fig. 9. På en skala fra 1-6, hvor 1=lite viktig, og 6 veldig viktig. Figuren viser prosentvis fordeling.

Selv om det er 21 % som skårer høyt på skalaen (5 og 6), virker det som de fleste av de som svarte synes forberedelsene er overkommelig, noe som kanskje ikke var helt ventet. Opplysning om telefonnummer, adresser og lignende stemmer ikke alltid i sakspapirene, en eller flere av partene svarer ikke på meglers henvendelser, det kan være vanskelig å finne tidspunkt til meglingsmøtet når det er flere parter, for å nevne noen av de utfordringer megleren møter.

### Når har megleren anledning til å megle?



Alternativer Prosent Verdi

1 Ettermiddag/ kveldstid 66,4 % 73

2 Dagtid/ettermiddag/ kveld 35,5 % 39

3 Har lengre friperioder, og er da tilgjengelig både på dag, ettermiddag og kveld 10,0 % 11

4 Jobber skift, så det varierer 8,2 % 9

5 Reiser bort i lengre perioder (14 dager og mer) flere ganger i løpet av året 7,3 % 8

Total 110

Fig.10 Når meglerne i utvalget er tilgjengelige for å megle, prosentvis fordeling på ulike alternativer.

Meglernes har dette i tillegg til annen jobb, og det er ikke er lagt opp til at de skal ta seg fri fra jobb for å megle på dagtid. Flere meglingslokaler er bare tilgjengelig på ettermiddag/kveldstid.

66, % av meglernes kan megle på ettermiddag/kveldstid. 36 % kan også på dagtid. Det vil være en del usikkerhet knyttet til de av meglernes som oppgir å jobbe skift, har lengre friperioder, eller reiser bort periodevis. En Nordsjøarbeider kan for eksempel ha en lengre

sammenhengende friperiode, men det kan likevel være vanskelig å få friperiode og tidspunkt det passer for partene å møte til å passe sammen, og da kan saken trekke ut. 7 % reiser bort 14 dager og lengre flere ganger i året. Kanskje ikke så mange, men dette kunne være personer som administrasjonen regnet med på dagtid eller på tider de fleste ikke kunne.

### 8.1.3. Opplæring/rekruttering.

Dersom ca. 160 meglerekandidater kurses hvert år, slik det opplyses fra Sekretariatet, og antallet meglere er 650, dvs. en utskiftning på ca. 25 %. Siden meglerne er oppnevnt for 4 år, skulle det tilsi at dette er et rimelig antall, men antagelig vil det være variasjoner konfliktrådene i mellom.

Evalueringen som gis til instruktørene etter gjennomført grunnkurs skårer som regel høyt. Dette viser evalueringsskjemaene meglerne fyller ut etter avsluttet grunnopplæring. Når meglerne har fått praktisert noe, kan dette endres. Meglerne får gjennom praksis testet hvor relevant opplæringen er.

#### Hvordan vurderer meglerne den grunnopplæring de har gjennomgått?

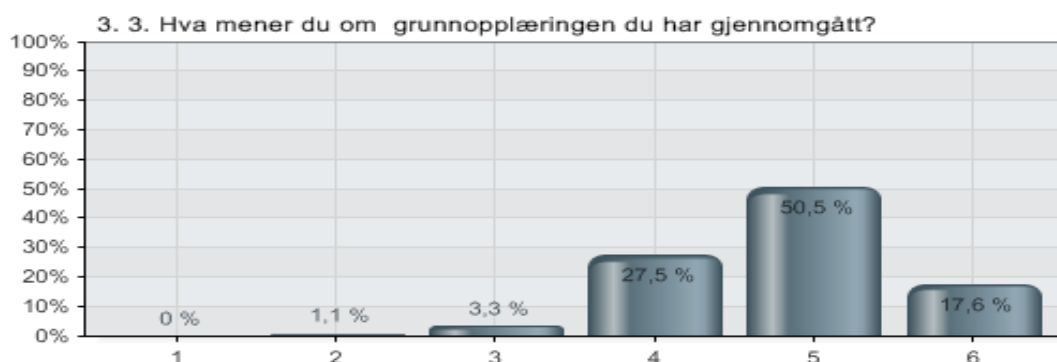


Fig.11 På en skala fra 1-6, hvor en er dårligst og 6 er best.

Når 68 % plasserer sin vurdering som 5 eller 6 på skalaen, og 97 % fra 4-6, så er det et svært bra resultat. Resultatet tyder på høy kvalitet på opplæringen. Erfaringsmessig skåres det høyt på den evaluering som blir gitt rett etter kurset, men her får man også en vurdering etter en tid. Sannsynligvis vil relevans i forhold til oppgaven også være en del av vurderingen.

Meglernes syn på å ha en opplæring som strekker seg over flere enn 2 sammenhengende dager.

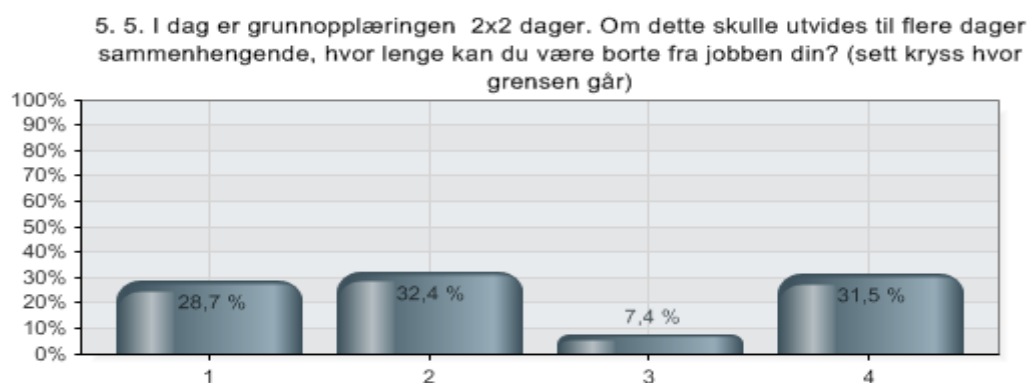


Fig.12. Prosentvis fordeling på antall dager.

29 % av de svarte kunne bare være borte en dag og 32, % 2 dager. Det betyr at 61 % bare kan være borte 1-2 dager. 32 % setter grensen ved 4 dager. En stor gruppe vil sannsynligvis ikke kunne delta, om antall dager sammenhengende på kurs økes ut over dagens nivå med 2 dager sammenhengende. Til nå har antall søkere til vervet vært stor, men dette kan få konsekvenser for frafall av søkere. Siden fri fra jobben til å gå på kurs også er avhengig av arbeidsgivers velvilje, kan dette få konsekvenser for sammensetning av meglergruppen. Allerede nå er det flere som ber om tapt arbeidsfortjeneste fordi de ikke får lønn i den perioden de går på kurs. Flere samehengende dager kan få betydning for om arbeidsgiver gir den ansatte anledning til å få fri eller om velviljen blir enda mindre i forhold til å gi fri med lønn. Ulike bransjer kan også ha forskjellig holdning til dette.

### Hvilken betydning har de foreliggende påstander i forhold til hvor lenge du kan være borte fra jobb?



Fig.13 Gradert fra 1-6, hvor 1= lite, 6= mye betydning (gjennomsnitt)

Det som synes å telle mest er forhold på jobben, ikke om megleren er ansatt i det offentlig eller privat/selvstendig sektor. Det som flest har nevnt, er at det blir ekstra mye arbeid når de kommer tilbake på jobb, og at det går ut over kollegaer. Noen får ikke fri med lønn. Kanskje har det vært en viss tilbakeholdenhet når det gjelder opplysning om å få dekket tapt arbeidsfortjeneste fra konfliktrådets side. Dette punktet berører også diskusjonen om regler for rett til fri med lønn uansett sektor, eller om det skal gis meglerhonorar til alle i stedet for tapt arbeidsfortjeneste til noen. Det som kanskje overrasker noe, er at hensynet til familien kommer lengre ned på listen over det som setter begrensninger. Flere dager på kurs syntes ikke å være så alt for slitsomt, noe en skår 1,77 kan indikere, men satt opp mot betydningen av arbeidssituasjonen, kan kurs over flere dager gjøre at meglervervet velges bort.

I dag må alle gjennomføre grunnopplæring. Opplæring i stormøtemetoden har til nå vært et tilbud – kanskje spesielt til meglere som har noe erfaring. Når oppfølgingsteam etter hvert brer seg over hele landet, blir det viktig å ha et tilstrekkelig antall tilretteleggere (meglere blir betegnet tilretteleggere når de behandler sak etter stormøtemetoden).

I tilfelle alle meglerne må ha både vanlig grunnopplæring og stormøteopplæring.



Alternativer Prosent Verdi

1: Helt sikkert ikke 3,7 % (4) 2: Litt usikker 9,3 % (10) 3: Ganske sikker 27,8 % (30) 4: Helt sikker 59,3 % (64) Total 108

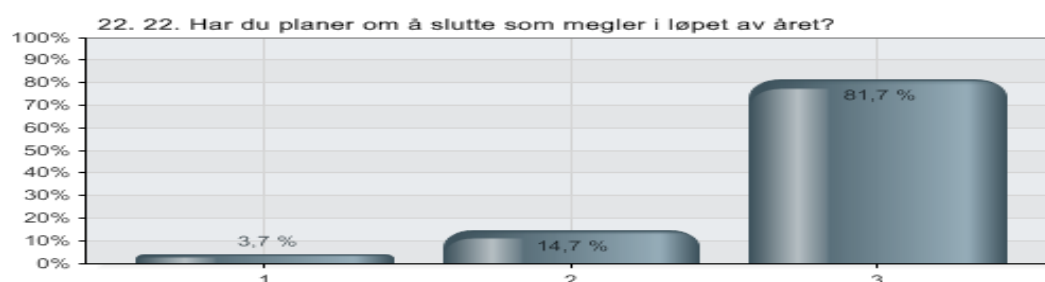
Fig.14 Prosentvis fordeling, gradert fra 1-4, hvor 1= helt sikkert ikke, 4= helt sikker. Om de vil være megler om opplæringen endres.

Som fig.14 viser, sier 28 % ganske sikker, og 59 % helt sikker. De fleste vil derfor være positiv til å utvide opplæring til også å innbefatte stormøteopplæring. Siden så stor gruppe av meglerne i utvalget har gitt utrykk for sine begrensninger når det gjelder antall dager sammenhengende på kurs (1-2 dager), kan det være nødvendig å tenke igjennom hvordan opplæringen tilrettelegges.

Antall som får opplæring hvert år viser et jevnt behov for nyrekruttering.

Questbackundersøkelsen viste at 47 % har erfaring fra under 1 år – 2 år av utvalget, og med stadig mer krevende saker er det viktig med erfaring som megler

Meglernes vurdering om de fremover ønsker å fortsette som megler.



Alternativer Prosent Verdi

1 Ja, jeg vil slutte 3,7 % 4

2 Har tenkt på det, men ikke bestemt meg 14,7 % 16

3 Nei, jeg har ikke planer om det 81,7 % 89

Total 109

Fig.15 Respondentenes vurdering om fremtidige status i fht. konfliktrådet, prosentvis fordeling.



Det er imidlertid få i utvalget (4 %) som sier de ønsker å slutte eller vurderer det (15 %). Andelen med kort erfaring kan imidlertid tyde på at flere ikke står ut 4 års perioden.

#### **8.1.4. Drøfting av hypoteser relatert til spørsmål 2:**

***Hypotese 1: Konfliktrådsmedglere vil sannsynligvis i større grad enn dem som har oppgaven i kraft av sin profesjon kunne holde rollene adskilt.***

Dette har i stor grad blitt besvart ved hjelp av teori. Undersøkelsen til Mykland (2011) viser det utfordrende å holde profesjonsrollen fra meglerrollen. Prof. Nils Christie (Konflikt som eiendom) mener at jurister og sosialarbeidere stjeler konfliktene fra folk. Prof. Vibeke Vindeløv påpeker også utfordringer med profesjonsrollen og meglerrollen. Flere konfliktrådsmedglere kommer fra profesjonsyrker, men de har ikke oppgaven i kraft av sin profesjon. Det kan fortsatt være utfordrende å holde avstand mellom rollene, men sannsynligvis noe enklere i konfliktrådet, siden en konfliktrådsmedgler som oftest ikke møter forventning fra partene ut fra sin yrkesrolle. Egnethetsvurdering vil også bidra til at meglerkorpset er tydelig på rollen sin. Mener derfor at hypotesen får støtte.

***Hypotese 2: Det vil ofte være vanskelig å beregne korrekt antall medglere i forhold til behovet.***

Ut fra svarene på questbackundersøkelsen, synes det som om det er ledig kapasitet blant de som har svart på undersøkelsen. Erfaring viser at det ikke er så opplagt. Medglerne har ikke de samme forpliktelser til konfliktråd, som til sin arbeidsgiver. I ferier kan det for eksempel være vanskelig å få meglet saker. Er det mye på jobben en periode, eller det er ting som skjer på hjemmefronten, kan konfliktrådet bli valgt bort en periode. Medglere som er ute av arbeidslivet, kan f.eks. velge et lengre opphold i utlandet, eller folk som jobber skift får det ikke helt til å klaffe med å få saken avviklet før de skal på jobb igjen. Det vil derfor være vanskelig å beregne korrekt antall i forhold til behovet, og faren er at konfliktrådene sikrer seg og tar inn flere enn strengt tatt behovet. Medglernes tilbakemelding på undersøkelsen om kapasitet, hensynet til jobb, når de kan megle, samt erfaring med periodevise svingninger i saksavvikling, støtter hypotesen.

***Hypotese 3: Konfliktrådet må stadig rekruttere og lære opp nye medglere fordi flere fratrer før oppnevningssperioden går ut.***

Når medglerne ikke er ansatt gir det større frihet for medglerne til å slutte før 4 års perioden de er oppnevnt for går ut, og medfører behov for nyrekruttering og også at det rekrutteres flere

enn strengt tatt nødvendig fordi det enkelte konfliktråd ikke ønsker for ofte nyrekruttering og derfor tar høyde for et visst frafall.

I flg. Lov om megling i konfliktråd er meglernes oppnevnt for 4 år av gangen, men med mulighet til reoppnevning ( jfr. § 3 i konfliktrådsloven). På landsbasis er det en utskiftning på 25 % pr. år, mens utvalgte som svarte på questbackundersøkelse, viste at 19 % vurderte eller ønsket å slutte, altså noen mindre enn ut fra det som er realiteten beregnet ut fra hele populasjonen av konfliktrådsmedglere. Konfliktrådet bruker imidlertid betydelige ressurser på opplæring, og undersøkelsen viser at dagens medglere ikke har stort lengre erfaring enn hva som ble påvist i 1996 av Agenda.

Mener det er et visst grunnlag for å si at flere fratrer før oppnevningsperioden går ut, og at hypotesen således får støtte i empirien.

### **8.1.5. Oppsummering.**

Den upartiske medglerrollen kan bli satt på prøve, spesielt for medglere som har oppgaven i kraft av sin profesjon. Konfliktrådsmedglerne har ikke oppgaven som en del av sin profesjonsutøvelse, selv om noen konfliktrådsmedglere også kommer fra profesjonsyrker, og derfor må være bevisst faren for sammenblanding av roller. Partene vil som regel ikke vite konfliktrådsmedglernes bakgrunn, og har derfor som regel ikke forventninger til medgleren ut fra dennes yrkesrolle. I tillegg blir konfliktrådsmedgleren vurdert ut fra egnethet, noe som er spesielt for denne ordningen.

Rekruttering og opplæring av konfliktrådsmedglere har blitt mer profesjonelt tilrettelagt. Opplæringen har blitt lengre, men så langt er det ingen medglingsordning som legger vekt på en lengre utdanning. Dyktiggjøring medfører at medglerne blir mer profesjonelle som medglere, men faren for en egen profesjon synes ikke å være tilstede i nær fremtid. Det er ikke noe som tyder på at det legges opp til en lengre fagutdanning, og hvor medgling blir et eget fulltidsyrke forbeholdt de med den "rette" utdanningen.

Erfaring er viktig som medgler/tilrettelenger, men største delen av medglerne har ikke mer erfaring enn hva medglerne hadde i 1996, da Agenda foretok sin undersøkelse. Med mer krevende oppgaver kan dette være en utfordring

Medglerne er svært fornøyd med den opplæringen de har fått – også etter at de har praktisert en stund. De er positive til å slå sammen vanlig grunnopplæring og stormøteopplæring, men de fleste sier at de helst ikke vil være vekke fra jobb mer enn 1-2 dager i forbindelse med opplæring.

Beregning at hva som er tilstrekkelig antall medglere er vanskelig. Selv med en reduksjon på 60 medglere siden 1996, og en tredobling av sakstallet, syntes det i forhold til medglernes tilbakemelding å være ledig kapasitet, men det vil være vanskelig å si om det er reelt fordi

meglerne har en løsere tilknytning til konfliktrådet enn hva ansatte har, sakstall vil være forskjellige i de ulike kommunene, og meglernes tilgjengelighet vil ikke være lik til en hver tid.

Opplæring av 160 nye hvert år, slik det har vært siden 2008, kan synes mye, men siden meglerne er oppnevnt for 4 år av gangen, kan ca. 25 % utskifting kanskje ikke sees som alarmerende heller. Av meglerne som svarte på questbackundersøkelsen, svarte imidlertid 82 % at de var sikre på at de ønsket å fortsette.

## **8.2. Forskningsspørsmål 3.**

Dette spørsmålet blir besvart ved hjelp av questbackundersøkelsen, som ble foretatt april 2012, og hvor 110 konfliktrådsmedglere svarte. På de åpne svaralternativene kunne meglerne komme med utfyllende opplysninger, som kan underbygge, forsterke og nyansere besvarelsene, som blir tallfestet.

***Forskingsspørsmål 3: Hva mener konfliktrådsmedglerne i utvalget om sin oppgave som konfliktrådsmedglere?***

### **8.2.1. Motivet for å påta seg oppgaven som konfliktrådsmedglere.**

I forbindelse med intervju av søkere til meglervervet, blir søkerne spurt om sitt motiv for å søke. Erfaringsmessig sier mange at de syntes oppgaven virket spennende, og at de ønsker å bidra i forhold til andre, dvs. gjøre en samfunnsinnsats. Det har til nå vært sentralt at utgangspunktet for å bli medglere ikke skulle være økonomisk motivert. Derfor har honoraret vært på et nivå, som skulle utelate søkere som har økonomi som hovedårsak for å søke. Konfliktrådene bygger i stor grad på en dugnadsånd hvor meglerne bidrar i sitt lokalsamfunn slik at andre skal kunne løse sine utfordringer på et lavest mulig nivå. Hensikten er at folk kan få hjelp til å løse egne problemer og konflikter uten at profesjonelle overtar og bestemmer, for eksempel at domstolen avsier en dom. Om den ene parten får rett og den andre feil, trenger ikke det alltid medføre at konflikten blir bilagt. Konfliktrådsmedglerne kan bistå partene til også å få løst konflikten.

### Hvilken betydning hadde følgende momenter for å bli megler?

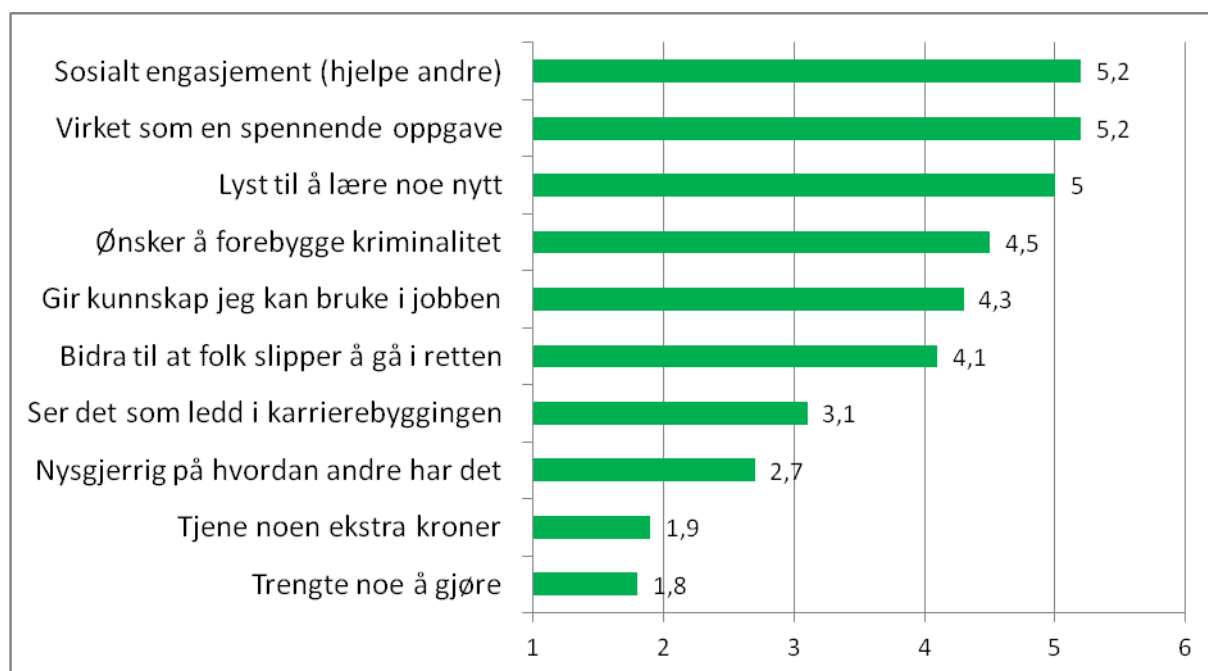


Fig.16. Gradert fra 1-6,1=lite, 6 = betydde svært mye, hva er mest avgjørende for å bli megler. (gjennomsnitt)

Det som synes sentralt for å bli konfliktrådsmedler i questbackundersøkelsen, er et sosialt engasjement, sammen med at oppgaven virket spennende, og få lære noe nytt. Bidra til at folk slipper å gå i retten, og forebygge kriminalitet, handler også om et samfunnsengasjement. Det synes som konfliktrådsmedler ikke er noe som velges bare for å ha noe å gjøre eller på grunn av nysgjerrighet. Undersøkelsen viser at den økonomiske siden i mindre grad er avgjørende.

I spørreskjemaet ba jeg om bakgrunnsopplysninger i forhold til kjønn, alder, etnisitet og hvilken sektor meglere jobbet innen. Bakgrunnen for det, var at den informasjonen kunne være viktig for å få en forståelse av hva som motiverer folk fra ulike grupperinger til å bli konfliktrådsmedler. Den gjennomgående konklusjon er imidlertid at det stort sett er det samme som motiverer enten man er mann, kvinne, ung eller eldre, etnisk norsk eller har annen etnisk bakgrunn. Av den grunn synes det unødvendig å vise figuroversikt for alle bakgrunnsforskjellene.

I stedet benyttes en ANOVA- analyse (analysis of variance) for å få frem motivasjonsfaktorene der det er signifikante forskjeller mellom ulike grupper. Signifikantnivået er satt til 0,05 eller lavere. Analysen viser at det ikke er signifikante forskjeller mellom kjønnene. Kvinner og menn er svært like i sitt svarmønstre.

Når det gjelder alder er det signifikante forskjeller med hensynet til betydningen av "Ser det som et ledd i karrierebygging" og "Gir kunnskap som jeg kan bruke i jobben."

### Hva motiverer – forskjeller mellom ulike grupper?

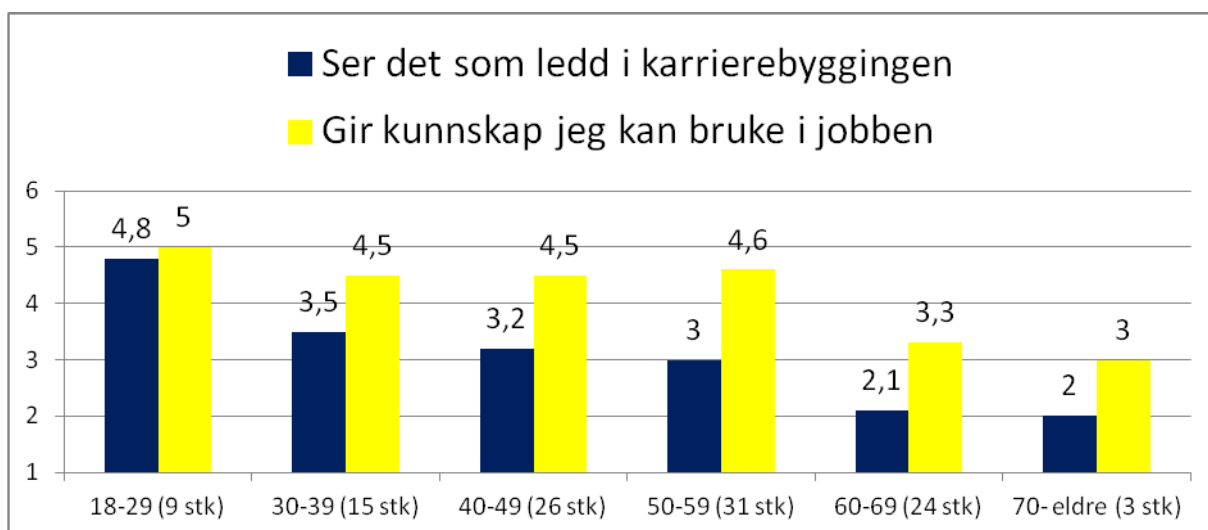


fig 17 Aldersmessige forskjeller, gjennomsnitt på en skala, hvor en er minst og 6 er mest betydning .

Selv om meglernes i stor grad syntes å velge oppgaven ut fra behov for å bidra i forhold til andre, så vil vektlegging av noen områder vise aldersmessige forskjeller. Aldersgruppen 18-29 år, legger større vekt på karrierebygging og kunnskap som kan brukes i jobb enn andre aldersgrupper. Kanskje ikke så overraskende. Betydningen av å være et ledd i karrierebygging avtar for hver alderskategori. Kunnskap som kan brukes i jobb holder seg der i mot stabilt for de som er i yrkesaktiv alder. For aldersgruppen 18-29 år betyr ”kunnskap som jeg kan bruke i jobben” noen mer (skårer 5 på skalaen), mens det for de andre aldersgruppene frem til 60 års alderen holder seg stabilt, men relativt høyt (4,5).

Når det gjelder etnisk bakgrunn, er det signifikante forskjeller med hensyn til betydningen av 3 ulike faktorer, slik det fremgår av fig. 18:

### Hvorfor ble du konfliktrådsmedler?

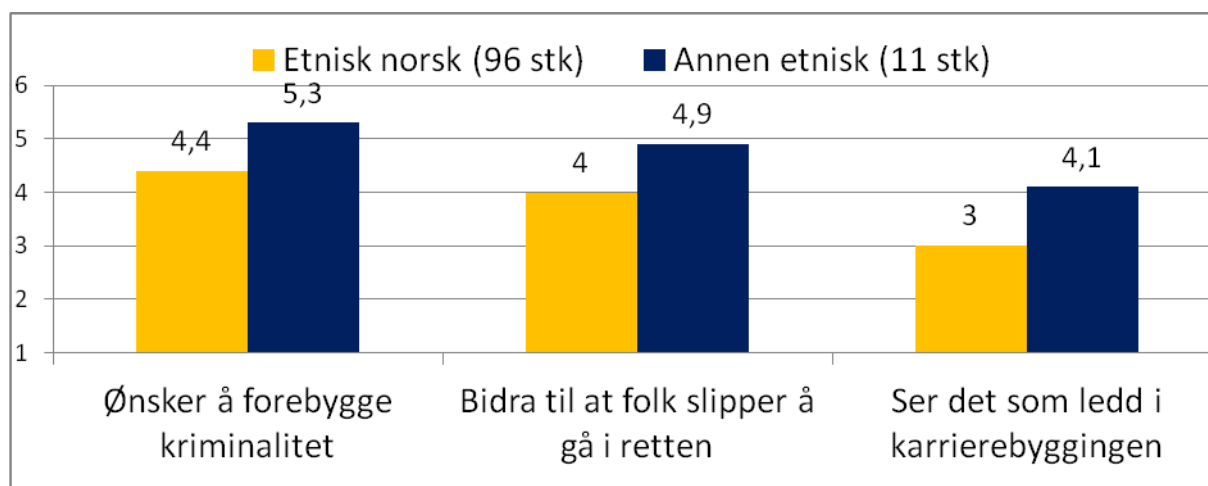


Fig.18 Gjennomsnitt på en skala fra 1-6, hvor 1= liten grad, 6= i stor grad.

Norge har etter hvert blitt et flerkulturelt samfunn. I følge Statistisk Sentralbyrå (nøkkeltall 01.01.12) er det 547.000 innvandrere i Norge, og 108.000 norskfødte med innvandrerforeldre, til sammen ca.13 % av befolkningen. I utvalget er andelen med annen etnisk bakgrunn 10 %. 11 personer er noe begrenset antall å trekke klare konklusjoner fra, og forskjellene er heller ikke så store, men tendensen viser at meglere med annen etnisk bakgrunn er noe mer opptatt av å forebygge kriminalitet og bidra til at folk slipper å gå i retten, samtidig med at de er litt mer opptatt av å bruke konfliktråd som ledd i karrierebygging enn etnisk norske. ( se fig.18). Kriminalitetsforebygging har alltid vært noe av formålet med konfliktrådet, og erfaring tilsier at en rettssak ikke nødvendigvis løser en konflikt. Begge deler viser et engasjement for andre, men er mer spesifikt enn og bare betegne dette som et "sosialt engasjement" (fig.16)

Når det gjelder hvilken sektor respondentene jobber i, er det signifikante forskjeller med hensyn til betydningen av 5 faktorer, slik det fremgår av fig.19. Det er i hovedtrekk forskjellen mellom offentlig og privat sektor som er signifikant.

### Hvorfor ble du megler? Forskjellige begrunnelser for å bli megler ut fra sektor.

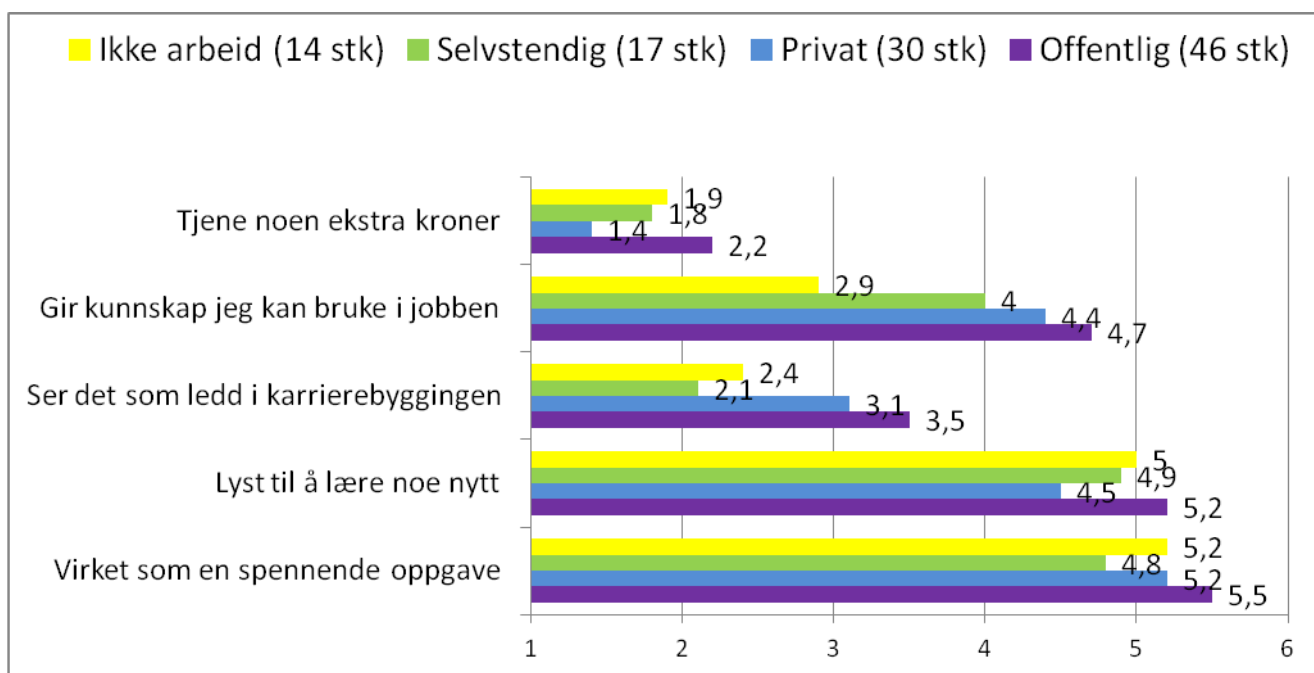


Fig. 19. Gjennomsnitt på en skala fra 1-6, hvor 1= betyr lite, 6 mye.

”Virker som en spennende oppgave”, og ”lyst til å lære noe nytt” synes sentralt for alle gruppene. Ingen av gruppene synes å legge særlig stor vekt på ”tjene noen ekstra kroner”. Penger er ikke hovedårsak, selv om det synes å være noe viktigere for offentlig ansatte enn de andre gruppene. Ja, selv mer enn for dem som ikke er i arbeid. Meglere som kommer fra offentlig sektor skårer høyest på alle spørsmål. Dette kan tyde på at denne gruppen får dekket noen behov gjennom megleroppgaven som de kanskje ikke får i jobbsammenheng.

#### **8.2.2. Hvordan meglere ser på oppgaven.**

##### Hva er det positive ved å være konfliktrådsmegler?

Spørsmål 32 i questbackundersøkelsen var et åpent spørsmål, hvor konfliktrådsmeglere selv kunne skrive hva de mente var positivt ved å være konfliktrådsmegler. Svarene var mange, og fordelte seg i 3 ulike hovedkategorier:

1. Hva meglere kunne bidra med i forhold til partene.
2. Samfunnsengasjement.
3. Det som har betydning for meglere.

Når det gjelder den 1.kategorien – hva meglere kan bidra med i forhold til andre, sier flere:

*”At du kan bidra til at andre kan gjøre opp for seg på en god måte” Andre uttrykker at ”Det er tilfredsstillende å oppleve at konfliktsituasjoner løses og partene begynner å snakke*

*normalt sammen.” En megler sier at ” Tilretteleggingsrollen, å bistå parter i konflikt til å finne veier ut av konflikten/gjennom selvrefleksjon, og fram til en eventuell skriftlig avtale(hvor det er ønskelig) som begge kan akseptere og respektere... en vinn-vinn situasjon.”*

En sier også at *”Det er lykkestunder= når partene ikke har sett hverandre ved ankomst, og går skulder ved skulder ut, mens praten går.”*

Flere er opptatt av kriminalitetsforebyggende arbeid: *” Det har vært en meningsfull jobb hvor jeg forhåpentligvis har vært med å forhindre kriminelle løpebane!”*

I kategori 2 – samfunnsansvar, har flere gitt uttrykk for at de ønsker å bidra. En sier det på denne måten: *” Det er en flott måte å bidra i lokalsamfunnet på. For meg har det vært en utrolig givende reise.”* Eller som en annen uttrykker det: *Ser på det som et viktig samfunnsverv, og har stor tro på konfliktrådet for å løse konflikter på lavest mulig nivå.”* Det er også uttalelser som handler om å få sakene løst utenfor rettsapparatet: *”Bidrar til å forenkle straffeprosessen”* eller *”Tar samfunnsarbeid, saker kan løses utenfor rettsapparatet.”*

Når det gjaldt det som gikk mer på egenutvikling eller egne behov, var det noe av det følgende som gikk igjen: *”Får brukt meg selv i relasjoner mellom mennesker med det jeg mener jeg har å bidra med.”* En annen sier at *”Lærer nesten hver gang noe om livet.”* Andre fremhever at de både kan dra nytte av kunnskap de har gjennom jobben, eller lærdom som kan overføres til sin ordinære jobb. Andre fremhever fellesskapet med andre meglere og tilhørighet og vennlighet fra administrasjonen. *”Få oppleve unnskyld og tilgivelse”* blir nevnt eller tilfredsstillelsen i at saker som så ut til å være umulig å få løst – bli løst: *” En sak har aldri løsningen før møtet er over.”*

Bare 2 personer har nevnt oppgaven som en inntektskilde av dem som skrev i de ”åpne feltene” .

Flere utsagn dekker flere kategorier, og jeg velger å sitere en som oppsummerer mye av det som har vært sagt:

*”Det er en oppgave der jeg mener jeg kan gjøre en forskjell for et enkeltmenneske, gjøre nyttig samfunnsinnsats, samtidig som jeg syntes det er interessant, utviklende og lærerikt for meg selv. Har også kjent mange kjekke meglere gjennom oppgaven.”*

### Er det noe annet du ønsker å formidle?

Her kunne meglerne skrive hva de måtte ønske å formidle, men uttalelsene gikk i hovedsak i 3 ulike kategorier:

1. Personlig.



2. Rettet mot administrasjonen.
3. Meglernes interesseorganisasjon, Meglerforum.

I kategori 1 – personlig, varierte noe. En sa at *”det bør fokuseres enda mer på vår rolle som nøytrale meglere og ikke moralske voktere”*. Ellers har det vært uttalelser om hvor spennende og krevende oppgaven er: *”Det har vært 4 spennende og lærerike år med meglingsrolle”,* eller - *”Jeg føler meg heldig som får lov til å være konfliktrådsmegler. Det er noe jeg er veldig stolt av!”*

En megler som kommenterer honoraret sier: *”Honoraret er beklagelig lavt, sett i forhold til oppgaven som gjøres. Jeg personlig meglet 10 voldssaker av 25 saker i 2011. Da må en si en gjør en samfunnsnyttig jobb, som bør kunne betale seg.”*

Det gis også uttrykk for at det er en fantastisk ordning, men lite kjent, og mener at administrasjonen har en oppgave å gjøre: *”Bør være mer ute blant folk. Opplyse på skoler, organisasjoner, etc.”*. En megler sier at *”Jeg opplever at konfliktrådet i liten grad er interessert i å tenke kritisk rundt egen metodikk og er lite åpen for endring og forbedring.”*

Når meglerne blir bedt om i undersøkelsen å se tilbake på den erfaring de har fått som meglere, gir de uttrykk for følgende:

### Om du ser tilbake på din erfaring som megler.



Fig. 20: Gjennomsnitt på en skala fra 1-6., hvor 1 betyr lite, 6 mye.

Fig. 20 oppsummerer meglerne i utvalgets oppfattelse av hva det betyr for dem personlig å være meglere i konfliktråd, og den opplæring og støtte de får fra administrasjonen, samtidig med at de har handlingsrom til å gjøre egne valg. På alle utsagn ligger skåren svært høyt. Vil spesielt fremheve utsagnet om at de er stolte over å kunne fortelle venner at de er konfliktrådsmedglere (skåre på 5,27).

### 8.2.3. Meglernes syn på ulike sakstyper.

Meglernes er, og skal være forskjellige, og de vil ut fra sin forskjellighet ha ulike preferanser. Til nå har det blitt lagt vekt på at det ikke skal være nødvendig med spesialisering.

#### Hvilke sakstyper/oppgaver har du hatt som meglere? Prosent.

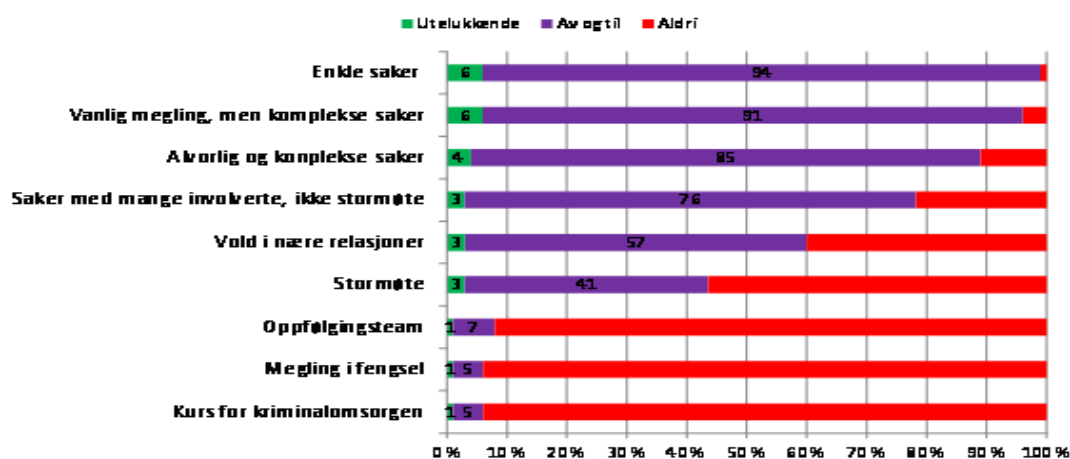


Fig 21 Alternativene er 1: aldri 2: av og til, 3: utelukkende. Alternativene viser på skalaen hvor stor andel de forskj. sakstypene har i utvalget.

Det er et fåtall som utelukkende har en sakskategori av dem som svarte på denne questbackundersøkelsen, og det betyr sannsynligvis at det i liten grad praktiseres spesialisering i konfliktrådene i dag. Det er også i tråd med den holdningen som har vært i fht. spesialisering.

Kurs for friomsorgen har ikke alle konfliktråd, heller ikke megling i fengsel og oppfølgingsteam, og det viser i stor andel rødt (kategorien aldri).

### Er det sakstyper du helst ikke ønsker å megle?

Alternativ	sakstype	Prosent	Antall
1	naskeri	32	18
2	Mobbing (også nettmobbing)	2	1
3	Vold	5	3
4	Vold i nære relasjoner	13	7
5	Deling av boet	21	12
6	Samarbeidsavtaler om barn	25	14
7	Nabokonflikter	11	6
8	Forbrukersaker	18	10
9	Kulturkonflikter	9	5
10	Konflikter på arbeidsplassen	4	2
11	Saker som blir behandl som stormøte	30	17
12	Megling i fengsel	30	17
13	Oppfølgingsteam	32	18
totalt			130

Tabell 8. Prosentvis fordeling og antall

Spesielt i etableringsfasen av konfliktrådene, hadde butikknaskerisakene et stort volum, men denne sakstypen har de siste årene avtatt noe, selv om den fortsatt har et visst volum. Meglerne har i flere sammenheng tatt opp utfordringen med større kjedebutikker, som stiller med et "bundet mandat". Etter pålegg fra butikkledelsen kreves det et bestemt beløp for å stille i konfliktråd. Noen butikksansatte er ofte i konfliktråd. Det gjør at de lett kan ta over å bli for dominerende på møtet, og derfor kan karakteriseres som "profesjonelle klager". Noen reagerer på ubalanse i styrkeforhold mellom butikksjef, og ofte en ungdom. Dette kan spille inn på meglernes holdning til denne saks-kategorien.

Når det gjelder at meglernes ikke ønsker saker som blir behandlet som stormøte, megling i fengsel eller oppfølgingsteam, kan det avspeile en viss usikkerhet til noe som fremdeles er nytt, og for en del uprøvd. Fig.21 gav en oversikt over saker meglernes hadde hatt, og flere at de sakstyper meglernes helst ikke vil ha, er saker de har hatt lite av.

### Hvis du fikk mulighet til å spesialisere deg – hva ville du helst gjøre?

alternativ	Metode/sakstype	Prosent	Antall
1	Bare "vanlig" megling	45	46
2	Stormøte	30	31
3	Vold i nære relasjoner	37	38
4	Megling i fengsel	26	26
5	Stormøte/oppfølgingsteam	21	21
6	Familiesaker	40	41
7	Kurs for friomsorgen	16	16
Total		100	102

Tabell 9 Prosentvis fordeling på sakstyper.

Sammenlignes tallene fra tabell 7 med det resultatet som fremgår av tabell 8, vil flere sakstyper som meglernes ikke ønsket, nettopp være sakstyper de ønsker å spesialisere seg i. Dette er også saker de til nå har hatt relativt lite av, noe fig. 9 viste.

”Bare vanlig megling ” har fått 45 %. Dette kan tolkes dit hen at mange ønsker å holde seg innenfor det som har vært kjerneområdet til nå. Likevel skårer flere saksområder som regnes som spesielt tidkrevende og utfordrende høyt.

Mye tyder på at meglerne er klare for å spesialisere seg. Sannsynligvis handler dette om mestring, og det å føle seg trygg på saksområder som ellers kan oppleves personlig utfordrende.

Se vedlegg nr. 7 hvor en av meglerne kommer med sitt syn på spesialisering.

### Meglernes oppfattelse av om spesialisering er ødeleggende for legmannsprinsippet.

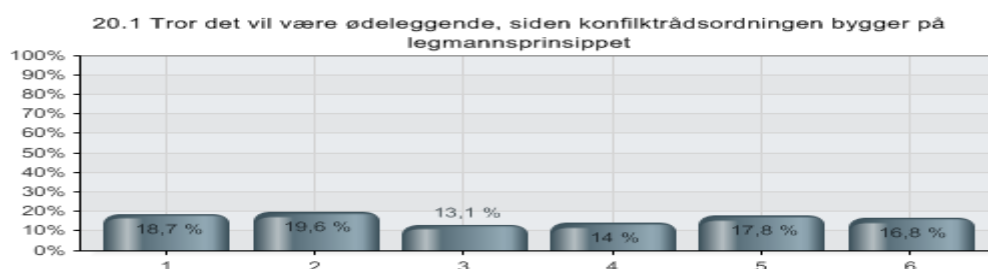


Fig. 22 Gradert fra 1-6, hvor 1=svært uenig, 6=svært enig, prosentvis fordeling.

Meglernes som likemenn, og ikke profesjonelle, har vært et sentralt prinsipp. Spesialisering kan derfor være kontroversielt, fordi det fører til dyktiggjøring på noen områder, og det betyr en utvikling i retning profesjonalisering.

Mange meglere har svart positivt på om de kunne ønske å spesialisere seg. De har imidlertid spredd seg noe i sitt syn på om det er ødeleggende for legmannsprinsippet. Kanskje ikke så overraskende, da spesialisering kan oppleves som noe berører grunntanken ved legmannsordningen hvor meglernes skal være fornuftige og respekterte folk fra lokalmiljøet, og ikke profesjonelle og eksperter.

#### **8.2.4. Meglernes syn på utviklingen i konfliktrådet.**

Konfliktrådet blir betegnet som et lavterskeltilbud. Saker blir ”opp & avgjort” på en enkel og ubyråkratisk måte. Det har vært en utvikling både når det gjelder straffesaker og sivile saker. Spesielt når det gjelder straffesakene er det forskjell på saker som blir overført etter en påtalemessig vurdering av politijuristene, og hvor konfliktråd er en saksavgjørelse til å bli en del av straffegjennomføringen. Kriminaliteten er mer alvorlig, og personlige problemer er større. Formelle ting knyttet til saken kan bli mer fremtredende, bl.a. juridiske spørsmål.

Pr. i dag er det ikke anledning å ha med advokat på meglingsmøtene (jfr. § 7 i konfliktrådsloven), men vil dette skje, vil dette naturlig få konsekvenser for meglernes syn på oppgaven.

### Meglernes syn på hva spesialisering vil medføre for ordningen som et lavterskeltilbud.

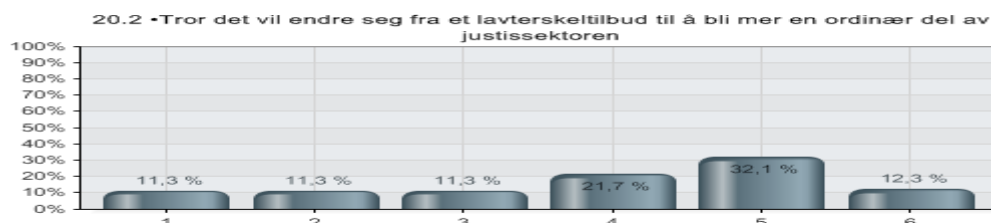


Fig. 23. Gradert fra 1-6, hvor 1= svært uenig, 6= svært enig. Prosentvis fordeling.

En relativ stor andel, 32 % (5 på skalaen) og 12 % (6 på skalaen), er bekymret for at konfliktrådet forsvinner fra sitt utgangspunkt som lavterskel tilbud, og blir mer en ordinær del av justissektoren. Dette er et sentralt område, ikke minst med tanke på den omlegging og utvidelse av ordningen som er foreslått i rapporten "Økt bruk av konfliktråd" (2011)

Det har i liten grad vært diskutert andre løsninger enn dagens ordning med bruk av legmeglere. I Konfliktrådets strategidokument som gjelder til 2016, fremgår det at "Konfliktrådene satser tungt på legmannsordningen". (2012, s. 20).

Det er nylig foretatt en intern undersøkelse (Questback) som kan avdekke hvor mye ansatte er aktive som meglere/tilretteleggere. Endelig resultat foreligger ikke – bare at enkelte ansatte har meglet mye. Ansatte har alltid meglet noe. Det er viktig å holde metoden ved like som veileder for legmeglere. Ved å gå inn som medmegler sammen med en legmegler, kan ansatte gi tilbakemelding og veiledning i en konkret sak. Er det slik at ansatte i økende grad megler eller tilrettelegger saker som for eksempel oppfølgingsteam, vold i nære relasjoner, kurs, megling i fengsel mv., fordi det av ulike årsaker konkluderes med at konfliktrådsmeglerne ikke kan det, så kan det være grunn til å vurdere om konfliktrådet beveger seg inn på saksområder som ikke kan håndteres innenfor rammen av dagens ordning og/eller så kan det være at dagens meglerordning må suppleres med meglere som er ansatte.

### Hva meglerne mener om en kombinasjon av ansatte og legmeglere, og betydning av dette for legmannsordningen.

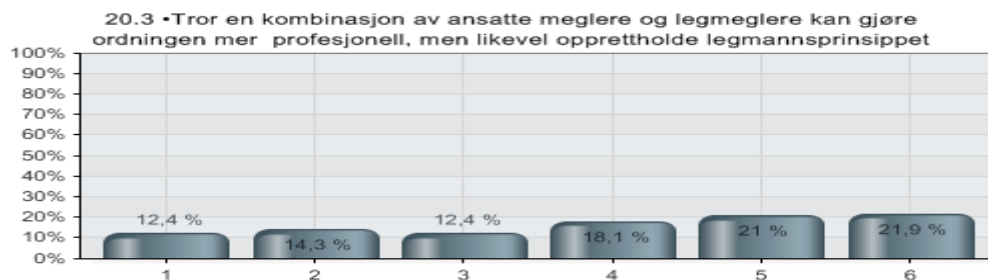


Fig. 24 På en skala fra 1= svært uenig – 6= svært enig. Prosentvis fordeling av svarene.

Som det fremgår av fig. 24, synes meglerne å fordele seg ut over hele skalaen som er gradert fra 1-6. Den største gruppen befinner seg fra 4-6 på skalaen. Blant deltagerne i denne undersøkelsen synes flertallet å helle mot at en kombinasjon av ansatte og legmeglere kan gjøre ordningen mer profesjonelt, men at legmannsprinsippet kan opprettholdes.

#### 8.2.5. Mer enn bare megler.

Meglernes rolle har til nå vært klart definert i forhold til å megle enkeltsaker i sitt lokalsamfunn. Meglernes status i organisasjonen kan endre seg når engasjementet utvides til mer enn selve meglerrollen. Spørsmål om hvilken rolle utvalget i questbackundersøkelsen mener Meglerforum skal ha, sier noen om de forventninger medlemmene har.

Honorar har vært en "kampsak" for Meglerforum. Honorarsatsen hadde stått stille siden statlig overtagelse i 2004. For lave satser kan føre til at noen slutter, fordi de ikke føler seg verdsatt. Heves satsen for høyt, kan imidlertid de ideologiske motivene blekne til fordel for økonomiske motiver, noe det ikke er sikkert ordningen er tjent med.

Når meglerne gjennom sin interesseorganisasjon vil delta aktivt i påvirkning og utvikling av konfliktrådene, kan det være positivt. Meglerne er en ressurssterk gruppe med kompetanse på mange områder.

Lokal forankring er fortsatt viktig for konfliktrådets nærhet til brukerne, og det betyr at selv om det skal være en del felles som skaper en enhetlig organisasjon, så skal også mangfoldet være der. Flere krefter som streber etter like vilkår og standardisering, kan imidlertid bidra til at mangfoldet gradvis viskes ut.

### Hva meglerne mener om hva som skal være den viktigste oppgaven til meglerforum.



Fig.25 . På en skala fra 1-6, hvor 1=ikke viktig, 6=svært viktig.

Fig. 25 viser at honorarsatsen hadde en viss betydning. Det kan ha sammenheng med at dette har vært en sak som har vært på agendaen over en viss tid, og som har ført til at satsen har økt noe. Fig. 16 viste at på en skala gradert fra 1-6, og 1= lite og 6= betydde mye, skåret i gjennomsnitt "tjene noen ekstra kroner" 1,9. Det kan tolkes som at penger ikke er helt uvesentlig, men ikke hovedmotiv. Ulike grupper skåret noe ulikt, og fig. 19 viste at penger betydde noe mer for ansatte i offentlig sektor, men for ingen grupper var penger hovedmotiv.

### Meglernes syn på hva som skal være meglerforums oppgaver.

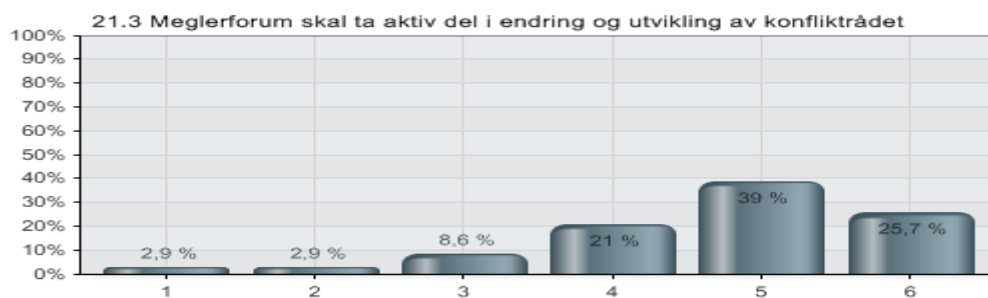


Fig.26 På en skala fra 1-6, hvor 1= ikke viktig, 6 = svært viktig. Prosentvis fordeling av svarene.

Resultatet tyder på at blant de som svarte på denne undersøkelsen, var det svært mange som ønsker velkommen at meglerne involverer seg mer i utviklingen av konfliktrådet. Når 39 % vurderer viktighet av deltagelse til 5 på en skala fra 1 til 6, hvor 6 er svært viktig, og 26 % vurderer deltagelse som så viktig at de har vurdert viktighetsgraden til 6, så ønsker flertallet mer makt til å påvirke utviklingen i konfliktrådet.

### Meglernes syn på hva meglerforum skal være.



Fig. 27 På en skala fra 1-6, hvor 1= ikke viktig, 6= svært viktig. Prosentvis fordeling av svarene.

Når meglerne ønsker å involvere seg mer, vil det være naturlig at de også ønsker å engasjere seg på områder som har betydning for de oppgaver de måtte få i fremtiden, noe prosentfordeling på skalaen i fig.26 tyder på. På en skala fra 1-6, hvor 1= ikke viktig, og 6 =svært viktig, skåret 77 % fra 4-6 på skalaen.

#### **8.2.6. Drøfting av hypoteser relatert til spørsmål 3.**

Meglerne vil ha ulike motiver for å bli konfliktrådsmedgler. Det kan ha sammenheng med hvem de er (kvinne, mann, alder, yrke eller etnisk bakgrunn.). Min hypotese var at oppgavens karakter sannsynligvis vil føre til at samfunnsengasjement vil bli vektlagt som et hovedmotiv for å melde seg til oppgaven. Samtidig kunne personlige motiver, som personlig utvikling eller ønske å hjelpe andre som er i en vanskelig situasjon. Gjennom intervju i forbindelse med rekruttering, vil det som regel bli gitt informasjon om godtgjørelse. Blant dem som er funnet egnet, og har takket ja til tilbudet om å bli megler, vil økonomisk utbytte derfor ikke være at det som er viktigst for å påta seg oppgaven.

Endring i organisering av konfliktrådene i 2004 til en mer byråkratisk oppbygd modell, førte til pålegg om å drive i tråd med retningslinjer gitt av ledelsen, og det gjorde det enklere å sammenligne, og påvise uregelmessigheter. Meglernett gjorde det enklere å få oversikt over hvem som var megler, og derfor lettere å utveksle erfaringer på tvers av konfliktrådsgrensene. Spesielt i et par konfliktråd var det meglere som var pådrivere i prosessen mot organisering av meglere. Endring i organisering av konfliktrådene har sannsynligvis medvirket til endring av meglernes status i organisasjonen, og misnøye med honorering kan ha virket samlende.

En felles organisering vil også føre til en mer lik organisasjonskultur, som styrker oppfattelse av at dette er en organisasjon, og ikke flere helt adskilte små enheter.



***Hypotese 1: Meglerne ønsker å ta et samfunnsansvar.***

Oppgaven som konfliktrådsmegler er ikke en jobb, men et lønnet verv. Det betyr at motivet for å søke seg til oppgaven er noen annet enn i forhold til en jobb, eller om megleroppgaven skulle være en del av en jobb. Det er heller ikke noe som kan pålegges – det er frivillig, og bygger derfor på et engasjement, siden det i liten grad gir økonomisk uttelling og kan ikke regnes som en jobb. Det kan bety at meglerne opplever en del positivt med å påta seg oppgaven. Svarene fra meglerne på questbackundersøkelsen bekrefter at det å ta samfunnsansvar er et svært viktig motiv for å være konfliktrådsmegler. Fig 16 viser at meglerne i utvalget i gjennomsnitt skårer 5,2 på en skala fra 1-6 på at de er positive til å ta et samfunnsansvar. Svarene fra de åpne svaralternativer underbygger også dette. I tillegg kommer "lyst til å lære nytt", og at "oppgaven er spennende" som viktige momenter for dem som velger å søke seg til en slik oppgave. Alder har en viss betydning i forhold til karrierebygging og læring som er overførbart til jobb. Kriminalitetsforebygging og unngå retten, synes å bety noe mer for personer med annen etisk bakgrunn enn etnisk norske. Likens noe mindre forskjeller mellom sektorer.

Både gjennom det som er tallfestet, men også gjennom det meglerne svarer på de åpne spørsmålene, støttes hypotesen.

***Hypotese 2: Konfliktrådsmeaglerne opplever oppgaven som svært givende, men også krevende.***

De utviklingstrekk som er beskrevet tidligere, viser at oppgaven som megler er i endring. Nå er det ikke bare enkle naskerisaker, men også mer komplekse og alvorlige saker. Det kan være mange deltagere på et møte, og det kanskje flere forhold som skal behandles i en sak. Ikke alle saker kan megles på kveldstid, og det kan være utfordrende for meglere som er i fast jobb.

Gjennom det som meglerne har svart om sitt syn på oppgaven, om spesialisering, megling av og med ansatte, så mener jeg svarende støtter hypotesen om at meglerne finner oppgaven givende, men krevende. Blant annet gjennom de åpne svaralternativene har de gitt uttrykk for sitt syn på oppgaven, men også når de ser tilbake på sin erfaring.(fig 20) Ønske om spesialisering og synet på ansatte som megler tyder på at det kan bli for omfattende og krevende å takle alle sakstyper. Synet på ansatte som meglere kan tolkes som meglernes behov for den støtte det gir, men at de har en viss bekymring for at ordningen miste sitt særpreg. Hypotesen støttes.

### ***Hypotese 3: Meglerne ønsker en større innflytelse på det som skjer i konfliktrådet.***

Frem til 2009 var megleroppgaven kun konsentrert om megling og tilrettelagte møter knytter til straffesaker og sivile saker. Gjennom etablering av Meglerforum i 2009 kan det virke som deler av meglergruppen ser for seg en litt annen rolle, noen som er beskrevet i uttalelser fra meglerne under punkt 2.5., og svar fra questbackundersøkelsen (fig.25,26,27) Meglerne er allerede i dag å regne med, og var bl.a. representert i forbindelse i utvalget som utarbeidet strategier for konfliktrådernes arbeid (2012-2016), og er i noen tilfeller høringsinnstans. Svarene meglerne gav på questbackundersøkelsen forteller at flertallet i utvalget ønsker mer innflytelse og deltagelse i konfliktrådsorganisasjonen, og støtter hypotesen.

#### **8.2.7. Oppsummering.**

På en skala hvor 1= lite, 6 betydde svært mye, skåreri gjennomsnitt både sosialt engasjement og oppgaven virker spennende 5,2, mens lyst til å lære noe nytt skårer 5. Bygge karriere og kunnskap som er nyttig i jobben er spesielt vektlagt av de yngste, men nyttig i jobben står også sentralt for alle som er i yrkesaktiv alder. En fant noen forskjeller mellom meglere som var etnisk norske og meglere med annen etnisk bakgrunn når det gjelder vektlegging av å forebygge kriminalitet, unngå retten og karrierebygging. Meglere med annen etnisk bakgrunn skåret noe høyere enn etnisk norske på dette. Når en så på meglere fra ulike sektorer, skåret meglere fra offentlig sektor generelt høyere på alle indikatorer. Se fig. 19, forskjellige begrunnelser for å bli megler. Høyeste gjennomsnitt skår (5,5) var "Virker som en spennende oppgave" og "Lyst til å lære noe nytt" (5,2) – begge fra offentlig sektor.

Så langt har konfliktrådene ikke lagt opp til at meglere skal spesialisere seg i noen grad. Det har imidlertid kommet til oppgaver, som fortsatt er nye for mange, og når meglere blir spurt om det er oppgaver de helst ikke ønsker å ha, så er det noen av disse. Blir meglere spurt om de ønsker å spesialisere seg, er det sammenfallende med en del av disse sakstypene. Det er også å merke seg av 45 % ønsker bare vanlig megling.

Betydning av å spesialisere seg eller at ordningen suppleres med ansatte meglere er de noe mer usikre på.

Meglerne ønsker gjennom meglerforum å ta del i utviklingen av konfliktrådet, og det betyr at de ikke bare vil megle, men også ha en rolle i utvikling av organisasjonen, og de oppgaver som tillegges.

Når meglere blir bedt om å ta et tilbakeblikk, er de generelt veldig positive til oppgaven, og hvordan de blir ivaretatt av administrasjonen.

### 8.3. Forskningsspørsmål 4

Spørsmål 4 vil bli besvart ved hjelp av svarene som respondentene gav i questbackundersøkelsen. Tidligere undersøkelser gjaldt hele populasjonen (Agenda, 1996 og Moen 2009), og kan bidra til å belyse om det har skjedd endring i forhold til tidligere sammensetning av meglergruppen. Selv om det går å antyde utviklingstrekk ut fra et utvalg, vil det alltid være større usikkerhet enn ved å foreta undersøkelsen på hele populasjonen, men tidligere undersøkelser kan bidra til å styrke kvaliteten på resultatet.

#### ***Forskingsspørsmål 4: Hva har vært utviklingen når det gjelder sammensetning av meglergruppen?***

##### **8.3.1. Hvem er konfliktrådsmebler.**

Meglerne skal speile befolkning, og det tilstrebes en fordeling på kjønn, alder, etnisk bakgrunn og faglig ståsted. (Meglerhåndboka, 5.4). Meglerne skal oppfattes som likemenn, og representere sitt lokalsamfunn.

Tidligere undersøkelse har vist at meglergruppen ikke er representativ i forhold til befolkningen. Utviklingen av konfliktrådet gir meglerne stadig nye utfordringer, og det kan befeste en utvikling, hvor oppgaven blir reservert godt voksne med høy utdannelse.

Undersøkelsen fra 1996, foretatt av Agenda Utredning & Utvikling, viste at andelen menn den gang var 57 %, mens blant dem som har svart på questbackundersøkelsen, er andelen menn 41 %, kvinner 59 %. Andelen menn i befolkninger er 50,1 %, mens kvinneandelen er 49,9 % (1. jan. 2012, SSB).

Aldersmessig har hovedtyngden av meglere alltid vært personer som er midt i livet eller eldre. Yngre søkere har vært begrenset. Endring av aldersgrensen fra 25 til 18 år, ser ikke ut til å ha gitt uttellingen i nevneverdig grad. Mye tyder på at folk som har unna oppfølging av barn, på et visst nivå yrkesmessig eller har avsluttet karrieren, ønsker å lære nytt og engasjere seg i samfunnsnyttig arbeid.

#### Hvilken aldersgruppe hører du til?

Alternativ	Aldergruppe	Prosent	Antall
1	18 – 28	8	9
2	30 - 39	14	15
3	40 – 49	24	26
4	50 – 59	28	31
5	60 – 69	23	25
6	70 eller eldre	3	3
Total		100	109

Tabell 10. Aldersgrupper, prosentvis fordeling.

Det har bare vært en liten økning når de gjelder de yngste fra 6 til 8 %. Andelen i aldersgruppen 30-39, er redusert fra 22(Agenda 1996) til 14 % og aldersgruppen 40-49 år fra 39 til 24 %. Der i mot er det en økning i aldersgruppen 50-59 fra 22 % til 28 %, samt i aldersgruppen 60-69 år fra 10 % til 23 %. Totalt ligger 75 % i alderen fra 40-69 år. Utvalget er mindre enn i Agendas (N=710), men fordelingen er imidlertid ikke så ulik den alderssammensetning undersøkelsen til Moen (2009) hadde. Den interne undersøkelsen (se fig. 3) viser flest kvinner i aldersgruppen 40-50, mens det er flest menn i 50-60 års alderen. Det er imidlertid ikke tatt høyde for kjønnsforskjeller i questbackundersøkelsen.

Det kan være utfordrende å få med de yngste som fremdeles er i et utdanningsløp, og som ikke er tilgjengelige i perioder pga. eksamen, eller flytter etter kort tid. Flere etablerer seg sent i livet, og 30-39 åringer vil ofte være i en situasjon med etablering på boligmarkedet, oppbygging av karriere og små barn – ofte krevende i seg selv. Noen 70 åringer, og også eldre, vil kunne gjøre en god jobb som megler, men for en del er det naturlig å trekke seg mer tilbake fra samfunnslivet. Selv om det ikke er satt noen aldersgrense for hvem som kan få saken behandlet i konfliktrådet, vil det i straffesakene være flest ungdom, og for stor avstand i alder, kan i noen tilfelle være en barriere for god kommunikasjon.

Undersøkelsen til Agenda (1996) og Moen (2009) viser at meglernes er en gruppe personer som har et utdanningsnivå langt over befolkningen for øvrig. Ut fra egen erfaring med søknadene som kommer inn i forbindelse med utlysning, tyder det på at dette ikke er forandret, men heller forsterket.

### Meglernes utdanningsnivå.

Alternativer	Utdanningsnivå	Prosent	Antall
1	Ingen ut over grunnskole	0	0
2	Videregående	10	10
3	Høyskole/universitet	62	68
4	Master/doktorgradsnivå	28	31
Total		100	109

Tabell 11. Prosentvis fordeling på utdanningsnivå blant respondentene.

I flg. SSB har 28 % av befolkningen høyere utdanning, mens i utvalget hadde 90 % av konfliktrådsmevlernes utdanning på høyskole og universitetsnivå. Undersøkelsene fra 1996 og 2009 har registrert ikke hvilke nivå utdannelsen på høyskole/universitet meglernes hadde, så her er det ikke sammenligningsgrunnlag. I utvalget har 28 % utdanning på master eller doktorgradsnivå.

Mye tyder derfor på at meglervervet er en oppgave som appellerer til folk med en lengre teoretisk utdanning. Dette inntrykket har blitt forsterket, siden andelen er økende for hver undersøkelse. Kanskje er det også slik at oppgavens karakter gir personer med en teoretisk utdanning bedre forutsetninger for å påta seg oppgaven.

Av hensyn til mangfoldet, kan jevn fordeling på sektor vært ønskelig i meglerutvalget. Arbeidsgiver fra privat sektor, stiller kanskje andre krav enn det offentlige til sine arbeidstager. Selvstendig næringsdrivende har sine utfordringer. Dette kan medføre skjev fordeling mellom offentlig og privat sektor.

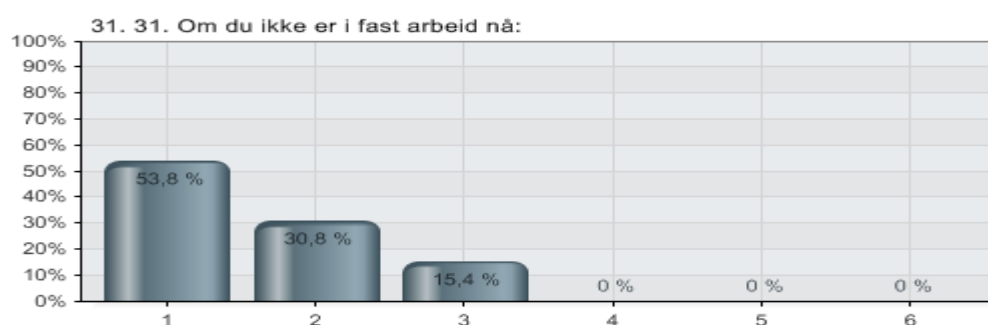
### Hvilken sektor jobber du innen?

alternativ	Sektor	Prosent	Antall
1	Offentlig	44	47
2	Privat	28	30
3	Selvstendig	16	17
4	Ikke i arbeid	13	14
Total		100	108

Tabell 12. Prosentvis fordeling på sektor.

”Privat” og ”selvstendig”, kan begge karakteriseres som ”privat sektor”. I materialet fra questbackundersøkelsen, vil det derfor være like mange av dem som svarte som har tilknytning til offentlig som privat sektor. Tidligere undersøkelser viste at offentlig sektor var i flertall. Andel ”ikke i arbeid”, har økt fra 6 % i 1996 til 13 % i den foreliggende undersøkelsen. Det gjør at andelen er mer i pakt med befolkningen for øvrig. Som tidligere vist, har meglergruppen blitt eldre, og det kan derfor være årsak til at flere ikke er i arbeid.

### Meglere som ikke er i fast arbeid.



Alternativer Prosent Verdi

1 Tidlig pensjonist (for eksempel tatt ”pakken”) 53,8 % (7)

2 Alderspensjon 30,8 % (4)

3 Uføretrygdet 15,4 % (2)

4 Hjemmearbeidende (husmor/husfar) 0,0 % (0)

5 Arbeidsledig 0,0 % (0)

6 Student 0,0 % (0)Total

Fig.28 Prosentvis fordeling av status til de som oppgitt at de ikke er i arbeid.

Hjemmearbeidende husmor eller husfar er ikke representert i materialet, og heller ikke arbeidsledig eller studenter. Siden 3 av Konfliktrådene, som er representert i denne undersøkelsen har Universitet i sitt distrikt, vil det være sannsynlig at noen studenter er meglere. Det er kanskje mindre antall av hjemmearbeidende eller arbeidsledig i en slik høyt utdannet gruppe. Tidlig pensjonister er relativt godt representert. Kanskje et utslag av oljeindustriens tilbud til sine seniorer eller politifolk som pensjonerer seg når de er 57 år.

#### Fordeling på ulike yrker i utvalget.

Alternativ	Yrke	Prosent	Antall
1	Yrkesfaglig (håndverk)	2	2
2	Salg	0	0
3	Jordbruk	0	0
4	Sosial/helse	15	16
5	Undervisning	8	9
6	Kontor(admin., merkantil)	14	15
7	Lederstilling	19	21
8	1. Økonomi	6	7
9	Tekniske fag(IKT, ingeniør)	8	9
10	Kultur/fritid	4	4
11	Politi, kriminalomsorg	3	3
12	Jurist	6	6
13	Annet	16	17
Total		100	109

Tabell 13. Prosentvis fordeling på yrke blant deltagerne i undersøkelsen.

Det må tas høyde for at kategoriene ikke er helt like, men sammenlignet med fordeling på yrke som Agenda(1996) fant, viser materialet fra denne spørreundersøkelsen en noe annen sammensetning. Blant annet er salg og jordbruk fraværende her. Andel i undervisning er redusert fra 19 % til 8 %, mens helse og sosialfag er økt fra 7 % til 15 %. Jurister var ikke med i undersøkelsen til Agenda, men i den interne (Moen 2009) og foreliggende undersøkelse, er andelen 6 %. I undersøkelsen til Dullum (UiO, 1996) gav en konfliktrådsleder uttrykk for at meglerne måtte være passe anonyme, og autoritetspersoner ble derfor ikke valgt. I dette utvalget er 19 % i lederstillinger. Det er riktignok ikke nyansert hva det ligger i lederstilling, men det kan tyde på en viss endret holdning blant konfliktrådsledere og oppnevningutvalg.

I utgangspunktet kunne en tenke seg at en slik type oppgave ville appellere til pedagoger, og personer innen "hjelpesykker". Det er vanskelig å si hva som gjør at andelen pedagoger har blitt redusert til fordel for sosial/helse, som i dette utvalget har enn høyere prosentandel enn ved tidligere undersøkelser. På samme måte er det vanskelig å forklare hvorfor andel under kategorien "kontor" er så pass høy. Noe av forklaringen på endringer kan handle om hvem som til en hver tid søker, men også endret syn blant dem som rekrutterer.

Siden fordeling på yrke er noe annerledes her, er "annet" eller "diverse" blitt mindre enn ved tidligere undersøkelser. Denne gruppen vil sannsynlig bidra til at sammensetningen blir enda mer variert.

### **8.3.2 Drøftelse av hypotese relatert til spørsmål 4.**

***Hypotese 1: Inntrykket av at konfliktrådsmedglere er en spesiell ressurssterk gruppe personer, vil bli forsterket.***

Tidligere undersøkelser viser at konfliktrådsmedglere har et utdannelsesnivå langt over befolkningen ellers, og at dette bare har blitt forsterket for hver undersøkelse.

I utvalget som svarte på questbackundersøkelsen er det bare 10 % som ikke har mer utdanning enn videregående – ingen mindre. De fleste har utdanning på høyskole/universitetsnivå, og av dem, 28 % med enten master eller doktorgrad. Medglerne, som en spesiell ressurssterk gruppe, er tydelig, og støtter hypotesen.

### **8.3.3. Oppsummering.**

Hva som er riktig antall medglere kan være usikkert. Materialet tyder på at det er ledig kapasitet, men det er likevel mange usikkerhetsmomenter, bl.a. i forhold på jobb, jobbreiser, ferier mv.

Medglerne synes fornøyd med både opplæring og oppfølging de får fra administrasjonen. Tid som går med til saksforberedelse synes ikke å være for omfattende, selv om det er noe av det medglerne til tider klager over.

Siden oppgaven som megler er ment å kunne kombineres med fulltidsjobb, er de fleste i utvalget tilgjengelig på ettermiddag/kveldstid (66 %). Likevel kan 36 % også på dagtid. Dette har betydning når konfliktrådet får nye oppgaver, og som det kan være nødvendig å megle på dagtid.

På en skala fra 1 -6, hvor 1 betyr helt sikker ikke, 5 ganske sikkert og 6 helt sikkert, er gjennomsnittskåren på 5 og 6 på 87 %, dvs. de fleste ønsker velkommen en sammenslåing av vanlig grunnopplæring og stormøteopplæring, men sier også at de pga. jobb helst ikke er borte mer enn 1-2 dager sammenhengende fra jobb.

Alder, etnisk bakgrunn og sektor har noe varierende begrunnelse for å bli megler, og hva som de ser som viktig å ivareta i rollen. Det mest sentrale er likevel å ta et samfunnsansvar og personlig læring og utvikling.

Oppgaven som megler har endret seg over tid, og flere oppgaver er krevende og utfordrende. Flere sakstyper som er relativt nye, gir medglerne uttrykk for at de ikke ønsker, men om det får spesialisere seg, stiller det seg annerledes. Medglerne er noe usikker på hva det betyr for dagens legmannsordning om det blir anledning til spesialisering, og det er de

også i forhold til å ha en kombinasjon av legmeglere og ansatte meglere, men det er en liten overvekt som er positive til en slik ordning.

I det hele er meglerne svært stolt av å være megler, og de ønsker å engasjere seg mer i utvikling av konfliktrådet gjennom Meglerforum.

Fra undersøkelsen til Agenda i 1996, intern undersøkelse i konfliktrådet i 2009 (Moen), og min questbackundersøkelse fra 2012, viser at meglernes utdanningsnivå er økende. 90 % av utvalget i questbackundersøkelsen hadde utdanning på høyskole og universitetsnivå.

Det har også endret seg fra å være flest menn (57 %) i undersøkelsen til Agenda i 1996, til å bli flest kvinner i questbackundersøkelsen (59 %)

Sammen med teori, tidligere empiri, og svarene som meglerne i utvalget gav, støttes hypotesene.





## Kapittel 9 Analyse og drøfting.

Noe av begrunnelsen for å velge konfliktråd som tema for masteroppgaven, var at jeg ønsket å bidra med kunnskap som kunne brukes i organisasjonen. Konfliktrådsmeglerne er nøkkelpersonell, og konfliktrådet er avhengig av deres positive engasjement. Jeg ønsker derfor med utgangspunkt i det materiale som tidligere er fremlagt i denne oppgaven, analysere og drøfte materialet, slik at det går an å konkludere og eventuelt komme med anbefaling eller forslag som kan brukes i det videre arbeid med å utvikle konfliktrådene.

### 9.1. Hva preger dagens ordning?

Konfliktrådet har gjennom sin relativ korte historie vært gjennom store omveltninger både organisatorisk, men også når det gjelder bruksområde. Begge deler har ført til endring for meglergruppen. Organisatorisk har konfliktrådet fått en mer byråkratisk oppbygning med en felles plattform, slik at organisasjonen fremstår som en enhet, og hvor det er en felles målsetting. Det betyr samtidig at avstanden til der avgjørelser blir fattet er noe større, da den regionale administrasjon kan fatte færre beslutninger på egen hånd. Konfliktrådsleder kan nå mer betegnes som en mellomleder, da omorganiseringen førte til endring av oppgave og ansvarsfordeling.

Bruksområdet har blitt utvidet fra i hovedsak å gjelde unge lovbrøyttere som hadde begått mindre lovbrudd, til dagens variasjon, hvor også sivile saker som kommer direkte fra partene og/eller etter forslag fra andre offentlige instanser, utgjør en vesentlig del av sakstilfanget. Det er få grenser i forhold til bruk av konfliktråd så fremt partene samtykker.

Ordningen med legmeglere er ideologisk forankret – så å si ”grunnfjellet”, og gir konfliktrådets særpreg sett i forhold strafferettspleien for øvrig.

Ved å vurdere person fremfor yrke som utgangspunkt for å bli megler, kan det skape nødvendig distanse mellom yrkesrolle og meglerrolle, noe som sannsynligvis vil være en klar fordel som upartisk tilrettelegger. For tette bånd mellom yrke og meglerrollen kan føre til at megleren ikke klarer å skille rollene. Har partene kunnskap om meglerens utdanning og yrke, kan det i tillegg skape forventninger som ikke er forenlig med rollen som megler.

Situasjonen er kanskje noe spesiell, siden konfliktrådet blir administrert som et statlig byråkrati, samtidig med at driften i stor grad baserer seg på ”dugnadsånd” gjennom nøkkelpersonell som ikke er ansatt, men har et samfunnsengasjement – på linje med det mange har i ulike interesseorganisasjoner. Selv om det kan være enkeltpersoner som lønnes i en interesseorganisasjon, vil sannsynligvis forskjellen være at i konfliktrådet får alle en viss økonomisk kompensasjon, men på et nivå som ikke skal føre til at økonomiske betraktninger blir et hovedmotiv for å påta seg oppgaven. Samtidig er det en spesiell oppgave, siden dette er en del av justissektoren. Undersøkelsen viser at samfunnsengasjement fortsatt står sterkere blant meglere enn økonomiske motiver for å påta seg oppgaven, og skal legmeglereordningen bestå, er dette et viktig område å opprettholde. Blir det økonomiske

insitamentet for sentralt for å påta seg oppgaven, vil sannsynligvis det sosiale engasjementet komme mer i bakgrunnen. Timesatsen bør imidlertid ikke være så lav at meglere ikke føler seg respektert eller verdsatt.

Meglerne representerer sitt lokalsamfunn. Målet er en bredt sammensatt gruppe hva gjelder kjønn, alder, yrke, og etnisk bakgrunn. Questbackundersøkelsen i forbindelse med denne studien, samt 2 tidligere undersøkelser beskriver en utvikling i sammensetning av meglergruppen når det gjelder kjønn, alder, utdanning, yrke og etnisk bakgrunn, som viser at konfliktrådsmeglere ikke er hvem som helst, men kan karakteriseres mer en elite. De aller fleste har en teoretisk bakgrunn, og kanskje er det en naturlig konsekvens av at sakene har endret seg.

Meglerne er oppnevnt for 4 år, og en del slutter før oppnevningssperioden går ut, noe som fører til at konfliktrådet mister meglere før de får erfaring. Meglerne er opptatt av personlig utvikling, og questbackundersøkelsen avdekker ikke noe som tyder på at meglere ikke syntes oppgaven er givende, men at det er spesielt forhold til jobben som synes å ha betydning.

Konfliktrådet har blitt en mer profesjonelt organisert etter at staten overtok administrering av ordningen. Det gjelder også i forhold til meglere. Foreløpig er det lite diskusjon om endring eller justering av legmannsordningen, og i Konfliktrådets strategiplan (2012-2016) fastholdes det at dagens ordning videreføres. Hvor lenge det er realistisk, vil være avhengig av omfanget av nye oppgaver, hvilken karakter de har, og om kapasiteten til å behandle saker på dagtid må økes.

Det er allerede saker som av ulike årsaker behandles på dagtid. Ordningen er ikke lagt opp til at ansatte i administrasjonen skal megle i noen grad. Nye områder som er under oppseiling, kan forsterke behovet meglere på dagtid.

Når meglere tilkjenner at det er oppgaver de helst ikke ønsker, kan det tolkes som det er oppgaver de føler seg usikre på. Når de får spørsmål om det er sakstyper de ønsker å spesialisere seg i, er det mye de samme sakstyper de ikke ønsket, og det underbygger behov for kunnskap på enkeltområder, slik at de føler seg trygge og kompetente i rollen som meglere/tilrettelegger. Til nå har tanken om at meglere ikke skulle være for skolerte vært rådende, men med de endringer som nå skjer er det kanskje grunn til å tenke nytt. Det går neppe an å forvente at alle meglere er like komfortable med alle oppgaver. Siden konfliktrådet stadig får flere sakstyper – også knyttet til ulike prosjekter, kan en kanskje ikke forvente at alle meglere skal kunne behandle alle typer saker. Dette er tross alt ikke deres fulltidsbeskjeftigelse. Det er også vært å merke seg at en større gruppe ikke ønsker at bidra med annet enn det som til nå er betegnet som "vanlig megling", det dvs. saker som til nå har vært kjerneområdet for konfliktrådet.

Det er veldig mye positivt ved dagens meglingsordning, og meglere besitter svært mye kompetanse nettopp fordi konfliktrådene velger ut fra at meglerkorpset skal være sammensatt av personer med ulike alder, kjønn, etnisk bakgrunn, og yrke.

Questbackundersøkelsen viser at dette er en svært kompetent gruppe personer, og de representerer flere forskjellige yrkesgrupper – ikke en spesiell profesjon, slik det er innen andre ordninger, samt at de er funnet personlig egnet.

Via meglernett får meglere et fellesskap med andre meglere fra andre distrikt, som de ikke hadde før 2004, hvor de kun forholdt seg til eget konfliktråd. Det gir dem mulighet til å sammenligne seg med meglere fra andre distrikt, slik at ulik praksis i større grad blir avdekket, og skape mer likhet.

Når meglere ønsker å engasjere seg i organisasjonen, vil de også bli nærmere knyttet til den. De blir derfor å regne med når det gjelder utvikling av konfliktrådet. Det bør i midlertidig være en løpende diskusjon om hvor tette bånd meglere skal ha til organisasjonen, for er det ikke nettopp den fristilte meglere som har begrenset egeninteresse i forhold til organisasjonen som er en av fordelene ved konfliktrådets meglingsordning?

## **9.2. Organisering.**

Selv om den formelle rammen i form av rundskriv, forskrifter og lovverk var på plass i forbindelse med etablering av konfliktråd, så ble det overlatt til lokalpolitikere å fatte vedtak om distriktsinndeling for det enkelte kontor (administrasjon), og hvilken kommune som skulle ha arbeidsgiveransvar for ansatte. Kommunen som påtok seg oppgaven hadde liten myndighet ut over å utbetale lønn og sørge for at tildelte midler blir holdt innen for rammen. Fylkesmannen skulle sørge for at midler fra staten ble fordelt til fylkets konfliktråd, holde kontroll med bruk av midler, og få rapport over sakstall. Ellers sto lederen svært fritt, og hadde egentlig ikke noen klar tilhørighet noe sted, fordi de ikke var en del av et kollegium i kommunen, og heller ikke en del av en statelig administrasjon. Gjennom å stå sammen med landsbasis, sørget lederne i samarbeid med justisdepartementet å utvikle ordningen videre på flere områder.

Da staten overtok i 2004, fikk den sentrale ledelsen (= sekretariatet) en større oppgave med å få på plass systemer som bidro til at konfliktrådet ble samlet til et rike, og at brukerne på den måten kunne kjenne konfliktrådet igjen uansett hvor i landet de oppsøkte konfliktrådet og dets tjenester. Dette hadde betydning for å skape en felles organisasjonskultur, men samtidig balansere i forhold til at det enkelte kontor skulle være en del av den lokale kulturen, siden lokalforankring også er et viktig moment i konfliktrådssammenheng.

En klarere oppgave og ansvarsfordeling har både fordeler og ulemper. I en organisasjon som denne, kan det være et balansepunkt mellom kreativitet og rigiditet eller mangfold på bekostning av ensretting. Før 2004 skjedde mye av kreativiteten på grunnplan, og ble kanalisert oppover i systemet, mens det nå i større grad skjer endringer ved at det blir nedsatt en arbeidsgruppe – enten i regi av Sekretariatet eller av Justis - og

beredskapsdepartementet. Veien til departementet går via sekretariatet, i stedet for direkte tidligere (tjenestevei).

Før 2004 forholdt meglerne seg til det enkelte konfliktråd, og hadde begrenset kjennskap til andre konfliktråd ut over eget fylke. Dagen organisering gjør at meglerne blir et en del av et større system. Gjennom kvalitetssikringsdokument, saksbehandling, felles skjemaer kommer ledelsen med pålegg. Gjennom tildelingsbrev blir det lagt føringer for hvordan meglerne skal følges opp. Felles system og kontroll med opplæring mv. Opprettelse av meglernett sørget for at meglerne lettere fikk kontakt med hverandre, og styrket deres forhold til organisasjonen – ikke bare det enkelte konfliktråd.

Endringene banet veien for at meglerne hadde et sammenligningsgrunnlag, og ønsker like forhold. Blir det imidlertid for mange krefter som trekker i retningen at alt skal være likt, og liten åpenhet og frihet til initiativ og kreativitet ut fra det som skjer lokalt, vil organisasjonen ikke være tjent med det. Konfliktrådet bør fortsatt ha en lokal forankring, og kunne delta i lokale prosjekter. I tilfelle en diskusjon om å slå sammen konfliktrådene til større enheter enn dagens, bør nærhet til samarbeidspartnere veie tungt. Nærhet til brukerne, og samarbeidspartnere lokal, er sentralt for at konfliktrådene skal kunne legge til rette for at parter som har felles utfordringer får til forsoning og løsning på det de ønsker å få orden på. Lokale kriminalitetsforebyggende prosjekter eller annet som er lokalt forankret, og hvor ulike instanser samarbeider om, bør applauderes. Dette bidrar til både en lokal forankring, men også til videre utvikling av en ordning som bør være som en organisme som kan tilpasse seg etter endring i omgivelsene. Meglerne representerer lokalsamfunnet, og skal derfor bidra til at konfliktrådet har en lokal forankring.

### **9.3. Leg /lærd.**

Utvikling viser at meglergruppen får mer preg av å være en elite, og det har bare blitt forsterket fra hver gang det er foretatt en undersøkelse av sammensetning av meglergruppen (Agenda, 1996, Moen 2009 og questbackundersøkelsen som ble foretatt i forbindelse med denne studien, vår 2012).

Utllysning etter meglerkandidater er åpen for alle. Det mest vanlige er nok fortsatt å utlyse via dagspressen, men også på konfliktrådernes lokale hjemmesider. Erfaring tilsier at det er flest med teoretisk utdanning som søker. Om dette skulle virke negativt, fordi dette blir betegnet som en legmannsordning, og at det derfor kan skape avstand til brukerne, er det ikke grunnlag å si noe om, ut fra denne undersøkelsen. Det som er sikkert at 28 % i befolkning har utdanning på høyskole og universitetsnivå, mens 90 % i utvalget hadde dette. En stor andel – 28 % hadde utdanning på master og doktorgradnivå. Det vil si at utdanningsnivå er på nivå med mange av meglerne som har oppgaven i kraft av sin profesjon. Flere av meglerne i konfliktråd har bakgrunnen fra profesjonsyrker, men forskjellen er at de ikke har oppgaven i kraft av sin profesjon. Det har vært påpekt av Dullum

(1996) at det ikke bør være for stor statusforskjell mellom megler og parter. I tillegg til et utdanningsnivå som ligger langt over befolkningsgrunnlaget, er en relativt stor andel (19 %) av meglernes i questbackundersøkelsen) fra lederposisjoner. Hva som er "leder" er ikke nyansert, og det er ikke mulig å trekke noen konklusjon om dette skaper en uheldig avstand mellom megler og parter. Konfliktrådsmeglere skal ikke oppgi sin bakgrunn fordi partene ikke skal ha forventning til dem på grunn av utdanning og yrke. I et lite lokalsamfunn hvor folk kjenner hverandre, kan dette ikke alltid unngås fordi folk kjenner hverandre. Blir dette et problem, kan det løses ved benytte megler som kommer fra en annen kommune, og det gjøres også i dag.

Megleroppgaven er mangfoldig. Megleren må forstå saksgangen, kunne sette seg inn i saksdokumenter (ofte vil det være politidokumenter) når det foreligger, kunne ha autoritet nok til å kunne styre møtet, lede meglingsprosessen, skrive avtaler mv. Dette kan gi personer med en akademisk bakgrunn et fortrinn, selv om det heller ikke skulle være grunn til å ekskludere andre som ikke har en slik bakgrunn. Det kan være at folk ekskludere seg selv, og at oppgavens karakter appellerer mer til personer som har en akademisk bakgrunn. Personer i lederstilling vil kanskje dra nytte av å være vant til å lede, og har opparbeidet seg en viss autoritet som kommer dem til nytte i gjennomføring av oppgaven.

Fra "enkle" saker med småkriminelle unge til en familievoldssak er et sprang. Megleren kan trenge mer kunnskap for å forstå litt av mekanismene bak en voldshandling, for at håndteringen av saken ikke skal bli et nytt overgrep. Endring i saksområdet kan også ha betydning for hvem som ønsker å påta seg oppgaven som konfliktrådsmegler.

For å påta seg oppgaver utenom jobb, er det viktig med en viss fleksibilitet i jobbsituasjonen. Arbeidsgivers velvillighet, men også om det er en type jobb hvor du kan ta deg fri for å dra på kurs, eller fleksibilitet til å gå litt tidligere en dag på grunn av meglingsmøtet med mer.

Profesjonsmeglere har tettere bånd til sitt yrke, og vil sannsynligvis møte utfordringer når det gjelder å skille roller. Konfliktrådsmeglere kommer også i noen grad fra profesjonsyrker, men har ikke oppgaven på grunn av sitt yrke, men ut fra en vurdering av et oppnevningssutvalg som mener de har de nødvendige egenskaper til å bekle rollen. Det kan gi konfliktrådsmeglere et fortrinn, da tilhørighet til en profesjon ikke alltid tilsier at personen nødvendigvis har de personlige egenskaper som skal til for å fylle meglerrollen.

Når det gjelder profesjonalitet vil neppe en konfliktrådsmegler stå tilbake for andre meglere. Konfliktrådets system for opplæring og oppfølging er mer omfattende enn for de fleste andre meglingsordninger. Opplæring er styrt fra sekretariatet, og et eget instruktørteam dekker hele landet med opplæring. Opplæringen er jevnlig under utvikling/forbedring. Siden egnethet er vektlagt, har det betydning at meglerkandidatene først blir oppnevnt etter opplæring. Det betyr at kandidatene blir vurdert 2 ganger – både ut fra intervju, men også under opplæring, noe som skulle styrke kvaliteten ytterligere på meglerkorpset.

#### 9.4. Gruppesammensetning

Undersøkelsene som er gjort, viser at meglernes alder har blitt eldre for hver undersøkelse. Lovendringen som gjorde at nedre grense ble endret fra 25 til 18 år, har ikke medført vesentlig endringer. Det kan være vanskelig å kombinere studier, oppbygging av en karriere, og kanskje etablering av familie med et meglerverv. Det kan derfor være naturlig at det er litt mer voksne personer, som er over småbarnsperioden, har nådd på et visst nivå karrieremessig, og som kanskje har noe mer fritid, som velger å påta seg oppgaven. Noen ganger kan det imidlertid være en fordel at det er en ung megler som behandler en sak hvor ungdom er part, slik at alder og språkbruk ikke skaper for stor avstand. Det betyr at det kan være fordel at meglergruppen er aldermessig sammensatt. På samme måte kan kjønn ha betydning. Både ut fra sakens karakter, eller om det er 2 meglere på en sak, kan en av hvert kjønn skape en balanse. I utvalget (questbackundersøkelsen 2012) er det overvekt av kvinner (59 %). Samme tendens viste også undersøkelsen foretatt av Moen (2009). Det er vanskelig å gi en entydig forklaring på dette. Hvordan konfliktrådet fremsto i startfasen sammenlignet med dagens konfliktråd, kan ha betydning for hvem dette appellerte til før og nå. Det er en overvekt av kvinner som tar høyere utdanning, og når meglernes rekrutteres fra grupper med høy utdanning, kan det ha betydning.

Yrkessammensetningen har endret seg noe. Noen grupper som studenter, hjemmearbeidende, arbeidsledige og bønder var ikke med i utvalget som svarte på questbackundersøkelsen, men har heller ikke vært representert i noen grad i de andre undersøkelsene. Størrelsen på utvalget kan ha en viss betydning når det gjelder å forklare hvorfor disse gruppene ikke var representert i questbackundersøkelsen.

Det har vært nedgang av pedagoger, men økningen av antall innen helse og sosial, har nesten oppveid dette. Begge deler yrker med flest kvinner. Sammen med flere kvinner som tar høyere utdanning, kan det gi noe av forklaringen på økt kvinneandel.

Utvalget i denne studien viser at det er like mange fra offentlig og privat sektor, og at det er relativt god spredning på yrker, selv om det er noen yrkesgrupper som er overrepresentert sammenlignet med befolkningsgrunnlaget. Vil her spesielt nevne pedagoger og sosial/helse. Vil også påpeke at ledergruppen er godt representert. Dullum (1996) mente at dette kunne skape avstand. Det er riktignok ikke nyansert hva som ligger i "leder", men antallet (19 %) kan tyde på at oppnevningstilvalgene ikke har lagt vesentlig vekt på at dette kunne skape avstand, men mer vurdert personlig egnethet.

Andelen meglere med annen etnisk bakgrunn har til nå vært lav. Størrelsen på populasjonen tilsier at denne gruppen i større grad bør være representert, slik at sammensetning av meglergruppen gjenspeiler befolknings sammensetningen. Riktignok var andelen relativt bra i utvalget (10 %) mot 13 % av Norges befolkning. Det var noe overraskende, da det erfaringsmessig har vært begrenset med søkere fra personer som har røtter fra andre land. Det må sannsynligvis gjøres en ekstra innsats for å mobilisere denne gruppen. Gjennom

oppgaven får den enkelte muligheter til å ta aktiv del i sitt lokalsamfunn, noe som kan ha betydning for integrering i lokalsamfunnet. For konfliktrådet vil det være en ressurs at det er meglere som kan bidra med kulturforståelse fra andre land.

### 9.5. Muligheter og begrensninger.

Dagens ordning gir mulighet til å øke staben etter behov – eller helst litt mer for å være på den sikre siden. Faren er at det blir for mange, slik at noen går på ”tomgang”, og det kan gå ut over motivasjonen. Det vil også være en kostnad forbundet med dette, da alle meglerne skal delta på fagsamlinger.

Siden meglerne ikke er ansatt, har de større frihet til å takke nei til å ta i mot saker til behandling. Det er også en viss fare for at noen blir stående som ”listefyll”, fordi de egentlig ikke har tid pga. jobb, familie eller annet.

Det er en forventning til at meglerne skal ha kapasitet til å behandle ca. 2 saker pr. måned. Noen ganger kan de bli spurt om mer, andre ganger mindre. Selv om meglerne beveger seg over kommunegrensene, har kommunestørrelse, antall meglere i kommunen også innvirkning på omfanget av oppgaven. Undersøkelsen viste at det var ledig kapasitet i meglergruppen både til å ta ”vanlige” meglinger, men også stormøter. (Måltall for hele landet var 300 stormøter i 2011.) Det kan imidlertid være vanskelig å vurdere om det virkelig er ledig kapasitet. Siden meglerne må ta hensyn til sin hovedbeskjeftigelse, og sakene ikke kommer regelmessig, kan det være et noe vanskelig regnestykke. Kanskje må vi leve med de begrensninger meglerne har, og også at noen megler lite. Det må sannsynligvis være en nedre grense av hensyn til erfaring og kvalitet.

I utgangspunktet skal meglerne kunne behandle alle typer saker. Selv om konfliktrådet har beveget seg noe bort fra Nils Christies syn, hvor opplæring nærmest skulle være fraværende, vil spesialisering være noe konfliktrådene må vurdere nærmere. Questbackundersøkelsen viste at når meglerne ble spurt om de ønsket å spesialisere seg, så var det i stor grad sammenfallende med de sakstyper de opplyste at de ikke ønsket å megle. En stor andel – 45 % ønsket å spesialisere seg på ”vanlig megling” – dvs. det som er kjerneområdet for konfliktråd i dag. Dette kan tyde på at det enkelte konfliktråd må ha en nærmere dialog med meglerne for å finne ut hva de ønsker seg av oppgaver, og at det tilrettelegges for at det til en viss grad imøtekommes.

Enkelte fagpersoner har stilt seg uforstående til at for eksempel voldssaker blir behandlet i konfliktråd fordi megling kan gi assosiasjoner til forhandling, og i voldssaker er det ikke noe å forhandle om. Styrkeforholdet er som regel ulikt, og vold er et overgrep. Familievoldssaker, og også saker som inneholder æresrelatert vold eller forsøk på tvangsekteskap, er saker som kan være ekstra krevende. Har ikke megleren kunnskap om de ”mekanismer” som settes i sving, kan møtet bli et nytt overgrep. Tilsvarende vil også gjelde mobbesaker. Får meglere

anledning til å få mer kunnskap om "bakteppet", kan det gi økt trygghet i rollen uten at det går ut over meglerrollen.

Enkelte saker kan være vanskelig å megle på ettermiddag/kveldtid, og med innføring av oppfølgingsteam, kan det bli flere slike saker. 60 % opplyser at de kan megle på ettermiddag/kveldtid. De som jobber skift eller er pensjonister, kan benyttes på dagtid, men det vil være usikkerhetsmomenter. Det kan være vanskelig å få partene til å tilpasse seg meglernes friperiode. Det kan for eksempel føre til at det går flere uker til neste mulige møtetidspunkt. En del pensjonister reiser på flere tider av året, og blir kanskje lenge borte.

De fleste meglere vil sannsynligvis klare å gjennomføre de nye oppgavene, for eksempel stormøter i forbindelse med oppfølgingsteam, men det må tas hensyn til de begrensninger de har på grunn av jobb. Ungdom som får oppfølgingsteam - ikke minst på bakgrunn av den nye ungdomsstraffen (vedtatt, men ikke bestemt når den trer i kraft) har vesentlig mer kriminalitet, også flere tilleggsbelastninger. Skal oppfølgingsteam benyttes på flere andre områder, for eksempel i forhold personer med rusproblemer, må det vurderes om dagens meglingsordning må suppleres. Dette har i liten grad vært tema i konfliktrådet, og legmannsordning synes å stå sterkt (Strategidok. 2012) I questbackundersøkelsen synes en liten overvekt av meglerne å mene at en kombinasjon av ansatte og legmeglere kan være veien å gå.

En intern questbackundersøkelse hvor ansatte ble spurt om hvor mye de meglet er gjennomført, men siden jeg ikke har hatt tilgang til resultatet i forbindelse med denne oppgaven - bortsett fra opplysning at noen ansatte har meglet mye, kan jeg ikke legge så mye vekt på dette. Pr. i dag er administrasjonene små, og er ikke dimensjonert for at ansatte skal påta seg utstrakt meglervirksomhet. Det kan gå på bekostning av tilgjengelighet for publikum som ønsker å melde saker, eller annen virksomhet som ansatte har pga. administrasjon, møter, oppfølging av meglere mm. Skjer det en større utvidelse anvendelsesområdet, bør det imidlertid vurderes om det er fornuftig å supplere dagens legmannsordning enten med noen legmeglere som får en mer utvidet oppgave, evt. en stillingshjemmel knyttet til administrasjonen. Som eksempel kan familiemeglere enten være ansatt på et familievernkantor eller være eksterne meglere som har den rette faglige bakgrunn, men har oppgaven i tillegg til sin faste jobb. Går konfliktrådet for en ordning hvor dagens meglingsordning suppleres med megl(er)e som er ansatt, så bør det vurderes nøye hvilken konsekvens det får for den fristilte meglerrollen.

## 9.6. Oppsummering

Gjennom konfliktrådets relative korte historie har det vært en større organisatorisk endring i 2004. Samtidig har det skjedd en gradvis utvikling av anvendelsesområdet. Begge deler får konsekvenser for utøvelse av meglerrollen.



Konfliktrådet er en del av strafferettspleien, og er organisert som et statlig byråkrati. Det medvirket til at konfliktrådet i det ganske land for et mer enhetlig preg, og som bidrar til en felles organisasjonskultur, selv om lokalforankring i et lokalsamfunn også er sentral for ordningen.

For å ivareta den upartiske meglerrolle, er det en fordel at megleren er fristilt i forhold til yrkesrollen. Ikke alle egner seg som megler, og en vurdering av egnethet, slik det er i konfliktråd, er et kvalitetsstempel.

Det er utfordringer med at nøkkelpersonell har en slik løs tilknytning til organisasjonen, da et kan by på problemer å få gjennomført oppgavene i perioder. Kanskje må det i større grad tas hensyn til meglerne i forbindelse med hvordan opplæring skjer, spesialisering, antall saker m.m. En annen måte er å gjøre ordningen mer robust ved at det vurderes en supplering av dagens ordning med en eller flere personer som har et ansettelsesforhold til konfliktrådet.



## Kapitel 10. Forskningsspørsmål, oppsummering.

### 10.1. Forskningsspørsmål 1

#### ***Har det skjedd endringer i konfliktrådet som har betydning for utøvelsen av konfliktrådsmeidlerrollen?***

Endring fra en desentralisert modell til en statlig hierarkisk modell, har ført til at meidlerne ikke bare må forholde seg til det enkelte konfliktråd, men også til ledelsen sentralt. Meidlerne blir involvert i bestemmelser om kvalitetssikring, og i tildelingsbrev blir det gitt føringer for oppfølging av meidlerne. Opplæring og oppfølging av meidere har blitt satt mer i system, og styrt sentralt. Meidler har fått større mulighet til kontakt med meidere fra andre landsdeler via Meidlernett, og meidlerne har på den måten blitt en del av et større fellesskap. Dette gir mulighet til å diskutere og få frem likheter/ulikheter konfliktrådene imellom.

Det var noe begrenset hvilke sakstyper meidlerne mottok i startfasen, og statistikken viste at sakstallene var lave, og arbeidsmengden derfor begrenset.

Gjennom rundskriv fra riksadvokaten og lovendringer har oppgaven som meidler endret karakter. Konfliktrådet er ikke lengre en etat som sørger for saksavvikling av enkelte typer straffesaker og sivilrettslige saker, men benyttes også som vilkår til dom eller del av en samfunnsstraff. Det betyr at meidlerne får saker hvor påklagede har begått mer alvorlig kriminalitet, og kanskje også har en del tilleggspolmer, noe som kan bli utfordrende i kontakten med vedkommende. Metodeutvikling har medført at meidlerne må håndtere saker hvor det er mange deltagere på møtene., det tar lengre tid, og blir mer krevende.

### 10.2. Forskningsspørsmål 2

#### ***Hvilken betydning har det at meidlerne ikke er ansatt i konfliktrådet?***

Som beskrevet har konfliktrådsmeidlerne (kapitel 4), gjennomgått en grunnopplæring, og er oppnevnt med utgangspunkt i at vedkommende er funnet personlig egnet. En meidler, som har utgangspunkt i en profesjon, har gjennomgått en grunnopplæring, men har ikke egnethetsvurdering. Viser også her til Solfrids Myklands kvalitative analyse av dommermeidler (Mykland 2011) hvor domstolsmetaforen kom tydeligst frem. Dette kan tyde på at det kan være utfordrende å skille roller, og at det er profesjonsrollen som er best integrert, og mest nærliggende - spesielt for dem som er meidler med utgangspunkt i sin profesjon. Når folk møter en meidler fra et advokatfirma, familiemeidler på familievernkontoret eller en dommer som meidler ved domstolen, er den åpenbart hva vedkommendes faglige ståsted er. Advokatforeningen utdyper denne koblingen i sin reklame for meidling på sine nettsider.

Konfliktrådsmeidlerne har ikke meidlervervet i kraft av sin profesjon, og skal "bare" presentere seg som meidler, og hva det innebærer. En del, slik som undersøkelsene fra

1996,2009 og 2012 viser, kommer fra profesjonsyrker. Det betyr at skille profesjonsrollen / meglerrollen, kan være en utfordring også her. Likevel er avstand mellom yrkesrolle og meglerrolle noe større, og sammen med at megleren er vurdert ut fra personlige egenskaper - ikke profesjonstilknytning, bør dette gi et gunstigere utgangspunkt for å fylle rollen som upartisk forhandlingsleder/tilrettelegger.

Siden konfliktrådsmeglerne ikke er ansatt, har de et løsere forhold til konfliktrådet, og kan derfor uten å søke gi beskjed til konfliktrådsadministrasjonen at de ikke kan ta saker for kortere eller lengre perioder. 47 % svarte i questbackundersøkelsen at de har kapasitet til å ta 2 saker i mnd, mens bare 17 % hadde hatt fra 21-30 saker, og viser at meglerne har kapasitet til noen flere saker enn hva de faktisk meglet i 2011. Når det gjelder stormøter ligger måltall for hele landet på 300, mens de som svarte på questbackundersøkelsen opplyste 54 % at de hadde hatt en sak. Fig 7 viste noe mer spredning når det gjaldt kapasitet til å ta stormøtesaker, og en lokal undersøkelse fra Sør-Rogaland oppgav tilretteleggerne at 3-4 saker på et år, og da ønsket de ikke å behandle andre saker samtidig med et stormøte eller rett etter.

Det vil likevel fortsatt være usikkerhet knyttet til dette til spørsmål om kapasitet. Det kan være variasjoner kommuner imellom når det gjelder sakstilgang, men også meglernes jobbsituasjon, familiemessig forhold eller ulike andre årsaker til lengre fravær. For å sikre saksgangen, vil derfor de fleste konfliktråd sannsynligvis fortatt oppnevne flere meglere enn strengt tatt behovet. Konsekvensen kan imidlertid være at flere får liten erfaring, og mister engasjementet, og slutter av den grunn.

Ca 160 meglerkandidater får opplæring hvert år, og antall meglere totalt ligger på ca. 650 konfliktrådsmeglere for hele landet. Dette er forbundet med en god del ressurser – både personmessige og økonomiske. Siden meglerne i utgangspunktet er oppnevnt for 4 år av gangen, kan dette kanskje virke som et rimelig antall, men når questbackundersøkelsen viser at meglerne i utvalget ikke har særlig mer erfaring enn meglerne hadde tilbake i 1996, da Agenda foretok sin undersøkelse, og flere konfliktråd ikke hadde vært i sving mer enn 2 år, er dette kanskje ikke så godt tegn. Det skulle derfor ikke være grunnlag for å si at legmeglernes har blitt for profesjonelle.

Nye sakstypene som konfliktrådet etter hvert har fått, øker behovet for mer kunnskap, slik at meglerne føler seg trygge når de påtar seg oppgaven, og klarer å ivareta partene slik at det for eksempel ikke blir et nytt overgrep. Erfaring som megler vil samtidig være svært viktig.

### **10.3. Forskningsspørsmål 3**

***Hva mener meglerne i utvalget om sin oppgave som megler?***

Tilbakemelding fra meglerne i utvalget, beskriver et stort engasjement for den oppgaven de har gått inn i. Det er overensstemmelse mellom hva de selv gir uttrykk for i besvarelsen av spørsmål 32 og 33, og hva de formidler på andre svaralternativer (se fig. 16). På en skala fra 1-6, hvor en er lavest og 6 høyest, skårer "Lyst til å lære noe nytt" 5, "Virker som en spennende oppgave" 5,2 og "Sosialt engasjement (hjelp andre)" 5,2.

Betydning av å benytte oppgaven som et ledd i karrierebygging avtar med årene, men "gir kunnskap jeg kan bruke i jobben", holder seg stabilt til meglerne har kommet i gruppen 60 år og oppover (Se fig. 17). Vektleggingen av "Ønsker å forebygge kriminalitet", "Bidra til at folk slipper å gå i retten" eller "Ser det som legg i karrierebyggingen" skiller noe mellom etnisk norske og meglere med annen etnisk bakgrunn. Se fig. 18, som viser at meglere med annen etnisk bakgrunn skårer noe høyere enn etnisk norske.

Det vil forskjeller mellom ulike sektorer (ikke i arbeid, selvstendig, privat, offentlig). Se fig 19, som viser at offentlig sektor skåres høyest på alle 5 påstander fordelt på en skala fra en til 6. "Virker som en spennende oppgave" skårer klart høyest sammen med "Lyst til å lære noe nytt". Økonomi teller minst.

Meglerne rangerer grunnopplæringen som svært høyt kvalitetsmessig, og de fleste stiller seg positive om grunnopplæringen blir utvidet til også stormøteopplæring. 29 % kan være borte 1 dag, 32 % 2 dager, dvs. majoriteten av meglerne.

Noen gir meglerne uttrykk at de helst ikke ønsket. Blir de spurt om hvilke saker de kan tenke seg om de fikk spesialisere seg, var det flere av de sakstyper de var negative til. Når meglerne blir bedt om å se tilbake på sine erfaringer som megler, skåres det svært høyt på alle påstander, og spesielt på de saksområder de hadde liten erfaring med, og helst ikke ønsket.

Når meglerne i utvalget på en skala fra 1-6, hvor 1 betyr lite, 6 betyr mye, skårer til svært høyt på alle påstander. De får brukt sine kunnskaper og ferdigheter, fått god opplæring, forståelse av sin rolle, frihet til å ta egne valg, støtte fra administrasjonen, faglig påfyll, personlig utvikling, og de er stolte over at de er konfliktrådsmeglere.

#### **10.4. Forskningsspørsmål 4:**

***Hva har vært utviklingen når det gjelder sammensetning av meglergruppen i forhold til alder, kjønn, utdanning, yrke og etnisk bakgrunn?***

Både undersøkelse fra 1996 (Agenda) og den interne undersøkelse fra 2009 (Moen), viste at meglerne ikke speilet befolkningen hva gjaldt alder, kjønn, utdanning/yrke og etnisk bakgrunn.

Det har skjedd noen forandringer når det gjelder alderssammensetning, hvor det ser ut til at utviklingen går mot at meglergruppen blir eldre. Sammensetning av kjønn viser at fra å være noe flere menn (57 %), viser de 2 siste undersøkelsen Moen 2009, og questbackundersøkelsen fra 2012) at det har blitt flest kvinner (59 %). Dette kan ha sammenheng med andelen fra det som blir beregnet fra typiske kvinneyrker som pedagoger og helse og sosialsektor, men også at det er flere kvinner som tar høyere utdanning enn menn. I utvalget fra questbackundersøkelsen var ikke studenter, bønder, hjemmearbeidende og arbeidsledige representert, men det kan ha sammenheng med utvalgets størrelse og svarprosent. Det må likevel sies at de nevnte gruppene heller ikke var representert i de to andre undersøkelsene, som dekket hele populasjonen, i nevneverdig grad. Jurister var ikke representert i den første undersøkelsen, men i den interne (Moen 2009) og i questbackundersøkelsen, og ser ut til å øke i antall.

Andelen med høyskole og universitetsutdanning er økende fra hver undersøkelse. I de 4 konfliktrådene som deltok i questbackundersøkelsen, viste andelen med utdanning på høyskole og universitetsnivå 90 %, og 28 % hadde utdanning på master og doktorgradnivå. En stor andel jobber på kontor, og helse og sosial og pedagoger er godt representert. 19 % oppgir at de har lederstilling. Gruppen annet utgjør 16 %, og vil sannsynlig være mer sammensatt. Oppsummert tyder det på en viss spredning yrkesmessig, men innen yrker som krever høyere utdanning.

Andel av befolkningen med annen etnisk bakgrunn er økende, og disse har til nå i liten grad vært representert i konfliktrådet. I questbackundersøkelsen er andelen 10 %, mot 13 % i befolkningen. Oslo og Akershus deltok i undersøkelsen, og sannsynligvis kan dette bidra til å trekke opp antallet. Antagelig vil det være geografiske forskjeller, men dette er ikke kartlagt her.

Det betyr at blant konfliktrådsmevlere i utvalget er det flest kvinner. Aldersmessig er de midt i livet eller eldre, men med et utdanningsnivå som langt overstiger sammensetningen i befolkning. Meglere med annen etnisk bakgrunn er noe underrepresentert i forhold til befolkningen. Det er like mange fra offentlig som privat sektor.

## **10.5. Overordnet forskningsspørsmål:**

### ***Hvordan påvirker endring i organisering og anvendelse av konfliktrådsordningen muligheten til å ivareta rollen som konfliktrådsmevlere som legmeglere?***

Som beskrevet i kapittel 6.1. har konfliktrådet gått fra å være en organisasjon hvor konfliktrådene var kommunal forankret, og fungerte svært forskjellig, til å bli en del av et statlig byråkrati. Det betyr at meglere også må forholde seg til systemer som er likt for hele landet. Meglernet bidrar til at meglere får opplevelse av å tilhøre et fellesskap med ikke bare meglere fra eget konfliktråd, men tilhøre en større fellesskap. Endring i organisering av

konfliktrådet kan ha hatt betydning i forhold til meglernes organisering i et Meglerforum. Meglerhonoraret ble ikke justert på flere år etter statelig overtagelse av driften, og det var sannsynligvis en medvirkende årsak til at meglerne organiserte seg. I flg. det meglerne svarte i questbackundersøkelsen, ønsket en større andel en rolle i konfliktrådet som også innbefatter å kunne påvirke utvikling av konfliktrådet, og være høringsinstans på områder som har med konfliktrådet å gjøre.

Konfliktrådet er en ny ordning, som har vært under kontinuerlig utvikling siden starten. Sakstyper har endret og utviklet seg. Opplæringskonseptet har vært under utvikling, og er det fortsatt. Metodisk har også stormøtemodellen kommet til.

Tabell 7 viser at det er sakstyper en stor andel meglere ikke ønsker – sakstyper som naskeri, familiesaker, saker som blir behandlet som stormøte, oppfølgingsteam, megling i fengsel. Bortsett fra naskerisaker, vil det være saker meglerne i dag har lite av. Det kan tolkes dit hen at meglerne opplever disse som krevende, og at de er usikre. Det underbygges av at når de blir spurt om de kunne tenke seg å spesialisere seg, - hva ville du helst gjøre (tabell 8) så er det nettopp de sakstyper som de tidligere hadde oppgitt de helst ikke ønsket, de ønsket. Hele 45 % ønsket imidlertid bare "vanlig" megling, dvs. det som i dag er kjerneområdet for konfliktråd.

En mer profesjonell organisasjon, og med klarere føringer og beskrivelse av hva meglernes oppgave er, rutiner for saksgang, kvalitetssikring mv., stiller krav til meglerne om en mer profesjonell måte å utføre oppgaven på.

Opplæring er satt i system, og det er et eget team av ansatte som står for opplæring, slik at opplæringen blir lik for hele landet, og kvaliteten sikres. Denne er under utvikling og forbedring.

Utviklingen fra undersøkelse til Agenda(1996), Moen (2009) og questbackundersøkelsen (2012) viser en utvikling hvor konfliktrådsmedglere hele tiden har hatt overvekt av personer med en teoretisk utdanning, og at andelen bare har vært økende. I questbackundersøkelsen hadde 90 % utdanning på høyskole universitetsnivå, 28 % på master og doktorgradnivå. Ut fra dette, er de ikke representative i forhold til befolkningsgrunnlaget i Norge, hvor 28 % har utdanning på høyskole/universitetsnivå.

Aldersmessig er dette en voksen forsamling, og slik har det vært siden Agenda foretok sin undersøkelse i 1996. Det betyr at meglerne heller ikke aldersmessig er representative. I undersøkelsen n Agenda(1996) var gruppen 20-29 år svært underrepresentert, siden bare 5 % av meglerne tilhørte denne gruppen, men tallet var 22 % i befolkningen. Gruppen 40-49 år utgjorde 39 %, mens den var 20 % av befolkningen.

Undersøkelsen til Moen viste den samme utviklingen, men at kvinner ofte er yngre (flesteparten i aldergruppen 40-50 år), men flesteparten menn i aldergruppen 50-60 år. Questbackundersøkelsen viser en reduksjon i aldergruppen 40-49 år fra 39 % til 22 % sammenlignet med tallene til

Moen (2009) Størst økning i aldergruppen 60-69 år fra 10 % (Moen 2009) til 23 %. Så mange som 75 % av meglere i utvalget fra questbackundersøkelsen er i alderen 40-69 år.

Fordeling på kjønn viser en endring fra overvekt av menn i undersøkelsen til Agenda (1996), hvor menn utgjorde 57 % til andelen kvinner i questbackundersøkelsen er 59 %. I befolkningen (SSB jan. 2012) utgjorde kvinneandelen 49,9 %.

Fordeling på offentlig, privat, selvstendig eller ikke i arbeid, viser at offentlig og privat sektor er relativt like om tallene i questbackundersøkelsen for selvstendig og privat slås sammen. Andelen på 13 % som ikke er i arbeid er mer i pakt med andelen i befolkningen ellers.



## Kapittel 11 Kan konfliktrådet også fremover basere driften på interesse og sosialt engasjement?

Formålet var å se på ulike sider ved dagens konfliktrådsordning, hva som var positivt og hva som kunne være utfordringer. Spesielt var jeg opptatt av ordningen med bruk av meglere som ikke var ansatt, men som ble vurdert egnet ut fra personlige egenskaper, og ikke fag. Spørsmålet er om ordningen kan opprettholdes videre bare ved hjelp av interesse og samfunnsengasjement når oppgavene stadig krever mer.

### 11.1. Konklusjon.

Meglerne er en svært kompetent gruppe personer, og besitter svært mye kompetanse på ulike felt. Meglerne utgjør et fargerikt fellesskap med ulike personligheter, ulik utdanning og yrke. Det de har felles, er en utdanning langt over fordelingen på landsbasis, og sannsynlig også i sitt lokalsamfunn. De er imidlertid valgt som representant for sitt lokalmiljø av et lokalt oppnevningssutvalg ut fra at de er funnet personlig egnet til oppgaven, og ikke ut fra tilhørighet til et yrke. Egnethetsvurdering må derfor være et kvalitetsstempel, som ikke blir meglere fra andre ordninger til del, og som jeg mener er grunnleggende viktig for å sikre at de som har de rette egenskaper og forstår rollen sin, får anledning til å bli meglere.

Opplæringsmessige ligger konfliktrådet ikke tilbake for andre meglingsordninger. Mye tyder på at opplæringen er mer profesjonell, mer omfattende, og at meglere får en tettere oppfølging i form av faglig påfyll og veiledning underveis, enn hva de får innenfor de andre ordningene.

Myklands kvalitative undersøkelse beskrev utfordringen som ligger i ulike roller, og at det kan skje sammenblanding mellom profesjonsrolle og meglersrolle. Dette er også noe konfliktrådsmeglere må være seg bevisst, og som det er viktig å fokusere på.

Studien viste at meglere med bakgrunn fra ulike sektorer hadde noe ulik begrunnelse for å bli konfliktrådsmeglere. Meglere med annen etnisk bakgrunn likeså. Det som imidlertid synes å være det vesentligste for alle, er sosialt engasjement, interesse og personlig utvikling. Økonomi synes ikke å være av vesentlig betydning for å bli konfliktrådsmeglere. Skal dagens ordning opprettholdes – helt eller delvis, bør interesse og samfunnsengasjement ha større betydning enn økonomisk uttelling for dem som ønsker å bli konfliktrådsmeglere. Det bør likevel være en balansegang, slik at meglere føler seg verdsatt for det samfunnsansvar de tar. Det bør derfor være naturlig at det er en regularitet i justering av timesatsen – uten at jeg her vil gå nærmere inn på hvordan dette kan gjøres.

3 undersøkelser, foretatt med års mellomrom, viste at konfliktrådsmegleroppgaven synes å være forbeholdt personer med akademisk bakgrunn. Sannsynligvis kan det bli vanskelig å snu denne utviklingen. Lesing av saksdokumenter, måte å kommunisere på, møteledelse,



opplæringsform, saksbehandling mv. kan bidra til å favorisere personer med en teoretisk bakgrunn. Likevel kan det ha en viss betydning at enkelte yrkesgrupper ikke blir for dominerende, og at det forsøkes å få en balanse mellom offentlig og privat sektor.

Til nå har alle meglerne måttet gjennomføre grunnopplæring for å bli funnet egnet, bli oppnevnt som megler, og så få praktisert som megler. Stormøteopplæringen har vært frivillig, og derfor har ikke alle kunne ta imot saker hvor denne metoden benyttes.

Det har blitt gjennomført opplæring hvor alle kandidatene fikk opplæring i både vanlig grunnopplæring og stormøteopplæring samtidig. Dette medfører at kurset går over 4 dager sammenhengende. I questbackundersøkelsen antyder meglerne i utvalget at de helst ikke vil være borte fra jobb mer enn 1-2 dager for å gå på kurs. Meglerne er imidlertid ikke negative til at alle skal ha både grunnopplæring og stormøteopplæring. Slik konfliktrådet har utviklet seg, er det kanskje ikke unaturlig at alle meglere behersker de metoder konfliktrådet benytter. Det er imidlertid viktig å fokusere på at meglervervet kommer i tillegg til fast jobb for de fleste av meglerne, og opplæringen derfor bør tilrettelegges slik at folk ikke trekke seg fordi kurskonseptet er organisert slik at det blir problematisk å delta. Det er ikke gitt at tilgangen til meglerkandidater vil være like god som i dag, og at konfliktrådet på denne måten mister mange gode kandidater, eller at meglervervet bare blir fra et mer begrenset utvalg av yrker og sektorer.

Et annet spørsmål er hva dette betyr metodisk for hvordan møtene i konfliktrådet blir tilrettelagt. Vibeke Vindeløv (2008) kaller den nordiske meglingsmodellen en refleksiv modell, og forklarer det med at vi ikke følger en spesiell skoleretning i megling. Meglingsmøtet har likevel en klar struktur, som er viktig for å få til en god prosess. Slik det har vært praktisert frem til nå, får meglerne først opplæring i vanlig megling, og får noe erfaring før de lærer stormøtemetodikk. Det kan gjøre det lettere å skille metodisk kunnskap i begge metoder gir imidlertid noe mer i verktøykassen. Foreløpig er det vanskelig å si hva en slik sammenslåing vil bety for konfliktrådets metodeutvikling, sett i forhold til meglernes praksis.

Når meglerne i utvalget får spørsmål om saker de helst ikke ønsker å megle, vil det være flere saksområder som nevnes. Flere av de saksområdene som ble nevnt, er områder som har kommet til de siste årene, og som ikke alle har særlig erfaring med, og derfor kan skape usikkerhet og motstand. Meglerne ble også spurt om det var sakstyper de ønsker å spesialisere i, og flere av sakstypene de tidligere nevnte som noe de ikke ønsket, var sakstyper de kunne tenke å spesialisere seg i. Til nå har det ikke vært praktisert spesialisering i noen grad, men med større variasjon i sakstyper, kan en viss spesialisering gjøre meglerne trygge på at de behersker de oppgavene de får. De får anledning til mer kunnskap på enkeltområder, og mer erfaring. Eksempler her kan være vold i nære relasjoner eller saker med tvangsekteskap eller æresrelatert vold. Den spesialkompetansen de får, kan formidles videre på meglersamlinger eller at de har med seg en medmegler på meglingsmøtet, og som ikke har lignende erfaring. På den måten kan kunnskapen spres til flere.

Det er flere ting som spiller inn når det gjelder antall saker meglere kan megle på en måned eller et år. Selv om det ut fra undersøkelsen, synes å være ledig kapasitet, vil svingninger ut fra årstid, kommunetilhørighet, personlige forhold, sakstype mv. gjøre at det ofte er bedre å ha for mange meglere enn for få. Flere småkommuner har allerede i dag ikke egen megler pga. få saker, eller fordi nettverket er for tett, slik at de fleste kjenner hverandre for godt. Tilstrekkelig antall må derfor bygge på administrasjonens vurdering og erfaring fortsatt.

Er det imidlertid meglere som ikke blir brukt fordi det ikke er grunnlag for å ha egen megler i den aktuelle kommunen, eller at det er meglere som kanskje bare kan ta et svært begrenset antall i året og sjelden møter på meglersamlinger, bør det i større grad være anledning til å sette sluttstrek, slik at meglere ikke står som "listefyll" i flere år.

Meglerne har i lite grad involvert seg i konfliktrådets organisering og anvendelsesområde før Meglerforum ble opprettet. Som tidligere nevnt fremstår konfliktrådene mer enhetlig, og har fått en mer felles organisasjonskultur. Siden meglere ikke lenger bare forholder seg til konfliktrådsadministrasjonen lokalt, men er en del av et større fellesskap, har mulighet til å sammenligne og stille krav, bl.a. til mer likhet, blitt mer fremtredende. Meglerne kan derfor være en faktor å regne med i prosessen mot at administrasjonene og tilbudet blir mer og mer likt. Dette har både positive og negative sider. Det positive er at organisasjonen blir mer transparent, men for mye likhet kan også føre til mindre kreativitet og utviklingsarbeid lokalt, noe som også er viktig i utvikling av organisasjonen. Viser her til den uttalelsen jeg refererte til i kap. 1.1, hvor Matti Grønfors mente at etter hvert som konfliktrådsarbeidet i Finland ble mer byråkratisk, opplevde en at idealene ble knust – ikke bare hos myndighetene, men hos meglere.

Når en resurssterk gruppe som meglere også ønsker å påvirke, endre, og utvikle ordningen er det mye positivt med det. Nå er det vel slik at ikke alle meglere ønsker noe mer enn bare å megle, men når representanter for meglere deltar i ulike fora, er høringsinstans mv. så får meglere et tettere forhold til konfliktrådet enn tidligere. Hvor tett, kan være en diskusjon.

Samlet sett synes organisering av konfliktrådet, og utvikling av megleropplæringen å føre til en mer profesjonell ordning. Ved at meglere dyktiggjøres, vil det igjen bidra til at partene som møter til meglere opplever at de blir ivaretatt på en korrekt måte, og at meglere holder seg innenfor rammen av hva en megler skal være. Tilbakemelding på undersøkelsen viste at meglere var stolte av å være meglere, og at oppgaven engasjerte i veldig stor grad. Det er likevel en viss bekymring for at oppgavene blir så krevende at meglere velger å slutte av den grunn. Det er ikke noe i tilbakemeldingene fra utvalget av meglere som tyder på at de slutter fordi det ikke trives med oppgaven eller er gått lei, men at hensynet til spesielt jobb kan veie tungt.

## 11.2. Anbefaling.

Det verdigrunnlag som skal ligge i bunnen for at noe skal karakteriseres som megling, krever at meglere er tydelig på sin rolle som upartisk forhandlingsleder. Megleren skal lede prosessen frem til en løsning som er partenes, og ikke meglernes, og prosessen er like viktig som løsningen. Megleroppgaven er ikke nødvendigvis noe som alle passer til, og det er derfor viktig å opprettholde en fremgangsmåte ved rekruttering som innbefatter egnethetsvurdering.

Oppnevningensutvalget representerer lokalsamfunnet, og skal bidra til at personer som har tillit i lokalsamfunnet blir valgt til oppgaven som konfliktrådsmeidler. Samlet vil et lokalt forankret oppnevningensutvalg ha et bredere grunnlag å vurdere egnethet på enn om konfliktrådet gjorde dette selv. Det vil sannsynligvis også ha betydning for eierforholdet til ordningen lokalt. Utvalget burde involveres ikke bare i rekrutteringsprosessen, men også når det er meglere som av ulike årsaker ikke fungerer, og ha myndighet til å avgjøre om det er grunnlag for å avslutte meglervervet før oppnevningensperioden er ute, spesielt i de tilfeller meglere selv ikke velger å slutte. Dette kunne også sikre meglere mot tilfeldig behandling fra administrasjonen, for eksempel kunne meglere få anledning til å møte utvalget for å forklare sitt ståsted. Kommunens representant (politiker) burde i tillegg også ha en rolle som formidler av ordning inn i sin kommune slik og bidra til økt bruk. Det betyr at konfliktrådene må gi en viss opplæring til kommunerepresentantene.

Det er viktig for lokal forankring at løsningsprosessen skjer der den oppstår. Kommunene burde derfor være pliktige til å stille gode lokaler til disposisjon. De fleste kommuner stiller lokaler til disposisjon vederlagsfritt, men det bør være pålagt – ikke bare ut fra velvilje. Anbefaler derfor å se nærmere på regelverket.

Meglerrollen er, som beskrevet, noe annet enn veilederrollen, terapeutrollen, dommerrollen osv., og det vil være svært viktig å skille, skal troverdigheten som meglere og meglingsinstans opprettholdes. Anbefaler derfor ikke at konfliktrådet påtar seg slike oppgaver, som ligger innenfor andre fagområders fagfelt. For eksempel gjennomføring av en bekymringsamtale, gi råd, veiledning eller lignende.

Konfliktrådets opplæringsprogram er under kontinuerlig revisjon, og har etter hvert blitt svært strukturert og profesjonelt. Som meglere står konfliktrådsmeidlerne ikke tilbake for andre meglere. Det kan imidlertid være av interesse å observere hvordan sammenslåing av "vanlig" megling og stormøteopplæring virker inn på meglernes måte å håndtere sin oppgave på, og anbefaler at dette følges nærmere opp, enten gjennom å observere et visst antall meglere eller gjennom forskning.

Betegnelsen "leg" kan gi ulike assosiasjoner, og burde kanskje utelates. Jeg mener at det er mange positive kvaliteter ved dagens meglereordning, at den derfor bør videreføres. Konfliktrådsmeidlerne står ikke tilbake for meglere innen andre ordninger når det gjelder profesjonalitet som meglere, og jeg mener også at de i større grad enn innen andre

meglingsordninger ivaretar den upartiske meglerrollen, ved at oppgaven som megler ikke er knyttet til et spesielt yrke.

Som studien har vist, er det de med en lengre teoretisk utdanning som søker seg til verv som konfliktrådsmegler. Slik ordningen har utviklet seg, ser det ut til at tendensen har blitt forsterket. Det vil likevel være en styrke for konfliktrådet at meglergruppen er variert sammensatt, for å unngå at dette blir et område for spesielle profesjoner eller yrkesgrupper. Det bør derfor tilstrebes at personer for både offentlig og privat sektor er representert, samt at det forsøkes å få til en lik fordel på kjønn, alder, mest mulig variert yrkesbakgrunn, og at det gjøres ekstra innsats for at personer med annen etnisk bakgrunn er representert som megler.

Muligheten for å miste kompetente folk på grunn av at de må reise for å gå på kurs, eller at de må gå på kurs sammenhengende i mange dager, kan igjen fører til ulik representasjon mellom sektorer. Jeg anbefaler at opplæring i stor grad foregår lokalt – enten ved at ansatte i den enkelte konfliktrådsadministrasjon har kompetanse til å foreta opplæring selv, eller sammen med kollega fra et nærliggende konfliktråd. Ved at ansatte lokalt er til stede eller er kursholdere, får de en mulighet til å bli bedre kjent med den enkelte kandidat, og gir en god start på et videre samarbeid. I tillegg vil meglerkandidatene referere om sine observasjoner fra meglingsmøter, når de har vært med erfarne meglere som observatører. Det kan da komme informasjon som det er viktig å følge opp videre med alle meglere, og som kan være tema på en meglersamling.

Opplæringen burde kunne deles opp slik det finnes hensiktsmessig ut fra lokale forhold. Det bør understrekes, at innholdsmessig og i antall timer, er det viktig at det er et felles opplæringsprogram, slik at alle konfliktrådsmeglere har det samme grunnlag for å praktisere. Brukerne i ulike deler av landet skal møte et likt "regime", dvs. meglere skal være klar på rollen sin, og tilrettelegge møtene slik det praktiseres i konfliktrådene i Norge. Dette vil sannsynligvis også medføre en økonomisk gevinst, da en unngår ekstra utgifter til flyreiser til Oslo, hvor felles kurs for hele landet ofte foregår. Økonomisk kan store utgifter til transport, opphold til hotell, tapt arbeidsfortjeneste mv., føre til at det lokale konfliktråd ikke har økonomi til å rekruttere nye meglere, med de konsekvenser det kan ha for saksbehandlingen.

Forskjelligheten i engasjement og kapasitet i meglergruppen tilsier at det kanskje bør settes et minimum av meglinger de må behandle for å få nok kompetanse til å fylle rollen. Når noen ønsker "vanlige" meglinger, andre helst bare stormøtesaker, evt. spesialområder, så bør det gis mulighet for det til en viss grad. Dette gir meglere mer trening på de områder de ønsker og er interessert i, og gjør dem mer trygge på oppgaven. En stor andel ønsker fortsatt "vanlig" megling, og en slik prioritering bør det også være rom for. Dette krever samtidig at det er god kommunikasjon mellom administrasjon og meglere.

Det er ikke gitt at alle ansatte egner seg som meglere, men det vil være en fordel at alle har kunnskap i megling fordi de regionale konfliktrådsadministrasjonene er små, og alle må

kunne gi veiledning. Pr. i dag har ansatte den samme opplæring i megling som konfliktrådsmeaglerne. Det anbefales at ansatte som meagler både alene, sammen med konfliktrådsmeaglerne, eller har til oppgave å oppservere dem, får mer skolering i metode. Sammen med kunnskap i veiledning, kan det høyne kvaliteten på den veiledning og rådgivning som blir gitt meaglerne.

Ansatte har ikke blitt vurdert om de er egnet til å være meagler. Det bør derfor vurderes om det skal lages en godkjenningsordning/ sertifiseringsordning, spesielt for dem som meagler.

De aller fleste meaglerne har oppgaven sammen med annet arbeid, og kan meagle på ettermiddag/ kveldstid. Både oppgaver konfliktrådet har, og også andre som er i startgruppen, vil medføre at møtene i noen grad må skje på dagtid. Det anbefales derfor at det øves påtrykk på sentrale myndigheter for at det i første omgang prøves ut hvordan det vil være med en egen meaglerstilling tillagt konfliktrådsadministrasjonen. Denne anbefaling kan virke motstridene i forhold til det som er sagt om den fristilte oppnevnte konfliktrådsmeagleren, fordi vedkommende får en annen status som ansatt, men det kan være nødvendig for å gjøre ordningen mer robust Dette blir mer som et supplement. En slik ordning kan også føre til at administrasjonen får være mer ute i distriktet sammen med de oppnevnte meaglerne, og bidra i videreutvikling/ opplæring. Det vil også være mulig å få avvirket saker som for eksempel er viktig å behandle umiddelbart.

Hovedkonklusjonen vil likevel være at det er flere fordeler enn ulemper ved dagens meaglingsordning, og at det derfor ikke skulle være grunnlag for å avvikle den. Et demokratisk samfunn trenger både personlig interesse og engasjement, og samfunnsansvar.

### **11.3. Videre forskning.**

Med tanke på de endringer som skjer i konfliktrådet, vil en lignende undersøkelse, men med hele populasjonen, for eksempel om 2-3 år, vise hvordan utviklingen har vært. Benyttes questbackundersøkelsen som er utarbeidet til denne studien, må det søkes NSD. (Norsk samfunnsvitenskaplig datatjeneste).

Forståelsen av meaglerrollen, er vesentlig. Det måtte derfor være av interesse, om en kvalitativ studie, lignende Solfrid Myklands doktoravhandling, ble foretatt i konfliktrådet, og evt. sammenlignet med hennes funn.

Et nytt opplæringskonsept, hvor en slår sammen både vanlig meagling og stormøteopplæring er under oppseiling, men en vet lite om hvordan dette vil innvirke på hvordan meaglerne praktiserer sin oppgave. Er det greit at meaglerne "mikser" eller bør en "rendyrke" metodene slik at det er "vanlig meagling" som er en tilnærming, og stormøtemetodikk når det er den type møte? Med tanke på å videreutvikle opplæringskonseptet, kan det være viktig å få mer kunnskap om dette, for eksempel ved videre forskning.

Et eller flere gruppeintervju av konfliktrådsmedglere kunne utdypet allerede innhentet materiale fra questbackundersøkelsen.

危机

Det kinesiske krisesyn er dialektisk: Krisen er både en begynnelse og en slutt, en fare og en mulighet. I konfliktråd kan et problem, en konflikt eller et straffbart forhold oppleves som en krise, men mulighetene til en positiv utgang vil alltid være tilstede - om partene selv vil være med på den reisen....

## Litteratur

- Økt bruk av konfliktråd, (2011).  
Advokatforeningen. Advokatmekler.
- Agenda, U. o. U. A., & Alexandersen, G. (1996). Evaluering av konfliktrådsordningen (Justisdepartementet., Trans.): Statskonsult.
- Austbø, A., & Engebretsen. (2003). *Megling i rettskonflikter*. Cappelen Akademisk Forlag.
- Bay, T. (1982). Konfliktrådet i Lier. *Sosionomen*, 6, 56.
- Bergen, U. i. (2012). Konfliktmekling, from <http://www.uib.no/emne/JUS261-2-A>
- Berger, T., & al, e. (Eds.). (1994). *Fra fiendskap til foreldreskap, Håndbok for familiemeglere* Oslo og New York: Tano.
- Blaikie, N. (2010). *Designing Social Research* (2.edition ed.). Cambridge: Polity Press.
- Bolman, L. G., & Deal, T. E. (2009). *Organisasjon og ledelse* (K. M. Thorbjørnsen, Trans. 4 ed.): Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Christensen, T., Lægred P., Roness, P.G., Rørvik, K.A. (Ed.). (2009). *Organisasjonsteori for offentlig sektor*. Universitetsforlaget.
- Danenark, e. a. (Ed.). (1997). *Att forklara samhället*. Lund: Studentlitteratur.
- Dullum, J. (1996). Konfliktrådene (Justisdepartementet, Trans.): Institutt for kriminologi, Universitetet i Oslo.
- Eide, A. K., & Gjertsen, H. (2009). *Med! eller?*
- FFK, & (utvalg), F. F. f. k. (2006). *Håndbok for konfliktrådsmedglere*. manual. Justisdepartementet. Konfliktrådene.
- Grundetjern, H. B. (2007). *Meglernøytralitet: i hvilke situasjoner utfordres meglernøytraliteten?*, H.B. Grundetjern, Kristiansand.
- Guldvik, I. (2002). Troverdighet på prøve. Om gruppeintervju som metode for å produsere valide data om politiske diskurser. *Tidskrift for samfunnsforskning*, 1, 20.
- Halvorsen, S. (1991). Konfliktråd - et alternativ eller en symboleffekt? *Kriminalomsorg*, 1, 32.
- Hareide, D. (2006). *Konfliktmegling*. Oslo: Scandinavian Academic Press Spartacus Forlag AS.
- Hareide, D. (2006, 2006/09/05). Norge - en nasjon av meglere?, opplysning, *Dagbladet*.
- Hatch, M. J. (2001). *Organisasjonsteori - moderne, symbolske og postmoderne perspektiver* (K. M. Thorbjørnsen, Trans.).
- Holmboe, M. (2002). *Konfliktrådsloven kommentarutgave* (4.utgave ed.). Oslo: Universitetsforlaget.
- høgskole, D. (2012). Tverrfaglig videreutdanning i Konfliktbehandling - ulike meklingsmetoder. In D. Høgskole. (Ed.), (pp. 4): Diakonhjemmet Høgskole.
- Jacobsen. (2011). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?* Kristiansand: Høgskoleforlaget.
- Justisdepartementet, & beredskapsdepartementet, J.-o. (2010 2011). *Endringer i straffeloven, straffeprosessloven, straffegjennomføringsloven, konfliktrådsloven m.fl. (barn og straff)*. (Prop.135 L). Justis- og beredskapsdepartementet Retrieved from <http://www.regjeringen.no/nb/dep/jd/dok/regpubl/prop/2010-2011/prop-135-l-201020...>

- Justisdepartementet, & beredskapsdepartementet, J.-o. (2011). Barn og straff - en ny straffearart: Ungdomsstraff, from <http://regjeringen.no/nb/dep/jd/pressemeldinger/2011/barn-og-straf...>
- Lov om konfliktråd i anledning af strafbar handling. (2009).
- konfliktrådene, O. a. (2003). *Omorganisering av konfliktrådene - fortsatt samarbeide med kommunene*. brev: Justis-og politidepartementet.
- Konfliktrådsledere. (2006). *Håndbok for meglere*. Konfliktrådet.
- Konfliktrådssekretariatet. (2012). *Et konfliktråd for fremtiden*. Konfliktråd. internt.
- Konfliktrådssekretariatet. (2012). *Godkjenning av instruktører*. Justis-og beredskapsdepartementet. Konfliktrådene. intranett.
- Konfliktrådssekretariatet. (2012). *Mandat for opplæringsrådet*. Justis-og beredskapsdepartementet. konfliktrådene. intranett, konfliktrådet.
- Kriminologi, N. S. f. (2009). Restorative Justice in the Nordic Countries. (pp. 87). [www.nsfk.org](http://www.nsfk.org) eller trykket av Nordisk Samarbeidsråd for Kriminologi: Nordisk Samarbeidsråd for Kriminologi.
- Lindøe, P. H. (2003). *Kvalitets og kontrollregimer*. Tiden Norsk Forlag AS.
- Lorensen, M. (Ed.). (1998). *Spørsmålet bestemmer metoden. Forskningsmetode i sykepleie og andre helsefag*. Universitetsforlaget.
- Om medling vid brott och vissa tvister., 1015/2005 C.F.R. (2005).
- Moen, A. (2009). *Oversikt over konfliktrådsmeglerne i Norge, kjønn, alder, yrke*. Konfliktråd.
- Molander, A., & (red), L. I. T. (Eds.). (2010). *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Mykland, S. (2011). *Mekling og ledelse*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Mørland, L. (1995). *Megling i Konfliktråd Hva skjer?* : Høyskoleforlaget.
- Mørland, L. (1999). Konfliktråd - bearbeiding i nettverk og nærmiljø (pp. 229). Kristiansand: Institutt for samfunnsvitenskap, Høgskolen i Agder.
- Namsmenn, F. o. (2012). Forlikrådet og Namsmenn, from <http://www.forliksraadet.no/index.php?page-id=14>
- Olausen, L. P. (1990). Konfliktråd blir permanent skuebrød? *Norges Barnevern*, 3.
- Paus, K. K. (2012). Brukerundersøkelse.
- Om endring i lov 15.mars 1991 nr. 3 om meglings i konfliktråd (statlig overtagelse av konfliktrådene) (2002-2003).
- Konfliktråd
- Regler og retningslinjer om meglings i konfliktråd. (1993).
- Konfliktråd (2008).
- Rørvik, K. A. (1998). *Moderne organisasjoner: Trender i organisasjonstenkingen ved tusenårsskiftet*.: Fagbokforlaget.
- Rørvik, K. A. (2007). *Trender og translasjoner*. Universitetsforlaget.
- Skog, O.-J. (2010). *Å forklare sosiale fenomener*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Stjernø, S. (1981). *Sosialpolitikk, byråkrati, profesjon*. Universitetsforlaget.
- Terveyministerio, S.-j. (2005). Lagen om medling vid brott och vissa tvister trader i kraft 1.1.2006, from <http://www.stm.fi/sv/pressemaddelanden/kommuninfo/kommuninfo/-/view/1203233>



**Vedlegg**

<b>Vedlegg nr.</b>	<b>innhold</b>	<b>side</b>
1	Tilbakemelding på melding om behandling av personopplysninger.	123
2	Kan du bidra til å gi mer kunnskap om konfliktrådsmeplerrollen?	124
3	Questbackundersøkelsen.	125
4	Etiske retningslinjer.	137
5	Meglerrollen.	138
6	Utdannelse innen megling.	141
7	Tanker om spesialisering fra en megler.	142

## Vedlegg 1

**Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS**  
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Halden 4. Egenes gate 29  
H-4001 Høyby  
Norge  
Tlf. +47 55 58 31 17  
Faks. +47 55 46 46 50  
nsd@nsd.no  
www.nsd.no  
Org. nr. 984 321 084

Einar Brandsdal  
Institutt for medie-, kultur- og samfunnsfag  
Universitetet i Stavanger  
Postboks 8002 Postterminalen  
4068 STAVANGER

Vår dato: 28.05.2012

Vår ref: 29822 / 3 / MSI

Deres dato:

Deres ref:

### TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 13.02.12. All nødvendig informasjon om prosjektet forelå i sin helhet 22.03.12. Meldingen gjelder prosjektet:

29822	<i>Leg, lærd eller?</i>
Behandlingsansvarlig	<i>Universitetet i Stavanger, ved institusjonens overste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Einar Brandsdal</i>
Student	<i>Anne Lea</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldingspliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredstiller kravene i personopplysningsloven.

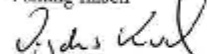
Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i melde skjemaet, korrespondanse med ombudet, eventuelle kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

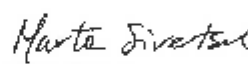
Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen reduseres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Følgende meldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.no/personvern/for-ny-stud/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre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

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

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 15.06.12, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

  
Vigdis Namtvedt Kvalheim

  
Marte Sivertsen

Marte Sivertsen tlf: 55 58 33 48  
Vedlegg: Prosjektvurdering  
Kopi: Anne Lea, Torsgate 5, 4306 SANDNES

Ansvarlig leder: Arne Hoff

1502 NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1121, Blindern, 0316 OSLO Tlf: +47 22 95 57 11, nsd@nsd.no  
1502 NSD AS, Sjøvege 1, 4818 Sandnes, 4818 SANDNES Tlf: +47 58 29 90 07, info@nsd.no, nsd@nsd.no  
1502 NSD AS, Postboks 1121, Blindern, 0316 OSLO Tlf: +47 22 95 57 11, nsd@nsd.no

## Vedlegg nr. 2

### Kan du bidra til å gi mer kunnskap om konfliktrådsmeglersrollen?

Som konfliktrådsleder ved Konfliktrådet i Sør-Rogaland, og masterstudent i endringsledelse ved Universitet i Stavanger, ønsker jeg å benytte anledningen til å fokusere på det som er den viktigste ressursen i konfliktrådet – nemlig dere meglere!

Konfliktrådssekretariatet stiller seg svært positivt til denne undersøkelsen, og ønsker velkommen mer kunnskap som igjen kan ha betydning for planlegging fremover. Noe av det jeg er opptatt av er

- Finnes det noen klar skille mellom leg og lærd, dvs. mellom legmeglere og de som meglers som en del av sin profesjon?
- Hva er avgjørende for om en meglers blir stående i vervet eller velger det bort?
- Er det mulig å fortsette driften ene og alene med legmeglere?
- Hvor sentralt står legemannsprinsippet?
- Skal alle kunne det samme?

Konfliktrådene har i flg. opplysning fra sekretariatet 620 konfliktrådsmeglere (2011). 4 konfliktråd får anledning til å delta i undersøkelsen, dvs. Oslo og Akershus, Nord-Trøndelag, Agder og Sør-Rogaland. Til sammen vil det være ca. 200 konfliktrådsmeglere i disse konfliktrådene.

Når data er innsamlet og analysert, er målet å få presentert dette på en meglersamling for å få meglernes respons på undersøkelsen. Siden jeg selv jobber i Sør-Rogaland vil dette foregå i et annet konfliktråd.

Det har skjedd mye fra konfliktrådene ble etablert på begynnelsen av 90-tallet og frem til i dag. Det betyr at det å være konfliktrådsmeglers også har endret seg i tråd med endringer i hele organisasjonen.

Dere meglere er helt sentrale for saksavviklingen i konfliktråd, og prinsippet med legmeglere står fortsatt sterkt innen konfliktrådsordningen.

I flg. "Et konfliktråd for fremtiden. Strategier for konfliktrådenes arbeid 2012 - 2016" skal en se nærmere legmannsordningen, bl.a.

- Turnover i meglersgruppen skal kartlegges.
- Det er et mål å sikre bred rekruttering av meglere, hva kjønn, alder og erfaring etc., angår. I denne sammenheng skal det vurderes hvorvidt honoreringsreglene er formålstjenelige for å sikre bredest mulig rekruttering.
- Konfliktrådene har i dag ikke budsjettmessige ressurser til å gjøre endringer som er skissert overfor. Ulike forslag til tiltak for å vurdere hvordan meglernes tilgjengelighet kan økes bør utredes, og økonomiske konsekvenser skisseres.
- Dersom en utredning viser at justeringer vil være hensiktsmessig, må dette tas opp til diskusjon i justisdepartementet. Arbeidet bør påbegynnes i løpet av 2013.
- Det skal også utredes hvorvidt det vil være tjenelig å spesialisere meglersgruppen i noen grad. Hvordan dette kan skje skal utredes så snart som mulig, blant annet med tanke på at meglers skal delta i nye utfordringer som bl.a. oppfølgingsteam.

Håper flest mulig benytter anledningen til å fremme sine synspunkter gjennom denne undersøkelsen. Svarprosenten avgjør kvaliteten. Jeg kan ikke finne hvem som har svart, så dere er sikret anonymitet.

#### Takk til alle som bidrar!

Anne Lea, Konfliktrådet i Sør-Rogaland, e-post: [anne.lea@konfliktraadet.no](mailto:anne.lea@konfliktraadet.no)

Din identitet vil holdes skjult Les om [retningslinjer for personvern](#). (Åpnes i nytt vindu)



Bidra til at folk slipper å gå i retten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lyst til å lære noe nytt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ser det som ledd i karrierebygging (fint å ha på CV-en)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunnskap jeg kan bruke i jobb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trengte å ha noe å gjøre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tjene noen kroner ekstra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10 % fullført						

## Kan du bidra til å gi mer kunnskap om konfliktrådsmeablerollen?

på en skala fra 1-6, hvor 1= dårlig, mens 6 = svært bra.

### 3. Hva mener du om grunnopplæringen du har gjennomgått?

1  2  3  4  5  6

på en skala fra 1-6, hvor 1= lite viktig, mens 6 = veldig viktig

### 4. Hvor viktig mener du disse temaene fra meableropplæringen har vært for din mestring av meablerollen?

	1	2	3	4	5	6
Etikk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meablerrollen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunikasjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konfliktforståelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meglingsmetodikk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rollespill	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunnskap på spesielle områder (som f.eks. mobbing, vold, rus, adferdsproblemer m.v.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saksbehandling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 5. I dag er grunnopplæringen 2x2 dager. Om dette skulle utvides til flere dager sammenhengende, hvor lenge kan du være borte fra jobben din? (sett kryss hvor grensen går)

- 2 dager  
 3 dager  
 4 dager  
 5 dager eller mer

20 % fullført

## Kan du bidra til å gi mer kunnskap om konfliktrådsmeglerrollen?

på en skala fra 1-6, hvor 1= lite og 6= mye

### 6. Hva er av betydning når du har begrensninger på hvor lenge du kan være borte fra jobb?

	1	2	3	4	5	6
Det blir mye ekstra arbeid når jeg er tilbake	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det går ut over andre på jobben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reiser en del i jobben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jobber i privat sektor, og kravet til arbeidsinnsats og inntjening er noe annet enn i det offentlige	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Driver egen virksomhet, og mye avhenger av min tilstedeværelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeidsgiver er negativ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Får ikke fri med lønn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det blir veldig slitsomt å gå på kurs flere dager på rad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Familien synes ikke om at jeg er på kurs så lenge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 7. Er det andre ting enn det som er nevnt som du må ta hensyn til?

### 8. Hvilke sakstyper/oppgaver har du hatt som konfliktrådsmegler?

	Aldri	Av og til	Utelukkende
Enkle saker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alvorlige og komplekse saker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
"Vanlig" megling, men komplekse saker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saker med mange involverte, men ikke stormøte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stormøte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurs for kriminalomsorgen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Megling i fengsel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vold i nære relasjoner



Oppfølgingsteam



**Annet, spesifiser**

30 % fullført



## Kan du bidra til å gi mer kunnskap om konfliktrådsmeglerrollen?

### 10. Er det sakstyper du helst ikke ønsker å megle?

- Naskeri
- Mobbing (også nettmobbing)
- Vold
- Vold i nære relasjoner
- Deling av boet
- Samarbeidsavtaler om barn
- Nabokonflikter
- Forbrukersaker
- Kulturkonflikter
- Konflikter på arbeidsplassen
- Saker som blir behandlet som stormøte
- Megling i fengsel
- Saker som blir behandlet som Oppfølgingsteam

### 11. Hvor mange meglinger hadde du i 2011?

- Under 5    5-10    11-20    21-30    31-40    40 eller flere

### 12. Hvor mange "vanlige" meglinger har du kapasitet til å megle på en måned?

- 1    2    3    4    5 eller flere

40 % fullført

## Kan du bidra til å gi mer kunnskap om konfliktrådsmeablerollen?

**13. Om megleropplæringen blir endret slik at alle må ha både vanlig grunnopplæring og stormøteopplæring, vil du fortsatt ønske å være megler?**

- Helt sikkert ikke
- Litt usikker
- Ganske sikker
- Helt sikker

**14. Til deg som er tilrettelegger for stormøte: Hvor mange stormøtesaker mener du at du kan være tilrettelegger for i løpet av ett år?**

- 1  2  3  4  5  6 eller flere

**15. Hvor mange stormøter behandlet du i 2011?**

- 0  1  2  3  4  5  6 eller flere

på en skala fra 1-6, hvor 1= lite viktig, mens 6=veldig viktig

Hvis svaret er uaktuelt, gå videre til neste spørsmål.

**16. Har du stormøteopplæring, men ønsker ikke motta saker hvor denne metoden skal benyttes? I så tilfelle, hvorfor?**

	1	2	3	4	5	6
Ønsket kunnskapen, men hadde bestemt meg på forhånd at jeg ikke ville ta slike saker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
For krevende for meg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trenger mer erfaring med "vanlig" megling først	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trenger mer veiledning og oppfølging fra administrasjonen for å ta slike saker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
For slitsomt når jeg har jobb ved siden av	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Forberedelsene til selve møtet tar for mye tid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vanskelig å få til når jeg bare kan ta saker på ettermiddag/ kveldstid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
50 % fullført						

## Kan du bidra til å gi mer kunnskap om konfliktrådsmeglerrollen?

### 17. På hvilke tidspunkt i løpet av dagen kan du megle?

- Ettermiddag/ kveldstid
- Dagtid/ettermiddag/ kveld
- Har lengre friperioder, og er da tilgjengelig både på dag, ettermiddag og kveld
- Jobber skift, så det varierer
- Reiser bort i lengre perioder (14 dager og mer) flere ganger i løpet av året

### 18. I utgangspunktet skal en megler kunne ta alle type saker. Synes du det er greit om meglerne spesialiserer seg på visse sakstyper eller metoder?

- Ja  Nei  Usikker

### 19. Hvis du fikk mulighet til å spesialisere deg - hva ville du da helst gjøre?

- Bare "vanlig" megling
- Stormøter
- Vold i nære relasjoner
- Megling i fengsel
- Stormøter/oppfølgingsteam
- Familiesaker
- Kurs for friomsorgen

60 % fullført

## Kan du bidra til å gi mer kunnskap om konfliktrådsmeablerollen?

på en skala fra 1-6, hvor 1=svært uenig og 6 =svært enig

**20. Til nå har det vært sentralt i konfliktrådsordningen at konfliktråd skal være en legmannsordning (ikke ansatte meglere). Tror du til vil få noen konsekvenser for konfliktrådsordningen om det blir meglere som er ansatt?**

	1	2	3	4	5	6
Tror det vil være ødeleggende, siden konfliktrådsordningen bygger på legmannsprinsippet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Tror det vil endre seg fra et lavterskeltilbud til å bli mer en ordinær del av justissektoren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Tror en kombinasjon av ansatte meglere og legmeglere kan gjøre ordningen mer profesjonell, men likevel opprettholde legmannsprinsippet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Tror det ikke går an å komme utenom mer opplæring og en gradvis profesjonalisering av meglerne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

På en skala fra 1-6, hvor 1 er ikke viktig og 6 er svært viktig

**21. Hvilken rolle mener du Meglerforum skal ha?**

	1	2	3	4	5	6
Meglerforums viktigste oppgave er å få hevet honorarsatsene for meglerne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meglerforum skal ha en aktiv rolle i det som skjer i driften av konfliktrådet både lokalt og sentralt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meglerforum skal ta aktiv del i endring og utvikling av konfliktrådet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meglerforum skal være høringsinstans i fht. til lovendringer, nye tiltak mv. i de saker konfliktrådet er høringsinstans	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meglerforum skal ikke ha noen oppgave utover å sikre meglerne mot tilfeldig behandling av administrasjonen og øke honorarsatsen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**22. Har du planer om å slutte som megler i løpet av året?**

- Ja, jeg vil slutte
- Har tenkt på det, men ikke bestemt meg
- Nei, jeg har ikke planer om det

70 % fullført

## Kan du bidra til å gi mer kunnskap om konfliktrådsmeidlerrollen?

### Hvem er du?

24. Kjønn

- Mann  Kvinne

25. Hvilken aldersgruppe hører du til?

- 18-29  30-39  40-49  50-59  60-69  70 eller eldre

26. Etnisitet:

- Etnisk norsk  Annen etnisk bakgrunn

27. Utdannelse

- Ingen utdanning ut over grunnskole  
 Videregående  
 Høyskole/universitet  
 Universitetsutdanning på master/doktorgradsnivå

28. Jobber du innen:

- Offentlig sektor  Privat sektor  Selvstendig  Ikke i arbeid

29. Yrke

- Yrkesfaglig ( jordbruk, snekker, frisør, kokk, rørlegger, elektriker mv)  
 Salg  
 Jordbruk  
 Sosial/ helse  
 Undervisning  
 Kontor (administrasjon, merkantil stilling m.v.)  
 Lederstilling  
 Økonomi  
 Tekniske fag (IKT, ingeniør)  
 Kultur/ fritid  
 Politi eller kriminalomsorg

- Jurist*
  - Annet*
- 90 % fullført

## Kan du bidra til å gi mer kunnskap om konfliktrådsmeablerrollen?

Skala: 1= svært uenig 6= svært enig

**30. Alt i alt, dersom du ser tilbake på din erfaring som meabler, hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?**

	1	2	3	4	5	6
I meablingsrollen får jeg bruke mine kunnskaper og ferdigheter fullt ut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg har fått tiltrekkelig opplæring til at jeg kan utøve rollen som meabler på en god måte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er entydig beskrevet hvilken myndighet jeg har i rollen som meabler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg har tilstrekkelig handlingsrom og innflytelse til at jeg kan utøve rollen på en god måte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konfliktrådetts grenser for tidsbruk er ikke begrensende i fht . å gjøre en god jobb som meabler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg får tilstrekkelig støtte fra administrasjonen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meglertsamlingene gir meg nødvendig faglig påfyll og opplevelse av å være del av en gruppe med en felles oppgave	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meglertinger sammen med andre meablere har utviklet meg som meabler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg har gjennomgått en personlig utvikling etter jeg ble meabler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg er stolt over å fortelle venner at jeg er konfliktrådsmeabler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**32. Hva er det positive ved å være konfliktrådsmeabler?**

Kan du bidra til å gi mer kunnskap om konfliktrådsme

**33. Er det noe annet du ønsker å formidle, så kan du skrive det her**

100 % fullført

## Vedlegg. 4

### Etiske retningslinjer

Konfliktrådets oppgave og rolle stiller krav til kvalitet. Vi må være bevisst våre begrensninger og muligheter, og fortløpende stille spørsmål ved egen virksomhet. Etisk Råd har derfor utarbeidet noen felles etiske retningslinjer som en viktig veileder i konfliktrådernes daglige arbeid. Retningslinjene ble vedtatt av FFK, og er videreført. De lyder som følger:

- *En medarbeider i konfliktrådet skal ha respekt for menneskets iboende verdi.*  
  
Ethvert menneske har i seg selv en iboende verdi og har lik rett til respekt uavhengig av rase, kjønn, alder, kultur, religion, politisk oppfatning, sykdom, seksuell legning, livssituasjon eller handlinger.
- *Medarbeidere i konfliktrådet skal opptre upartisk og behandle hverandre og partene med likeverd.*
- *Medarbeideren skal ikke ta parti for noen av partene i arbeid med saken*
- *Medarbeideren skal arbeide for at alle parter føler seg ivaretatt som personer og i sak.*
- *En medarbeider i konfliktrådet skal vise respekt for våre brukere.*
- *Medarbeideren skal arbeide målrettet for å representere tillit, trygghet og tydelighet.*
- *Medarbeideren skal ikke opptre dømmende, bestemmende, moraliserende eller diskriminerende.*
- *Medarbeideren skal søke å oppnå en god kommunikasjon og åpenhet til,- og mellom partene.*
- *Medarbeideren skal overholde taushetsplikten.*
- *En medarbeider i konfliktrådet skal ha respekt for partenes ansvar og selvbestemmelse i konfliktløsningsprosessen.*
- *En medarbeider skal i møte med partene tydeliggjøre at møtet i konfliktrådet bygger på frivillighet og egne valg.*

Hentet fra meglerhåndboka til konfliktrådet, kapittel 4.



Vedlegg nr. 5

## Meglerrollen.

Husk å holde ryggen mest mulig inntil stolryggen, og ikke len deg for mye frem over bordet, er et råd som blir gitt nye meglere.

*"Av og til hendte det at meglerne ble for engasjerte og aktive; da gav partene og støttespillerne uttrykk for misnøye, verbalt eller ikke-verbalt – og meglerne kunne selv bidra til å passivisere partene unødig." (Dullum og Christie 1996).*

Megleren skal ikke "ta for mye plass", slik at partene ikke slipper til med "sitt" i tilstrekkelig grad, eller overta hele ansvaret for prosessen og resultat av møtet. Ved å lene seg for mye over bordet, og ikke ha kontakt med stolryggen, kan det gi signaler på at megler er for ivrig og tar mer kontroll enn det som rollen tilsier.

Som en del av grunnopplæringen lærer konfliktrådsmeglerne hvordan de skal forholde seg til partene gjennom hele prosessen fra den første kontakt, selve meglingsmøtet med den trinnvise oppbygning, og med avslutning og retur av sak til administrasjonen.

Liv Mørland(1999) beskriver megling som et ritual. Som en konsekvens av det, kan megleren kanskje betegnes om en "seremonimester" Med det mener jeg at megleren har et ansvar som tilrettelegger. Liv Mørland(1999) refererer til Lewis (1980) hvor riter utmerker seg ved fasthet, offentlighet, en viss kulør, spenning og høytid. Møtet mellom partene legges til rette etter et stabilt mønster med en ytre ramme. Fra den første kontakt, evt. forsamtale, hvordan partene tas i mot og plasseres i forhold til hverandre, presentasjon av konfliktråd og beskrivelse av meglerrollen, ivaretagelse av partene underveis, slik at begge kommer til orde, trinnvis oppbygning av møtet, prosesstenkingen, avslutning – noen ganger hvor det også er naturlig at partene tar hverandre i hånden. Alt dette skaper en viss høytidlig ramme, og gir assosiasjoner til et ritual. Partene må ha tilstrekkelig kunnskap på forhånd, slik at deres forventninger samsvarer med det som skjer på møtet, for eksempel at megleren ikke skal være dommer, terapeut eller pedagog. Dialogen er et sentralt symbol og et middel for at partene skal kunne legge det som er vondt og vanskelig bak seg, og gå videre inn i en ny fase. Dette har også betydning i forhold å gi møtet en klar ramme som adskiller seg fra annen måte å løse et problem, konflikt eller et overgrep på. "Rammen" må være klar, og partene må vite hva de går til, dvs. ritualet må være klarlagt.

Det har vært en diskusjon innad i konfliktrådet om nøytralitet eller upartiskhet er det rette ordet å bruke for å betegne hvordan meglerne skal opptre i forhold til partene. Nøytralitet kan gi assosiasjoner til en person som "går i ett med tapetet", og kanskje er vel mye tilbakelemt og passiv. Ordet "upartisk" gir signaler om at meglerne ikke skal lene seg for mye i noen retninger, da kan møtet få slagside, og en eller flere av partene kan føle seg lite ivaretatt. Både ansatte og meglerne skal være tydelige på sin upartiske rolle helt fra første kontakt med partene. Det betyr at megleren også av den grunn ikke diskuterer eller

kommentere sak eller person med den andre part. Uansett hvem som har gjort hva, skal partene møtes på en likeverdig måte. . I Håndbok for meglere (s28) står det nærmere om hva som legges i begrepet "upartisk":

*"Å opptre upartisk betyr mer enn at meglerne skal si noe som kan oppfattes som partisk. De må være bevisst sitt eget kroppsspråk og ansiktsuttrykk. Å la være å si noe som kan oppfattes som partisk. En megler som lar den ene parten komme mer til orde enn den andre kan oppfattes som han/hun tar parti."*

En megler vil derfor være en upartisk person som leder partene gjennom en prosess mot en løsning som partene opplever er best for dem. Ord som objektiv og subjektiv vil også gi mening i denne sammenheng. Skal meglere være upartisk, vil egne subjektive synspunkter og vurderinger ikke være forenlig med det å være upartisk.

Rammen rundt meglingsmøtet er vesentlig for å skape trygghet, og ivaretagelse. Dette handler derfor ikke bare om ritual, men "rammen" er med å skape trygghet fra start til slutt hvor prosessen er likeverdig med løsning. Mangler prosessen, kan det bli en løsning, men en løsning som partene sannsynligvis ikke opplever seg som en del av.

Innholdet i konfliktrådsmeglerrollen er definert gjennom lovverk, forskrifter og opplæringsplan. Konfliktrådet har utarbeidet egne etiske retningslinjer som alle, dvs. noe både ansatte og meglere skal forholde seg til.

Det krever likevel trening å legge vekk lærerrollen, direktørrollen, juristrollen, politirollen, sosialarbeiderrollen eller andre roller, og så "bare" være megler. Ved å opplyse hvilken utdanning og yrke en har utenom å være megler, kan det gi feile forventninger fra partene, som ikke er berettiget. Det er ikke vanskelig å skjønne at det kan være vanskelig å legge av seg den rollen en har i kraft av utdanning og yrke, og i stedet å være megler. Ikke alle yrkesgrupper vil få de samme utfordringene, og det er derfor et sentralt område å fokusere på dette i opplæringen.

I Håndbok for konfliktrådsmeglere, blir legmannsprinsippet, sammen med prosessleder og upartiskhet fremhevet. Det blir også gitt noen grenseganger for hva som skal til for å bli en god megler og betydning av å overholde taushetsplikt. Megleren skal bl.a. ikke ta avgjørelser som bør være overlatt til partene. Det skal hele tiden være en gjennomgående tråd at det er partene selv som skal være i "førersetet". Meglerens oppgave er å skape et klima for dialog. Ved å opptre bestemmende fratarr megleren partene denne mulighet.

Legmannsprinsippet betyr ikke at det ikke stilles krav til gjennomføring av vervet:

*"Meglere skal holde seg innenfor virksomhetens rammer og retningslinjer. I tillegg skal de beherske megling som metode. Konfliktrådsmeglere gjennomgår derfor meglerkurs og deltar på meglingsmøter." (Håndbok for konfliktrådsmeglere s 28)*

I flg. Håndbok for meglere(s 28) for meglere er meglerens viktigste oppgave å lede partene gjennom meglingsprosessen:

*"Megleren har ansvar for å tilrettelegge meglingen slik at partene får mulighet til å komme frem med sin versjon av hendelsesforløpet, opplevelse og følelser knyttet til det".*

Megleren skal også være varsom i sin kontakt med partene i forkant av meglingsmøtet og etter – situasjoner hvor kontakten er med bare den ene part.

*"I mange tilfeller kan det være vanskelig å vite hvor grensen går. Konfliktrådets ry som upartisk instans kan svekkes dersom megleren ikke setter grensen for hva meglerrollen innebærer".*

Det er heller ikke megler som skal bestemme løsningen, men megler skal skape et klima for dialog slik at prosessen mot en løsning kommer i gang.

Konfliktrådsmeglere må underskrive taushetspliktregler, jfr. Forvaltningsloven § 13. Brudd på taushetsplikten vil ikke være forenlig med å være konfliktrådsmegler, da parten må være trygg på at det de sier ikke kommer videre – i hvert fall ikke fra megler. ( partene kan ikke pålegges taushetsplikt).

I boken Konfliktmegling – et nordisk perspektiv, skriver Hareide at konfliktråd ble et tydelig eksperiment for meglingsbevegelsen, og at megling i straffesaker i Norden og Europa framsto som en annerledes tilnærming til forbrytelsen og konflikten enn en rettssak. Det sentrale var:

1. *Megling bygger på frivillig deltagelse fra både gjerningsperson/påklagede og offer/klager.*
2. *Gjerningspersonen har erkjent saksforholdet og at hun har gjort noe galt, men ikke nødvendigvis har straffeskyld i rettslig forstand.*
3. *Megleren faciliterer møtet, mens partene må selv finne fram til en avtale.*
4. *En eventuell avtale skal være frivillig.*
5. *Meglingen er fortrolig og konfidensiell.*

(Hareide, Konfliktmegling, 2006,s.19)

---

## Vedlegg 6

### **Utdannelse.**

#### **Masterstudie.**

Foreløpig er det ikke mulig å ta utdanning på masternivå i meglings i Norge. I 2002 startet et masterstudie i konfliktmegling ved Det juridiske fakultet, Københavns Universitet, MMCR, Master in Mediation and Conflict Resolution ( [www.jur.ku.dk/konfliktmægling](http://www.jur.ku.dk/konfliktmægling) ) Studiet samlede omfang er 1 år, dvs. 60 studiepoeng, men det er lagt opp til deltidsstudie over 2 år. Målet med utdannelsen, er å gi deltagerne med tilknytning til arbeidslivet et solid teoretisk og praktisk fundament i konfliktmegling. I flg. opplysning gitt i informasjonsmatriell, er dette masterstudiet hjemmehørende på det juridiske fakultet, men undervisere kommer fra flere akademiske disipliner fra inn og utland. Dette er heller ikke ment å være spesielt for jurister, men henvender seg til et vidt spekter av fagfolk. Det avgjørende er relevansen for å innføre konfliktmegling i deltagerens arbeidsmessige sammenheng. Master i Konfliktmægling er en betalingsutdanning under Lov om Åben Utdanning. Prisen ligger på ca. 150.000, og i tillegg kommer bøker, studietur og evt. reis fra/til Norge, oppholdsutgifter.

#### **Integrert masterprogram i rettsvitenskap.**

Ved det juridiske fakultet i Bergen tilbys studentene, som en del av studiet, et 20 poeng fag i konfliktmegling. Krav til forkunnskaper er 3 års utdanning på universitet eller høyskole. Utdanningsleder i København for masterstudiet i konfliktmegling, er professor dr.jur. Vibeke Vindeløv, og hun er professor 2 v/UiB. Studiets synes å inneholde mye det samme som masterstudiet i København, dvs. konfliktforståelse, meglingsprosessen, meglingsmodeller, sentrale meglingsbegreper, rollespill, reflektere over egen styrke og svakhet som megler mv. Det vil være samspill mellom teori og praksis.

#### **Tverrfaglig videreutdanning.**

Ved Diakonhjemmets høgskole i Oslo, er det tilrettelagt for en tverrfaglig studie i konflikthåndtering – ulike meklingsmetoder. I flg. informasjonsskriv fra skolen, er studiet primært rettet inn mot arbeid med konflikter som utspiller seg i familie, nærmiljø og arbeidsliv. Studiet går over 2 semestre og gir 30 studiepoeng. Opptakskrav er 3 årig helse- og sosialfaglig utdanning/ bachelor eller tilsvarende, samt 2 års yrkeserfaring(heltid). Andre yrkesgrupper kan tas opp, og det nevnes pedagoger, psykologer, prester, leger eller jurister – i praksis de samme yrkesgrupper som kan fungere som familiemeglere. Når søkere skal prioriteres vil nettopp de som kan dokumentere at de har noe erfaring jobbmessig med konflikter og konflikthåndtering prioriteres. Utdannelsen er godkjent av advokatforeningen som fullført meglerutdanning.

Vedlegg nr.7

## Riktig å spesialisere meglere

*Brit H. Uthne er megler i Buskerud - og stortrives i vervet.*

**-Hvorfor er du megler?** Jeg synes det er spennende å møte mennesker som har forskjellige utfordringer i møte med andre. Det å kunne få være en del av prosessen hvor de gjennom dialog kan få en større forståelse av hverandres ståsted i en konflikt. Jeg er en samfunnsengasjert person og synes at meglervervet gir meg utfordringer og en opplevelse av å være "til nytte" i møte med mennesker som er i en situasjon de ikke føler seg komfortable i.



**-Hva er den største utfordringen ved å være megler?** Det kan noen ganger være vanskelig å være helt nøytral. Under forsamtaler og meglingsmøter viser det seg veldig ofte at det ligger mer under en konflikt enn det som kommer fram av saken som er anmeldt. Det er derfor viktig å være bevisst rollen vår som nøytral og upartisk.

**-Hva er det beste ved å være megler?** Jeg slutter ikke å forundre meg over de prosessene som skjer under mange meglingsmøter, spesielt under stormøter. Det å se at partene kanskje for første gang faktisk hører etter hva motparten har å si. Det å se hva dialogen mellom partene har å si for å komme fram til gode løsninger er spennende.

**-Hvilke saker er mest utfordrende?** Saker mellom mennesker som er i nær relasjon til hverandre og hvor det er mye følelser og sinne mellom partene. Samtidig så synes jeg at denne type saker gir meg en ekstra utfordring og kan være spennende å jobbe med.

**-Er det én megling du husker spesielt? (og hvorfor?)** En påklaget som i ruspåvirket tilstand hadde gjort innbrudd i flere biler. Straffesaken hadde ligget nesten et år hos politiet før den

ble sendt videre til Konfliktrådet. Det var tre forskjellige klagere, to av dem møtte. Politiet var pådriver for at partene skulle møte i Konfliktråd da påklaget hadde skikket seg, - blitt rusfri og fått seg jobb. I forsamtale med påklaget gav han uttrykk for at han gruet seg veldig til å møte klagere. Under møtet snakket partene sammen i en time. Ikke så mye i forhold til det som hadde skjedd, men mer om hva som skulle skje framover. Klagere var positive til at han hadde skikket seg og hadde et sterkt ønske om at han skulle fortsette med det. De ønsket at han skulle sende dem en sms med jevne mellomrom da de ønsket å følge med på hvordan det gikk med ham. Som megler var jeg nesten overflødig i denne prosessen, - det ble partenes møte.

**-Er det et mål å få til forsoning i meglingsmøtet?** Jeg tenker at prosessen mot forsoning er det viktigste, - samtidig så er det jo et mål at partene kan komme til en forsoning som alle er fornøyd med. Med forsoning vil det for partene kunne være lettere å legge ting bak seg. Samtidig er det jo ikke alltid at partene kommer til en forsoning, men de har i hvert fall hørt på hverandre og har kanskje en felles forståelse for hvorfor man ikke kan bli enige.

**-Er det noe du savner i meglervervet?** Nei, vi har stort fokus på forsamtaler, og er ofte to meglere i mange saker. Jeg kunne tenke meg å ha litt bedre tid i min egen hverdag sånn at jeg kunne hatt noen flere meglinger.

**-Er det riktig å spesialisere meglerne?** Jeg synes det er riktig å spesialisere meglere. Vi har alle forskjellige kompetanser og ståsted. Dette vil kunne styrke Konfliktrådet og meglingene vi gjennomfører.

**-Noe annet du vil si?**

Jeg har vært megler i fire år og stortrives. I Buskerud er vi mange meglere som treffes med jevne mellomrom og gode faglige samlinger som administrasjonen arrangerer hvert år. Konfliktrådet jobber stadig med nye prosjekter og det skal bli utrolig spennende å følge disse videre.