

Tora Hoven

Meklerens upartiskhet

En samtaleanalytisk studie av meklingsamtaler i
Konfliktrådet

Antall ord: 19788

Masteroppgave i språk og kommunikasjon i profesjoner

Veileder: Kristin Halvorsen

Juni 2023

Tora Hoven

Meklerens upartiskhet

En samtaleanalytisk studie av meklingsamtaler i
Konfliktrådet

Antall ord: 19788

Masteroppgave i språk og kommunikasjon i profesjoner
Veileder: Kristin Halvorsen
Juni 2023

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Det humanistiske fakultet
Institutt for språk og litteratur



Kunnskap for en bedre verden

Sammendrag

Konfliktrådet er en del av Norges strafferettspleie og er en institusjon som driver kriminalitetsforebygging på flere områder. Kjernearbeidet til Konfliktrådet er meklingsamtaler, hvor de legger til rette for at parter i konflikt kan møtes med et mål om at de skal løse konflikten. Meklingsamtalen er ledet av en mekler som skal sørge for at konfliktpartene i fellesskap kommer fram til en løsning som er rimelig for begge parter og som de forplikter seg til gjennom Konfliktrådets avtale. I denne prosessen skal mekleren opptre upartisk, som vil si at han skal ivareta begge parter uten å ta parti.

Denne studien har som formål å belyse hvordan mekleren uttrykker upartiskhet i faktiske meklingsamtaler. Basert på lydopptak av tre autentiske meklingsamtaler, gjør jeg en dialogistisk samtaleanalyse med forskningsspørsmålet: *Hvordan kommer meklerens upartiskhet til uttrykk i kritiske øyeblikk i meklingsamtalen?* I analysen tar jeg utgangspunkt i en dialogistisk forståelse av språk og kommunikasjon (Linell, 1998), og bruker tilhørende begreper som institusjonell samtale, kommunikativ virksomhetstype, kommunikativt prosjekt, posisjonering og 'alignment'. Jeg tar også utgangspunkt i et dialogistisk perspektiv på upartiskhet, hvor jeg forstår upartiskhet som et interaksjonelt fenomen.

I analysen finner jeg at mekleren bruker flere ulike diskursive ressurser for å etablere og vedlikeholde sin upartiskhet i kritiske øyeblikk av meklingsamtalen. Analysen viser spesielt at mekleren posisjonerer seg som en aktiv, men upartisk deltaker, hvor han tar aktiv del ved å koordinere samtalen, fordele ordet og sikre progresjon. Jeg finner også at virksomhetstypen og avtalen er sentrale ressurser for mekleren i kritiske øyeblikk hvor upartiskheten potensielt trues. Videre finner jeg at mekleren bidrar med ytringer som kan framstå partiske, som å komme med substansielle forslag og gi vurderinger av partenes løsningsforslag. Imidlertid argumenterer jeg for at slike ytringer må fortolkes i sin lokale sekvensielle kontekst og i lys av det overordnede målet med virksomhetstypen, og ikke som enkeltstående ytringer. En analyse av ytringene i kontekst viser at de ikke nødvendigvis truer meklerens upartiskhet, men bidrar til at meklingsamtalens globale mål kan nås.

Studien er et bidrag til fagfeltet anvendt språkvitenskap og studier av institusjonelle samtaler mellom profesjonelle og lekfolk. Ved å nyansere og kontekstualisere konseptet upartiskhet, kan studien ha praktiske implikasjoner for Konfliktrådet, så vel som andre profesjoner hvor upartiskhet er et ideal.

Abstract

The National Mediation Service (Konfliktrådet) is part of Norway's criminal justice administration, and it is an institution that provides crime prevention in multiple areas. Their main contribution is mediation, where they facilitate dialogue between parties in dispute for them to solve their conflict. The mediation meeting is led by a mediator who ensures that the parties in dispute reach an agreement that is reasonable for both and that the parties commit to through Konfliktrådet's settlement agreement. In this process the mediator is supposed to act impartial, which means that he is supposed to look after both parties without taking sides.

This study aims to show how the mediator expresses impartiality in actual mediation meetings. Based on audiotapes of three authentic mediation meetings, I do a dialogistically inspired conversation analysis with the research question: *How do the mediator express impartiality in critical moments of the mediation meeting?* The analysis is based on a dialogical understanding of language and communication (Linell, 1998), and includes associated concepts like institutional conversation, communicative activity type, communicative project, footing and alignment. Coinciding with the dialogical perspective, I take the notion of impartiality to be an interactional phenomenon.

In the analysis I find that the mediator uses multiple discursive resources to establish and maintain impartiality in critical moments of the mediation meeting. In particular, the analysis shows that the mediator takes the footing of an active, but impartial participant, where he actively coordinates the conversation, allocate speakers, and ensures progression. I also find that the activity type and the settlement agreement are central resources for the mediator in critical moments where his impartiality is potentially endangered. Further on, I find that the mediator contributes with utterances that may appear partial, like making substantial suggestions and evaluating dispute parties' proposed solutions. However, I argue that these utterances must be interpreted considering their local sequential context and overall purpose of the activity type, not as isolated utterances. An analysis of the mediator's utterances in context shows that these utterances does not necessarily endanger his impartiality, but that they contribute to reaching the overall goal of the mediation meeting.

This study is part of the applied linguistic field of study, including studies of institutional conversations between professionals and laymen. By nuancing and contextualising the notion of impartiality, this study can offer practical implications to Konfliktrådet, as well as other professions where impartiality is an ideal.

Forord

Dette masterprosjektet har vært et kaos av ulike tanker, følelser, ideer, teorier, begreper og innfallsvinkler. Prosessen har til tider vært utmattende, men først og fremst har det vært en utrolig givende erfaring hvor jeg har fått mulighet til å fordype meg og utvikle meg som fagperson. Nå som prosjektet er ved veis ende, ønsker jeg å rette en takk til alle som har bidratt på ulike vis i prosessen.

Først og fremst vil jeg takke Konfliktrådetets ansatte, meklere og konfliktparter, som jeg har samarbeidet med i forbindelse med masterprosjektet. Tusen takk til konfliktrådslederen som fra første stund hadde tro på prosjektet mitt, og som sammen med de andre ansatte har bistått meg med kunnskap og praktisk tilrettelegging. Tusen takk til meklerne som har delt erfaringer og perspektiver med meg, som ønsket å delta på prosjektet mitt og som lot seg ta lydopptak av. Og tusen takk til konfliktpartene som lot meg ta lydopptak under meklingsamtalene deres. Velviljen og tilliten jeg har blitt vist av menneskene i Konfliktrådet har gjort denne masteroppgaven mulig.

Videre vil jeg rette en stor takk til veilederen min, Kristin Halvorsen. Tusen takk for at du har engasjert deg hele veien med stimulerende samtaler og grundig respons. Du har delt av din kunnskap på en måte som har gitt meg innsikt og inspirasjon, og på en måte som har gitt meg ny giv i krevende perioder. Sammen med de andre faglærerne, Gøril Thomassen Hammerstad, Ingrid Stock og Heidi Gilstad, har dere gjort masterstudiet til to svimlende tankevekkende år. Takk for at dere har gjort kunnskapen deres eksplisitt og lettfattelig for oss studenter.

Masterprosjektet hadde nok aldri kommet i land hadde det ikke vært for menneskene som ikke har hatt noe direkte med prosjektet å gjøre. Tusen takk til mamma og pappa for et utall middager, for at dere har lyttet til mine foredrag om transkripsjon og samtaleanalyse, og for møysommelig korrekturlesing. Takk også til øvrig familie, svigerfamilie, medstudenter og venner som har støttet og heiet underveis. Deres omtanke har vært uvurderlig.

Sist, men ikke minst: Kjære Joakim. Takk for at du alltid får fram det beste i meg, både som student og menneske.

Tora Hoven

Juni 2023

Innhold

| | |
|---|------------|
| Figurer | xii |
| Tabeller | xii |
| 1 Introduksjon | 1 |
| 1.1 Formål og forskningsspørsmål..... | 2 |
| 1.2 Tidligere forskning på meklingsamtaler og meklerens upartiskhet | 3 |
| 1.3 Oppgavens struktur | 4 |
| 2 Empirisk kontekst | 5 |
| 2.1 Konfliktrådet..... | 5 |
| 2.2 Meklervervet | 5 |
| 2.3 Meklingsamtalen og avtalen | 6 |
| 2.4 Konfliktrådets grunnprinsipper | 7 |
| 3 Teori | 8 |
| 3.1 Dialogisme som epistemologisk og analytisk rammeverk | 8 |
| 3.2 Dialogistisk samtaleanalyse og institusjonelle samtaler | 9 |
| 3.3 Kommunikativ virksomhetstype og kommunikative prosjekt | 10 |
| 3.4 Sentrale analytiske kategorier..... | 11 |
| 3.4.1 Posisjonering | 11 |
| 3.4.2 'Alignment' (å stille seg på linje) | 12 |
| 3.5 Dialogistisk syn på upartiskhet..... | 12 |
| 4 Metode | 14 |
| 4.1 Det empiriske materialet..... | 14 |
| 4.1.1 Kontakt med det empiriske feltet og rekruttering av meklere..... | 15 |
| 4.1.2 Utvalg av meklingsaker og rekruttering av konfliktparter | 16 |
| 4.1.3 Gjennomføring av opptak..... | 17 |
| 4.2 Fra opptak til ferdig analyse | 17 |
| 4.2.1 Transkripsjonsprosessen | 17 |
| 4.2.2 Analyseprosessen..... | 18 |
| 4.3 Etske betraktninger | 19 |
| 4.3.1 Forskerposisjon..... | 19 |
| 4.3.2 Praktisk håndtering av datamaterialet..... | 19 |

| | |
|---|-----------|
| 4.3.3 Overveielser i kontakt med det empiriske feltet | 20 |
| 5 Analyse..... | 21 |
| 5.1 Lukas og Ulriks leieforhold | 21 |
| 5.1.1 Sikre en rimelig avtale for begge parter i møte med et urimelig forslag | 21 |
| 5.1.2 Etablerer tillit til avtalen i møte med tillit..... | 23 |
| 5.2 Sofie og Stians samlivsbrudd | 24 |
| 5.2.1 Håndtere sterke anklager | 25 |
| 5.2.2 Håndtere mistillit til den andre parten og avtalen | 27 |
| 5.2.3 Avverge at konflikten eskalerer når partene uttrykker uenighet | 28 |
| 5.2.4 Bringe partene mot en løsning når partene har motstridende standpunkter ... | 30 |
| 5.2.5 Promotere en mulig løsning når et tema blir gjentakende | 33 |
| 6 Diskusjon..... | 36 |
| 6.1 En aktiv, men upartisk mekler | 36 |
| 6.2 Virksomhetstypen og avtalen som diskursive ressurser for meklerens upartiskhet | 37 |
| 6.3 Tilsynelatende partiske handlinger som fungerer upartisk..... | 37 |
| 6.4 Upartiskhet som interaksjonelt, sekvensielt og funksjonelt | 38 |
| 7 Avslutning | 39 |
| 7.1 Implikasjoner for praksis og overføringsverdi..... | 39 |
| 7.2 Videre forskning | 39 |
| Litteraturliste | 41 |
| Vedlegg | 45 |

Figurer

| | |
|--|----|
| Figur 1: Deltakernes plassering i rommet: (L)ukas, (M)ekler og (U)lrik | 14 |
| Figur 2: Deltakernes plassering i rommet: (M)ekler og (S)tian | 15 |
| Figur 3: Deltakernes plassering i rommet: (S)ofie, (F)ar og (A)nsatt | 15 |

Tabeller

| | |
|---|----|
| Tabell 1: Oversikt over opptakene | 14 |
|---|----|

1 Introduksjon

Konfliktrådet driver årlig med meklinger i flere tusen konflikter. I 2022 ble det meklet i underkant av 2000 straffesaker sendt inn av politiet og i omtrent 2600 sivile saker sendt inn av privatpersoner og offentlige institusjoner (Sekretariatet for konfliktrådene, 2023). Konfliktrådet mekler i konflikter av hverdagslig karakter, som nabokrangler og familieuoverensstemmelser, og i konflikter av mer alvorlig karakter, som voldssaker og overgrep. Uansett kjernen i konflikten, møtes de berørte personene til en tilrettelagt meklingsamtale hos Konfliktrådet, hvor målet er at partene i fellesskap skal komme fram til en løsning. På den måten, ved å legge til rette for dialog mellom mennesker i konflikt, har Konfliktrådet en visjon om å forebygge kriminalitet og skape et tryggere samfunn (Sekretariatet for konfliktrådene, 2019).

Meklingsamtalene i Konfliktrådet er ledet av én til to meklere, som skal fungere som en «[...] upartisk tilrettelegger i en konflikt mellom to eller flere parter» (konfliktrådet, u.å.b). Upartiskhet er et av de etiske og metodiske grunnprinsippene til Konfliktrådet, hvor mekleren skal ivareta partenes perspektiver og ikke ta parti (Sekretariatet for konfliktrådene, 2021). Dessuten skal avtalen som inngås vitne om meklernes upartiskhet, fordi det er partene som avgjør om de vil inngå en avtale og hva det den skal gå ut på. Å opptre upartisk er altså både et middel og et mål for mekleren, til det beste for konfliktpartene. Imidlertid kan konfliktpartene ha forskjellige og tidvis motstridende versjoner av virkeligheten. For å forhindre at konflikten eskalerer er mekleren derfor oppfordret til å «[vise] tydelig møteledelse og ta styring der det trengs» (Sekretariatet for konfliktrådene, 2021, s. 40).

Men hvordan går mekleren fram for å ivareta partenes behov og perspektiver, uten å ta parti? Hvordan tar mekleren styring i samtalen, uten av det går på bekostning av én eller flere parter? Fordi mekleren har flere oppgaver enn å være upartisk, virker upartiskhet å by på flere utfordringer i praksis. Ramskjell (2008) trakk fram nettopp upartiskhet som en av meklernes utfordringer i sin masteroppgave om konfliktrådsmeklinger. Ramskjell fant at blant annet at upartiskhet ble vanskelig å etterleve når moralsk ladde temaer ble bragt på bane og i tilfeller hvor partene inntok motstridende ståsteder. Også Hasund og Hydle (2007) pekte på de kommunikative utfordringene i meklingen ettersom det ofte forekommer ulike versjoner av sannhet og fakta. I sin antropologiske og språkvitenskapelige studie av meklingsamtaler, argumenterte Hasund og Hydle for at det ikke holder for mekleren kun å ha kunnskap om situasjonen: «Man må også ha kunnskap om den språklige prosessen som utspiller seg i meklingen» (s. 209).

Foruten Hasund og Hydle (2007) og Ramskjells (2008) studier, foreligger det i dag få empiriske studier fra Konfliktrådet. Det meste av kunnskapen om Konfliktrådets arbeid stammer fra interne rapporter (f.eks. Sekretariatet for konfliktrådene (2023)) og eksterne rapporter (f.eks. Egeland et al. 2008; Førde et al. (2022)). Forenklet skal disse rapportene vurdere Konfliktrådets virke og komme med forslag til forbedring. Konfliktrådets egne skriv gir også mye informasjon, og særlig *Meklerhåndboka* (Sekretariatet for konfliktrådene, 2021) gir en grundig innføring i meklernes verv og retningslinjer for gjennomføring av meklingsamtalen. Felles for rapportene, *Meklerhåndboka* og de interne skrivene, er at de i stor grad har et normativt ærend. De gir altså kunnskap om hvordan meklingsamtalen ideelt skal foregå og hvordan mekleren bør opptre. Men hvordan meklingsamtalen utfolder seg på et språklig og kommunikativt plan, er det lite kunnskap om. Deskriptive og empirisk forankrede studier av

Konfliktrådets meklingsamtaler kan dermed sies å være en mangelvare. Imidlertid har Hasund og Hydle (2007) og Ramskjell (2008) vist hvorfor anvendt språkvitenskap er velegnet til å skape empirisk og deskriptiv kunnskap. Ved å legge til grunn at språk er handling og at samtaler er samhandling, har de tatt for seg ikke bare hva som sies, men også hvordan det sies. En slik inngang til meklingsamtalen kan dermed gi kontekstualisert kunnskap om meklerens praksis og upartiskhet.

1.1 Formål og forskningsspørsmål

Med denne studien ønsker jeg å supplere et tynt empirisk grunnlag om meklerne i Konfliktrådet sin praksis, som er en relativt lite utforsket kontekst for anvendt språkvitenskap som fagfelt. Videre har masterprogrammet mitt, «språk og kommunikasjon i profesjoner», et særlig fokus på profesjonell praksis, som jeg betrakter meklerens virke å være. Selv om meklere kan ha forskjellig eller ingen utdanning og arbeidserfaring, har de blitt sosialisert inn i en rolle gjennom formell opplæring og praktisk erfaring. I tillegg er praksisen deres betinget av visse metodiske og etiske retningslinjer, som Sarangi og Roberts (1999) forklarer at er kjerneelementer i profesjonell praksis. Innen anvendt språkvitenskap er det dessuten en etablert praksis at forskningen skal være relevant for profesjonsutøverne (Roberts, 2003). Det er derfor et mål for studien at kunnskapen skal komme Konfliktrådet og meklerne til gode, ved å bidra med empiriske analyser av faktisk praksis.

Med utgangspunkt i et dialogistisk syn på språk og kommunikasjon vil jeg undersøke hvordan meklers upartiskhet kommer til uttrykk i tre meklingsamtaler i sivile saker. Jeg er opptatt av den praktiske, og ikke den opplevde eller ideelle, utførelsen av upartiskhet og vil derfor gjøre en dialogistisk samtaleanalyse av autentiske meklingsamtaler. Jeg er særlig interessert i de øyeblikkene hvor upartiskheten potensielt kan være utfordrende å opprettholde for mekleren. Mitt forskningsspørsmål lyder dermed: *Hvordan kommer meklerens upartiskhet til uttrykk i kritiske øyeblikk i meklingsamtalen?*

I denne studien forstår jeg upartiskhet som meklerens arbeid for å ivareta begge parter uten å ta parti. Jeg definerer dette arbeidet som et *globalt* kommunikativt prosjekt (Linell, 2009), altså som en overordnet oppgave og et mål for meklingsamtalen. Jeg definerer også upartiskhet som noe som kommer til uttrykk i de ulike *lokale* kommunikative prosjektene (Linell, 2009), altså hvordan deltakerne forsøker å løse oppgaver og problemer i meklingsamtalen tur for tur (en mer inngående innføring i kommunikative prosjekt i delkapittel 3.3). Slik forstår jeg upartiskhet som noe som etableres og vedlikeholdes kontinuerlig i meklingsamtalen, i tillegg til at det er et ideal for samtalen. Denne forståelsen vil jeg utdype ytterligere i neste delkapittel om tidligere forskning (1.2) og i teori-kapittelet (spesielt delkapittel 3.5).

Kritiske øyeblikk betegner i denne studien tidspunkt i samtalen som er sentrale for at meklingsamtalens mål kan nås. Det kan eksempelvis dreie seg om å nå det overordnede målet; en avtale begge parter kan akseptere. Andre ganger kan det handle om de lokale kommunikative prosjektene, som å sikre at begge parters synspunkt kommer fram, oppnå enighet om vanskelige temaer eller hindre at konflikten eskalerer. Videre kan kritiske øyeblikk betegne tidspunkt hvor meklerens upartiskhet potensielt kan trues. Det kan for eksempel være i tilfeller hvor partene gjør ansiktstruende handlinger som å komme med anklager, uttrykke mistillit eller komme med urimelige løsningsforslag. De kritiske øyeblikkene er kritiske i den forstand at det står mye på spill for meklingsamtalen og/eller meklerens upartiskhet.

1.2 Tidligere forskning på meklingsamtaler og meklerens upartiskhet

Så vidt meg bekjent er det bare Hasund og Hydle (2007) og Ramskjell (2008) som har gjort samtaleanalyser av autentiske meklingsamtaler i Konfliktrådet. Ser vi til internasjonal forskning, har det blitt gjort flere studier av autentiske meklingsamtaler og meklerens rolle. Studiene stammer riktig nok fra andre land med andre meklingsordninger- og institusjoner, som utgjør vesentlige kontekstuelle faktorer. Samtidig anser jeg studiene som overførbare til min ettersom datamaterialet er autentiske meklingsamtaler som er ledet av én til to upartiske meklere, og der hensikten er at konfliktpartene skal komme til enighet.

Meklerens upartiskhet¹ er et tema som har vært utforsket i stor grad i den internasjonale forskningslitteraturen på meklingsamtaler. I en tidlig studie fra Storbritannia, foreslo Greabatch & Dingwall (1989) begrepet «selektiv fasilitering» om meklerens praksis [min oversettelse av *selective facilitation*]. De mente det var en mer presis betegnelse for hvordan mekleren skapte og hindret rom for å prate om gitte temaer. Kort tid etter, i en studie på meklingsamtaler i USA, hevdet Rifkin et al. (1991) at meklerens fremste jobb var å «[...] facilitate the production of a coherent narrative» (s. 161). Med utgangspunkt i lydopptak av reelle meklingsamtaler, pekte både Greabatch og Dingwall (1989) og Rifkin et al. (1991) på noe helt sentralt ved meklingsamtalen: Mekleren setter et tydelig preg på meklingsamtalens gang, uavhengig av intensjonen om å være upartisk. Denne innsikten utfordret oppfattelsen av upartiskhet som et utelukkende psykologisk fenomen.

Cobb & Rifkin (1991) adresserte spriket mellom meklernes pålagte krav om upartiskhet og deres handlingsrom i praksis. I deres studie, bestående av 30 opptak av meklingsamtaler og 14 intervjuer med meklere, forklarte de hvordan meklerne ble trent til å overvåke sine egne psykologiske prosesser og forsøke å holde sin subjektive opplevelse adskilt fra interaksjonen i meklingsamtalen. Imidlertid viste Cobb og Rifkin at det psykologibaserte ordforrådet meklerne var opplært med, var lite overførbart til de kommunikative oppgavene de sto overfor i meklingsamtalen. Funnene fra Cobb og Rifkins studie er i tråd med Sarangi og Roberts' (1999) kritikk av institusjonelle kommunikasjonsmanualer, der «[c]ommunication is seen as a straight line in which the message passes from the transmitter to receiver» (s. 2). Cobb & Rifkin argumenterte mot slik konseptualisering av kommunikasjon, og mente at meklerens upartiskhet heller bør forstås som en aktiv og diskursiv prosess i samtalen. I likhet med Cobb og Rifkin (1991), forklarte Jacobs (2002) at formell opplæring og eksplisitte retningslinjer ikke var tilstrekkelige verktøy for meklerne for å leve opp til idealet om upartiskhet. Basert på samtaleanalyser av i overkant 40 meklingsamtaler, hevdet Jacobs at meklerne i størst grad baserte seg på sin internaliserte og pragmatiske språkkunnskap for å utvise upartiskhet. Han konkluderte med at upartiskhet er noe som i hovedsak realiseres gjennom (språk-)handlinger.

Flere studier har tatt for seg hvilke strategier mekleren bruker for å uttrykke upartiskhet. Deng og Xu (2014) trakk fram hvordan meklerne identifiserte felles mål hos konfliktpartene og eksterne årsaker for konflikten, som igjen førte konfliktpartene nærmere en løsning. Felles mål var også et sentralt funn i Smithson et al. (2017) som undersøkte skilsmisse-meklinger. Her vektla dessuten mekleren framtidsrettet ideell

¹ Samtlige studier i dette kapittelet bruker begrepet «neutrality», som jeg forstår som tilsvarende til Konfliktrådets «upartiskhet».

oppførsel, og felles mål i form av «barnas beste». Stokoe og Sikveland (2016), Heisterkamp (2006a; 2006b) og Jacobs (2002) illustrerte hvordan rutiniserte kommunikative handlinger, som å fordele ordet, stille spørsmål og å parafrasere, var ressurser som førte meklingsprosessen framover; samtidig som det underbygget meklerens upartiskhet fordi det understreket partenes eierskap, minimerte meklerens rolle og bidro til at begge parter fikk uttale seg. Garcia (2021) så på meklernes informasjonsgivning, som også tilsynelatende er en rutinisert handling. Imidlertid forklarte Garcia at når meklerne informerte partene, fungerte det i praksis som råd for hva konfliktpartene burde gjøre. Denne indirekte måten å veilede partene mot en løsning, skapte progresjon og gjorde at mekleren framsto som lite involvert og dermed upartisk.

Alle studiene som tok for seg hvilke strategier mekleren brukte for å framvise upartiskhet, viste hvordan upartiskhet fungerer ulikt ut fra konteksten. Videre var et gjennomgående premiss i studiene at mekleren har flere forpliktelser og kommunikative oppgaver enn kun å være upartisk. Derfor er opplagte strategier for upartisk opptreden, som minimal deltakelse og passivitet, ikke alltid tilstrekkelig. I tillegg viste studiene hvordan upartiskhet er knyttet til deltakernes samarbeid. Greabatch & Dingwall (1999) hevdet at nettopp samarbeid er en forutsetning for meklernes upartiskhet: «[T]he ability of professionals to maintain a neutralistic stance ultimately depends upon the collaboration of others» (s. 288). Meklerens upartiskhet er altså også betinget av konfliktpartene. Upartiskhet kan dermed anses som noe som oppstår i en interaksjon, slik Heisterkamp (2006b) trekker fram til slutt: «Perhaps the most significant finding that can be gathered is that neutrality can be understood as an interactive phenomenon» (Heisterkamp, 2006b, s. 313).

Tross et lite utvalg studier på konfliktrådsmeklinger, bidrar de øvrige studiene med noen vesentlige innsikter. For det første har mekleren flere kommunikative og praktiske oppgaver i meklingsamtalen som tilsier at en passiv og tilbakelemt rolle ikke alltid er hensiktsmessig. Derfor vil mekleren nødvendigvis sette preg på meklingsamtalen og dens forløp. For det andre kan upartiskhet forstås som et interaksjonelt fenomen, framfor en psykologisk tilstand. Som samtaler ellers er meklingsamtalen betinget av et kontinuerlig samarbeid. Upartiskhet er følgelig uløselig knyttet til den lokale og sosiale situasjonen den praktiseres i. Og for det tredje vil denne praktiseringen av en upartisk rolle kunne realiseres på flere måter og ved bruk av ulike diskursive strategier avhengig av den spesifikke konteksten. Meklerens upartiskhet er derfor noe som aktivt skapes, vedlikeholdes og forhandles om under meklingsamtalen.

1.3 Oppgavens struktur

Til nå har jeg presentert studiens samfunnsmessige og faglige relevans, redegjort for studiens formål og forskningsspørsmål, samt relevant forskning på området. Det neste kapitlet, vil jeg redegjøre for studiens empiriske kontekst. I kapittel 3 følger det teoretiske rammeverket til studien. Deretter, i kapittel 4, tar jeg for meg metodiske valg og refleksjoner, før jeg presenterer analysen i kapittel 5. I kapittel 6 diskuterer jeg sentrale funn fra analysen, før jeg avslutningsvis i kapittel 7 kommer med noen bemerkninger om studiens implikasjoner for praksis og videre forskning.

2 Empirisk kontekst

Formålet med kapittelet er ikke å gi en uttømmende beskrivelse av Konfliktrådet og deres praksis, men heller å gi leseren tilstrekkelig grunnlag til å forstå studiens kontekst. Jeg vil begynne dette kapittelet med å redegjøre for Konfliktrådet som institusjon og samfunnsaktør. Deretter vil jeg forklare hva meklervervet går ut på, før jeg går inn på hva meklingsamtalen er, og hvordan avtalen i Konfliktrådet fungerer. Til sist vil jeg kort redegjøre for de etiske og praktiske retningslinjene som står skrevet i *Meklerhåndboka*, hvorav upartiskhet utgjør én av disse.

2.1 Konfliktrådet

I artikkelen «Konflikt som eiendom» (1977) rettet Nils Christie sterk kritikk mot det industrialiserte storsamfunnets håndtering av konflikter. Han mente at offentlig tjenestefolk, med advokater, jurister og dommere i spissen, stjal konfliktene til folk. Ifølge Christie, resulterte det i at den krenkede part ble ført bak lyset: «Offeret blir dobbelt taper; først vis-à-vis overtredelsen; dernest ved å nektes retten til full deltakelse i det som kunne vært en av de viktigste «rituelle» begivenhetene i livet. Offeret har tapt sin sak til staten» (Christie, 1977, s. 3). Løsningen til Christie var dermed å gi konflikten tilbake til de som opprinnelig var involvert i den, og slik kunne konflikten bli nyttig for partene. Christies syn på konflikt som eiendom og hans forslag om en offer- og lekmannsorienterte domstol, ble grunnsteiner i opprettelsen av Konfliktrådet på midten av 80-tallet (Bernt, 2022).

I dag er Konfliktrådet et statlig organ underlagt justis- og beredskapsdepartementet, som tilbyr gratis veiledning og mekling i konflikter til privatpersoner og samfunnsinstitusjoner, som eksempelvis politiet eller barnevernet (Bernt, 2022). Sekretariatet for konfliktrådene er fordelt over fem avdelinger og har det faglige og administrative ansvaret for de lokale konfliktrådene, og videre består institusjonen av 12 lokale konfliktråd fordelt på 22 lokasjoner. Til sammen har organisasjonen ca. 130 ansatte og omtrent 550 meklere (konfliktrådet, u.å.a; u.å.b). På et samfunnsnivå fungerer Konfliktrådet som en del av strafferettspleien og de driver kriminalforebygging, særlig rettet mot ungdom (konfliktrådet, u.å.a). I samråd med politiet gjennomfører de mekling i straffesaker, oppfølging i straffesaker, ungdomsoppfølging og ungdomsstraff. I tillegg er Konfliktrådet et tilbud til privatpersoner og de mekler i omtrent like mange² sivile saker som straffesaker. De vanligste sivile sakene er økonomiske konflikter, nabo- og familiekonflikter, i tillegg til henlagte saker fra politiet hvor partene er under 15 år (konfliktrådet, u.å.c).

2.2 Meklervervet

Forutsatt at en er myndig, har plettfri vandel og er norsk statsborger, kan alle søke på vervet som mekler. Ifølge Konfliktrådet (u.å.b) vektlegges «[...] personlige egenskaper, som evnen til å takle mellommenneskelige problemer, evnen til å være upartisk, samt tillit i lokalsamfunnet». Mekleren utnevnes for en periode på fire år etter å ha gjennomgått opplæring og praksis, hvor de lærer om Konfliktrådets verdigrunnlag og

² Siden 2014 har innmeldte straffesaker gått gradvis ned fra 3325 saker i 2014 til 1827 saker i 2022. Sivile saker har hatt en svak økning fra 2014 til 2022, og ligget jevnt på omtrent 2200 saker, før det skjedde en liten oppgang i 2022 med 2599 sivile saker (Sekretariatet for konfliktrådene, 2023).

metodikk. Under opplæringen gjennomfører meklerne en sju-dagers mekleropplæring, og en påfølgende praksis som går ut på være observatør i forsamtaler og under meklings samtalen. Når meklerne er utlærte, går arbeidet deres ut på å ta kontakt med konfliktpartene i forkant og ha forsamtaler med dem. Forsamtaler er en obligatorisk én-til-én samtale mekleren har med partene før meklings samtalen. Hensikten er å avklare bekymringer, forventninger og behov før meklings samtalen finner sted (konfliktrådet, u.å.b). Under meklings samtalen skal mekleren lede møtet og godkjenne avtalen partene eventuelt kommer fram til.

2.3 Meklings samtalen og avtalen

Konfliktrådet legger til rette for flere typer møter, men kjernearbeidet deres er meklings samtaler i konflikter. Meklings samtalen er frivillig å delta på og det er en forutsetning at partene ønsker å løse konflikten når de møtes (konfliktrådet, u.å.a). Møtet består av partene³ i konflikten og én eller to meklere. Partene får ikke ha med seg en juridisk representant i form av en advokat eller lignende, men de kan ha med seg en støtteperson, som for eksempel et familiemedlem. Dette gjenspeiler prinsippet om at det er konfliktpartene som eier konflikten, og ikke profesjonelle aktører. I henhold til *Meklerhåndboka*, skal meklings samtalen strukturert ideelt bevege seg fra fortid til nåtid og til slutt framtid (Sekretariatet i konfliktrådene, 2021). Det vil si at partene skal få anledning til å fortelle om hvordan de opplevde det som skjedde, hvordan de har det nå og hva de ønsker i framtiden.

Meklerens hovedoppgave under meklings samtalen er å fasilitere en samtale der partene finner en løsning seg imellom: «Mekler er møtelederen som bevisstgjør partene på eget ansvar, partene selv sitter med kontrollen og har ansvaret for å ta egne valg» (Sekretariatet for konfliktrådene, 2021, s. 31). Meklerens metodikk er gjenopprettende prosess (oversatt fra Restorative Justice (RJ)), der de ser til Howard Zehrs definisjon: «RJ er en prosess for å involvere så langt som mulig, alle som er del av og berørt av et bestemt lovbrudd, for at de i fellesskap kan identifisere skader, behov og forpliktelser lovbruddet har skapt, for derigjennom søke å hele og gjenopprette urett så godt det lar seg gjøre» (Zehr, 2003, siter i sekretariatet for konfliktrådene, 2021, s. 11 [deres oversettelse]). Denne prosessen skal skje gjennom dialog, og det er meklerens ansvar å påse at dialogen er konstruktiv og god (Sekretariatet for konfliktrådene, 2021).

Målet med meklings samtalen er at partene i fellesskap skal bli enige om en avtale som løsning på konflikten (Sekretariatet for konfliktrådene, 2021). Det er kun partene som er til stede som kan forpliktes til et oppgjør og/eller forsoning i kraft av avtalen. Det er mulig å møtes flere ganger før en eventuell avtale signeres, og i sivile saker⁴ er det ikke obligatorisk å komme fram til en avtale. Avtalen kan gjøres muntlig, men det er anbefalt å skrive den ned. Mekleren har ansvar for å godkjenne partenes avtale, og sørge for at den er gjennomførbar, rimelig for begge/alle parter, frivillig og at partene føler eierskap til avtalen. Ifølge Konfliktrådsloven (2014) § 17, har mekleren rett og plikt til å nekte å godkjenne avtalen dersom den «[...] i urimelig grad favoriserer en part, eller som er uheldig av andre tungtveiende årsaker». Med andre ord er det i stor grad opp til

³ I denne studien består konfliktpartene av to enkeltpersoner. Det forekommer også at flere personer utgjør én part i konflikten og/eller at det er flere enn to parter i konflikten.

⁴ Avtaler i straffesaker har mer formelle føringer som jeg ikke vil redegjøre nærmere for ettersom jeg kun har sivile saker i mitt datamateriale.

meklerens profesjonelle skjønn hvorvidt en avtale er i tråd med Konfliktrådets rammer, og meklerin kan i ytterste konsekvens nekte å signere avtalen.

2.4 Konfliktrådets grunnprinsipper

Basert på Zehrs gjenopprettende prosess, Konfliktrådsloven (2014) og det de referer til som «internasjonale retningslinjer og anbefalinger» (s. 11), har Sekretariatet for konfliktrådene utarbeidet 10 grunnprinsipper som står skrevet i *Meklerhåndboka* (2021). Disse skal vise «retning og standard» (s. 11) for Konfliktrådets arbeid, og er følgende: Frivillighet, fortrolighet, trygghet, deltakelse, nærhet og eierskap, respekt, forståelse og fleksibilitet, åpen og utforskende, håp, og, som er mest vesentlig for denne studien: Upartiskhet og likeverdighet. Under sistnevnte punkt står det blant annet: «Konfliktrådet skal opptre upartisk og ikke framstå forutinntatt, fordomsfull eller dømmende» (s. 12). Her er det verdt å merke seg at grunnprinsippene er relativt mange og generelle. Dette utgjør et sammensatt utgangspunkt for meklerens praksis, og herunder upartiskhet, fordi meklerin skal være tro til flere idealer på samme tid. I tillegg har meklerin flere konkrete oppgaver i løpet av meklingsamtalen, som å hjelpe konfliktpartene med å identifisere skader, behov og forpliktelser (Zehrs gjenopprettende prosess), og påse at avtalen er rimelig for begge parter. I min studie forsøker jeg å belyse hvordan meklerin ivaretar sin upartiske rolle i praksis, noe som innebærer å anerkjenne hans forpliktelse til de de andre etiske og praktiske retningslinjene.

3 Teori

I dette kapitlet gjør jeg rede for studiens teoretiske fundament og begreper som er grunnleggende for studiens tilnærming til meklingsamtalen og upartiskhet som et interaksjonelt fenomen. Jeg starter med dialogisme, som er det overordnede teoretiske rammeverket i denne studien. Videre følger en redegjørelse av dialogistisk samtaleanalyse, med noen sentrale innsikter fra Conversation Analysis. Her vil jeg også komme inn på institusjonell samtale, som er et eget studieområde innen anvendt språkvitenskap. Deretter vil jeg presentere begrepene kommunikativ virksamhetstype og kommunikative prosjekter. Så følger en presentasjon av to analytiske begrep som er sentrale i analysen min: Posisjonering og 'alignment'. Til slutt gir jeg en kort redegjørelse av upartiskhet i et dialogistisk perspektiv.

3.1 Dialogisme som epistemologisk og analytisk rammeverk

Dialogisme er denne studiens analytiske og epistemologiske rammeverk, som innebærer et interaksjonistisk og konstruktivistisk perspektiv på språk og kommunikasjon (Linell, 1998). Dette perspektivet er motsatsen til monologisme, som lenge har vært det rådende perspektivet i språkvitenskap. I monologismen er språkets system og struktur i sentrum, og kommunikasjon forstås som analogt til transport: En taler sender et budskap (i form av ord) og en lytter mottar budskapet. Til forskjell fra dette vektlegger dialogismen språkets kommunikative funksjon. Dialogismen søker å hensynta kompleksiteten og dynamikken i interaksjoner: «Ifølge Rommetveit, er vaghet, tvetydighet og ufullstendighet – og dermed også allsidighet, fleksibilitet og rom for handling – iboende og grunnleggende trekk ved et hvert språk» (Rommetveit, 1983, sitert i Hasund & Hydle, 2007, s. 121). I et dialogistisk perspektiv blir dermed transportmetaforen en forenkling av språkbrukens skapende og regulerende funksjon.

Dialogismen anerkjenner monologismens premiss om at ord bærer mening, men med kontekst som et viktig forbehold. I et dialogistisk perspektiv får ord mening i sin situerte kontekst, og det blir som følge mer nøyaktig å snakke om ords meningspotensialer (Linell, 1998; Scheuer, 2005). På samme måte som ordets mening ikke er gitt, er heller ikke konteksten en stabil enhet. Dialogismen forstår kontekst som noe dynamisk og relasjonelt, som foregår på flere nivåer på samme tid. Linell (1998) skiller mellom de umiddelbare og middelbare kontekstuelle ressursene i en situasjon. Førstnevnte betegner det sansbare og konkrete i den lokale situasjonen, altså det som sies og de fysiske omgivelsene i selve meklingsamtalen. Sistnevnte betegner deltakernes, altså mekleren og konfliktpartenes, sosiokulturelle erfaringsbakgrunn fra individ- til samfunnsnivå.

Sammenfallende med Linells tanker, skildrer Scheuer (2005) kontekst som et mulighetsfelt, hvor noen ressurser blir aktualisert og andre ikke. I dette mulighetsfeltet er språket i seg selv en del av konteksten, slik Goodwin og Duranti (1992) forklarer på dette viset: «[...] context and talk are now argued to stand in a mutually reflexive relationship to each other, with talk, and the interpretive work it generates, shaping context as much as context shapes talk» (s. 31). I sitatet fastslår Goodwin og Duranti hvordan ytringers mening aldri oppstår i et vakuum, men at ytringer får mening fra konteksten de ytres i. I tillegg påpeker de hvordan hver ytring fungerer som en del av konteksten til de foregående og framtidige ytringene. Slik fungerer hvert bidrag i samtalen som en rekontekstualisering av det forrige bidraget, fordi hver ytring er med på å gi mening til den foregående ytringen og samtidig legge føringer for neste ytring

(Scheuer, 2005). På den måten er språk og språkbruk både konstruert av konteksten og konstruerende for konteksten.

3.2 Dialogistisk samtaleanalyse og institusjonelle samtaler

Med bakgrunn i dialogismens forståelse av språk og kommunikasjon, vil jeg gjøre en samtaleanalyse av meklingsamtaler. I hovedsak vil samtaleanalysen min basere seg på sentrale bidrag fra Conversation Analysis (CA). Men fordi jeg vil trekke inn og bygge på dialogismens forståelse av kontekst, er det mer passende å kalle analysen en dialogistisk samtaleanalyse.

Overordnet tar CA utgangspunkt i at samtaler er samarbeid, noe som innebærer å forklare *hvordan* deltakerne samtaler, ut fra noen universelle normer, implisitte prosedyrer, metoder og ressurser (Skovholt et al., 2021). Særlig tre premisser fra CA vil være grunnleggende i min forståelse av hvordan en (meklings-)samtale foregår. Det første premisset er turtakingssystemet, som forklarer hvilke føringer deltakerne i en samtale orienterer seg etter for å ta og å fordele ordet. Det innebærer blant annet å se på hvordan konfliktpartene og mekleren går fram for å ta ordet eller la være å ta ordet, holde på ordet eller gi ordet til en annen. I tillegg innebærer det å se på hvorvidt mekleren og konfliktpartene godtar og samarbeider i turtakingen. Så selv om reguleringen og koordineringen av taleturer følger noen karakteristikk og normer, realiseres og forhandles den faktiske turtakingen lokalt i meklingsamtalen (Skovholt et al., 2021).

Det andre premisset er sekvensorganisering. Den sekvensielle organisering betegner ytringens plassering ut fra de omkringliggende ytringene på et lokalt nivå, fordi hver ytring skaper en forventning om hva som er en relevant og akseptabel respons (Skovholt et al., 2021). For eksempel vil det være forventet at konfliktparten svarer dersom mekleren stiller dem et spørsmål. Her vil både spørsmålet til mekleren og det eventuelle svaret til konfliktparten være gjensidig kontekstuelle ressurser for ytringene, på grunn av deres sekvensielle plassering. I tillegg er ytringens overordnede sekvensielle plassering vesentlig, altså ytringens plassering i samtalens globale kontekst (Skovholt et al., 2021). Dersom mekleren stiller spørsmålet «hvordan har du det?» vil funksjonen variere ut fra hvor i samtalen spørsmålet stiles. I innledningsfasen kan spørsmålet fungere som en høflighetsfrase. Det samme spørsmålet kan fungere som en klargjøring om temaet som diskuteres er akseptabelt å prate om senere i meklingsamtalen; eller det kan fungere som noe helt annet. Poenget er uansett en ytring må ses i sammenheng med den sekvensielle konteksten den ytres i.

Det tredje vesentlige bidraget fra CA er reparasjoner. Det er en samlebetegnelse for metodene deltakerne i en samtale bruker for å stanse og løse problemer i samtalen, hos seg selv eller andre (Skovholt et al., 2021). Problemer i en samtale kan handle om auditive problemer, som for eksempel problemer med å høre hverandre, eller problemer knytte til forståelse. For eksempel kan det oppstå en situasjon hvor mekleren ikke forstår hva den ene konfliktparten referer til, og mekleren kan da *initiere* (Skovholt et al., 2021) en reparasjon ved å eksempelvis spørre konfliktparten hva han eller hun mener; og konfliktparten kan *løse* (Skovholt et al., 2021) forståelsesproblemet med eksempelvis å utdype. Akkurat hva som blir problemer som må løses og på hvilken måte det løses er imidlertid ikke gitt.

Turtakingssystemet, sekvensorganisering og reparasjoner er grunnleggende i analysen min for å forklare hvordan (meklings-)samtaler er et samspill som forutsetter deltakernes

samarbeid og orientering mot visse regler for samtaleføring. I tillegg til å anvende CAs empirinære metodologi, vil jeg som sagt også ha en dialogistisk inngang til samtalsens sosiokulturelle forgreining (Scheuer, 2005). Derfor vil jeg forklare hva meklere og konfliktpartene gjør med språket og hvilken funksjon det har sett i sammenheng med den (u)middelbare konteksten.

Et sentralt aspekt ved meklingsamtalens kontekst er dens institusjonelle karakter. Innen anvendt språkvitenskap er institusjonelle samtaler et eget forskningsområde, hvor særlig samtaler mellom institusjonelle representanter på den ene siden, og lekfolk på den andre siden, har blitt mye studert. Linell (1990) forklarer at slike samtaler kjennetegnes av at den institusjonelle representanten, som i meklingsamtalen er meklere, har en viss opphøyet ekspertise og erfaring. Ofte er slike samtaler en del av den institusjonelle representantens profesjonsutøvelse (Linell, 1990), på samme måte som meklingsamtaler er selve kjernearbeidet i meklers praksis. Lekfolk, som i meklingsamtaler er konfliktpartene, deltar uten krav til kompetanse eller erfaring med slike typer samtaler. Videre kjennetegnes institusjonelle samtaler av at det er noen institusjonelle mål som den institusjonelle representanten har ansvar for å nå (Agar, 1985; Linell, 1990). Både de institusjonelle rollene og det/de institusjonelle målene er gjennomgripende kontekstuelle ressurser for meklingsamtalen.

3.3 Kommunikativ virksomhetstype og kommunikative prosjekt

I tillegg til å være en institusjonell samtale, kan meklingsamtalen anses som en unik kommunikativ virksomhetstype. Begrepet stammer fra Levinsons (1979) «activity type», som han definerte som «[...] a fuzzy category whose focal members are goal-defined, socially constituted, bounded events, with *constraints* on participants, setting, and so on, but above all on the kinds of allowable contributions» (s. 368). Levinsons definisjon forklarer hvordan ulike former for samtaler er sosiokulturelt betinget og at deltakere i en samtale orienterer seg mot visse mål. Dette fordrer forventninger til hva som er akseptabelt i en gitt samtale, noe som medfører ulike begrensninger og muligheter for deltakerne. På den måten er meklingsamtalen sosialt og kulturelt gjenkjennelig, noe som skaper visse forventninger som både mekler og konfliktparter i større eller mindre grad retter seg etter.

Linell (2011) bygger videre på Levinsons tanker og bruker begrepet kommunikativ virksomhetstype for å forklare hvordan samtaler kan konseptualiseres ut fra visse gjenkjennelige mønstre. For å definere kommunikativ virksomhetstype (heretter referert til som virksomhetstype), forklarer han at det er begrensningene som i stor grad er avgjørende. Begrensningene er eksplisitte og setter tydelig premisser for samtalen, som formålet/-ene og deltakerrollene i virksomhetstypen. Begrensningene kan derfor handle om kommunikative, kognitive og/eller materielle kjennetegn i meklingsamtalen. Videre peker Linell på utførelsen av virksomhetstypen, som innebærer meklingsamtalens sekvensielle, tematiske og interaksjonelle innhold. Selv om meklingsamtalens formål og roller er forhåndsgitt, vil utførelsen kunne forløpe mer eller mindre i tråd med forventningene til virksomhetstypen. Til slutt definerer Linell virksomhetstype ut fra samtalsens større sosiale strukturer. Her vil meklingsamtalen og Konfliktrådets historiske, organisatoriske, strukturelle og funksjonelle faktorer være gjeldende. Virksomhetsperspektivet egner seg altså til å beskrive utgangspunktet for en samtale fordi det er sosialt gjenkjennelig; samtidig som det blir vektlagt at samtalsens faktiske forløp vil konstrueres av deltakerne (Scheuer, 2005).

Et annet nyttig begrep for å forstå meklingsamtalens funksjon på mikro-, meso- og makronivå, er kommunikative prosjekter. Linell (2009) forklarer kommunikative prosjekter slik: «The [communicative] project deals with topics and actions that participant are somehow concerned with, interested in or committed to, at least for the moment and/or due to the situational factors» (s. 189). Kommunikative prosjekter er med andre ord handlingene deltakerne orienterer seg mot, og som de i fellesskap utfører og eventuelt løser. Disse gjennomføres altså kollektivt, selv om det kan variere hvor mye hver deltaker bidrar (Linell, 2009). Å hilse kan anses som et kommunikativt prosjekt som en samtaledeltaker initierer, og som de andre deltakerne enten bidrar til å fullføre (ved å hilse tilbake), eller motsetter seg (for eksempel ved å ignorere hilsenen). Hva som fungerer som en hilse vil variere fra kontekst til kontekst, og derfor er kommunikative prosjekter først og fremst definert av funksjonen deres. For eksempel, vil ikke-verbale ytringer, som et nikk, kunne fungere som en akseptabel hilse.

Linell (2009) forklarer at hver ytring kan forstås som en del av ett eller flere større kommunikative og ikke-kommunikative formål. Det vil si at hvert kommunikative prosjekt har forankring i både den lokale sekvensen og den globale sekvensen den oppstår i. For eksempel kan meklere be partene komme med et forslag til løsning. I dette eksempelet har meklere initiert et lokalt kommunikativt prosjekt, som deltakerne kan løse i en relativt kort sekvens av turer. På samme tid vil det lokale prosjektet være orientert mot det globale prosjektet for virksomhetstypen, fordi det dreier seg om at partene skal komme fram til en avtale. Slik er kommunikative prosjekter forankret både lokalt og globalt; og tidvis begge deler på samme tid.

Konseptene virksomhetstype og kommunikative prosjekter er nyttige for å bygge bro mellom meklingsamtalen på et mikro- og makronivå. Ved bruk av disse begrepene kan meklingsamtalen forstås som en definert og etablert type samtale med gitte forventninger, men som må realiseres av konfliktpartene og meklere i den aktuelle meklingsamtalen.

3.4 Sentrale analytiske kategorier

Jeg vil nå presentere to sentrale analytiske begreper som henger sammen med forståelsen av meklingsamtalen som en virksomhetstype med ulike kommunikative prosjekter. De følgende begrepene er særlig egnet til å vise hvordan upartiskhet etableres og vedlikeholdes aktivt i meklingsamtalen.

3.4.1 Posisjonering

Begrepet posisjonering er en oversettelse av Goffmans (1981) begrep «footing», som forklarer hvordan vi forholder oss til vår egen og andres rolle, status og identitet i en interaksjon (Måseide, 2008). I det dialogistiske perspektivet vil deltakernes roller, status og identiteter forvaltes og skapes i samspill. Måseide forklarer dette samspillet slik: «Vi etablerer, tek vare på og forvaltar egne statusar og identitetar gjennom språkbruk og samhandlingsformer; på same tid tilskriv vi samhandlingspartnarane våre identitetar og statusar etter korleis vi opptre i høve til dei» (s. 371). Posisjonering er altså en skiftende og kontinuerlig prosess, og reflekterer situasjonsforståelsen og relasjonen til deltakere i en interaksjon.

Videre forklarer Måseide (2008) at i institusjonelle samtaler er rollene ofte gitt på forhånd, slik som mekler og konfliktparter. Men i løpet av meklingsamtalen kan meklere posisjonere seg som talsperson for Konfliktrådet i en sekvens, og så endre

posisjonering til sympatisk medmenneske i en annen sekvens. Hvilken posisjon meklere inntar, hvordan han går fram for å gjøre det, og hvilken funksjon posisjonen har, er ikke gitt bare av virksomhetstypen; det må realiseres i situasjonen fra øyeblikk til øyeblikk. I undersøkelsen av upartiskhet er begrepet posisjonering derfor særlig nyttig, fordi det sier noe om hvem deltakerne er for hverandre og hvordan de aktivt påvirker og former interaksjonen. På den måten er det mulig å beskrive hvordan upartiskhet blir aktualisert og forhandlet om, kontinuerlig og på skiftende vis, av mekler og konfliktparter.

3.4.2 'Alignment' (å stille seg på linje)

Begrepet 'alignment' referer til hvordan deltakere i interaksjon tilpasser seg hverandre og samarbeider om kommunikative prosjekter (Linell, 2011). Begrepet lar seg vanskelig oversette til norsk, men jeg vil bruke uttrykket, «å stille seg på linje», fordi det reflekterer hvordan tilpasningen og samarbeidet er en aktiv prosess i interaksjonen. Å stille seg på linje handler ikke nødvendigvis om å uttrykke enighet, men heller å utvise en felles forståelse av hva som foregår. Enkelt sagt vil det innebære å komme med passende bidrag til det lokale kommunikative prosjektet som er i gang (Linell, 2011), som for eksempel ved at partene bidrar til å utvikle et tema som er initiert av meklere. Motsatsen til dette, å ikke stille seg på linje (misalignment), innebærer følgelig en mer strevsom samhandling hvor deltakerne ikke samarbeider eller motsetter seg det aktuelle kommunikative prosjektet, for eksempel dersom konfliktpartene lar være å svare meklere på det han spurte om. Sarangi et al. (2005) forklarer at deltakere kan stille seg på linje med hverandre gjennom å utvise felles forståelse. Å stille seg på linje kan dermed ses i korte sekvenser, for eksempel ved at deltakerne er synkroniserte i turene sine. Konseptet referer også til større segmenter av interaksjonen, som det tematiske innholdet og det interaksjonelle aspektet ved samtalen. Her kan eksempler være hvorvidt deltakerne godtar temaene som blir introdusert og rollene som blir aktualisert over lengre sekvenser (Sarangi et al., 2005).

Oppsummert kan en bruke begrepet «å stille seg på linje» til å vise hvor smidig interaksjonen forløper (Linell, 2011). Sammen med begrepet posisjonering, er det mulig å beskrive hvordan meklere etablerer og vedlikeholder upartiskheten sin fordi begge begrepene kan demonstrere hvordan meklere og konfliktpartene forhandler om mening, roller, kommunikative prosjekter og tematikker i meklingsamtalen.

3.5 Dialogistisk syn på upartiskhet

I tråd med den tidligere forskningen (delkapittel 1.2) og studiens dialogistiske rammeverk, vil jeg legge til grunn et interaksjonistisk og konstruktivistisk syn på upartiskhet. Dette perspektivet utgjør motsetningen til et essensialistisk, og etter mitt skjønn monologistisk, syn på upartiskhet som en psykologisk og statisk tilstand. I denne studien forstås upartiskhet heller som noe kontekstbundet, hvor upartiskhet realiseres i interaksjonen. På samme måte som ord ikke har en essensiell mening i seg selv, framføres og tolkes og roller og posisjoner kontinuerlig av deltakerne i interaksjonen (Andenæs, 2017; Järvinen & Mik-Meyer, 2005). Derfor vil interaksjonen i en meklingsamtale være avgjørende for hvordan upartiskhet kommer til uttrykk. Å kaste lys over upartiskhet vil følgelig innebære å ta denne interaksjonen i betraktning.

Det dialogistiske perspektivet på upartiskhet er det som utgjør rammene for hvordan jeg innledningsvis definerte upartiskhet som både et lokalt og et globalt kommunikativt prosjekt (delkapittel 1.1). Jeg vil derfor se på uttrykk for upartiskhet både i lokale og

globale kommunikative prosjekter, eller begge deler på samme tid. Det innebærer at jeg ikke ser på uttrykk som grunnleggende upartisk, men heller at noe *fungerer* upartisk.

4 Metode

I dette kapitlet vil jeg redegjøre for studiens metode. Jeg begynner en begrunnelse for valg av materiale, og en innføring i hvert av de tre opptakene jeg har tatt. Deretter følger en redegjørelse av kontakten med det empiriske feltet i forkant av opptakene, utvelgelsen av saker og parter til opptak, samt gjennomføringen av opptakene. Så vil jeg ta for meg bearbeidingen av materialet, herunder transkripsjonsprosessen og analyseprosessen. Til slutt vil jeg ta for meg de etiske aspektene ved studien. Det innebærer å drøfte min egen forskerposisjon, samt å redegjøre for praktisk oppbevaring av datamaterialet og noen sentrale etiske betraktninger.

4.1 Det empiriske materialet

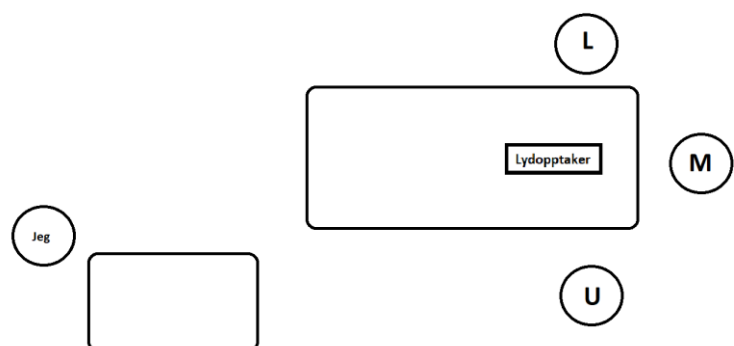
Fordi jeg var interessert i upartiskhet i praksis, har jeg tatt tre lydopptak av autentiske meklingsamtaler. Masterprosjektets tidsrammer og ressurser satte begrensninger på antall meklingsamtaler som var mulig å ta opp, transkribere og analysere. Målet var derfor ikke å få så mye data som mulig, men heller å gjøre en grundig kvalitativ analyse av et mindre utvalg opptak. Imidlertid etableres og realiseres upartiskhet kontinuerlig i én og samme samtale, og et fåtall opptak gjorde meg i stand til å illustrere dette.

Til sammen utgjør de tre lydopptakene jeg tok 179 minutter. Opptakene er basert på to saker, hvor den ene ble avsluttet etter én meklingsamtale og den andre saken foregikk over to møter før det ble inngått en formell avtale (Tabell 1). Begge sakene er sivile, og det var én og samme mekler i alle tre meklingsamtalene.

| | Opptak 1 | Opptak 2 | Opptak 3 |
|------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Konfliktparter | Leietaker Lukas og Utleier Ulrik | Tidligere samboere Stian og Sofie | Tidligere samboere Stian og Sofie |
| Varighet (t:m:s) | 0:37:27 | 0:40:38 | 1:41:14 |
| Signerte avtale | Ja | Nei | Ja |

Tabell 1: Oversikt over opptakene

Opptak 1: Det første opptaket dreier seg om et næringslivsrelatert leieforhold mellom utleier Ulrik og leietaker Lukas. Over en periode på noen år hadde Lukas leid et lokale til bedriften sin i et bygg som Ulrik forvalter. I denne perioden betjente ikke Lukas leien fullt ut, og han hadde derfor akkumulert en gjeldssum.



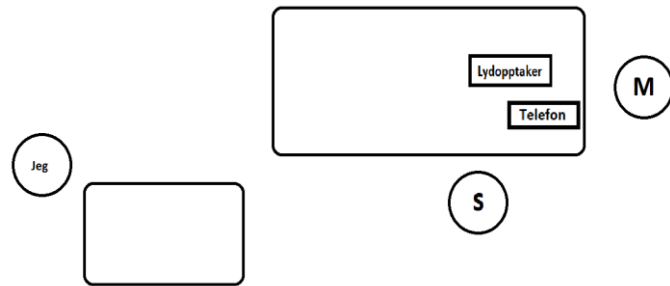
Figur 1: Deltakernes plassering i rommet: (L)ukas, (M)ekler og (U)lrik

Da partene møttes til mekling var leieforholdet avsluttet, men Lukas skyldte Ulrik penger. Målet for meklingsamtalen var å bli enige om den totale gjeldssummen og en

nedbetalingsplan. Under samtalen var partene og mekler plassert rundt et bord og jeg satt litt bortenfor ved et eget bord.

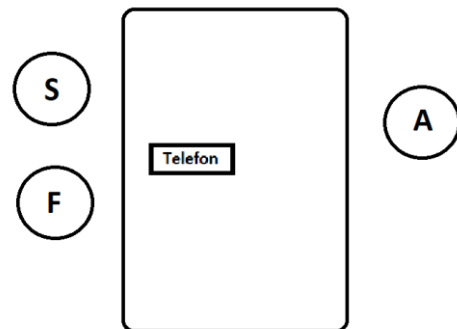
Opptak 2: Konfliktpartene i opptak 2 og opptak 3 var de tidligere samboerne Sofie og Stian. Eksparet hadde felles barn, hus, lån og materielle gjenstander/innbo. Da partene møttes til mekling, hadde Sofie flyttet ut, mens Stian fortsatt bodde i huset deres. I dette meklingsmøtet var målet å komme til enighet om hvordan Sofie og Stian skulle kommunisere sammen om barna og hvordan Stian skulle kjøpe Sofie ut av huset. Da Sofie sa at hun trengte mer tid til å tenke over hvor mye hun ville ha for å bli kjøpt ut av huset, ble partene og mekler enige om å ta et nytt møte innen kort tid. Mekleren skrev ned noen punkter partene hadde blitt enige om, men det ble ikke skrevet og signert en formell avtale.

Opptak 3: Omtrent to uker etter forrige meklingsamtale, møttes Sofie og Stian igjen til mekling. Denne gangen var tema fordeling av innbo og felles materielle gjenstander, samt hvordan Stian skulle kjøpe Sofie ut av huset. Til slutt i dette møtet signerte partene en avtale, og det ble ikke satt opp et nytt meklingsmøte.



Figur 2: Deltakernes plassering i rommet: (M)ekler og (S)tian

Etter ønske fra Sofie, satt deltakerne i hvert sitt rom i samme bygg under begge meklingsamtalene. Mekleren satt på et rom med Stian, hvor jeg også befant meg (Figur 2). Sofie satt på et rom med en ansatt fra Konfliktrådet og faren sin («Far» i transkripsjonen) (Figur 3). Faren var med som støtteperson, og den ansatte skulle bistå mekleren med praktisk gjennomføring av meklingsamtalen fordi den foregikk på to rom. Verken Far eller Ansatt tok aktive roller under meklingsamtalene. At meklingsamtalen foregikk på en hybrid måte, fysisk og over telefon, kan potensielt ha gitt konsekvenser for deltakerstrukturen. Dette er likevel ikke fokuset mitt i studien og vil derfor ikke bli utdypet mer.



Figur 3: Deltakernes plassering i rommet: (S)ofie, (F)ar og (A)nsatt

4.1.1 Kontakt med det empiriske feltet og rekruttering av meklere

Jeg tok kontakt med lederen av ett av de 12 konfliktrådene over SMS høsten 2022, og forklarte at jeg var interessert i å skrive masteroppgave om Konfliktrådet. Lederen var imøtekommende og positiv til prosjektet mitt. Vi hadde flere videosamtaler og e-post utvekslinger høsten 2022, hvor jeg stilte spørsmål om Konfliktrådet, meklere og meklingsordninger. Lederen foreslo at jeg kunne få observere en meklingsamtale for å lære mer om deres praksis. Dette avklarte lederen med Sekretariatet for konfliktrådene, jeg signerte taushetserklæring og mekleren og partene i meklingsamtalen samtykket til min deltakelse. Under meklingsamtalen skrev jeg anonymiserte notater og fikk anledning til å prate med mekleren både før og etter meklingsamtalen. Dette var min første

førstehåndserfaring med mekling som virksomhetstype og min første direkte kontakt med en mekler. Observasjonen ga meg et inntrykk av hvordan meklinger foregår og hva som kan være utfordrende for meklerens kommunikative praksis.

Senere på høsten 2022 inviterte Konfliktrådslederen meg på deres årlige meklersamling for fylket, slik at jeg kunne bli bedre kjent med deres arbeid og for å få rekruttert deltakere til masterprosjektet mitt. Alle meklerne i fylket (i overkant av 20 stykker) ble invitert, uavhengig av erfaring og hvor aktive de var. Samlingen varte over to dager der det var lagt opp til faglig påfyll fra Sekretariatet, plenumsdiskusjoner blant meklerne, case-arbeid og sosialt samvær på kveldstid. Anvendt språkvitenskap har en tradisjon for å jobbe tett med praktikerne, og det inkluderer å identifisere en kommunikativ utfordring i deres praksis (Sarangi, 2005). For å identifisere problemer, deltok jeg både passivt og aktivt, i det organiserte og det uformelle under meklersamlingen. Etter hvert ble jeg oppmerksom på at upartiskhet var et prinsipp meklerne både var tro mot, men like fullt noe de opplevde som komplisert. Spesielt etter en økt som omhandlet Konfliktrådets grunnprinsipper, oppsto en engasjert debatt om upartiskhet blant meklerne. Ved både å observere passivt og å være i dialog med meklerne gjorde jeg meg opp et inntrykk av at upartiskhet var en hyppig opplevd og høyst aktuell kommunikativ utfordring for meklerne.

Den første dagen på meklersamlinga la jeg fram masterprosjektet mitt. I framlegget redegjorde jeg for hva fagfeltet anvendt språkvitenskap er, og jeg la fram noen faglige perspektiver på meklingssamtalen (for eksempel et perspektiv på mekling som en institusjonell samtale). Jeg hadde også laget en oppgave til meklerne, hvor de jobbet gruppevis med å identifisere kommunikative utfordringer de opplevde underveis i meklingssamtalen. Meklerne var svært aktive og identifiserte mange kommunikative utfordringer. De virket stort sett samstemte om hva som var utfordrende, og også upartiskhet ble nevnt her. I plenumsdiskusjonen var de svært opptatt av hvordan jeg definerte meklingssamtalen som en institusjonell samtale, og hvordan deres rolle er annerledes der enn i andre sammenhenger. De viste med andre ord mye interesse for anvendt språkvitenskaps begreper og perspektiver på deres praksis. Avslutningsvis i framlegget redegjorde jeg for de praktiske og etiske rammene rundt masterprosjektet mitt. Til sist inviterte jeg muntlig meklerne til å være med som deltakere, og jeg ga samtlige det skriftlige informasjonsarket/samtykkeerklæringen (vedlegg 1). Åtte av omtrent 20 meklere ønsket å delta og signerte samtykkeerklæringen.

4.1.2 Utvalg av meklingssaker og rekruttering av konfliktparter

Jeg meldte inn prosjektet mitt til Norsk senter for forskningsdata (NSD, senere endret navn til Sikt) fordi jeg skulle behandle personsensitive opplysninger (se vedlegg 2 for NSDs tilråding). I dialogen med NSD ble utvalgs-kriteriene for opptakene spesifisert. I utgangspunktet var alle meklingssaker av interesse, men av hensyn til konfliktpartene ble saker av særlig sårbar karakter utelukket, som for eksempel vold- eller overgrepssaker. Et annet hensyn var alder, hvor jeg satt en aldersgrense på 15 år for å verne om barns sårbarhet. Eventuelle parter mellom 15 og 18 år ble dessuten pålagt skriftlig samtykke fra en foresatt i tillegg til eget samtykke. Dette ble likevel ikke aktuelt, ettersom alle konfliktpartene i opptakene jeg tok var over 18 år. Et siste hensyn for utvelgelse av meklingssaker var tredjeparter. Fordi en eventuell tredjepart av praktiske og personvernmessige årsaker ikke kan samtykke til deltakelse på prosjektet mitt, ble saker som i stor grad omhandlet tredjeparter utelukket.

Basert på utvalgskriteriene og en skjønnsmessig vurdering fant rådgiverne som var ansatt i det aktuelle konfliktrådet og meklerin saker som var aktuelle for opptak. Når de fant en sak, ble det opp til meklerin å spørre konfliktpartene om de ville delta når de møttes til forsamtalene. Jeg utarbeidet et forenklet informasjonsskriv som meklerin kunne støtte seg på når han skulle spørre konfliktpartene om å delta (vedlegg 3). Forsamtalene foregår vanligvis omtrent en uke i forveien av meklingen, og konfliktpartene fikk på den måten anledning til å tenke over om de ville delta. Hvis de takket ja under forsamlingen, fikk de utdelt informasjonsark med samtykkeerklæring før meklingsmøtet (vedlegg 4). Alle parter som ble spurt takket ja til å delta og i forkant av meklingsamtalen opplyste meklerin meg om konfliktpartenes navn og hva saken overordnet dreiet seg om.

4.1.3 Gjennomføring av opptak

Konfliktpartene ga sitt samtykke til at jeg var fysisk til stede under meklingen slik at jeg kunne ta notater. Problemet med at forskerens tilstedeværelse kan påvirke dataene fordi deltakerne blir bevisste forskeren, kalles «observatørens paradoks» (Sarangi, 2015/2019, s. 99). Da jeg tar utgangspunkt i et interaksjonistisk syn på observasjon, var det ikke et mål for meg å framskaffe «rene» eller «upåvirkede» data (Järvinen & Mik-Meyer, 2005). Min tilstedeværelse anses derfor ikke som et hinder, men noe jeg må redegjøre for (Starfield, 2013). Det var dessuten praktisk for meklerin at jeg kunne håndtere lydopptakeren under alle tre opptakene. Da slapp meklerin en tilleggsoppgave, og å gjøre et annet arbeid enn hans rolle i meklingen.

Jeg brukte en frittstående og ikke internett-tilkoblet lydopptaker som ble plassert på bordet meklerin og partene satt rundt. Jeg valgte å bruke lydopptak av primært to grunner. Det første var av hensyn til deltakerne. Videoopptak kan oppleves som mer eksponerende og påtrengende enn lydopptaker, i en allerede sårbar situasjon for konfliktpartene. Også Ramskjells (2008) erfaringer tilsa at lydopptak var mer foretrukket, og at deltakerne ville føle seg mer komfortabel med å samtykke til det. Det andre hensynet var av praktisk karakter, ettersom videoopptak gir svært mye informasjon å forholde seg til og mitt forskningsspørsmål lar seg besvare gjennom lydopptak. Samtidig er det viktig å erkjenne at visuelle kroppstegn og fysiske handlinger kan være av stor betydning i meklingsamtalen. Derfor noterte jeg ned gester, blick og fysiske handlinger der jeg anså de som særlig relevante.

4.2 Fra opptak til ferdig analyse

Jeg har gjort mange overveielser i prosessen med å omgjøre opptakene mine til en ferdig analyse. I et interaksjonistisk perspektiv, har jeg vært en aktiv part i å skape og omskape dataene mine i denne prosessen fra lydopptak til ferdig analyse (Holliday, 2007). I det følgende vil jeg gå nærmere inn på valg og vurderinger jeg har gjort i transkripsjons- og analyseprosessen.

4.2.1 Transkripsjonsprosessen

Ved å skriftliggjøre interaksjonen kan forskeren analysere samtalen i detalj, og slik legge merke til aspekter ved samtalen som ikke er like tilgjengelig som tilskuer av en interaksjon (Skovholt et al., 2021). Transkripsjonen blir dermed et arbeidsredskap for forskeren, og samtidig en måte å gjøre råmaterialet sitt tilgjengelig på. Linell (2011) forklarer at dette ikke er en nøytral prosess; transkripsjonarbeidet er selektivt, fortolkende og analytisk, og i stor grad styrt av forskningsinteresse og -formål.

Jeg har kun transkribert utvalgte deler av datamaterialet mitt av hensyn til ressurser og forskningsinteresse. Ettersom jeg var opptatt av meklerens upartiskhet og mulige utfordringer ved den, forsøkte jeg å identifisere sekvenser hvor mye sto på spill for upartiskheten. Jeg startet med å lytte gjennom opptakene flere ganger. Her støttet jeg meg til notatene jeg skrev underveis for å påse at betydningsfulle visuelle tegn ble hensyntatt i analysen; men lydopptakene er det primære materialet i denne studien. Etter å ha skaffet meg god oversikt over opptakene, transkriberte jeg utdrag som virket særlig relevant for meklerens upartiskhet. Felles for disse utdragene var at det var tidspunkt som var sentrale for målene i meklings samtalen og/eller at det var tidspunkt hvor meklerens upartiskhet potensielt kunne være vanskelig å opprettholde, som jeg senere har definert kritiske øyeblikk ut ifra (delkapittel 1.1).

Å omgjøre samtalsens dynamiske og flertydige karakter til skriftlig form er en kontinuerlig balansegang mellom hensynet til detaljer og hensynet til lesbarhet (Sarangi, 2015/2019). For å kunne gjøre en pålitelig analyse av uttrykk for upartiskhet, har jeg måtte transkribere ikke bare hva som sies, men hvordan det sies. Derfor gikk jeg gjennom hele transkripsjons- og analyseprosessen tilbake til lydopptakene gjentatte ganger. Jeg har gjort en relativt detaljert transkripsjon og fulgt en modifisert variant av Jefferson (2004) sin transkripsjonsnøkkel (vedlegg 5), som har vært avgjørende for hva som har vært mulig for meg å se. Jeg har også benyttet meg av transkripsjonsprogrammet ELAN for å gi en mer presis framstilling av samtalsens gang. Programmet gjorde meg i stand til å måle pauser i og mellom ytringer mer punktlig enn jeg ville klart på egenhånd. I tillegg gjorde ELAN det lettere å lytte gjennom sekvenser og ytringer flere ganger, og slik gjøre transkripsjonen mer nøyaktig.

Tross forsøk på å gjøre transkripsjonen så sannferdig som mulig, vil det å transkribere være en del av å skape dataene (Holliday, 2007). Et vesentlig valg her var å gjengi alle ytringene på standardisert bokmål. Å omsette på denne måten har tidvis stått i strid med å gjengi noens tale korrekt. Dette problemet har jeg veid opp mot deltakernes rett til konfidensialitet, og behovet for lesbarhet i en ellers detaljert transkripsjon. I tillegg har jeg gitt alle pseudonymer som reflekterer deres rolle og temaet for meklings samtalen (leietaker Lukas, utleier Ulrik og tidligere samboere Stian og Sofie). Mekleren har jeg ikke navngitt da meklervervet er hans fremste identitet og ærend i meklings samtalen. Andre opplysninger som kan knyttes til enkeltpersoner, slik som stedsnavn og tidspunkter, har jeg bevisst utelatt for å styrke anonymiseringen ytterligere. Alle anonymiserende tiltak anser jeg likevel ikke som nevneverdig utslagsgivende for studien sin helhet.

4.2.2 Analyseprosessen

Analysen kan beskrives som en dialogistisk samtaleanalyse, som kjennetegnes av å være empiridrevet og induktiv (Linell, 1998; Scheuer, 2005). Som nevnt var jeg i utgangspunktet svært interessert i upartiskhet og jeg transkriberte kun det jeg definerer som kritiske øyeblikk. Da jeg hadde svært begrenset erfaring med konfliktråds meklinger, og det generelt foreligger få samtaleanalytiske studier av meklings samtaler, hadde jeg i utgangspunktet få forventninger om hvordan mekleren ville gå fram for å uttrykke upartiskhet. I tillegg var jeg åpen for at meklerens upartiskhet kunne komme til syne på ulike måter til ulik tid. Å analysere fram meklerens upartiskhet i utdragene mine var derfor en induktiv prosess, hvor jeg tok utgangspunkt i dataene mine og utviklet funn basert på dem (Skilbrei, 2019).

Med utgangspunkt i transkripsjonsutdragene mine, forsøkte jeg å identifisere hvor og på hvilken måte upartiskhet ble uttrykt. Jeg tok først for meg enkelt-ytringer og korte sekvenser av ytringer, ved bruk av CA-metodikk, for å få beskrive hvordan deltakerne orienterer seg etter visse ressurser og normer for å skape mening (Skovholt et al., 2021). Denne delen av analysen var først og fremst deskriptiv, med særlig fokus på de analytiske begrepene posisjonering og å stille seg på linje. Deretter gjorde jeg en mer fortolkende analyse. Her var jeg både opptatt av å trekke inn den umiddelbare konteksten, hvor jeg så på de lokale kommunikative prosjektene, og den middelbare konteksten, i form av forventninger til virksomhetstypen og dens større sosiokulturelle kontekst (Linell, 2009; 2011). Denne vekslingen mellom ytringens sekvensielle kontekst, gjorde meg i stand til å se hvordan meklerens upartiskhet kom til syne på ulike tidspunkt og på ulike måter, i både lokale og globale kommunikative prosjekter.

4.3 Etiske betraktninger

Etikk er ikke en uavhengig del av forskningen, men noe som skal gjennomsyre alle valg og beslutninger fra design til publikasjon (Skilbrei, 2019). Hvert forskningsprosjekt innebærer sine spesifikke etiske utfordringer, som forskeren må håndtere i situasjonen (Halvorsen & Hammerstad, 2023). Jeg vil nå ta for meg de mest avgjørende etiske betraktningene og valgene jeg har møtt på i prosjektet.

4.3.1 Forskerposisjon

Meklingsamtalen tidsmessige og romlige avgrensning gjør det til en situasjon som relativt lett kan tas opptak av. Samtidig må en ta i betraktning at samtaler har en situasjonsoverskridende kontekstuell forankring (Hak, 1999). Med andre ord forstår jeg ikke meklingsamtalen som en isolert hendelse, men som en aktivitet som reflekterer, skaper og skapes av dens større institusjonelle og kulturelle sammenheng. Det er altså avgjørende at jeg har kunnskap om den middelbare konteksten meklingsamtalen er innlemmet i for å kunne gjøre en pålitelig analyse og tolkning av samtalen. Jeg måtte derfor sette meg grundig inn i Konfliktrådetts egne informasjonsskriv og forskningsstatus på meklingsamtaler. Videre var meklersamlinga, skriftlig og muntlig dialog med konfliktrådslederen, samt observasjonen av meklingsamtalen i stor grad med på å gi meg innblikk i meklingsamtalenes middelbare kontekst.

Selv om jeg gjorde mye for å bli kjent med feltet jeg skulle undersøke, var ikke målet selv å bli en del av det. Målet var heller å få nok kjennskap til å kunne ha det Sarangi (2005) kaller en slags «literacy»: «Without an adequate level of literacy, it is difficult to imagine how a researcher can understand and interpret professional conduct in a meaningful way» (s. 377). Jeg prøvde altså å oppnå en viss kyndighet i form av grundig kjennskap til meklernes virke. Samtidig var det viktig for meg å ivareta en analytisk distanse og vitenskapelig integritet (Skilbrei, 2019). På den måten forsøkte jeg aldri å gi uttrykk for å være en del av Konfliktrådet eller at jeg forsket på vegne av meklerne. Jeg skilte også bevisst mellom deskriptive og fortolkende observasjonsnotater (Skilbrei, 2019) som jeg skrev under meklersamlinga og meklingsamtalene, som senere ble en del av min forståelse og kontekstualisering av samtaledataene.

4.3.2 Praktisk håndtering av datamaterialet

Som nevnt meldte jeg inn prosjektet mitt til NSD fordi jeg kom til å behandle personsensitive opplysninger. Jeg visste ikke på forhånd hvilke meklingsaker jeg ville få opptak av, og jeg ønsket heller ikke å legge noen føringer på hva slags temaer som

skulle prates om i meklingsamtalene. I meldeskjemaet til NSD huket jeg derfor av alle «særlige kategorier av personopplysninger» fordi jeg ikke kunne utelukke noen. Dette tilsier at oppbevaring og lagring av datamaterialet må følge retningslinjene for «fortrolig» (NTNU, u. å.). Det innebar å bruke en lydopptaker som ikke var tilkoblet internett og å lagre lydfilene på NTNU sitt personlige hjemmeområde («M:-disk»), hvor det kreves riktig brukernavn og passord. De signerte samtykkeerklæringene, ble oppbevart i en låst skuff som kun jeg hadde tilgang til. Skjemaene og lydfilene vil bli makulert og slettet ved prosjektets slutt, og senest 31. august 2023.

4.3.3 Overveielser i kontakt med det empiriske feltet

Kontakten min med det empiriske feltet var i hovedsak kontakt med mennesker. Det stiller etiske krav og forventninger til min væremåte, også i situasjoner som ikke har vært direkte tilknyttet datainnsamlingen (Halvorsen & Hammerstad, 2023; Sarangi, 2015/2019). Å være passiv observatør under en meklingsamtale var en slik situasjon. I tillegg til den skriftlige godkjenningen av min tilstedeværelse, sørget jeg for å forklare hensikten med observasjonen min til konfliktpartene. Jeg understreket også at jeg ikke kom til å bruke noe av det som ble sagt i masteroppgaven min. Slik forsøkte jeg å trygge konfliktpartene og å være etterrettelig.

Da jeg la fram prosjektet mitt for meklerne under meklingsamtalinga gjorde jeg flere etiske overveielser (Skilbrei, 2019). Spesielt to ting var viktige. Det ene var min uavhengighet fra Konfliktrådet. Under presentasjonen understreket jeg at jeg var den som tok kontakt for å skrive om deres praksis, og at det var NTNU som var ansvarlig for prosjektet. Jeg forklarte videre at prosjektet var innsendt til NSD som sørget for juridisk og etisk gjennomgang, og jeg forklarte hvilke personvernmessige tiltak jeg ville iverksette for å sikre alle deltakerne anonymitet. Det andre jeg vektla var fritt samtykke. Da jeg inviterte meklerne til å delta i prosjektet mitt understreket jeg at det ikke ville ha noen konsekvenser for dem om de deltok eller ikke, og jeg opplyste om retten deres til å trekke samtykket i etterkant. Videre presiserte jeg at de kunne undertegne samtykkeerklæringen der og da eller senere. På den måten forsøkte jeg å unngå at de tok forhastede beslutninger eller på feilaktig grunnlag (Skilbrei, 2019)

Konfliktpartene var den mer sårbare kategorien av deltakere fordi meklingsamtalen dreier seg om konfliktsaker fra deres privatliv. Av hensyn til deres privatliv og meklernes taushetsplikt, vill jeg derfor ikke fått opplyst hvem konfliktpartene var dersom de takket nei til å delta. I tillegg presiserte meklerne at deltakelse (eller ikke deltakelse) i prosjektet mitt ikke ville påvirke meklingsamtalens gang eller videre kontakt med Konfliktrådet, samt at det var mulig å trekke samtykke i ettertid. Videre sørget jeg for å innhente muntlig og skriftlig samtykke fra «Far» og «Ansatt» (opptak 2 og 3) til å bli tatt lydopptak av.

5 Analyse

I dette kapitlet vil jeg vise på hvordan meklerens upartiskhet kommer til uttrykk i sju ulike utdrag fra datamaterialet mitt. Utdragene viser sekvenser jeg har definert som kritiske øyeblikk (delkapittel 1.1): Tidspunkt i samtalen som er sentrale for at virksomhetstypens mål kan nås eller tidspunkt som potensielt kan true meklerens upartiskhet. Blant annet vil jeg vise utdrag hvor mekleren må håndtere fiendtlighet, som når den ene parten utviser mistillit overfor den andre parten (1B og 2B), når den ene parten kommer med sterke anklager mot den andre (2A) og når konflikten virker å eskalere (2C).. Jeg vil også vise utdrag hvor mekleren må håndtere urimelige forslag (1A), og tilfeller hvor det samme temaet gjentatte ganger har vært oppe til diskusjon uten av at partene har klart å nå en løsning (3A og 3B).

5.1 Lukas og Ulriks leieforhold

De to neste utdragene er hentet fra meklings samtalen mellom Lukas og Ulrik. I hovedsak var konfliktpartene enige om premisset for møtet, at Lukas var skyldig Ulrik penger etter en periode med uteblitt leie. I meklings samtalen skulle partene bli enige om akkurat hvor mye Lukas var skyldig, og hvordan nedbetalingen skulle foregå. I dette delkapitlet følger to utdrag som viser hvordan meklerens upartiskhet kommer til uttrykk i to kritiske øyeblikk i Lukas og Ulriks meklings samtale.

5.1.1 Sikre en rimelig avtale for begge parter i møte med et urimelig forslag

Utdrag 1A er hentet fra omtrent halvveis i meklings samtalen mellom Ulrik og Lukas. Partene har i samtalen akkurat blitt enige om at den totale gjeldssummen Lukas skylder Ulrik er 80 tusen kroner. Det neste steget mot en avtale er nå å finne ut hvordan nedbetalingen skal foregå. I det nedenstående utdraget kommer Lukas med et forslag til nedbetaling som Ulrik gir uttrykk for at han ikke vil finne seg i. Dette skaper en vesentlig utfordring for mekleren, fordi han skal sørge for en avtale begge partene har eierskap til, er enige om, og som ikke favoriserer én part (Konflikttrådsloven, 2014, nevnt i delkapittel 2.3).

Utdrag 1A:

(21:01–23:30)

1. Ulrik men- men- hvis du kan e:- hvis vi kan sanne her i dag at
2. du skal betale åtti tusen (.) ja så er vi ferdige.
3. Lukas mm
4. Mekler da er jo mitt spørsmål som e: neste spørsmål er jo e: (.)
5. hvor mye klarer du å betale per måned (.) °for eksempel°.
6. Lukas jeg hadde håpet på tre og et halvt. det er ikke det
7. verdens største men vi har utgifter som er nærmere tredve
8. tusen i måneden og jeg betaler stort sett alt selv i
9. bedriften.
10. Ulrik tre og et halvt, det går jo- jeg [blir jo f::-]
11. Mekler [det blir jo veldig] (.)
12. lang tid da.
13. Ulrik =det var særdeles lang tid.
14. Lukas jeg- akkurat sånn som det er nå betaler jeg tjue tusen i
15. husleie. sånn som det står. jeg- greit jeg har fått meg

16. en til ansatt og vi har fått utbytte av ((bedriften))
 17. litte grann (.) men (.) akkurat nå så er det det jeg ser
 18. for meg. hvis det er mulig at vi kan øke det etter hvert
 19. som det går bedre eller at jeg kan betale inn mer. hvis
 20. det er en åpning for. når jeg har økonomi til det. så
 21. sier jeg ikke nei til det. men så kan vi si minimum tre
 22. og et halvt i måneden? (.) så er det noe jeg vet jeg ikke
 23. kan sluntre meg unna fordi det har jeg. jeg vet at jeg
 24. kan legge unna tre og et halvt.
 25. (0,8)

((linje 26-59 utelatt: Sidesekvens hvor Ulrik poengterer at de ikke har bedt om renter, og deretter diskuterer konfliktpartene svigermoren til Lukas sin del av det skyldige beløpet. Ulrik godtar etter hvert Lukas' ståsted om at svigermoren er skyldig et mindre beløp av den totale summen.))

60. Mekler klarer du å- å- å- (.) å- å øke det opp til fem
 61. tusen for eksempel i måneden? ((henvender seg til Lukas))
 62. Lukas det er- tre og et halvt er allerede smerteterskel (0,5)
 63. det er jo sånn som det er. vi sitter og har innkjøp av
 64. varer, vi sitter og har- jeg betaler - jeg har ((folk)) å
 65. betale lønn til også så vi sitter jo og prøver-

Utdraget begynner med at Ulrik kommer med en vilkårsformulering som peker fram mot avtalen: «hvis vi kan sanne her i dag at du skal betale åtti tusen (.) ja så er vi ferdige.» (1-2), hvorpå Lukas kommer med et støttesignal, «mm» (3). Mekleren behandler vilkåret til Ulrik som oppnådd med diskursmarkøren «da», og innleder et nytt kommunikativt prosjekt (Linell, 2009): «da er jo mitt spørsmål som e: neste spørsmål er jo e: (.)» (4). Videre henvender han seg til Lukas og ber han foreslå en sum er mulig for han å betale: «hvor mye klarer du å betale per måned (.)» (5). Lukas svarer mekleren ved å bruke en overfladisk innrømmelse (show concession), som Antaki & Wetherell (1999) forklarer at ofte forekommer i en tredeling: Først kommer Lukas med et forslag: «jeg hadde håpet på tre og et halvt.» (6). Deretter følger en innrømmelse, hvor det problematiske ved forslaget adresseres og anerkjennes: «det er ikke det verdens største» (6-7). Til slutt argumenterer Lukas for sitt opprinnelige forslag: «men vi har utgifter som er nærmere tre tusen i måneden og jeg betaler stort sett alt selv i bedriften» (7-9). Å ta i bruk en overfladisk innrømmelse lar deltakeren i en samtale demonstrere bevissthet om problematiske aspekter ved et standpunkt; og på den måten forsvare og forsterke sitt opprinnelige standpunkt (Antaki & Wetherell, 1999).

Ulrik gir uttrykk for at Lukas' forslag ikke er tilfredsstillende ved å gjenta summen: «tre og et halvt, det går jo- jeg blir [blir jo f:-]» (10). Mekleren overlapper turen til Ulrik i form av å fullføre den i linje 11-12: "[det blir jo veldig] (.) lang tid da.» Her gir mekleren en negativ vurdering av løsningsforslaget til Lukas og vektlegger tidsaspektet ved forslaget, noe Ulrik følger opp med å gjenta meklerens formulering med en forsterker: «=det var særdeles lang tid.». Meklerens negative vurdering av Lukas forslag kan framstå problematisk for upartiskheten. Imidlertid er både Lukas' og Ulriks foregående turer vesentlige kontekstuelle faktorer for meklerens negative vurdering, og Lukas er den første til å indikere at forslaget hans er problematisk. Det kan derfor argumenteres for at mekleren gir uttrykk for en lik vurdering (Skovhold et al., 2021) i linje 11-12, fordi

vurderingen produseres i samspill med Lukas og Ulrik. Den negative vurderingen til mekleren er altså ikke ubestridelig partisk, men kan fungere som en fremheving av en brysom konsekvens for begge parter. Dette igjen kan kobles til et sentralt premiss for avtalen og meklerens upartiskhet; avtalen skal være rimelig for begge parter. Mekleren posisjonerer (Måseide, 2008) seg altså som tro til avtalens premiss, og det kan sies å være et uttrykk for upartiskhet.

Etter sidesekvensen (26-59), henvender mekleren seg til Lukas og fremmer et selvstendig forslag gjennom et spørsmål: «klarar du å- å- å- (.) å- å øke det opp til fem tusen for eksempel i måneden?» (60-61). Mens Garcia (2021) peker på risikoen for upartiskheten ved å komme med et substansielt forslag, forklarer Jacobs (2002) at spørsmålstilling kan fungere som en indirekte måte å argumentere og utfordre på: «So, by asking questions, mediators can not only probe and clarify the positions of disputants and proceed to raise and consider issues in an orderly fasion; by asking questions, mediators can also perform argumentatively relevant tasks» (s. 1414). Ved å fremme forslaget som et spørsmål, kan mekleren altså ta tak i et problematisk aspekt på en måte som i liten grad uttrykker meklerens ståsted eller intensjon. Nettopp fordi Lukas' forslag om tre og et halvt tusen allerede har blitt adressert som problematisk, fungerer meklerens forslag som en forlengelse av den diskusjonen. I tillegg fungerer forslaget som en måte orientere konfliktpartene vekk fra sidesekvensen og over til det opprinnelige kommunikative prosjektet mekleren initierte i linje 5. På samme måte som meklerens negative vurdering av Lukas' forslag, er meklerens selvstendige forslag også orientert mot det globale kommunikative prosjektet i virksomhetstypen: Å nå en rimelig avtale for begge parter.

Meklerens negative vurdering og meklerens selvstendige forslag kunne blitt tolket som partisk. Men sett i lys av det omkringliggende snakket, tolker jeg meklerens negative vurdering og substansielle forslag som forsøk på å nå en rimelig avtale for begge parter. Mekleren forsøker å gjøre dette ved å orientere konfliktpartene mot et akseptabelt utfall for begge parter, og meklerens handlinger kan derfor forstås som uttrykk for upartiskhet.

Noen få minutter etter utdrag 1A slutter, følger det neste utdraget. Her må mekleren håndtere et annet kritisk øyeblikk, når Ulrik uttrykker mistillit til Lukas.

5.1.2 Etablerer tillit til avtalen i møte med tillit

Rett forut for dette utdraget har Ulrik problematisert et hypotetisk scenario hvor Lukas ikke betaler han tilbake: «og de månedene du ikke klarer å betale tilbake?». På den måten indikerer Ulrik at han ikke har tillit til Lukas' muntlige lovnad om å gjøre opp for seg. I ytterste konsekvens kan mistillit føre til samtalen bryter sammen, og det kan derfor skape utfordringer for mekleren i forsøket på å få partene til å bli enige. Etter en lengere redegjørelse fra Lukas om den følelsesmessige byrden denne saken har vært for han, starter dette utdraget med at Ulrik aksepterer Lukas' lovnad med et vilkår:

Utdrag 1B:

(24:26-24:58)

- | | |
|-----------|---|
| 1. Ulrik | ja:, men e:- da må vi ha det skriftlig for du må erkjenne |
| 2. | skylden i dag for at vi- |
| 3. Lukas | =ja. |
| 4. Mekler | den avtalen som vi gjør i konfliktrådet er jo en |
| 5. | juridisk bindende avtale som det så fint heter så- |
| 6. | så jeg- jeg fører ned og skriver det dere vil skal |

7. stå i denne avtalen. ((Ulrik kommer med en rekke
8. støttesignaler underveis som indikerer at han forstår det
9. mekleren sier))
10. Ulrik nei men det- det er greit vi orker ikke (.) ikke orker-
11. men vi e- vi gjør det sånn.
12. (6,5)
13. Mekler ((begynner å skrive avtalen))

Ulrik framsetter en forutsetning om å skriftliggjøre det Lukas har lovet for å godta det: «da må vi ha det skriftlig for du må erkjenne skylden i dag for at vi-» (1-2). Lukas bekrefter dette i påfølgende tur, «=ja» (3), før mekleren nominerer seg selv som neste taler: «den avtalen som vi gjør i konfliktrådet er jo en juridisk bindende avtale som det så fint heter» (4-5). Meklerens redegjørelse av hva avtalen er, kan ses som en respons på Ulriks vilkår om å skrive ned Lukas' lovnad. Redegjørelser brukes ofte for å forklare noe problematisk (Arribas-Ayllon et al., 2011), som i dette tilfellet er Ulriks uttrykk for mistillit til Lukas. Ved å redegjøre for avtalen imøtekommer mekleren Ulriks mistillit og gjør bidraget til Ulrik institusjonelt relevant. Samtidig unnlater mekleren å ta stilling til Lukas' pålitelighet, og etablerer dermed upartiskheten sin.

Ved å vise til det overordnet målet for virksomhetstypen, å gjøre en avtale, underbygger mekleren sin institusjonelle posisjon. Meklerens ytring i linje 6-7, underbygger hans institusjonelle rolle ytterligere: «så jeg- jeg fører ned og skriver det dere vil skal stå i denne avtalen». Her beskriver mekleren virksomhetstypen med metakommentarer, og tydeliggjør på den måten de forskjellige rollene og ansvaret i meklings samtalen: Konfliktpartene er de som dikterer avtalen og fyller den med innhold («det dere vil skal stå») og mekleren er den som nedtegner det («jeg fører ned og skriver»). I Goffmans termer (i Riis-Johansen (2020) med hennes oversettelser), posisjonerer mekleren seg som *uttaleren* av avtalen, som tilsier at han kun ytrer ordene; eller snarere skriver dem ned som en slags sekretær. Mekleren posisjonerer deretter konfliktpartene som *forfattere*, altså de som opprinnelig formulerte ordene, og som de *ansvarlige*, og som følgelig må ta konsekvensene av avtalen. Slik viser mekleren hvilket ansvar konfliktpartene og han selv har for innholdet i avtalen. Ved å ansvarliggjøre partene for innholdet, posisjonerer mekleren seg som utenforstående, og på den måten etablerer og framviser mekleren upartiskhet.

Jeg har nå vist to utdrag fra meklings samtalen mellom Ulrik og Lukas, hvor mekleren har gitt uttrykk for upartiskhet i tilfeller med urimelige forslag og uttrykk for mistillit. De neste utdragene er hentet fra saken mellom Sofie og Stian. Her vil jeg vise lignende kritiske øyeblikk, hvor mekleren håndterer uttrykk for mistillit mellom partene (2B) og partenes forslag til løsning (3B), i tillegg til noen andre kritiske øyeblikk.

5.2 Sofie og Stians samlivsbrudd

Saken mellom Sofie og Stian var svært kompleks, da den dreide seg om mange ulike saker av tidvis veldig privat karakter, som personlig økonomi, psykisk helse og samarbeid som foreldre. Sammenlignet med saken mellom Lukas og Ulrik, var denne saken mer konfliktfylt og følelseladd. I tillegg var partene uenige om flere av premissene i kjernepunktene for meklings samtalen. Partene måtte møtes to ganger, da Sofie valgte å avbryte den første meklings samtalen og be om et nytt møte etter gjentatte ganger å ha diskutert hvordan Stian skulle kjøpe Sofie ut av huset. Dette delkapittelet

viser hvordan meklerens upartiskhet kom til uttrykk i møte med sterke anklager, mistillit, uttalte uenigheter og forslag til løsninger på konflikten.

5.2.1 Håndtere sterke anklager

Det følgende utdraget viser et tilfelle hvor Sofie kommer med sterke anklager mot Stian. For mekleren kan anklager være særlig utfordrende, fordi mekleren verken skal ta parti med den som anklager eller den anklagde. Samtidig skal partene få anledning til å snakke om sine opplevelser og mekleren må derfor forholde seg til de temaene partene tar opp. Utdraget er hentet fra nesten halvveis inn i opptak 2, hvor Sofie nylig har sagt at hun vil kjøpes ut av huset, noe Stian har uttrykt at han synes er rimelig. Utdraget starter med at mekleren initierer en diskusjon om et mulig beløp for at Stian skal kjøpe Sofie ut, og henvender seg til Sofie:

Utdrag 2A:

(11:47-13:50)

1. Mekler ja hva- hva tenker du- hva slags beløp tenker du- hvis
2. e: at Stian må komme ut med for å- for at du skal (.)
3. komme deg ut av- av huset som du sier.
4. (2,0)
5. Sofie [e::hm]
6. Mekler [har du] tenkt på det.
7. (1,3)
8. Sofie nei jeg har ikke tenkt på et konkret beløp. MEN
9. (1,4) e: jeg hadde ikke ment å være e:- at jeg krever at
10. det skal-(1,1) e::h (1,6) gå ut på det åpne markedet og
11. legges ut og sånn, e: men det er under forutsetningen av
12. at e:- all den her e- (.) presset som Stian legger på meg
13. forsvinner. dette med å true med selvmord. e- bruke
14. ungene i konflikten. e:: og sånne ting. e::hm for- (.)
15. jeg klarer ikke være under dette presset.
16. Mekler nei.
17. Sofie =e:h og (.) jeg orker ikke å gi bort huset billig (.) så
18. lenge det kommer trusler mot meg og ungene blir brukt som
19. pressmiddel.
20. (3,2)
21. Mekler det er jo noe som dere- eh jeg holdt på å si- det er jo
22. en grunn til at dere er her hos oss da. og det er jo en
23. mulighet dere har her nå da. det er jo (.) nettopp å si
24. noen ting om akkurat dette her. >Stian.< e: vil du si noe
25. om det siste. dette med (.) °ja.° trusler. at du bruker
26. barna og så videre. hva tenker du om det er det- er det
27. reelt [eller hvordan-]
28. Stian [jeg føler jo ikke] at det er riktig men- e- altså
29. uansett hva jeg mener så er det jo det hun føler. og det
30. er jo- og det jeg må gjøre er å- å ta høyde for.
31. Mekler ja.
32. Stian °så ehm-°
33. Mekler men du tenker at det em- at du e- ehm: er dette noe du-
34. du har gjort i de senere tid eller er det noe du har
35. sluttet med for å si det sånn da. eller- hva tenker du
36. mer.
37. Stian ja nå har vi ikke hatt så mye kontakt i de siste
38. månedene fordi det har vært så betent og jeg har trukket
39. meg helt ut fordi det tok på psykisk og-

Mekleren inviterer Sofie til å komme med et beløp til hussalget i linje 1-2: «ja hva- hva tenker du- hva slags beløp tenker du- hvis e: at Stian må komme ut med». Sofie svarer avkrefteende på meklerens spørsmål i linje 8, «nei jeg har ikke tenkt på et konkret beløp», og tar i stedet opp et nytt tema signalisert med diskursmarkøren «MEN» (8). Sofie legger så fram en forutsetning for å selge huset som innebærer sterke anklager mot Stian om selvmordstrusler og bruk av barna i konflikten (9-19). Her initierer Sofie en anklage mot Stian, noe som kan sies å være første handlingen i et nærhetspar. Et nærhetspar består av to handlinger, hvor den første handlingen setter betingelser for hva som anses som relevant i neste handling (Skovholt et al., 2021). I dette tilfellet ville den fullførende handlingen, som andre del av nærhetsparet og det kommunikative prosjektet, vært at Stian besvarer anklagen. Men i stedet følger en pause på 3,2 sekunder i linje 20, og det blir det Skovholt et al. (2021) kaller et merkbart fravær av respons.

Mekleren nominerer seg selv som neste taler i linje 21, og begynner svaret sitt med en metakommentar om situasjonen: «det er jo en grunn til at dere er her hos oss da. det er jo (.) en mulighet dere har her nå da.» (22-23). Selv om Sofie ikke svarte på det mekleren opprinnelig spurte om i linje 1-3, behandler han Sofies bidrag som relevant med å referere til virksomhetstypen: «en mulighet dere har her nå». Atkinson (1992) pekte på hvordan dommere i et forliksråd, til kontrast fra ordinære rettsaksdommere, lot partene utdype mer enn det som var presumtivist relevant i det foregående spørsmålet. Denne ettergivenessen fortolket Atkinson at framviste nøytralitet. Atkinsons funn samsvarer med hvordan mekleren i dette utdraget demonstrerer upartiskhet i den forstand at han stiller seg på linje med Sofies temaskifte, og slik lar konfliktparten sette agenda for meklings samtalen.

Utover å anerkjenne temaet som relevant, «nettopp å si noe om akkurat dette her» (23-24), tar ikke mekleren videre stilling til innholdet i Sofies ytring og mekleren går ikke inn i tematikken på en moralsk eller terapeutisk måte. Dette er sammenfallende med Smithson et al. (2017) sine funn om hvordan mekleren kan holde seg upartisk mens han anerkjenner moralske og emosjonelle saksforhold. Mekleren behandler altså Sofies anklage som presumtivist sann. Samtidig sikrer han at Stian får en sjanse til å imøtegå anklagen, og fortsetter turen sin i linje 24 med å nominere Stian som neste taler: «>Stian.< e: vil du si noe om det siste.» Også i linje 33-36, inviterer mekleren Stian til å kommentere anklagen, hvor han presumtivist legger opp til at Stian ikke driver med slik oppførsel lenger: «eller er det noe du har sluttet med for å si det sånn da.» (34-35). Ved at mekleren fordeler ordet aktivt posisjonerer han seg som en tydelig møteleder. På den måten sørger han for at Stian får uttalt seg og dette vedlikeholder meklerens upartiske posisjon.

Før mekleren gir ordet til Stian, kommer mekleren med nølende og utsettende småord, «dette med (.) °ja.°» (25), noe som kan antyde at temaet er følsomt (Linell & Bredmar, 1996). Deretter reformulerer mekleren Sofies anklage på en formildende måte: Sofie sin beskyldning om «true med selvmord» (13) blir reformulert til «trusler» (25), og Sofie sin formulering, «ungene blir brukt som pressmiddel.» (20), reformulerer mekleren til «at du bruker barna og så videre.» (25-26). Reformuleringene kan tolkes som en mer alliansefri vektning av budskapet, og like fullt som et bidrag til en mindre moralsk ladd samtale. Ved å tone ned anklagene ivaretar mekleren altså begge parter, noe som understreker hans upartiske rolle.

Jeg har nå vist hvordan mekleren håndterer sterke anklager og følsomme temaer, og samtidig gir uttrykk for upartiskhet. Det neste utdraget fortsetter rett etter der utdrag 2A slutter, og viser hvordan mekleren klarer å skape progresjon i meklingen.

5.2.2 Håndtere mistillit til den andre parten og avtalen

På samme vis som i utdrag 1B, hvor Ulrik uttrykte mistillit til Lukas' evne til å overholde avtalen, viser dette utdraget en sekvens hvor Sofie uttrykker mistillit til Stians overholdelse av avtaler. I tillegg gir Sofie uttrykk for mistillit til avtalen i Konfliktrådet. Avtalen er selve målet med virksomhetstypen, og dermed et premiss for meklings samtalen. For å forhindre at målet med meklings samtalen skal forsvinne, må mekleren håndtere disse uttrykkene for mistillit. Mekleren må altså imøtekomme Sofie, men samtidig være upartisk og dermed ikke gjøre det på bekostning av Stian. Utdraget begynner med at mekleren gir ordet til Sofie og presenterer et hypotetisk scenario der hun og Stian gjør en avtale:

Utdrag 2B:

(13:51-16:04)

40. Mekler e:::hm (1,4) Sofie. hvis du skulle (.) si noe om det
41. siste her da at dette her med- med trusler og. og- og-
42. og- dette med å bruke barna (.) ehm. hvis dere gjør en
43. avtale på dette her nå i forhold til at det ikke skal
44. skje igjen i framtiden. tenker du at ehm (.) Stian er der
45. (.) at han (.) klarer å oppfylle det ønsket ditt?
46. (2,9)
47. Sofie det er jeg ikke sikker på. e- for vi har snakket mye om
48. dette her med- med (.) hvordan han behandler meg og sånn
49. og eh (.) det har (.) ikke skjedd noe forandring selv om
50. vi har vært enige om det, e:: (2,9) så avtaler på andre
51. ting har han ikke holdt.
52. (2,9)
53. Mekler .hh e:::hm (0,9) er det noen- når- når du sier at dere
54. har en avtale på det, er det noe som dere har snakket om
55. og (.) så har den ene parten lovet sånn og sånn og så har
56. det ikke blitt sånn eller er dette noe-
57. Sofie =mm
58. Mekler =noe som dere har snakket med andre som- som dere på en
59. måte har (.) skrevet ned- det er ikke noe skriftlig på
60. dette her.
61. (6,8)
62. Sofie nei det er bare mellom meg og han.
63. Mekler =ja okei.
64. (2,0)
65. det er jo litt l- annerledes kanskje når dere er i
66. konfliktrådet at det- det- bordet fanger jo på en helt
67. annen måte hvis dere setter dere ned og- og gjør en
68. avtale her hos oss så. det er en j- bindende- en
69. juridisk bindende avtale. som gjør at dere er nødt å
70. følge opp ellers så får det jo konsekvenser da.
71. (0,9)

I meklerens hypotetiske scenario skaper han en kontrast mellom fortid og framtid: «hvis dere gjør en avtale på dette her nå i forhold til at det ikke skal skje igjen i framtiden.»

(49-51). Slik som i utdrag 2A, frastår mekleren fra å kommentere situasjonen. I stedet antyder mekleren en løsning på situasjon i form av å gjøre en avtale i Konfliktrådet. Dette er sammenfallende med utdrag 1B, hvor mekleren imøtekommer konfliktpartens uttrykk for mistillit med å referer til avtalen. Men i motsetning til Ulrik i utdrag 1B, som ikke kom med flere uttrykk for mistillit etter at mekleren tok opp avtalen, uttrykker Sofie tvil om hvorvidt en avtale vil være tilstrekkelig i linje 54-58. Dette underbygger hun med å rapportere om tidligere erfaringer med Stian: «så avtaler på andre ting har han ikke holdt.» (57-58).

Etter å ha avklart hvilke typer tidligere avtaler Sofie referer til (60-69), kommer mekleren med en metakommentar om virksomhetstypen og avtalen i linje 72-75: «det er jo litt l- annerledes kanskje når dere er i konfliktrådet at det- det- bordet fanger jo på en helt annen måte hvis dere setter dere ned og- og gjør en avtale her hos oss så.» Mekleren bygger videre på det innledende forslaget sitt om å gjøre en avtale (42-43), men denne gangen skaper metakommentarene og metaforens hans en kontrast mellom avtaler generelt, og avtaler i Konfliktrådet. Ifølge Garcia (2021) er det å antyde eller foreslå *måter* å løse problemer på (her i form av å gjøre en avtale), framfor å gi substansielle forslag (hva som skal stå i avtalen), en måte mekleren kan sikre framdrift i samtalen og samtidig ivareta et upartisk ståsted. Dette gjør mekleren ved nok en gang å unngå å ta stilling til Sofies rapportering om Stians atferd; isteden fortsetter mekleren å orientere Sofie mot meklingsamtalens globale kommunikative mål.

Fra å behandle situasjonen som noe som kan prates om i meklingsamtalen (utdrag 2A), behandler mekleren situasjonen nå som noe som kan løses i meklingsamtalen gjennom en formell avtale. Denne utviklingen ligner det Stokoe og Sikveland (2016) fant i sin undersøkelse av meklers formuleringer og spørsmål. De trakk fram hvordan meklerne ofte belaget seg på framover-rettete spørsmål og formuleringer for å bevege seg bort fra å beskrive et problem til å finne løsninger. I dette utdraget ivaretar mekleren begge konfliktpartene ved å orientere samtalen vekk fra anklagene og mot en avtale. I tillegg til å imøtekomme det institusjonelle målet for samtalen, underbygger dette meklerens rolle som upartisk møteleder. Smithson et al. (2017) beskriver prosessen der mekleren holder fast ved det globale kommunikative målet på tross av mindre konstruktive bidrag, slik: «Mediators need to further their agenda of producing an agreement, or at least some progress, while parties appear to use the session for other purposes (eg., blame, accusations, morally loaded agendas)» (s. 189).

Utdrag 2A og 2B viser hvordan mekleren håndterer Sofies sterke anklager mot Stian. Til forskjell fra disse utdragene, viser neste utdrag en sekvens hvor Stian tar ordet og motgår det Sofie sier.

5.2.3 Avverge at konflikten eskalerer når partene uttrykker uenighet

I dette utdraget argumenterer Stian mot det Sofie sier. Her er det altså en situasjon hvor partene har en uttalt uenighet, noe som kan utvikles til en krangel. Et slikt scenario kan være utfordrende for mekleren, fordi han ikke skal velge side og skal forhindre at konflikten eskalerer. Rett forut for utdraget, litt over halvveis i samtalen, har Stian og Sofie diskutert hvorvidt barna skal delta på møtet hos familievernkontoret. Sofie har tatt til orde for at barna ikke skal møte, mens Stian har sagt at det vil være bra for dem å delta, og han hevder at Sofie tidligere har sagt at de skal møte; noe Sofie nekter for. Utdraget starter med at mekleren gjør en avgrensning:

Utdrag 2C:

(21:11-22:47)

1. Mekler da tenker jeg at dere kan ta- em det derifra da. i
2. forhold til ungene. for det er jo de som- hvis ungene
3. skal prates med så er det de som har- de som kan disse
4. barnesamtalene og har folk som er- [hvis ungene skal-]
5. Sofie [jo men- men-]
6. men for- for meg så er dette her e: (.) at ungene skal
7. trekkes inn i denne konflikten- (.) e: det er helt
8. vesentlig for meg med avtalen med huset. for at jeg er
9. ikke villig til at ungene skal puttes i midten av en
10. konflikt bare på grunn av penger.
11. (1,7)
12. Mekler .hh hva sier du at du ikke- kan du- kan du si det siste
13. en gang til- at du?
14. (0,6)
15. Sofie jeg er ikke villig til at ungene skal puttes i midten av
16. konflikten bare på grunn av penger. at ungene [skal]
17. Mekler [>nei, <]
18. Sofie =få beskjed fra Stian at de skal hentes av han uten av at
19. jeg vet om det
20. Mekler >nei, <
21. Stian =jeg ser ikke helt [hvorfor]
22. Mekler [det-]
23. Stian =det har med penger å gjøre det [var for at de-]
24. Mekler [men dere- men] dere har
25. et utviklingspos- utviklingspotenSIALE i forhold til å- å
26. kommunisere da om ungene. ser jeg. og det er ganske
27. normalt i sånne her situasjoner som dere står opp i nå.
28. og det òg kan vi si noen ting om i en eventuell avtale
29. som dere gjøre dere imellom .hh
30. (2,9)
31. e:::hm
32. (6,2)

((mekleren henvender seg til Sofie og initierer et temaskifte))

I linje 1-2 plasserer mekleren en tematikk hos familievernkontoret, «da tenker jeg at dere kan ta- em det derifra da. i forhold til ungene.», og begynner med en begrunnelse for hvorfor det hører hjemme der. Denne plasseringen kan fungere både som en måte å avslutte et tema, og som en avgrensning av hva som diskuteres i meklings samtalen. Sofie bryter inn i linje 5 og uttrykker en reservasjon mot avgrensningen: «det er helt vesentlig for meg med avtalen med huset.» (7-8). Etter en reparasjonssekvens hvor Sofie tydeliggjør poenget sitt (12-20), tar Stian ordet og stiller seg uforstående til det Sofie sier i linje 21: «=jeg ser ikke helt [hvorfor]», og i linje 23, «=det har med penger å gjøre det [var for at de-]».

I linje 24 tar mekleren ordet: «[men dere- men]». Her stiller mekleren seg ikke på linje med Stian, men avbryter han ved å overlape turen hans inntil Stian slutter å prate. Dette er påfallende ettersom mekleren ikke har avbrutt Sofie før, men stilt seg på linje med henne i den forstand at han har godtatt at hun tar opp nye temaer og argumenter (både her og utdrag 2A). Garcia (2021) fremhever at i tilfeller hvor konfliktpartene diskuterer direkte med hverandre, er det gunstig for mekleren å stoppe diskusjonen fordi

mekleren da unngår å sanksjonere partene (som er en måte å etablere upartiskhet på), og skaper progresjon i meklingsprosessen. Så at mekleren ikke stiller seg på linje med Stian, må ses i sammenheng med at det potensielt avverger en større diskusjon. Garcia (2021) forklarer videre at meklere kan hindre eskalering av konflikter ved å stoppe diskusjoner, for så å lede samtalen fra uoverensstemmelser til løsninger, slik mekleren gjør videre: «og det òg kan vi si noen ting om i en eventuell avtale som dere gjør dere imellom .hh» (28-29). Som i utdrag 2A, posisjonerer mekleren seg som en møteleder fordi han tar aktivt styring på samtalen, og setter en tydelig agenda; han beveger partene vekk fra den påbegynte diskusjonen og over mot løsninger. Da verken Sofie eller Stian tar ordet (lengre pauser i linje 30 og 32), eskalerer ikke konflikten, selv om ingen av dem gir uttrykk for enighet eller forståelse.

I tillegg til å stoppe diskusjonen i linje 24, formulerer mekleren problematikken som diskuteres som noe konfliktpartene har i fellesskap ved pronomeren «dere»: «dere har et utviklingspotensial i forhold til å kommunisere da om ungene» (24-26). Ifølge Stokoe og Sikveland (2016) kan formuleringer som referer til delte utgangspunkt, konstruere et fellesskap for konfliktpartene. Formuleringen til mekleren fungerer altså som en måte å ansvarliggjøre begge parter, framfor å klandre én part. Dette er sammenfallende med utdrag 1B, hvor meklerens ansvarliggjøring av partene underbygget meklerens utenforstående rolle. Dessuten demper mekleren den moralsk ladde diskusjonen ved komme med en svært dempet kritikk og si at de har et «utviklingspotensial» (25). Videre generaliserer og normaliserer mekleren det å ha kommunikasjonsproblemer i linje 26-27: «og det er ganske normalt i sånne her situasjoner som dere står opp i nå». Slik unngår mekleren å klandre partene, og det kan tolkes som en måte for meklerne å ivareta relasjonen til partene og slik legge til rette for at samtalen kan fortsette i et annet spor.

På samme måte som i utdrag 1B og 2B, tar mekleren opp avtalen på eget initiativ i linje 28-29: «og det òg kan vi si noen ting om i en eventuell avtale som dere gjør dere imellom .hh». Heisterkamp (2006b) forklarer at å bruke pronomeren «vi» er særlig gunstig for å uttrykke upartiskhet: «This term [vi] enables mediators to express the sentiments of all those who are present without indicating a particular affiliation with either party» (s. 306). Altså referer mekleren til det å gjøre en avtale som noe de i fellesskap skal gjøre. Deretter gjør mekleren et pronomensifte, fra «vi» til «dere» i samme ytring. Som i utdrag 1B, gjør mekleren en rolle- og ansvarsavklaring omkring avtalen, hvor han ansvarliggjør konfliktpartene og antyder at det er de som skal inngå avtalen ved å si «dere». Og på samme måte som i utdrag 2B, antyder mekleren at en løsning er å inngå en avtale i Konfliktrådet, uten å gi noen substansielle forslag om hva som skal stå i avtalen og forsterker slik sin upartiske rolle ytterligere.

De to neste utdragene er hentet fra opptak 3, som er den andre samtalen mellom Sofie og Stian. Begge utdragene viser sekvenser hvor partene kommer til enighet om sentrale punkter i konflikten deres, men med ulike omstendigheter.

5.2.4 Bringte partene mot en løsning når partene har motstridende standpunkter

I forkant av dette utdraget har partene diskutert tidligere og nåværende fordeling av innbo og materielle gjenstander. Sofie har forklart at lite av det Stian og Sofie hadde sammen var kjøpt selv, og at «det meste har vi fått i gave. (1,5) og det er fra min familie». Stian har gjentatte ganger gitt uttrykk for at fordelingen er urettferdig og at

han er den tapende part, mens Sofie og faren hennes hevder at Sofie egentlig har rett på mer enn det hun har tatt med seg. Partenes motstridende opplevelser og definisjoner av hva som er rettferdig, som begge holder konsekvent fast ved, kan være utfordrende for en mekler som ikke skal sympatisere med én part. Like fullt er temaet et av kjernepunktene i konflikten, så mekleren må påse at partene når en enighet. Utdraget starter med at mekleren henvender seg til Sofie:

Utdrag 3A:

(34:20-37:17)

1. Mekler er du i samme situasjon (.) Sofie at du- du- holdt på å
2. si mangler ting (.) som skal (.) i- være i huset ditt som
3. du tenker står igjen i det- (1,7) hos Stian?
4. Far du har jo fått hos oss xx
5. Sofie e hhhh nei altså- e: det innboet jeg har nå i dag (0,6)
6. det er omtrent ikke en eneste ting som jeg har hatt fra
7. før av, alt har jeg fått nå i ettertid hos foreldrene
8. mine nesten [.h] så det er disse få tingene- de
9. Mekler [mmm]
10. Sofie =hvitevarene.e::: og sånne ting som, (1,3) ehm. liksom
11. jeg har tatt i fra (stedsnavnet til huset der Stian bor)
12. (1,0)
13. Mekler men e- me- men Sofie, (1,9) er det noe du tenker at du
14. vil ta ut i fra huset nå- altså har du en liste som du
15. vil ha e- av ting som Stian har i dag?
16. (1,9)
17. eller kan du akseptere at e- s- situasjonen er- holdt på
18. å si- eh. at du kan leve med den situasjonen som er i
19. dag. den fordelinga som er i dag på disse tingene.
20. (1,8)
21. Sofie e ja altså- for min del jeg kan leve med det.
22. Mekler =>du [kan leve med det.]<
23. Sofie [e::: men- ikke::] (1) ikke med dette at e:: Stian
24. føler at det er urettferdig.
25. Mekler =>nei jeg [skjønner.]<
26. Sofie [eh og] holder det imot meg i alle situasjoner.
27. Mekler [Stian kan du-]
28. Sofie [(jeg trenger)] at vi gjør det opp sånn at det er
29. rettferdig.
30. (1,7)
31. Mekler kan du leve med den fordelingen som er i dag på disse
32. tingene? ((henvender seg til Stian))
33. (0,8)
34. Mekler i forhold til deg og ungene og.
35. Stian =>ja det kan jeg gjøre< det er bare på en
36. betingelse og det er at e:- (0,6) at de- (0,5) de forstår
37. at jeg også har prøvd å gi og gitt. til dem.
38. (0,5)

((linje 39-57 tatt bort: sidesequens hvor mekleren forsøker to ganger å få Sofies aksept for Stians vilkår og lykkes til slutt))

58. (1,1)
59. Stian °ja da er vi jo enige da.°
60. (0,5)
61. Mekler og det jeg hører dere si nå (.) er jo veldig viktig da.
62. =dere sier begge to at dere kan leve med den form-

63. fordelinga som er i dag.
 64. (1)
 65. på de tingene som- altså fram til nå da. før dere
 66. starter den fordelinga som skal foregå (på datoen)
 67. (1,3)
 68. det er det jeg hører nå.
 69. (0,6)
 70. er det riktig Stian?
 71. Stian ja.
 72. Mekler er det riktig det jeg sier Sofie?
 73. (0,7)
 74. Sofie ja.
 75. Mekler ja.
 76. (3,0)

I linje 1-3 ber meklerin Sofie komme med eksempler på innbo Stian har, som hun mener hun har rett på: «at du- du- hold på å si mangler ting (.) som skal (.) i- være i huset ditt som du tenker står igjen i det- (1,7) hos Stian?». Meklerin følger opp det samme spørsmålet med et ja/nei-spørsmål, hvor han etterspør om hun har konkrete ting: «altså har du en liste som du vil ha e- av ting som Stian har i dag?» (13-15). Etter en kort pause (16), utvider meklerin spørsmålet til et alternativspørsmål: «eller kan du akseptere at e- s- situasjonen er- hold på å si- eh. at du kan leve med den situasjonen som er i dag.» (17-19). Ettersom ingen av partene tidligere har snakket om å godta fordelingen som er gjort, er dette et selvstendig forslag. På samme måte som i utdrag 1A, er meklerens selvstendige forslag formulert som et spørsmål. For meklerens upartiskhet er dette fordelaktig, da det er partene som forplikter seg til noe gjennom et svar, uten at meklerin offisielt har pålagt dem noe (Jacobs, 2002).

Sofie aksepterer meklerens forslag, «e ja altså- for min del jeg kan leve med det.» (21), og følger det opp med noen vilkårsformuleringer i linje 23-24, 26 og 28-29. Meklerin forholder seg ikke aktivt til vilkårsformuleringene, annet enn å komme med støttesignal i linje 25, og henvender seg til Stian i linje 31-32: «kan du leve med den fordelingen som er i dag på disse tingene?». Her stiller ikke meklerin spørsmålet som et alternativspørsmål, og spørsmålets sekvensielle plassering gjør at det nå fungerer som en invitasjon til å gjøre det samme som Sofie. Dette legger føringer for Stians handlingsrom, fordi å akseptere en invitasjon er som oftest mer preferert enn å avslå og det vil kreve mer interaksjonelt arbeid å avslå invitasjon (Skovholt et al., 2021). Stian aksepterer forslaget, «=>ja det kan jeg gjøre<» (35) og kommer med noen vilkår (35-37), som Sofie til slutt aksepterer (39-57).

Stian konstaterer enigheten mellom han og Sofie i linje 59: «°ja da er vi jo enige da°». I linje 61 kommer meklerin med en metakommentar og en vurdering: «og det jeg hører dere si nå (.) er jo veldig viktig da», før han rapporterer om det konfliktpartene har sagt: «=dere sier begge to at dere kan leve med den form- fordelinga som er i dag.» (62-63). Her understreker meklerin, særlig ved å legge trykk på «begge to», partenes eierskap til løsningen og at løsningen er felles. Ifølge Deng & Xu (2014) er det vanlig for meklerin å fokusere på punkter konfliktpartene er eller har blitt enige om, slik som meklerne gjør her, både som en måte å skape progresjon og for å framstå upartisk. Videre etterspør meklerin bekreftelse på utsagnet sitt i linje 70, «er det riktig Stian?», og linje 72, «er det riktig det jeg sier Sofie». Dette understreker partenes eierskap og forpliktelse ytterligere, som til gjengjeld støtter opp om meklerens utenforstående rolle.

Utdraget har klare likhetstrekk til Stokoe og Sikvelands (2016) studie, hvor meklerne ved flere tilfeller formulerte løsninger som spørsmål i tilfeller hvor konfliktpartene selv ikke initierte løsninger. Stokoe og Sikveland (2016) forklarte at meklerens forslag ofte var et nyttig bidrag til å få partene til å nærme seg en enighet på, slik også Sofie og Stian godtok meklerens forslag og ble enige om et kjernepunkt i meklings samtalen. Tatt i betraktning at begge parter har gitt uttrykk for at fordelingen er urettferdig og at begge hevder de er berettiget i å få mer, framstår meklerens forslag som et kompromiss og ikke en favorisering av én part. Forslaget gir dessuten mekleren mulighet til å unngå å ta stilling til rettferdigheten ved fordelingen. Slik jeg viste at var tilfellet i utdrag 2B og 2C, orienterer istedenfor mekleren samtalen mot løsninger, og klarer sånn å skape progresjon på samme tid som han uttrykker upartiskhet.

Det neste utdraget er hentet fra omtrent en halvtime senere i opptak 3, og viser en sekvens hvor et kjernepunkt fra forrige meklings samtale tas opp igjen.

5.2.5 Promotere en mulig løsning når et tema blir gjentakende

Sofie og Stian har tidligere slått fast at Stian skal kjøpe Sofie ut av huset, men Stian har ved flere anledninger gitt uttrykk for motstand mot dette med begrunnelsen at han ikke vet hvordan han skal finansiere det. Som nevnt, avbrøt Sofie den første meklings samtalen og ba om et nytt møte etter å ha diskutert denne utfordringen over en relativt lang sekvens. Saken har altså skapt utfordringer for meklingsprosessen før, men den er fortsatt et av kjernepunktene i konflikten som partene må løse for å kunne komme til en enighet. Rett forut for utdraget har Stian sagt at å selge aksjene sine kan være en mulighet, og Sofie oppgir at Stian har verdier for flere millioner kroner i aksjer. Utdraget starter med at mekleren kommer med en vurdering av Stians økonomiske situasjon:

Utdrag 3B:

(1:04:40-1:06:13)

- | | | |
|-----|--------|---|
| 1. | Mekler | det betyr jo (.) at du sitter jo ganske godt i det i- i- |
| 2. | | økonomisk du- sånn <u>sett</u> . hvis man ser på disse aksjene. |
| 3. | Stian | mhm. [men det-] |
| 4. | Mekler | [men det å] bruke femhundretusen der og så [få hun-] |
| 5. | Stian | [mm] |
| 6. | Mekler | =hun ut. så får hun et bedre liv- hun kan søke ((form for |
| 7. | | økonomisk støtte)) og >bla bla bla< masse ting som hun |
| 8. | | ikke kan gjøre i dag fordi at hun sitter i [huset.] hun |
| 9. | Stian | [ja] |
| 10. | Mekler | =er avhengig av å <u>komme seg ut</u> der og du får ro i den |
| 11. | | forstand at du- du- du slipper å tenke på at noen kommer |
| 12. | | og tar verken innbo eller- eller hus i fra deg. |
| 13. | Stian | =det vi kan gjøre en avtale Sofie på det er jo det at |
| 14. | | du hjelper meg å- å få løst inn nok verdier i selskapet |
| 15. | | sånn at (.) e: jeg får kjøpt deg ut og ungene fortsatt |
| 16. | | beholder hjemmet. |
| 17. | | (2,5) |
| 18. | | er det noe som du kan være med på? |
| 19. | | (2,4) |
| 20. | Sofie | å hjelpe deg å få ut verdiene i ((selskap))? |
| 21. | | (0,5) |
| 22. | Far | [ja.] |
| 23. | Stian | [ja.] no- nok til at- at ehm- man løser problemene. |

24. (1,6)
 25. Mekler ja det- det høres jo veldig greit ut- @eller veldig@ fint
 26. ut Sofie men- (0,5) det er vel greit at du kan hjelpe han
 27. med det for at du skal få det bedre og ungene skal få det
 28. bedre og han skal få det bedre.
 29. (1,3)
 30. Sofie ja det kan jeg gjøre.
 31. (2,4)
 32. Mekler er- er du villig til å gjøre det?
 33. (0,8)
 34. Sofie ja.
 35. Mekler ja.
 36. (1,3)
 37. hvordan? (.) uttrykte du deg. du sa det veldig fint nå.
 38. altså- Sofie, ((henvender seg til Stian))
 39. (1,8)
 40. hvordan sa- vil du at det skal stå i-
 41. Stian =ehm hvordan man skal skrive det ned at Sofie hjelper meg
 42. med å- (0,5)

((Stian dikterer mens mekler skriver ned det han sier))

Mekleren bygger videre på Sofies påstand om hvor mye Stian har i aksjer, i linje 1-2: «det betyr jo (.) at du sitter jo ganske godt i det i- i- økonomisk du- sånn sett.» Slik som i utdrag 2A, behandler mekleren Sofies påstand som presumtvt sann; men i dette tilfellet gir han ikke Stian en sjanse til å uttale seg. I stedet starter mekleren på en lengere retorisk redegjørelse i linje 4 med utgangspunkt i et hypotetisk scenario hvor Stian bruker noe av aksjene på å kjøpe ut Sofie: «[men det å] bruke femhundretusen der og så få [hun-]». Mekleren utdyper det hypotetiske scenarioet med først å redegjøre for de positive utfallene for Sofie: «så får hun er bedre liv- hun kan søke ((form for økonomisk støtte)) og >bla bla bla< masse ting som hun ikke kan gjøre i dag fordi hun sitter i [huset.]» (6-8). Så underbygger han forslaget med å redegjøre for de positive konsekvensene for Stian: «og du får ro i den forstand at du- du- du slipper å tenke på at noen kommer og tar verken innbo eller- eller hus i fra deg.» (10-12).

Garcia (2021) trekker fram at meklere ofte gir råd på indirekte måter, gjerne forkledd som informasjonsgivning for å ikke framstå partisk. Garcias beskrivelse er sammenfallende med det mekleren gjør her, fordi mekleren beskriver gode konsekvenser for partenes økonomi og velvære. Disse godene er forutsatt at Stian går med på å selge aksjene, og mekleren skaper dermed en normativ forventning om at Stian går med på det. Å komme med oppfordringer til hva partene skal gjøre, riktig nok på en indirekte måte, kan framstå som langt fra idealet om upartiskhet. Imidlertid må meklerens oppfordring ses i sammenheng med at Stian var den første til å nevne aksjesalg som en mulig finansiering til å kjøpe Sofie ut av huset. På den måten er meklerens argumentasjon på mange måter en forlengelse av Stians eget forslag. I tillegg vektlegger mekleren de positive utfallene for begge partene, og gir således uttrykk for upartiskhet.

Stian kommer med flere støttesignaler (linje 3, 5 og 9) og tar ordet i linje 13 hvor han foreslår en løsning til Sofie: «du hjelper meg å- å få løst inn nok verdier i selskapet sånn at (.) e: jeg får kjøpt deg ut og ungene fortsatt beholder hjemmet.» (14-16). Her har Stian godtatt meklerens indirekte oppfordring ved å komme med et konkretisert forslag til praktisk gjennomføring, som involverer Sofie. Det blir et merkbart fravær av respons (17), før Stian spør Sofie direkte i linje 18: «er det noe du som du kan være med på?».

Etter en pause (19), kommer en reparasjonssekvens initiert av Sofie (20-23). Nok en gang blir det et merkbart fravær av respons fra Sofie (24), og mekleren tar ordet i linje 25 hvor han kommer med en positiv evaluering av Stians forslag: «ja det- det høres jo veldig greit ut- @eller veldig@ fint ut». Så henvender mekleren seg til Sofie, og viderebringer forslaget til Stian: «det er vel greit at du kan hjelpe han med det» (26-27). Spørsmålet har en presupposisjon (Skovholt et al., 2021), «det er vel greit», som forutsetter at Sofie vil godta forslaget. Mekleren setter altså tydelige føringer for Sofies neste tur, ved å legge opp til at den prefererte responsen er å akseptere Stians forslag. Meklerens videre argumentering, «for at du skal få det bedre og ungene skal få det bedre og han skal få det bedre.» (27-28), legger ytterligere tyngde i at den prefererte responsen er å godta forslaget. Her stiller mekleren seg på linje med Stians kommunikative prosjekt, hvor han ytrer både en positiv vurdering av forslaget til Stian og begrenser Sofies handlingsrom gjennom spørsmålstillingen sin.

Dette utdraget har tydelige likhetstrekk med det Greabatch og Dingwall (1989) kalte selektiv fasilitering, som forklarer hvordan mekleren la til rette for eller motvirket å prate om visse temaer på visse måter. Forfatterne forklarte at dette tydet på at mekleren jobbet for visse ønskede utfall og mot uønskede utfall av konflikten. At mekleren i linje 25-28 posisjonerer seg som talsperson for Stian og legger press på Sofie om at hun bør godta Stian forslag, kan betraktes som selektiv fasilitering. Isolert sett framstår mekleren partisk her, fordi han jobber for at Sofie skal godta Stians forslag. Men sekvensielt sett har mekleren også posisjonert seg som talsperson for Sofie i linje 1-2 fordi han godtok Sofies opplysning om Stians økonomi som presumtvt sann og bygde videre på dette da han ga en vurdering av Stians økonomi. Dermed, sekvensielt sett, balanserte mekleren sin argumentasjon mellom begge parter. Så parallelt med at mekleren setter en tydelig handlingsagenda og eksplisitt fremmer visse typer utfall, veksler han i å ta parti. Det ligner Jacobs (2002) funn, hvor mekleren viste enighet med begge parter. Legg også merke til at argumentasjonen til mekleren er beskrivelser av konsekvenser, hvor mekleren adresserer det beste utfallet for hver enkelt part, samt barna. På den måten orienterer mekleren seg mot både partenes individuelle og felles mål for meklingsamtalen. I tillegg, som vist i utdrag 2C, kan det å orientere samtalen mot løsninger drive meklingsamtalen framover, samtidig som mekleren framviser upartiskhet; eller i dette tilfellet partiskhet med begge to.

6 Diskusjon

Mekleren skal være upartisk i meklingsamtalen og sørge for at utfallet av meklingsamtalen ikke favoriserer den ene parten. Samtidig må mekleren følge opp flere krav til praktisk og etisk gjennomføring av meklingsamtalen. Ved å anerkjenne meklerens kryssende hensyn, har jeg undersøkt meklerens upartiskhet og stilt spørsmålet: *Hvordan kommer meklerens upartiskhet til uttrykk i kritiske øyeblikk i meklingsamtalen?* Analysen min har vist hvordan mekleren gir uttrykk for upartiskhet på noen innlysende og noen ikke så innlysende måter. I dette kapitlet vil jeg løfte fram tre sentrale funn fra analysen for å diskutere forskningsspørsmålet mitt. Det første hovedfunnet er hvordan mekleren både er aktiv og upartisk på samme tid. Det andre er hvordan mekleren benytter virksomhetstypen og avtalen som diskursive ressurser. Det tredje hovedfunnet er hvordan mekleren gjør tilsynelatende partiske handlinger som likevel kan fungere upartisk. Basert på hovedfunnene mine, vil jeg til slutt gi en konklusjon på hvordan meklerens upartiskhet kommer til uttrykk i kritiske øyeblikk av meklingsamtalen.

6.1 En aktiv, men upartisk mekler

Et gjentakende funn i analysen var at mekleren unnløt å ta stilling til det substansielle i det partene sa. Eksempelvis lot mekleren være å kommentere Lukas' pålitelighet da Ulrik ga uttrykk for mistillit (utdrag 1B). På samme måte tok ikke mekleren stilling til Sofies anklager og uttrykk for mistillit mot Stian (utdrag 2A, 2B og 2C), og heller ikke hvorvidt den interne innbo-fordelingen var rettferdig (utdrag 3A). Med unntak av utdrag 2C, hvor mekleren avbrøt Stians påbegynte argumentasjon, stilte mekleren seg alltid på linje med partene ved å slutte opp om partenes kommunikative prosjekter. Uten å nødvendigvis tilføye noe substansielt, fulgte mekleren opp det partene sa og lot partene sette agenda for det tematiske innholdet i samtalen. Å unngå å bidra med substansielt innhold er en ganske innlysende måte å være upartisk på, som blant annet Garcia (2021) har trukket fram som gunstig for å uttrykke upartiskhet, fordi det i liten eller ingen grad gir uttrykk for meklerens ståsted.

Samtidig har mekleren flere oppgaver enn å bare være upartisk, og derfor er det ikke alltid tilstrekkelig å opptre passivt (Jacobs, 2002). Dette fant også Greabatch og Dingwall (1989) og Rifkin et al. (1991), som hevdet at mekleren var en aktiv deltaker i meklingsamtaler. I tråd med meklerne fra disse studiene, er mekleren i min studie definitivt ikke passiv. For eksempel i møte med følsomme temaer tok mekleren en aktiv rolle ved å reformulere og dempe Sofies anklager, som han deretter bragte videre til Stian (utdrag 2A). Litt senere (utdrag 2B) vred mekleren samtalen fra problemene til mulige utfall, slik også Stokoe og Sikveland (2016) framhevet som en vanlig strategi for å skape progresjon. I begge disse eksemplene posisjonerte mekleren seg som en aktiv deltaker gjennom å ta ordet og sette preg på hvordan problemene ble formulert, samtidig som meklerens handlinger ga uttrykk for upartiskhet fordi han i liten grad ga uttrykk for sitt ståsted.

Videre var det flere tilfeller der mekleren aktivt fordelte ordet gjennom å nominere neste taler. Dette var synlig i utdrag 2A, hvor han sørget for at Stian fikk uttale seg om anklagene, og i utdrag 3A, hvor han forsikret seg om at begge parter delte oppfatningen hans om at de hadde nådd en enighet. I disse tilfellene sørget mekleren for at begge partene fikk uttale seg, og var på den måten upartisk. Så selv om mekleren avsto fra å

ta et standpunkt i de ulike tematikkene som ble tatt opp, tok mekleren en betydningsfull del i videreutviklingen av tematikkene og koordinering av samtalen. Meklerens aktive rolle fungerte ikke partisk i disse eksemplene; hans posisjonering som møteleder sørget for å ivareta begge parter og jobbet mot et rimelig utfall. Mekleren ga dermed uttrykk for upartiskhet ved å posisjonere seg som en aktiv deltaker i kritiske øyeblikk i meklingsamtalen.

6.2 Virksomhetstypen og avtalen som diskursive ressurser for meklerens upartiskhet

Ved flere anledninger aktualiserte mekleren virksomhetstypen i de kritiske øyeblikkene. Dette var særlig tydelig i utdrag 2A hvor mekleren brukte metakommentarer om meklingsamtalen som svar på Sofies anklager, og sånn sett stilte seg på linje med hennes kommunikative prosjekt, uten å ta stilling til det hun sa. I utdrag 2B kom mekleren igjen med metakommentaren om virksomhetstypen, men denne gangen for å antyde at å gjøre avtaler i Konfliktrådet kunne være en tilfredsstillende løsning for Sofie; nok en gang uten å ta stilling til Sofies anklager om Stian. På den måten fungerte virksomhetstypen som en diskursiv ressurs for å etablere upartiskhet i kritiske øyeblikk, samtidig som mekleren ledet samtalen framover mot det globale kommunikative prosjektet.

Avtalen fungerte også som en diskursiv ressurs for å etablere upartiskhet i kritiske øyeblikk. Både i møte med Ulrik og Sofies mistillit mot den andre konfliktparten (utdrag 1B og 2B), bragte mekleren avtalen på bane. Å ta opp avtalen fungerte som en måte for mekleren å imøtekomme partene, uten å gå på bekostning av den andre parten. I tillegg tydeliggjorde mekleren roller og ansvar med å vise til avtalen. Mekleren sin redegjørelse om avtalen fungerte dermed som en måte å gi partene eierskap til avtalen og på samme tid understreke sin upartiske rolle. Videre i utdrag 2C, henviste mekleren til avtalen da han stoppet en påbegynt diskusjon og ledet samtalen mot utfall.

Felles i alle disse eksemplene er at det en part gjør potensielt ansiktstruende handlinger, noe som i verste fall kan gjøre at meklingsamtalen bryter sammen. Ved å vise til virksomhetstypen og avtalen, rekontekstualiserte (Scheuer, 2005) mekleren uttrykk for mistillit, anklager og påbegynte diskusjoner til noe institusjonelt relevant. Slik ble mekleren i stand til å anerkjenne utfordringer og bekymringer som var viktig for konfliktpartene, uten å gå inn i en moralsk ladd eller terapeutisk diskurs (Smithson et al. 2017). Avtalen var dessuten en måte for mekleren å sikre progresjon i samtalen, fordi det lot han orientere deltakerne mot det globale kommunikative prosjektet i virksomhetstypen. På den måten la mekleren opp til å prate om utfall og løsninger, framfor bare om problemet. Denne framtidrettede måten å lede samtalen på, samsvarer med funn fra både Smithson et al. (2017) og Stokoe og Sikveland (2016), hvor meklerne stadig orienterte konfliktpartene framover. Gjennom å vise til virksomhetstypen og avtalen, klarte mekleren både å ivareta partene og skape progresjon, samtidig som han underbygget sin rolle som utenforstående og upartisk. Virksomhetstypen, og særlig avtalen, fungerte altså som diskursive ressurser i å uttrykke upartiskhet i kritiske øyeblikk i meklingsamtalen.

6.3 Tilsynelatende partiske handlinger som fungerer upartisk

I analysen påpekte jeg flere tilfeller hvor mekleren bidro med substansielt innhold i meklingsamtalen, noe som potensielt kan virke å være i strid med målet om

upartiskhet. For eksempel da mekleren kom med substansielle forslag til løsninger (utdrag 1A og 3A), da mekleren kom med en negativ vurdering av Lukas' løsningsforslag (utdrag 1A), og da mekleren kom med en positiv vurdering av en Stians forslag og argumenterte for at Sofie skulle godta det (utdrag 3B). I utdrag 1A var meklerens negative vurdering og substansielle forslag først og fremst en orientering mot et akseptabelt utfall for begge parter; med andre ord en upartisk agenda. Dessuten formulerte mekleren forslaget sitt som et spørsmål, som Jacobs (2002) forklarer er gunstig for upartiskheten, ettersom det er partene som forplikter seg gjennom svaret sitt. Å legge fram et forslag ved å stille et spørsmål var også tilfellet i utdrag 3A, hvor meklerens forslag fungerte som et kompromiss. Å legge fram et kompromiss lot mekleren la være å ta stilling til partenes motstridende standpunkt eller å komme med en dom over situasjonen, og på den måten etablerte mekleren en upartisk posisjon.

Meklerens aktive rolle var særlig påfallende i utdrag 3B, hvor mekleren tidvis la press på partene for at de skulle nå en avtale. Dette gjorde han gjennom å legge tydelige føringer for neste talers tur, med blant annet presupposisjoner i spørsmålene sine, altså påstander eller holdninger mekleren forutsatte at konfliktpartene delte (Skovholt et al., 2021). Imidlertid viste jeg i analysen hvordan mekleren vekslet mellom hvem han argumenterte på vegne for. Denne balanserte måten å utøve press på kan dermed forstås som uttrykk for upartiskhet. Meklerens substansielle bidrag i alle disse utdragene var med andre ord ikke i seg selv partiske. De kan heller forstås som diskursive ressurser som lar mekleren ivareta sin upartiskhet samtidig som han skaper progresjon. Så selv om substansielle bidrag kan framstå partiske tatt ut av sin lokale sammenheng, viste jeg gjennom analysen min at de i gitte kontekster kan fungere som uttrykk for det motsatte.

6.4 Upartiskhet som interaksjonelt, sekvensielt og funksjonelt

Gjennom analysen og diskusjonen min har jeg vist hvordan meklerens upartiskhet kommer til uttrykk på komplekse måter, med ulike diskursive ressurser og gjennom ulike handlinger. Jeg har vist hvordan upartiskhet kan forstås som noe som kommer til uttrykk i interaksjonen, til forskjell fra en psykologisk tilstand hos mekleren. Jeg har også vist hvordan upartiskhet kan forstås som både et globalt kommunikativt prosjekt og som noe som uttrykkes i en rekke lokale kommunikative prosjekter i meklingsamtalen. På den måten blir det tydelig at upartiskhet ikke kan vurderes kun på ytringsnivå, men må ses i sin lokale og sekvensielle kontekst, for å vurdere om ytringen fungerer upartisk. Meklerens upartiskhet kan derfor forstås å komme til uttrykk interaksjonelt, sekvensielt og funksjonelt i kritiske øyeblikk av meklingsamtalen.

7 Avslutning

I denne studien har jeg undersøkt hvordan meklers upartiskhet kan komme til uttrykk i Konfliktrådets meklingsamtaler. Hensikten har vært å skape kunnskap om den praktiske utførelsen av upartiskhet, og jeg har derfor brukt lydopptak av tre autentiske meklingsamtaler. Jeg har fokusert på kritiske øyeblikk og vist hvordan meklerin upartiskhet kommer til uttrykk interaksjonelt, funksjonelt og sekvensielt. Jeg vil nå komme med noen avsluttende bemerkninger om studiens implikasjoner for praksis og overføringsverdi, før jeg til slutt fremhever noen muligheter for videre forskning på meklingsamtaler og meklers upartiskhet.

7.1 Implikasjoner for praksis og overføringsverdi

Sarangi og Roberts (1999) mener studier av profesjonelle settinger bør etterstrebe å tette kunnskapsgapet mellom normative oppskrifter og faktisk praksis. Denne studien har til dels vært et bidrag til dette, ved å utfylle og kontekstualisere konseptet upartiskhet, som er et av Konfliktrådets grunnprinsipper. Poenget har ikke vært å gi et definitivt svar på hvordan meklers upartiskhet kommer til uttrykk. I stedet har jeg belyst upartiskhet som noe interaksjonelt og kontekstuel bundet. Dette perspektivet og hovedfunnene mine som viser hvordan upartiskhet kan etableres på innlysende og mindre innlysende måter, kan gi Konfliktrådets ansatte og meklere nye perspektiver på upartiskhet. Disse perspektivene kan Konfliktrådet og meklere bruke til å reflektere over egen praksis. Jeg har dessuten trukket flere paralleller til internasjonal forskning. På den måten har jeg vist hvordan studier av andre meklingsordninger på mange måter kan ha overføringsverdi til Konfliktrådets meklingsamtaler.

Videre kan studien min ha overføringsverdi til andre institusjonelle samtaler hvor upartiskhet og nøytralitet er et ideal for den institusjonelle representanten. Det kan eksempelvis være tilgrensede virksomhetstyper som behandler konflikter, slik som forliksrådet, politiavhør, familievernkontor og parterapi.

7.2 Videre forskning

Min studie har vært et bidrag til empiriske undersøkelser av autentisk mekling. Men fordi studien kun består av tre opptak med samme mekler, er det behov for flere studier med større datagrunnlag. Flere studier av Konfliktrådets meklingsamtaler, med henholdsvis flere ressurser, kan gi mer kunnskap om meklingsamtalen og meklers praksis.

Slik som Ramskjell (2008) gjør avslutningsvis i sin studie, vil jeg også argumentere for en komparativ analyse av straffesaker og sivile saker i Konfliktrådet. Til forskjell fra både Ramskjell (2008) og Hasund og Hydle (2007), besto mine opptak av sivile saker. I sivile saker er det et mer diffust skille mellom klager og påklagd, noe som kan minske, og kanskje fjerne, en tydelig skyld- og ansvarsfordeling i sakene. I tillegg er det ikke pålagt fra styresmaktene, og det vil ikke gi automatiske juridiske følger, dersom partene i en sivil sak ikke kommer fram til en løsning. Straffesaker og sivile saker har altså potensielt store forskjeller når det kommer til blant annet deltakerstruktur og forpliktelse til å nå det institusjonelle målet om en avtale. Hvorvidt disse ulike vilkårene gjør seg gjeldende i meklers virke og upartiskhet, vil kunne være interessante bidrag i videre forskning.

Meklingsamtalen er ikke en isolert hendelse, men har forankring ut over den fysiske konteksten den oppstår i. Meklingsamtalen er blant annet alltid en oppfølger til

forsamtalen, og disse to virksomhetstypene vil derfor være gjensidige kontekstuelle ressurser for hverandre. Hvordan meklerens upartiskhet kommer til uttrykk i forsamtalene, og hvorvidt de skiller seg fra meklingsamtalene eller ikke, kan være interessant å undersøke. Meklerens praksis er også forankret i aktiviteter som opplæringskurset og årlige meklersamlinger, avtaleformulering og -skrivning, i tillegg til en rekke dokumenter som blant annet *Meklerhåndboka* og Konfliktrådsloven (2014). Etnografiske studier, med observasjoner av disse aktivitetene og dokumentene, samt intervjuer av konfliktparter, meklere og ansatte i Konfliktrådet, vil kunne skape mer detaljert og nyansert kunnskap om meklerens praksis. Observasjoner og intervjuer vil dessuten kunne supplere og nyansere samtaleanalyser, fordi praktikerne selv får anledning til å formidle sin forståelse av blant annet upartiskhet, og fordi praksisen deres kan ses i sammenheng med styrende dokumenter.

Litteraturliste

- Agar, M. (1985). Institutional discourse. *Text – Interdisciplinary Journal for the Study of Discourse*, 5(3), 147-168.
- Andenæs, E. (2017). "She Didn't Know I'm Black, You See". Practices, body signs, and professional identity. I Bagga-Gupta, Sangeeta, A. L. Hansen, & J. Feilberg (Red.), *Identity revisited and reimagined. Empirical and theoretical contributions on embodied communication across time and space* (s. 187–205). Springer.
https://doi.org/10.1007/978-3-319-58056-2_9
- Antaki, C. & Wetherell, M. (1999). Show concessions. *Discourse studies*, 1(1), 7-27.
- Arribas-Ayllon, M., Sarangi, S., & Clarke, A. (2011). Rhetorical discourse analysis. I *Genetic testing. Accounts of autonomy, responsibility and blame* (s. 55–77). Routledge
- Atkinson, J. M. (1992). Displaying neutrality: formal aspects of informal court proceedings. I P. Drew & J. Heritage (Red.), *Talk at work: Interaction in institutional settings* (s. 199-211). Cambridge university press.
- Bernt, C. (2022). *Konfliktråd*. Store norske leksikon. <https://snl.no/konfliktr%C3%A5d>
- Christie, N. (1977). Konflikt som eiendom. *Tidsskrift for rettsvitenskap*, 90, 113-132.
- Cobb, S., & Rifkin, J. (1991). Practice and Paradox: Deconstructing Neutrality in Mediation. *Law & Social Inquiry*, 16(1), 35-62.
<http://www.jstor.org/stable/828547>
- Deng, Y., & Xu, K. (2014). Strategy to motivate and facilitate compromise in Chinese mediation: A discourse analysis of contemporary Chinese mediation sessions. *International Journal of Conflict Management*, 25(1), 4-20.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJCM-11-2011-0076>
- Egeland, H. Tollerud, K. S. & Aasen, K. (2008). *Et innblikk i brukernes opplevelse av konfliktrådet. En kvalitativ brukerundersøkelse på oppdrag fra Sekretariatet for konfliktrådene*. Universitetet i Oslo
- Førde, L. E., Risbakken, B. B., Atterås, L. J., Ansok, A. M. & Austad, E. H. (2022). *Bedre bruk av konfliktråd. Rapport fra tverretatlig arbeidsgruppe*. Konfliktrådet.
- Garcia, A. C. (2021). Locations for advice-giving and the production of neutrality in divorce mediation sessions. *Conflict resolution quarterly*, 38(3), 189-208.
<https://doi.org/10.1002/crq.21292>
- Goodwin, C. & Duranti, A. (1992) Rethinking context: an introduction. I *Rethinking Context: Language as an Interactive Phenomenon* (s. 1-42). Cambridge University Press.
- Greatbatch, D. & Dingwall, R. (1989). Selective Facilitation: Some Preliminary Observations on a Strategy Used by Divorce Mediators. *Law & Society Review*, 23(4), 613-641. <https://doi.org/10.2307/3053850>

- Greatbatch, D. & Dingwall, R. (1999). Professional neutralism in family mediation. I S. Sarangi & C. Roberts (Red.), *Talk, Work and Institutional Order: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings* (s. 271-292). Mouton de Gruyter.
- Hak, T. (1999). 'Text' and 'con-text': Talk bias in studies of health care work. I S. Sarangi, & C. Roberts, (Red.), *Talk, Work and Institutional Order: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings* (s. 427-451). Mouton de Gruyter.
- Halvorsen, K. & Hammerstad, G. T. (2023). Ethics of access in contemporary applied linguistic projects: New challenges in the researcher-practitioner relationship. *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice*.
<https://doi.org/10.1558/jalpp.20129>
- Hasund, I. K. & Hydle, I. (2007). *Ansikt til ansikt. Konfliktrådsmedling mellom gjerningsperson og offer i voldssaker*. Cappelen akademisk forlag.
- Heisterkamp, B. L. (2006a). Conversational displays of mediator neutrality in a court-based program. *Journal of Pragmatics*, 38(12), 2051-2064.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pragma.2006.03.005>
- Heisterkamp, B. L. (2006b). Taking the footing of a neutral mediator. *Conflict resolution quarterly*, 23(3), 301-315. <https://doi.org/10.1002/crq.139>
- Holliday, A. (2007). Writing about data. I *Doing and writing qualitative research* (s. 89 – 113). SAGE Publications. doi.org/10.4135/9781446287958
- Jacobs, S. (2002). Maintaining neutrality in dispute mediation: managing disagreement while managing not to disagree. *Journal of Pragmatics*, 34(10), 1403-1426.
[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(02\)00071-1](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0378-2166(02)00071-1)
- Jefferson, G. (2004). *Glossary of transcript symbols. Conversation analysis: Studies from the first generation*. John Benjamins Publishing Company.
- Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2005). Observationer i en interaktionistisk begrepsramme. I *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv: Interview, observationer og dokumenter* (s. 97-120). Reitzel.
- Konfliktrådet. (u.å.a). *Om konfliktrådet*. Hentet mars 2023 fra <https://konfliktraadet.no/om-konfliktradet/>
- Konfliktrådet. (u.å.b). *Mekler i konfliktrådet*. Hentet mars 2023 fra <https://konfliktraadet.no/mekler-i-konfliktradet/>
- Konfliktrådet. (u.å.c). *Sivil sak*. Hentet mai 2023 fra <https://konfliktraadet.no/sivil-sak/>
- Konfliktrådsloven. (2014). Lov om konfliktrådsbehandling (LOV-2014-06-20-49).
<https://lovdata.no/lov/2014-06-20-49>
- Levinson, S. C. (1979). Activity types and language. *Linguistics*, 17, 365-399
- Linell, P. (1990). De institutionaliserade samtalens elementära former: Om möten mellan professionella och lekmän. *Forskning om utbildning. Tidsskrift för analys och debatt*, 4, 18-35.
- Linell, P. (1998). *Approaching Dialogue*. Amsterdam: John Benjamins.

- Linell, P. (2009) Social interaction and power. I *Rethinking language, mind, and world dialogically* (s. 177-219). Information Age Publishing.
- Linell, P. (2011). Transkription: från samtal till textrepresentation. I *Samtalskulturer. Kommunikative verksamhetstyper i samhället* (s. 129-159). Linköpings universitet.
- Linell, P., & Bredmar, M. (1996). Reconstructing Topical Sensitivity: Aspects of Face-Work in Talks Between Midwives and Expectant Mothers. *Research on Language and Social Interaction*, 29(4), 347–379.
https://doi.org/10.1207/s15327973rlsi2904_3
- Måseide, P. (2008). Profesjonar i interaksjonsteoretisk perspektiv. I Molander, A. & Terum, L. I (Red.) *Profesjonsstudier* (s. 367-385). Oslo: Universitetsforlaget.
- NTNU (u.å.). *Lagringsguide*. Hentet mars 2023 fra <https://i.ntnu.no/wiki/-/wiki/Norsk/Lagringsguide>
- Ramskjell, B. R. (2008). *Konfliktrådsmegling som kommunikativ virksomhetstype. En empirisk undersøkelse av meglingsamtaler i det norske konfliktrådet*. [Masteroppgave]. Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet.
- Rifkin, J., Millen, J., & Cobb, S. (1991). Toward a new discourse for mediation: A critique of neutrality. *Mediation Quarterly*, 9(2), 151-164.
<https://doi.org/10.1002/crq.3900090206>
- Riis-Johansen, M. O. (2020). «Sånn formelle ting som jeg bare må si»: Kommunikative dilemma i presentasjonen av formalia i politiavhør. *Nordic Journal of Studies in Policing*, 7(1), 23-38. doi:10.18261/issn.2703-7045-2020-01-0
- Roberts, C. (2003). Applied linguistics applied. I S. Sarangi & T. Van Leeuwen (Red.), *Applied linguistics and communities of practice* (s. 137-154). British association for Applied Linguistics, in association with Continuum.
- Sarangi, S. (2005). The conditions and consequences of professional discourse studies. *Journal of Applied Linguistics*, 2(3), 371–394.
- Sarangi, S., & Roberts, C. (1999). The dynamics of interactional and institutional orders in work-related settings. I *Talk, Work and Institutional Order: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings* (s. 1-57). Mouton de Gruyter
- Sarangi, S., Bennert, K., Howell, L., Clarke, A., Harper, P., & Gray, J. (2005). (Mis)alignments in counseling for Huntington's Disease predictive testing: clients' responses to reflective frames. *Journal of genetic counseling*, 14(1), 29–42.
<https://doi.org/10.1007/s10897-005-1498-3>
- Sarangi, S. (2015/2019). Communication research ethics and some paradoxes in qualitative inquiry. *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice*, 12(1), 94-121.
- Scheuer, J. (2005). Dialogisme. I *Indgange til samtaler. Samtaleanalyse som konversationsanalyse, dialogisme og kritisk diskursanalyse* (s. 33-45). Danmarks Pædagogiske Universitets Forlag.

- Sekretariatet for konfliktrådene (2019). *Virksomhetsstrategi 2019-2015*. <https://konfliktraadet.no/wp-content/uploads/2021/03/Virksomhetsstrategi2020-2025.pdf>
- Sekretariatet for konfliktrådene (2021). *Meklerhåndboka*. <https://konfliktraadet.no/wp-content/uploads/2021/06/Meklerhandboka-18.06.21-Ny-visuell-profil-Med-bokmerker-1.pdf>
- Sekretariatet for konfliktrådene (2023). *Årsrapport 2022*. <https://konfliktraadet.no/wp-content/uploads/2023/05/Arsrapport-2022-konfliktraadet-endelig-versjon.pdf>
- Skilbrei, M.-L. (2019). *Kvalitative metoder. Planlegging, gjennomføring og etisk refleksjon*. Fagbokforlaget.
- Skovholt, K., Landmark, A. M. D., Sikveland, R. O., & Skarbø, M. (2021). *Samtaleanalyse. En praktisk innføring*. Cappelen Damm Akademisk.
- Smithson, J., Barlow, A., Hunter, R., & Ewing, J. (2017). The Moral Order in Family Mediation: Negotiating Competing Values. *Conflict resolution quarterly*, 35(2), 173-196. <https://doi.org/10.1002/crq.21195>
- Starfield, S. (2013). Researcher reflexivity. I C.A. Chapelle, (Red.), *The Encyclopedia of Applied Linguistics* (s. 1-7). Blackwell Publishing. DOI: 10.1002/9781405198431.wbeal1011
- Stokoe, E., & Sikveland, R. (2016). Formulating solutions in mediation. *Journal of Pragmatics*, 105, 101-113. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pragma.2016.08.006>

Vedlegg

Vedlegg 1: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring til meklere

Vedlegg 2: NSD-tilråding

Vedlegg 3: Forenklet informasjonsskriv til bruk under forsamtale

Vedlegg 4: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring til meklere

Vedlegg 5: Transkripsjonsnøkkel

Til mekler

Vil du delta i forskningsprosjektet «Meklerens kommunikative utfordringer i Konfliktrådets meklingssamtaler»?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å få mer kunnskap om meklers kommunikasjon i konfliktrådsmeklinger. I dette skrivet gir jeg deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

I min masteroppgave ønsker jeg å undersøke den språklige kommunikasjonen i konfliktrådsmeklinger, med fokus på meklerens rolle. Jeg er interessert i å belyse de kommunikative utfordringene meklerne står overfor når de skal nå de ulike målene med meklingsamtalen.

Formålet er ikke å evaluere meklerens kommunikasjon, men å bidra med mer kunnskap om meklingsamtaler som en kommunikativ situasjon. Det er et mål for studien at resultatene kan komme Konfliktrådet til nytte i opplæringen av meklere.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Norges teknisk-naturvitenskapelig universitet (NTNU) er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får spørsmål om å delta fordi du er utnevnt til mekler [REDACTED] og har fått opplæring av Konfliktrådet.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet innebærer det at jeg tar lydopptak av en meklingsamtale som du leder. I samråd med konfliktpartene blir vi enige om jeg skal være til stede under meklingsamtalen eller ikke. Hvis ikke, vil du få utdelt en lydopptaker som du tar med til meklingsamtalen.

Alle saker er av interesse, så lenge deltakerne er over 18 år. Du har best kjennskap til partene i konflikten. Derfor vil jeg be deg om å vurdere om du har meklingsaker som du tror kan være aktuelle å ta lydopptak av. Konfliktpartene skal også samtykke til opptaket og det skal ikke være unødig belastende for partene. Du vil få et eget informasjonsskriv som partene skal signere før det blir gjort lydopptak.

Jeg ønsker å få tak i rundt fem lydopptak av meklingsamtaler. Det er opp til deg hvor mange opptak du kan og vil bistå med.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg som mekler hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Jeg vil bare bruke opplysningene om deg til formålene jeg har fortalt om i dette skrivet. Jeg behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Datamaterialet vil bli kryptert og lagret på et sikkert område på NTNU sine servere.

Bare jeg og min veileder vil ha tilgang til lydopptakene. Vi har begge taushetsplikt om private opplysninger som kan framkomme i meklingen. Deltakere i dette prosjektet vil ikke kunne bli gjenkjent i publikasjonen av masteroppgaven. Det eneste som vil bli opplyst om er hva saken overordnet dreier seg om, omtrentlig alder på deltakerne og deres rolle i konflikten.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes 31. august 2023. Etter prosjektslutt vil datamaterialet med dine opplysninger slettes.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NTNU, har Norsk Senter for Forskningsdata (NSD) vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Førsteamanuensis og veileder Kristin Halvorsen v/NTNU på e-post: kristin.halvorsen@ntnu.no eller på telefon: [REDACTED]
- Masterstudent Tora Hoven på e-post: torahov@ntnu.no eller på telefon: [REDACTED]
- Vårt personvernombud Thomas Helgesen v/NTNU på e-post: thomas.helgesen@ntnu.no

Hvis du har spørsmål knyttet til Personverntjenester sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- Personverntjenester på e-post personverntjenester@sikt.no eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

Kristin Halvorsen
(Førsteamanuensis/veileder)

Tora Hoven
(Masterstudent)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet, Meklerens kommunikative utfordringer i Konfliktrådetets meklingsamtaler, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- Lydopptak av meklingsamtaler jeg leder

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 2: NSD-tilråding

Vurdering av behandling av personopplysninger

28.11.2022

Referansenummer

541944

Vurderingstype

Standard

Dato

28.11.2022

Prosjekttittel

Kommunikative utfordringer i konfliktrådsmeklinger

Behandlingsansvarlig institusjon

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet / Det humanistiske fakultet / Institutt for språk og litteratur

Prosjektansvarlig

Kristin Halvorsen

Student

Tora Hoven

Prosjektperiode

28.11.2022 - 31.08.2023

Kategorier personopplysninger

- Almennelige
- Særlige
- Straffedommer eller lovovertrædelser

Lovlig grunnlag

- Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)
- Uttrykkelig samtykke (Personvernforordningen art. 9 nr. 2 bokstav a)

- Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a, jf. art. 10)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 31.08.2023.

Kommentar

OM VURDERINGEN

Personverntjenester har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket. Personverntjenester har nå vurdert den planlagte behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at behandlingen er lovlig, hvis den gjennomføres slik den er beskrevet i meldeskjemaet med dialog og vedlegg.

VIKTIG INFORMASJON TIL DEG

Du må lagre, sende og sikre dataene i tråd med retningslinjene til din institusjon. Dette betyr at du må bruke leverandører for spørreskjema, skylagring, videosamtale o.l. som institusjonen din har avtale med. Vi gir generelle råd rundt dette, men det er institusjonens egne retningslinjer for informasjonssikkerhet som gjelder. Vår vurdering forutsetter at prosjektet får lovlig tilgang til taushetsbelagte opplysninger og at opplysninger som eventuelt fremkommer om tredjepersoner anonymiseres fortløpende.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige personopplysninger, særlige kategorier av personopplysninger om etnisk opprinnelse, politisk oppfatning, religion, filosofisk overbevisning, fagforeningsmedlemskap, helseopplysninger, seksuelle forhold eller orientering og personopplysninger om straffedommer og lovovertridelser frem til 31.08.2023.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 nr. 11 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse, som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. For alminnelige personopplysninger vil lovlig grunnlag for behandlingen være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 a. Behandlingen av særlige kategorier av personopplysninger er basert på uttrykkelig samtykke fra den registrerte, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 a og art. 9 nr. 2 a. Behandlingen av personopplysninger om straffedommer og lovovertridelser er basert på uttrykkelig samtykke fra den registrerte, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 a og art. 9 nr. 2 a, jf. art. 10, jf. personopplysningsloven § 11, jf. § 9.

PERSONVERNPRINSIPPER

Personverntjenester vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen: - om lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen - formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke,

uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål - dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet - lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet.

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Vi vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13. Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18) og dataportabilitet (art. 20). Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

Personverntjenester legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32). Ved bruk av databehandler (spørreskjemaleleverandør, skylagring, videosamtale o.l.) må behandlingen oppfylle kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29. Bruk leverandører som din institusjon har avtale med. For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må prosjektansvarlig følge interne retningslinjer/rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilken type endringer det er nødvendig å melde: <https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema> Du må vente på svar fra oss før endringen gjennomføres.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

Vi vil følge ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Kontaktperson hos oss: Markus Celiussen

Lykke til med prosjektet!

Vedlegg 3: Forenklet informasjonsskriv til bruk under forsamtale



NTNU

Kunnskap for en bedre verden

Masterprosjekt om kommunikasjon i meklingsmøter

- I min masteroppgave skal jeg analysere meklerens kommunikasjon i meklingsmøter. Jeg ønsker derfor å ta lydopptak av ditt meklingsmøte.

- Lydopptakene vil oppbevares på et sikkert område. Bare jeg og min veileder vil høre på det og vi har taushetsplikt.

- I min masteroppgave vil alle navn og opplysninger om deg bli tatt ut. Ingen kan gjenkjennes i prosjektet mitt. Opptaket blir slettet i august 2023, når prosjektet er ferdig.

- Dersom du sier ja til lydopptak vil du få et informasjonsskriv fra mekleren der du kan signere samtykke for å delta. **Det er frivillig å delta. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg om du takker nei eller om du senere trekker samtykket ditt.**

- Prosjektet har blitt godkjent av Norsk senter for forskningsdata (NSD).

Hilsen Tora Hoven, Masterstudent i språk og kommunikasjon i profesjoner v/NTNU.

Til konfliktparter

**Vil du delta i forskningsprosjektet
«Meklerens kommunikative utfordringer i Konfliktrådets
meklingssamtaler»?**

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å få mer kunnskap om meklerens kommunikasjon i konfliktrådsmeklinger. I dette skrivet gir jeg deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

I min masteroppgave ønsker jeg å undersøke den språklige kommunikasjonen i konfliktrådsmeklinger, med fokus på meklerens rolle. Jeg er interessert i å belyse de kommunikative utfordringene meklerne står overfor når de skal nå de ulike målene med meklingsamtalen.

Formålet er ikke å evaluere meklerens kommunikasjon, men å bidra med mer kunnskap om meklingsamtaler som en kommunikativ situasjon. Det er et mål for studien at resultatene kan komme Konfliktrådet til nytte i opplæringen av meklere.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Norges teknisk-naturvitenskapelig universitet (NTNU) er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du blir spurt fordi du skal delta i en meklingsamtale i Konfliktrådet og er over 15 år.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet innebærer det at det blir tatt lydopptak av meklingsamtalen du deltar i. Sammen med mekleren blir dere enige om jeg skal være til stede under samtalen eller ikke. Hvis dere ikke ønsker at jeg skal være til stede, vil mekleren slå på lydopptakeren i starten av møtet.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg i meklingsamtalen eller videre kontakt med Konfliktrådet hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Jeg vil bare bruke opplysningene om deg til formålene jeg har fortalt om i dette skrivet. Jeg behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Datamaterialet vil bli kryptert og lagret på et sikkert område på NTNU sine servere.

Bare jeg og min veileder vil ha tilgang til lydopptakene. Vi har begge taushetsplikt om private opplysninger som kan framkomme i meklingsamtalen. Deltakere i dette prosjektet vil ikke kunne bli gjenkjent i publikasjonen av masteroppgaven. Det eneste som vil bli opplyst om er hva saken overordnet dreier seg om, omtrentlig alder på deltakerne og deres rolle i konflikten.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes 31. august 2023. Etter prosjektslutt vil datamaterialet med dine opplysninger slettes.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Jeg vil bare bruke opplysningene om deg til formålene jeg har fortalt om i dette skrivet. Jeg behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Datamaterialet vil bli kryptert og lagret på et sikkert område på NTNU sine servere.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes 31. august 2023. Etter prosjektslutt vil datamaterialet med dine opplysninger slettes.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Førsteamanuensis og veileder Kristin Halvorsen v/NTNU på e-post:

kristin.halvorsen@ntnu.no eller på telefon: [REDACTED]

- Masterstudent Tora Hoven på e-post: torahov@ntnu.no eller på telefon: [REDACTED]

- Vårt personvernombud Thomas Helgesen v/NTNU på e-post:

thomas.helgesen@ntnu.no

Hvis du har spørsmål knyttet til Personverntjenester sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- Personverntjenester på e-post personverntjenester@sikt.no) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

Kristin Halvorsen
(Førsteamanuensis/veileder)

Tora Hoven
(Masterstudent)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet, Meklerens kommunikative utfordringer i Konfliktrådetets meklingsamtaler, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- Lydopptak av meklingsamtalen jeg deltar i

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 5: Transkripsjonsnøkkel

Transkripsjonsnøkkel

| | |
|---------------|---|
| [overlapp] | samtidig snakk plasseres i klammer, ovenfor hverandre |
| <u>ord</u> | understreking markerer trykksterkt ord eller stavelse |
| = | markerer at ytringen kommer umiddelbart etter foregående ytring |
| (.) | mikropause (under 0,5 sekunder) |
| (1,0) | tid på pause mellom slutten av ett ord og begynnelsen på neste |
| ord- | bindestrek markerer at taleren avbryter eget ord eller egen ytring |
| o:rd | kolon markerer forlenget lyd; jo flere kolon jo lenger lyd |
| ORD | versaler markerer snakk som har vesentlig høyere volum enn omkringliggende snakk |
| °ord ° | gradetegn markerer snakk som har vesentlig lavere volum enn omkringliggende snakk |
| @ | krøllalfa indikerer latter; én krøllalfa per «stavelse» |
| @ord@ | lattermild tale |
| (ord) | usikker transkripsjon |
| x | uforståelig eller ikke hørbar tale; én x per stavelse |
| ((kommentar)) | kommentar eller forklaring til transkripsjonen |
| . | punktum markerer fallende intonasjon |
| , | komma markerer noe stigende intonasjon |
| ? | spørsmålstegn markerer tydelig stigende intonasjon |
| <ord> | saktere tempo enn omkringliggende snakk |
| >ord< | raskere tempo enn omkringliggende snakk |
| .h | hørbart innpust; flere h-er betyr lengre innpust |
| hh | hørbart utpust |

