

SAMMENDRAG

Formålet med denne mastergradsstudien er å bidra til bevisstgjøring og mer kunnskap om hvordan rådgiver kan legge til rette for å skape ansvarliggjøring hos råde søker, og se på hvordan rådgiver kan legge til rette for en slik prosess i møte med råde søker. Jeg ønsker også å bidra til en større erkjennelse av utfordringene ved å ha en intensjon om å forholde seg nøytral i dette møtet, og en økt bevissthet omkring maktfenomenet. Studien er bygget på problemstillingen; *Hvordan opplever en konfliktrådsmedler å fasilitere parter i en konflikt til å ta ansvar for å finne en løsning?*

Det empiriske forskningsmaterialet er samlet inn ved bruk av Q-metodologi, hvor 20 konfliktrådsmedlere har gjennomført en Q-sortering. De har sortert 36 utsagn knyttet til tilretteleggelse av et meglingsmøte ut fra sorteringsbetingelsen: *”Min egen opplevelse av den beste måten å tilrettelegge for at parter i en konflikt skal ta ansvar for å finne en løsning”*. Forskningsdeltakernes subjektive erfaringer dannet med andre ord grunnlaget for sorteringen, og gjennom faktoranalyse av det empiriske materialet kom jeg frem til fire faktorer som beskriver deres opplevelser. Med utgangspunkt i disse opplevelsene ser det ut til at det finnes ulike opplevelser omkring rådgivers tilretteleggelse for å skape ansvarliggjøring hos råde søker. Den første faktoren vektla å lytte, skape dialog, og mulighet for endring. Den andre faktoren framhevet det å lytte og forstå, og en uavhengig medler. Den tredje faktoren har fokus på kjemi, å lytte, og meglers påvirkning. Den fjerde faktoren vektla det å lytte, og en usynlig medler. Disse funnene er blitt drøftet gjennomgående i studien og satt i sammenheng med relevant teori.

ABSTRACT

The objective of this master thesis was to contribute to awareness and more knowledge about how counselors can facilitate accountability in the helpee, and look at how counselors can facilitate such a process in the encounter with the helpee. I wish to contribute to a greater recognition of the challenges of having an intention to remain neutral in this encounter, and an increased awareness regarding the aspect of power. The thesis is built on the research question; *How do a conflict mediator experience to facilitate parties in conflict to take responsibility for finding a solution?* In this study the empirical research data is collected through the use of Q-methodology, where 20 conflict mediators have conducted one Q-sorting each. They have ordered 36 statements regarding the mediators facilitation of a mediation meeting from the sorting condition; *"My own experience of the best way to facilitate parties in conflict to take responsibility for finding a solution"*. Due to this, research participants' subjective experiences formed the basis for the sorting. Through factor analysis of the empirical material I came up with four factors that describe their experiences. Based on these experiences, it appears that there are different experiences concerning the counselors' facilitation of responsibility. The first factor emphasized listening, creating dialogue, and possibility for change. The second factor pointed out listening and understanding, and an independent mediator. The third factor focused on chemistry, listening, and the mediators' influence. The fourth factor highlighted listening, and an invisible mediator. These findings have been discussed throughout the thesis and are seen in the context of relevant theory in the counseling field.

FORORD

Denne masteroppgaven er siste del av mastergradsstudiet i rådgivningspedagogikk. Gjennom studiet har jeg fått en økt bevissthet omkring min personlige og faglige kommunikasjon med mine medmennesker. Parallelt med studiene fikk jeg et meglerverv i Konfliktrådet i Sør-Trøndelag, og jeg opplevde stor grad av samsvar mellom det jeg lærte gjennom studiet og den opplæring jeg fikk hos Konfliktrådet. Jeg opplevde også et samsvar mellom mine intensjoner i mellommenneskelig samhandling, og den målsetting Konfliktrådet har for sin bistand i konfliktløsningsprosesser mellom mennesker.

Det ble derfor etter hvert et naturlig valg for meg å forene disse arenaene i livet mitt, og bruke min profesjonelle kompetanse til å se på feltet jeg skulle virke som megler. Det har vært en lang og lærerik prosess, hvor jeg har vokst som privatperson, konfliktrådsmegler og pedagogisk rådgiver.

Jeg vil få rette en stor takk til de 20 konfliktrådsmeglerne som har brukt av sin tid, reflektert og delt sin opplevelse knyttet til ulike aspekter ved meglerrollen. Uten dere hadde ikke denne studien blitt gjennomført.

Takk til min veileder, Ragnvald Kvalsund, som har bidratt med inspirasjon og motivasjon gjennom sitt brennende engasjement for fagfeltet sitt. Takk for at du har sett meg, gitt meg tid, og brukt av din tid til å gi meg raske tilbakemeldinger, innspill og kritiske spørsmål.

Takk til Camilla Fikse, min venn og faglige diskusjonspartner, som midt oppi eget Phd-arbeid har funnet tid og interesse for min studie.

Takk til Hannah Svennungsen for hjelp med Q-metode og faktoranalyse.

Takk til mamma og Kjell for at dere har gjort disse årene mulige for meg, med støtte, oppmuntring, barnevakt og utlån av skrivestua på Frosta.

Takk til medstudenter for pilotsortering og nyttige tilbakemeldinger. Takk til Sille Ursin Hansen for korrekturlesning.

Takk til administrasjonen i Konfliktrådet i Sør-Trøndelag for interesse for studien min.

Tusen takk til min kjære ektemann, Jon Endre, som med sin ubetingede kjærighet har støttet meg og lagt til rette for mitt ønske om å vokse og lære. Samtalene med deg har løftet meg opp når målet har syntes fjernt. Takk også til Martin og Solveig; ”Ho mamma e på Frosta og skriv på oppgaven sin.” kan nå byttes ut med ”I hælga ska vi på Frosta og leik med ho mamma!”.

Trondheim, september 2011

Helle Garberg Rånes

INNHOLDSFORTEGNELSE

SAMMENDRAG.....	i
ABSTRACT.....	iii
FORORD.....	v
INNHOLDSFORTEGNELSE.....	vii
FIGUR- OG TABELLOVERSIKT.....	xi
1 INNLEDNING.....	1
1.1 Bakgrunn for valg av studie.....	1
1.2 Studiens intensjon og problemformulering.....	1
1.3 Presentasjon av Konfliktrådet og meglervervet.....	2
1.4 Begrepsavklaringer.....	3
1.5 Masteroppgavens strukturelle oppbygning.....	4
2 TEORETISK FORANKRING.....	5
2.1 Carl Rogers – personsentrert teori.....	5
2.2 John Macmurray – personer i relasjon.....	7
2.2.1 Avhengighetsrelasjonen.....	7
2.2.2 Uavhengighetsrelasjonen.....	7
2.2.3 Gjensidig avhengighetsrelasjonen.....	8
2.3 Makt og påvirkning i hjelperelasjoner.....	9
2.4 Relasjonsledelse.....	10
2.5 Læring og endring.....	10
3 METODISK TILNÆRMING.....	13
3.1 Q-metodologi.....	13
3.1.1 Concourse/Kommunikasjonsunivers.....	14
3.1.2 Design.....	15
3.1.3 Personutvalget.....	16
3.1.4 Sorteringsprosessen.....	17
3.2 Faktoranalyse.....	18
3.3 Kvaliteten på forskningen.....	19
3.3.1 Generaliserbarhet.....	19

3.3.2	Validitet.....	20
3.3.3	Reliabilitet.....	20
3.3.4	Etikk.....	21
4	DATAANALYSE OG FAKTORTOLKNING.....	23
4.1	Faktor 1: Med fokus på å lytte, dialog og mulighet for endring.....	24
4.2	Faktor 2: Med fokus på å lytte og forstå hverandre, uavhengig megler.	31
4.3	Faktor 3: Med fokus på kjemi, å lytte og meglerens påvirkning.....	34
4.4	Faktor 4: Med fokus på å lytte, og en usynlig megler.....	37
4.5	Oppsummering av likheter og ulikheter mellom de fire faktorene.....	39
5	DRØFTING.....	43
5.1	De fire faktorsynene.....	44
5.2	Personlig kompetanse	44
5.3	Å legge til rette for dialog.....	45
5.4	Personer i relasjon – makt og påvirkning.....	49
5.4.1	Avhengighetsdimensjonen.....	50
5.4.2	Uavhengighetsdimensjonen.....	50
5.4.3	Gjensidig avhengighetsdimensjonen.....	51
5.5	Ansvarliggjøring.....	52
5.6	Mulighet for læring og utvikling.....	55
5.7	Avsluttende kommentar.....	56
5.8	Videre forskning.....	57
6	FORSKERROLLEN.....	59
6.1	Refleksjoner omkring min rolle som forsker – evaluering og kritikk...	59
7	REFERANSELISTE.....	63
8	VEDLEGG.....	67
	Vedlegg 1: Design og utsagn.....	67
	Vedlegg 2: Informasjonsbrev.....	71
	Vedlegg 3: Instruks for sortering.....	72
	Vedlegg 4: Sorterings skjema.....	74
	Vedlegg 5: Faktorladningene og korrelasjonen mellom faktorene.....	75
	Vedlegg 6: Utsagnenes plassering i faktorene.....	76
	Vedlegg 7: Q-sorteringsmønster for de fire faktorene.....	79
	Vedlegg 8: Distinguishing statements.....	80
	Vedlegg 9: Consensus statements.....	82

Vedlegg 10: Reliabilitet..... 83

FIGUR- OG TABELLOVERSIKT

Figur 1 Min forskningsdesign.....	5
Figur 2 Min forskningsdesign.....	15
Figur 3 Sorteringsskjema.....	17
Tabell 1 Reliabilitet.....	21
Tabell 2 Faktorladningene.....	23
Tabell 3 Korrelasjon mellom faktorene	24
Tabell 4 Distinguishing statements faktor 1	29
Tabell 5 Distinguishing statements faktor 2.....	31
Tabell 6 Distinguishing statements faktor 3.....	34
Tabell 7 Distinguishing statements faktor 4.....	38
Tabell 8 Consensus statements.....	40

1 INNLEDNING

1.1. Bakgrunn for valg av studie

Rådgivningsstudiet har gitt meg en økt bevissthet omkring hvem jeg er i møte med andre mennesker, og jeg har også fått kjenne på utfordringer i forhold til å praktisere mitt ideelle syn. Jeg identifiserer meg med et humanistisk eksistensialistisk menneskesyn, og jeg ønsker å møte andre med en anerkjennende holdning, respekt og empati. I hjelperelasjoner ønsker jeg å bidra til myndiggjøring av hjelperen, og har tro på at den som best kan hjelpe en person til å vokse, vil bidra til at personen opplever at han/hun har gjort dette arbeidet selv (Rogers, 1961). I en humanistisk eksistensialistisk tilnærming har man tro på at hvert enkelt menneske selv skaper sitt verdenssyn ut fra sin unike måte å møte verden på, og danner sin konstruksjon av verden som dermed er subjektiv (Ivey, D'Andrea, Ivey & Simek-Morgan, 2007).

Som megler i Konfliktrådet i Sør-Trøndelag har jeg et verv som også fordrer at jeg skal opptre i samsvar med et slikt menneskesyn, og møte parter i konflikt som en nøytral tilrettelegger. I samtaler med andre konfliktrådsmedglere og medstudenter ved rådgivningsstudiet har det å skulle opptre i samsvar med dette synet blitt belyst som utfordrende i enkelte situasjoner, og jeg opplever at det forutsetter en konstant bevisstgjøringsprosess å forbli i denne rollen preget av empatisk forståelse og en varm, aksepterende positiv holdning, og ikke dømme eller evaluere (Rogers, 1961). Jeg ønsket derfor å se nærmere på andres bevissthet omkring sin hjelperolle og de utfordringene jeg hadde en hypotese om at fantes for flere enn meg og mine samtalepartnere.

1.2 Studiens intensjon og problemformulering

Intensjonen med den statlige tjenesten konfliktrådsmedgling er at mennesker skal få hjelp til selv å finne en løsning begge parter kan leve videre med, og dette skal en oppnevnt megler i deres hjemkommune bistå med som en nøytral tilrettelegger (se mer under kapittelets punkt 1.3 *Presentasjon av Konfliktrådet og meglervervet*).

Intensjonen med forskningsprosjektet er å bidra til bevisstgjøring og mer kunnskap om hvordan rådgiver kan legge til rette for å skape ansvarliggjøring hos radsøker, og se på hvordan rådgiver kan legge til rette for en slik prosess i møte med radsøker. Jeg ønsker også å bidra til en større erkjennelse av utfordringene ved å ha en intensjon om å forholde seg nøytral i dette møtet, og en økt bevissthet omkring maktfenomenet. Jeg søker ikke å avdekke hvorvidt det finnes eller anvendes makt i relasjonen mellom rådgiver og radsøker, da studien min

bygger på en forståelse av at makt eksisterer i enhver relasjon mellom mennesker, og jeg vil derfor rette fokus mot rådgivers bevissthet omkring maktfenomenet i relasjonen. Jeg ønsker spesielt å se på hvordan rådgiver opplever sin relasjon og sine kommunikasjonsferdigheter i forhold til å fasilitere kommunikasjon mellom parter i konflikt, og legge til rette for å skape ansvarliggjøring hos rådsøker.

Det er forskningsdeltakernes subjektive opplevelse som blir studert i min studie. For å fange opp denne subjektiviteten har jeg valgt en Q-metodologisk tilnærming. Jeg har utviklet en Q-design for å søke å finne svar på problemstillingen min, som lyder slik;

Hvordan opplever en konfliktrådsmedler å fasilitere parter i en konflikt til å ta ansvar for å finne en løsning?

1.3 Presentasjon av Konfliktrådet og meglervervet

Grunntanken bak konfliktrådsmedling er bygget på professor i kriminologi Nils Christies filosofi om å gi konfliktene tilbake til folket, da de anses best til å løse dem (Ekeland, 2004). Medling som metode er fenomenologisk, det vil si at den er basert på subjektive opplevelser og erfaringer. Det betyr derfor at ikke noe defineres som rett eller galt, men bare at den som opplever noe, opplever det som rett eller galt og blir tatt på alvor av for eksempel en medler. Sannhet ses derfor på i medling som et konkret begrep som defineres ut i fra det enkelte menneskes oppfattelse av virkeligheten. Medlers oppgave er derfor ikke å bestemme hva som er rett og galt, men la sin forståelse ligge til grunn for spørsmål som kan bringe partene nærmere hverandre. Kontakt er også sentralt i medling, og medler kan ses på som en profesjonell kontakttaker (Ekeland, 2004).

Konfliktrådet er en statlig tjeneste som tilbys over hele landet, og på Konfliktrådets nettside www.konfliktraadet.no finner vi følgende informasjon om tjenesten; Konfliktrådet organiserer en meglertjeneste som er gratis og som har til formål å løse tvister mellom private parter eller mellom individ og samfunn. Tjenesten tilbys i alle kommuner. Enhver kan ta kontakt med sitt konfliktråd for hjelp og veiledning. Begge parter i konflikten må samtykke til at tvisten søkes løst ved hjelp av medling. Medlerens rolle er nøytral og underlagt taushetsplikt. Partene må møte frem til samtale, noen ganger hver for seg til formøter med medleren, og til medlingsmøte hvor man møter den andre parten. Gjennom forhandling og samtale søker man å finne frem til en avtale som begge partene er fornøyd med. Det er partene som avgjør om avtale skal inngås. Når man befinner seg midt i en

konflikt har man ofte mistet tilliten til den eller dem man er i konflikt med. Kanskje har man nesten mistet troen på at det kan finnes en løsning på konflikten. I slike situasjoner kan meglingsvære en mulighet. Megler er upartisk og hjelper partene med å finne felles grunn og veier ut av konflikten. Megling er et møte mellom to eller flere personer i konflikt, og en utenforstående person, som sikrer at det blir snakket både om det man er uenige om og de følger det har hatt for den enkelte. Megling skiller seg fra konfliktløsning i domstolene hvor det ofte handler om å få rett og vinne over den andre parten. I meglings søker man via dialog å nå inn til kjernen i konflikten, slik at partene i større grad forstår hverandres handlinger eller synspunkter på konflikten. Megler dømmer ikke riktig eller galt i konflikten og treffer ingen avgjørelser, men hjelper partene med selv å finne løsninger (www.konfliktraadet.no).

1.4 Begrepsavklaringer

Jeg finner det nødvendig å definere seks begrep som er sentrale i denne studien, og disse er; fasilitering, konflikt, relasjon, makt, læringssyn og rådgiver/rådsøker.

Fasilitering. I denne studien bruker jeg begrepet fasilitering om det arbeidet megleren gjør i møte med partene i et meglingsmøte. Fasilitering defineres av Helgesen et al. (2008) med utgangspunkt i Schwarz (2002) som en prosess der en nøytral og akseptert person tilnærmer seg en gruppe ved å observere, identifisere forbedringsområder og årsaker til at gruppen fungerer som den gjør, og intervensjoner med den hensikt å forbedre gruppens effektivitet. Kvalsund (2006) sier at fasilitering som ferdighet handler om å kunne gi hjelpsøker støtte i utforskningsprosessen.

Konflikt defineres i denne oppgaven som uoverensstemmelser mellom to eller flere parter, som fremkaller spenninger hos den enkelte (Vindeløv, 2004).

Relasjon kommer av det latinske navnet *relatio*, som egentlig betegner at én gjenstand står i forbindelse med en annen. I dagligtale brukes begrepet relasjon om forhold, kontakt eller forbindelse mellom mennesker (Eide & Eide, 2007). I denne studien anvender jeg begrepet i beskrivelse av forholdet, kontakten og forbindelsen mellom rådgiver og rådsøker; megleren og partene i konflikt.

Makt betyr ofte i dagligtale at man har makt over noen andre (Allgood & Kvalsund, 2003). I denne avhandlingen vil jeg se på makt både som positivt, nøytralt og negativt, med en erkjennelse av at makten vil oppleves subjektivt hos hver enkelt avhengig av hvordan den kommer til uttrykk i ulike relasjoner. I denne studien blir makt definert som: "the ability to do or act; capability of doing or accomplishing something, [and] ... the possession of control or command over others; authority" (Allgood & Kvalsund, 2003, s. 45).

Læringsssyn omhandler i denne studien menneskets syn på egne og andres ferdigheter, evner og muligheter. Ditt syn på læring vil ifølge Dweck (2007) påvirke erkjennelsen av betydningen læringsanstrengelser har for utvikling, vekst og endring innen kommunikasjonsfeltet. Noen mennesker har en oppfatning av at en må konstant være i læringsmodus da man hele tiden er i endring, andre har en oppfatning av at evnene dine er fastlagt en gang for alle (Dweck, 2007).

Rådgiver/rådsøker. I oppgaven benevnes rådgiver i hovedsak som *megler*, og også som *rådgiver* og *hjelper*. Rådsøker benevnes i hovedsak som *part* i en konflikt, og også som *rådsøker*, *hjelpsøker* og *klient*. Bakgrunnen for dette er at jeg i avhandlingen belyser relasjonen mellom megler og partene i en konflikt spesielt, og at dette har overføringsverdi til andre hjelperelasjoner. Mye av teorien jeg baserer min tolkning og drøfting på benytter også begrepene *rådgiver*, *hjelper*, *hjelpsøker* og *klient*.

1.5 Masteroppgavens strukturelle oppbygning

For å fremstille studien min mest mulig oversiktlig har jeg valgt å dele den inn i seks kapitler; Kapittel 1: *Innledning*, hvor jeg redegjør for masteroppgavens grunnlag, intensjon og problemstilling, presenterer Konfliktrådet som statlig tjeneste, og avklarer viktige begrep i studien. Kapittel 2: *Teoretisk forankring*, hvor jeg redegjør for det teoretiske rammeverket som ligger til grunn for min forskningsdesign, og som jeg bygger denne studien på. Kapittel 3: *Metodisk tilnærming*, hvor jeg presenterer forskningsdesignen og deltakerne i studien min, gir en innføring i Q-metodens metodologi og framgangsmåte generelt og min anvendelse av den spesielt. Kapittel 4: *Dataanalyse og faktortolkning*, hvor jeg presenterer resultatene av forskningsdeltakernes sorteringer, faktorene som kom fram av analysen, og min tolkning av disse. Kapittel 5: *Drøfting*, hvor jeg søker å finne svar på problemstillingen min ved å drøfte hovedtendenser ved de ulike faktorene med bakgrunn i det teoretiske rammeverket for studien min. Kapittelet inneholder også en avsluttende kommentar og implikasjoner for videre forskning. Masteroppgaven avsluttes med kapittel 6: *Forskerrollen*, hvor jeg presenterer og evaluerer min egen rolle som forsker, og beskriver min prosess underveis i arbeidet med masteroppgaven.

2. TEORETISK FORANKRING

I dette kapittelet presenterer jeg den teoretiske referanserammen for denne studien.

Forskningsdesignen (Figur 1) er dannet på bakgrunn av min erfaring som megler, drøftinger jeg har hatt med andre meglere, samt teoretisk innsikt jeg har tilegnet meg gjennom rådgivningsstudiet og meglervervet. Effektene i designen min er relasjon, makt og læringssyn. Disse er videre delt inn i nivåer for å belyse ulike aspekter ved effektene. Disse har dannet grunnlaget for utsagnene jeg har utformet. Målet med forskningsdesignen og den valgte teorien er å kunne si noe om meglers subjektive opplevelse av å legge til rette for at parter i en konflikt skal finne en løsning på konflikten sin.

Effekt	Nivå		
Relasjon	Avhengig	Gjensidig avhengig	Uavhengig
Makt	Formell	Uformell	
Læringssyn	Konstant	Vekst	

Figur 1: Min forskningsdesign

Jeg har valgt å se på eksistensiell-humanistisk tradisjon og Carl Rogers' (1959/1961) personsentrerte teori, hvor det fokuseres på mennesket som et aktivt handlende og kommuniserende individ. Relasjonen mellom mennesker påvirkes av hvor stor grad av åpenhet og tillit det er i relasjonen. Videre vil jeg bruke John Macmurrays (Kvalsund, 1998; Macmurray 1961/1999) relasjonssirkel, som hevder at individet blir en person bare når han eller hun står i relasjon til andre individ. Jeg vil også se på betydningen av meglers bevissthet omkring personrelasjonen i sin ledelse av meglingsmøtet, ved å vise til relasjonsledelse og det mellommenneskelige perspektivet (Spurkeland, 2005). Videre vil jeg se på makt i hjelperelasjoner (Allgood & Kvalsund, 2003). Jeg vil presentere hvordan menneskers syn på læring ifølge Dweck (2007) kan påvirke deres mulighet for vekst og endring.

2.1. Carl Rogers – personsentrert teori

Carl Rogers (1902-1987) var en amerikansk psykolog og psykoterapeut som utviklet teori omkring begrepene terapi og menneskelig personlighet. Sentralt i Rogers' teori står tanken om å akseptere klienten fullt ut (Rogers, 1959); det vil si å stole på klienten og klargjøre klientens verdenssyn uten rådgivers direktiver. Våre valg påvirker ikke bare oss selv, som enkeltindivider er vi alltid i relasjon med den verden vi handler i. Rådgivers ferdigheter i

prosessen ses gjennom å skape et positivt og ikke-dømmende klima preget av lytting og empati. Rådgivningen skal være klientsentrert; rådgiveren skal reflektere klientens følelser og avdekke eventuell inkongruens mellom klientens ideelle og reelle selv. Rådgiveren skal se på seg selv som en person i relasjon til andre, med fokus på hva klienten opplever i øyeblikket, her og nå. Eksistensialismen vektlegger viktigheten av å se mennesker i relasjon til hverandre. Sentralt er begrepet "*Being-in-the-world*"; vi er aktive individer og handlende personer som stadig må ta ulike valg, og vi er ansvarlige for de valg vi tar og hvordan disse påvirker andre: "(...) *We are in the world and acting on that world, while it simultaneously acts on us.*" (Ivey, Ivey & Simek-Morgan, 1997, s. 351).

Sentralt for Rogers' teorier er den gjennomgående troen på individets kapasitet til selvutvikling og til selv å finne veien videre. Spesielt beskrev Rogers relasjonen mellom rådgiver og klient. Rogers hevdet at endring og vekst bare kan finne sted når klienten opplever et visst psykologisk klima i relasjonen. Dette handler ikke om teknikker eller kunnskap, men om holdninger og følelser som må erfares både av rådgiver og klient. En sensitiv og empatisk forståelse av klientens følelser, og en varm, aksepterende positiv holdning til klienten (Rogers, 1961). Rådgivers aksept for at klienten som person har evne til å rettlede seg selv er avgjørende. Rådgivers rolle er å gjøre klientens egne holdninger klarere. Hvis forholdet mellom klient og rådgiver er varmt, vil klienten oppleve en trygghet til å utforske sine egne følelser og finne aksept for seg selv. Selv om Rogers utviklet teorier for terapi, hevder han også at de samme lover styrer interpersonlige relasjoner generelt (Rogers, 1961).

Rogers (1961) bruker betegnelsen en hjelpende relasjon, og mener med det et forhold der minst én av partene har intensjon om å promotere utvikling, modning, økt funksjon og evne til å hankses med livet. Rogers fant ut at jo mer genuin han kunne være i et forhold, jo mer hjelpsom var han. Dette betyr at man må være klar over sine egne følelser i så stor grad som mulig, og ikke sette opp en fasade. Den største barrieren i interpersonlig kommunikasjon er vår naturlige tendens til å dømme, evaluere og godkjenne eller ikke godkjenne, mener Rogers (1961). Ut fra Rogers vil den som best kan hjelpe en person til å vokse, la personen oppleve at han/hun har gjort dette arbeidet selv. Hjelperen har kun lyttet aksepterende og stilt de spørsmålene som har fått personen til å reflektere og innse at løsningen på problemet har ligget i ham/henne selv. Målet med den hjelpende relasjonen er å inngå i og opprettholde toveis kommunikasjon (Rogers, 1961).

2.2 John Macmurray – personer i relasjon

Den skotske filosofen John Macmurray (1891-1976) introduserte begrepet *personer i relasjon*. Macmurray mente at det ikke finnes noe 'jeg' uten et 'du', og at ideen om en isolert person er selvmotsigende. Han kritiserte med dette den vestlige filosofien for å være egosentrisk, og mente at individet blir en person bare når han eller hun står i relasjon til andre individ (Kvalsund, 1998; Macmurray, 1961/1999).

”It takes two to know one”, å være person i relasjon med andre synes å legge grunnlaget for en mer helhetlig personlig utvikling enn individuell utforskning (Allgood & Kvalsund, 2003, s. 119). Tre hovedtyper av relasjoner utgjør persondimensjonens 'jeg og du'-møter. Disse er avhengighetsrelasjoner, uavhengighets- og gjensidighetsrelasjoner (Kvalsund & Meyer, 2005; Macmurray, 1961). Et møte kan være positivt eller negativt innefor hver relasjon. Som menneske kan man ikke bli uavhengig før man har opplevd avhengighet, og man kan ikke bli gjensidig avhengig før man har opplevd både avhengighet og uavhengighet. Man kan oppleve avhengighet igjen selv om man har erfart uavhengighet. Filosofien er ikke en stadieteori, men snarere en utviklingsteori hvor paradigmene er holistiske og dynamisk knyttet til hverandre (Kvalsund, 1998; Macmurray, 1961/1999).

2.2.1 Avhengighetsdimensjonen

En avhengig relasjon innebærer at man er avhengig av andre for å handle og ta valg, en retter seg etter andre og gjør det en tror er forventet (Kvalsund, 1998). Som nevnt, kan et møte være positivt eller negativt innenfor hver relasjonsdimensjon. Det er positivt så lenge avhengigheten erkjennes som et gjensidig behov. Det negative introduseres dersom asymmetriens gjensidighet brytes av en av partene som uttrykker et mindre behov for avhengighet, eller som følge av at en annen type relasjon ville vært mer fruktbar i et utviklingsperspektiv (Kvalsund & Meyer, 2005).

Et eksempel på avhengighetsrelasjoner er hjelperelasjoner. Her er selve relasjonen asymmetrisk fordi hjelper har kunnskap som hjelpsøker ikke har, men som han eller hun har behov for. Relasjonen er avhengig i forhold til hjelpeoppgaven (Kvalsund & Meyer, 2009).

2.2.2 Uavhengighetsdimensjonen

Uavhengighet betyr langt større symmetri i relasjonen. Det enkelte individ har både behov for, rett og plikt til å overskride den relasjonelle asymmetrien vi finner i avhengighetsdimensjonen

(Kvalsund & Meyer, 2005). På samme måte som avhengighetsdimensjonen fordrer en gjensidig anerkjennelse av behovet for avhengighet for at den skal bedømmes som positiv, bygger uavhengigheten på samme gjensidighet. Begge aktører bevilges likeverdighet og symmetri gjennom gjensidig tillit til uavhengigheten (Kvalsund & Meyer, 2005). I hjelperelasjoner kan uavhengighet oppnås ved at hjelpsøker får tilfredsstilt sitt behov for hjelp. Relasjonen kan likevel bevege seg mot å bli asymmetrisk igjen dersom den ene parten føler mer behov for avhengighet enn den andre, slik at relasjonen dermed oppleves negativ. En slik negasjon av gjensidig forståelse kan føre til at den ene uavhengige part søker å opprettholde sin uavhengighet ved å ta makt over den andre på en slik måte at dennes uavhengighet trues. En annen mulig bevegelse når gjensidigheten trues, er at den ene parten trekker seg unna den andre for å bevare sin uavhengighet (Kvalsund & Meyer, 2005).

2.2.3 Gjensidig avhengighetsdimensjonen

Begge aktører i en relasjon er både avhengige, uavhengige og gjensidige, og i et utviklingsperspektiv må man erkjenne de positive og negative sidene ved disse relasjonskvalitetene. Det er kun i den gjensidige relasjonen at man kan se og forstå, og ikke trues av dette utviklingsperspektivet. I gjensidighetsrelasjonen rommes helheten av det relasjonelle feltet. Den gjensidige relasjonen søker å forstå begge sider i relasjonen, og trues dermed ikke av asymmetri (Kvalsund & Meyer, 2005). 'Jeget' er i et aktivt møte med den andre, 'Duet', som legger grunnlaget for en mer gjensidig avhengighet i relasjonen (Kvalsund, 1998; Macmurray, 1961/1999).

Hjelp utføres best når begge parter i forholdet er enig om at det er et reelt hjelpebehov. Hjelpemottaker tar frivillig imot hjelpen, og hjelper er villig til å gi hjelp. Hjelpeforholdet er gjensidig først når hjelperen har overført kunnskap og den hjelpetrequende selv har lært å bli ekspert. Begge hjelper hverandre, forstår hva den enkelte har behov for, og utvikler seg i samspill med hverandre (Allgood & Kvalsund, 2003; Kvalsund & Allgood, 2009).

Kvalsund og Meyer (2005) mener at rådgivers handlingskompetanse utvikles gjennom å utforske og reflektere over prosessene som betinger persondimensjonen; erfaringer, kunnskap, følelser og handlinger. Rådgivere som kan identifisere relasjonskvaliteter og også påvirke de nødvendige prosesser som kan gjenopprette en mest mulig relevant utviklingsrelasjon i øyeblikket, kan påvirke læring og ressursutvikling (Kvalsund & Meyer, 2005).

Jeg har valgt å kalle nivåene innenfor effekten *relasjon* i min forskningsdesign for *avhengig*, *gjensidig avhengig* og *uavhengig* for å se på hvordan meglerens opplevelse av de ulike relasjonsdimensjonene vil kunne virke inn på meglingsprosessen.

2.3 Makt og påvirkning i hjelperelasjoner

Makt er et sentralt aspekt i all menneskelig atferd, og dermed også en viktig faktor i relasjoner som oppstår gjennom mellommenneskelig interaksjon. Å forstå betydningen av makt er grunnleggende for å kunne forklare utviklingen av relasjonelle kvaliteter og interpersonlig dynamikk i relasjoner (Allgood & Kvalsund, 2003). I en hjelperelasjon er det naturlig å undersøke maktforholdet, særlig når vi skal betrakte det i forhold til påvirkningsferdigheter. Kvalsund (2006) peker på at det å ha makt til å endre noe er positivt, spesielt dersom man samtidig reflekterer over de etiske konsekvensene av endringen. Uvitenhet om maktforholdet i en hjelperelasjon kan medføre for stor makt, som kan gi grunnlag for manipulering eller til og med krenkelse (Kvalsund, 2006; Skau, 1992). Etske vurderinger er vesentlig knyttet til makt og påvirkning i hjelperelasjoner. Hjelpsøker er den som skal bestemme endringsmålsettingen, mens hjelper skal legge til rette for en endringsprosess i et gjensidig tillitsforhold (Kvalsund, 2006).

Makt er en kraft som både gir energi og mulighet for handling. Den kan oppleves positivt, nøytralt eller negativt, avhengig av hvordan makten anvendes i relasjonen. Betydningen av begrepet makt endrer seg etter hvilket perspektiv man tar på det, og vil ha variert betydning og innvirkning i ulike relasjoner og situasjoner (Allgood & Kvalsund, 2003).

Kvalsund (2006) hevder at maktdimensjoner og påvirkning opererer i alle menneskelige relasjoner. Imidlertid er makten ofte tilslørt og vanskelig å få øye på (Skau, 2003). Tar man utgangspunkt i dette blir det dermed ikke interessant å se på *om* det utøves makt i hjelperelasjonen, men *hvordan makten oppleves* (Allgood & Kvalsund, 2003).

Jeg har valgt å kalle nivåene i effekten *makt* for *formell* og *uformell*. Megleren har i kraft av sitt verv en instruks om ikke å presentere løsninger for partene, og partene skal informeres om at megleren ikke skal ta stilling til skyld, rett eller galt, hva avtalen mellom partene skal inneholde (www.konfliktraadet.no). Megleren er altså ikke gitt noen formell makt over partenes endelige løsning. Som beskrevet over, er det likevel et aspekt av

maktutøvelse i enhver relasjon, og denne uformelle makten kan ha innvirkning på partenes prosess på vei mot en løsning.

I hjelperelasjoner er det grunnleggende at hjelperen har ferdigheter som omhandler å gi hjelpsøker oppmerksomhet, skaper forståelse og en forsikring om at man ønsker den andre vel. Det handler også om å overføre makt til den som trenger hjelp, for at han/hun skal kunne hjelpe seg selv (Kvalsund, 2006; Ivey et al, 1997).

2.4 Relasjonsledelse

Megleren skal lede møtet mellom partene, med fokus på kommunikasjonen. Jeg finner det derfor relevant å se på denne lederrollen megleren innehar i en tidsbegrenset periode, knyttet til relasjonen til partene. Ledelse er i seg selv et relasjonelt begrep, da det fokuserer på det gjensidige samarbeidet som finner sted (Glasø, 2002), her mellom megleren og partene. Ledelse innebærer et mellommenneskelig perspektiv og en menneskeorientert tilnærming. Begrepet *relasjonsledelse* blir med dette sentralt (Spurkeland, 2005). Spurkeland (2005) beskriver hvordan relasjonsledelse handler om å ivareta og bry seg om andres utvikling, trivsel og å gjøre hverandre gode. Det viktigste utgangspunktet for ledelse er dermed de mellommenneskelige forhold, det som foregår i påvirkningsrommet mellom megler og partene. Relasjonsledelse settes ofte opp mot en oppgaveorientert lederstil. En relasjonsorientert lederstil betyr ikke fravær av fokus på oppgaver, den hevder at samarbeid er en forutsetning for å bli produktiv (Spurkeland, 2005). Menneskesynet i relasjonsledelse tar utgangspunkt i en tro på at mennesket kan utvikle seg og endre atferd. I bunnen ligger en respekt for enkeltmennesket. Det handler om å få fram det beste i den enkelte gjennom ledelse som tar utgangspunkt i dialog og medbestemmelse, noe som også er gjenkjennbart i konfliktrådsmedling. En relasjonsorientert ledelsestilnærming forutsetter at lederen besitter *relasjonskompetanse*, noe Spurkeland (2004) beskriver som: "*ferdigheter, evner, kunnskaper og holdninger som etablerer, utvikler, vedlikeholder og reparerer relasjoner mellom mennesker*"(s. 17).

2.5 Læring og endring

Læringsbegrepet vil være sentralt i megling mellom mennesker i konflikt. Målet er å skape en endring, finne en løsning på uoverensstemmelser.

I følge Kvalsund (2005) er det hjelperens oppgave å legge til rette for læring slik at hjelpsøkers opplevelsesfelt kan endres og fornyes. En slik bevisstgjøring skjer blant annet gjennom tilbakemeldinger på egen atferd slik den oppleves av andre.

Ny kunnskap er en forutsetning for læring. Rogers og Freiberg (1994) hevder at drivkraften til læring kommer innenfra uten å se bort fra viktigheten av å tilrettelegge de ytre faktorene. Hvis aksept, empati og kongruens er premisser for læring i terapi, hevder Rogers og Freiberg (1994) at de samme prinsippene må legges til grunn i andre kontekster også. Dette vil kunne føre til at individet blir mer klar over seg selv og mestrer nye situasjoner med mer innsikt enn før, også med hensyn til læring i andre rammer. Egen kunnskap kan ikke direkte kommuniseres til andre uten å gå over i undervisning. En slik overføring uten selvreferanse for den lærende kan være av liten betydning for denne personen og kan derfor oppleves som lite signifikant. Med signifikant læring mener Rogers (1951/1961) læring ut over det å tilegne seg fakta. Signifikant læring virker inn på individets atferd, holdninger og framtidige valg. Rogers (1977) mener frihet og egne valg er stimulerende og motiverende for læring.

En stor del av forskning på læring og utførelse av kognitive oppgaver har konsentrert seg om hvilke kognitive ferdigheter og evner som trengs for å lykkes i de oppgavene. I motsetning til denne tilnærminga, fokuserer Dweck (2007) på hvilke psykologiske faktorer, heller enn evner og ferdigheter, som påvirker hvordan et individ tilegner seg og anvender sine ferdigheter. Hun ser på motivasjonsprosessens innvirkning på læring, hvordan et positivt tankemønster påvirker hvilke utfordringer vi søker og hvordan vi tilegner oss ny kunnskap. Hun hevder at innsatsen vi legger ned i møtet med en utfordrende oppgave er viktigere enn de evnene vi har for å løse oppgaven. Overført til meglerrollen kan dette bety at meglerens tro på at det finnes en løsning, hans/hennes mentale innstilling til oppgaven som megler, er viktigere enn de ferdigheter han/hun innehar for å lykkes i rollen som tilrettelegger mellom partene. Noen mennesker har en oppfatning av at en må konstant være i en læringsmodus, at en forandrer seg hele tiden, og er optimistisk med hensyn til hva en kan utvikle og vokse seg til å bli (Kvalsund & Allgood, 2010). En annen holdning er at *vi er den vi er*, og det er ikke så mye vi kan gjøre med det. Våre evner og personligheter er mer eller mindre konstante, og kan vanskelig endres gjennom læring eller anstrengelser (Kvalsund & Allgood, 2010). Disse to oppfatningene vil ifølge Dweck (2007) bidra til svært forskjellige resultater når det gjelder erkjennelsen av den betydning læringsbehov og læringsanstrengelser har for utvikling, vekst og endring innen kommunikasjonsfeltet. Det konstante perspektivet på læring har et

pessimistisk syn på mulighetene for vekst og utvikling, mens perspektivet for vekst har en optimistisk tro på at det nytter å lære, at vi vokser og utvikler oss hele tiden.

I dette kapitlet har jeg presentert det teoretiske grunnlaget for studien min; personsentrert teori, personer i relasjon - relasjonsdimensjonene, makt og påvirkning i hjelperelasjoner, relasjonsledelse, læring og endring. I neste kapittel vil jeg gjøre rede for den metodiske tilnærmingen i studien.

3 METODISK TILNÆRMING

I dette kapittelet ønsker jeg å redegjøre for de metodiske valgene jeg har gjort i min forskningsprosess. Jeg vil gjøre rede for mine refleksjoner omkring valg av metode for datainnsamling, den praktiske gjennomføringen, og min egen bevisstgjøringsprosess i arbeidet med studien.

Problemstillingen er avgjørende for valg av forskningsdesign. I denne studien ønsker jeg å innhente subjektive meninger og opplevelser hos hver enkelt megler knyttet til rollen som megler mellom mennesker i konflikt. For å få innblikk i denne subjektiviteten har jeg valgt å innhente data ved hjelp av en metode som henter ressurser og perspektiver både fra den kvalitative og den kvantitative forskningstradisjon; Q-metoden.

3.1 Q-metodologi

Q-metoden er en systematisk forskningsmetode som er spesielt egnet til å oppdage hvilke oppfatninger og subjektive erfaringer som finnes i forhold til bestemte tema (Kvalsund, 2005). Metoden kombinerer styrker fra både kvalitative og kvantitative tradisjoner, og bygger på flere måter en bro mellom de to tilnærmingene (Brown, 1996). Q-metoden ble introdusert av den britiske psykologen og fysikeren William Stephenson (1902-1989), og presentert i 1935 (Brown, 1993). Metoden har primært utbredt seg i USA innenfor psykologi, kommunikasjon, politisk forskning, og i den senere tid innenfor forskning på helse. Bokstaven Q ble valgt for å skille denne form for metode fra vanlige korrelasjonsstudier, der en korrelerer tester og items (utsagn) ofte kalt R-metoden (Brown, 1980, her i Kvalsund, 2005, s. 131). Q-metoden er en korrelasjonsstudie som gir grunnlag for å studere subjektive oppfatninger. Her brukes faktoranalyse for å komme fram til de ulike syn eller faktorer, men metoden er mer kvalitativ enn kvantitativ (Brown, 1993; Kvalsund, 2005). Som forsker kan man lære og få innsikt i seg selv og andre, og søkelyset rettes mot ”hele mennesket i handling” (Stephenson, 1953, s. 4). I stedet for å se på korrelasjoner mellom variabler, ser Q-metoden på korrelasjoner mellom mennesker gjennom forskningsdeltakernes sortering av utsagn. Korrelasjonene viser til hvilke faktorer som er viktige i henhold til deltakernes opplevelse av tema og problemstilling. Deltakernes subjektive erfaringer og opplevelse vil komme til uttrykk gjennom prosessen som kalles Q-sortering. Deltakerne gis en instruksjon på hva de skal sortere i forhold til, og blir presentert for et sett med utsagn/standpunkt som de skal rangere fra helt enig (+5), til helt uenig (-5), og 0 for nøytralt eller utsagn de ikke har tatt stilling til, utsagn som ikke gir noen spesifikk mening. Kvalsund (2005) beskriver Q-metoden

som en metode som karakteriseres som abduktiv (oppdagende, forstående) heller enn hypotetisk deduktiv (avledende og forklarende). Utsagnene som sorteres er ikke fakta, men meninger om et tema sett fra deltakerens perspektiv og opplevelse. Subjektiviteten kommer i fokus gjennom at utsagnene kan inneholde ulike følelser og opplevelser knyttet til et tema, og deltakeren skal rangere dem ut fra sitt synspunkt, erfaring og ståsted. Hver sortering i sin helhet representerer en variabel som kan korreleres med andre sorteringer, og Q-metoden skaper dermed grunnlag for personkorrelasjon og faktoranalyse. Personer som korrelerer høyt med hverandre utgjør samme faktor og deler et felles syn, og faktorer som representeres av andre personer viser til deres syn. Hvert syn må fortolkes ut fra den plassering utsagnene har fått i faktoren, og faktorskårene på hvert enkelt utsagn gir grunnlag for en fortolkning av hva som er forskjellig i de ulike faktorene (Kvalsund & Meyer, 2005).

Som nevnt har Q-metode likhetstrekk med både kvalitative og kvantitative metoder. Den er kvalitativ i sitt fokus på subjektivitet, og kvantitativ i sine matematiske strukturer og bruk av statistikk i faktoranalysen. Når forskningsdeltakerne har gjennomført Q-sorteringen mates utsagnenes tall og plassering til hver enkelt deltaker inn i et databehandlingsprogram. Gjennom tydelig strukturering og analysering i ulike perspektiv gjør Q-metoden det mulig å oppdage de underliggende mønster (Allgood, 1999).

Q-metoden er særlig egnet til å oppdage hvilke oppfatninger som finnes knyttet til et bestemt tema hos de som deltar (Kvalsund, 2005). De ulike syn eller faktorer som kommer fram danner da grunnlaget for fortolkning og eventuelt intervju av de som representerer faktoren eller det synet for å få tak i meningen i det aktuelle synet (Kvalsund & Meyer, 2005). Ved bruk av faktoranalyse og faktortolkning kan forskeren finne frem til en kulturell forståelse av temaet som er i fokus (Stainton Rogers, 1995).

3.1.1 Concourse/Kommunikasjonsunivers

Q-metodologi har et begrepsmessig rammeverk som også bidrar til å skape struktur i prosedyre og framgangsmåte i en Q-studie (Thorsen & Allgood, 2010). *Concourse*, oversatt til norsk; kommunikasjonsunivers, er universet av mulig kommunikasjon omkring et tema, og dette er i prinsippet uendelig. Dette er lett gjenkjennelig for alle i kulturen eller konteksten, og representeres ved enhver samling av stimuli, språklig eller på annen måte, der individer kan uttrykke subjektive preferanser knyttet til for eksempel holdninger, verdier og oppfattelse. (Thorsen & Allgood, 2010). Concoursen er kommunikasjonsfeltet man ønsker å studere, den gir grunnlag for å vurdere helheten i feltet basert på de subjektive opplevelsene man har i

møte med denne helheten (Kvalsund, 2005). Ut fra concourseen dannes utsagn som deretter velges ut og administreres i en Q-sortering. Concourseen til studien min bygger på egne erfaringer fra arbeidet som konfliktrådsmedler, teori knyttet til makt, læringssyn og ansvarliggjøring.

3.1.2 Design

Designen er en handlingsplan for å nå fra 'her' til 'der', hvor 'her' er spørsmålene undersøkelsen ønsker svar på, og 'der' er et sett konklusjoner på spørsmålene (Yin, 1994). Yin (1994) hevder at hele hensikten med en design er å hjelpe forskeren med å unngå at innsamlet data ikke besvarer forskningsspørsmålet. Jeg følger i min design Q-metodens framgangsmåte ved å gå fra utsagn, sorteringsprosessen, faktoranalyse og faktortolkning. Studien inneholder utsagn tatt ut fra teori innenfor områdene makt, ledelse, kommunikasjon og læring, megleropplæringen i Konfliktrådet, egen erfaring fra konfliktrådsmedling og diskusjoner knyttet til rollen som megler og rådgiver. Utsagnene er meninger og oppfatninger, ikke fakta, slik at sorteringen vil gi et subjektivt bilde av meglers synspunkt eller oppfatning av situasjonen.

Temaet i designen som det sorteres etter i denne studien er opplevelsen av å legge til rette for at parter i en konflikt skal ta ansvar for å finne en løsning, med effekt innenfor både relasjon, makt og læring. Jeg har valgt å bruke "Fisher balanced block design". En forskningsdesign etter Fishers modell bygges opp av tre kolonner; effekter, nivåer og celler, som danner utgangspunkt for utsagnene som skal lages (Kvalsund, 1998). Utsagnene danner Q-utvalget. Det er viktig å få et balansert utvalg av utsagn som kan favne ulike retninger, forståelse og meninger som deltakerne kan ha om emnet (Thorsen & Allgood, 2010). Designen rommer det teoretiske utgangspunktet for setningsutvalget, og danner strukturen for å balansere utvalget (Stephenson, 1953). Min design ble slik:

Effekt	Nivå		
Relasjon	a) Avhengig	b) Gjensidig avhengig	c) Uavhengig
Makt	d) Formell	e) Uformell	
Læringssyn	f) Konstant	g) Vekst	

Figur 2: Min forskningsdesign

Størrelsen på Q-utvalget avhenger av hvor mange utsagn man trenger for å representere temaet (Kvalsund, 1998). Jeg valgte å benytte meg av 12 (3x2x2) kategoriske celler, og dette ga følgende kombinasjoner av celler (se designen ovenfor); adf, adg, aef, aeg, bdf, bdg, bef, beg, cdf, cdg, cef og ceg. Jeg valgte at hver kombinasjon skulle inneholde tre setninger, og den totale sorteringen inneholdt da $12 \times 3 = 36$ replikasjoner. Til sammen sorterer meglernes 36 utsagn (se vedlegg 1). Jeg utarbeidet til sammen 94 utsagn, dette for å gi gode forutsetninger for å finne de 36 utsagnene jeg mente ville representere konkurransen best mulig. Før jeg presenterte det endelige Q-utvalget for forskningsdeltakerne mine, gjennomførte jeg fire pilotsorteringer. Etter pilotsorteringene gjorde jeg noen redigeringer av utsagn for å tydeliggjøre dem med utgangspunkt i tilbakemeldingene jeg fikk. Jeg valgte i pilotstudiene å be medstudenter om å sortere, da de kjenner til både Q-metode og det teoretiske fagfeltet. Jeg ser i ettertid at det kunne vært nyttig å be en megler om å gjennomføre en pilotsortering, da mine medstudenter ikke har erfaring fra konfliktrådsmedling.

3.1.3 Personutvalget

Personene som skal gjennomføre Q-sorteringen kalles personutvalget (P-set). Det er viktig at personutvalget er representativt for kulturen der kommunikasjonsuniverset er hentet fra, slik at de kan gi stemme til de syn og subjektive perspektiver en teoretisk ser for seg kan finnes der (Thorsen & Allgood, 2010). Forskningsdeltakerne skal ikke representere en populasjon som det kan trekkes statistiske konklusjoner om, og derfor kan relativt små personutvalg gi verdifulle resultater (Stenner, Watts & Worell, 2008).

Utvalget i denne studien er valgt ut fra det totale antallet meglere ved alle landets konfliktråd, ca 600 meglere. Jeg fikk til slutt 20 meglere som forskningsdeltakere. Jeg ba om følgende opplysninger fra de som deltok; kjønn, alder, nasjonalitet, utdanning, yrke, hvor lenge de hadde vært meglere og om de hadde noen ledererfaring. Bakgrunnen for at jeg ønsket denne tilleggsinformasjonen var for å kunne velge en gruppe med balanse i forhold til nevnte opplysninger, da jeg så det som interessant å kunne drøfte funn sett i forhold til for eksempel kjønn, megler- og ledererfaring. På bakgrunn av at jeg fikk relativt få deltakere med tanke på det store antallet jeg henvendte meg til, hadde jeg ingen mulighet til å velge bort deltakere. Jeg ønsket i utgangspunktet å få et balansert utvalg i forhold til kjønn og meglererfaring. Utvalget har en overvekt av kvinner (15) og fem menn. Både meglere med lang og relativt kort erfaring med konfliktrådsmedling er representert. Tilleggsinformasjonen vil ikke bli tillagt vekt videre i studien.

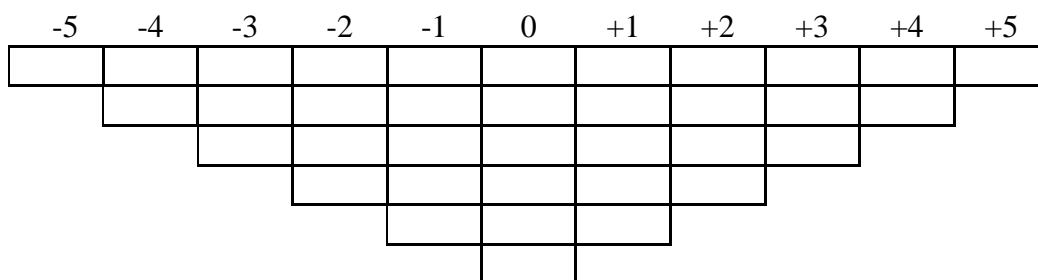
3.1.4 Sorteringsprosessen

Gjennom Q-sortering følger deltakerne instruksjonsbetingelser bestående av oppstilling av utsagnene på en skala som går fra positiv til negativ. Stephenson (1953) så instruksjonsbetingelsene som veiledere til eksperimentet, som hjelper deltakerne til å fokusere oppmerksomheten på hovedsituasjonen. Deltakeren blir bedt om å være bevisst en situasjon, her rollen som megler mellom parter i en konflikt, når han/hun sorterer. Prosessen for innsamling av data via Q-sortering danner grunnlaget for faktorene og analysen i studiet (Brown, 1980). Sorteringen skal legges i et mønster slik at deltakeren ikke selv kan velge hvor mange utsagn han/hun vil ha i de ulike feltene. De instrueres til å plassere utsagnene i relasjon til dem selv i et fastlagt mønster som vil representere deres subjektive mening og opplevelse. Hvert utsagn har et tilfeldig nummer, og disse vil etter sortering være grunnlaget for analyse. Under sorteringsprosessen gjør deltakerne sin subjektivitet til gjenstand for utforskning (Kvalsund, 1998).

Gausskurven brukes som utgangspunkt for sorteringsmønster, og 0-punktet i Gausskurven vil ha flest felter. Verdien av null reflekterer at deltakeren ikke har erfaring med, kjennskap eller kunnskap som treffer hans/hennes oppmerksomhet eller motivasjon på noen måte og representerer slik de utsagn som har liten psykologisk signifikans for sortereren (Kvalsund, 1998). Utsagnene sorteres da som nøytrale eller intetsigende i forhold til sorteringsskjema/instruksjon. Kurven er lavest på +5 og -5, henholdsvis helt enig og helt uenig.

Helt enig

Helt uenig



Figur 3: Sorteringsskjema

Jeg sendte ut instruksjon for sortering, utsagnene og sorteringsskjemaet per e-post til de fleste, noen fikk det tilsendt per post. Jeg snakket også med de fleste forskningsdeltakerne per telefon. I instruksjonen (se vedlegg 3) blir meglerne bedt om å lese og følge den nøye. De blir bedt om å sortere med fokus på hvordan de opplever å legge til rette for at parter i en

konflikt skal finne en løsning på konflikten sin. De blir også gjort oppmerksom på at det ikke finnes noe fasitsvar, og at det er deres opplevelse som skal komme til uttrykk gjennom sorteringen. De skal først sortere utsagnene i tre bunker; enig, nøytral/intetsigende, uenig, for å gjøre den videre sorteringen mer oversiktlig. Deretter skal de sortere i forhold til sorteringsskjemaet, ved å begynne med det ene utsagnet de er mest enig i (+5), det de er minst enig i (-5), og så jobbe seg inn mot midten av skjemaet, til de utsagnene de opplever som nøytrale, eller ikke tar stilling til. Nummeret på hvert utsagn noteres så i skjemaet som returneres for faktoranalyse.

Jeg hadde i utgangspunktet tenkt å være tilstede når deltakerne gjennomførte sorteringen, men av praktiske årsaker lot dette seg ikke gjennomføre. Jeg informerte imidlertid samtlige deltakere om at de kunne kontakte meg underveis eller i etterkant av sorteringen dersom de hadde spørsmål eller kommentarer. To av forskningsdeltakerne ringte meg for veiledning mens de gjennomførte sorteringen.

3.2 Faktoranalyse

Q-sorteringen representerer deltakerens subjektive syn på temaet i studien (Kvalsund & Allgood; Thorsen & Allgood, 2010). Jeg anvendte dataprogrammet PQMethod-2.11 i min studie (Schmolck, 2002). Faktoranalysen er en metode for å klassifisere variabler (tester og items), men innenfor Q-metoden er det sorteringene i sin helhet eller subjektene som utgjør variablene som korreleres. Faktoranalysen anvendes for å avdekke hvordan deltakerne har sortert utsagnene i forhold til gitte instruksjoner innenfor forskningsrammen (Brown, 1980). Hensikten med faktoranalysen er å finne de underliggende strukturene i fenomenet som studeres, og gjøre dem tilgjengelige for forskeren i fortolkningsprosessen (Allgood, 1994/1995). Faktoranalysen forteller oss hvor mange som har rangert utsagnene i hovedtrekk i samme mønster eller på samme måte, og synliggjør hvor mange ulike syn som opererer. Forklaringen på faktorene kommer til uttrykk som meninger og perspektiv som deles (Brown, 1980). Noen utsagn har sterkere betydning for oss, positivt eller negativt (+5 og -5), og det er disse utsagnene som viser vårt tankebilde. De som vi ikke involverer oss i, som vi sorterer rundt null, er minst betydningsfulle for oss (Brown, 1980).

De deltakerne som har sortert likt vil korrelere høyt med hverandre, og falle under samme faktor. Analysen gir en pekepinn på antall faktorer som kan fremkomme, og dermed er antallet rent empirisk avhengig av hvordan Q-sorteringen ble gjennomført (Brown, 1991). De første faktorresultatene er urotete korrelasjoner hvor dataprogrammet automatisk velger

ut uroterte faktorer (Brown, 1991). Disse gir et uklart faktorbilde, og er derfor uinteressante som grunnlag for fortolkning. De gir likevel en pekepinn på hvor mange faktorer det kan være verdt å rotere for et klarere faktorbilde. De opprinnelige faktorene roteres således til "simple structure" for å få fram så rene faktorer som mulig, og dermed gi et klarere faktorbilde. Disse utgjør det endelige settet av faktorer (Brown, 1980; Kvalsund, 1998; Kvalsund & Allgood, 2009).

Hvis man roterer aksene, varimax, som er en rotasjon av aksene med sikker matematisk kvalitet, kommer de ulike faktorsyn tydeligere fram for videre analysering. Man samler mest mulig varians i tydeligst mulig struktur. I denne studien brukes automatisk rotasjon, varimax. Noen vil kanskje ha et mer typisk faktorsyn enn andre som kan være i samme faktor uten at de skårer like høyt som den mest typiske gruppa. Disse kan gjerne plukkes ut for intervju i etterkant for å få mulighet til å gi forklaring på rangeringen av utsagn på hans/hennes unike måte (Brown, 1980). Forskeren får da mulighet til å sjekke om tolkningen av faktoren stemmer overens med deltakerens syn. Noen kan også få et minus faktorsyn; det vil si at de har sortert på en slik måte at de har det motsatte av det typiske faktorsynet og representerer således en bipolær faktor. De mønstrene som danner seg på bakgrunn av sorteringen vil representere forskningsdeltakernes subjektivitet (Brown, 1980).

3.3 Kvaliteten på forskningen

Hvordan kvaliteten på forskningen vurderes avhenger av det paradigmet studien er gjennomført innenfor (Postholm, 2005). Q-metoden henter som nevnt ressurser og perspektiver både fra den kvalitative og den kvantitative forskningstradisjon, og er en relativt ukjent metode for mange. Jeg velger derfor å presentere kjente begrep som generaliserbarhet, validitet, reliabilitet og etikk for å understreke dens kvalitet.

3.3.1 Generaliserbarhet

Statistisk generaliserbarhet er basert på om forskningsdeltakerne er tilfeldig valgt fra befolkningen eller den aktuelle befolkningsgruppen. Til kvalitativ forskning kan en bli valgt ut fra andre kriterier, for eksempel hvor typiske de er, eller ekstreme (Kvale, 2001). I denne studien har jeg et utvalg av meglere fra ulike konfliktråd i Norge. Forskningsdeltakerne meldte seg frivillig til deltakelse etter henvendelse fra meg per e-post og et publisert innlegg på en nettside for konfliktrådsmeglere; Meglernett. Jeg kjenner til noen av forskningsdeltakerne gjennom ulike kurs og meglersamarbeid, andre er helt ukjente for meg.

3.3.2 Validitet

Validitet retter fokus mot gyldigheten av ens målinger, om man måler det man virkelig har til hensikt å måle (Ringdal, 2007). I kontrast til bestemte årsakssammenhenger som fakta, er Q-metoden mest opptatt av det uoppdagede, det som ennå ikke er aktualisert, mulighetene i fremtiden (Kvalsund, 1998). I Q-metoden er det ikke noen ytre kriterier for signifikans av skårene, da det er det subjektive feltet som står i fokus. Det er verken mulig eller ønskelig å vurdere gyldigheten av en persons indre referanseramme eller subjektivitet opp mot en ytre standard (Kvalsund, 1998). Det jeg ønsker å finne ut i denne studien er hva som er viktig for forskningsdeltakeren. For å best mulig sikre at jeg får tak i dette er det avgjørende at deltakerne forstår utsagnene og instruksen. Utfordringen blir da å få dekket hele kommunikasjonsfeltet slik at deltakerne gjennom sorteringen kan få fram hele sin subjektive opplevelse, erfaring og meninger. En annen utfordring innen Q-metoden i forhold til validitet kan være deltakerens eventuelle mangel på adgang til følelsesdimensjonen, en utfordring innen fenomenet inkongruens (Kvalsund, 1998). Dette kan føre til at deltakerne beskriver seg selv i idealistiske termer, og mer beskriver hvem de ønsker å være heller enn hvem de er.

3.3.4 Reliabilitet

Reliabilitet handler om hvorvidt resultatene av forskningen er pålitelige. Dette er et rent empirisk spørsmål som retter seg mot sannsynligheten for at gjentatte målinger med samme måleinstrument gir samme resultat (Ringdal, 2007). I Q-metoden vil det si om det ved en gjentatt sortering med samme instruksjon ville gitt det samme resultat.

Studier av test-retest-koeffisienten i Q-forskning har vist at gjentatte Q-sorteringer som oftest har en korrelasjon på 0,80 eller høyere, noe som betyr at det er en akseptabel sjans for å oppnå samme resultat andre gang (Kvalsund, 1998). Reliabilitetskoeffisienten vil påvirkes av antall deltakere som definerer hver faktor. Reliabiliteten blir høyere jo flere deltakere man finner innen en faktor. I min avhandling varierte antallet deltakere mellom faktorene. Som vi ser av tabell 1, ble faktor 1 vektet av ni forskningsdeltakere, og fikk en reliabilitet på 0.973, faktor 2 ble vektet av tre forskningsdeltakere og fikk en reliabilitet på 0.923, mens faktor 3 og faktor 4 hver ble vektet av to forskningsdeltakere og fikk en reliabilitet på 0.889.

	Faktorer			
	1	2	3	4
Antall definerende variabler	9	3	2	2
Gjennomsnittlig reliabilitetskoeffisient	0.800	0.800	0.800	0.800
Kompositt-reliabilitet	0.973	0.923	0.889	0.889
Faktorskårenes standardfeil	0.164	0.277	0.333	0.333

Tabell 1: Reliabilitet

3.3.5 Etikk

Min studie innebærer forskning på personer, og er derfor meldt inn til og godkjent av Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD).

Kvale (1997) sier at etiske avgjørelse ikke hører til noen enkelt del av forskningsstadiene, men må foretas gjennom hele forskningsprosessen. Kvale (1997) skriver også om tre etiske regler for forskning på mennesker; *det informerte samtykke* – at de deltar på frivillig basis, *konfidensialitet* – at man ikke offentliggjør personlige data som kan avsløre informantens identitet, og *konsekvenser* – at forskeren har ansvar for å tenke gjennom hvilke konsekvenser en studie kan ha i forhold til mulig skade som kan påføres informantene.

Deltakerne i denne studien er blitt informert om studien og stilt opp frivillig. Jeg forsikret dem om at ingen i Konfliktrådets administrasjon ville få tilgang til informasjon om hvem av meglerne som deltok. Dette var vesentlig å forsikre deltakerne om i og med at jeg selv er megler, og at Konfliktrådet hadde gitt meg tilgang til kontaktinformasjon. Undersøkelsen ble ikke gjort helt anonym, da jeg ønsket å ha mulighet til å kunne intervju i etterkant av sorteringen. Jeg valgte ikke å intervju noen av forskningsdeltakerne i etterkant. Konfidensialitet ivaretas gjennom anonymisering i den ferdige masteroppgaven, og sletting av datamaterialet i etterkant av undersøkelsen.

4 DATAANALYSE OG FAKTORTOLKNING

I analysen av dataene avdekket jeg fire faktorer ved hjelp av PQMethod versjon 2.11-programmet (Schmolck, 2002). Ni av forskningsdeltakerne, sju kvinner og to menn, utgjør faktor 1. Tre av forskningsdeltakerne, to kvinner og en mann, utgjør faktor 2. To kvinnelige forskningsdeltakere utgjør faktor 3, og to kvinnelige forskningsdeltakere utgjør faktor 4. Det er fire forskningsdeltakere som gjennom sin sortering ikke definerer noen av faktorene. Sorteringene deres er mikset, lader høyt på flere av faktorene, og faller ikke inn under noen bestemt faktor. Tabell 2 (under) viser hvordan hver enkelt forskningsdeltaker vektet de ulike faktorene, og hvor mye hver Q-sortering korrelerer med den aktuelle faktoren. Forskningsdeltakerne som ikke definerer noen bestemt faktor er uthevet med kursiv, og X indikerer deltakere som definerer den respektive faktor.

Q-sortering	Faktor 1	Faktor 2	Faktor 3	Faktor 4
1. Kari	0.7849 X	0.1812	0.1687	0.1670
2. <i>Oscar</i>	0.5680	0.4000	0.4981	0.0077
3. Lisa	0.2249	0.6772 X	0.3050	0.2988
4. Vibeke	0.6010 X	0.3744	0.3776	-0.0397
5. Mads	0.4402	0.5896 X	0.0047	0.0488
6. Bente	0.7273 X	0.2530	0.2955	0.0544
7. <i>Anette</i>	0.4981	0.3291	0.2500	0.4790
8. Sivert	0.7377 X	0.4109	-0.0503	0.4790
9. Asle	0.4566 X	0.1899	0.0894	0.2893
10. <i>Julie</i>	0.4693	0.4080	0.6040	0.0811
11. Nora	-0.0003	0.8801 X	0.1139	0.1828
12. Astrid	0.6258 X	0.0578	0.3448	-0.1404
13. Susanne	0.7628 X	0.4051	0.1700	0.2701
14. Reidun	0.5094	0.0925	-0.1076	0.7044 X
15. Brit	0.7955 X	-0.0832	0.1849	0.0346
16. <i>Vidar</i>	0.4963	0.4761	0.0707	0.2451
17. Rita	0.1649	-0.0591	0.8430 X	0.3257
18. Marit	0.7022 X	0.1336	0.1823	0.1292
19. Sissel	0.1593	-0.2455	-0.2767	-0.7910 X
20. Ane	0.2479	0.4528	0.5844 X	-0.0113

Tabell 2: Faktorladningene

Korrelasjonen mellom faktorene viser at korrelasjonen mellom faktor 1 og 3 er sterkst, på 0.4467, mens korrelasjonen mellom faktor 1 og 2 er på 0.4368, og korrelasjonen mellom faktor 2 og 4 er på 0.4325. Korrelasjonen mellom faktor 1 og 4, 2 og 3, og 3 og 4 er

relativt lave og insignifikante (se tabell 3). Dette tyder på at faktorene har en del til felles, samtidig som det også er elementer som skiller dem fra hverandre.

	1	2	3	4
1	1.000	0.4368	0.4467	0.3318
2	0.4368	1.000	0.3156	0.4325
3	0.4467	0.3156	1.000	0.3863
4	0.3318	0.4325	0.3863	1.000

Tabell 3: Korrelasjon mellom faktorene

Jeg vil nå presentere tolkningen av de ulike faktorene, og gjøre rede for de holdningene som ser ut til å være gjeldende for deltakerne som definerer de ulike faktorene. Jeg vil ta utgangspunkt i de utsagnene som er sortert nærmest helt enig og helt uenig (+5 og -5). Disse har høyest psykologisk signifikans (Brown, 1991). Utsagnene med lavest psykologisk signifikans finner vi plassert i skjemaets nullområde. Jeg vil også ta for meg disse, da de vil gi meg ytterligere informasjon om hva som ikke i sterk grad beskriver deltakernes holdninger og meninger. Utsagn som plasseres likt i de ulike faktorene trenger ikke å bety det samme. Jeg vil forsøke å gi en helhetlig vurdering av hvert faktorsyn, og se sorteringene i sammenheng med andre utsagn. I analysen vil jeg bruke *distinguishing statements* og *consensus statements*. Jeg vil avslutte dette kapittelet med å oppsummere faktorene sett i forhold til hverandre

4.1 Faktor 1: Med fokus på å lytte, dialog og mulighet for endring.

Det er ni av forskningsdeltakerne som lader signifikant på faktor 1 (se tabell NR): Kari (0.7849), Vibeke (0.6010), Bente (0.7273), Sivert (0.7377), Asle (0.4566), Astrid (0.6258), Susanne (0.7628), Brit (0.7955) og Marit (0.7022). Tallene i parentes er deres ladninger på faktoren, og sier noe om i hvor stor grad deres opplevelse beskriver dette faktorsynet.

Viktigheten av at partene får lytte til hverandre, komme i dialog og muligheten for endring er viktige elementer i synet som fremmes av faktor 1.

Utsagnene som disse forskningsdeltakerne sorterte nærmest helt enig/helt uenig;

6. Meglerens rolle som tilrettelegger kan gi partene en mulighet til å få sagt det de ønsker, og lytte til den andres opplevelse. (+5)

2. Det er ofte tydelig for meg hva den riktige løsningen på konflikten er, og da kan jeg påvirke løsningen gjennom mitt kroppsspråk. (-5)

Det framheves i disse utsagnene at megleren skal være en uavhengig tilrettelegger, hvor løsningen på konflikten kan finnes gjennom å lytte til hverandre. Megleren skal ikke ha en aktiv rolle i å finne en løsning og uttrykke den for partene, han/hun skal legge til rette for at partene selv finner den gjennom å lytte til hverandres opplevelse.

Etiske vurderinger er vesentlig knyttet til makt og påvirkning i hjelperelasjoner. Hjelpsøker er den som skal bestemme endringsmålsettingen, mens hjelper skal legge til rette for en endringsprosess i et gjensidig tillitsforhold (Kvalsund, 2006).

Rogers (1961) hevdet at endring og vekst bare kan finne sted når klienten opplever et visst psykologisk klima i relasjonen. Rådgivers aksept for at klienten som person har evne til å rettlede seg selv er avgjørende.

12. I en konflikt kan folk lage fiendebilder av hverandre. I dialog med partene kan megleren bidra til å skape en atmosfære hvor de kan lytte til hverandre og se nye sider ved saken. (+4)

15. Megleren bør lytte til partene og tilpasse sin ledelse av møtet etter det som til enhver tid dukker opp. Saken kan endre seg underveis. (+4)

19. Det er viktig for meg å skape en avslappet atmosfære under meglingsmøtet slik at partene får sagt det de ønsker samtidig som de greier å lytte til den andre. (+3)

Utsagn 6, 12 og 19 fremhever at det er vesentlig å legge til rette for at partene skal få lytte til hverandre. Begge parter i relasjonen er framhevet, og det erkjennes at begge parter har innvirkning på prosessen. 'Jeget' er i et aktivt møte med den andre, 'Duet', som legger grunnlaget for en mer gjensidig avhengighet i relasjonen (Kvalsund, 1998; Macmurray, 1961/1999).

Det er ikke bare partene i konflikten som skal lytte til hverandre, det erkjennes også at dette ikke skjer upåvirket av meglerens tilretteleggelse. Utsagn 15 trekker fram at megleren bør lytte, og ha en bevissthet omkring den endring som til enhver tid kan oppstå. Meglerens rolle er altså dynamisk, og krever et fokus på situasjonen og relasjonen i øyeblikket. I følge gestaltteori skjer økt erkjennelse om seg selv i øyeblikket. Gjennom en bevissthet på 'her og nå' kan man justere ideer og atferdsmønstre som stammer fra fortiden. De mønstrene som var nødvendige for oss tidligere, er ikke nødvendigvis hensiktsmessige i den situasjonen vi er i nå. Gjennom å utforske seg selv, 'her og nå', er det mulig å tilegne seg nye erfaringer slik at mønstrene kan korrigeres til konstruktiv atferd og samhandling (Kokkersvold & Mjelve,

2003). Det meglere vurderer som nødvendig i forhold til sin ledelse og relasjon til partene i starten av et møte behøver ikke å være nødvendig lenger ut i prosessen. Dette kan også ses i sammenheng med relasjonsdimensjonene; det kan i enkelte faser være behov for å opprette en avhengighetsrelasjon til meglere, da meglere er den som skal lede møtet og få partene i dialog. I neste fase av konfliktløsningsprosessen er det trolig mer hensiktsmessig å skape en relasjon preget av gjensidighet, hvor man kommuniserer omkring hensikten med møtet og hvordan man arbeider mot et felles mål.

Utsagn 1 vektlegger også meglere rolle som tilrettelegger for at partene skal se hverandres perspektiv.

1. En uavhengig meglere strukturerer et møte som gir mulighet for at partene kan se den andres perspektiv. (+3)

Faktor 1-meglere har altså fokus på å legge til rette for at partene skal komme i dialog og se hverandres perspektiv. De framhever meglere rolle som uavhengig, samtidig som flere av utsagnene de sorterer som mest likt dem selv også understreker meglere betydning i forhold til å skape denne dialogen, noe også utsagn 29 og 5 understøtter;

29. Jeg har tro på at et godt samspill mellom meglere og partene kan bidra til at de ser nye sider ved saken. (+3)

5. Partene trenger meglere til å lede møtet og styre dialogen, og på denne måten legge til rette for at de kan se nye løsninger. (+2)

Hjelperelasjoner er en form for avhengighetsrelasjoner ved at noen som er i behov av kunnskap som den andre har, blir avhengig av den som har kunnskapen (Kvalsund & Allgood, 2009). Partene er avhengige av sin relasjon til meglere, at denne har kunnskap om å tilrettelegge forståelsesmuligheter for partene, slik at de kan utvide sine perspektiver og komme fram til gode løsninger.

Meglere i faktor 1 trekker også fram det formelle omkring et meglingsmøte, noe som kommer til uttrykk gjennom deres plassering av utsagn 8. Dette utsagnet kan også antyde noe om maktubalansen som kan være tilstede mellom parter og meglere i et meglingsmøte.

8. Mange føler seg nok forpliktet til å stille i Konfliktråd når de inviteres til møte, selv om det er frivillig. Et formelt møte kan gi dem mulighet til å se nye sider ved saken. (+2)

Et annet utsagn som kan si noe om meglernes opplevelse av makt og ansvar i møtet er utsagn 33.

33. I fastlåste konflikter er meglers rolle avgjørende for at partene skal behandle hverandre med respekt, da mennesker i konflikt ikke lytter til hverandre. (+2)

Dette utsagnet har ikke så sterkt psykologisk signifikans som utsagn sortert som +4 og +5, og kan ikke vektlegges i like stor grad. Jeg finner det imidlertid naturlig å trekke det fram for å forsterke de mer signifikante utsagn som trekker fram viktigheten av at partene får lytte til hverandre.

I hjelperelasjoner er det grunnleggende at hjelperen har ferdigheter som omhandler å gi hjelpsøker oppmerksomhet, skaper forståelse og en forsikring om at man ønsker den andre vel. Det handler også om å overføre makt til den som trenger hjelp, for at han/hun skal kunne hjelpe seg selv (Kvalsund, 2006; Ivey et al, 1997).

2. Det er ofte tydelig for meg hva den riktige løsningen på konflikten er, og da kan jeg påvirke løsningen gjennom mitt kroppsspråk. (-5)

Dette utsagnet forsterker meglernes oppfatning av at megleren skal være uavhengig når det kommer til selve saken. Det er ikke meglers oppgave å finne løsningen. Den største barrieren i interpersonlig kommunikasjon er vår tendens til å dømme, evaluere og godkjenne eller ikke godkjenne (Rogers, 1961). Det framheves i megleropplæringa at det ikke er megleren som skal finne løsningen for partene. Meglers rolle er å legge til rette for at partene selv skal komme fram til en løsning (www.konfliktraadet.no). Rogers (1961) fremmer at den som best kan hjelpe en person til å vokse vil gi denne personen en opplevelse av at han/hun har gjort dette arbeidet selv. Hjelperen har kun lyttet aksepterende og stilt spørsmål som har fremmet refleksjon og en erkjennelse av at løsningen ligger i personen selv.

13. Megleren kan ikke påvirke partene i et meglingsmøte. Verken partene eller konflikten kan endres. (-4)

Dette utsagnet viser at meglerne i faktor 1 erkjenner sin mulige påvirkning i hjelperelasjonen, og at denne kan ha innvirkning på prosessen mot en løsning. Det er ikke interessant å se om det utøves makt i rådgivningsforholdet, men *hvordan makten oppleves* (Allgood & Kvalsund, 2003). En bevissthet omkring sin maktutøvelse vil altså være en forutsetning for å kunne reflektere omkring hvilken innvirkning den har.

17. Megleren skal være mest mulig usynlig, og kun strukturere møtet slik at partene får lytte til hverandre. (-4)

Dette utsagnet er med på å tydeliggjøre hva meglernes legger i utsagn 1:

1. En uavhengig megler strukturerer et møte som gir mulighet for at partene kan se den andres perspektiv. (+3)

Det kan tolkes dit hen at de erkjenner megleren som uavhengig i forhold til saken eller konflikten, samtidig som de erkjenner at relasjonen mellom partene og megleren er avgjørende. Megleren skal ikke være usynlig, megleren skal ha en aktiv rolle i forhold til kommunikasjonen mellom partene.

25. Partene skal knapt merke megleren under møtet, annet enn at han/hun er ordstyrer for dem på veien mot en løsning. (-3)

Deres plassering av dette utsagnet kan også fortelle at de opplever at megleren skal ha en aktiv rolle og tilstedeværelse i meglingsmøtet, ut over ordstyrerfunksjonen.

31. Megleren har ingen innvirkning på partene, og skal kun legge til rette for dialog. (-3)

Faktor 1-meglernes plassering av dette utsagnet kan si noe om at de har en bevissthet omkring sin påvirkning, og at det er umulig å være helt nøytral. Det er hjelperen som har lært å bruke påvirkningsferdigheter, og det er hjelperen som må bruke skjønn og kommunisere åpent om bruken av makt i relasjonen. Det er måten makten anvendes på som er vesentlig, ikke hvorvidt man påvirker og utøver makt (Kvalsund, 2006). Meglerens forståelse av situasjonen vil prege ham/henne i tilretteleggelsen av at partene skal forstå hverandre. Hvilke spørsmål megleren stiller for å skape og opprettholde dialog mellom partene vil skje ut fra meglerens forståelsesprosess, og det er derfor umulig for megleren å være helt nøytral. Dette kan innebære at megleren for eksempel kan påpeke urimeligheter i den ene partens perspektiv, dersom megleren ikke opplever at partene lytter til hverandre. Megleren vil vurdere kommunikasjonen mellom partene i forhold til mulighet for å komme fram til gjensidige løsninger, og han/hun vil derfor ha en innvirkning på partene gjennom sin tilretteleggelse av dialog.

Hvis vi skal se på utsagnene som faktor 1-meglerne ikke tillegger særlig vekt, de som sorteres rundt midten av skjemaet, finner vi flere utsagn som har fokus på meglerens rolle, hvorvidt megleren 'lykkes', er 'god' og 'kyndig'.

16. Megleren lykkes i utøvelsen av sitt verv dersom han/hun skaper en formell ramme omkring møtet, og legger til rette for ny læring. (0)

26. Noen mennesker er konfliktskapende, og dette kan vi ikke endre. Med kyndig hjelp kan de imidlertid komme til en løsning på konflikten sin og bli ferdige med saken. (0)

27. Jeg har tro på at mennesker kan endre seg, og med kyndig tilretteleggelse fra megleren kan de få hjelp til å finne en løsning. (0)

28. Både megleren og partenes personlighet påvirker meglingsmøtet. Sånn er det bare. (0)

23. Med en god megler får partene mulighet til å løse konflikten sin. (0)

Dette kan tyde på at faktor 1-meglerne ikke opplever disse utsagnene som betydningsfulle eller relevant å si seg enig eller uenig i. Fokuset i disse utsagnene er på hvordan megleren kan lykkes, uten særlig fokus på at dette skjer i relasjon til partene. Fokuset i utsagnene de har sagt seg veldig enig eller uenig i har vektlagt det å skape rom for gjensidighet i kommunikasjonen, åpne for nye perspektiver og endring, myndiggjøring av partene. Tabell nummer 4 (under) viser de utsagnene som særlig skiller denne faktoren fra de tre andre faktorene, såkalte *distinguishing statements*. Samtlige utsagn er signifikante på 0.05-nivå ($P < .05$). Utsagn merket med * er også signifikante på 0.01-nivå ($P < .01$).

Nr	Utsagn	Faktor 1	Faktor 2	Faktor 3	Faktor 4
12	I en konflikt kan folk lage fiendebilder av hverandre. Da er det meglers oppgave å snu dette, slik at de kan lytte til hverandre.	+4	+1	0	+1
3	Megleren påvirker ikke partene i problemløsningsprosessen, men han/hun skaper en formell ramme som gir partene mulighet til å snakke og lytte til hverandre.	+1	+3	-1	+4
16	Megleren lykkes i utøvelsen av sitt verv dersom han/hun får partene til å finne en løsning.	0	-5	-3	-2
25*	Partene skal knapt merke megleren under møtet, annet enn at han/hun er ordstyrer for dem på veien mot en løsning.	-3	-1	+3	+4
31	Megleren har ingen innvirkning på partene, og legger kun til rette for dialog.	-3	-2	-2	+3
17*	Megleren skal være mest mulig usynlig, og kun strukturere møtet slik at partene får lytte til hverandre.	-4	+1	+2	+3

Tabell 4: *Distinguishing statements* faktor 1

Når jeg ser på hva som skiller faktor 1 fra de andre faktorene får jeg bekreftet inntrykket jeg har av helheten av denne faktoren. Det vektlegges i stor grad at meglere har en viktig oppgave i å legge til rette for at partene skal lytte til hverandre, og utsagnene som beskriver en megler som er usynlig og uten påvirkning blir sortert mot helt uenig.

Faktor 1-meglerne framhever rollen sin som tilretteleggere for kommunikasjon, og er uenige i at meglere skal presentere løsninger og påvirke partene i forhold til saken. Samtidig erkjenner de at partene er avhengige av meglere for å skape dialog og se den andres opplevelse av saken. Dette danner grunnlag for å tro at disse meglere identifiserer seg mest med gjensidig avhengighetsdimensjonen. De sier seg enig i utsagn som faller inn under alle de tre relasjonsdimensjonene, med overvekt på gjensidig avhengighetsdimensjonen. Dette resultatet kan si noe om at de har erfart meglings situasjoner hvor de har opplevd å operere innenfor ulike relasjonsdimensjoner. Utsagnene de sorterer som, ut fra min tolkning, faller inn under avhengighetsdimensjonen omhandler en avhengighet til meglere som prosessleder og ikke en megler som kommer med råd og anbefalinger. De er avhengige av meglere i forhold til hjelperelasjonen (Kvalsund & Allgood, 2009), og hjelpeoppgaven er her knyttet til kommunikasjonen mellom partene. Begge aktører i en relasjon er både avhengige, uavhengige og gjensidige, og i et utviklingsperspektiv må man erkjenne de positive og negative sidene ved disse relasjonskvalitetene. Den gjensidige relasjonen søker å forstå begge sider i relasjonen, og trues dermed ikke av asymmetri (Kvalsund & Meyer, 2005). Faktor 1-meglerne synes å ha en bevissthet om at relasjonen vil utvikle seg i løpet av møtet og prosessen knyttet til å fasiliterer partene på veien mot en løsning på konflikten. Det er grunn til å tro at de er bevisste på at relasjonen kan bevege seg inn og ut av de ulike relasjonsdimensjonene, avhengig av hvilken fase de er i. Jeg velger derfor å tolke det dit hen at de identifiserer seg mest med den gjensidige avhengighetsrelasjonen, og at de arbeider ut fra et mål om å opprette og opprettholde en slik relasjon i løpet av meglingsmøtet. Det betyr at hovedfokus i dette synet er på å komme fram til en felles og gjensidig forståelse av det grunnleggende sakskomplekset som dannet grunnlag for meglingsmøtet.

4.2 Faktor 2: Med fokus på å lytte og forstå hverandre, uavhengig megler

Det er tre forskningsdeltakere som har signifikant ladning på faktor 2: Nora (0.8801), Lisa (0.6772) og Mads (0.5896). Tabell nummer 5 (under) viser hvilke utsagn som skiller faktor 2 fra de andre faktorene. Samtlige utsagn er signifikante på 0.05-nivå ($P < .05$). Utsagn merket med * er også signifikante på 0.01-nivå ($P < .01$).

Nr	Utsagn	Faktor 1	Faktor 2	Faktor 3	Faktor 4
11*	Jeg har ingenting med saken å gjøre. Jeg vil at partene skal forstå hverandre og finne en løsning de kan leve med.	-2	+4	-1	-1
20	Jeg opplever at jeg kan ha innvirkning på partene i konfliktløsningsprosessen selv om jeg ikke direkte sier hva jeg tenker om saken.	+2	0	+3	-3
30*	Enhver megler kan megle enhver sak, da vi har et script vi følger for hvordan meglingsmøtet skal gjennomføres.	-2	0	-5	-4
25*	Partene skal knapt merke megleren under møtet, annet enn at han/hun er ordstyrer for dem på veien mot en løsning.	-3	-1	+3	+4
23*	Med en god megler får partene mulighet til å løse konflikten sin.	0	-2	+4	+2
32*	Dersom det er god kjemi mellom megler og partene kan man få et godt møte hvor nye perspektiver kan inntas.	+1	-3	+2	0

Tabell 5: Distinguishing statements faktor 2

Denne faktoren vektlegger en del av de samme ytterpunktene som faktor 1, og korrelasjonen mellom de to faktorene er på 0.4368. Faktor 2 framhever også betydningen av å legge til rette for at partene skal få lytte til hverandre, og mener i likhet med faktor 1 at det ikke er meglerens ansvar å finne en løsning på konflikten. Faktor 2 vektlegger i større grad enn faktor 1 betydningen av atmosfæren under møtet, og at partene skal forstå hverandre. I presentasjonen av faktorene under finner vi faktor 1s rangering foran komma, og faktor 2s rangering med uthevet skrift etter komma):

19. Det er viktig for meg å skape en avslappet atmosfære under meglingsmøtet slik at partene får sagt det de ønsker samtidig som de greier å lytte til den andre. (+3, **+5**)

16. Megleren lykkes i utøvelsen av sitt verv dersom hun/han får partene til å finne en løsning. (0, **-5**)

6. Meglerens rolle som tilrettelegger kan gi partene en mulighet til å få sagt det de ønsker, og lytte til den andres opplevelse. (+5, +4)

11. Jeg har ingenting med saken å gjøre. Jeg vil at partene skal forstå hverandre og finne en løsning de kan leve med. (-2, +4)

Det er stor forskjell på faktorenes rangering av utsagn 11. Den samlede rangeringen av faktor 1 kan som nevnt tyde på at de faller inn under gjensidig avhengighetsdimensjonen. Det kan være dette synet som spiller inn når faktor 1 rangerer utsagn 11 som de gjør, da utsagnet beskriver en uavhengig relasjon mellom megler og partene. Det kan også bety at de tar stilling til saken noen ganger når urimeligheter blir for fremtredende, da det å skal finne en løsning gjennom dialog forutsetter at partene kan åpne for den andres perspektiv. På denne måten kan ikke selve saken som er grunnlag for konflikten ses atskilt fra prosessen med å finne en løsning. Faktor 2 ser ut til å i større grad oppleve at megleren er uavhengig i sin relasjon til partene, og erkjenner ikke at de har noe med saken å gjøre. Faktor 2 rangerer også utsagn som hører hjemme under gjensidig avhengighetsdimensjonen høyt, og i tillegg rangerer de utsagn som tilhører uavhengighetsdimensjonen høyt. Faktor 1 og 2 er altså ulike i synet på relasjonen mellom megler og partene, samtidig som de deler mye av synet på hva megleren skal legge til rette for mellom partene.

Faktor 2 vektlegger ikke tro på endringsmuligheter i like stor grad som faktor 1.

10. Jeg tror ikke mennesker kan endre personlighet, så selv om megleren kan strukturere et møte finnes det ikke alltid en løsning. (-1, +3)

Dette kan si noe om faktorenes menneskesyn generelt, og meglerens betydning for prosessen. Faktor 2 erkjenner ikke i like stor grad som faktor 1 at megleren har innvirkning på partene og konfliktløsningen, noe rangeringen av dette utsagnet understøtter.

Verken faktor 1 eller faktor 2-meglerne synes å vektlegge betydningen av kjemi i særlig grad.

14. Det er viktig at det er god kjemi mellom partene og megleren. Ikke alle meglere passer til å megle alle saker. (-2, -4)

18. Det er viktig at kjemien stemmer mellom megleren og partene. Gjør den ikke det er det umulig å få til et godt møte. (-3, -4)

32. Dersom det er god kjemi mellom megler og partene kan man få et godt møte hvor nye perspektiver kan inntas. (+1, -3)

Meglerne som definerer begge faktorene ser altså ut til å mene at kjemi mellom megler og partene har liten betydning. Kjemi beskriver noe som er uforanderlig og tilfeldig, og en sterk vektleggelse av det ville falt inn under det Dweck (2007) omtaler som en konstant innstilling, en tro på at mennesker er som de er, og at lite kan gjøres med det. Det er grunn til å tro at meglerne som definerer faktor 1 og faktor 2 har tro på vekst og mulighet for endring og utvikling, og dette vil prege hvordan de forholder seg til partene i konfliktløsningsprosessen. Faktor 1 synes å mene at det ikke er uvesentlig hvilken megler som megler hvilken sak. Det er grunn til å tro at faktor 1 opplever at dette skyldes andre faktorer enn kjemien mellom megler og partene. På bakgrunn av andre utsagn faktor 1 rangerer høyt, kan det antas at det for eksempel gjelder meglerens evne til å skape dialog mellom partene, altså evne til å påvirke relasjonskvaliteten positivt. Rådgiverne viser sider av seg selv og sin personlige kunnskap i møte med andre (Allgood & Kvalsund, 2003; Buber, 2003; Macmurray, 1961/1999).

Meglerne som definerer faktor 1 og faktor 2 vektlegger gjensidighet gjennom sin rangering av utsagn som beskriver et dynamisk forhold mellom megler og partene, at megleren er den som legger til rette og setter i gang en prosess, og så tar partene over og har ansvaret for å løse konflikten. Målet med den hjelpende relasjonen er å inngå i og opprettholde toveis kommunikasjon (Rogers, 1961).

Utsagnene som rangeres nøytralt av faktor 2 omhandler blant annet meglerens innvirkning på partene og meglingsmøtet, og at det ikke er meglerens ansvar å finne en løsning. Utsagn som ligger i sorteringsskjemaets nullområde kan også bety noe på grunn av sin mangel på fremtreden (Brown, 1991). Det at disse utsagnene blir sortert nøytralt kan si noe om hvordan meglerkulturen er, og hvordan meglere blir sosialisert inn i kulturen. Det kan bety at andre utsagn enn disse tydeligere kommuniserer med det forskningsdeltakerne opplever.

4. Det er ikke mitt ansvar at partene skal bli enige, selv om noen har en forventning om at jeg skal løse konflikten for dem. De må finne løsningen selv. (-1, 0)

7. Med en dyktig megler og løsningsfokuserete parter kan et formelt meglingsmøte bidra til at partene finner løsningen og blir helt ferdige med konflikten. (+1, 0)

20. Jeg opplever at jeg kan ha innvirkning på partene i konfliktløsningsprosessen selv om jeg ikke direkte sier hva jeg tenker om saken. (+2, 0)

28. Både megleren og partenes personlighet har innvirkning på meglingsmøtet, og det er det viktig å være bevisst på. (0, 0)

29. Jeg har tro på at et godt samspill mellom megler og partene kan bidra til at de ser nye sider ved saken. (+3, 0)

30. Enhver megler kan megle enhver sak, da vi har et script vi følger for hvordan meglingsmøtet skal gjennomføres. (-2, 0)

Utsagnene som faktor 2 plasserer her har ingen klar sammenheng med hverandre, og faktor 1 har sortert disse utsagnene noe ulikt fra faktor 2; fra -1 til +3. Disse utsagnenes plassering kan bety at andre utsagn var mer tydelig for faktor 2, da andre utsagn som omhandler meglerens påvirkning og relasjonen mellom megler og partene har blitt rangert både høyt og lavt. Det kan også bety at jeg har utarbeidet for mange utsagn som likner på hverandre, slik at utsagn de er enige eller uenige i til slutt må plasseres mot midten.

4.3 Faktor 3: Med fokus på kjemi, å lytte og meglerens påvirkning

To forskningsdeltakere definerer faktor 3: Rita (0.8430) og Ane (0.5844). Korrelasjonen mellom faktor 1 og faktor 3 er 0.4467, mens korrelasjonen mellom faktor 2 og faktor 3 er 0.3156. Tabell 6 (under) viser hvilke utsagn som skiller faktor 3 fra de andre faktorene. Samtlige utsagn er signifikante på 0.05-nivå ($P < .05$). Utsagn merket med * er også signifikante på 0.01-nivå ($P < .01$).

Nr	Utsagn	Faktor 1	Faktor 2	Faktor 3	Faktor 4
14*	Det er viktig at det er god kjemi mellom partene og megleren. Ikke alle meglere passer til å megle alle saker.	-2	-4	+4	-2
6*	Meglerens rolle som tilrettelegger kan gi partene mulighet til å få sagt det de ønsker, og lytte til den andres opplevelse.	+5	+4	1	+5
3	Megleren påvirker ikke partene i problemløsningsprosessen, men han/hun skaper en formell ramme som gir partene mulighet til å snakke og lytte til hverandre.	+1	+3	-1	1

8*	Mange føler seg nok forpliktet til å stille i Konfliktråd når de inviteres til møte, selv om det er frivillig. Et formelt møte kan gi dem mulighet til å se nye sider ved saken	+2	+1	-2	+1
35	I en fastlåst konflikt er det lite sannsynlig at det finnes en løsning. Megleren og partene kan likevel bli enige om å sette punktum for konflikten.	-1	-1	-3	-1

Tabell 6: *Distinguishing statements faktor 3*

Meglerne i faktor 3 framhever blant annet betydningen av kjemi mellom megler og partene, at partene skal få lytte til hverandre, og de erkjenner at megleren kan påvirke partene og konfliktløsningsprosessen: (faktor 1s rangering, faktor 2s rangering, faktor 3s rangering i uthevet skrift)

19. Det er viktig for meg å skape en avslappet atmosfære under meglingsmøtet slik at partene får sagt det de ønsker samtidig som de greier å lytte til den andre. (+3, +5, **+5**)

14. Det er viktig at det er god kjemi mellom partene og megleren. Ikke alle meglere passer til å megle alle saker. (-2, -4, **+4**)

I likhet med faktor 1 og faktor 2-meglerne vektlegger faktor 3-meglerne å skape en avslappet atmosfære slik at partene kan komme i dialog. Faktor 3-meglerne vektlegger i tillegg at det bør være god kjemi mellom dem selv og partene, og skiller seg her fra de andre faktorsynene. Rogers (1961) peker i sin personsentrerte teori på at dersom forholdet mellom klient og rådgiver er varmt, vil klienten oppleve en trygghet til å utforske sine egne følelser og finne aksept for seg selv. Alle tre faktorsyn nevnt over ser ut til å oppleve dette som vesentlig for at partene selv skal finne en løsning på konflikten sin, derimot er det kun faktor 3 som ser ut til å mene at dette blant annet kan avhenge av kjemi.

23. Med en god megler får partene mulighet til å løse konflikten sin. (0, -2, **+4**)

De ulike faktorenes rangering av utsagn 23 kan fortelle oss noe mer om meglernes opplevelse av meglerens betydning for konfliktløsningsprosessen. Faktor 3 framhever at en god megler er vesentlig, og skiller seg her fra faktor 1 og faktor 2. Dette kan antyde at faktor 3-meglerne identifiserer seg mest med avhengighetsdimensjonen ved relasjonen til partene, at de i større grad enn de andre faktorene ser løsningen på konflikten som en direkte følge av sin utførelse av meglerrollen. Relasjonen er avhengig i forhold til hjelpeoppgaven (Kvalsund & Allgood, 2009). Dette kan også si noe om meglernes syn på mulighet for endring, da utsagnet

antyder at meglere enten er god eller ikke. Dette beskriver det Dweck (2007) omtaler som et konstant utviklingssyn, hvor meglere da kan ha en lav selvfølelse og større fallhøyde – partene må løse konflikten for at meglere skal være fornøyd med egen innsats.

Utsagnene som av faktor 3 rangeres som veldig ulikt dem selv understøtter også at de opplever at meglere personlige kompetanse som vesentlig, og at de erkjenner meglere påvirkning på partene og prosessen. Skau (2003) hevder at en etisk forsvarlig profesjonalitet også inkluderer det personlige. Det er viktig å skape trygghet og tillit i relasjon til partene, kun ved å gå inn i en personlig relasjon kan genuin endring og utvikling skje (Allgood & Kvalsund, 2003; Macmurray, 1961/1999). Plasseringen av utsagn 30 kan også understøtte den personlige relasjonens betydning.

30. Enhver megler kan megle enhver sak, da vi har et script vi følger for hvordan meglingsmøtet skal gjennomføres. (-2, 0, **-5**)

Videre viser plasseringen av utsagn 13 og 24 at meglere erkjenner sin påvirkning og at de ser muligheter for endring.

13. Megleren kan ikke påvirke partene i et meglingsmøte. Verken partene eller konflikten kan endres. (-4, -1, **-4**)

24. Jeg ønsker ikke på noen måte å påvirke partene, og ingenting jeg gjør vil endre situasjonen for partene. (-2, -2, **-4**)

Rådgivere som ikke bare kan identifisere relasjonskvaliteter, men også påvirke nødvendige prosesser for utvikling, kan påvirke læring og ressursutvikling (Kvalsund & Meyer, 2005).

Det er grunn til å tro at meglere som definerer faktor 3 i likhet med faktor 1 og faktor 2-meglere ikke ser på sin påvirkning på partene som direkte knyttet til hva løsningen på konflikten skal være, noe deres plassering av utsagn 2 understøtter.

2. Det er ofte tydelig for meg hva den riktige løsningen på konflikten er, og da kan jeg påvirke løsningen gjennom mitt kroppsspråk. (-5, -3, **-3**)

Måten påvirkning og makt utøves på i relasjonen avgjør om den vurderes som etisk eller ikke (Kvalsund, 2006). Det er viktig at meglere er i stand til å skille mellom seg selv og den andre, egne og andres behov, egne og andres løsninger (Skau, 2003).

Utsagnene som sorteres mot midten i faktor 3 omhandler blant annet utsagn som omhandler persondimensjonen i relasjonen mellom megler og partene. På bakgrunn av faktor 3s rangering av andre utsagn som omhandler dette (14 og 29), er det grunn til å anta at denne dimensjonen ble tydeligere for meglernes i disse utsagnene.

1. En uavhengig megler strukturerer et møte som gir mulighet for at partene kan se den andres perspektiv. (+3, +2, **0**)

10. Jeg tror ikke mennesker kan endre personlighet, så selv om meglere strukturerer et møte finnes det ikke alltid en løsning. (-1, +3, **0**)

12. I en konflikt kan folk lage fiendebilder av hverandre. Da er det meglernes oppgave å snu dette, slik at de kan lytte til hverandre. (+4, +1, **0**)

27. Jeg har tro på at mennesker kan endre seg, og med kyndig tilretteleggelse fra meglere kan de få hjelp til å finne en løsning. (0, -2, **0**)

28. Både meglere og partenes personlighet har innvirkning på meglingsmøtet, og det er det viktig å være bevisst på. (0, 0, **0**)

34. Partenes innstilling til meglingsmøtet påvirker meglere, og meglernes tilretteleggelse påvirker partenes vei mot en løsning. (+1, -1, **0**)

Sett i forhold til relasjonsdimensjonene oppleves denne faktoren som mer avhengig enn de to foregående. Jeg tolker dette i lys av utsagn som omhandler at løsningen avhenger av en god megler, kjemien med meglere rangeres som vesentlig, og meglernes evne til å skape en avslappet atmosfære. Faktor 3-meglere synes også å mene at de har stor påvirkningskraft.

4.4 Faktor 4: Med fokus på å lytte, og en usynlig megler.

Faktor 4 er bipolar ved at en av forskningsdeltakerne, Sissel, definerer faktoren med en (-0.7910). Det betyr at denne forskningsdeltakeren uttrykker et syn som representerer en motsetning til det synet faktor 4 representerer. Reidun lader signifikant på faktoren med (0.7044). Tabell 7 (under) viser de utsagn som faktor 4 har sortert signifikant forskjellig fra de andre faktorene. Samtlige utsagn er signifikante på 0.05-nivå ($P < .05$). Utsagn merket med * er også signifikante på 0.01-nivå ($P < .01$).

Nr	Utsagn	Faktor 1	Faktor 2	Faktor 3	Faktor 4
31*	Megleren har ingen innvirkning på partene, og skal kun legge til rette for dialog.	-3	-2	-2	+3
5*	Partene trenger megleren til å lede møtet og styre dialogen, og på denne måten legge til rette for at de kan se nye muligheter.	+2	+2	+1	-2
15*	Megleren bør lytte til partene og tilpasse sin ledelse av møtet underveis etter det som til enhver tid dukker opp. Saken kan endre seg underveis.	+4	+3	+2	-2
20*	Jeg opplever at jeg kan ha innvirkning på partene i konfliktløsningsprosessen selv om jeg ikke direkte sier hva jeg tenker om saken.	+2	0	+3	-3
34*	Partenes innstilling til meglingsmøtet påvirker megleren, og meglers tilretteleggelse påvirker partenes vei mot en løsning.	+1	-1	0	-5

Tabell 7: Distinguishing statements faktor 4

Utsagnene som faktor 4 sier seg mest enig med;

6. Når partene møtes ansikt til ansikt får de mulighet til å få sagt det de ønsker, og lytte til den andres opplevelse. (+5, +4, +1, +5)

I likhet med meglerne som definerer faktor 1 og faktor 2, vektlegger også megleren som definerer faktor 4 betydningen av at partene får møtes, og mulighet til å komme i dialog.

25. Partene skal knapt merke megleren under møtet, annet enn at han/hun er ordstyrer for dem på veien mot en løsning. (-3, -1, +3, +4)

3. Megleren påvirker ikke partene i problemløsningsprosessen, men han/hun skaper en formell ramme som gir partene mulighet til å snakke og lytte til hverandre. (+1, +3, -1, +4)

Faktor 4 skiller seg noe fra de andre faktorene ved å framheve meglers rolle kun som ordstyrer, og at det ikke skjer noen påvirkning fra megleren. Utsagn som understøtter dette synet hos faktor 4-megleren finner vi blant de som sorteres mot 'helt uenig';

34. Partenes innstilling til meglingsmøtet påvirker megleren, og meglers tilretteleggelse påvirker partenes vei mot en løsning. (+1, -1, 0, -5)

2. Det er ofte tydelig for meg hva den riktige løsningen på konflikten er, og da kan jeg påvirke løsningen gjennom mitt kroppsspråk. (-5, -3, -3, -4)

Meglerne som definerer de ulike faktorene ser ut til å enes om at de ikke kjenner seg igjen i utsagn 2. På bakgrunn av andre sorteringer, hvor flere viser en bevissthet omkring sin mulige påvirkning, er det grunn til å tro at det er første del av utsagnet som får de til å rangere det slik. Jeg velger derfor å tolke det dit hen at samtlige forskningsdeltakere er enige om at de ikke sitter på løsningen på partenes konflikt. Den største barrieren i interpersonlig kommunikasjon er vår naturlige tendens til å dømme, evaluere og godkjenne eller ikke godkjenne, mener Rogers (1961).

I Q-metode kan det som nevnt i metodekapittelet være en viss fare for at forskningsdeltakerne beskriver seg selv i idealistiske termer, og mer beskriver hvem de ønsker å være heller enn hvem de er (Kvalsund, 1998). I instruksene for sorteringa blir de bedt om å sortere utsagnene etter sin subjektive opplevelse av den beste tilrettelegginga for at partene selv skal finne en løsning. Det er grunn til å tro at forskningsdeltakerne med dette kan sortere ut fra at det er en forutsetning at de ikke skal finne løsningen for partene. Dette behøver altså ikke å si noe om hvorvidt de faktisk har dannet seg en mening om hva løsningen kan være, men at de sorterer etter hva de opplever er forventet. Argyris og Schön (1974) peker på at det ofte ikke er samsvar mellom vår uttalte teori og vår bruksteori, og en av utfordringene i forskning er å få tak i forskningsdeltakernes bruksteori, ikke bare deres uttalte teori.

Utsagnene i nullområdet for faktor 4 skiller seg ikke i stor grad fra de andre faktorsynene. Utsagnene har likhetstrekk med utsagn faktor 4 plasserer både som helt enig og helt uenig, og det er derfor grunn til å tro at disse utsagnene fikk denne plasseringen fordi forskningsdeltakerne fant andre utsagn som mer beskrivende for deres opplevelse.

4.5 Oppsummering av likheter og ulikheter mellom de fire faktorene

I analysen over har jeg trukket fram *distinguishing statements* for å tydeliggjøre hva som skiller de ulike faktorene fra hverandre. I tillegg er det interessant å se på *consensus statements* (se tabell 8 under), utsagn som ikke er sortert signifikant ulikt av de fire faktorene, og dermed ikke er med på å definere forskjell mellom faktorene.

Samtlige utsagn i tabellen under er ikke-signifikante på 0.01-nivå ($P < .01$), og utsagnene merket med * er også ikke-signifikante på 0.05-nivå ($P < .05$).

Nr	Utsagn	Faktor 1	Faktor 2	Faktor 3	Faktor 4
4	Det er ikke mitt ansvar at partene skal bli enige, selv om noen har en forventning om at jeg skal løse konflikten for dem. De må finne løsningen selv.	-1	0	-1	+2
7	Med en dyktig megler og løsningsfokuserte parter kan et formelt meglingsmøte bidra til at partene finner løsningen og blir helt ferdige med konflikten.	+1	0	0	+1
18*	Det er viktig at kjemien stemmer mellom meglere og partene. Gjør den ikke det er det umulig å få til et godt møte.	-3	-4	-2	-3
21*	Jeg bryr meg ikke om hvem som har rett eller galt i konflikten. Det er likegyldig for meg om de finner en løsning eller ikke.	0	+1	+2	+2
22	Jeg opplever ofte at parter henvender seg til meg heller enn motparten under meglingsmøtet. Da oppfordrer jeg dem til å snakke til hverandre, slik at de kan se og forstå hverandre bedre.	+1	-1	+1	0
26	Noen mennesker er konfliktskapende, og dette kan vi ikke endre. Med kyndig hjelp kan de imidlertid komme til en løsning på konflikten sin og bli ferdige med saken.	0	+1	-1	-1
28*	Både meglere og partenes personlighet påvirker meglingsmøtet. Sånn er det bare.	0	0	0	0
29	Jeg har tro på at et godt samspill mellom megler og partene kan bidra til at de ser nye sider ved saken.	+3	0	+3	+1

Tabell 8: *Consensus statements for de fire faktorene*

De fleste *consensus statements* er utsagn som er sortert mot 0-området, altså utsagn som ikke har psykologisk signifikans hos forskningsdeltakerne. Utsagn 18 skiller seg ut noe ved at faktor 1, 2 og 4 sier seg veldig uenig i det (-3/-4) og faktor 3 også er litt uenig (-2). Dette utsagnet beskriver det Dweck (2007) omtaler som et konstant læringssyn, at kjemien mellom partene er avgjørende, og at det ikke er mulig med endring dersom kjemien ikke er til stede. Utsagnet sier at kjemi er noe man enten har eller ikke har, og å anse dette som vesentlig for å skape et godt samspill vil bety begrensede muligheter for å påvirke og utvikle relasjonen. At de fleste forskningsdeltakerne sier seg uenig i dette kan antyde at de har tro på at endring og vekst er mulig, og at relasjonen mellom megler og partene kan utvikle seg

underveis. Dette kan også si noe om deres tanker omkring mulighetene for endring hos partene; at de har tro på at mennesker kan endre seg og utvikle seg i møte med hverandre.

Faktor 1 defineres av ni forskningsdeltakere og blir en hovedfaktor. Det er mange fellestrekk mellom de ulike faktorene. Samtlige fire faktorer fokuserer på tilretteleggelsen av at partene skal lytte til hverandre, komme i dialog og se den andres perspektiv. Faktor 1 vektlegger i større grad enn de andre faktorene at det er mulighet for endring, både hos partene og i prosessen.

Faktorene er ulike i sin rangering når det gjelder meglers relasjon til partene. Faktor 1-meglerne ser ut til å identifisere seg mest med gjensidig avhengighetsdimensjonen i relasjonen, da et helhetsbilde av deres sortering forteller meg at de har en bevissthet omkring egen påvirkning i prosessen, at partene er avhengige av dem som fasilitatorer i prosessen, og at de må tilpasse sin rolle til det som til enhver tid dukker opp. Fokuset er på at dialogen skal foregå mellom partene, og at megler har en rolle som tilrettelegger for denne kommunikasjonen. Faktor 2 tydeliggjør i større grad at de ikke har noe med sakskomplekset å gjøre, at deres innsats som meglere ikke bedømmes ut fra om partene finner en løsning. De erkjenner i likhet med faktor 1 partenes avhengighet til dem i tilretteleggelsen for dialog, men det kan se ut som om de i mindre grad enn faktor 1 mener at deres påvirkning har betydning for utfallet av meglingsmøtet. Faktor 3 korrelerer i større grad med faktor 1 (0.4467), og vektlegger i tillegg til det å lytte at det er vesentlig med god kjemi mellom megleren og partene. Faktor 3 ser ut til å i større grad enn faktor 1 og faktor 2 å se løsningen på konflikten som en direkte følge av sin utførelse av meglerrollen. Faktor 4 har i likhet med de andre faktorene et hovedfokus på at partene skal lytte til hverandre, men skiller seg fra de andre faktorene med et større fokus på megleren som usynlig og kun en ordstyrer. Her er likheten størst mellom faktor 2 og faktor 4, noe korrelasjonen mellom faktorene også understøtter (0.4325). Felles for faktorene er altså at de vektlegger at megleren skal legge til rette for dialog, og at megleren ikke skal påvirke partene direkte når det gjelder å finne løsningen på konflikten. De er forskjellige i synet på hvorvidt megleren som person påvirker prosessen mellom partene, og betydningen dette kan ha for konfliktløsningen. De er også ulike i oppfatningen av hvor avgjørende meglers tilretteleggelse er for hvorvidt partene finner en løsning.

5 DRØFTING

Mitt utgangspunkt for denne studien var et ønske om å finne ut hvordan meglere i Konfliktrådet opplevde sin rolle i forhold til konfliktløsningsprosessen hos parter i konflikt. Min problemstilling var; *Hvordan opplever en konfliktrådsmeidler å fasilitere parter i en konflikt til å ta ansvar for å finne en løsning?* Gjennom faktoranalyse av 20 megleres Q-sorteringer fant jeg fire kategorier som til sammen skaper et bilde rundt studiens tematikk. Meglernes subjektive opplevelse har stått i fokus, og jeg fant følgende kategorier: *Med fokus på å lytte, dialog og mulighet for endring, Med fokus på å lytte og forstå hverandre, uavhengig meidler, Med fokus på kjemi, å lytte og meglernes påvirkning og Med fokus på å lytte, usynlig meidler.*

Jeg vil i dette kapitlet drøfte det som jeg opplever kommer tydeligst fram gjennom dataanalysen og faktortolkningen. Det vil ikke være mulig å skape et fullstendig bilde av hele datamaterialet, da min subjektivitet også vil ha innvirkning på hva som for meg som forsker kommer tydeligst fram. Noen elementer fra faktoranalysen som det kunne vært interessant å se nærmere på vil forbli udrøftet. Jeg vil imidlertid ta tak i de elementene jeg opplever er mest vesentlig for å skape en mest mulig helhetlig skildring av datamaterialet.

Jeg tar utgangspunkt i problemstillingen slik den er presentert tidligere i oppgaven; *Hvordan opplever en konfliktrådsmeidler å fasilitere parter i en konflikt til å ta ansvar for å finne en løsning?* Den valgte teorien som jeg presenterte i kapittel 2: *Teoretisk forankring*, skaper grunnlag for drøfting av funnene som ble presentert i kapittel 4: *Dataanalyse og faktortolkning*. Jeg har vurdert det som hensiktsmessig å trekke inn noen nye teoretiske referanser i drøftingen. Disse hadde jeg ikke med meg i skapelsen av det teoretiske rammeverket, de er funnet i ettertid ut fra analyse og tolkning av funn, og plasseres derfor direkte inn i denne drøftingen. Jeg har valgt å drøfte funnene i forhold til hovedtendenser i faktorsynene fremfor å drøfte hver faktor for seg. Dette har jeg valgt på bakgrunn av at det er en del sammenfall mellom faktorsynene, og jeg ser det ikke hensiktsmessig å ha fokus på kun å sammenlikne de ulike faktorsynene – jeg ønsker å skape et helhetlig bilde av funnene fra feltet jeg har studert. Fokusområdene er valgt ut fra et ønske om å fremstille meglernes subjektive opplevelse på best tenkelig måte, og områdene jeg har valgt er; *Personlig kompetanse, Å legge til rette for dialog, Personer i relasjon – makt og påvirkning, Ansvarliggjøring og Muligheter for læring og utvikling*. Disse fokusområdene vil også gå noe

over i hverandre, da aspekter knyttet til de ulike områdene berører de samme elementene. Innledningsvis vil jeg gjenta hovedtrekkene ved hvert av de fire faktorsynene.

5.1 De fire faktorsynene

Faktor 1 kjennetegnes ved et fokus på megleren som tilrettelegger for dialog, at partene skal få lytte til hverandre og si det de ønsker. Det framheves også at de gjennom en slik tilretteleggelse fra megleren vil kunne få mulighet til å se nye sider ved saken. Meglerne som definerer faktor 1 sorterer også at de ikke mener å inneha løsningen på partenes konflikt, eller ønsker å påvirke partene i retning av en eventuell oppfatning de har av en mulig løsning. De erkjenner imidlertid å ha en påvirkning på utviklingen i relasjonen mellom partene. Faktor 2 framhever også at megleren kan tilrettelegge for at partene skal få lytte og forstå hverandre. Denne faktoren har i tillegg fokus på at megleren skal være nøytral i forhold til selve bakgrunnen for konflikten. Faktor 3 har også fokus på å lytte, og i tillegg framhever de viktigheten av at det er god kjemi mellom megleren og partene, og at meglingen vil avhenge av hvilken megler partene har. Faktor 4 har i likhet med de andre faktorene et fokus på at partene skal få lytte til hverandre under meglingsmøtet, og trekker i tillegg fram at megleren skal være mest mulig usynlig og påvirker ikke partene i konfliktløsningsprosessen.

5.2 Personlig kompetanse

En kompetent person kan defineres som en som har kvalifikasjoner til å ”fille en stilling, ivareta bestemte oppgaver eller uttale seg om et spørsmål” (Skau, 2005, s. 55). Ifølge Skau (2003) er det ikke mulig å utvikle en profesjonalitet som er etisk forsvarlig uten at den også inkluderer det personlige. Meglerne er ikke profesjonelle rådgivere, de innehar et statlig verv som fordrer at de møter partene som likemenn. Jeg finner det likevel relevant å se på meglervervet i forhold til en rådgivningsprofesjon, da de har en formell opplæring, og innehar kunnskap og ferdigheter som partene de skal megle mellom ikke nødvendigvis har. Som jeg vil komme tilbake til i drøftingsdelens punkt 5.3 *Å legge til rette for dialog*, er en bevissthet omkring egne holdninger, verdier og erfaringer vesentlig for å utvikle rådgivers handlingskompetanse. Rådgiverne bruker av seg selv og sin personlige kunnskap i møte med hjelpsøker (Allgood & Kvalsund, 2003; Buber, 2003; Macmurray, 1961/1999). I tillegg til de ferdigheter meglerne har tilegnet seg gjennom megleropplæringa, vurderes personlig egnethet før meglere oppnevnes. Om noen under megleropplæringa har vist seg uegnet til vervet, basert på en helhetsvurdering av deres ferdigheter, verdisyn og personlige egenskaper, vil de ikke bli oppnevnt som meglere. Konfliktrådet anerkjenner altså den personlige kompetansen

som en vesentlig del av meglers samlede kompetanse. Det er viktig å skape trygghet og tillit i relasjon til hjelpesøker, og kun ved å inngå i en personlig relasjon kan genuin endring og utvikling skje (Allgood & Kvalsund, 2003; Macmurray, 1961/1999). Som menneske kan vi ikke utvikle oss uten andre mennesker, da deres oppfatning av oss påvirker måten vi tenker om oss selv. Det finnes ikke et 'jeg' uten et 'du' (Buber, 2003). Kvalsund (2004b) framhever viktigheten av at i en hjelperelasjon, må rådgiver i tillegg til å ha kunnskap om teori og metode, være seg selv og bruke seg selv som en person som møter en annen person. Dette opplever jeg også er vektlagt fra Konfliktrådet gjennom oppnevning av meglere som skal representere mennesker i partenes nærmiljø, fremfor en profesjonell rådgiver.

De ulike faktorene ser ut til å vekte meglers personlige kompetanse ulikt. Faktor 1 ser ut til å se personlig kompetanse som en vesentlig del av meglers samlede kompetanse, og dette opplever jeg på bakgrunn av en helhetsvurdering av faktoren, med fokus på en dynamisk meglersrolle og en bevissthet omkring påvirkning i relasjonen og prosessen. Faktor 3 vektlegger også meglers personlige kompetanse, og trekker for eksempel fram at de opplever det som vesentlig at det er god kjemi mellom meglers og partene. I så måte forfekter faktor 3 en mer statisk meglersrolle, hvor det å skulle tilpasse seg enhver situasjon og relasjon trolig ikke oppleves like enkelt. Faktor 2 trekker fram at meglers skal opptre uavhengig i forhold til sakskomplekset. Nøytralitet i møtet med partene og fasilitering av prosessen vil trolig være en vesentlig del av den personlige kompetansen faktor 2 opplever at meglers bør ha. Faktor 4 er den faktoren som i minst grad ser ut til å erkjenne et behov for personlig kompetanse hos meglers, da faktoren fremmer at meglers skal være mest mulig usynlig.

5.3 Å legge til rette for dialog

Gjennom dialog og kommunikasjon skaper rådgiver handlings- og atferdsendringer hos hjelpesøker (Kvalsund, 2006). Det er hjelperen som har lært å bruke påvirkningsferdigheter, og det er hjelperen som må bruke skjønn og kommunisere åpent om bruken av makt i relasjonen. Det er måten makten anvendes på som er vesentlig, ikke hvorvidt man påvirker og utøver makt (Kvalsund, 2006). Faktorene vekter ulikt hvor bevisste de er sin makt i relasjonen, og i hvilken grad de påvirker prosessen. Faktor 4 er den faktoren som ser ut til ikke å erkjenne at han/hun har makt i relasjonen, samtidig som disse meglers i likhet med de andre faktorene vektlegger sin rolle som tilrettelegger for dialog. Er det mulig å legge til rette for dialog mellom stridende parter uten å aktivt ta del i samhandlingen? Det er grunn til å tro at

kommunikasjonen mellom parter som møter til konfliktrådsmedling ikke er spesielt god. Det er da grunn til å tro at de har behov for mer enn en ordstyrer (utsagn 25), og her må meglere bruke sine kommunikasjonsferdigheter aktivt i prosessen for å skape en endring mellom partene. Faktor 4 beskriver en megler som helst skal være usynlig, men er det forenlig med å skulle bidra til å opprette dialog der dialogen trolig er fraværende? Faktor 4 sorterer utsagn 6 som det de er mest enig i; 'Når partene møtes ansikt til ansikt får de mulighet til å få sagt det de ønsker, og lytte til den andres opplevelse.' Det er grunn til å tro at faktor 4 representerer et syn hvor meglere er mindre bevisst sin egen påvirkning i relasjonen. Faktor 4 er bipolar ved at en av forskningsdeltakerne uttrykker et syn som representerer en motsetning til dette synet. Da er det bare én av forskningsdeltakerne som representerer synet i faktor 4, noe som skaper grunnlag for å si at faktor 4 er det minst fremtredende synet blant forskningsdeltakerne.

De andre faktorsynene belyser meglers rolle som tilrettelegger for dialog med et større fokus på meglers påvirkning og ferdigheter. Rådgivere som kan identifisere relasjonskvaliteter og også påvirke de nødvendige prosesser som kan gjenopprette en mest mulig relevant utviklingsrelasjon i øyeblikket, kan påvirke læring og ressursutvikling (Kvalsund & Meyer, 2005). Hovedtrekket ved de fire faktorsynene er at de setter meglers evne til å legge til rette for dialog som avgjørende. Partene skal oppleve en avslappet atmosfære som gir dem mulighet til å si det de ønsker, og lytte til den andres opplevelse. Som Kvalsund og Meyer (2005) påpeker, krever dette en handlingskompetanse hos meglere; han/hun må være i stand til å identifisere relasjonskvaliteter hos partene, og i relasjonen mellom seg selv og partene. Dersom partene er i konflikt er det grunn til å anta at de ikke har en trygg og god kommunikasjon seg imellom, og at de trenger hjelp for å kommunisere med hverandre. Dette er utgangspunktet for meglers rolle, og tilretteleggelsen for åpen kommunikasjon blir derfor avgjørende for konfliktløsningsprosessen.

Der faktor 4 vil se sin begrensning i å endre uheldige kommunikasjonsmønstre mellom partene, synes de andre faktorsynene å forfekte en holdning som i større grad erkjenner en aktivt deltakende megler som bidrar til å skape kommunikasjon og tillit i relasjonen. Det kan bety at meglere tar stilling til saken noen ganger når urimeligheter blir for fremtredende, da det å skulle finne en løsning gjennom dialog forutsetter at partene er åpne for hverandres perspektiv. På denne måten kan ikke selve saken, som er grunnlaget for konflikten, ses atskilt fra prosessen med å finne en løsning.

Utgangspunktet til partene i en konflikt er veldig forskjellig. I noen tilfeller er det straffesaker hvor den ene parten har begått et lovbrudd, for eksempel tyveri, vold eller hærværk. I slike saker har partene ofte ikke møttes eller snakket om saken siden hendelsen. Da fungerer Konfliktrådet som et avgjørende bindeledd for at partene overhodet skal få til et møte. I slike saker, hvor den påklagede er 15 år eller eldre, er alternativet til konfliktrådsbehandling at saken sendes tilbake til Politiet for vanlig straffesaksbehandling. Det er derfor grunn til å anta at den ene parten i slike saker møter på et noe annet grunnlag i forhold til frivillighet. En ubalanse i relasjonen mellom partene vil derfor trolig være til stede, da den ene er offer for den andres handling. Konfliktrådet skal ha fokus på ivaretagelse av offeret, og dette vil trolig påvirke megleren i tilretteleggelsen av dialog mellom de to. Megleren skal sikre at møtet ikke oppleves som et nytt overgrep for klager. I sivile saker, som for eksempel en nabokonflikt, arvestrid eller samværsavtale for felles barn, er partene i utgangspunktet mer likestilte når de møter til megling. Det er gjerne den ene parten som har tatt initiativ til møtet, men oppmøtet er frivillig, og om de velger å ikke møte får det ingen strafferettslige følger. Det er grunn til å tro at det i saker som de sistnevnte kan være et større fokus på den relasjonelle dimensjonen, da dette er parter som har stått i relasjon til hverandre i lang tid, og som også skal ha det i fremtiden. Kanskje er det lettere for meglerne å legge til rette for dialog der det er uttalt at det er mangel på dialog som er kjernen til konflikten? Forskningsdeltakerne har ulik erfaring med konfliktrådsmedling, og det er grunn til å anta at de hadde ulike saker i minne når de gjennomførte sorteringen. Er det enklere å forholde seg nøytral som megler i en sak mellom likestilte parter, hvor maktbalansen dem imellom er noenlunde jevn? Hvor sannsynlig er det at megleren kan forholde seg nøytral i en sak hvor en ektemann har utøvd vold mot sin kone og barn? I megleropplæringa vektlegges det at meglerne skal bevisstgjøres sin egen erfaringsbakgrunn, slik at de er bevisste på hva de bringer med seg av holdninger og egne opplevelser inn i møtet med partene. Å tro at man som menneske kan møte noen på en helt nøytral måte er usannsynlig, men gjennom et bevisst forhold til egne holdninger, fordommer og verdier er man bedre rustet til å kjenne igjen hva som er sitt eget og hva som skjer mellom partene. Dette er en del av meglerens personlige kompetanse, og det kan være både en berikelse og en begrensning for utøvelsen av meglervervet. Kvalsund og Meyer (2005) mener at rådgivers handlingskompetanse utvikles gjennom å utforske og reflektere over prosessene som betinger persondimensjonen; erfaringer, kunnskap, følelser og handlinger.

Megleren skal altså lede møtet mellom to parter, og bidra til at partene sammen kan finne en løsning på konflikten sin. Jeg finner det derfor interessant å se på denne lederrollen som megleren innehar i relasjon til partene. Ledelse i seg selv er et relasjonelt begrep, da det fokuserer på det gjensidige samarbeidet som finner sted (Glasø, 2002), her mellom megleren og partene. Ledelse innebærer et mellommenneskelig perspektiv og en menneskeorientert tilnærming. Begrepet *relasjonsledelse* blir med dette sentralt (Spurkeland, 2005). Det handler om å ivareta og bry seg om andres utvikling, trivsel og å gjøre hverandre gode. Samarbeidet er det som er avgjørende for om man skal lykkes med oppgaven; å bidra til at partene skal finne en løsning på konflikten. Kan man oppnå en relasjon preget av samarbeid ved å forsøke å være usynlig? Jeg vil antyde at meglere med en bevissthet omkring sin vesentlige rolle knyttet til å skape dialog og legge til rette for utvikling er bedre rustet til å skape en relasjon preget av tillit og samarbeid.

Kvalsund (2006) deler grunnleggende ferdigheter i hjelpekontekster inn i to typer; å gi oppmerksomhet til hjelpsøker for å skape en grunnleggende informativ forståelse og vise at en vil den andre vel – og å overføre makt til den som trenger hjelp, for at han/hun skal kunne hjelpe seg selv (Ivey et al., 1997; Kvalsund, 2006). Megleren må altså inneha oppmerksomhetsferdigheter, og disse innbefatter å kunne lytte, vise empati, parafrasere, være nær, utøve omsorg og vise omtanke, oppsummere og fasilitere (Kvalsund, 2006). Ferdighetene skaper grunnlag for å forstå seg selv og den andre ut fra subjektiv erfaringskunnskap. Disse ferdighetene er altså avgjørende hos megleren i hjelperelasjonen, og megleropplæringa fokuserer på en bevissthet omkring disse ferdighetene gjennom praktiske øvelser fasilitert av rådgiverne i Konfliktrådet, og med refleksjonsøvelser knyttet til egne holdninger og ferdigheter. Oppnevning av meglere i Konfliktrådet skjer etter at denne opplæringa er gitt. Det er altså grunn til å si at meglere i Konfliktrådet har opplæring som tilsier at de skal ha grunnleggende oppmerksomhetsferdigheter.

Meglerens bruk av disse ferdighetene i meglingsmøtet er avgjørende for å skape tillit i relasjonen til partene. Tillit er grunnleggende for å hindre at hjelpsøker opplever seg krenket (Skau, 1997; Kvalsund, 2006). For at megleren skal kunne bistå partene i prosessen er det avgjørende å lytte til begge parter for å danne seg et mest mulig helhetlig bilde av situasjonen, saken og relasjonen. Som det framheves i forskningsdeltakernes sortering av utsagn, skal selve saken som er grunnlaget for konflikten gis et underordnet fokus hos megleren, mens relasjonen og kommunikasjonsprosessen skal ha et overordnet fokus. Megleren skal altså bruke sine oppmerksomhetsferdigheter til også å påvirke partenes oppmerksomhet til

hverandre. På denne måten får meglere i tillegg til en bevissthet omkring egne oppmerksomhetsferdigheter også en oppgave med å fasilitere partenes oppmerksomhetsferdigheter. I den sammenheng vil jeg trekke fram meglere sine påvirkningsferdigheter som vesentlig for denne fasiliteringa. Mens oppmerksomhetsferdigheter bidrar til at man klarere ser hva saken dreier seg om og hvordan man forholder seg til saken, vil påvirkningsferdigheter mer direkte bidra til endring (Kvalsund, 2006). Det er grunn til å anta at partenes oppmerksomhet knyttet til hverandres opplevelse ikke har vært optimal i forkant av meglingsmøtet, da konflikten er et faktum. Megleren har altså en oppgave i å legge til rette for at en endring skal finne sted i kommunikasjonen mellom partene.

Forskningsdeltakerne trekker fram at de ønsker å legge til rette for at partene skal få si det de ønsker, lytte til hverandre, høre den andres opplevelse av saken, og få mulighet til å se den andres perspektiv. For at dette skal være mulig må altså meglere sikre at begge parter får komme til orde; meglere kan stille utdypende spørsmål som kan hjelpe partene til å belyse hele sin opplevelse av situasjonen, meglere kan parafrasere for å sikre at både han/hun og den andre parten forstår det som sies, og meglere kan gjennom sitt kroppsspråk og sin holdning vise anerkjennelse for det partene bringer inn i møtet. Samtlige faktorsyn framhever et ønske om å legge til rette for at partene skal få lytte til hverandre. Det som i størst grad skiller faktorene er deres opplevelse av i hvilken grad de har påvirkning. Faktor 4 er den faktoren som ser ut til ikke å erkjenne at han/hun har makt i relasjonen, og har en opplevelse av at meglere kun bør være en ordstyrer, og mest mulig usynlig under meglingsmøtet. De andre faktorsynene belyser meglere sine rolle som tilrettelegger for dialog med et større fokus på meglere sine påvirkning og ferdigheter.

5.4 Personer i relasjon – makt og påvirkning

Macmurray (1961/1999) mente at det ikke finnes noe 'jeg' uten et 'du', og at ideen om en isolert person er selvmotsigende. Individet blir en person bare når han eller hun står i relasjon til hverandre. Tre hovedtyper av relasjoner utgjør persondimensjonens 'jeg og du'-møter. Disse er avhengighetsrelasjoner, uavhengighets- og gjensidighetsrelasjoner (Kvalsund & Meyer, 2005). Forskningsdeltakerne i avhandlingen min har erkjent at relasjonen mellom meglere og partene i konflikt har innvirkning på konfliktløsningsprosessen, og at de har et hovedfokus på å endre relasjonen mellom partene. De fire faktorsynene har i hovedtrekk definert at den ideelle relasjonen mellom meglere og partene i konflikt skal være preget av

gjensidig avhengighet. De framhever at partene ikke skal være avhengig av megleren i den forstand at megleren skal finne løsningen for dem – megleren skal gjennom sin fasilitering av partene i dialogen mellom dem legge til rette for at de selv tar ansvar for konflikten. I så måte kan man si at de skal være uavhengige av megleren. De erkjenner imidlertid at relasjonen er avhengig i forhold til hjelpeoppgaven (Kvalsund & Meyer, 2009), og hjelpeoppgaven er her knyttet til dialogen. Partene kan altså finne løsningen på konflikten sin selv når de har fått hjelp fra megleren til å komme i dialog. Meglerne erkjenner at de har påvirkning på partenes konfliktløsningsprosess, da veien til løsningen avhenger av hvor god dialogen mellom partene er.

5.4.1 Avhengighetsdimensjonen

En avhengig relasjon innebærer at man er avhengig av hverandre for å handle og ta valg, en retter seg etter andre og gjør det en tror er forventet (Kvalsund, 1998). Hjelperelasjoner er et eksempel på avhengighetsrelasjoner, hvor selve relasjonen er asymmetrisk fordi hjelper har kunnskap som hjelpesøker ikke har, men som han eller hun har behov for. Relasjonen er avhengig i forhold til hjelpeoppgaven (Kvalsund & Allgood, 2009). Forskningsdeltakerne har til en viss grad identifisert seg med dimensjonen som beskriver en asymmetrisk gjensidighet i avhengighetsrelasjonen. En avhengighetsrelasjon kan høres negativt og stagnerende ut, men det behøver ikke å oppleves slik for partene ved etableringen av en relasjon til megleren. Kanskje er det passende med en slik relasjon i innledningen av meglingsmøtet? Med utgangspunkt i bakgrunnen for møtet – en konflikt som er uløst og som de trenger hjelp for å kunne løse, kan det være naturlig å støtte seg til megleren som hjelper. Forskningsdeltakerne som vektlegger avhengighetsdimensjonen erkjenner også viktigheten av en relasjon basert på tillit, fokus på tilretteleggelse for at partene skal kunne lytte til hverandre, og at megleren ikke skal presentere *sin* løsning på konflikten. Selv om jeg beskriver faktor 3-meglerne som avhengige i sin relasjon til partene betyr, det ikke at det er endelig - relasjonell utvikling er mulig i ethvert møte (Kvalsund, 1998).

5.4.2 Uavhengighetsdimensjonen

Uavhengighet betyr langt mer symmetri i relasjonen. Det enkelte individ har både behov for, rett og plikt til å overskride den relasjonelle asymmetrien vi finner i avhengighetsdimensjonen (Kvalsund & Meyer, 2005). Faktor 4-meglerne mener at megleren skal være usynlig, og dette kan tyde på mindre bevissthet omkring egen makt og påvirkning. Det kan også bety at de erkjenner en aktiv rolle, men at de mener at det ideelle for partenes ansvarliggjøring er at

meglere forsøker å være minst mulig synlig. En mulig utfordring for meglere med dette synet er at meglere ikke ser sin egen påvirkning i prosessen, og dermed ikke foretar valg i forhold til sin tilretteleggelse med en forståelse av at den er av betydning. Er det mulig å være usynlig i rollen som megler mellom parter i konflikt? Ved å tro at en har minimal innvirkning på relasjonen og prosessen begrenser man også mulighetene til å fasilitere endring hos partene. Hjelperelasjoner er en form for avhengighetsrelasjoner ved at noen som er i behov for kunnskap den andre har, blir avhengig av den som har kunnskapen (Kvalsund & Allgood, 2009). Det er grunn til å tro at partene har en forventning om en synlig megler, og partene kan oppleve mangel på tillit i relasjonen til en megler som distanserer seg, og de kan bli usikre på meglers rolle. Uavhengighet kan oppleves både positivt og negativt, men uten tillit til uavhengigheten kan relasjonen preges av uenighet og konflikt (Kvalsund & Meyer, 2005). Å fornekte tilstedeværelsen av en avhengighet i relasjonen kan hemme relasjonens utvikling mot gjensidighet. Dersom meglere opplever at veien til bemyndigelse av partene skjer uten noen form for avhengighet til megler i faser av prosessen kan mangelen på tillit i relasjonen hemme dialogen partene imellom, og dermed svekke muligheten for at nye perspektiver inntas og endring skjer. Jeg har også belyst dette i drøftingsdelens punkt 5.3 *Å legge til rette for dialog.*

5.4.3 Gjensidig avhengighetsdimensjonen

I gjensidighetsrelasjonen rommes helheten av det relasjonelle feltet. Begge aktører i en relasjon er både avhengige, uavhengige og gjensidige, og i et utviklingsperspektiv må man erkjenne de positive og negative sidene ved disse relasjonskvalitetene. Den gjensidige relasjonen søker å forstå begge sider i relasjonen, og trues dermed ikke av asymmetri (Kvalsund & Meyer, 2005). Faktor 1-meglere trekker fram meglers tilpasning til det som til enhver tid dukker opp (utsagn 15) som vesentlig. Sett ut fra de relasjonelle dimensjonene vil jeg antyde at det er faktor 1-meglere som er kommet lengst i sin relasjonelle utvikling – de vektlegger gjensidighet og endring mest i sin sortering. Meglers rolle er altså dynamisk, og krever et fokus på relasjonen i øyeblikket. I følge gestaltteori skjer økt erkjennelse om seg selv i øyeblikket. Gjennom en bevissthet på 'her og nå' kan man justere ideer og atferdsmønstre som stammer fra fortiden. De mønstrene som var nødvendige for oss tidligere, er ikke nødvendigvis hensiktsmessige i en situasjonen vi er i nå. Gjennom å utforske seg selv, 'her og nå', er det mulig å tilegne seg nye erfaringer slik at mønstrene kan korrigeres til konstruktiv atferd og samhandling (Kokkersvold & Mjelve, 2003). Det som meglere vurderer som nødvendig i forhold til sin ledelse og relasjon til partene i starten av et møte behøver ikke nødvendigvis å være nødvendig lenger ut i prosessen. Dette kan ses i

sammenheng med relasjonsdimensjonene; det kan i enkelte faser være behov for å opprette en avhengighetsrelasjon til meglere, da meglere er den som skal lede møtet og har ferdigheter til å fasilitere dialog og endring. I neste fase av konfliktløsningsprosessen er det trolig mer hensiktsmessig å skape en relasjon preget av gjensidighet. For å opprette tillit bør det kommuniseres omkring hensikten med møtet, gjensidige forventninger og hvordan man arbeider mot et felles mål. Faktor 1 framhever også at partene skal være uavhengige av meglere når det kommer til selve sakskomplekset og den konkrete løsningen på konflikten. I følge Rogers (1961) er den største barrieren i interpersonlig kommunikasjon vår tendens til å dømme, evaluere og godkjenne eller ikke godkjenne. I megleropplæringa fra Konfliktrådet framheves det at meglere ikke skal ta stilling til rette eller galt, at det ikke er meglere som skal finne løsningen for partene, men legge til rette for at partene selv skal komme fram til en løsning. Rogers (1961) fremmer at den som best kan hjelpe en person til å vokse vil bidra til at denne personen opplever at han/hun har gjort dette arbeidet selv. Hjelperen har kun lyttet aksepterende og stilt spørsmål som har fremmet refleksjon og erkjennelse av at løsningen ligger i personen selv. Det er grunn til å tro at en slik tilretteleggelse forutsetter en bevissthet omkring sin relasjon til partene, og at det kun kan skje i en gjensidig relasjon hvor begge parter har tillit til relasjonen.

5.5 Ansvarliggjøring

Målet med konfliktrådsmedling er at partene skal finne en løsning på konflikten sin, og at de skal finne denne løsningen selv. Dette forutsetter at meglere også har ferdigheter til å hjelpe partene med å ta ansvar for situasjonen og sin rolle. Meglerne må være bevisste på ikke å være *konflikttyver* (Christie, 1977), de må ikke overta partenes konflikt. Om det i løpet av meglingsmøtet viser seg at partene ikke er villige til å gjøre noe, bør heller ikke meglere gjøre noe. Da vil det lett bli løsninger som partene ikke har et eierforhold til. Megleren må være tydelige på at eierskapet til konflikten ligger hos partene (Christie, 1977).

Det er altså en klar forutsetning at partene selv må ta ansvar, og dette kommer også tydelig fram som en opplevelse forskningsdeltakerne har. Det er grunn til å tro at en løsning de selv har kommet fram til er en løsning de bedre kan leve videre med enn om en løsning skulle blitt presentert av en utenforstående tredjepart. Ved å fraskrive seg ansvar i problemløsningsprosessen og for selve utfallet kan partene bidra til å opprettholde konflikten eller skape en ny konflikt på bakgrunn av et lite heldig meglingsmøte. Faktor 4 representerer det synet som tydeligst framhever at ansvaret for konflikten ligger hos partene. Helhetsbildet

av faktor 4 tolker jeg dithen at det kan være mulighet for at faktor 4-meglerne i sitt fokus på partenes ansvar for selv å finne løsningen unngår å gå aktivt inn i fasilitering av relasjonen og kommunikasjonen mellom partene. Kan et overdrevent fokus på at konfliktløsninga kun er partenes ansvar gi begrensninger for hvor godt megleren kan fasilitere partene i prosessen? Ser faktor 4 på rollen som fasilitator kun som en ordstyrer, slik at de ikke ser det som sin oppgave å kunne identifisere uheldige kommunikasjonsmønstre og intervensere for å bidra til mer konstruktiv kommunikasjon (Schwarz, 2002)? De tre andre faktorsynene beskriver også en holdning om at det er partene som har ansvar for å finne løsningen. Imidlertid erkjenner de i større grad enn faktor 4 at megleren har et ansvar knyttet til å legge til rette for dialog, at partene skal se og forstå hverandres opplevelse og på denne måten kunne innta et nytt perspektiv. En måte megleren kan fasilitere til ansvarliggjøring gjennom sine kommunikasjonsferdigheter er ved å oppfordre partene til å snakke med et ”jeg-budskap” (Halland, 2005). Dette kan fasiliteres gjennom bruk av parafrasering – å gi respons til hjelpsøker som speiler det som er blitt uttrykt verbalt, med en parallell mening (Kvalsund, 2006). Dersom den ene parten for eksempel sier ”Man blir jo irritert når noen ikke lytter til en” kan en mulig respons være ”Jeg hører du sier at du blir sint når Ole ikke lytter til deg”. På denne måten kan megleren bidra til at partene får en mer åpen og ærlig kommunikasjon, noe som kan føre til mindre ansvarsfraskrivelse og økt ansvarliggjøring. Jeg vil hevde at meglerens oppmerksomhets- og påvirkningsferdigheter er avgjørende for å kunne fasilitere kommunikasjon mellom partene i et meglingsmøte, og at en bevissthet omkring sin rolle som fasilitator også innebærer en bevissthet omkring sitt ansvar i prosessen. Megleren må ikke bare kunne kommunisere at ansvaret ligger hos partene, han/hun må også ha ferdigheter for å påvirke partene til å ta ansvar dersom de ikke gjør det. Som fasilitator kreves det at du har kompetanse til å kunne diagnostisere og intervensere og gjennom dette jobbe mot å gjøre grupper effektive (Schwarz, 2002). Handling inneholder i følge Macmurray (1999) både kunnskap og bevegelse, og ut i fra dette kan en si at kunnskap om for eksempel relasjoner er en forutsetning for å kunne handle som megler.

Kvalsund (2004b) framhever som nevnt under drøftingsdelens punkt 5.2 *Personlig kompetanse* at det er viktig at rådgiver må være seg selv og bruke seg selv i møtet med hjelpsøker. Videre sier han at når hjelperen blir ekspert og avstår fra å bruke seg selv, er det hjelpsøker som blir redusert til objekt. Når det er et subjekt-objektforhold mellom den som skal hjelpe og den som trenger hjelp, er det ofte slik at den ”profesjonelle” er den som sitter på svarene, og hjelpsøker blir passiv og avhengig. Det er kanskje dette faktor 4 vil unngå?

Forskningsdeltakerne er enige om at meglere ikke skal være ekspertene, og samtidig er hovedtendensen blant forskningsdeltakerne at meglere har påvirkning på prosessen i kraft av sin relasjon til partene. I følge Kvalsund (2004b) er det viktig at rådgiver jobber med seg selv og bruker av seg selv i sitt arbeid. Kvalsund (2004b) argumenterer med utgangspunkt i Rogers (1951) og Macmurray (1969) at bare når rådgiveren er subjektiv og tar med seg sin subjektivitet inn i relasjonen vil det være frihet nok til subjektive valg, vekst og utvikling. Ut fra dette vil jeg hevde at meglere ikke må vegre seg for å være synlige i relasjonen til partene, da en aktiv og tilstedeværende megler kan ses på som en forutsetning for å legge til rette for at partene skal forholde seg til hverandre som subjekt. At partene forholder seg subjektiv til relasjonen og sakskomplekset, og til hverandres subjektivitet kan også ses som en forutsetning for å kunne ta ansvar for sin rolle i situasjonen, og derigjennom kunne oppleve mestring gjennom å finne en løsning i samhandling med den andre.

Meglerne ser ut til å i noe ulik grad erkjenne at de har relasjonell makt i meglingsmøtet. Å utøve makt direkte knyttet til sakskomplekset som er bakgrunnen for møtet er derimot noe de ikke anser som legitimt. Viser dette meglernes praksis, eller er det et ideal? Når vi ser på helhetsbildet for faktor 3 ser vi at de i stor grad ser løsningen på konflikten som en direkte følge av sin utførelse av meglerrollen, og de vektlegger også betydningen av kjemi mellom meglere og partene. Dette kan tyde på at fallhøyden er rimelig stor for faktor 3-meglerne, og at de vurderer seg selv ut fra løsningen partene kommer til. Kan det også tenkes at de i større grad enn de andre meglere vil være tilbøyelig til å påvirke løsningen direkte, da dette kan bety mye for deres selvfølelse? Det kan se ut til at faktor 3-meglerne vil kunne fokusere mer på *løsningen* enn prosessen, sett i forhold til de andre faktorsynene. Faktor 4 opplever å ha større distanse, så om partene ikke kommer til en løsning vil ikke dette påvirke faktor 4-meglernes selvoppfatning, de har gjort hva de kunne og partene må selv ta ansvar dersom meglingen ikke ga ønsket resultat. Faktor 1 og faktor 2 erkjenner at deres rolle er å tilrettelegge for dialog, og tilstreber å være nøytrale i forhold til selve sakskomplekset, samtidig som de erkjenner en påvirkning på konfliktløsningsprosessen. Jeg vil si at det kan være en utfordring for både faktor 3 og faktor 4-meglerne å greie å ansvarliggjøre partene gjennom sin tilretteleggelse. Faktor 3 kan komme til å ta for stort ansvar for at partene skal finne en løsning, og dette kan være til hinder for bemyndigelse av partene. Faktor 3-meglerne kan komme til å miste fokus på tilretteleggelsen for at partene selv finner løsningen, og gå inn som aktiv deltaker i partenes konfliktløsning. Faktor 4-meglerne kan hindres i å oppnå en relasjon preget av gjensidig tillit gjennom sitt forsøk på å være usynlig. Distansen han/hun

skaper til partene kan også hindre at man oppnår en helhetlig forståelse av saken, da meglers manglende vilje til eller ønske om å involvere seg kan begrense ham/henne i utforskningen av partenes opplevelser. Dette vil påvirke hvordan megleren bidrar til å få belyst hele sakskomplekset og begge parter opplevelse, og begrenser meglers mulighet til å bruke sine påvirkningsferdigheter i forhold til det relasjonelle aspektet framfor et fokus på løsningen for tidlig i prosessen.

5.6 Muligheter for læring og utvikling

Faktor 3-meglerne mener at det er viktig med god kjemi mellom megleren og partene. Kjemi representerer noe tilfeldig og uforanderlig, noe som enten er til stede eller fraværende, har man ikke god kjemi i utgangspunktet kan det være vanskelig å opprette dette. Ut fra en helhetsvurdering av faktor 3, vil jeg tolke det dit hen at de forfekter et mer konstant utviklingssyn (Dweck, 2007) hvor mye av føringene for hvordan meglingsmøtet skal forløpe er lagt allerede før møtet finner sted; kjemi er viktig, en 'god megler' kan gi partene mulighet til å løse konflikten sin. Dersom vi skal anta at det å være en god megler også innebærer det å ha god kjemi med partene, er det grunn til å tro at faktor 3-meglerne vil oppleve forutsetningene som langt fra optimale i en del meglingsmøter. Deres sortering av utsagn 30 (-5) viser også at de anser persondimensjonen som avgjørende; 'Enhver megler kan megle enhver sak, da vi har et script vi følger for hvordan meglingsmøtet skal gjennomføres'. Det er grunn til å tro at faktor 3-meglerne vil oppleve seg som utilstrekkelig i enkelte saker, da de vil møte mange ulike mennesker gjennom sitt meglerverv. I motsetning til dette utviklingssynet, finner vi troen på at vekst er mulig, at vi vokser og utvikler oss hele tiden (Dweck, 2007). I gestaltteori er begrepet 'feltet' sentralt (Kokkersvold & Mjelve, 2003). Mellom mennesker oppstår det et felt, et kontaktfelt som er unikt, og som skapes av de som er involvert. Feltbegrepet baserer seg på et dynamisk menneskesyn, en tro på at vi ikke er statiske med et sett av egenskaper som viser seg på lik måte i alle situasjoner. Vi skaper og skapes i møte med andre (Kokkersvold & Mjelve, 2003). Faktor 1 og faktor 2-meglerne synes å ha et mer dynamisk menneskesyn, noe deres rangering av utsagn 15 (+4) understøtter; 'Meglere bør lytte til partene og tilpasse sin ledelse av møtet underveis etter det som til enhver tid dukker opp. Saken kan endre seg underveis.'

Målet med den hjelpende relasjonen er å inngå i og opprettholde toveis kommunikasjon (Rogers, 1961). Rogers (1961) hevder videre at endring og vekst bare kan finne sted når hjelpesøker opplever et visst psykologisk klima i relasjonen. Dette handler ikke

om teknikker eller kunnskap, men en sensitiv og empatisk forståelse av hjelpsøkers følelser, og en varm, aksepterende positiv holdning til hjelpsøker. Gjennom sine oppmerksomhets- og påvirkningsferdigheter og en empatisk og aksepterende holdning kan meglere altså skape et klima for at partene får satt ord på det de ønsker. Dersom meglere får tillit fra partene slik at begge parter opplever at de blir sett, hørt og akseptert, og at de har tillit til at meglere vil dem vel, er det grunn til å tro at de også vil legge bort noe av sine forsvarsmekanismer som kan hemme dialogen mellom dem. På denne måten kan meglere legge til rette for utvikling og endring.

5.7 Avsluttende kommentar

Med denne studien har jeg ønsket å bidra til en bevisstgjøring omkring rådgiveren som tilrettelegger for ansvarliggjøring og utvikling, og en diskusjon omkring makt i hjelperelasjoner hvor nøytralitet fra rådgiver anses som ideelt. Jeg har med utgangspunkt i problemstillingen *Hvordan opplever en konfliktrådgiver å fasilitere parter i en konflikt til å ta ansvar for å finne en løsning?*, forskningsdeltakernes Q-sorteringer og min teoretiske forståelsesramme diskutert tolkningene av funnene. Gjennom studien har ulike subjektive opplevelser knyttet til tematikken for studien kommet fram, og jeg har brakt min subjektivitet inn i forståelsen, tolkingen og drøftingen av disse funnene. Jeg vil understreke at de resultat som er kommet fram i studien ikke er endelige svar, men mulige og tentative svar.

Jeg opplever at studien har bidratt til mer kunnskap omkring hvordan det oppleves å skulle skape ansvarliggjøring hos hjelpsøkere gjennom fasilitering av parter i en konfliktløsningsprosess. Ulike syn har blitt belyst – fra en erkjennelse om rådgivers makt og påvirkning, og at denne påvirkningen kan skje på en etisk forsvarlig måte med fokus på relasjon og dialog – til en opplevelse av at rådgiver bør ha en distanse i møte med rådsøker slik at rådgiver ikke fratru hjelpsøker ansvar. Jeg sitter også igjen med en opplevelse av at egen kompetanse oppleves ulikt, både den personlige og ferdighetene tilegnet gjennom opplæring, og kanskje er graden av trygghet i rådgiverrollen avgjørende for hvilken relasjon rådgiver ønsker å opprette til hjelpsøker?

Studien min viser at det er mulig å finne svar på problemløsningen, men ikke ett enkelt svar. Det finnes mange ulike subjektive opplevelser knyttet til relasjonen mellom rådgiver og rådsøker, og hvordan denne relasjonen kan etableres, utvikles og tilpasses hvert unike møte.

5.8 Videre forskning

Jeg baserer studien min på en forståelse av at målet med konfliktrådsmedling spesielt, og rådgivning med utgangspunkt i et humanistisk eksistensialistisk menneskesyn generelt, er at råde søker selv skal ta ansvar for egen situasjon, og veien videre (Ivey et al, 2007). Dette kan trolig bidra til at syn som strider med denne forutsetningen ikke kommer til syne i min studie, da alternativene for å uttrykke sin opplevelse konsentrerer seg omkring *hvordan* man legger til rette for slik ansvarliggjøring, ikke *hvorvidt* man opplever å gjøre det. Det kunne vært interessant å se på rådgiveres opplevelse av hva som er den ideelle relasjon mellom rådgiver og råde søker uten å implisere at ansvarliggjøring er ideelt. Å studere dette i den samme gruppen som jeg har studert, konfliktrådsmedlere, kan ha nytteverdi for Konfliktrådet i forhold til å evaluere megleropplæringa, vurdering av personlig kompetanse hos meglerne og behov for veiledning for å opprettholde bevissthet omkring intensjonen med konfliktrådsmedling. Jeg opplever det også som interessant å kunne gjennomført en ny studie med det samme utvalget fra gruppen for å se nærmere på forholdet mellom deres uttrykte teori og deres bruksteori (Argyris & Schön, 1974).

Jeg vil også se det som interessant å se nærmere på rådgivers makt og påvirkningsmuligheter i hjelperelasjonen. Når idealet er en mest mulig nøytral rådgiver kan dette skape en forståelse av at makt og påvirkning er negativt og ikke hører hjemme i relasjonen. Jeg ønsker å trekke fram de positive aspektene ved makt og påvirkning, og de mulighetene det gir i hjelperelasjonen, så vel som å se på at det kan være begrensende for utvikling. En erkjennelse av at makten er tilstede i enhver relasjon er ett steg, men hvis neste steg er å bruke energi på ikke å bruke den tror jeg rådgiver begrenser sine ferdigheter, og i neste rekke råde søkers muligheter for vekst. All bruk av makt i hjelperelasjoner må skje med en etisk refleksjon omkring konsekvensene, og en uvitenhet om maktforholdet kan gi grunnlag for manipulering og krenkelse (Kvalsund, 2006; Skau, 1997).

6 FORSKERROLLEN

Jeg vil i dette kapitlet komme med noen refleksjoner omkring forskerrollen, samt rette et kritisk blikk på studien og si noe om hva jeg kunne gjort annerledes.

6.1 Refleksjoner omkring min rolle som forsker – evaluering og kritikk

Med en Q-metodologisk tilnærming i studien har jeg studert subjektive opplevelser, med bakgrunn i en forståelse av at det ikke finnes en objektiv virkelighet. I Q-metode kan også forskeren delta i undersøkelsen (Brown, 1980), noe jeg valgte å ikke gjøre. Bakgrunnen for dette valget var at jeg ønsket å begrense min nærhet til funnene noe før jeg skulle tolke og drøfte dem, da jeg opplever å ha en sterk grad av nærhet til forskningsfeltet. Min subjektive innflytelse på studien er likevel stor, da alt fra utarbeidelsen av forskningsdesign, presentasjon til forskningsdeltakere, analyse, tolkning og drøfting av funn vil være preget av mine vurderinger og min subjektivitet. Det jeg har valgt å gi oppmerksomhet i studien skjer på bakgrunn av min forståelse av funnene, og tolkning og drøfting skjer ut fra min vurdering av hva som skaper det mest helhetlige bildet av datamaterialet.

Jeg fikk først kjennskap til Q-metoden gjennom å ha lest en hovedfagsoppgave med en Q-metodologisk tilnærming. Dette gjorde meg nysgjerrig på metoden, og jeg hadde sansen for at det fantes en strukturert måte å studere subjektivitet på. Da jeg valgte fokusområde for min masteroppgave ble det derfor et naturlig valg å utarbeide en problemstilling jeg opplevde jeg kunne finne svar på gjennom Q-metode. Det har vært en lærerik og krevende prosess å sette seg inn i metodens filosofi, og jeg har underveis i arbeidet med oppgaven fått en økt forståelse av de muligheter og begrensninger som ligger i anvendelse av en Q-metodologisk tilnærming. Jeg opplevde at noen av de som i utgangspunktet meldte seg som forskningsdeltakere trakk seg med begrunnelse i at de opplevde deltakelsen som for krevende, og en sa at han ikke opplevde metoden som hensiktsmessig. Dette kan for eksempel skyldes min presentasjon av undersøkelsen eller mitt valg av metode. Jeg har forståelse for at det kan oppleves krevende å gjennomføre en Q-sortering, da det krever refleksjon omkring egne holdninger, erfaringer og opplevelser. Jeg hadde ikke forutsett at det skulle være vanskelig å få nok deltakere til undersøkelsen, så jeg opplevde dette som frustrerende underveis, og jeg ble i tvil om jeg hadde valgt riktig metode. Når det etter hvert gikk i orden er jeg glad for at jeg valgte Q-metode. Én av fordelene ved metoden er at den kan bidra til økt bevissthet hos så vel forskningsdeltakeren som forskeren (Brown, 1980), og samtaler jeg har hatt med forskningsdeltakere bekrefter at sorteringsprosessen var verdifull for dem.

Intervju med forskningsdeltakerne i etterkant av Q-sorteringen kan som nevnt i metodekapittelet anvendes i Q-metode for å hjelpe forskeren med tolkningsprosessen (Brown, 1980). Jeg anvendte ikke intervju med forskningsdeltakerne i denne studien, og det kan ses på som en begrensning. Intervju kunne gitt større klarhet i resultatene, og kanskje kunne andre aspekter enn de jeg har valgt blitt belyst. I utformingen av forskningsdesignen avgrensner jeg studien til å inkludere visse effekter og nivåer, og dermed dekker denne forskningen bare noen aspekter knyttet til meglers opplevelse av å legge til rette for at partene i en konflikt skal ta ansvar for å finne en løsning. Ved en annen metodisk tilnærming, ved for eksempel å velge intervju som eneste datainnsamlingsprosess kunne forskningsdeltakerne i større grad ha valgt fokus selv, og dette kunne ført til at andre områder enn de jeg har valgt i denne studien ble belyst. Stephenson var opptatt av validitet i forhold til om det var systematisk og helhetlig utvalg av aktuelle utsagn som representerte hele kommunikasjonen om temaet eller den aktuelle situasjon (Kvalsund 1998). Feilkilden her er å ha oversett viktige fenomen i det aktuelle tema, at man ikke dekker hele kommunikasjonsfeltet, ”concourse” som Brown (1993) sier, som da vil redusere informantenes mulighet for å gi sitt subjektive bilde av sine erfaringer, opplevelser og meninger. Jeg nevner dette for å belyse en bevissthet om at fokuset kunne vært annerledes, og at det er en mulighet for at hele kommunikasjonsfeltet ikke er dekket. Samtidig vil jeg understreke at mitt valg av metode har gitt et svar på problemstillingen gjennom en større kunnskap om og bevissthet omkring hva rådgiver opplever som vesentlig for å skape ansvarliggjøring hos rådsøker i hjelperelasjonen.

Jeg oppdaget underveis i forskningsprosessen at jeg kunne vært tydeligere i utformingen av utsagnene. Jeg kunne latt begreper som *makt* og *utvikling* komme tydelig fram i utsagnene, slik at jeg lettere kunne danne meg et bilde av funnene. I stedet har jeg brukt ord som *påvirkning* og *nye perspektiv/endring*. Jeg hadde et ønske om å finne fram til nyansene i opplevelsen hos forskningsdeltakerne, og utarbeidet derfor en del utsagn som likner på hverandre. Jeg ser dette som både en berikelse og en mulig begrensning ved forskningen min. På den ene siden har det gitt meg et ønsket resultat ved at jeg opplever at nyanser i en på mange måter lik helhetsopplevelse har fått komme fram, og jeg opplever å ikke bare ha fått et overfladisk bilde av hvilke opplevelser som finnes i gruppen. På den andre siden kunne jeg muligens ha dekket et bredere felt ved å ha utformet flere ulike utsagn.

Etiske avgjørelser hører ikke til noen enkelt del av forskningsstadiene, men må foretas gjennom hele forskningsprosessen, sier Kvale (1997). Forskningsdeltakerne i studien min kommer fra en gruppe jeg selv er en del av, og dette har gitt grunnlag for ulike etiske

refleksjoner underveis i forskningen. Min nærhet til feltet er åpenbar, og som nevnt vil min subjektivitet prege alle deler av studien gjennom min Q-metodologiske tilnærming (Brown, 1980). Jeg har også kjent på utfordringen ved å skulle presentere funn, tolkninger og drøftinger for Konfliktrådet og konfliktrådsmeglere, da jeg gjennom masteroppgaven peker på mulige utfordringer de kan stå overfor. Dette har jeg hele veien hatt en bevissthet omkring, og mitt oppriktige ønske om å bidra til en økt bevissthet omkring meglerrollen og Konfliktrådets tjeneste har gjort meg trygg på at dette er forskning som kan komme til nytte.

Jeg ser fram til å presentere studien min på en samling for meglere i Konfliktrådet i Sør-Trøndelag 24.10.11, hvor administrasjonen i Konfliktrådet og flere av forskningsdeltakerne har ytret ønske om å diskutere tematikken i studien. Der vil trolig min tolkning og fokus bli gjenstand for diskusjon – både blant forskningsdeltakere og meglere som valgte ikke å delta i undersøkelsen. Jeg ser fram til å få løftet flere perspektiv fram i lyset for ytterligere økt bevissthet hos meg, de andre meglere og Konfliktrådet.

7 REFERANSELISTE

- Allgood, E. (1994/1995). Persons-in-relation and Q-methodology. *Operant Subjectivity*, 18. (1,2), 17-35.
- Allgood, E. (1999). Catching transitive thought through Q-methodology: Implications for counseling education. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 43 (2). 206-226.
- Allgood, E. & Kvalsund, R. (2003). *Personhood, professionalism and the helping relation: Dialogues and reflections*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.
- Argyris, C & Schön, D. (1974). *Theory in practice. Increasing professional effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Brown, S. R. (1980). *Political subjectivity: Applications of Q methodology in political science*. New Haven: Yale University Press.
- Brown, S. R. (1993). A primer on Q methodology. *Operant Subjectivity*, 16, 91-138.
- Brown, S. R. (1996). Q methodology and qualitative research. *Qualitative Health Research*, 6 (4), 561-567. Hentet den 14.03.11 fra:
<http://www.lrz-muenchen.de/~schmolck/qmethod/srbqhc.htm>.
- Buber, M. (2003). *Jeg og du*. Oslo: De norske bokklubbene.
- Christie, N. (1977). Konflikt som eiendom. Tidsskrift for rettsvitenskap.
- Dweck, C. S (2007). *Mental vekst. Et positivt tankemønster – den nye psykologien for å lykkes*. Oslo: N. W. Damm & Søn.
- Eide, H. & Eide, T. (2007). *Kommunikasjon i relasjoner. Samhandling, konfliktløsning, etikk*. Oslo: Gyldendal Akademisk Forlag.
- Ekeland, T. J. (2004). *Konflikt og konfliktforståelse for helse- og sosialarbeidere*. Oslo: Gyldendal Akademisk Forlag.

- Glasø, L. (2002). Emosjoner i organisasjoner og ledelse. I. A. Skogstad (Red), *Ledelse på godt og vondt. Effektivitet og trivsel*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Halland, G. (2005). *Læreren som leder*. Oslo: Universitetsforlaget
- Helgesen, H., Slåtten, M., Sortland, B., Vikjord, S.k. (2008). Fasilitering som pedagogisk praksis i Eksperter i Team. *Kreativ tverrfaglighet, teori og praksis*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag
- Ivey, A. E., Ivey, M. B. & Simek-Morgan, L. (1997). *Counseling and psychotherapy. A multicultural perspective*. 4th ed. Boston: Allyn & Bacon.
- Ivey, A. E., D'Andrea, M., Ivey, M. B., & Simek-Morgan, L. (2007). *Theories of counseling and psychotherapy*. 6th ed. Boston: Allyn & Bacon.
- Kokkersvold, E. & Mjelve, H. (2003). *Mellom oss. Trening av kommunikasjon i gestaltperspektiv*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS
- Kvale, S. (2001). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS
- Kvalsund, R. & Allgood, E. (2009). Subjektivitet rundt hjelpeforholdet – en Q-metodologisk Studie av erfaringer med hjelpeforholdet. I Karlsdottir, R. og Kvalsund, R. (red). *Mentoring og coaching i et læringsperspektiv*. Trondheim: Tapir Akademiske Forlag.
- Kvalsund, R. & Allgood, E. (2010). Kommunikasjon som subjektivitet i en Skoleorganisasjon, kapittel 4. I Allgood, E. & Thorsen, A. (red) *Q-metodologi – en velegnet mate å utforske subjektivitet*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.
- Kvalsund, R. & Meyer, K. (2005). *Gruppeveiledning, læring og ressursutvikling*. Trondheim: Tapir Akademiske Forlag.
- Kvalsund, R. (1998). *A theory of the person*. Trondheim: NTNU.
- Kvalsund, R. (2004). Self-insight A necessary presupposition for professional guidance. I Allgood, E. & Kvalsund, R. (2004). *Learning and discovery for professional educators:*

- guides, counselors, teachers: an interactive experiential approach to practice and research.* Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.
- Kvalsund, R. (2005). *Coaching: Metode: Prosess: Relasjon.* Finland: Synergy Publishing.
- Kvalsund, R. (2006). *Oppmerksomhet og påvirkningsferdigheter i hjelperelasjoner. Viktige ferdigheter for coacher, rådgivere, veiledere og terapeuter.* Trondheim: Tapir Akademiske Forlag.
- Macmurray, J. (1961/1999). *Persons in relation.* New York: Humanity Books.
- Postholm, M. B. (2005). *Kvalitativ metode. En innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasesstudier.* Oslo: Universitetsforlaget.
- Ringdal, K. (2007). *Enhet og mangfold: samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode.* Bergen: Fagbokforlaget.
- Rogers, C. (1951). *Client-centered therapy: its current practice, implications and theory.* Boston: Houghton Mifflin
- Rogers, C. R. (1959). A theory of therapy, personality, and interpersonal relationships, as developed in the client-centered framework. In S. Koch (Ed.), *A study of a science: Study 1. Conceptual and systematic: Vol 3 Formulations of the person and the social context* (side 184-256). New York: McGraw Hill.
- Rogers, C. (1961). *On becoming a person.* Boston: Hughton Mifflin.
- Rogers, C. (1977). *Carl Rogers on personal power.* New York: Dell Publishing Co.
- Rogers, C. R. & Freiberg, H. J. (1994). *Freedom to Learn* (3rd ed). Columbus, OH: Merrill/Macmillan.
- Schmolck, P. (2002). PQmethod (version 2.11. adapted from mainframe-program Qmethod written by John Atkinson, 1992) [Computer software]. Neubiberg, University of the

- Bundeswer Munich. Tilgjengelig som fri software på (16.06.11): <http://www.lrz-muenchen.de/~schmolck/qmethod/>.
- Schwarz, R. M. (2002). *The skilled facilitator: a comprehensive resource for consultants, facilitators, managers, trainers and coaches*. San Francisco: Calif., Jossey-Bass.
- Skau, G. M. (2003). *Mellom makt og hjelp. Om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Skau, G. M. (2005). *Gode fagfolk vokser. Personlig kompetanse i arbeid med mennesker*. Oslo: Cappelen Akademiske Forlag.
- Spurkeland, J. (2005). *Relasjonskompetanse. Resultater gjennom samhandling*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Stainton Rogers, R. (1995). Q-methodology. In J. A. Smith, R Harré & L. V. Lagenhove (Eds.). *Rethinking methods in psychology*. London: Sage Publications.
- Stenner, P., Watts, S. & Worrell, M. (2008). Q-Methodology. I Willig, C. & Stainton-Rogers, W. (ed.). *The SAGE Handbook of Qualitative Research in Psychology*. London: SAGE Publications Ltd.
- Stephenson, W. (1953). *The study of Behavior*. Chicago, The University of Chicago Press.
- Thorsen, A. & Allgood, E. Red. (2010). *Q-metodologi – en velegnet måte å utforske subjektivitet. (1) (s. 15-23)* Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.
- Vindeløv, V. (2004). *Konfliktmægling*. København: Jurist- og Økonomforbundets Forlag.
- Yin, R. (1994). *Case study research. Design and methods*. Thousand Oaks, California: Sage.
- Nettsted brukt til å finne informasjon om konfliktrådsmegling:
www.konfliktraadet.no (20.6.11) – Konfliktrådets nettside.

8 VEDLEGG

Vedlegg 1: Design og utsagn

Effekt	Nivå			Celler
Relasjon	Avhengig (a)	Gjensidig avhengig (b)	Uavhengig (c)	3
Makt	Formell (d)	Uformell (e)		2
Læringssyn	Konstant (f)	Vekst (g)		2

ADF: avhengig, formell, konstant

23. Med en god megler får partene mulighet til å løse konflikten sin.

26. Noen mennesker er konfliktskapende, og dette kan vi ikke endre. En dyktig megler kan imidlertid få fram en avtale mellom dem, slik at de blir ferdige med saken.

33. I fastlåste konflikter er meglers rolle avgjørende for at partene skal behandle hverandre med respekt, da mennesker i konflikt ikke lytter til hverandre.

ADG: avhengig, formell, vekst

5. Partene trenger meglers rolle til å lede møtet og styre dialogen, og på denne måten legge til rette for at de kan se nye løsninger.

16. Meglens rolle lykkes i utøvelsen av sitt verv dersom han/hun får partene til å finne en løsning.

27. Jeg har tro på at mennesker kan endre seg, og med kyndig tilretteleggelse fra meglers rolle kan de få hjelp til å finne en løsning.

AEF: avhengig, uformell, konstant

2. Det er ofte tydelig for meg hva den riktige løsningen på konflikten er, og da kan jeg påvirke løsningen gjennom mitt kroppsspråk.

14. Det er viktig at det er god kjemi mellom partene og meglers rolle. Ikke alle meglere passer til å megle alle saker.

20. Jeg opplever at jeg kan ha innvirkning på partene i konfliktløsningsprosessen selv om jeg ikke direkte sier hva jeg tenker om saken

AEG: avhengig, uformell, vekst

12. I en konflikt kan folk lage fiendebilder av hverandre. Da er det meglers rolle oppgave å snu dette, slik at de kan lytte til hverandre.

19. Det er viktig for meg å skape en avslappet atmosfære under meglingsmøtet slik at partene får sagt det de ønsker samtidig som de greier å lytte til den andre.

22. Når jeg opplever at partene henvender seg til meg heller enn motparten under meglingsmøtet, oppfordrer jeg dem til å snakke til hverandre, slik at de kan se og forstå hverandre bedre.

BDF: gjensidig avhengig, formell, konstant

7. Med en dyktig megler og løsningsfokuserete parter kan et formelt meglingsmøte bidra til at partene finner løsningen og blir helt ferdige med konflikten.

10. Jeg tror ikke mennesker kan endre personlighet, så selv om megleren strukturerer et møte finnes det ikke alltid en løsning.

36. Utfallet av meglingsmøtet avhenger både av partenes velvilje og meglersens tilretteleggelse. I noen saker finnes det ingen løsning på konflikten.

BDG: gjensidig avhengig, formell, vekst

6. Når partene møtes ansikt til ansikt får de mulighet til å få sagt det de ønsker, og lytte til den andres opplevelse.

8. Når partene inviteres til meglingsmøte synes jeg de bør stille opp, for de kan få mulighet til å se nye sider ved saken.

15. Megleren bør lytte til partene og tilpasse sin ledelse av møtet etter det som til enhver tid dukker opp. Saken kan endre seg underveis.

BEF: gjensidig avhengig, uformell, konstant

18. Det er viktig at kjemien stemmer mellom megleren og partene. Gjør den ikke det er det umulig å få til et godt møte.

28. Både megleren og partenes personlighet har innvirkning på meglingsmøtet, og det er det viktig å være bevisst på.

35. I en fastlåst konflikt er det lite sannsynlig at det finnes en løsning. Megleren og partene kan likevel bli enige om å sette punktum for konflikten.

BEG: gjensidig avhengig, uformell, vekst

29. Jeg har tro på at et godt samspill mellom megler og partene kan bidra til at de ser nye sider ved saken.

32. Dersom det er god kjemi mellom megler og partene kan man få til et godt møte hvor nye perspektiver kan inntas.

34. Partenes innstilling til meglingsmøtet påvirker megleren, og meglereens tilretteleggelse påvirker partenes vei mot en løsning.

CDF: uavhengig, formell, konstant

25. Partene skal knapt merke megleren under møtet, annet enn at han/hun er ordstyrer for dem på veien mot en løsning.

30. Enhver megler kan megle enhver sak, da vi har et script vi følger for hvordan meglingsmøtet skal gjennomføres.

31. Megleren har ingen innvirkning på partene, og legger kun til rette for dialog.

CDG: uavhengig, formell, vekst

1. En uavhengig megler strukturerer et møte som gir mulighet for at partene kan se den andres perspektiv.

3. Megleren påvirker ikke partene i problemløsningsprosessen, men han/hun skaper en formell ramme som gir partene mulighet til å snakke og lytte til hverandre.

17. Megleren skal være mest mulig usynlig, og kun strukturere møtet slik at partene får lytte til hverandre.

CEF: uavhengig, uformell, konstant

4. Det er ikke mitt ansvar at partene skal bli enige, selv om noen har en forventning om at jeg skal løse konflikten for dem. De må finne løsningen selv.

13. Megleren kan ikke påvirke partene i et meglingsmøte. Verken partene eller konflikten kan endres.

24. Jeg ønsker ikke på noen måte å påvirke partene, og ingenting jeg gjør vil endre situasjonen for partene.

CEG: uavhengig, uformell, vekst

9. Jeg uttaler meg aldri om saken under et meglingsmøte. Jeg bidrar til å skape en atmosfære som gjør at de kan lytte til hverandre.

11. Jeg har ingenting med saken å gjøre. Jeg vil at partene skal forstå hverandre og finne en løsning de kan leve med.

21. Jeg bryr meg ikke om hvem som har rett eller galt i konflikten. Det er likegyldig for meg om de finner en løsning eller ikke.

Vedlegg 2 Informasjonsskriv

Forespørsel om deltakelse i mastergradsundersøkelse.

Jeg er mastergradsstudent ved NTNU, og jeg skal skrive en masteroppgave i rådgivningspedagogikk. Jeg er også meglere i Konfliktrådet i Sør-Trøndelag. I oppgaven min ønsker jeg å se på hvordan meglere i Konfliktrådet opplever å legge til rette for at parter i en konflikt tar ansvar for å finne en løsning på konflikten sin.

For å gjennomføre dette prosjektet ønsker jeg hjelp fra dere meglere. Jeg har fått tilgang til kontaktinformasjon via konfliktrådsleder Iren Sørfjordmo, og Konfliktrådet i Sør-Trøndelag stiller seg positive til prosjektet. Jeg vil trolig ha en presentasjon av det ferdige prosjektet på meglersamlingen i Åre i oktober.

Undersøkelsen skal gjennomføres ved hjelp av Q-metoden. Q-metoden brukes for å forske på subjektive opplevelser. Den søker ikke å finne faktaopplysninger, men forskningsdeltakernes subjektive opplevelse, holdning og erfaring knyttet til et tema. Jeg trenger omtrent 20 meglere som forskningsdeltakere i studien. Du vil få 36 utsagn som skal sorteres systematisk etter hvilke utsagn du er mest enig og uenig i. Sorteringen vil ta omtrent 45-60 minutter.

All deltakelse er frivillig, og dere kan når som helst og uten videre begrunnelse trekke dere fra prosjektet. Jeg er som forsker underlagt taushetsplikt, og all informasjon vil bli behandlet konfidensielt. Konfliktrådet i Sør-Trøndelag vil ikke få kjennskap til hvem som deltar i prosjektet. I den ferdige oppgaven vil all informasjon bli anonymisert, og ingen opplysninger vil kunne spores tilbake til den enkelte. Dersom noen velger å trekke seg underveis, vil all informasjon bli slettet. Studien er meldt inn til og godkjent av personvernforbundet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS (NSD). Prosjektet vil bli avsluttet senest 15.12.2011, og da vil alle data bli slettet.

Jeg ber dere gi noen opplysninger omkring kjønn, alder, nasjonalitet, yrke/utdanning/ledererfaring, og hvor lenge dere har vært meglere. Dette fordi det kan være interessant i forhold til funnene i undersøkelsen, og at funnene vil kunne bli drøftet i lys av dette. Avhengig av hvilke funn jeg gjør, kan det være aktuelt for meg å ta en uformell samtale med noen av forskningsdeltakerne i ettertid for å få utdypet informasjon som er kommet fram gjennom sorteringen. Dersom dette blir aktuelt for deg, vil jeg ta kontakt per e-post eller telefon.

Dersom du er villig til å delta, ber jeg deg sende meg svar på denne e-posten så snart som mulig og senest innen 6. mai. Jeg vil da sende deg videre instruks for deltakelse. Skulle du ha spørsmål omkring prosjektet kan de rettes til meg via e-post helle-ra@online.no eller på telefon 928 45 347, eller til min veileder professor Ragnvald Kvalsund via e-post ragnvald.kvalsund@svt.ntnu.no eller på telefon 73 59 19 99.

På forhånd takk for hjelpen!

Vennlig hilsen

Helle Garberg Rånes

Vedlegg 3 Instruks for sortering

Instruks for sortering av utsagn.

Struktur for gjennomføring: sortering av 36 utsagn.

1. Du har nå fått utdelt 36 utsagn , et sorteringsskjema, og instruks for selve sorteringen av utsagnene. Følg instruksene nøye. Gjør ett punkt av gangen.
2. Skriv ut utsagnene og sorteringsskjemaet, og klipp ut hvert utsagn. Les gjennom de 36 utsagnene og del dem inn i 3 grupper (a, b, c) sett i forhold til tema for sorteringen: *Min egen opplevelse av den beste måten å tilrettelegge for at parter i en konflikt skal ta ansvar for å finne en løsning.*

De tre gruppene (a, b, c) du har sortert skal bestå av:

Gruppe a): De utsagnene som beskriver min opplevelse av den beste tilretteleggingen for at partene tar ansvar for å finne en løsning (de du er enig i)

Gruppe b): De utsagnene som ikke beskriver din opplevelse av den beste tilretteleggingen for at partene tar ansvar for å finne en løsning (de du er uenig i)

Gruppe c): De utsagnene som er mer nøytrale, som ikke gir så mye mening for deg sett i forhold til din opplevelse av tilrettelegging for at partene tar ansvar for å finne en løsning

3. Du skal nå ta for deg en mer detaljert fordeling av utsagnene i relasjon til sorteringsskjemaet du fikk utdelt. Ta for deg gruppering (a). Legg alle utsagn i gruppe (a): de som er mest lik din opplevelse. Les gjennom dem og velg 1 utsagn som du skal plassere i +5-kolonnen lengst til høyre i skjemaet.
4. Deretter skal du gjøre akkurat det samme med gruppe (b): de utsagnene som er mest ulik din opplevelse. Velg 1 utsagn fra gruppe (b) og plasser det i -5-kolonnen helt til venstre i sorteringsskjemaet.
5. Gå tilbake til gruppe (a): de utsagnene som er mest lik deg, og velg 2 nye utsagn som skal plasseres i +4-kolonnen i henhold til sorteringsskjemaet.
6. Gjør akkurat det samme for gruppe (b), velg 2 utsagn og plasser dem i -4-kolonnen i henhold til sorteringsskjemaet.
7. Gå tilbake til gruppe (a) og velg 3 nye utsagn og plasser dem i +3-kolonnen i henhold til sorteringsskjemaet. Gjør det samme for gruppe (b) – velg 3 nye utsagn og plasser dem i -3-kolonnen i henhold til sorteringsskjemaet
8. Når du kommer til +2-kolonnen plasserer du 4 utsagn, og 4 under -2-kolonnen. Videre skal du plassere utsagn fra alle gruppene (a, b, c) fra +1 til 0, og fra -1 til 0-kolonnen. Plasser riktig antall utsagn i hver kolonne ved å følge skjemaets mønster. Skriv tallet tilhørende hvert utsagn inn i hver rubrikk på skjemaet. Det er ikke mulig å bruke samme utsagn flere ganger, og alle utsagn skal brukes.

Til slutt skal sorteringsskjemaet se slik ut;
Eksempel på ferdig utfylt sorteringsskjema

-5	-4	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	+4	+5
4	17	12	24	16	33	22	29	2	19	6
	15	26	35	1	30	7	34	13	28	
		8	21	11	23	32	9	20		
			5	27	14	3	36			
				18	25	31				
					10					

Tusen takk for bidraget ditt!

Med vennlig hilsen

Helle Garberg Rånes

Vedlegg 5 Faktorladninger og korrelasjonen mellom faktorene

Tabellen under viser hvordan hver enkelt forskningsdeltaker venter de ulike faktorene, og hvor mye hver Q-sortering korrelerer med den aktuelle faktoren. Forskningsdeltakerne som ikke definerer noen bestemt faktor er uthevet med kursiv, og X indikerer deltakere som definerer den respektive faktor.

Q-sortering	Faktor 1	Faktor 2	Faktor 3	Faktor 4
1. Kari	0.7849 X	0.1812	0.1687	0.1670
2. <i>Oscar</i>	0.5680	0.4000	0.4981	0.0077
3. Lisa	0.2249	0.6772 X	0.3050	0.2988
4. Vibeke	0.6010 X	0.3744	0.3776	-0.0397
5. Mads	0.4402	0.5896 X	0.0047	0.0488
6. Bente	0.7273 X	0.2530	0.2955	0.0544
7. <i>Anette</i>	0.4981	0.3291	0.2500	0.4790
8. Sivert	0.7377 X	0.4109	-0.0503	0.4790
9. Asle	0.4566 X	0.1899	0.0894	0.2893
10. <i>Julie</i>	0.4693	0.4080	0.6040	0.0811
11. Nora	-0.0003	0.8801 X	0.1139	0.1828
12. Astrid	0.6258 X	0.0578	0.3448	-0.1404
13. Susanne	0.7628 X	0.4051	0.1700	0.2701
14. Reidun	0.5094	0.0925	-0.1076	0.7044 X
15. Brit	0.7955 X	-0.0832	0.1849	0.0346
16. <i>Vidar</i>	0.4963	0.4761	0.0707	0.2451
17. Rita	0.1649	-0.0591	0.8430 X	0.3257
18. Marit	0.7022 X	0.1336	0.1823	0.1292
19. Sissel	0.1593	-0.2455	-0.2767	-0.7910 X
20. Ane	0.2479	0.4528	0.5844 X	-0.0113

Korrelasjonen mellom faktorene:

	1	2	3	4
1	1.000	0.4368	0.4467	0.3318
2	0.4368	1.000	0.3156	0.4325
3	0.4467	0.3156	1.000	0.3863
4	0.3318	0.4325	0.3863	1.000

Vedlegg 6: Utsagnenes plassering i faktorene

Nr	Utsagn	Faktor 1	Faktor 2	Faktor 3	Faktor 4
1	En uavhengig megler strukturerer et møte som gir mulighet for at partene kan se den andres perspektiv.	+3	+2	0	+1
2	Det er ofte tydelig for meg hva den riktige løsningen på konflikten er, og da kan jeg påvirke løsningen gjennom mitt kroppsspråk.	-5	-3	-3	+4
3	Megleren påvirker ikke partene i problemløsningsprosessen, men han/hun skaper en formell ramme som gir partene mulighet til å snakke og lytte til hverandre.	+1	+3	-1	+4
4	Det er ikke mitt ansvar at partene skal bli enige, selv om noen har en forventning om at jeg skal løse konflikten for dem. De må finne løsningen selv.	-1	0	-1	+2
5	Partene trenger megleren til å lede møtet og styre dialogen, og på denne måten legge til rette for at de kan se nye løsninger.	+2	+2	+1	-2
6	Når partene møtes ansikt til ansikt får de mulighet til å få sagt det de ønsker, og lytte til den andres opplevelse.	+5	+4	+1	+5
7	Med en dyktig megler og løsningsfokuserte parter kan et formelt meglingsmøte bidra til at partene finner løsningen og blir helt ferdige med konflikten.	+1	0	+1	+1
8	Når parter inviteres til meglingsmøte synes jeg de bør stille opp, for de kan få mulighet til å se nye sider ved saken.	+2	+1	-2	+1
9	Jeg uttaler meg aldri om saken under et meglingsmøte. Jeg bidrar til å skape en atmosfære som gjør at de kan lytte til hverandre.	-1	+2	-2	0
10	Jeg tror ikke mennesker kan endre personlighet, så selv om megleren strukturerer et møte finnes det ikke alltid en løsning.	-1	+3	0	+2
11	Jeg har ingenting med saken å gjøre. Jeg vil at partene skal forstå hverandre og finne en løsning de kan leve med.	-2	+4	-1	-1
12	I en konflikt kan folk lage fiendebilder av hverandre. Da er det meglerens oppgave å snu dette, slik at de kan lytte til hverandre.	+4	+1	0	+1

13	Megleren kan ikke påvirke partene i et meglingsmøte. Verken partene eller konflikten kan endres.	-4	-1	-4	-3
14	Det er viktig at det er god kjemi mellom partene og megleren. Ikke alle meglere passer til å megle alle saker.	-2	-4	+4	-2
15	Megleren bør lytte til partene og tilpasse sin ledelse av møtet etter det som til enhver tid dukker opp. Saken kan endre seg underveis.	+4	+3	+2	-2
16	Megleren lykkes i utøvelsen av sitt verv dersom han/hun får partene til å finne en løsning.	0	-5	-3	-2
17	Megleren skal være mest mulig usynlig, og kun strukturere møtet slik at partene får lytte til hverandre.	-4	+1	+2	+3
18	Det er viktig at kjemien stemmer mellom megleren og partene. Gjør den ikke det er det umulig å få til et godt møte.	-3	-4	-1	-3
19	Det er viktig for meg å skape en avslappet atmosfære under meglingsmøtet slik at partene får sagt det de ønsker samtidig som de greier å lytte til den andre.	+3	+5	+5	+3
20	Jeg opplever at jeg kan ha innvirkning på partene i konfliktløsningsprosessen selv om jeg ikke direkte sier hva jeg tenker om saken.	+2	0	+3	-3
21	Jeg bryr meg ikke om hvem som har rett eller galt i konflikten. Det er likegyldig for meg om de finner en løsning eller ikke.	0	+1	+2	+2
22	Jeg opplever ofte at parter henvender seg til meg heller enn motparten under meglingsmøtet. Da oppfordrer jeg dem til å snakke til hverandre, slik at de kan se og forstå hverandre bedre.	+1	-1	+1	0
23	Med en god megler får partene mulighet til å løse konflikten sin.	0	-2	+4	+2
24	Jeg ønsker ikke på noen måte å påvirke partene, og ingenting jeg gjør vil endre situasjonen for partene.	-2	-2	-4	-1
25	Partene skal knapt merke megleren under møtet, annet enn at han/hun er ordstyrer for dem på veien mot en løsning.	-3	-1	+3	+4

26	Noen mennesker er konfliktskapende, og dette kan vi ikke endre. En dyktig megler kan imidlertid få fram en avtale mellom dem, slik at de blir ferdige med saken.	0	+1	-1	-1
27	Jeg har tro på at mennesker kan endre seg, og med kyndig tilretteleggelse fra megleren kan de få hjelp til å finne en løsning.	0	-2	0	-1
28	Både megleren og partenes personlighet har innvirkning på meglingsmøtet, og det er det viktig å være bevisst på.	0	0	0	0
29	Jeg har tro på at et godt samspill mellom megler og partene kan bidra til at de ser nye sider ved saken.	+3	0	+3	+1
30	Enhver megler kan megle enhver sak, da vi har et script vi følger for hvordan meglingsmøtet skal gjennomføres.	-2	0	-5	-4
31	Megleren har ingen innvirkning på partene, og legger kun til rette for dialog.	-3	-2	-2	+3
32	Dersom det er god kjemi mellom megler og partene kan man få et godt møte hvor nye perspektiver kan inntas.	+1	-3	+2	0
33	I fastlåste konflikter er meglers rolle avgjørende for at partene skal behandle hverandre med respekt, da mennesker i konflikt ikke lytter til hverandre.	+2	-3	-2	0
34	Partenes innstilling til meglingsmøtet påvirker megleren, og meglers tilretteleggelse påvirker partenes vei mot en løsning.	+1	-1	0	-5
35	I en fastlåst konflikt er det lite sannsynlig at det finnes en løsning. Megleren og partene kan likevel bli enige om å sette punktum for konflikten.	-1	-1	-3	-1
36	Utfallet av meglingsmøtet avhenger både av partenes velvilje og meglers tilretteleggelse. I noen saker finnes det ingen løsning på konflikten.	-1	+2	+1	0

Vedlegg 7: Q-sorteringsmønster for de fire faktorene

Faktor 1:

Helt uenig

Helt enig

	-5	-4	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	+4	+5
2	13	18	11	4	16	3	5	1	12	6	
	17	25	14	9	21	7	8	19	15		
		31	24	10	26	22	20	29			
			30	35	27	32	33				
				36	28	34					
					23						

Faktor 2:

Helt uenig

Helt enig

	-5	-4	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	+4	+5
16	14	2	23	13	4	12	1	3	6	19	
	18	32	24	22	7	17	5	10	11		
		33	27	25	20	21	36	15			
			31	34	28	25	9				
				35	29	8					
					30						

Faktor 3:

Helt uenig

Helt enig

	-5	-4	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	+4	+5
30	13	2	8	3	1	5	15	20	14	19	
	24	16	9	4	10	6	17	25	23		
		35	31	11	12	7	21	29			
			33	18	27	22	32				
				26	28	36					
					34						

Faktor 4:

Helt uenig

Helt enig

	-5	-4	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	+4	+5
34	2	13	5	11	9	1	4	17	3	6	
	30	18	14	24	22	7	10	19	25		
		20	15	26	28	8	21	31			
			16	27	32	12	23				
				35	33	29					
					36						

Vedlegg 8 Distinguishing statements

Distinguishing statements er utsagn som er sortert signifikant forskjellig i de ulike faktorene, og som dermed er med på å skape forskjeller mellom faktorene.

Samtlige utsagn er signifikante på 0.05-nivå ($P < .05$). Utsagn merket med * er også signifikante på 0.01-nivå ($P < .01$).

Distinguishing statements faktor 1

Nr	Utsagn	Faktor 1	Faktor 2	Faktor 3	Faktor 4
12	I en konflikt kan folk lage fiendebilder av hverandre. Da er det meglernes oppgave å snu dette, slik at de kan lytte til hverandre.	+4	+1	0	+1
3	Megleren påvirker ikke partene i problemløsningsprosessen, men han/hun skaper en formell ramme som gir partene mulighet til å snakke og lytte til hverandre.	+1	+3	-1	+4
16	Megleren lykkes i utøvelsen av sitt verv dersom han/hun får partene til å finne en løsning.	0	-5	-3	-2
25*	Partene skal knapt merke meglere under møtet, annet enn at han/hun er ordstyrer for dem på veien mot en løsning.	-3	-1	+3	+4
31	Megleren har ingen innvirkning på partene, og legger kun til rette for dialog.	-3	-2	-2	+2
17*	Megleren skal være mest mulig usynlig, og kun strukturere møtet slik at partene får lytte til hverandre.	-4	+1	+2	+3

Distinguishing statements faktor 2

Nr	Utsagn	Faktor 1	Faktor 2	Faktor 3	Faktor 4
11*	Jeg har ingenting med saken å gjøre. Jeg vil at partene skal forstå hverandre og finne en løsning de kan leve med.	-2	+4	-1	-1
20	Jeg opplever at jeg kan ha innvirkning på partene i konfliktløsningsprosessen selv om jeg ikke direkte sier hva jeg tenker om saken.	+2	0	+3	-3
30*	Enhver megler kan megle enhver sak, da vi har et script vi følger for hvordan meglingsmøtet skal gjennomføres.	-2	0	-5	-4
25*	Partene skal knapt merke meglere under møtet, annet enn at han/hun er ordstyrer for dem på veien mot en løsning.	-3	-1	+3	+4

23*	Med en god megler får partene mulighet til å løse konflikten sin.	0	-2	+4	+2
32*	Dersom det er god kjemi mellom megler og partene kan man få et godt møte hvor nye perspektiver kan inntas.	+1	-3	+2	0

Distinguishing statements faktor 3

Nr	Utsagn	Faktor 1	Faktor 2	Faktor 3	Faktor 4
14*	Det er viktig at det er god kjemi mellom partene og megleren. Ikke alle meglere passer til å megle alle saker.	-2	-4	+4	-2
6*	Meglerens rolle som tilrettelegger kan gi partene mulighet til å få sagt det de ønsker, og lytte til den andres opplevelse.	+5	+4	1	+5
3	Megleren påvirker ikke partene i problemløsningsprosessen, men han/hun skaper en formell ramme som gir partene mulighet til å snakke og lytte til hverandre.	+1	+3	-1	1
8*	Mange føler seg nok forpliktet til å stille i Konfliktråd når de inviteres til møte, selv om det er frivillig. Et formelt møte kan gi dem mulighet til å se nye sider ved saken	+2	+1	-2	+1
35	I en fastlåst konflikt er det lite sannsynlig at det finnes en løsning. Megleren og partene kan likevel bli enige om å sette punktum for konflikten.	-1	-1	-3	-1

Distinguishing statements faktor 4

Nr	Utsagn	Faktor 1	Faktor 2	Faktor 3	Faktor 4
31*	Megleren har ingen innvirkning på partene, og skal kun legge til rette for dialog.	-3	-2	-2	+2
5*	Partene trenger megleren til å lede møtet og styre dialogen, og på denne måten legge til rette for at de kan se nye muligheter.	+2	+2	+1	-2
15*	Megleren bør lytte til partene og tilpasse sin ledelse av møtet underveis etter det som til enhver tid dukker opp. Saken kan endre seg underveis.	+4	+3	+2	-2
20*	Jeg opplever at jeg kan ha innvirkning på partene i konfliktløsningsprosessen selv om jeg ikke direkte sier hva jeg tenker om saken.	+2	0	+3	-3
34*	Partenes innstilling til meglingsmøtet påvirker megleren, og meglers tilretteleggelse påvirker partenes vei mot en løsning.	+1	-1	0	-5

Vedlegg 9 Consensus statements

Consensus statements er utsagn som ikke er sortert signifikant ulikt av de fire faktorene, og dermed ikke er med på å definere forskjell mellom faktorene.

Samtlige utsagn i tabellen under er ikke-signifikante på 0.01-nivå ($P < .01$), og utsagnene merket med * er også ikke-signifikante på 0.05-nivå ($P < .05$).

Nr	Utsagn	Faktor 1	Faktor 2	Faktor 3	Faktor 4
4	Det er ikke mitt ansvar at partene skal bli enige, selv om noen har en forventning om at jeg skal løse konflikten for dem. De må finne løsningen selv.	-1	0	-1	+2
7	Med en dyktig megler og løsningsfokuserede parter kan et formelt meglingsmøte bidra til at partene finner løsningen og blir helt ferdige med konflikten.	+1	0	0	+1
18*	Det er viktig at kjemien stemmer mellom megleren og partene. Gjør den ikke det er det umulig å få til et godt møte.	-3	-4	-2	-4
21*	Jeg bryr meg ikke om hvem som har rett eller galt i konflikten. Det er likegyldig for meg om de finner en løsning eller ikke.	0	+1	+2	+2
22	Jeg opplever ofte at parter henvender seg til meg heller enn motparten under meglingsmøtet. Da oppfordrer jeg dem til å snakke til hverandre, slik at de kan se og forstå hverandre bedre.	+1	-1	+1	0
26	Noen mennesker er konfliktskapende, og dette kan vi ikke endre. Med kyndig hjelp kan de imidlertid komme til en løsning på konflikten sin og bli ferdige med saken.	0	+1	-1	-1
28*	Både megleren og partenes personlighet påvirker meglingsmøtet. Sånn er det bare.	0	0	0	0
29	Jeg har tro på at et godt samspill mellom megler og partene kan bidra til at de ser nye sider ved saken.	+3	0	+3	+1

Vedlegg 10 Reliabilitet

	Faktorer			
	1	2	3	4
Antall definerende variabler	9	3	2	2
Gjennomsnittlig reliabilitetskoeffisient	0.800	0.800	0.800	0.800
Kompositt-reliabilitet	0.973	0.923	0.889	0.889
Faktorskårenes standardfeil	0.164	0.277	0.333	0.333

Reliabilitet