

Kandidatspeciale i Mediation

forår 2024

Aalborg Universitet

«Effekten av en mediators verktøy i mediationen, både i løpet av fysisk og online mediation, med utgangspunkt i konflikttrappen»

Inger Indsetviken

Veileder: Åse Gahner Klemmensen

INNHold

1	Innledning.....	4
1.1	Abstract.....	4
1.2	Innledning	5
1.3	Problemformulering	6
1.4	Avgrensning.....	7
1.5	Ordforklaringer	7
1.5.1	«Mediation»	7
1.6	Metode og rettskilder.....	8
1.7	Oppgavens oppbygning	8
2	Konflikttrappen	10
2.1	Redegjørelse	10
2.2	sammenkobling med «Konflikters dynamiske utvikling» (Bjørklund, 1997) (2).....	12
2.3	Anvendelse av konflikttrappen i praksis	14
3	Verktøy i mediation	18
3.1	Redegjørelse	18
4	Utenfor mediation	19
4.1	Møtested	19
4.1.1	Spesifikt om online mediation	21
5	Under mediationen	24
5.1	Notater.....	24
5.2	Gjentakelse av påstander.....	27
5.2.1	Moderering	28
5.3	Separate møter	30
6	Grafikk	34
6.1	Konflikttrappen.....	35
6.2	Tidslinje	38
6.3	Standpunktsberget.....	42
6.4	Behovsakse.....	47
7	Oppsummering.....	50
8	Litteraturliste	52
8.1	Retskilder	52
8.2	juridisk litteratur	52

8.3	Artikler.....	52
8.4	Modeller.....	52

1 INNLEDNING

1.1 ABSTRACT

This project discusses the various tools and other aid a mediator can use in their mediation, to achieve their goals of creating a forum for the parties in order for them to be able to achieve a satisfactory negotiation.

The project starts off with discussing the current legal basis of mediation in Danish law, as well as highlights the preparatory works for the law. Furthermore, the project discusses the various definitions of “mediation” as well. A mediation is defined, by Danish law, as “the purpose of mediation is thus not to determine who is right or wrong, but rather to create a forum for concluding agreements that meet the parties' own needs and their future.” The project argues that the words “create”, and “forum” acknowledges the existence of a mediators “tools and aids” in practice, and that their purpose, as defined by the law, is first and foremost to help parties achieve agreements that “meet the parties' own needs and their future”. This is where the project proposes the following central topic:

«The effect of a mediator’s tools, in both physical and digital formats, with considerations of the steps of a conflict escalation».

The project then discusses the concept known as the “Steps of Conflict Escalation.” Here the project discusses three various versions of this model: the classic steps of escalation model from Spellmann and Griesl, the similar “Conflict Escalation” from Bjørklund, as well as a modern steps of “The Conflict and Solution Stairs” proposed by Buhl. The project also briefly discusses the criticism the classical Steps of Conflict Escalation.

The project then discusses and analyses various tools used in mediation practise. Some of these tools include what is used before mediation, such as the various meeting spaces. Here the project discusses the pros and cons of online mediation, as well as the potential dangers of relying on online mediation as their only medium.

The project then moves on to discuss and analyse a mediator’s tools and aids during the mediation. The first of these is notes, which has a predominantly informative effect, where the parties will be able to realise their claims and needs are taken seriously. The project the discusses the usage of repetition of a party’s claims for clarification purposes, as well as the usage of moderating the party’s claims if the mediator deems this necessary to create and facilitate a forum. The project also discusses and analyses the usage of separate meetings in mediations, as well as highlighting the controversies thereof.

Finally, the project discusses the usage of graphical aids in mediations and explaining them to the parties for them to later use them as their tools. The project starts of with the classical “Steps of Conflict Escalation” as a graphic used to educate and concretise the parties’ specific conflict. Further the project describes a graphic defined as “Mountains of Claims,” where the graphic is used to help the parties determine their interests and needs based on their original claims. This has a clarifying effect for the parties, in such a way that the parties are then able to see what needs the conflict is based on. The project then continues by discussing the “Graph of Needs”, where the mediator places the parties conflict solutions on an X and Y axis to visually

show the parties where they are in relation to one another. This aid helps the parties come up with negotiations to achieve the result that benefits all parties.

The project's main goal is to analyse and highlight various ways a mediator achieve the creation and facilitation of a forum that meets the needs of the parties, as well as the consideration of the parties' futures.

1.2 INNLEDNING

Mediation, eller konfliktmekling, er å regnes som en form for å løse juridiske konflikter før eller utenfor domstolene. Rettsmekling som konsept er juridisk forankret i bl.a. retsplejelovens kapittel 27.¹ I Danmark har dette vært et frivillig tilbud siden 2004, og retten kan, etter anmodning fra partene, utpeke en rettsmekler som skal bistå partene på å finne en løsning på en tvist.² Dette kan generelt sett finne sted i bl.a. entrepriserett, familierett, arbeidsrett, kjøpsrett, skilsmisse, og andre sager som baserer seg på byret, landsrett eller Sø- og Handelsretten.³ Antitetisk kan man si at mediation derfor ikke gjelder for saker brakt frem for høyesterett.⁴ Mediation skiller seg også fra andre tvisteløsningsformer ettersom at en mediation uten løsning kan når som helst avbrytes hvis en av partene ønsker dette.⁵ Dette gir en frihet for partene, spesielt ettersom at saken kan senere bli tatt opp i retten om dette er noe partene anmoder om.⁶

Formålet med denne formen for løsning av tvister er å ha et alternativ til forliksmekling, og kunne skape en løsning basert på en dialog som er skapt etter partenes egne behov og ønsker⁷. Det er også slik at kravet om «krav som skal løses» er løsere, ettersom at man legger opp i at man kan inndra andre interesser og behov enn de som de hadde originalt sett lagt frem krav om.⁸ Dette tilsier at det vil være mulighet for partene å kunne, og evt. kan ansees som ønsket, å få behandlet konflikter eller behov som er foregående for konflikten partene ønsket løst med mediation.

Noen av årsakene til at man ønsker denne formen for konfliktløsning er at man ser at partene generelt har lettere for å overholde en avtale de selv har blitt enige om. Samtidig ønskes det å utvide bruken av «smidige og fleksible former for konfliktløsning».⁹

Det generelle konsensus er at mediation (rettsmekling) ikke er et entydig begrep, som gjør at det generelt sett ikke er noen fast definisjon av hva mediation er.¹⁰ Dette gjør at det ikke er noen fastsatt definisjon av hva mediation «er». Kjennetegn for denne formen for konfliktløsning baserer seg på at en nøytral tredjepart bistår partene til å forhandle under en strukturert

¹ LBKG 2024-03-04 nr. 250 Retsplejeloven (retsplejeloven), Kapittel 27 om Retsmægling, referert som RPL videre i oppgaven

² Jf. retsplejeloven §272, 1. ledd (egen oversettelse til norsk)

³ Jf. retsplejeloven §271

⁴ Jf. LFF 2007-11-28 nr 17, (Til §271, stk. 2, 2. pkt.)

⁵ Jf. retsplejeloven §276, nr. 3.

⁶ Jf. LFF 2007-11-28 nr 17, (innledning, 1.1, stk. 1, 3. pkt.)

⁷ Jf. LFF 2007-11-20, nr 17, (Til nr. 8 kapittel 27, stk. 3, 3. pkt.)

⁸ «Ved retsmægling fokuseres i stedet på de interesser og behov, kravene afspejler, ligesom man ved retsmægling kan inddrage andre interesser og behov end dem, som umiddelbart kan udledes af de rejste krav», LFF 2007-11-28 nr 17, til Nr. 8 (kapittel 27)

⁹ Jf. LFF 2007-11-28 nr 17, (innledning, 1.1, stk. 2)

¹⁰ Jf. LFF 2007-11-20, nr 17, (3. lovforslagets uforming, stk. 3.1.3, 1. pkt.)

prosess.¹¹ Dette omhandler at partene i løpet av mediation skal gjennom flere faser, og at mediator er ansvarlig for å lede partene gjennom dette.¹² Denne deles opp i følgende faser:

- Innledningsfase, hvor mediator og partene går gjennom informasjon om mediationen og annet formalia.
- Opplysningsfasen, hvor partene redegjør for deres momenter og forventninger til mediationen i sin helhet.
- Forhandlingsfase, hvor partene legger frem forskjellige løsningsforslag og forhandler om dem
- Sluttfasen, hvor partene blir enige om avtalevilkår og annet formalia som er nødvendig for løsningen.

Mediationen vil i praksis ikke bevege seg lineært gjennom disse fasene, og fasene i seg selv vil ofte gli over i hverandre.¹³ Formålet med denne listen er å gi mediator en retningslinje om hvordan de bør lede mediationen mellom partene for å være sikker på at partene har kommet seg igjennom og løst de nødvendige momentene i konflikten.

1.3 PROBLEMFORMULERING

I forarbeidene til RPL kapittel 27, står det bl.a. at «formålet med mediation er ikke å avgjøre hvem som har rett, men heller å skape et forum for inngåelse av avtaler som imøtekommer partenes egne behov og deres fremtid».¹⁴ Dette omtaler at mediation er en situasjon hvor mediator må «skape» et forum for partene, og innenfor litteratur i mediation finnes det en rekke eksempler på verktøy som en mediator kan bruke for å oppnå en suksessfull mediation. Likevel er det sjeldent at disse verktøyene er beskrevet med effektene de har i spesifikke mediationssituasjoner¹⁵. Dette kan føre til et problem for sontringen mellom fasiliterende mediation og evaluerende mediation.¹⁶

Videre nevner forarbeidene til RPL kapittel 27 følgende: «imøtekommer partenes egne behov og deres fremtid».¹⁷ Ordlyden i forarbeidene legger her opp til at konflikter som juridisk sett ligner på hverandre, kan i realiteten ende opp med vidt forskjellig resultat basert på hva partenes individuelle behov og fremtidsønsker er.¹⁸ Dette er noe som kan gjøres ved at mediator vet *hvilke* verktøy som har den ønskede effekt, og *når* verktøyene skal brukes. Vurderingen av dette i praksis er bl.a. å finne i konfliktrappen, som beskriver hvordan en konflikt eskalerer.

¹¹ Jf. LLF 2007-11-20, nr 17, (3. lovforslagets uforming, stk. 3.1.3, stk.2, 1. pkt.)

¹² Jf. LLF 2007-11-20, nr 17, (3. lovforslagets uforming, stk. 3.1.3, stk.2, 2. pkt.)

¹³ Jf. LLF 2007-11-20, nr 17, (3. lovforslagets uforming, stk. 3.1.3, stk.4, 1. pkt.)

¹⁴ Jf. «formålet med rettsmægling er således ikke at afgøre, hvem der har ret eller uret, men snarere at skabe et forum for idgåelse af aftaler, der imødekommer parternes egne behov og deres fremtid», LFF 2007-11-28 nr.17 (Til nr 8, kapitel 27, stk. 3, 3. pkt.). Lovteksten i oppgaven kommer av forfatterens egen norsk oversettelse.

¹⁵ jf. , Lin Adrian, Mægling og retspraksis - status over 10 år med afgørelser, Ugeskrift for Retsvæsen , U2017B.398 (398, samt jf. note 2)

¹⁶ Fasiliterende: prosessuelt fokus, som sett i refleksiv modell.
Evaluerende: løsningsfokus, som sett i problemløsende modell

¹⁷ Jf. LLF 2007-11-20, nr 17, (Til nr. 8 kapittel 27, stk. 3, 3. pkt.)

¹⁸ Jf. LLF 2007-11-20, nr 17, (Til nr. 8 kapittel 27, stk. 3, 4. pkt.)

Samtidig nevner forarbeidene om muligheten til å kunne inndra andre interesser/behov enn det som kommer frem fra det originalt reiste kravet.¹⁹ I noen situasjoner er det slik at partene ikke nødvendigvis er klar over de forskjellige foreliggende situasjonene som har ført til konflikten de er i. Dette gjør at mediator må derfor være klar over hvilke verktøy som kan hjelpe partene på vei til å kunne gjenkjenne foreliggende omstendigheter, om dette er noe som er regnet som nødvendig.

Oppgaven ønsker derfor å belyse den nåværende rettstilstanden basert på RPL , og problemformuleringen er som følger:

«Effekten av en mediators verktøy i mediationen, både i løpet av fysisk og online mediation , med utgangspunkt i konfliktrappen.»

1.4 AVGRENSNING

Denne oppgaven avgrenser mot «unormale» mediationssituasjoner som f.eks. statlig diplomatmøter, gisselforhandlinger og avhørsteknikk. Samtidig holder denne oppgaven seg innenfor den refleksive modellen utarbeidet av Vindelv, ettersom at dette er den mest utbredte modellen i Danmark. Den refleksive modellen legger også grunnlaget til at oppgavens hovedformål er å snakke om effekten av mediators verktøy basert på klientenes respons.

Listen over mediators verktøy i denne oppgaven er ikke uttømmende, og oppgaven strekker seg heller ikke mot å være uttømmende. Dette vil si at enhver mediator vil ha sine egne preferanser angående verktøy de ønsker å bruke. Som nevnt over eksisterer det en rekke forskjellige mediationsmodeller, og mange verktøy er utarbeidet med disse forskjellige modellene i mente. Oppgaven vurderer hovedsakelig verktøy innenfor den refleksive modellen.

Denne oppgaven velger å kun omtale mediators verktøy som dekker disse to kriteriene: verktøy som *har en direkte innvirkning på partene*, og som *mediator har direkte kontroll over*. Dette vil si at verktøy som f.eks. *bistandsadvokater* (som har direkte virkning på parter situasjon) og verktøy som *sparring med andre mediatorer* (som ikke har en direkte virkning på partene) ikke vil bli vurdert i denne oppgaven. Oppgaven anerkjenner dog at disse er meget viktige verktøy i mediationen.

Samtidig velger oppgaven å ta for seg at det er **to** parter i en mediation. I realiteten er det mulig å ha mediation med uendelig mange parter, men de aller fleste mediasjoner er med to parter, eller flere parter som naturlig kan deles opp i to hold. Disse partene vil bli omtalt som «part» og «motpart».

1.5 ORDFORKLARINGER

1.5.1 «Mediation»

Oppgaven er skrevet på norsk, men bruker det danske ordet «mediation» og «mediator» istedenfor de andre versjonene som er «konfliktmekling», «mekler» m.m. Årsaken til dette er todelt:

¹⁹ Jf. LLF 2007-11-20, nr 17, (Til nr. 8 kapittel 27, stk. 3, 2. pkt.)

«Mekling» på norsk har flere definisjoner, og vil ofte bli misforstått som megler i samme forstand som «eiendomsmegler». Ettersom at dette ikke er innenfor oppgavens omfang, eller juridiske område, ønsker oppgaven å bruke de danske ordene om dansk mediationspraksis.

«Mediation» har flere synonymer på dansk. En av dem er versjonen med «konfliktsmekling» (konfliktsmægling). I praksis vil disse ordene bli brukt om hverandre, og dermed velger oppgaven å bruke ordet «mediation» som sin beskrivelse av fag, utøver osv.

1.6 METODE OG RETTSKILDER

«Mediation» som konsept er forankret i flere steder i dansk og internasjonal rett.²⁰ Dette er å finne i bl.a. mæglingsdirektivet, retsmægling, aftaleloven, retsplejeloven og retsavgiftsloven.²¹ Oppgaven velger å legge sin hovedforankring av mediation i retsplejeloven, supplert med de etiske retningslinjene til mediatorer.

Oppgaven i seg selv ønsker å belyse hvordan de forskjellige studiene innenfor dette temaet kan brukes i praksis, og vil derfor benytte seg av den rettdogmatiske metode til å vurdere flere av disse paragrafene, samt de etiske retningslinjene for advokatmediatorer, der dette er relevant.

Oppgaven kommer også til å basere seg på antagelser og vurderinger gjort av andre mediatorer og professorer som de selv har skrevet i juridisk litteratur, både dansk, nordisk og internasjonal. Det er verdt å nevne at dette ikke er en rettskilde, sådan at de ikke er gjeldene rett, men at oppgavens henvisning baserer seg på deres juridiske argumentasjon og vurderinger av erfaringer. Det vil også bli henvist til andre vitenskapelige undersøkelser, der hvor dette er relevant. Oppgaven vil også henvise til nordisk juridisk litteratur for å beskrive praksis og forskning der, som et speilbilde til dansk rett.

Denne oppgaven velger å legge teorien om *konflikttrappen* av Kurt R. Spillman og Friedrich Glasl som grunnlag til vurdering av «alvorlighetsgrad» i en konflikt, og i en bruke dette som en vurdering av variabler innenfor mediation. Dette går ut på at det er klientenes eget sinnsleie og kommunikasjon som gir utslag på hva slags arbeid og hvilke verktøy som mediator bør bruke.

1.7 OPPGAVENS OPPBYGNING

Oppgavens oppbygning består av følgende oppbygning, i 7 deler.

Oppgaven innledes i kapittel 1, som redegjør for formalia angående oppgaven i seg selv. Her redegjør oppgaven for mediation i seg selv, samt oppgavens problemstilling og avgrensning. Dette etterfølges av metodene som er brukt og vurdering av relevante rettskilder

Kapittel 2 i oppgaven innebærer en redegjørelse for konseptet *konflikttrappen*, og dets funksjon. Her vil oppgaven gjennomgå relevante prinsipper som er fundamentet til oppgavens vurdering av verktøy og effekter. I underkapittelet 2.2. gjennomgår oppgaven en alternativ konflikttrapp skapt, og sammenligner denne med konflikttrappen brukt i nåværende praksis i mediation. I 2.3. redegjør oppgaven om konflikttrappen i praksis, samt belyser noe kritikk til den klassiske konflikttrappen.

²⁰ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/52/EF av 21. Maj 2008 om visse aspekter af mægling på det civil- og handelsretlige område (mæglingsdirektivet)

²¹ Ikke uttømmende liste

Kapittel 3 redegjør for oppgavens valgte verktøy i mediation. Herunder redegjør oppgaven om gjeldende rett angående mediators verktøy, samt juridiske hensyn til dette.

I kapittel 4 blir verktøy som starter utenfor mediationen vurdert. Her vil oppgaven vurdere den juridiske forankringen til møtesteder, samt diskutere og vurdere vanlige valg i praksis. I 4.1.1. blir Online Mediation redegjort, og styrker og svakheter i de forskjellige formene blir vurdert.

I kapittel 5, vurderer oppgaven verktøy som brukes under mediationen og deres effekter på partene, basert på forskjellige stadier i konfliktrappen. Oppgaven vil redegjøre verktøyene basert på deres momenter og bruksområder. Oppgaven vil ta for seg notater, gjentakelser av påstander, med underkapittel om moderering, og separate møter. Separate møter spesifikt vil bli diskutert basert på kontroverser, samt juridisk forankring i rettsplejelovens §275, stk 2.

I kapittel 6 vil oppgaven vurdere noen grafiske verktøy som mediator kan bruke i løpet av en mediation. Her vil oppgaven vurdere disse grafikkene basert på når i mediationsprosessen disse kan/bør brukes, samt hvordan og når disse grafikkene bør brukes basert på eskalasjonsnivåer.

I kapittel 7 vil oppgaven samle opp og konkludere med vurderinger oppgaven har belyst, og avsnitt 8 består av litteraturlisten.

2 KONFLIKTTRAPPEN

2.1 REDEGJØRELSE

Konflikttrappen er et begrep om en visualisering av en konflikts eskalering, som utviklet av Kurt R. Spillmann og senere utbygget av Friedrich Glasl.²² Dette konseptet beskriver partenes reaksjoner til hverandre (interaksjoner) og rangeringen av disse oppførselene i hvor langt konflikten har kommet. Kunnskap om denne modellen gjør at det blir lettere å vurdere hvilke verktøy som kan brukes for å unngå en videre eskalasjon, og hvilke verktøy som kan brukes for å få partene ned i eskalasjonsnivå.

I løpet av en vanlig mediation er det mulig å bevege seg både opp og ned konflikttrappen. Det er også mulig, sett i praksis, at partene er på forskjellige trinn av trappen, og at partene eskalerer eller deeskalerer på forskjellig tidspunkt. I disse situasjonene er det rimelig for mediator å selv ta en vurdering om hvor de selv mener konflikten er på trappen. Ofte vil også konflikten kunne være å finne på forskjellige steder i trappen i løpet av mediationen.

Det aller første stadiet av konflikttrappen er at partene gjenkjenner at de er i en konflikt (**uoverensstemmelse**). Hvis begge partene er på dette steget i konflikten, er de tilstrekkelig avbalanserte nok til å kunne rette deres tid og ressurser mot å løse problemet, og ikke imot motparten.²³ Dette kan også beskrives som konseptet med å holde personen (klientene) og problemet adskilt.²⁴ I en situasjon som dette er det sjeldent en mediator trenger å gjøre noe, ettersom at partene vil ofte kunne komme til en konklusjon selv. Ofte vil parter i dette stadiet ha hovedsakelig «jeg-språk», og kan i mange tilfeller kunne gi et relativt reflektert grunnlag for konflikten. Likevel kan de trenge hjelp til å finne frem til løsninger, noe mediator kan hjelpe med.

Mellom dette trinnet og det neste er et konsept som kalles **grenseoverflaten**. Dette beskriver grensen mellom en konflikt som kun omhandler den konkrete konflikten, og konflikter hvor personlige følelser blir involvert til forskjellig grad. Det er altså her konflikten eskalerer første gang²⁵. I dette stadiet, i motsetning til «høyere» stadier, er det ikke nødvendig å få alle parter på lag for at konflikten skal deeskalere.

Hvis konflikten har vært pågående i lengre tid vil det bli vanskeligere å se forskjellen mellom person og konflikt, og klientene vil derfor ofte skli inn i trinn to, som er **personifisering**. Dette vil da si at de ikke lengre kan erkjenne at de har et «separat» problem, og partene vil bli en fundamental del av problemet. Her er bebreidelser, misforståelser og personlig forsvar blitt en større del av konflikten og kommunikasjonen derav, og distansen mellom partene øker²⁶. En av hovedtrekkene i dette trinnet er at kommunikasjonen mellom partene blir uklar og ufullstendig²⁷.

²² Feindbilder. Entstehung, Funktion und Möglichkeiten ihres Abbaus. Kurt R. Spillmann und Kati Spillmann, Zürcher Beiträge zur Sicherheitspolitik und Konfliktforschung Nr. 12, 1989, s. 19 ff, jf. *Konfliktmanagement. Diagnose und Behandlung von Konflikten in Organisationen. Haupt*, Friedrich Glasl: Bern/Stuttgart 1980, s. 235

²³ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 91

²⁴ *Få Ja når du forhandler*, Fisher, Patton og Ury, 2014

²⁵ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 92

²⁶ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 92

²⁷ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 92

Dette er det første stadiet innenfor konfliktrappen hvor grensen mellom situasjonskonflikt og personkonflikt er uklar, og herifra er det nødvendig for mediator å få med alle partene «på laget» for å kunne ha noen form for effektiv deeskalering av konflikten.

Det tredje trinnet i konfliktrappen defineres som «**problemet ekspanderer**». I denne situasjonen vil partenes mistillit, tidligere opplevelser og andre uenigheter bli trukket inn i konflikten for å underbygge påstandene til motpartene²⁸.²⁹ I denne situasjonen går partene over i «du-språk», og dermed flytter ansvaret over på motstående parter. Her blir det vanskelig for partene å se etter konstruktive handlingsmuligheter, og spenningene mellom dem øker.

I trinn fire vill **samtalene mellom partene oppgis**. Dette vil si at kommunikasjonen er såpass og full av negative holdninger og følelser at partene ikke lenger ønsker å kommunisere med hverandre³⁰. Dette er en situasjon hvor konfliktsky parter og konfronterende parter vil få store problemer med å komme seg tilbake uten betydelig hjelp fra mediator. I denne situasjonen vil partenes påstander ofte være fordreid, og samtalene blir *om* hverandre og ikke *til* hverandre. Dette kalles også for *de dødes dialog*³¹. Her er det ofte mye kommunikasjon mellom kroppsspråk, som f.eks. snu seg vekk fra motpart, eller å respondere med skuldertrekk.

En videre eskalering av konflikten kommer frem i trinn fem, kalt **fiendebilder**. I denne situasjonen vil partenes persepsjon av hverandre overskygge konflikten helt, og partene kan få et «øye for et øye»-mentalitet, eller at de «skal» ha rett³². I denne situasjonen vil ikke partene kunne reflektere om hvordan konflikten oppstod, slik som i tidligere faser. I mange tilfeller vil uenigheten/fiendebildet mellom seg bli det eneste partene kan tenke på, og ta det hovedrollen.

I det neste trinnet, trinn seks, kommer **åpen fiendtlighet**. I denne situasjonen er virkelighetsoppfattelsen ikke gjenkjennbar. I denne situasjonen vil ikke partene kunne anse hverandre som «hele» mennesker, og heller som en personifisering av deres irritasjoner og fiendtlighet. I denne situasjonen er det umulig for partene å anse den andre parts oppførsel som noe annet enn ondsinnet. Derfor vil partene ofte aktivt opptre i oppførsel som er direkte til skade for motparten(e)³³.

I det syvende og siste trinnet, **polarisering**, vil partene ikke lengre kunne se noen form for nyanse i konflikten, både angående de spesifikke partene men også de som står partene nær³⁴. I denne situasjonen vil mediationen normalt sett opphøre, og mange ganger vil partene gå totalt i motstand mot hverandre. I mange situasjoner vil konflikten bli såpass alvorlig at konflikten enten går rettens vei, eller at all kommunikasjon vil opphøre mellom partene. En mediation som ender opp i dette stadiet over lengre tid, og når partene ikke makter å prøve igjen, ender ofte i situasjoner som bl.a. skilsmisse eller opphør av arbeid.

²⁸ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 92

²⁹ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 92

³⁰ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 92 og 93.

³¹ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 93

³² *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 93

³³ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 93

³⁴ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 93

2.2 SAMMENKOBLING MED «KONFLIKTERS DYNAMISKE UTVIKLING» (BJØRKLUND, 1997) (2)

Den norske psykologen og forsker Roald Bjørklund la frem en teori om at en konflikts alvorlighetsnivå kan defineres utfra partenes persepsjon av konflikten. Denne modellen om konfliktnivå kan deles opp i tre deler, **lav**, **moderat** og **høy**³⁵. Innad i disse stadiene er det to faser som baserer seg på partens egen individuelle oppfattelse av konflikten. Dette vil da si at det kan i teorien eksistere flere, nesten paradoksale, oppfattelser av alvorlighetsnivå i samme konflikt. Dette kan i seg selv ligne på oppdelingen til Friedrich Glasl, som i sin helhet fungerer på en lignende måte, med en «win-win», «win-lose» og «lose-lose» oppdeling.³⁶

Både Grisls og Bjørklunds teorier ble originalt sett utarbeidet med hensyn til arbeidskonflikter (konflikter i arbeidsplassen), og har derfor hovedsyn på hvordan de «profesjonelle» håndterer og oppfatter situasjonen. Dog er konseptet beskrevet såpass bredt at det er en ekvivalent av hvordan konfliktrappen fungerer i mediation. Samtidig er det verdt å nevne at arbeidskonflikter er en av de større arenaene hvor mediation er hyppig brukt. Derfor velger denne oppgaven å belyse og sammenligne denne modellen med konfliktrappen.

I **lavt konfliktnivå** har vi betegnelser som «*ingen opplevd konflikt*» og «*misforståelser og uenigheter*».

I det laveste av disse to, «*ingen opplevd konflikt*», beskriver en situasjon hvor partene enten mener at det ikke eksisterer en konflikt i sin helhet, eller at konflikten ikke oppleves som en «konflikt» på et personlig plan. Dog er det her en viss spenningssituasjon som har mulighet til å kunne utvikle seg til en større konflikt.

Dette er samsvarende med trinn én, i konfliktrappen: **uoverensstemmelse**. Som beskrevet over i **4.1** er dette en situasjon som kan beskrives som at partenes egne persepsjoner kan best beskrives er at de selv er på «lag» mot konflikten, og ikke mot hverandre.

«*Misforståelser og uenigheter*» er situasjoner hvor kommunikasjon har blitt utydelig og misforståelser og generelle uenigheter vil komme klarere frem enn i trinn én. I denne situasjonen er det en konflikt som har oppstått og dette kan føre til frustrasjoner mellom parter.

Dette trinnet kan sammenkobles med konfliktrappens andre trinn: **personifisering**. På dette punktet er det vanlig at personlige følelser angående misforståelsene og uenighetene til å skygge til for hva konflikten i deg selv består av. Likevel er konflikten på dette nivået lavt, og kan holde seg på et lavt alvorlighetsnivå hvis misforståelsene og uenighetene blir rettet opp på.

I det neste trinnet Bjørklund beskriver, **moderat konfliktnivå**, har vi «*utfordring av din rolle som yrkesutøver*» og «*trakassering av deg som person*». Igjen er det viktig å nevne at denne modellen ble originalt sett utpreget for konflikter på arbeidsplassen, og er derfor presisert med terminologier derifra. Det er dog rimelig å kunne anse at de to stadiene til å kunne forklares på

³⁵ Håndbok i konflikthåndtering i justissektoren, O. Bråten og A. Falkum, s. 17

³⁶ Friedrich Glasl, *Konfliktmanagement. Diagnose und Behandlung von Konflikten in Organisationen. Haupt*, 1980, s. 237

mer generelt og mer orientert mot mekling. Derfor vil oppgaven heretter referere til det første stadiet som «*utfordring av roller*» og det neste som «*trakassering av person*».

«*Utfordring av roller*» er kort sagt definert som en situasjon hvor en part vil utfordre rollene til motgående part(er). I denne situasjonen kan en av partene oppleve at den andre utøver en form for kontroll, eller avvising som oppfattes negativt for den andre parten³⁷. Dette er å sammenligne med en typisk situasjon fra det tredje trinnet i konfliktrappen: **problemet ekspanderer**. Som forklart over i 4.1, vil problemet ekspandere slik at det personlige forhold mellom partene blir innblandet til det punktet at det blir vanskelig for partene å kun se konflikten i seg selv, og konflikten vil i partenes synspunkt omfatte også det personlige.

I det neste punktet, «*trakassering av person*» er det et større sprik mellom hva konfliktrappen definerer som neste steg, **samtale oppgis**, og hva denne modellen kommer frem til. I konfliktrappen defineres «samtale oppgis» om at partene ikke lengre ønsker å kommunisere med hverandre på et konstruktivt nivå, og dette gjøres ofte med kroppsspråk. Samtidig er det en mulighet at samtalen oppgis og erstattes av en form for trakassering, ved å spesifikt ignorere personen i samtaler hvor begge er involvert. Det er også rimelig at en mediator sammenligner «trakassering av person» også som steg fem **fiendebilder**.

Neste steg i Bjørklunds modell er høyt konfliktnivå. Dette stadiet, som de andre, er delt opp i to separate deler: «*trusler*» og «*aggressiv/voldelig adferd*». Dette stadier beskriver situasjoner som sjeldent blir skrevet om i mediatonsteori, men er likevel genuine situasjoner en mediator kan være i.

Stadiet «*trusler*» defineres enkelt som at partene aktivt truer motparten, og partene opplever en subjektiv fare³⁸. Det er ikke et krav i denne situasjonen at truslene skal være «genuine» ettersom at denne modellen er basert på partenes subjektive persepsjon av situasjonen. Denne situasjonen kan sammenlignes med **åpen fiendtlighet** i konfliktrappen, ettersom at partene i dette stadiet vil være åpent fiendtlige med hverandre. Her er spenningene høye og det er lite om å gjøre for at konflikten eskalerer.

I det siste, og mest alvorlige stadiet i Bjørklunds modell, finner vi «*aggressiv/voldelig adferd*». Dette stadiet er det mulig at voldssituasjoner kan være nærstående, og evt. uskyldige tredjeparter kan bli involvert³⁹. I denne situasjonen er man såpass høyt oppe på alvorlighetsgraden at det er svært vanskelig å få partene ned på et lavere nivå. Dette nivået kan sammenlignes med det siste trinnet i konfliktrappen: **polarisering**. I dette trinnet ser man situasjoner hvor partene ikke lenger har en persepsjon av motpart som sin motpart, men som noe totalt imot dem, og det kan ofte skje at tredjeparter blir involvert. Konfliktrappen nevner ikke noe spesielt om vold, men det er rimelig å tenke seg at dette kommer an på både konflikten og personene involvert.

Basert på sammenligningene over, velger oppgaven å kombinere terminologi fra både konfliktrappen og konflikteskaleringen. Dette vil si at der det heretter i oppgaven blir referert som et «*lavt*» konfliktnivå, vil dette omhandle situasjoner der konflikten vil være å finne på trinnene uoverensstemmelser og personifisering i konfliktrappen. Der oppgaven omtaler et «*moderat*» nivå, vil den omhandle konflikter som kan finnes trinnene **problemet ekspanderes, samtale oppgis og fiendebilder**. Fiendebilder omtales her som moderat, ettersom at dette

³⁷ Håndbok i konflikthåndtering i justissektoren, O. Bråten og A. Falkum, s. 15

³⁸ Håndbok i konflikthåndtering i justissektoren, O. Bråten og A. Falkum, s. 16

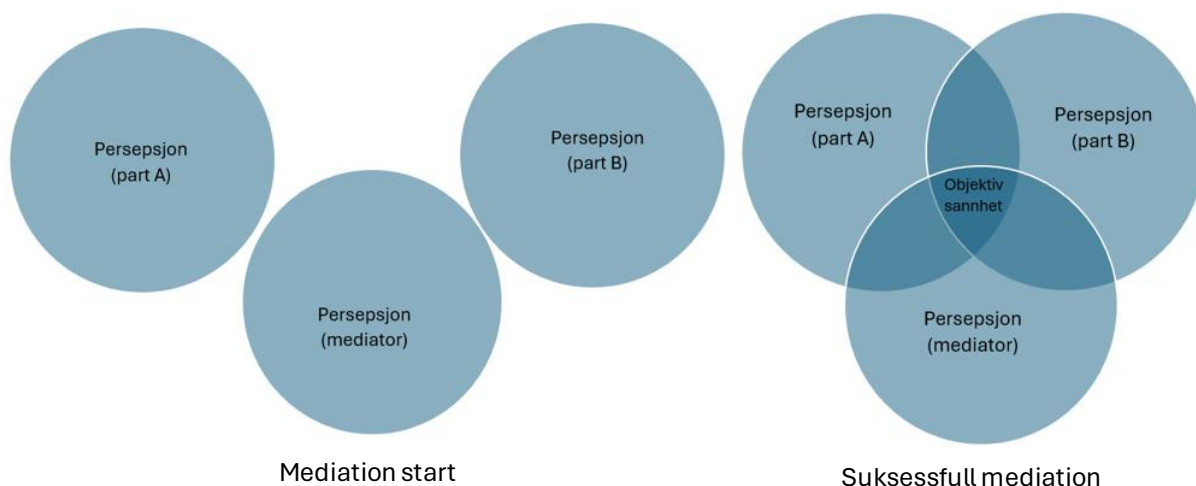
³⁹ Håndbok i konflikthåndtering i justissektoren, O. Bråten og A. Falkum, s. 16

stemmer best overens med konflikteskaleringens definisjon av truster⁴⁰. I den siste grupperingen vil oppgaven omtale «høyt» konfliktnivå som konflikter som er å finnes i stadiene **åpen fiendtlighet** og **polarisering**.

2.3 ANVENDELSE AV KONFLIKTTRAPPEN I PRAKSIS

Kunnskap om konflikttrappen blir hovedsakelig anvendt i praksis som en modell for å kunne vurdere en konflikt, og deretter hvor og hvordan en mediator skal gripe inn i en konflikt for å unngå en eskalering av konflikten⁴¹. Dette er å ansees som en form for konfliktforebygging, i den forstand at man ønsker å forebygge en «alvorligere» konflikt enn nødvendig⁴².

Som nevnt over i **2.1** og **2.2** er en konflikt mer komplisert enn å kun plassere et punkt på en trapp. Likevel, vil en mediator med god kunnskap om konflikttrappen kunne «lese» de forskjellige partenes persepsjoner, basert på deres generelle oppførsel mot motparten, og sette dette i system. Derifra vil mediator kunne velge å benytte seg av de verktøyene som de mener passer best inn i situasjonen. Ved å gjøre dette vil mediator kunne føre persepsjonene fra Part A og Part B for å kunne finne overlappende informasjon. Denne overlappende informasjonen sammen med mediators «utenforperspektiv» vil føre til den «objektive sannhet»⁴³, altså hva konflikten dreier seg om.



Når en mediator har funnet ut av hvor de forskjellige parter er på konflikttrappen, vil valget av verktøy være viktig. (se om mildeste inngreps prinsipp eksisterer i mediators etiske retningslinjer). I de fleste tilfeller vil partene være i nærheten av hverandre, og derfor vil det være enklere for mediator å kunne velge frem de verktøyene som passer best for situasjonen. Likevel,

⁴⁰ Håndbok i konflikthåndtering i justissektoren, O. Bråten og A. Falkum, s. 16

⁴¹ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 94

⁴² *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 94

⁴³ Beskriver påstander som stemmer med de faktiske forhold, *korrespondanseteorien*, Aristoteles. Dog dette er i seg selv paradoksalt ettersom at mennesker vil sjeldent ha mulighet til å kunne få en persepsjon av den hele objektive sannhet.

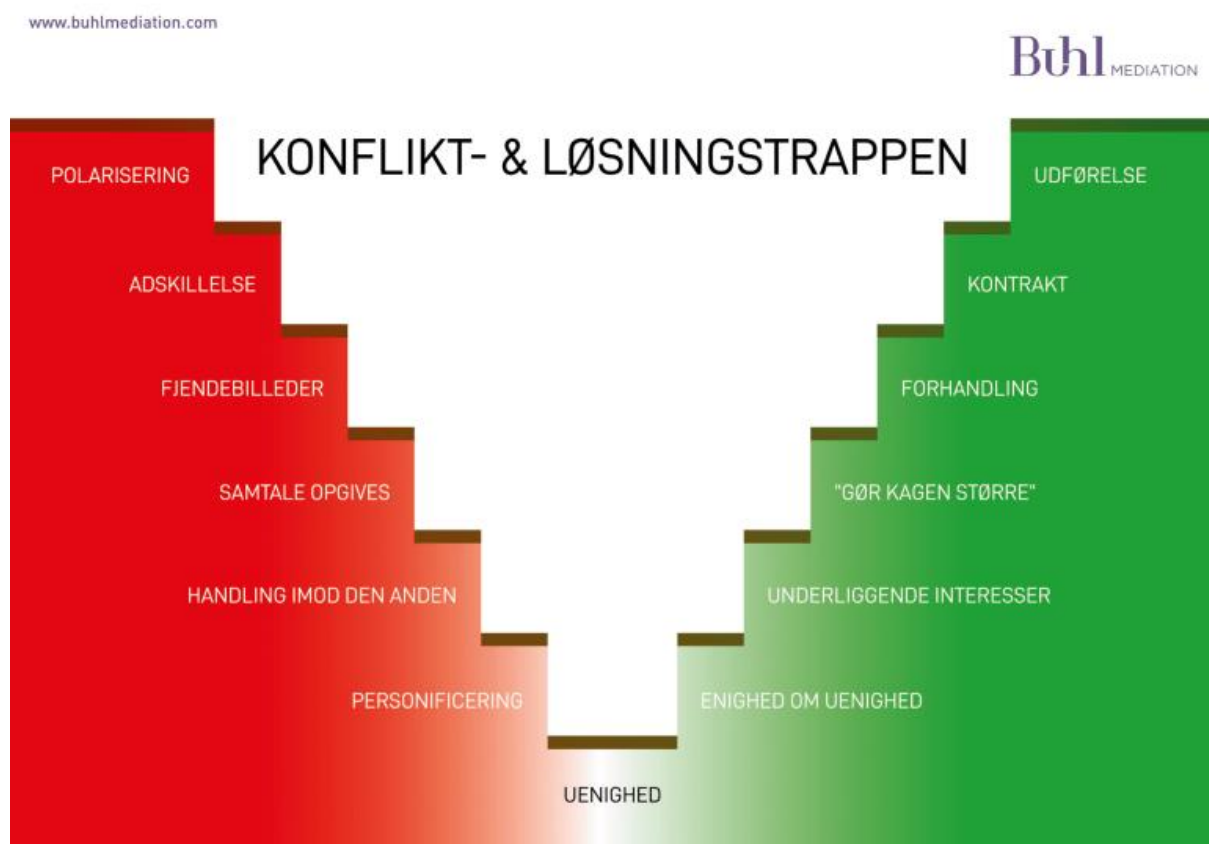
kan det hende at partene vil kunne eksistere på forskjellige steder på trappen, og derfor respondere forskjellig til verktøy som foreslås.

I forarbeidene til RPL kapittel 27, ser man en tydelig at det er forventet at mediator skal fremme en mediationen som et «forum» som tar for seg «partenes behov» og «[partenes] fremtid».⁴⁴

I andre juridiske områder har man et konsept som kan betegnes som «det mildeste inngreps prinsipp». Dette er et konsept hvor advokater eller andre med avgjørende makt skal velge det verktøy som er minst inngripende for situasjonen, men likevel inngripende nok til å ha en effekt.

Mediationspraksis viser til et lignende konsept, hvor mediator må beregne hvilke verktøy som kan brukes utfra partenes aggresjon- og konfliktnivå. For å kunne oppnå kunnskaper for å ha muligheten til å kunne vurdere dette, er det viktig at mediator har tilstrekkelig med kunnskap om konflikttrappen og herunder hvilke verktøy som passer best for den individuelle konflikten, og partenes behov.

Den tradisjonelle konflikttrappen utviklet av bl.a. Kurt R. Spillmann (og senere utbygget av Friedrich Glasl) har mottatt kritikk gjennom årene, bl.a. med å kun fokusere på den eskalerende delen av en konflikt og ikke «ta hensyn» til løsninger. Anne Buhl (Buhl Mediation) har derfor videreutviklet en alternativ konflikt- og løsningstrapp som ser slik ut:⁴⁵



⁴⁴ LFF 2007-11-28 nr.17 (Til nr 8, kapitel 27, stk. 3, 3. pkt.)

⁴⁵ *Konflikthåndtering – håndboken til bestyrelsesformænd, ejere, ledere og projektledere*, A. Bull, 2022, s. 74.

Denne trappen tar for seg de forskjellige stegene som Buhl mener hører til i en løsning, og setter dem opp mot en revidert versjon av den «tradisjonelle» konflikttrappen. Buhl har revidert flere av trinnene for å gjenspeile nærmere hva som skjer med en konflikt i praksis. Ifølge Buhl hører den grønne konflikttrappen til interessebasert forhandling.⁴⁶ Årsaken til at trappene er satt sammen på denne måten, er at modellen skal illustrere at partene kan bevege seg gjennom trappen i skiftevis positiv og negativ retning før konflikten blir løst.⁴⁷

Buhl mener at det som i den klassiske konflikttrappen ansees som trinn 1, uoverensstemmelser, ikke er en del av konflikttrappen, men heller en del av den nøytrale plattformen i midten.⁴⁸ Buhl mener at denne plattformen er det symbolske stadiet der partene ikke lengre befinner seg på konflikttrappen og har mulighet for å starte å stige opp i løsningsstrappen.⁴⁹

Buhl mener at **personifisering** tilhører trinn 1 i konflikttrappen. Dette har Buhl definert som «en uoverensstemmelse som kan henvises til en bestemt person».⁵⁰ I Buhls modell er dette trinnet noenlunde det samme som beskrevet i den klassiske modellen.

Videre mener Buhl at trinn 2 omhandler **handling imot den andre**.⁵¹ Dette trinnet defineres som der hvor partene starter sin destruktive adferd, og at det her blir vanskeligere å deeskalere konflikten.

Videre er konflikttrappen til Buhl den samme inntil trinn 5 **adskillelse**.⁵² Her er det snakk om en ren fysisk adskillelse av partene, men det kan også være snakk om en symbolsk adskillelse.⁵³ Her vil partene være såpass fiendtlige mot hverandre at en samtale sjeldent kan oppstå uten noen annen form for innvending.⁵⁴ Her kan mediator være denne innvendingen som kan hjelpe til med å skape et forum blant partene. Ellers avslutter Buhls modell med polarisering, på samme måte som den klassiske konflikttrappen.⁵⁵

Det som er nytt med denne modellen er tillegget til den som omhandler en *løsningsstrapp*. Denne trappen beskriver trinn som partene beveger seg på for å nå en løsning. Løsningsstrappen inneholder trinnene **enighet om uenighet (1), underliggende interesser (2), «gjør kaken større» (3), forhandling (4), kontrakt (5), og utførelse (6)**. Denne trappen kan minne noe om

⁴⁶ *Konflikthåndtering – håndboken til bestyrelsesformænd, ejere, ledere og projektledere*, A. Bull, 2022, s. 74.

⁴⁷ *Konflikthåndtering – håndboken til bestyrelsesformænd, ejere, ledere og projektledere*, A. Bull, 2022, s. 75, avsnitt 1.

⁴⁸ *Konflikthåndtering – håndboken til bestyrelsesformænd, ejere, ledere og projektledere*, A. Bull, 2022, s. 76.

⁴⁹ *Konflikthåndtering – håndboken til bestyrelsesformænd, ejere, ledere og projektledere*, A. Bull, 2022, s. 76

⁵⁰ *Konflikthåndtering – håndboken til bestyrelsesformænd, ejere, ledere og projektledere*, A. Bull, 2022, s. 76, avsnitt 5

⁵¹ *Konflikthåndtering – håndboken til bestyrelsesformænd, ejere, ledere og projektledere*, A. Bull, 2022, s. 76.

⁵² *Konflikthåndtering – håndboken til bestyrelsesformænd, ejere, ledere og projektledere*, A. Bull, 2022, s. 78.

⁵³ *Konflikthåndtering – håndboken til bestyrelsesformænd, ejere, ledere og projektledere*, A. Bull, 2022, s. 78.

⁵⁴ *Konflikthåndtering – håndboken til bestyrelsesformænd, ejere, ledere og projektledere*, A. Bull, 2022, s. 78

⁵⁵ *Konflikthåndtering – håndboken til bestyrelsesformænd, ejere, ledere og projektledere*, A. Bull, 2022, s. 78

den generelle prosessen til mediation.⁵⁶ Buhl legger opp til at trinn 1, **enighet om uenighet** legger opp til at hva som uenigheten dreier seg om skal diskuteres i dette trinnet.⁵⁷ Her skal alle emner for partene med, og ingen temaer er for små eller store. Det kan likevel være vanskelig i denne situasjonen for partene å være klar over hvilke temaer som de egentlig er uenige om. Her kan det også være en ide å lage en liste om temaene partene er enige om.⁵⁸

Trinn 2, **underliggende interesser** og «**gjør kaken større**» er hvor drøftingen skjer i løsningstrappen. I underliggende interesser er stadiet hvor partene får mulighet til å bli litt klokere på deres standpunkter, interesser og behov.⁵⁹ I trinn 3 skal det ikke forhandles, men heller at partene kommer ut med løsningsforslag og tanker.⁶⁰

Videre går løsningstrappen frem med trinn 4, **forhandlinger** av løsningsforslag som har kommet frem i trinn 3. I trinn 5, **kontrakt**, vil partene få utarbeidet en kontrakt som de alle er enige i. I det siste trinnet, trinn 6 om **utførelse**, legger det opp til en utførelse av det partene har blitt enige om i kontrakten.

Denne versjonen av modellen om konfliktrappen har en mer beskrivende effekt for både parter og mediator, ettersom at den går dypere inn i konfliktens diverse momenter, enn den tradisjonelle konfliktrappen. Denne trappen vil også fungere som et mer konkretiserende og visuelt inntrykk for partene om hvordan konflikten deres kan bli løst, og kan også sees på som en beskrivelse av den generelle mediationsprosess.

Opgaven vil videre basere seg på Spillmann og Glasls konfliktrapp, den «klassiske konfliktrappen», ettersom at det er denne som er mest utbredt i mediationspraksis. Verktøyene beskrevet i oppgaven vil likevel kunne brukes i Buhls konflikt og løsningstrapp, ettersom at begge modellene er basert på det samme konseptet. Basert på dette er verktøyene er å regnes til å ha samme effekt i Buhls konflikt- og løsningstrapp som i den klassiske konfliktrappen.

⁵⁶ Jf. LLF 2007-11-20, nr 17, (3. lovforslagets utforming, stk. 3.1.3, stk.3, 1. pkt.)

⁵⁷ *Konflikthåndtering – håndboken til bestyrelsesformænd, ejere, ledere og projektledere*, A. Bull, 2022, s. 79.

⁵⁸ *Konflikthåndtering – håndboken til bestyrelsesformænd, ejere, ledere og projektledere*, A. Bull, 2022, s. 80.

⁵⁹ *Konflikthåndtering – håndboken til bestyrelsesformænd, ejere, ledere og projektledere*, A. Bull, 2022, s. 80

⁶⁰ *Konflikthåndtering – håndboken til bestyrelsesformænd, ejere, ledere og projektledere*, A. Bull, 2022, s. 82

3 VERKTØY I MEDIATION

3.1 REDEGJØRELSE

Rollen til en mediator er definert i forarbeidene til RPL kapittel 27 som en nøytral mediator som hjelper partene med å forhandle seg frem til en tilfredsstillende løsning.⁶¹ Mediators hovedoppgaver er å skape en forhandling ved å «skape et forum», «fokusere på partenes behov» og «partenes fremtid».⁶² Dette er noe som kan skapes gjennom en gjennomtenkt og strukturert mediationsprosess, hvor mediator i seg selv fungerer som et hjelpemiddel for partenes forhandling.⁶³ Denne strukturen legger opp til at mediator skal kunne ha mulighet til å bruke flere hjelpemidler for å kunne skape et tilfredsstillende forum. Disse hjelpemidlene kan også kunne ansees som verktøy mediator legger frem for partene for at de skal kunne gjennomføre en forhandling som er tilfredsstillende for dem. Alle disse forskjellige verktøyene har forskjellige områder de kan brukes på, og hvordan de best burde brukes. Enhver mediator vil etter en stund utvikle sitt eget repertoar med hvilke verktøy de har en preferanse for å bruke.

Verktøy vil i denne forstand kunne bli betegnet som alt en mediator kan gjøre for å hjelpe partene med å fremme mediationen. I utgangspunktet skal mediator holde seg nøytral og ikke blande seg inn i forhandlingene til partene. Dette går hovedsakelig ut på at mediator ikke skal komme med løsningsforslag eller juridiske vurderinger.⁶⁴ Derimot er det unntak her om partene ønsker mediators mening på saken, og mediator mener dette er forsvarlig.⁶⁵ «Forsvarlig» her kan med rimelighet regnes som hva mediator vurderer kan hjelpe partenes forhandlinger, og om dette kan brukes for å få partene ned i et lavere konfliktnivå der dette er nødvendig.

Verktøyene kan rangere ifra verbale virkemidler som bruken av spesifikk talemåte til partene, til fysiske virkemidler som notater, eller grafiske virkemidler som å vise partene visuelt hva konflikten dreier seg om.

Denne oppgaven velger å redegjøre for verktøyene i fokus ved å separere deres funksjon hvis de oppstår *fysisk* eller *online*. Mange av mediators verktøy vil bli påvirket av området de blir brukt, og i hvilken situasjon mediator velger å bruke dem. Derfor er det viktig at mediator har de diverse effektene i mente når de velger å ta dem i bruk.

Noen verktøy har forskjellig effekt basert på når i mediationsfasen den blir brukt. Dette har noe å gjøre med at noen verktøy har som primerfunksjon å få inn informasjon, eller motsatt: å senke fiendtlighet. Derfor er det meget viktig å være oppmerksom på *når* i mediationsprosessen disse blir brukt. Noen av disse verktøyene kan ha negativ effekt om de er iverksatt for tidlig eller for sent. Andre er mer «universale» i den forstand at de kan brukes i de fleste faser, eller i overgangen mellom dem.

Et annet moment en mediator må være bevisst på er hvor partene er i konflikteskalasjonen⁶⁶. Enkelte verktøy kan ha en annen effekt basert på stadium av konflikt de blir brukt i. Noen verktøy kan ha en negativ effekt om de er brukt for tidlig, og andre ha negativ eller ingen effekt om de er brukt for sent. Noen verktøy har effekt om å spesifisere informasjon, og liten til ingen effekt på

⁶¹ Jf. LLF 2007-11-20, nr 17, (Til nr. 8 kapittel 27, stk. 2, 1. pkt.)

⁶² Jf. LLF 2007-11-20, nr 17, (Til nr. 8 kapittel 27, stk. 3, 3. pkt.)

⁶³ Jf. LLF 2007-11-20, nr 17, (Generelle bmrk)

⁶⁴ Jf. LLF 2007-11-20, nr 17, (til §275, stk. 4, 1. pkt. ff.)

⁶⁵ Jf. LLF 2007-11-20, nr 17, (til §275, stk. 4, 2. pkt.)

⁶⁶ Konflikttrappen, se pkt. 4 for redegjørelse og 5.4.1. for konflikttrappen som verktøy

sinnssleie. Andre har hovedformål om å håndtere sinneleiet til partene, og har svært liten innvirkning på informasjon. Hovedsakelig er de beste verktøyene stadiene følgende:

Lavt område (**uenigheter, personifisering**): verktøy som har som mål å tydeliggjøre informasjon, og forhindre uenigheter. Verktøy som skiller part fra konflikt er også nyttig i dette stadiet

Moderat område (**problemet ekspanderer, samtaler oppgis, fiendebilder**): Her har verktøy med mål om å spesifisere informasjon, men også forhindre konflikt samtidig en større rolle. I denne seksjonen av eskalasjonstrinn er det mye følelser involvert i konflikten, men mediator vil likevel kunne bruke verktøy som innhenter informasjon, spesielt om disse på samme tid regulerer aggresjonsnivå.

I det høye området (**åpen fiendtlighet, polarisering**) vil det være svært vanskelig å bruke verktøy som har som mål å *kun* innhente informasjon. Denne seksjonen av eskalasjonstrinn er såpass følelsesladde at mediator bør fokusere på verktøy som har som hovedformål å håndtere og senke aggresjon, før mediator oppsøker informasjon. Verktøy som kun søker informasjon kan ha en negativ effekt i dette stadiet, ettersom at dette kan føre til en økning i aggressivitet.

Samtidig er det verdt å nevne at de fleste verktøy kan ha en annerledes effekt om de er brukt på forskjellige medium. Dette vil si at det å f.eks. se en modell vist på en skjerm kan ha en annerledes effekt på partene enn å se mediator tegne dette selv på et whiteboard eller en flipp over. Dette er også noe som kan ha større innvirkning på partene, og div. momenter som f.eks. hvor vandt partene er med de forskjellige medium kan gjøre et utslag i verktøyets effektivitet.

4 UTENFOR MEDIATION

En rekke av mediators verktøy har sin hovedegenskap utenfor mediationen i seg selv. Dette er typisk verktøy som hovedsakelig handler om verktøy en mediator kan forberede før mediationen og valg en mediator tar før mediationen. Eksempler på dette er mediators valg angående møtesteder, hvor utvilt en mediator er før mediationen, mediators utseende og hva evt. mediator har med seg inn i meklingen.

Denne oppgaven velger å fokusere på **møtested** og **utseende**.

4.1 MØTESTED

I motsetning til andre juridiske løsninger, som f.eks. rettsak, sier ikke RPL kapittel 27 noe om hvor mediator må befinne seg. Bemerkningene til §275 sier derimot at «mediation holdes utenfor rettsmøter», «tid og sted for møtene fastsettes av mediator i samhold med partene», og «møtene kan foregå i rettens lokaler eller utenfor rettens».⁶⁷ Dette legger opp til en mulighet for at mediator kan velge møtesteder utenfor rettens lokale, og dermed må vurdere hvilke møtesteder som er best egnet basert på konflikten. På samme måte er mediator også nødt til å vurdere hva som passer best basert på partenes egne behov. På grunn av dette velger oppgaven å omtale valget av møtesteder som verktøy.

⁶⁷ Jf. LLF 2007-11-20, nr 17, (Til §275, stk. 9, 1. pkt. ff.)

Dette verktøyet omtaler alle former for mulige steder en mediator kan holde møte med partene, Valg av møtested er ofte den første prosessuelle avgjørelsen en mediator må ta angående hvordan mediationen skal foregå, ettersom at mediator fastlegger forløpet, spesielt møtetid og sted, før mediationen er i gang.⁶⁸ En generell regel er at møtestedet alltid skal foregå på en nøytral arena, med dette trenger ikke nødvendigvis å være mediators eget kontor.⁶⁹ Mediator vil kunne ta i bruk en rekke muligheter, som f.eks. steder en kan leie seg inn, eller felles arbeidsplass⁷⁰.

Det er forutsatt, at partene møter personlig til mediation, om ikke annet er avtalt.⁷¹ Dette kan både bety at mediationen kan skje med andre representanter til partene, som f.eks. en representant av juridisk part som kjenner saken godt.⁷² Likevel kan man også beregne, basert på «om ikke annet er avtalt» at det er mulig for partene å møte i en ikke-fysisk møteform, som f.eks. via videosamtaler eller over telefon.

Fysisk

Det naturligste for mediator er ofte deres eget eller et annet *fysisk kontor*. Ved å velge å ha mediationen i et kontor vil man kunne forsikre seg at partene er på en totalt nøytral arena, og at de vil være i generelt profesjonelle omgivelser. Mediators eget kontor vil ofte være et sted hvor mediator har tilgang til alle sine generelle hjelpemidler, som f.eks. whiteboard/tavle, prosjektorer og flipp over. Samtidig vil disse kontorværelsene ofte ha et spesifikt oppsatt bord med stoler som gjør det lettere for mediator å lage et bordkart over hvor partene skal sitte, for at de skal ha best mulig utbytte av mediationen.

Samtidig har kontor generelt en effekt av profesjonalitet og formell atmosfære som kan være gunstig innenfor en rekke mediationssituasjoner. Dette kan f.eks. være i situasjoner hvor konflikten befinner seg på et moderat til høyt nivå i konfliktrappen (trinn tre til 7), eller hvor konflikten materielle innhold gjør at det blir mest naturlig å ha mediationen på et kontor. Mediators kontor er ofte et trygt valg for mediatorer, ettersom at kontoret i seg selv kan brukes og justeres til de individuelle møtene. En ulempe med å ha det på et kontor kan være at det kan bli vanskeligere å få tak i forfriskninger, om mediator mener at dette burde følge med.

Et annet valg av møtested er *kafeer*. Å ha et mediationen på et innleid værelse i en kafe eller lignende møteplass vil gi en mindre formell atmosfære som kan gjøre det til at mange parter vil føle det lettere å åpne opp for mediator og motparter. En annen fordel med å ha mediation på en kafe eller lignende er at det vil som oftest være lettere å få med en form for «catering» til partene, for å passe på at stemningen forblir uformell og hyggelig.

En ulempe med å ha en mediation på en kafe eller lignende sted er at mediator har mindre verktøy de kan ta med seg, spesielt angående visuelle verktøy. Dette kan være som et «handicap» for mediator, men med kreative løsninger vil dette kunne bli håndtert.

Mediator kan også foreslå *området som angår konflikten i seg selv/felles arbeidsplass* hvis dette lar seg gjøre. Et eksempel på dette er hvis konflikten omhandler f.eks. en byggeplass eller et annet lignende anlegg som gjør det mulig for mediator å kunne fysisk se hva konflikten

⁶⁸ Jf. LBKG 2024-03-04 nr. 250 Retsplejeloven §275

⁶⁹ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 207

⁷⁰ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 207

⁷¹ Jf. LLF 2007-11-20, nr 17, (Til §275, stk. 7, 1. pkt.)

⁷² Jf. LLF 2007-11-20, nr 17, (Til §275, stk. 7, 2. pkt.)

innebærer⁷³. Dette vil gi alle parter, inkludert mediator, et unikt innblikk i konflikten. Samtidig vil dette ha en kombinasjon av både den formaliteten av at partene er på felles arbeidsplass men ikke like formelt som om de skulle vært inne på en advokats kontor.

I dette tilfellet er det ukjent om mediator vil ha de fysiske verktøyene de ønsker å bruke for mediationen, ettersom at det kommer an på om partene ønsker å ha mediationen inne på et møtekontor på felles arbeidsplass eller på et annet sted i f.eks. anlegget. Dette gjør også valg av matvarer/generelle forfriskninger noe vanskelig.

Et annet mulig møtested er å leie et *konferanserom*, f.eks. på et hotell. Dette vil gi en kombinert effekt av både mediators kontor med formalitet og strukturen til et kontor, men samtidig en mulighet for avslapning med at dette er en totalt nøytral arena for absolutt alle involvert. Dette gir også en lettere tilgjengelighet til fysiske verktøy som f.eks. flipp over og whiteboard. Det vil også være en mulighet til å ha en form for catering fra hotellet i seg selv.

4.1.1 Spesifikt om online mediation

Online mediation er i seg selv et interessant konsept. Online mediation kan regnes som en form for fjernmediation over digitale verktøy som telefon, pc, nettbrett eller lignende.⁷⁴ Denne arenaen blir mer aktuell som årene går, og mediation utvikles i samhold med dette. I nyere tid har hjemmekontor preget en del av arbeidshverdagen, og på samme måte preget mediation. Årsaker til at online mediation er hyppig valgt kan være en reduksjon i reisetid og kostnader, at partene av forskjellige årsaker ikke kan være fysisk i samme rom, eller smittevern hensyn.⁷⁵ Online mediation gir også en økt frihet for partene til å bestemme tid og sted for mediationen. Ikke alle konflikter er egnet til online mediation. Noen konflikter må bearbeides om de skal igjennom dette, og andre er det ikke ideelt å gjennomføre en «ren» online mediation. Dette åpner opp for muligheten for en hybridløsning av online og fysisk mediation.⁷⁶

Online mediation har også mye større skille mellom de forskjellige «møteplassene» enn fysisk mediation. Disse kan i deles inn i to hovedgrupper: *asynkron* og *synkron*. Asynkron mediation er mediation der mediator og partene ikke er til stede ved samme tid. Eksempler på dette er mediation gjennom epost, eller andre meldingsbaserte former, hvor partene kan bruke tid på å svare. Synkron mediation er mediation hvor partene er til stede under møtet, og kan diskutere momenter på samme tidspunkt. Eksempler på dette er videosamtaler og telefonsamtaler, ettersom at her er det en nødvendighet at partene er til stede. Utgangspunktet er at partene møter «personlig» i en eller annen form i mediationen, med mindre annet er avtalt.⁷⁷ Her kan man utvidet tolke «personlig» som å møte i et *synkront* møte, altså at partene kan kommunisere og forhandle i sanntid. Det er likevel en mulighet for partene å møte separat, om partene samtykker til dette.⁷⁸ I utvidet sammenheng kan man anse *asynkron* mediation som en form for separate møter, ettersom at informasjonsflyten er lignende.

⁷³ *Løsningens labyrint – advokaters erfaring med mediation*, C. Juul, s.111

⁷⁴ *Mekling, effektiv og hensynsfull konflikthåndtering*, C. Bernt og S. Blandhol, 2022, s. 189

⁷⁵ *Mekling, effektiv og hensynsfull konflikthåndtering*, C. Bernt og S. Blandhol, 2022, s. 189

⁷⁶ *Mekling, effektiv og hensynsfull konflikthåndtering*, C. Bernt og S. Blandhol, 2022, s. 196

⁷⁷ Jf. LLF 2007-11-20, nr 17, (Til §275, stk. 7, 1. pkt.)

⁷⁸ Jf. retsplejeloven §275, stk. 2.

I motsetning til fysisk mediation er det mulig å kombinere de forskjellige møtestedene, om dette skulle være noe partene ønsker. Disse forskjellene gjør at verktøy brukt i online mediation ofte har forskjellige effekter basert i hvor de blir brukt, samtidig som i hvordan de blir brukt.

Online mediation har negative sider, basert på en serie med sikkerhetshull. Konfidensialitet i online mediation er ikke like sikret som i fysisk mediation. Fysisk mediation gir mulighet til å fullt kontrollere alle som er i rommet. Dette er dog ikke en garanti i online mediation. Det er en risiko om at det er noen andre i rommet som ikke mediator er klar over, som kan føre til problemer angående konfidensialitet i mediationen.⁷⁹ Her er det viktig å tydeliggjøre i introduksjonen at mediationen er konfidensielt og at det skal være en garanti mellom partene om at det er kun partene som er kjent med denne informasjonen, altså at det ikke er noen andre som overhører mediationen (med forsett). En mediator kan også kreve at partene har mediation i et rom hvor de er alene, eller at de opplyser om at andre er i rommet.⁸⁰ Samtidig er det verdt å nevne at alt tale- og videoopptak er å bryte konfidensialitet, og at dette er «forbudt»⁸¹. Det er også en risiko for at mediation over email vil kunne ha større sikkerhetshull, i den forstand at hverken mediator eller partene har direkte kontroll over hvem partene deler informasjonen med. Dette er en direkte risiko mot mediationens fortrolighet.⁸²

Manglende kunnskaper om hvilken plattform som blir brukt kan føre til at utenforstående kan få tilgang til møtet/informasjonen, og dermed være et problem for datasikkerheten.⁸³ Dette er noe man erfarer oftere, ettersom at diverse plattformer har forskjellige sikkerhetshensyn. Dette kan føre til et problem med at de forskjellige partene er «låst» til forskjellige plattformer enn hva mediator er vant med, pga. sikkerhetshensyn. En måte å løse dette problemet er at mediator setter seg inn i flere plattformer og deres styrker og svakheter.⁸⁴

Tekniske problemer med plattformer, spesielt plattformer partene ikke er kjent med, kan føre til en maktubalanse mellom partene, spesielt om en av dem er mer erfaren med plattformen mediator velger. Dette kan skje ved enten at en av partene har bedre elektroniske verktøy tilgjengelige, som f.eks. profesjonelt kamera og mikrofon, imens den andre parten kun har sin normale pc eller telefon.⁸⁵ Dette kan ha en stor betydning i mediationen, både ved tanke på at parten med bedre utstyr kan bli lettere for mediator å høre, og at motparten med mindre avansert utstyr kan føle seg ille til mote under mediationen. Det kan også føre til at den mindre erfarne part har større problemer med å forholde seg til mediationen på en god måte, ettersom at de vil måtte bruke mer energi og kapasitet til å forholde seg til mediationen, og kan ha større risiko for å øke i konfliktnivå. Det kan også bli krevende, og muligens en belastning, for mediator å forholde seg til de tekniske spørsmålene om plattformen i løpet av mediationen. Akkurat dette momentet har en større akademisk diskusjon om mediator i denne situasjonen bør unngå online mediation i sin helhet.⁸⁶

⁷⁹ *Shuttle and Online Mediation: A Review of Available Research and Implications for Separating Couples Reporting Intimate Partner Violence or Abuse*, F. Rossi mfl.

⁸⁰ *Mekling, effektiv og hensynsfull konflikthåndtering*, C. Bernt og S. Blandhol, 2022, s. 198

⁸¹ *Mekling, effektiv og hensynsfull konflikthåndtering*, C. Bernt og S. Blandhol, 2022, s. 198

⁸² Jf. retsplejeloven §277, stk 1.

⁸³ *Mekling, effektiv og hensynsfull konflikthåndtering*, C. Bernt og S. Blandhol, 2022, s. 198

⁸⁴ *Mekling, effektiv og hensynsfull konflikthåndtering*, C. Bernt og S. Blandhol, 2022, s. 198

⁸⁵ *Mekling, effektiv og hensynsfull konflikthåndtering*, C. Bernt og S. Blandho275l, 2022, s. 198

⁸⁶ *Mekling, effektiv og hensynsfull konflikthåndtering*, C. Bernt og S. Blandhol, 2022, s. 199, m. ref. *Online Mediation: A Game Changer or Much Ado about Nothing*, V. Terekhov, s.47.

Mediator kan unngå maktubalanse i form av tekniske problemer på flere måter. En av disse er at mediator med jevne mellomrom setter seg inn i de diverse plattformene for online mediation som er tilgjengelig, og bygger seg opp egne metoder å håndtere tekniske spørsmål under en mediation. Dette er for å forsikre seg om at partene vil kunne få den hjelpen de trenger, slik at mediation skal gå så lett som mulig. Det er også mulig for mediator å velge å legge frem en «plan B» i tilfelle det blir store tekniske problemer, som f.eks. stabilitet i internettet. Denne planen kan f.eks. være at partene er klare til å kunne flytte mediationen over i en telefonkonferanse, og at mediator på dette tidspunktet har forberedt verktøy som de kan bruke hvis dette skulle være nødvendig. Dette kan være å sende evt. dokumenter og forklaringsmodeller til partene før mediationen så de kan gjøre seg kjent med dem.⁸⁷

En siste å unngå maktubalanse på er å legge frem klare spilleregler for partene i starten av mediationen, og gjøre det klart for partene om hva som forventes.⁸⁸ Dette er noe som skal fastlegges enten før eller i starten av en mediation.⁸⁹ Her vil mediator kunne klargjøre sin funksjon, men også særlige problemstillinger, som f.eks. konfidensialitet eller valg av plattform for mediation.⁹⁰

Gjennomføring av online mediation gjør at mediator, og partene, vil kunne ha større frihet og mulighet til å kunne gjennomføre mediationen i sin helet. Dette er med tanke på at de generelt sett ikke her vil være nødt til å møte opp i samme lokale. Til gjengjeld er det en del informasjon som kan gå tapt i løpet av online mediation som f.eks. vurdering av kroppsspråk eller tekniske problemer som fører til at kun «halvparten» av informasjonen kommer frem.

En mediator har mulighet til å foreslå melking over *videosamtale* (teams, zoom, og andre arenaer). Videosamtaler er den online mediatonformen som er nærmest den fysiske og tradisjonelle mediationen. Her vil mediatoren ha mulighet til å kunne se partene, og tyde deres generelle oppfatning at konflikten ved å se på deres kroppsspråk, samtidig som at partene selv vil føle at de blir sett. Det gir også partene større frihet angående tid og «lokasjon» for møtet. Et eksempel på dette kan være en trailersjåfør som er ute på veien mesteparten av tiden vil likevel kunne ta seg tid til en mediation selv om han befinner seg langt unna. På samme måte er det mulig å noe noen utenlands hvis de f.eks. er på en ferie. Det er også en situasjon hvor noen parter kanskje er mer komfortable i sitt eget hjem. I disse situasjonene kan det være lettere for mediator å få partene til å åpne seg opp, ved f.eks. at mediator prater om ting som finnes i bakgrunnen til partene.⁹¹

Telefon er et annet lignende alternativ. Dette kan fungere på forskjellige måter: i likhet med videosamtaler kan man ha en gruppesamtale med flere, men uten kamera. En annen mulighet er at det er telefoner mellom mediator og part, som kan være en versjon av separate møter. Det er også mulig at den ene parten er i telefonen på høyttaler imens en annen part er til stede fysisk. Denne siste versjonen gir unike utfordringer i den forstand at mediator vil kunne persipere den ene part bedre enn den andre.

Mediation gjennom telefonsamtaler gjør det lettere for partene å kunne avtale tid og sted, ettersom det vil legge mindre press på at partene skal befinne seg på et spesifikt sted. Samtidig

⁸⁷ Forklaringsmodellene blir i oppgaven omtalt som «grafikk»

⁸⁸ Jf. retsplejeloven §275, stk. 1.

⁸⁹ Jf. LLF 2007-11-20, nr 17, (Til §275, stk. 2)

⁹⁰ Mekling, *effektiv og hensynsfull konflikthåndtering*, C. Bernt og S. Blandhol, 2022, s. 199

⁹¹ Mekling, *effektiv og hensynsfull konflikthåndtering*, C. Bernt og S. Blandhol, 2022, s. 195

gir det mulighet for mediator å ta kontakt med hver part for seg for å enten innhente informasjon. Derimot vil telefonsamtaler gjøre at mediator ikke vil kunne se sine klienter og tyde evt. reaksjoner eller interaksjoner mellom partene. Dette gjør at mediator vil ha mindre informasjon til å finne hvilke verktøy som er mest nyttige for mediationen. Samtidig vil mediation med kun telefonsamtaler gjøre at verktøy med visuelle komponenter, som f.eks. å vise partene notater, eller grafikk generelt, være uaktuelt.

Email fungerer med at partene får punktene skriftlige til seg på en email og har der mulighet for å kunne svare skriftlig. Dette er en møteplass som har størst tilpasningsmulighet, dog vil kunne ta lengre tid. Mediation over email vil hjelpe partene med å kunne huske informasjonen bedre uten selv å ta notater, og mediator vil ha mindre press angående rapporter ettersom at hele mediationen er skriftlig. Mediator vil også ha det lettere med å kunne vise frem visuelle verktøy, og kan gjøre disse interaktive på samme måte som under en fysisk mediation. Likevel har mediation via email to store negative sider: langt forløp og misforståelser.

Mediation via email har stor sannsynlighet for å ta lengre tid enn mediation på et kontor. Dette er fordi man må beregne tid til både lesing og formulering av svar, samt innhenting av informasjon. Dette gjør at mediationen kan foregå over flere måneder (eller lengre), i motsetning til en dag på et kontor.

Samtidig er det større mulighet for misforståelser fra alle parter, ettersom mye av menneskelig kommunikasjon er basert på ikke-verbal kommunikasjon som ikke kommer frem i emailer. Dette kan gjøre til at påstander kan virke mer fiendtlig enn det de er ment som, og dermed eskalere opp i konflikttrappen. Samtidig vil det være vanskelig for mediator å kunne vurdere konfliktnivået mellom partene nøyaktig.

5 UNDER MEDIATIONEN

De aller fleste av mediators verktøy blir brukt under mediationen. En mediators konstellasjon av verktøy er individuell til mediator selv, og de forskjellige mulige sammensetningene er mange. Likevel er det å forvente at mediator har kunnskaper til å kunne velge verktøy som passer best for konflikten, og konfliktnivået, samt hva som passer best for kommunikasjonen mellom partene. Verktøyene under vil som oftest ha en generell og en spesiell effekt, basert på kombinasjoner av verktøy og medium som er anvendt.

5.1 NOTATER

Notater kan defineres som «lagring av informasjon på papir», ofte i stikkordsform. Likevel er realiteten at notattakning er dypt individuelt, og er ofte basert på hva som passer best for enkeltpersonens hukommelse. Notater er den mest brukte måten å lagre informasjon under samtaler eller andre lignende situasjoner.

Notattakning i seg selv er meget viktig ettersom at dette er den beste måten for mediator å få ned informasjon om partene, og ha nok informasjon til å senere kunne skrive en omfattende rapport til partene etter mediationen. Likevel er det mange forskjellige måter å skrive notater på, som stikkord, tankekart, små avsnitt osv., og dette gjør at dette verktøyet er mangfoldig. Dette vil si at dette verktøyet er noe som de aller fleste mediatorer har i sitt repertoar.

Notater er som oftest brukt for å kunne bistå med en problemformulering som alle parter er enige i. Denne formuleringen kan være bred eller snever, alt ettersom partenes uenigheter og

persepsjoner. Problemstillingen som alle er enige (eller så godt som), vil gjøre det lettere for partene å kunne fokusere på konflikten de har foran seg.⁹² Det er også forskning som tilsier at partene kan endte opp med mer varige løsninger, om de fokuserer på problemstillingen under mediationen.⁹³

Mediator kan også bruke notatene til å kunne tilpasse sakslisten, og gjøre den lett tilgjengelig for partene. Dette gir partene en oversikt over fremgangen i mediationen. Det er flere måter en mediator kan gjøre dette på, hvorav noen av dem er å skrive opp problemstillingen, skille evt. saker for at disse skal bli diskutert for seg, sette opp en rekkefølge for diskusjon for å gjøre sakene lettere å diskutere, og derfor holde konfliktnivået nede.⁹⁴

En av måtene dette verktøyet kan ha en meget god effekt på partene tidlig i mediationsfasen er å vise partene en del av notatene mediator tar. Det er ikke forvente at partene ser notatene mediator skriver for seg selv, som er skrevet med hensyn til rapport etter mediationen. Dog videre i denne vil oppgaven presisere at «notater» herifra gjelder «notater som blir vist for partene», som f.eks. stikkordspunkter på en tavle.

Notaters generelle effekt i *de lave eskalasjonsgradene* vil notater ha en positiv effekt i den forstand at de vil i sin helhet fungere med å gi partene muligheten til å kunne se motpartens punkter sammen med sin egen. Dette gir et unikt innblikk for partene for å kunne «se» hva konflikten dreier seg om.

I *de moderate eskalasjonsgradene* vil notater ha en generell effekt med at partene vil kunne holdes «inne» i konflikten, og ikke la deres egne følelser farge situasjonen for mye. Likevel er dette også mulighet for at partene kan se hvilke følelser og momenter motparten mener er viktige i konflikten, som kan føre til nye handlingsmåter for partene.

I *høy eskalasjonsgrad* vil partene ha store problemer med å kunne se konflikten selv, og her vil notater ha den beste effekten om den brukes i kombinasjon med andre verktøy, som f.eks. moderering og/eller separate møter. Dette er for å oppfordre til en mindre aggressiv tilstand. Årsakene til dette er at notater alene kan i dette stadiet føre til at partene ser mediator som partisk eller likegyldig ovenfor situasjonen partene er i.

Fysisk

I en fysisk mediation er det mange forskjellige måter å bruke verktøyet notater. En av disse måter er at mediator kan klargjøre en skriveblokk og penn for partene, for å oppfordre dem til å ta sine egne notater og dermed fremme en viss oppmerksomhet fra partene. Dette vil ofte ha en tilleggseffekt at partene vil kunne føle seg i større kontroll over mediationen. Det er også mulig at partene vil kunne føle seg mer beredt og «klare» for å løse konflikten.

En av måtene en mediator kan gjøre evt. notater visuelt for partene er ved bruk av en *flipp over*. Dette kan gjøres på flere måter, som f.eks. at hver av partene har sitt eget ark, mediator setter opp flere punkter på et ark, eller tegner en modell for å illustrere en situasjon. Dette gjør at partene har muligheten til å kunne føle seg tydelig hørt ved at de ser sine ønsker foran seg, og at de samtidig kan få et mer objektivt syn på konflikten foran seg. En av de negative sidene med en flipp over er at en flipp over er tradisjonelt liten i størrelse, og derfor vil mediator ofte måtte bruke flere ark for å få ned informasjonen visuelt til partene. Dette kan ha et utfall av «out of

⁹² Mekling, *effektiv og hensynsfull konflikthåndtering*, C. Bernt og S. Blandhol, 2022, s. 154

⁹³ *Effektiv mekling: Kan større problemfokus gi mindre problemer?*, S. Mykland og V. Schei, s. 253-254.

⁹⁴ Mekling, *effektiv og hensynsfull konflikthåndtering*, C. Bernt og S. Blandhol, 2022, s. 156

sight, out of mind», som kan gjøre at partene kan fort glemme den andre parts momenter. Et annet problem med flipp over som verktøy er at dette er et verktøy som ofte blir faset ut for f.eks. whiteboard eller tavle i moderne kontor.

Whiteboard har en lignende effekt som flipp over, men er mer moderne og mer allsidig. Et whiteboard er ofte større i omkrets og med mer «brukbar» overflate. Dette gjør at det er mulig å sette mer informasjon på dette området som gjør at partene vil kunne ha større mulighet til å se en større helhet og et bedre objektivt syn på situasjonen. Samtidig er det mulig å viske ut evt. informasjon og korrigere den om nødvendig. Dette er også et av de negative sidene til et whiteboard. Det kan hende at informasjon er hvasket ut som kan bli relevant senere i mediationsen, som gjør mediators egne personlige notater sterkt nødvendige.

En annen mulighet er at mediator tar *notater på pc*, og deler disse med partene med en prosjektor. Dette gir en mulighet for mediator å kunne bruke nesten alle de digitale verktøy som de evt. kunne ha brukt i løpet av en online mediation. Dette gir altså mulighet for mediator å vise frem notater tatt i form av grafikk eller ha en raskere redigering av notater for å være sikker på at partenes momenter har kommet «rett» frem til mediator. Likevel vil dette gi flere negative sider. En av disse er at tekniske problemer kan forekomme, og derfor vil det kunne være vanskeligere for mediator å kunne «komme i gang» eller omstille seg til å bruke andre fysiske verktøy. Et annet problem kan være at hvis mediator ikke er trygg på digitale hjelpemidler vil det gjøre det vanskeligere å holde mediators egne notater separat fra notater partene ser. Dette kan løses med at mediator skriver sine personlige notater på papir ved siden av pc.

Online

Notater i online mediation er et mangfoldig verktøy.

Verktøy i *videosamtaler* vil hovedsakelig fungere på samme vis som i en fysisk mediation, med noen få forandringer. Når det kommer til notater som verktøy har mediator en unik mulighet: de kan dele skjerm og vise partene «in real time» hva som blir notert. Dette har en trygghetseffekt på partene, med at de selv kan føle at de er i en viss kontroll over hva som blir notert ned som informasjon. Et lignende alternativ er at mediator kan dele et dokument hvor alle har mulighet til å skrive i samtid. Denne variasjonen har best mulig effekt i de lave trinnene i konflikteskaleringen, ettersom at denne variasjonen fører med en risiko for at partene i høyere stadier kan «korrigere» motpart, og dermed skape større aggresjon. Det er også en mulighet at partene selv kan dele skjerm i dette tilfellet, om de selv har informasjon/momentene de ønsker å få med seg. Dette har en effekt om at partene vil selv oppleve at det er lettere å dele informasjon, samt at å se at mediator legger dette inn i notatene vil ha en positiv innvirkning på deres følelse av å bli hørt.

En negativ side med å bruke noter som hovedverktøy i videosamtaler er evt. tekniske problemer som ikke er til stede i løpet av en fysisk mediation. Dette kan være alt ifra at der man velger å ha videosamtalen ikke vil vise skjermen eller en generell brukerfeil. Dette er et gjennomgående problem i online mediation med videosamtaler. En måte å komme seg rundt dette på er å ha papirnotater tilgjengelig.

Mediation via kun *email* kan ansees som den enkleste formen for å vise partene notater, og å få informasjon til egne notater. Samtidig vil mediationser med email gjøre at det blir lettere for partene å dele informasjon som f.eks. dokumenter eller utkast. Notater via email har den beste effekten om de blir brukt i samhold med andre mediationsformer, som f.eks.

videosamtaler. En mediators notater kan også være at mediator sammenfatter hva de andre partene har skrevet tidligere, litt på samme måte som rapporter.

Hvis mediator velger å ha mediationen gjennom et telefonmøte, vil mediators notater ha generelt liten effekt på partene visuelt. Likevel gir dette mediator en mulighet til å spesifisere notatene sine med spørsmål, altså kombinere notater med gjentakelser eller moderering, for å kunne få ut mest mulig informasjon.⁹⁵ Notatene tatt her er gode til en rapport etter mediationen, eller som en «oppdatering» på situasjonen om partene velger å ha et nytt møte senere.

5.2 GJENTAKELSE AV PÅSTANDER

Mediators rolle i en mediation er å legge til rette for forståelse og dialog mellom partene, ved å fremme god kommunikasjon og aktiv lytning.⁹⁶ Gjentakelser er en del av et samlet overordnet verktøy som er mediators kommunikasjon med partene. I mediationen er det svært viktig at mediator kommuniserer på rett vis med partene for å kunne vise at de forstår og legger merke til informasjon som er viktig for partene.

Gjentakelse er et verktøy hvor mediator gjengir informasjon som partene har lagt frem. Årsaken til dette kan ofte være at det er noe uklarheter med partenes påstander, som f.eks. tvetydelige begreper og talemåter, eller annen uklarhet i formidlingen fra partene.⁹⁷ Dette kan spesielt oppstå hvis partene er meget forskjellige, ettersom at partenes erfaringer og bakgrunner påvirker partenes persepsjon og mottakelse av informasjon.⁹⁸ Gjentakelser av informasjon fra partene gir mediator en mulighet for å kunne få tak i faktisk informasjon, men også emosjonell informasjon.⁹⁹

Gjentakelser passer i alle mediationsfaser, og er spesielt nyttig i fasene hvor mediator selv får informasjon om konflikten fra partene. Likevel også nyttig i andre faser, om miskommunikasjon er et relevant tema. Den generelle effekten av gjentakelser er at partene får mulighet til å føle seg hørt, samt prøve å komme seg nærmere informasjon partene er enige om. Samtidig vil gjentakelser gi mulighet for at mediator kan øke partenes empati for hverandre, ved å gjenta påstander om partenes situasjon. Dette gjør at partene vil kunne se at det går an å vise empati uten å «velge side».¹⁰⁰ Dette vil også styrke effekten av mediator, ettersom at dette er et tegn på at mediator er en aktiv lytter. Dette vil igjen gjøre det lettere for partene å kunne legge frem sine momenter når de ser av erfaring at de vil bli tatt godt imot.

Hvis gjentakelser blir brukt i en av de *lave eskalasjonsgradene*, vil den hovedsakelig ha en effekt med å holde partene under «**grenseoverflaten**». Dette vil si at gjentakelsene blir brukt for å tydeliggjøre informasjon. Gjentakelser kan også ha en effekt med at en part vil få bedre forståelse om motparts persepsjoner om konflikten.

I bruk i *moderat eskalasjonsgrad*, vil gjentakelser gi mulighet for å oppklare misforståelser, også der partenes egne følelser er involvert. Noen konflikter kan ha involvert kompliserte følelsesmønstre, og gjentakelser kan gi partene en mulighet til å oppklare disse. Gjentakelser kan også og kan passe godt i trinnet **samtale opphører**. Dette er fordi det gir en unik mulighet

⁹⁵ *Online Mediation: A Game Changer or Much Ado about Nothing*, V. Terekhov, s.38 og 48.

⁹⁶ *Mekling, effektiv og hensynsfull konflikthåndtering*, C. Bernt og S. Blandhol, 2022, s. 167

⁹⁷ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 128-129

⁹⁸ *Konflikt, mekling og rettsmekling*, K. Kjelling-Mørde mfl., s. 48-50

⁹⁹ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 128-129

¹⁰⁰ *Mekling, effektiv og hensynsfull konflikthåndtering*, C. Bernt og S. Blandhol, 2022, s. 166

for mediator å kunne gjengi informasjon med større mulighet for at partene bemerke seg dette. En annen effekt kan være at det er lettere for partene å akseptere en situasjon om en uavhengig part legger dette frem. Det er også mulig for mediator å prøve å prøve å «gjenta» hva en part mener hvis de kun bruker kroppsspråk som f.eks. skuldertrekk o.l.

I de *høye eskalasjonsgradene vil gjentakelser* ha lite til ingen effekt, ettersom at det er å forvente at partene har aggressiv eller ingen kommunikasjon seg imellom. Å gjenta denne kommunikasjonen «ordrett» kan virke støtende for motpart og få motpart til å kunne utvikle en fiendtlighet mot mediator. Dette spesielt mulig i det syvende trinnet **polarisering**, hvor en part kan føle at mediator er partisk basert på at de gjentar motparts momenter.

Et beslektet virkemiddel med gjentakelser er *speiling*, som er en form for gjentakelse hvor mediator gjengir hva en part har sagt, men ikke nødvendigvis med den direkte ordleggingen¹⁰¹. I *speiling* vil mediator kunne gjengi det med sine egne ord og talemåter for å evt. kunne presisere hva partene prøver å si uten at de har selv klart å ordlegge det på samme måte som mediator.

I samme bane ligger metoden om *konfronterende spørsmål*. Dette er en teknikk hvor mediator stiller spørsmål om situasjonen, og problemstillinger, som parten ikke var oppmerksom på tidligere¹⁰². Målet med denne teknikken er at partene skal få et mer realistisk syn på konflikten eller deres eget ståsted. Likevel er en teknikk som kan virke provoserende, selv om det er partenes egne svar som provoserer dem.¹⁰³ Dette er en teknikk man må være ytterst forsiktig med å bruke, og det må ligge et klart forbehold i bakgrunnen om at svaret, uansett hva dette er, vil bli møtt med empati fra mediators side.¹⁰⁴

I denne oppgaven vurderes *speiling* og *konfronterende spørsmål* som metoder/teknikker som man kan gjennomføre gjentakelser med.

5.2.1 Moderering

Noen ganger er det nødvendig å moderere hvordan partene snakker med hverandre, ettersom dette er ofte hvor man ser tegn til at konflikten eskalerer. Moderering er et verktøy hvor mediator gjentar poenget til parten, men med færre negativt ladede ord. Den generelle effekten til moderering er å separere partene fra problemet, i den forstand at det ikke er part mot part men partene mot problemet. Verktøyet fungerer også for å senke en aktiv aggressivitet mellom parter, eller hindre enn videre eskalasjon.

Moderering er et verktøy som er brukbart i alle mediationsfaser, men er nok mest hyppig brukt i fasene der partene redegjør for konflikten, og situasjonen ellers rundt dette. Her kan det ofte oppstå uenigheter mellom partene om «hvorfor» eller «hvordan», som gjør at moderering kan måtte bli brukt for å være sikker på at de får inn riktig og nøyaktig informasjon.

I de *lave eskalasjonsgradene* er moderering sjeldent nødvendig, og er derfor lite brukt. I de lavere gradene, **uoverensstemmelser**, er det ofte få følelser involvert i konflikten, og liten til ingen fiendtlighet mellom partene. I det neste steget, **personifisering**, begynner følelser å bli involvert, men de er sjeldent på et nivå hvor sterk negativ ordbruk som bør modereres blir brukt. Moderering kan forventes som et for «strengt» verktøy i disse stadiene i mediationen. Dermed er det ikke urimelig å forvente at moderering kan i denne situasjonen oppfattes som negativt, eller at mediator prøver å styre mediationen.

¹⁰¹ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 129

¹⁰² *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 129

¹⁰³ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 129

¹⁰⁴ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 130

I de moderate eskalasjonsgradene kan moderering fungere, men dette baserer seg på det spesifikke steget i konflikttrappen. I steget **samtale opphører** er det lite nødvendighet med moderering, ettersom at det er sjeldent at språk som bør modereres kommer frem. I **fiendebilder**, derimot, kan dette bli ytterst relevant. Dette baserer seg på at i fiendebilder er det større mulighet at partene bruker mer negativ ordbruk for å få momentene sine frem.

Moderering passer nok aller best i de *høye eskalasjonsgradene*. Situasjonene i denne graden innebærer **åpen fiendtlighet** og **polarisering**, hvor det er rimelig å forvente at partene er aggressive med hverandre og bruker sterkt negative ord for å beskrive konflikten og motparten. Her vil mediators evne til å effektivt moderere samtalen være meget viktig for å fortsette mediasjonen. I denne situasjonen kan moderering kobles sammen med verktøyet *separate møter* for å maksimalisere effekten til begge verktøyene.

Fysisk (1)

I løpet av en fysisk mediasjon vil det være lettere for en mediator å kunne plukke opp momenter som de ønsker å ha utdypet. Dette er fordi mediator vil kunne ha det lettere med å «lese» partenes verbale og ikke-verbale språk når mediator får muligheten til å observere personen i sin helhet.

Mediator må under hele mediasjonen være bevist på hvor mye gjentakelser blir brukt. Dette er fordi gjentakelser kan føre til at den andre part kan føle seg «angrepet», eller at det blir oppfattet som en form for «pappegøyesnakk».¹⁰⁵ Under fysisk mediasjon vil det bli lettere for mediator å kunne se hvor denne grensen går, ettersom at de vil ha mulighet til å se motparts reaksjoner på en parts gjentakelser. Herifra kan enten mediator velge å gjenta på en annen måte, f.eks. speiling eller konfronterende spørsmål, for både å kunne «bryte opp» metoden men også gi motpart et tegn på at mediator legger merke til dem.

Samtidig kan gjentakelser i form av speiling gi mulighet for at mediator kan få partene til å faktisk uttrykke informasjon (emosjonell eller faktisk) hvis de tidligere har respondert med ikke-verbale responser. Dette er «unikt» til fysisk mediasjon ettersom at ikke-verbale responser kan være ytterst vanskelig å få med seg under online mediasjon. I løpet av mediasjonen vil det kunne være omstendigheter hvor partene enten ikke uttrykker verbal kommunikasjon, eller at deres verbale og ikke-verbale kommunikasjon ikke stemmer overens. I disse situasjonene vil ofte den ikke-verbale kommunikasjonen være den mest viktige, og dette gir derfor mediator en mulighet til å sette spørsmålstegn ved disse for å kunne få rettet opp eller forhindre en misforståelse.

Online (1)

I online mediasjon er det liten til ingen mulighet å kunne lese eller forstå partenes kroppsspråk, enten fordi det er delvis bak en skjerm eller at de i sin helhet er å kunne se, altså at mye av den ikke-verbale kommunikasjonen er borte. Dette vil gjøre at gjentakelser vil kunne bli et hyppig verktøy for å kunne tydeliggjøre informasjon partene legger frem. Online mediasjon har også den risiko om at tekniske problemer gjør at partene ikke har blitt hørt, eller at mediator ikke kan være helt sikker på at all informasjonen har kommet igjennom. I denne situasjonen er gjentakelser et veldig godt verktøy for å forsikre seg at tekniske problemer ikke har gjort at noe blir tapt.

¹⁰⁵ Mekling, *effektiv og hensynsfull konflikthåndtering*, C. Bernt og S. Blandhol, 2022, s. 176

Mediation som bruker *videosamtaler* har lignende situasjon som fysisk mediation. Likevel vil en del av kommunikasjonen mellom mediator og parter falle bort, ettersom at skjermen vil kun vise en mindre del av partene. Likevel vil mediator ha større mulighet til å kunne vurdere når gjentakelser burde bli brukt, ettersom at det vil fortsatt kunne være noen ikke-verbale kommunikasjoner synlige. Mediator vil også i denne situasjonen kunne ha et klarere syn på hvordan motpart reagerer på gjentakelsene.

Gjentakelsene i videosamtale kan også ha en positiv effekt hvis de er gjort sammen med at mediator deler skjerm og viser frem sine notater, og viser aktivt at de tar notater basert på hva partene sier. Dette vil også ha som en tilleggseffekt at partene kan ha mindre sannsynlighet for å oppfatte gjentakelsene som en «pappegøyesnakk», men mer som et ønske om utdypelse av informasjon ettersom at de ser hva mediator gjør med informasjonen.

I løpet av *email* mediation vil det ikke lenger være mulighet for å finne ut av ikke-verbal kommunikasjon ettersom at partene kun møtes via brev. I denne situasjonen er det viktig at mediator legger merke til de spesifikke ordene partene bruker med hverandre eller til mediator ettersom at dette vil generelt sett være noe partene bruker tid på å kunne formulere. Dette gir da mediator en mulighet til å kunne sette spørsmålstegn ved disse spesifikke ordene og ordleggingen og dermed finne ut hvorfor akkurat denne ordleggingen har blitt brukt. Dette gir også partene lengre tid til å kunne forklare hvordan de ser situasjonen. Dette kan ha en tosidig effekt, med at partene kan få lengre tid på å kunne håndtere informasjonen, men også mer tid til å oppildne seg over den. Konfronterende spørsmål vil være vanskelig å få gjennomført på en konstruktiv måte, ettersom en stor del av vurderingen om dette er passende baserer seg på partenes ikke-verbale kommunikasjon og reaksjon.

I løpet av en mediation gjennom *telefonmøter*, vil det på samme måte som email, ikke være mulig å se de ikke-verbale kommunikasjonene partene har. Likevel vil det i noen tilfeller være mulig å høre dem. Under telefonmøter kan mediator ha stor nytte av å legge merke til hva slags tonefall partene bruker med hverandre og til mediator, og derifra bestemme hva som skal gjentas eller hvordan.

På samme måte som videomøter kan dårlig forbindelse, eller annen støy på linjen, skape en situasjon hvor noe av det partene sier til ikke kommer frem, og at mediator vil da naturlig kunne gjenta det siste de hørte, eller spille momentet fra parten for å forsikre seg om at de har fått inn informasjonen partene kom med. I dette møtestedet er det lettere for mediator å bruke konfronterende spørsmål ettersom at det vil være lettere for partene å svare momentant. Dette gjør at en part kan ha friere tilgang til å velge å svare.

5.3 SEPARATE MØTER

Separate møter som verktøy er kontroversielt innenfor mediationsfaget. Dette innebærer diskusjoner om dette i det hele tatt *kan* brukes i mediation, ettersom at noen mener at mediation har også mål om å etablere relasjon og at dette kun kan skje hvis det er fellesmøter. Et annet argument imot separate møter er at mediator er den eneste med «all» informasjon i mediationen, og at dette kan føre til en for stor grad av innflytelse hos mediator¹⁰⁶. En at annet argument mener at separate møter er positivt i den forstand at partene kan føle en støtte eller en forsterkning under separate møter.¹⁰⁷ Denne oppgaven legger til grunn, på samme måte som

¹⁰⁶ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 298, ref *Strategy in Collective Bargaining Negotiations* C. Stevens, 1963

¹⁰⁷ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 298

den refleksive modellen, at disse møtene kan brukes som et verktøy i situasjoner hvor dette har god begrunnelse¹⁰⁸. Samtidig er separate møter også vedtatt som en del av lovverket for rettsmegling, som gir det en forankring i nåværende dansk rett.¹⁰⁹

Separate møter beskriver den situasjonen hvor mediator bestemmer seg for å ha møter med hver part på «enerom». Dette kan skje enten ved f.eks. a partene møtes på forskjellige tidspunkter til mediators kontor. Det er også en mulighet med å starte mediationen med separate møter, ved at mediator tar kontakt med partene hver for seg for å informere dem om hvordan mediationen kommer til å foregå, og for å «peile» hvor konfliktnivået er (basert på hvordan partene oppfører seg, snakker om motpart osv.). Herifra er det vanlig å fortsette med fellesmøter¹¹⁰. Dette kan ha en effekt av at partene får muligheten til å føle seg mere trygg på mediator og oppnå mer tillitt til dem før mediationen, som kan gjøre det lettere for partene å snakke åpent under mediationen.

I andre situasjoner kan det være at mediator har fått beskjed tidlig om at partene har et høyt konfliktnivå seg imellom, og derfor velger å ha separate møter basert på denne informasjonen. Dette kan skje under alle stadier i mediationen. Dette åpner for en mediationsform som kalles «skyttelmediation»¹¹¹, som er en form der mediator formidler informasjon mellom partene. Dette åpner for at partene vil ha lettere for å høre på mediator enn motpart, ettersom at de vil som oftest ikke ha like negativt syn på mediator. Det er også en mulighet at en part ikke ønsker å legge frem forslag selv, men ikke har noe imot at mediator tar dette opp som forslag.¹¹² Informasjonen mediator kan gi videre til partene i løpet av separate møter skal derimot avtales på forhånd.¹¹³

I noen situasjoner kan separate møter innføres i løpet av en mediation. I denne situasjonen vil partene ikke kunne være i samme rom, enten fordi konflikten har eskalert til full fiendtlighet eller at minst en av partene nekter å kommunisere når den andre er i rommet. Her kan det bl.a. være at det kan være følelsesmessige utbrudd som kan være fatalt for mediationen om de blir gjort i plenum. Under separate møter har da mediator mulighet til å gi partene fritt spillerom til å uttrykke disse følelsene, uten at disse skal gå utover mediationen og evt. fremgang her.¹¹⁴ Det er verdt å nevne at følelsesutbrudd kan være sunt for mediationen, men at dette er noe en mediator må vurdere i den individuelle mediationen.¹¹⁵

Det er også en mulighet for å bruke separate møter for å oppklare misforståelser som har oppstått under fellesmøter. Oppklaring av misforståelser i plenum kan hjelpe til med å bygge en relasjon mellom partene, så dette er noe som har stor risiko for å bli mistet om mediator velger å sette inn separate møter for å oppklare misforståelser. Likevel kan det oppstå misforståelser mellom partene og deres advokat. I disse situasjonene er det en god ide å få disse oppklart i separate møter. Her kan det f.eks. være en uenighet mellom dem om hva slags punkter de ønsker å fastholde på. Å avsløre dette under et fellesmøte kan være en belastning for denne parten.¹¹⁶

¹⁰⁸ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 298

¹⁰⁹ Jf. retsplejeloven §275, stk. 1, pkt. 2.

¹¹⁰ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 299

¹¹¹ *Mekling, effektiv og hensynsfull konflikthåndtering*, C. Bernt og S. Blandhol, 2022, s. 193

¹¹² *Mekling i Retskonflikter*, A. Austbø og G. Engelbritsen, 2003, s.92-98

¹¹³ Jf. LFF 2007-11-28, nr 17 (Til §275, stk. 5, 2. pkt)

¹¹⁴ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 299

¹¹⁵ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 299

¹¹⁶ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 300

Separate møter er et ganske inngripende verktøy, og har derfor også sterke ulemper. Ettersom at separate møter innebærer i mange situasjoner at man fysisk flytter partene fra plassene, og inn i egne rom, vil dette føre til en stans i kommunikasjon mellom partene.¹¹⁷ Dette kan føre til en situasjon hvor det å gi partene mulighet til å «bygge broer» blir lite aktuelt. Samtidig har man en risiko for at mediator har «enevelde» over informasjonen i konflikten. I denne situasjonen er det liten til ingen sikring på om mediator manipulerer partene.¹¹⁸ Dette kan føre til en situasjon hvor mediator vurderer partenes konflikt og potensielle løsninger, og innvender med sine egne uten direkte tillatelse fra partene. I denne situasjonen har mediator lagt fra seg sin nøytralitet, som lovforarbeidene klart krever at en mediator alltid har, og er derfor er en stor risiko for rettssikkerheten.¹¹⁹

I *de lave eskalasjonsgradene*, er separate møter ofte å regne som altfor inngripende. I mange situasjoner vil dette valget innebære å fysisk separere partene og holde dem adskilt i en lengre periode. I situasjoner som **uoverensstemmelse** eller **personifisering** vil dette sjeldent være nødvendig, og har stor sannsynlighet for å forårsake en større aggressivitet hos partene, spesielt rettet mot mediator. I noen situasjoner kan separate møter brukes, men dette vil i så fall være de situasjonene hvor disse møtene innebærer at mediator informerer partene om mediationens forløp, og annen praktisk info.

I *de moderate eskalasjonsgradene* kan separate møter fungere. Dette er i så fall situasjoner hvor konflikten eskalerer raskt, eller det er en tydelig situasjon at noen nekter å snakke med mediator så lenge motpart er i rommet. I trinnet **samtale opphører** er separate møter en mulighet for å raskt sette ned aggresjonen, ved en kort periode hvor partene kan si tankene sine fritt til mediator i et eget rom. Dette kan også ha en negativ effekt med at partene kan føle at mediator er «for rask» til å sette inn inngripende verktøy.

I *de høye eskalasjonsgradene* kan separate møter være et godt verktøy. De kan innsettes i alle trinnene, men fungerer spesielt godt i **polarisering**. I dette stadiet er partene såpass uenige at en mediation vil være praktisk talt umulig i plenum. Likevel er det mulig at mediationen kan fortsette hvis separate møter blir brukt for å prøve å få mediationen til å bli fullført.¹²⁰ Mediator kan her benytte seg av «skyttelmediation» i håp om å få ned aggresjonen mellom partene. Dette har også en positiv effekt med at partene vil kunne begynne å bygge en relasjon til mediator, som kan ha en positiv innvirkning på deres egen opplevelse av konflikten.

Fysisk

Den letteste måten å gjennomføre separate møter i fysisk mediation er hvis mediator velger å ha mediationen på sitt eget kontor. Dette er fordi mediator vil i denne omstendigheten mest sannsynlig trenge «alt» av verktøy, og ha dette lettest mulig tilgjengelig. Samtidig er det ofte slik at mediator vil kunne ha flere rom tilgjengelige under en mediation om det skulle oppstå et behov for å fysisk separere partene. På grunn av dette kan det være en god ide for mediator å ha forberedt rommene på forhånd, om partene har gitt uttrykk for at dette er en betent situasjon.

En ting mediator derimot bør tenke på er at partene kan ha en negativ reaksjon om motparten er i samme bygg. Her kan partene føle seg utsatt, og anspent, som om de kommer til å møte på motparten «i hvert øyeblikk». Dette er noe mediator kan forhindre ved å tilkalle partene inn til separate møter på forskjellige tidspunkter/forskjellige dager om nødvendig. Dette er noe som

¹¹⁷ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 301

¹¹⁸ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 301

¹¹⁹ Jf. LFF 2007-11-28, nr 17 (Til §272, stk. 10, 2. pkt)

¹²⁰ *Mekling, effektiv og hensynsfull konflikthåndtering*, C. Bernt og S. Blandhol, 2022, s. 151

generelt sett ikke fungerer like bra om separate møter er trengt som en «akutt» reaksjon i et fysisk møte.

Online

Online mediation er det møtestedet hvor det er desidert lettest å gjennomføre separate møter. Partene er fysisk sett på separate steder, så de vil ikke ha tilleggsstresset for å møte motparten i gangen eller lignende. De har også en ekstra trygghet med å være i omgivelser de selv har valgt, som vil ha en innvirkning på aggressivitet og stress.

De aller fleste digitale arenaer tilbyr en eller annen form for «breakout room», som er en ordning hvor mediator kan sette partene i egne «rom» slik at motpart ikke får vite hva de snakker om, uten å legge på samtalen. På samme måte er det en mulighet at mediator gjør dette manuelt, og ringer opp partene på forskjellige tidspunkter og setter opp «egne» møter for dem innad i hovedmøtet. Dette åpner for at mediator vil ha det lettere med å gjennomføre «skyttelmediation» enn i fysisk mediation, ettersom at de sparer tid ved at de ikke fysisk må flytte på seg. Dette gjelder også ved telefonsamtaler.

Ved mediation gjennom email vil partene ha en mulighet til å sende informasjon til mediator uten at motpart vil få beskjed om dette. I en email tråd må mediator selv aktivt velge om partene skal kunne svare mediator alene, eller om alle partene vil få den samme emailen. Med andre tekniske ord er dette funksjonen om at mediator gjør «svar alle» funksjonen på email automatisk. Samtidig vil email situasjonen også gjøre at partene selv vil kunne få mulighet til å «starte» et separat møte, som gjør at de selv vil føle at de selv vil ha en form for kontroll i mediationen. Her er det større risiko for at det kan føre til at informasjon blir tapt, eller at partene blir satt utenfor og at dette kan føre til en økning i aggressivitet.

6 GRAFIKK

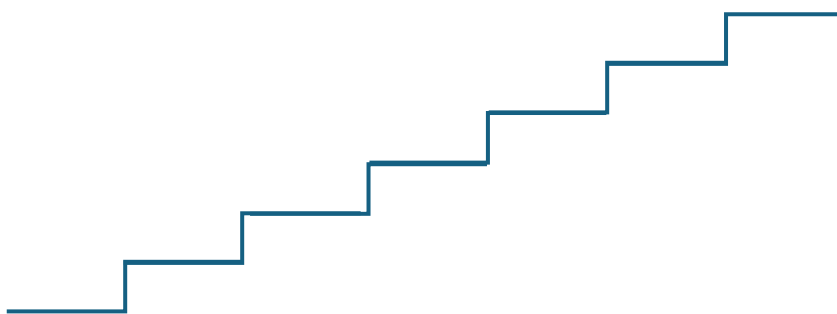
Konflikter i mediation kan ofte forklares eller beskrives ved bruk av diverse grafikker. Normalt sett er dette noe mediator vil ha i mente i løpet av en konflikt for å selv sette situasjoner i kontekst, og derfra bestemme videre hvilke verktøy som bør brukes. Disse grafikkene kan igjen brukes av mediator som verktøy for å «undervise» partene i konflikten de sitter i. Konflikten er helt deres egen, men på grunn av dette vil partene ofte ha vansker med å se «det hele bildet» til konflikten, og noen ganger vil mengden følelser involvert i konflikten ha ført til at partene har et bind for øynene slik at de ikke ser konflikten for det den egentlig er. Derfor er verktøy i form av grafikk en god mulighet for å lette dette bindet, og gi partene en mulighet til å se konflikten fra mediators objektive perspektiv.

Grafiske verktøy kan ikke brukes om hverandre, selv om de har visuelle likhetstegn. Noen verktøy kan brukes generelt under hele mediationen som en undervisning om konfliktens tilstand. Dette er verktøy som **konflikttrappen**, som vil kunne ha mulighet for å bli oppdatert ettersom at konflikten vil ofte befinne seg på forskjellige trinn gjennom hele mediationen. Noen av disse grafiske verktøyene er målrettet opplysningsfasene, hvor partene legger ut opplysninger om hva deres persepsjon av konflikten er. Her kan flere grafiske verktøy som bl.a. **tidslinje** brukes. Videre er det noen verktøy som fungerer aller best i problemstillingsfasen, som er punktet i en mediation hvor partene bruker informasjonen hentet ut i tidligere faser på å komme seg nærmere en eller flere problemløsninger. Her kan **standpunktsberget** ha en god effekt. Andre grafiske verktøy brukes best i løsningsfasen, hvor partene har oppnådd en eller flere problemløsninger, og de legger frem forslag på hvordan dette kan løses. I denne fasen kan verktøy som bl.a. **behovsakse** brukes.

Alle disse verktøyene vil kunne fungere fysisk **om** mediator har tilgang til en eller annen form for visuelt verktøy som flipp over, whiteboard/tavle, prosjektor eller lignende. Dette er fordi grafikken er avhengig av et visuelt uttrykk for å komme til sin fulle effekt. Mediator er nødt til å ha dette i tankene når de velger møtested.

I online mediation er det det litt mer komplisert. Disse verktøyene vil kunne fungere godt i videosamtaler hvor mediator deler egen skjerm, og i denne situasjonen vil verktøyene fungere på samme måte som i fysiske møter, hvor partene vil kunne få muligheten til å se dem samtidig. Dog er det mere komplisert når man kommer til online mediation i form av telefon og email. I hverken telefon eller email vil partene kunne se hverandre, og dette kan gjøre det vanskelig å få med grafikk. Den letteste måten å bruke evt. grafikk på i denne forstand er at mediator er proaktiv og sender ut email i forkant av mediation på telefon med grafikk de mener er nødvendige for mediationen. Dette baserer seg på en tillit til at partene åpner dokumenter før mediationen for å bli kjent med dem.

6.1 KONFLIKTTRAPPEN



Konflikttrappen som grafikk er meget spesiell ettersom at denne kan brukes gjennom alle fasene i mediationen. Dette er fordi konflikttrappen i seg selv er et visuelt verktøy på å beskrive en pågående situasjon, og ikke har som hovedeffekt å oppnå en løsning. Det kan dog skje at konflikttrappen er en av hovedmomentene til at en løsning blir oppnådd, men dette er enten i situasjoner som er å finne i de lave eskalasjonsgradene, eller at konflikttrappen er kombinert med et annet verktøy.

Den meget nyttig som en del av startfasen når en mediator skal informere om mediationen og hva de planlegger å få til, evt. for å undervise om hvordan konflikten kan utvikle seg. Den kan brukes av mediator for å illustrere hvor mediator ønsker å få partene på konflikttrappen

Dette har en generell effekt om å gi en klarhet for partene ang. mediators forventninger og arbeid. Virke «avskrekkende» for noen, i den forstand at det gjør konflikter generelt sett mindre abstrakt og de får se hva en konflikt kan bli om den ikke blir løst. Samtidig kan den ha en effekt at partene blir mer sikre på at konflikten deres kan bli løst. Dette kommer av at konflikttrappen gjør konflikten konkret og partene vil kunne sammenligne sin situasjon med andre konflikter som har blitt løst tidligere, og dermed få mer håp og gode forventninger om å finne en løsning.¹²¹

I de *lave eskalasjonsgradene* vil konflikttrappen som grafikk hovedsakelig ha en effekt som en generell informasjon om konflikten. I denne situasjonen vil konflikten bli konkret, og partene vil ha ankringspunkter. Den kan også ha en avskrekkende effekt, i den forstand at partene vil ønske å holde seg under grenseoverflaten. Generelt vil den ikke ha stor innvirkning på aggresjon i **uoverensstemmelser**, ettersom at det er lite aggresjon i dette stadiet generelt. Likevel kan den ha en positiv effekt angående evt. aggresjon i **personifisering**, ettersom at partene kan hurtigst mulig se at de har latt følelser bli blandet inn i konflikten, og dermed kunne håndtere dette tidlig.

I de *moderate eskalasjonsgradene* har konflikttrappen som grafikk en mangfoldig effekt. Den fungerer som informasjon, som en slags «undervisning» på konflikten på samme måte som i de lave eskalasjonsgradene. Effekten av dette er at partene ser at sin «unike» konflikt er satt i et system, som gir partene et håp og mulighet til å se at de «kan» komme seg ned på et lavere steg i konflikten. Dette kan videre ha videre en deeskalerende effekt på partene, ettersom at de vil kunne stille seg mer håpefulle til en løsning, og bli motiverte til å gjennomføre tiltak til å oppnå løsningen. Dette kan spesielt ha en positiv virkning i at en av partene kan velge å starte opp samtalen igjen i **samtale oppgis**, men også ha en deeskalerende effekt i **fiendebilder** og **problemet ekspanderer**.

I de *høye eskalasjonsgradene* har konflikttrappen som grafikk en stor effekt ved å konkretisere en betent konflikt. I disse stadiene vil partene ha store problemer med å se konflikten for det

¹²¹ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 252

den er, ettersom at deres persepsjon av konflikten er fylt med sterke og betente følelser. Konflikttrappen vil her fungere som en påminnelse om at konflikten de er i har flere stadier, og at partene er selv ansvarlige for at de kom til deres nåværende nivå. I **polarisering** vil konfliktnivået være så høyt, og de forskjellige persepsjonene vil være såpass langt fra hverandre at dette kan være en av de få mulighetene til å fasilitere en dialog om konflikten. vil også kunne ha en motiverende effekt for partene. Man kan oppleve i disse stadiene at partene er lite interessert i å senke aggresjonsnivået, men at grafikken fungerer som en «oppvekker» om hvordan konfliktvurderingen bli gjennomgått. Dette kan føre til at partene «går med på» å jobbe med deres aggressivitet mot hverandre, eller i sjeldne tilfeller, legge dette til side for å fokusere på en løsning.

Fysisk

I en fysisk mediation vil konflikttrappen som grafikk ha den aller beste effekten om den er alltid tilgjengelig for partene å henvende seg til i løpet av mediationen. Dette er fordi dette gir partene muligheten til å kunne alltid referere tilbake til konflikttrappen, enten som en påminnelse eller at mediator kan bruke dette som et verktøy i flere omganger. Mediator kan også bruke det som en undervisning i partenes konflikt, og gi partene en visuell guide til hvordan konfliktløsningen kommer til å skje. Mediator kan samtidig bruke konflikttrappen som en visuell huskeregel for seg selv, for å kunne vurdere løpende hvor partene befinner seg på konflikttrappen. Dermed er fysiske fremvisningsformer hvor konflikttrappen er konstant fremme de mest effektive måtene å vise frem konflikttrappen på.

En flipp over er et godt valg for dette verktøyet. Hvis mediator velger en flipp over, gir dette mediator en mulighet til å ha et «permanent ark» fremme for å informere partene om konflikttrappen, og henvise til den senere. Flipp over en større negativ side om at kun ett ark vil være fremme om gangen, som kan være et problem om mediator ønsker å benytte seg av flere verktøy. Denne negative siden kan derimot bli nøytralisert ved at mediator tar av arket og henger dette opp et sted hvor partene har tilgang til å se det igjennom mediationen.¹²²

For å unngå et evt. problem med at partene mister konsentrasjonen, kan mediator prøve å tegne opp konflikttrappen på et whiteboard eller en tavle. I motsetning til en flipp over vil det her være mulig at grafikken kan bli stående imens mediator benytter seg av andre verktøy. Dette gjør at mediator kan kombinere konflikttrappen og andre verktøy, og dermed oppnå en større effekt. Dette kan f.eks. være at mediator kombinerer konflikttrappen med en tidslinje for å finne ut av når konflikten kom på et høyere nivå. Derimot er det en risiko for at mediator kan ende opp med å viske ut deler av grafikken, som kan føre til forvirring hos partene eller i verste fall føre til at effekten av grafikken går bort.

En annen løsning er å vise frem en ferdig grafikk via en prosjektor. I denne situasjonen vil mediator bruke mindre tid på å tegne opp trappen, og dermed kunne bruke tiden på å forklare eller «undervise» partene om grafikken og konflikten de befinner seg i. Dette kan kombineres med andre verktøy som f.eks. whiteboard for å gi mediator muligheten til å tegne eller skrive på konflikttrappen på samme måte som om den ble tegnet opp på et whiteboard. Til gjengjeld vil det her ikke være noen risiko for at hele grafikken kan bli visket ut. Lyset fra prosjektoren kan ha en effekt med at partene vil føle det lettere å følge med på dette ettersom at den kommer «klarere» frem. Derimot har den lignende problemer som flipp over med at om mediator ønsker å bruke prosjektoren til andre verktøy, som f.eks. notater eller vise frem annen informasjon, vil

¹²² *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 253

konflikttrappen ikke lenger være synlig og effekten som kommer av å ha konflikttrappen fremme under hele mediationen faller fra.

Online

Under en online mediation har mediator helt andre muligheter for å vise partene grafikk enn i fysisk mediation. I et videomøte har mediator muligheten til å dele egen skjerm, og dermed vise partene konflikttrappen. Hvis mediator velger å gjøre det på denne måten, vil mediator ha en mulighet til å kunne forklare grafikken på samme måte som under en fysisk mediation. Når mediator deler skjerm med partene vil to ting skje: grafikken mediator viser frem vil ta opp mesteparten av skjermen, og dermed mesteparten av oppmerksomheten til partene. Partene vil oppleve at deres motpart blir mindre synlig, som kan være en spesiell god hjelp i de moderate og høye eskalasjonsgradene ettersom at partene vil her føle at motpartens ikke blir like «truende», og at de har lettere for å kunne fokusere på grafikken foran dem. Samtidig har mediator muligheten til å være kreativ med grafikken de viser til partene. Mediator kan f.eks. skrive opp eller flytte partene rundt på konflikttrappen for å vise partene spesifikt hvor de står, uten å være redd for at grafikken blir visket ut på noen måte. Videomøter har en negativ side i den forstand at mediator kan kun vise én skjerm om gangen, som gjør at det å vise flere grafiske verktøy kan bli noe problematisk.

Generelt sett er det liten effekt for mediator å bruke grafiske verktøy over telefonmøter. Likevel er det mulig hvis mediator velger å sende de grafiske verktøyene på forhånd til partene, som f.eks. via email. Dette kan gjøres partene vil kunne ha noe å forankre seg i under mediators forklaring av verktøyet. Effekten av konflikttrappen som grafikk her vil ha varmen effekt, basert på hvor mye partene setter seg inn i denne, og evt. om de velger å se på den selv. Dette er en stor motsetning til fysiske møter eller videomøter, hvor mediator vil kunne ha kontroll på om partene får et inntrykk av grafikken eller ikke. Mediator selv heller ikke få like mye nytte ut ifra dette verktøyet, ettersom at de mister en god del av partenes ikke-verbale kommunikasjon. Dette vil kun ha en negativ effekt i den forstand at mediator kan få store problemer med å kunne plassere partene på noe punkt i konflikttrappen, og dermed kunne oppleve problemer om valg av verktøy som burde brukes videre i mediationen. En måte mediator kan prøve å unngå dette på er at mediator stiller flere oppklarende spørsmål, og basert på informasjonen herifra prøver å finne ut hvor partene er på trappen.

I en mediation som er hovedsakelig over email vil mediator ikke ha like stor kontroll over hva partene oppfatter, eller når partene ser informasjonen. I denne situasjonen er det vanskelig for mediator å forsikre seg at partene forstår og setter seg inn i grafikken som de får tildelt, ettersom at mediator ikke er fysisk til stede når dette skjer. Mediator kan velge å kombinere email og telefon- eller videomøter for å forklare grafikken, og dermed kunne bruke denne møterommene for å forsikre seg om at partene har mottatt og blitt kjent med grafikken. Mediator kan også velge, hvis telefon- eller videomøter blir problematiske, å forklare konflikttrappen i en email til partene. I denne situasjonen vil mediator kunne gi mer nøyaktig og større mengde informasjon enn hva mediator ville kunne ha muligheten å få til i løpet av en annen form for mediation. Derimot er det vanskelig for mediator å kunne forsikre seg at denne informasjonen har kommet frem eller blitt oppfattet hos partene, som gjør at effekten undervisningen av konflikttrappen kunne gi er noe uklar, og avhengig av hva partene selv velger å få med seg. I den mest ideelle verden vil effekten her være at partene vil få en god undervisning om hvordan konflikten eskalerer, og en visuell forklaring på hvordan de kan forvente at mediationen skal foregå.

6.2 TIDSLINJE



I starten av en mediation kan det være nyttig for både mediator og parter at mediator bestemmer seg for å benytte seg av en tidslinje¹²³. Denne grafikken fungerer som en oversiktlig måte en mediator kan få informasjon som hendelsesforløpet som forårsaket konflikten, og evt bakgrunnsinformasjon som partene mener er viktige. Dette, på samme måte som konfliktrappen, gir partene en mulighet til å kunne se konflikten fra et nytt perspektiv. Tidslinjen kan i mange tilfeller ha en effekt av at partene får muligheten til å se hvordan en mindre situasjon kan ha ført til en større konflikt, og se hvordan deres egne valg kan ha hatt en innflytelse på situasjonen.

En tidslinje kan starte på mange forskjellige punkter, hvor bl.a. når partene ble kjent er normale punkter å starte med.¹²⁴ I noen situasjoner kan mediator oppleve at partene er uenige om «når» en situasjon har startet, som gjør at en tidslinje kan bli forstørret «begge veier».¹²⁵ Dette er en meget nyttig situasjon for mediator, ettersom at dette gir et unikt innblikk i partenes persepsjon om konflikten, men også om hvor de befinner seg på konfliktrappen. Dette hjelper med å starte opp en dialog mellom partene om hvorfor de har kommet til mediationen.¹²⁶ Dette kan også være en pekepinn for mediator om hva partene mener selv er viktige momenter/standpunkter til senere i mediationen.

Tidslinje fungerer i alle konfliktsnivåer og trinn, men med en varierende effekt. Den generelle effekten (og funksjon) til tidslinjen er at mediator, og partene, får oppklart hvor og hvordan konflikten har startet. På samme vis vil partene kunne oppklare om det er noen andre emosjonelle momenter som har en effekt på relasjonen mellom partene. Dette har en effekt om at partene vil kunne få et litt mer objektivt syn på konflikten, og at dette kan gjøre dem mere motiverte til å løse den.

På *de lave konfliktnivåene* har vi situasjoner hvor partene er som oftest enige med når og hvordan konflikten startet, og der vil denne modellen fungere mest som innhenting av informasjon for mediator. I trinnet **uoverensstemmelser** vil ikke tidslinjen nødvendigvis sette konflikten nedover i eskalasjonstrinn, men kan oppklare hendelsesforløpet for konflikten, og ha muligheten for å holde partene under **grenseoverflaten**. I trinnet **personifisering** vil tidslinjen fungere godt for å finne ut det spesifikke punktet konflikten kom over grenseoverflaten. Dette kan ha en effekt med at partene vil kunne få en motivasjon til å oppklare denne situasjonen hurtigst mulig.

I *de moderate konfliktnivåene* vil tidslinjen kunne ha en oppklarende effekt for partene på samme måte som i de lave konfliktsnivåene, men den kan også ha en negativ og midlertidig eskalerende effekt. I noen situasjoner som **problemet ekspanderer** kan tidslinjen ha en

¹²³ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 241

¹²⁴ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 241

¹²⁵ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 241

¹²⁶ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 241

oppklarende effekt på lignende måte som under personifisering i de lave konfliktnivåene. I denne situasjonen vil mediator kunne hjelpe partene med å finne ut av de foregående situasjonene, som kan ha en positiv og motiverende effekt på partene. Som forklart i 4.1. vil dette trinnet innebære at tidligere hendelser er dypt involvert i konflikten.¹²⁷ Det er derimot en mulighet at partene ikke er enige om *hva* den mest relevante situasjonen er. Dette kan føre til at tidslinjen hovedsakelig beveger seg bakover helt til partene finner en situasjon de er enige om eksisterer før konflikten oppstod. Når dette har skjedd, vil dette ha en oppklarende effekt for både partene og mediator om hvilke momenter konflikten innebærer. Dette har en positiv effekt for mediator, ettersom at informasjonen som kommer frem her kan brukes i andre verktøy, men spesielt i standpunksberget (5.4.3).

I konflikter som befinner seg på trinnene **samtale opphører** og **fiendebilder**, vil tidslinjen kunne ha en unik effekt med å kunne skape en dialog mellom partene. En mulighet dette kan skje er at partene ignorerer motpart, men er villig til å fortelle mediator hva de mener er hendelsesforløpet, og at motpart føler en trang til å svare, og «rette opp» i informasjon. Dette kan skape en negativ relasjon mellom partene, ettersom at partene kan føle seg «angrepet» av motpart. En måte mediator kan unngå dette er at mediator modererer og oppklarer partenes påstander før disse blir skrevet ned. En annen mulighet mediator kan benytte seg av er korte separate møter, hvor mediator kan få mulighet til å høre fra partene selv hva de mener forløpet til konflikten er, og deretter sette dette sammen i et fellesmøte. Denne løsningen har noe risiko, diskutert i 5.3.3, men kan ha en positiv effekt ved at partene har lettere med å starte dialog med mediator, og hverandre når de får se tidslinjen.

I de høyere konfliktnivåene vil tidslinjen *kunne* ha en positiv effekt. Tidslinjen kan fungere godt til at partene kan få avklare konflikten, og hva den dreier seg om. Samtidig vil det gi en mulighet for partene å finne tilbake til en tid før konflikten.¹²⁸ Dette kan ha en positiv effekt med at partene vil kunne huske at fiendtligheten ikke alltid har eksistert mellom dem, og at de kan føle en form for motivasjon for å komme tilbake dit. Det er også mulig at denne tidslinjen kan belyse underliggende konflikter som er nødvendige å løse før hovedkonflikten kan løses. Det er likevel mulig at tidslinjen ikke har noen nevneverdig effekt på å senke aggresjonsnivået, og det kan i visse tilfeller ende opp med at partene føler selv at aggresjonsnivået øker etter at tidslinjen er påbegynt. I dette stadiet er det rimelig å kombinere tidslinje med separate møter, om mediator mener det er en større risiko med at partene kan øke aggresjonsnivået ved å legge opp denne tidslinjen i samme rom.

Fysisk

I motsetning til konflikttrappen (grafikk) er det ikke en nødvendighet at tidslinjen er fremme igjennom mesteparten av mediationen or å få en positiv effekt. Tidslinjen har den beste effekten i fasen der partene selv redegjør for mediationen, og trenger derfor ikke å måtte være aktivt til stede under resten av mediationen.

Hvis mediator velger å bruke en flipp over til å tegne opp tidslinjen, vil arket med tidslinjen alltid kunne være tilgjengelig, selv om det kanskje ikke alltid vil synes. Det er også mulig her at mediator kan ta disse arkene og henge dem opp etter hverandre for å gi partene et tydeligere visuelt inntrykk av konflikten.¹²⁹ I noen situasjoner, spesielt der hvor konflikten befinner seg i moderate eller høye eskalasjonsgrader, er det mulig at konflikten kan ha en meget lang

¹²⁷ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 92

¹²⁸ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s.241

¹²⁹ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s.253

«bakover» linje, og mediator kan oppleve at partene i enkelte tilfeller kan bli oppslukt i å fylle inn instanser. I en situasjon som dette vil en tidslinje over flere flipp over ark ha en god effekt, ettersom at partene her kan oppleve at det vil kunne bli skapt en dialog om situasjonene som har ført til konflikten der den er på tidspunktet mediationen finner sted.¹³⁰ Dog er det her en risiko for at partene kan bli «besatt» av å legge skyld på hverandre, og dette har en negativ effekt i den forstand at konflikten vil naturlig eskalere hvis dette skjer. Her kan da mediator kombinere tidslinjen med gjentakelser og/eller modererer hva partene legger frem for å unngå en konflikteskalasjon.

Et whiteboard kan ha en lignende effekt som en flipp over, når det kommer til det grunnleggende med å illustrere og til en viss grad konkretisere konflikten. Derimot er det her lettere å justere tidslinjen begge veier om dette blir nødvendig. På et whiteboard kan mediator viske ut «enden» på tidslinjen og tegne den videre om partene mener at tidligere situasjoner er relevante. Dette gir partene en mulighet til å kunne føle at det blir lettere å komme med standpunkter om situasjonen, som kan føre til en lettere flyt i samtalen senere. Samtidig har mediator en mulighet om å kunne viske ut tidslinjen når partene anser seg som ferdige med grafikken. Dette kan ha en effekt om at partene vil kunne føle det lettere å fokusere på «neste» moment, og dermed ikke føle at de må fokusere på tidslinjen og tidligere (potensielt løste) konflikter. Samtidig kan dette i noen tilfeller ha en negativ effekt om de foregående konfliktene ikke har blitt løst på en tilfredsstillende måte. Hvis mediator har fjernet tidslinjen før dette har blitt gjort er det en mulighet at en eller flere av partene føler at de er misforstått eller ikke har blitt hørt. Dette kan skape et problem med dialogen mellom partene, og kan også føre til en mistillit mot mediator.

En tredje mulighet er å vise tidslinjen på en prosjektor. I denne situasjonen kan mediator kombinere digital og fysisk måte å bruke grafikken. I denne situasjonen vil mediator kunne projekte tidslinjen på f.eks. et whiteboard. Dette gjør at mediator kan spare tid på å tegne opp tidslinjen for hånd, og heller fokusere på hva partene legger frem. Prosjekteringen har en positiv effekt ettersom at prosjektoren er en lyskilde, som gjør at partene vil naturlig bli dratt mot den «opplyste» tidslinjen. Dette har en effekt med at partene vil rette større oppmerksomhet mot verktøyet, som kan føre til at det blir lettere for partene å komme med standpunkter og påstander, og dermed ha lettere for å få en dialog mellom partene. Derimot kan prosjektoren komme med diverse tekniske problemer. Dette kan sette en kort stopp for mediationen om mediator ikke er forberedt på dette.

Online

Bruken av tidslinje som verktøy i online mediation kan ha store positive effekter, ettersom at tidslinje som verktøy ikke trenger å være til stede hele tiden for å ha god effekt på partene. I en videosamtale vil det kunne være enda lettere for mediator å benytte seg av tidslinjen enn i fysisk. Mediator kan f.eks. dele skjerm med partene, og vise dem en digital versjon av tidslinjen. I denne situasjonen kan det være lettere for mediator å redigere tidslinjen ved å legge til partenes momenter enn det ville vært i fysisk mediation med f.eks. flipp over eller whiteboard. Samtidig har denne formen for å vise tidslinjen en positiv effekt ved at partene vil kunne ha verktøyet tydelig foran seg når mediator deler skjerm. Dette gjør at det kan være lettere for partene å holde konsentrasjonen oppe. I noen tilfeller kan aggresjonsnivået mellom partene gå nedover,

¹³⁰ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s.253

ettersom at partene her ikke vil bli tvunget til å ha motparten tydelig foran seg, som kan virke truende i de høyere eskalasjonsgradene og/eller der hvor det er en sterk maktforskjell.

Mediator har også muligheten til å stenge av mikrofonen til en part når motparten redegjør for situasjonen, for å unngå «støy» eller for å gi en av partene muligheten til å fullføre forklaringer sin om situasjonen. Dette kan ha en effekt om at den «undertrykkede» part kan føle seg hørt for muligens første gang, og gjøre det lettere for mediator å forsikre seg om at informasjonen de har mottatt er korrekt. Dette kan derimot også ha en negativ effekt på parten som har fått mikrofonen skrudd av. De kan oppleve at mediator er «for» kontrollerende, eller at de selv blir «sensurert». Dette kan gjøre at parten kan bli aggressiv mot mediator, og at det er en risiko om at partene er nødt til å benytte seg av en ny mediator for å fortsette mediationen. Dette er fordi forarbeidene til RPL §272 tilsier at «mediator skal være nøytral og arbeide for en minnelig løsning for partene».¹³¹ I tillegg må mediator, etter pkt. 2.2, «under mediationen, hvis det oppstår et behov, orientere partene om eventuelle omstendigheter som vil kunne ansees som å påvirke mediators nøytralitet, upartiskhet eller uavhengighet».¹³²

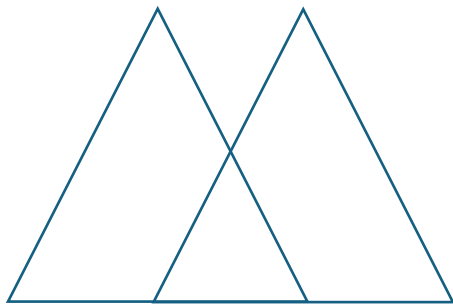
Hvis mediator velger å ta online mediationen over telefon, vil det være meget vanskelig for mediator å bruke en tidslinje som grafikk. Mediator kan i denne situasjonen velge å informere partene om at mediator ønsker å bruke tidslinje før mediationen starter. Dette gjør at partene er informert og kan ha muligheten til å ha tidslinjen foran seg. Det kan også ha en effekt med at partene får muligheten til å forberede seg spesifikt på tidslinjen som mediator legger frem. Dette kan gjøre det lettere for partene til å komme med konkrete situasjoner som de mener har noe å gjøre med hendelsesforløpet til konflikten. Dette kan også gjøre det lettere for mediator å forholde seg til hendelsesforløpet til konflikten. Dog baserer denne effekten seg på at partene forbereder seg til mediationen. Hvis partene ikke forbereder seg til mediationen, vil mediator ha store problemer med å få brukt tidslinjen som verktøy på en effektiv måte. Det er likevel mulig, om mediator bruker andre verktøy som gjentakelser for å tydeliggjøre partenes momenter.

I løpet av en mediation over email vil mediator kunne ha mulighet til å sende en email hvor de forklarer hvordan de ønsker å bruke grafikken til å oppnå mer informasjon om hvordan konflikten startet. I mediation over email vil partene kunne bruke lengre tid på å svare på spørsmålet fra mediator, noe som kan føre til at partene legger frem med nøyaktige momenter enn hva de ville ha kommet med under en fysisk mediation. Mediator kan ta denne informasjonen og legge den sammen til et utkast til en tidslinje og sende denne tilbake til partene. Dette kan ha en positiv effekt ved at partene føler at mediator tar til seg informasjonen de har sendt, og at dette gjør partene mer selvsikre på at mediator hører på informasjonen de kommer med. Likevel kan denne måten ha en negativ effekt på partene. I noen tilfeller, spesielt i situasjoner hvor de er i de høye eskalasjonsgradene, kan partene oppleve motpartens momenter som spesielt aggressive ettersom at den ikke-verbale kommunikasjonen ikke er tilgjengelig. Samtidig vil partene i disse gradene generelt sett anta den verst mulig mulighet. Dette kan føre til at konfliktnivået øker, og at partene kan bruke emailtråden til å fortsette konflikten. Dette kan gjøre det vanskelig for mediator å separere fakta fra «fiksjon», og mediator burde derfor forvente å måtte bruke andre verktøy som f.eks. gjentakelser for å unngå denne situasjonen.

¹³¹ Jf. LFF 2007-11-28, nr 17 (Til §272, stk. 10, 2. pkt)

¹³² *Mediatoradvokaters etiske regler*, pkt. 2.2, egen oversettelse

6.3 STANDPUNKTSBERGET



Standpunktsberget er en grafikk der mediator grafisk setter partenes standpunkter i system. Den psykologiske prosessen partene går igjennom kan beskrives som at partene starter mediationen på toppen av hvert deres berg, og at de har problemer med å høre på hverandre.¹³³ De kan kun møtes om de begge går «nedover» berget ved å avklare deres egne interesser. Til sist vil de møtes «ved foten av fjellet», hvor de de underliggende behovene identifiseres. Her vil de ha mulighet til å høre på hverandre og behovene deres vil bli likeverdige.¹³⁴

Ved toppen av bergene formulerer partene deres *krav* på den måten partene mener de kan få «best» mulig resultat¹³⁵. Disse kravene er ofte basert på deres egen persepsjon av situasjonen og hvordan de selv kan komme best ut fra situasjonen, med lite hensyn til motpartens momenter. Hvis konfliktene blir løst på dette «nivået», vil det ikke kunne unngås at en av partene krenkes. Dette er fordi de to versjonene av en løsning her er en vinner-taper-situasjon, eller et kompromiss der begge parter føyer seg, uten å løse konflikten på det emosjonelle nivå.¹³⁶

Kravene til partene er motivert av forskjellige *interesser* som mediator er nødt til å finne frem til for at konflikten skal kunne løses på en tilfredsstillende måte for alle parter¹³⁷. Disse interessene vil typisk være sammensatt av flere momenter som fører til begrunnelsen for standpunktene. Dette kan beskrives som et interessehierarki, hvor de underliggende interessene er de mest skjulte men også mest sentrale. Disse sentrale interessene kan ofte beskrives som menneskers sentrale psykologiske behov¹³⁸. Når disse behovene blir avdekket, vil man som oftest kunne komme til en løsning hvor partene ser at deres grunnleggende interesser ikke er langt fra hverandre.

¹³³ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s.115

¹³⁴ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s.116

¹³⁵ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s.116

¹³⁶ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s.117

¹³⁷ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s.117, m. ref. *The Mediation Process 2nd ed.*, C. Moore, s.71 f. og *Mellem retssag og rundbordssamtale*, L. Adrian, s. 123-135, samt kap 8.

¹³⁸ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s.118, dog: Vindeløv snakker her om «basale behov» (basic needs). I maslows behovspyramide, som dette begrepet kommer fra, er dette definisjon på mat, vann og husly. Oppgaven her velger derfor å beskrive interessene Vindeløv beskriver som de «sentrale psykologiske behov», ettersom at interessene det ofte er snakk om i denne pyramiden er mer psykologiske enn de fysiologiske/basale behov.

Når de underliggende behovene er fastslått, er man å regnes på bunnen av berget, og partene vil ha det lettere med å anerkjenne hverandres behov og finne en felles løsning. Dette er beskrevet i John Burtons teori, hvor han kombinerte Maslows behovspyramide og konfliktløsning, og kom til at en konflikt ikke er løst på en konstruktiv måte med mindre partenes behov er synliggjort, og partene føler de er imøtekommet på en tilfredsstillende måte. Dette vil i sammenheng med standpunksberget bety at en konstruktiv løsning er å finne når partene er på bunnen av berget (behovsnivået) og at dette er en løsning som kan vare i lengre tid.¹³⁹

Det kan også argumenteres at standpunksberget har et opphav i en gammel løsningsteknikk, som bl.a. brukes i tibetansk konfliktløsning, hvor partene hovedsakelig ser på sin egen andel av konflikten.¹⁴⁰ Når standpunktene til partene er lagt frem og anerkjent, og partene har anerkjent sin egen del in konflikten, vil partene oftest oppleve å få en friere innstilling til konflikten, og en løsning vil bli lettere for partene å overholde, ettersom at de både har kommet til den på egenhånd, men også at situasjonene rundt har blitt håndtert.¹⁴¹

Standpunksberget er en grafikk som har god effekt i avgrensningsfasen av mediationen. Dette er fordi denne fasen i mediationen baserer seg på å få avklart standpunkter, interesser og behov som partene har om konflikten de har med til mediation. Mediator kan få god effekt av å vise partene deres situasjon på en grafisk måte. Dette, på samme måte som konflikttrappen, kan konkretisere konflikten, som gjør at partene kan klare å se konflikten fra et utenfra-perspektiv. De kan også oppleve en viss trygghet i den forstand at konflikten deres er ikke «uløselig», ettersom at mediator viser dem at det er en mulighet å nå «bunnen av berget». Samtidig kan partene se visuelt hvor nære poengene deres egentlig er, og gi dem mulighet til å kunne omstille deres egen persepsjon på konflikten, i den grad at de ikke lengre ser motparten som «totalt utenforstående». På grunn av disse effektene kan standpunksberget fungere i alle eskalasjonsgrader og konflikttrinn, men med varierende grad av effekt.

Den har ofte veldig god effekt i *de lave stadiene*, hvor konflikten er basert på misforståelser og feilaktig kommunikasjon. Det kan være meget enkelt for en mediator å fastsette standpunkter, interesser og finne underliggende behov i **uoverensstemmelse**, hvor partene hovedsakelig ikke har involvert for mange følelser, og befinner seg på sin egen banehalvdel. Standpunksberget kan i dette trinnet føre til at partene får muligheten til å spesifikt hva konflikten innebærer, og kan oppleve at deres behov er mer eller mindre like. Her vil ikke standpunksberget ha en spesiell deeskalerende effekt, men den vil fungere godt som et springbrett over til løsningsfasen. I trinnet **personifisering** vil partene ha involvert mer følelser, som kan føre til at deres interessehierarki er mer innviklet. Hvis dette blir belyst vil partene kunne oppleve at deres personifisering av konflikten vil kunne løses, og standpunksberget da har fått en deeskalerende effekt. Samtidig kan standpunksberget generelt fungere for å motvirke misforståelser som kan virke preventivt videre i mediationen.

I *de moderate stadiene*, vil den fungere som en tydeliggjøring av forskjeller mellom partenes påstander, men vil også kunne gjøre partenes følelser og verdier klare for motparten. I denne alvorlighetsgraden har partenes følelser og oppfatninger blir hyppig blandet inn i konflikten, og dette vil gjøre interessehierarkiet mer komplisert. I situasjoner hvor mediationen kan befinne seg på trinnet **problemet ekspanderer** er standpunksberget et meget godt verktøy for å kunne finne de underliggende interessene og behovene som partene selv kanskje ikke er klar over at de

¹³⁹ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s. 263

¹⁴⁰ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s.240

¹⁴¹ *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s.241

har. Her kan det være spesielt vanskelig for partene selv å komme til hva deres eget interessehierarki er, noe som gjør at mediator burde stille spørsmål om hvorfor disse interessene er viktige for partene. Samtidig vil det ofte være flere standpunkter involvert i denne fasen, som kan føre til at mediator må håndtere andre standpunkter og deres interessehierarki før hovedstandpunktets hierarki kan løses. Dette kan sammenlignes med å trekke i forskjellige tråder for å løsne en større knute.

I **samtale oppgis** kan det være vanskelig for mediator å få i gang noen form for dialog mellom partene. I denne situasjonen kan standpunktsberget få dette til, i den forstand at partene kan ende opp med å kommentere, og noen ganger, stille seg til motmæle mot motpartens standpunkter. I likhet med problemet ekspanderer er det her veldig viktig at mediator tar seg tid til å arbeide med partene for å tydeliggjøre følelsene rundt konflikten, og belyse interessehierarkiene til partene. Dette kan ha en deeskalerende effekt ved at partene igjen kan begynne å snakke sammen, som kan føre til en dialog om behov hvis mediator klarer å avdekke disse.

I trinnet **fiendebilder** er det naturlig å forvente at det vil være vanskelig for mediator å systematisere og benytte seg av standpunkt på en konstruktiv måte. Partene her vil være såpass aggressive med hverandre at partene vil kunne ha store problemer med å se konflikten for det den er, og heller fokusere sine standpunkter «mot» motparten. Her, som i samtale oppgis, kan det være mange standpunkter som må løses før man kommer noen nevneverdig vei. Likevel kan det visuelle standpunktsberget føre til at partene holder konsentrasjonen og motivasjonen oppe, med tanke på at de kan se at det vil eksistere en vei til en løsning på bunnen av fjellet. Hvis mediator får partene på dette alvorlighetsnivået ned til bunnen av fjellet, kan dette føre til at de går raskt nedover i konfliktrampen, og at de kan befinne seg på et mindre betent plan når de senere ønsker å finne en løsning på konflikten. Det kan dog være at de blir utålmodig, og at dette kan gjøre det vanskeligere for mediator å føre dem nedover berget, og dette kan i visse tilfeller føre til at partene kan eskalere konfliktnivå, ettersom at de kan finne på å krangle om standpunkter og/eller interesser.

I *de høye stadiene* vil standpunktsberget være en av de få verktøyene som kan ha mulighet for å få partene raskt ned i konfliktnivå. I disse stadiene vil partene ha et problem med å se hverandre som «vanlige mennesker», men heller som en form for «superskurk». Standpunktsberget vil her ha en mulighet til å kunne vise partene at deres motpart ikke passer persepsjonen de har om sin motpart, delvis ved hjelp av at deres egne behov burde bli anerkjent av motparten for at dette verktøyet skal få best effekt.

I **åpen fiendtlighet** vil partene naturlig ha store problemer med å anerkjenne hverandres standpunkter. Disse standpunktene og interessene som følger er ofte komplekse i dette konfliktnivået. Mediator kan oppleve her at denne kompleksiteten gjør at det blir vanskeligere å komme nedover interessehierarkiet. Her kan mediator oppleve at de forskjellige interessene og behovene som kommer frem kan gi en mulighet til å belyse evt. misforståelser som har oppstått tidlig i konflikten. Dette kan ha en deeskalerende effekt ved at partene får mulighet til å visuelt se at motpartens behov realistisk sett ikke er så forskjellige fra sine egne.

Ved **polarisering** vil partene være såpass uenige at «all» kommunikasjon har falt fra. Her er standpunktsberget et av de få verktøyene som kan føre partene sammen igjen på dette nivået. Mediator vil her kunne vise partene at motparten også har sentrale behov, som er like viktige som deres egne. Dette er fundamentet for å kunne deeskalere situasjonen. Samtidig er det en risiko for at partene kan nekte å akseptere motpartens standpunkter og argumentere mot deres

interesser. Her kan mediator enten velge å moderere samtalen hvis mediator mener det er en mulighet for å kunne fortsette mediationen. En annen mulighet for å unngå en prematur avslutning av mediationen er at mediator velger å ha separate møter, for å få tydeliggjort interessehierarkiene og behovene til partene, for å senere vise dette frem i plenum. I denne situasjonen vil en del av effekten til standpunksberget gå vekk, ettersom at en del av effekten til standpunksberget baserer seg på at partene er til stede når interessehierarkiene og behovene blir avklart. Likevel er alle momenter med noen form for deeskalerende effekt i polarisering en positiv effekt.

Fysisk

Standpunksberget kan være noe komplisert for en mediator å effektivt forklare partene hvordan berget fungerer. Mediator må her tegne opp bergene for hånd, og dette kan føre til noe forvirring hos partene. Noe av dette kan være fordi så snart berget er tegnet i fysisk versjon er størrelsen dens «bestemt», og det samme gjelder evt. informasjon mediator kan skrive opp på innsiden av den. Dette kan føre til at mediator ikke skriver opp standpunktene slik partene egentlig ønsker, eller at konfliktskye parter holder seg til minimalt med standpunkter som kan føre til at standpunksberget mister sin helhetlige effekt, ettersom at dette baserer seg på at partene er villige til å komme med *alle* standpunktene de mener er nødvendige for konflikten. Det kan også være vanskelig hvis partene er i en av de høye-moderate eller høye eskalasjonsgradene, ettersom at partene kan i disse situasjonene være i «kampmodus» og kan finne på å fortsette en fiendtlighet mellom seg.

Dette er noe en mediator kan løse ved å ha klar en form for «ferdig tegnet» standpunksberg. Dette er generelt sett lettest å løse hvis mediator bruker flipp over, ettersom at man kan her tegne standpunksberget på et ark som en del av forberedelsene til mediationen, og vise denne frem om mediator mener at dette er nødvendig. Det er også mulig at mediator har en generell «mal» som blir brukt i løpet av mediationer som ikke blir skrevet på så den kan gjenbrukes for å spare tid. Dette kan derimot gjøre at standpunksberget som et transformerende verktøy mister litt av sin effekt, ettersom at en stor del av effekten til standpunksberget er i *prosessen* mellom parter og mediator der de avdekker standpunkt, interessehierarki, og belyser og anerkjenner behov.

Hvis mediator derimot velger å bruke whiteboard som hovedmedium vil det være en smule vanskeligere å forberede standpunksberget. En mulighet her er at mediator har et flipp over ark med et ferdig tegnet standpunksberg som de henger opp på et whiteboard og skriver rundt denne. Dette kan bli en smule uoversiktlig for partene, og dette kan i noen tilfeller gjøre at de mister konsentrasjonen. I situasjoner som dette kan det være en bedre løsning om mediator velger selv å tegne konfliktrappen imens de underviser partene i hvordan denne prosessen kommer til å fungere. Dette kan derimot ha en positiv effekt ved at partene vet nå hva de har å forvente, og at de vil kunne holde konsentrasjonen.

Bruk av en prosjektor (på en bakgrunn som kan skrives på, som f.eks. whiteboard) vil tidsproblemet mer eller mindre falle vekk. Her kan mediator også oppleve en forsterket oppmerksomhet ettersom at prosjektoren lyser opp selve standpunksberget, og gjør den til et blikkfang. Dette kan også ha en effekt ved at partene delvis glemmer sin egen aggresjon med motpart, og fokuserer heller på «bildet» foran seg. Dette kan gjøre at partene kan føle det lette å åpne opp om sine standpunkter, for å starte prosessen til standpunksberget.

Online

Standpunksberget er kanskje det verktøyet som fungerer best i digital verden, ettersom at det er her lettere for mediator å sette inn informasjon i de forskjellige «trinnene» i berget. Dette er fordi at under en digital mediation vil mediator ha tilgang til diverse tegneverktøy og andre verktøy som f.eks. skriveprogrammer med tegnefunksjon som gjør det mye lettere for mediator å sette inn informasjon i standpunksberget.

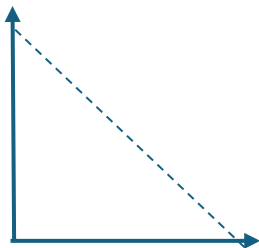
Videosamtale er den enkleste versjonen av dette, og kanskje den enkleste totalt. Her er det mulig at mediator deler sin egen skjerm på et skriveprogram med tegnefunksjon, og her fokuserer på et berg av gangen. Her kan mediator forklare berget på en mye mer nøyaktig måte, og muligens få inn mer informasjon fra partene ettersom at på et digitalt program er det slik at mediator kan redigere skriften inne i berget i løpet av prosessen. Dette kan ha en spesielt positiv effekt i mediationser med konfliktskyer parter som nå kan føle at de har plass og tilgang til å legge frem alle de standpunktene de har om konflikten. Mediator kan også her spare tid ved å legge inn momenter/standpunkter som har kommet frem under opplysningsstadiet som allerede er i mediators notater. Dette kan fungere som en form for gjentakelse, og føre til at partene føler at de har blitt tatt seriøst og imøtekommet av mediator. En annen mulighet her er at mediator kan komme tilbake til dette verktøyet i flere omganger, og redigere dette om partene har kommet med en ny informasjon, momenter, eller at har fått et lysglimt av informasjon.

Hvis mediator er nødt til å gjennomføre mediationen over telefon vil det være vanskelig å bruke standpunksberget som grafikk. Det er dog mulig at mediator kan bruke denne grafikken *kun* med ord. I denne situasjonen vil det være rimelig at mediator forklarer prosessen, og muligens bruker den psykologiske metaforen som ga navnet til verktøyet.¹⁴² Dette kan gi et mentalt bilde hos partene som gjør at «grafikken» fortsatt blir tatt i bruk. Standpunksberget er like mye en prosess som et berg, som gjør at det er en mulighet for at partene kan oppnå en positiv, med dog muligens ikke like sterk, effekt som i en «vanlig» bruk av samme grafikk i en mediation. Mediator burde her still flere oppklarende spørsmål, og gjenta dem tilbake til partene for å øke sannsynligheten for at partene føler seg imøtekommet og hørt. Her kan det dog være vanskelig for mediator å vise til partene at deres behov er likestilte, eller i de situasjoner dette er relevant: tilsvarende like. Her kan det ofte gå i sirkler basert på misforståelser mellom mediator og parter. Noe av denne misforståelsen kan unngås om mediator velger å forberede partene til møtet ved å sende dem grafikken på forhånd, og referere til den i løpet av telefonmøtet.

I en mediation over email kan mediator ha den fordelen om at de får mulighet til å sende grafikken tidlig, og gi partene informasjon om prosessen og grafikken tidlig. Derimot kan prosessen gå mye tregere under en email mediation, og partene vil miste mye av den ikke-verbale kommunikasjonen som kan gi dem en trygghet om at motparten har akseptert og anerkjent deres behov. Dette kan føre til en unik og paradoksal form for mistillit mellom partene, i den form av at partene erkjenner at motpart har anerkjent situasjonen, men at partene fortsatt er bestemt på at motpart ikke emosjonelt har akseptert det. Dette, som i seg selv er en misforståelse eller feilkommunikasjon, kan føre til at partenes konflikt kan eskalere, om partene er i et eskalasjonstrinn hvor partene konsekvent tenker det verste om hverandre.

¹⁴² «Den psykologiske prosessen partene går igjennom kan beskrives som at partene starter mediationen på toppen av hvert deres berg, og at de har problemer med å høre på hverandre», *Konfliktsmægling – en refleksiv modell*, V. Vindeløv, 2020, s.115

6.4 BEHOVSAKSE

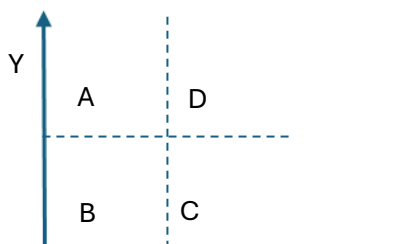


Behovsaksen er et visuelt verktøy som benytter seg av å appellere til partenes «logiske»/matematiske syn på konflikten. Dette verktøyet baserer seg på at mediator på ett eller annet vis tegner opp en y- og en x-akse, som representerer best mulig positiv løsning for hver av partene, og deretter setter partenes evt. løsningsforslag inne i denne aksen. En «variasjon» av behovsaksen er å tegne opp en firedelt firkant, med A, B, C og D punkter. Denne variasjonen har i sin helhet den samme effekten som behovsaksen, så denne er inkludert i vurderingen videre. Grafikken vist i denne oppgaven er en simplifisert versjon av Moores *Nullsum-forhandling*.¹⁴³

Generelt sett er det vanskelig å sette en «matematisk verdi» på partenes behov, spesielt ettersom at behovene til partene er, og skal være, likestilt med deres motparts behov. Derfor er det ikke forventet at behovene satt i aksen skal være nøyaktige. Behovsaksen er hovedsakelig for at partene skal kunne få muligheten til å se visuelt hvor deres behov/løsninger finnes i forhold til hverandre. Behovsaksen er et verktøy som passer i løsningsfasen i en mediation, ettersom at denne behovsaksens hovedformål er å finne en «middelvei» i evt. løsninger som partene kommer med. Dette verktøyet har flere forskjellige løsningsmetoder som mediator kan velge å bruke. Oppgaven kommer hovedsakelig til å fokusere på nullsum-varianten, og den problemløsende varianten.

Nullsum-varianten baserer seg på at mediator og partene møter midtpunktet på aksen, altså nullsum. Dette kan beskrives som 5,5 i aksen. Dette er der hvor partene har begge like mye fordeler og ulemper som hverandre og de er «totalt» likestilt. Dette er en av formene som kan virke naturlig for partene å velge i matematisk baserte konflikter, som f.eks. entreprise.

Den problemløsende varianten baserer seg på å oppnå det best mulige resultatet for begge parter, uten at motparten skal oppleve noe større nederlag. Dette kan best beskrives i et rutenett hvor grafen deles opp i fire deler: A (*Positivt for part Y, negativt for part X*), B (*negativt for både part Y og X*), C (*Positivt for part X, negativt for part Y*), D (*positivt for både part Y og X*). I denne situasjonen vil partene finne en løsning i D seksjonen av grafen, for å optimalisere de positive resultatene for alle involvert.



¹⁴³ *The Mediation Process 2nd ed.*, C. Moore, 2003, s.271



Mange parter kan oppleve at de, i sin egen persepsjon, føler at de er langt unna motparten når det kommer til hvilke løsninger som har kommet frem. Dette kan ofte skyldes at personer i en konflikt vil naturlig se sin egen side tydeligere enn motparten, og i mange stadier vil ha et forvrengt syn på motparten. Behovsaksen vil kunne gi partene en mulighet til å kunne få et «objektivt» syn på deres situasjon og, på samme måte som standpunktsberget, vil gjøre at de visuelt kan få et inntrykk av hvor «nære» løsningsforslagene deres er.

Behovsaksen har en spesielt god effekt i mediationser innenfor entrepriser, og andre forhandlingskonflikter der temaet hovedsakelig kan måles på en matematisk måte. I denne typen konflikter er det lettere å kunne regne ut en matematisk verdi på løsninger, som gjør at de kan lettere settes inn i grafen. Dette er ikke realiteten i f.eks. skilsmisssaker, hvor partenes behov ikke kan fastsettes med ren matematisk verdi. Dette kan gjøre at behovsaksen kan være noe problematisk i konflikter som omhandler ikke-matematiske behov.

I de lavere fasene vil den ha en liten, men positiv effekt. Dette er fordi at i f.eks.
uoverensstemmelser vil partene generelt sett legge frem løsninger som er i samme område, og ofte vil de kunne oppleve at de vil ha det lettere for å «møte» motparten på grafen, ved å legge frem modifiserte versjoner av deres løsningsforslag. Her kan man anta at hovedeffekten til behovsaksen i dette stadiet er å kunne gi en visuell fremstilling av løsningene til konflikten, som kan føre til at partene i dette stadiet vil ha en motivasjon til å finne frem til en løsning. I **personifisering** vil det emosjonelle ha blitt blandet inn, og det er rimelig å forvente at partenes løsninger er lengre fra hverandre enn det de ville ha vært i uoverensstemmelser. I denne situasjonen kan den visuelle fremleggingen bidra til å oppklare misforståelser. Det kan også føre til en motivasjon hos partene om å finne en løsning på konflikten, på lignende måte som i uoverensstemmelser.

I de moderate stadiene kan partene mest sannsynlig være å finne over hele aksens. Dette gjør at mediator vil kunne få en mulighet til å kunne hjelpe partene seg imellom til å forhandle frem en løsning eller et forslag som nærmer seg det som partene selv mener er mest ideelt. I trinnet
problemet ekspanderer vil partene være langt fra hverandre på trappen, og de vil ha store problemer med å se om de er enige om noe som helst. Her kan behovsaksen ha en effekt ved at en del av det emosjonelle «teppet» kan løse seg ifra partenes persepsjon av saken, og de vil kunne få fremlegget visuelt hvor nære de er en løsning. Dette kan også ha en deeskalerende effekt, ettersom at denne visualiseringen kan virke oppklarende for partene, og at deres persepsjoner som konflikten blir konfrontert. Ved trinnet **samtale oppgis** vil partene ha store problemer med å anerkjenne hverandre eller snakke med hverandre. Her vil behovsaksen kunne fungere som en brobygger mellom partene, i den forstand at mediator kan bruke behovsaksen til å starte et forum for partene. I trinnet **fiendebilder** vil partenes persepsjon av hverandre og konflikten være fordreid, og partene vil kun ha sine egne interesser i tankene. Her vil behovsaksen ha en effekt av å kunne vise partene hvor de ligger på skalaen, og kunne tilrettelegge for mulige forhandlinger, både som nullsum og problemløsende.

I det høyere stadiene kan verktøyet være vanskelig å anvende. I dette stadiet er det rimelig å forvente at partene er på to motpoler, og ikke ønsker å rikke seg. I
åpen fiendtlighet vil behovsaksen kunne ha en negativ effekt i den forstand at partenes negative interaksjoner og intensjoner gjør at de kan ende opp med å velge, og holde fast i løsninger som er på to motpoler. Her kan det være vanskelig for partene å se hverandre som mennesker, og partene kan ende opp med å nekte å vurdere hverandres løsninger. En mulighet mediator kan bruke er å sette opp

behovsaksen og la den stå til et senere punkt i mediationen, når partene er på et lavere nivå for å se om partene har fått tenkt seg om etter mulige forhandlingsløsninger. Når partene har nådd trinnet **polarisering** har partenes kontakt gått totalt i oppløsning, og behovsaksen vil ha liten effekt. Partene vil her ikke ha mye nytte ut av å se motpartens løsninger, ettersom at partenes persepsjoner av motpart er totalforvridd.

Fysisk

I en fysisk mediation må mediator tegne opp grafen foran partene, og forklare dens funksjon til dem. I løpet av en fysisk mediation vil mediator ha større mulighet til å modifisere behovsaksen og punktene på grafen etter hvordan partene selv mener de passer. Her kan mediator også ha muligheten til å forsikre seg om at partene forstår verktøyet fullt ut, for å forhindre negative effekter, som f.eks. misforståelser. Dette kan også ha en tilleggseffekt med at partene vil føle at det blir lettere å skyte ut med forslag som nærmer seg en akseptabel fellesløsning.

Flipp over er et godt medium når det kommer til behovsaksen. Behovsaksen ser generelt sett det samme ut før hver mediation, som gjør at mediator kan forberede den før mediation. Dette gjør at mediator sparer tid med å tegne den opp, men at den positive «undervisningseffekten» vil falle vekk, og misforståelser kan oppstå. Det kan også være et problem med bruken av flipp over hvis partene ønsker å forandre hvor løsningen deres sitter på aksene, ettersom at flipp over ikke har noen muligheter for å rette opp feil.

I motsetning til flipp over, kan mediator korrigere menneskelige feil innenfor tegningen av verktøyet. Dette har en positiv effekt i den forstand at partene får den friheten til å kunne snakke fritt om evt. løsninger, og fjerne løsninger de senere ikke ønsker å forholde seg til. Dette gir også mulighet for mediator å modifisere grafen på andre måter om dette blir nødvendig. Derimot kan det være vanskelig for mediator å forberede behovsaksen til mediationen. Samtidig kan det være et problem om mediator trenger å bruke flere verktøy, ettersom at dette kan føre til at en av verktøyene som har blitt brukt må fjernes fra whiteboardet, som kan føre til at en av effektene fra et annet verktøy kan gå tapt.

Mediator kan velge å bruke en prosjektor for å vise partene behovsaksen. Hvis dette blir vist på et whiteboard vil mediator kunne ha mulighet til å spare inn tid, på samme måte som forberedelsen til en flipp over. Mediator kan her tegne på whiteboardet og bruke grafikken uten risiko for å viske ut hoveddelene i verktøyet. Prosjektoren kan også ha en ekstra effekt ved at partene opplever at grafikken blir et ekstra blikkfang, basert på lyset, som kan gjøre at partene blir ekstra oppmerksomme på verktøyet.

Online

I løpet av online mediation kan mediator ha god nytte av forskjellige medium. I en videosamtale kan mediator, på samme måte som i fysisk mediation, tegne opp grafen i et regneverktøy eller i andre tegne- og skriveverktøy. Her kan mediationen i seg selv få en positiv effekt ved at de vil kunne få muligheten til å se verktøyet på nærere hold enn i fysisk mediation. Samtidig kan mediator lettere modifisere aksene etter partenes ønsker, som f.eks. ved å bruke flere farger for å differensiere mellom parter og deres løsningsforslag. Å bruke videosamtale som medium for å vise behovsaksen kan også ha en deeskalerende effekt i de høyere stadiene i behovsaksen, ettersom at her vil partene kunne ha muligheten til å få motparten i en mindre skjerm. Dette gjør at de kan oppleve situasjonen som mindre truende, og at partene kan bruke mer fokus på å arbeide med mediator og mediators verktøy.

Hvis mediator velger å ha mediationen over telefon, vil behovsaksen naturlig miste sin visuelle effekt på partene. Her vil det være svært vanskelig, om ikke så godt som umulig for mediator å benytte seg av denne grafen, ettersom den baserer det meste av sin effekt på det visuelle. Her er det heller ikke å regne som noe gunstig å forklare modellen muntlig til partene. Det nærmeste til dette er om mediator får partenes samtykke til å sammenligne og vurdere mulige likheter mellom løsningsforslagene over telefon.¹⁴⁴

Mediator kan oppleve store problemer med å få behovsaksen til å fungere optimalt i løpet av en mediation over email. Behovsaksen fungerer optimalt i synkrone former for mediation der hvor partene har en visuell sammenkobling, som f.eks. videosamtaler. Dette er fordi behovsaksens funksjon baserer seg på at løsningsforslagene settes opp når partene kommer med dem, og at de senere kan trekkes eller modifiseres, om dette er ønsket. I email mediation vil dette ikke være mulig på samme måte, som kan føre til at den mister en del av sin forhandlingseffekt.

7 OPPSUMMERING

En mediators oppgave er å eksistere som et hjelpemiddel for å fasilitere en forhandling mellom partene, og fungere selv som deres verktøy. Oppgaven har videre gjennomgått forskjellige momenter som er til grunnlag for mediators mulighet til å selv være et hjelpemiddel til partene for fremme dialog og hjelpe til med å skape et forum for partene

Oppgaven legger opp i drøftingen at teorien om konflikttrappen ligger til grunn for en mediators mulighet til å kunne vurdere partenes konfliktstilstand, og ved bruk av denne vurdere om verktøyene kan leve opp til de formålene som de skal nå. Konflikttrappen har blitt vurdert i den forstand at den redegjør for partenes generelle sinnstilstand i de diverse eskalasjonstrinnene. Oppgaven har deretter sammenlignet og kombinert den klassiske konflikttrappen med en norsk variant. Videre har oppgaven diskutert konflikttrappen i praksis. Konflikttrappen har oppnådd kritikk fra moderne mediatorer på grunn av dens entydige vurdering av en konflikt, samt at den ikke tar til høyde for hvordan en konflikt kan løses. Her har oppgaven oppsummert dette, samt belyst praksis når mediator bruker konflikttrappen til å vurdere konfliktsituasjonen mellom partene.

Videre diskuterer oppgaven hvilke verktøy mediator kan legge frem i praksis for å hjelpe partene med å fremme et forum for forhandling med hensyn på deres behov og deres fremtid. Her har oppgaven gått igjennom og belyst verktøy utenfor mediationen, som møtested, og forankret muligheten for dette i retsplejeloven. Her diskuterer oppgaven de positive og negative effektene de vanligste møteplassene har for mediationen, både fysisk og online. Her blir også de forskjellige formene for online mediation diskutert, og systematisert i asynkron og synkron mediation. Online mediation blir diskutert og vurdert med hensyn til de forskjellige komplikasjonene dette kan føre med seg. Blant annet problemstillingene angående konfidensialitet, maktubalanse og tekniske problemer blir diskutert angående online mediation.

Videre diskuterer oppgaven verktøy som kan brukes under mediationen, deriblant notater, gjentakelser av påstander og separate møter. Oppgaven diskuterer forskjellige former på hvordan disse verktøyene kan brukes, og deres generelle opplysende effekt på mediationen. Oppgaven diskuterer også konseptet om moderering av partenes påstander innad i gjentakelser

¹⁴⁴ LFF 2007-11-28 nr 17 (Til §275, stk. 4, 2.pkt)

av påstander, hvor moderering kan brukes for å fasilitere en dialog mellom partene. Oppgaven tar også for seg problemstillinger angående separate møter, og dens rettslige stilling i gjeldene rett, samt diskuterer de positive effektene dette kan ha på partene om dette er gjennomført i situasjoner dette er nødvendig.

Videre går oppgaven igjennom grafikk som en mediator kan bruke for å hjelpe partene på vei i forhandlingene. Her blir den klassiske konflikttrappen vurdert som en grafikk med hensyn for å undervise partene og konkretisere konflikten, samt gi et håp at partene kan få løst denne konflikten. Oppgaven tar også for seg tidslinje som grafikk, som et moment for å hjelpe partene med å komme til enighet angående hendelsesforløpet til konflikten. Videre tar oppgaven for seg en opplysende og transformerende grafikk, standpunktsberget, som har en effekt ved at partene vil kunne systematisere og tydeliggjøre deres standpunkter, interesser og behov. Oppgaven tar så for seg behovsaksen, som er et verktøy skapt for å visuelt vise hvor partenes løsningsforslag er i forhold til hverandre, samt kunne systematisere hvem som evt. tjener på løsningene.

8 LITTERATURLISTE

8.1 RETSKILDER

- Lovbekendtgørelse 2024-03-04 nr. 250 (retsplejeloven)
- Forslag til lov om ændring af retsplejeloven, lov om retsafgifter og arveloven (Retsmægling m.v.), LFF 2007-11-28 nr 17
- Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/52/EF af 21. Maj 2008 om visse aspekter af mægling på det civil- og handelsretlige område (Mæglingsdirektivet)

8.2 JURIDISK LITTERATUR

- Vindeløv, Vibeke, «Konfliktmægling en refleksiv model», 4. udgave, Jurist. og Økonomforbundets Forlag, 2020
- Fisher, Roger Ury, William, «Få 'ja' når du forhandler», Cappelen Damm akademisk, 2014
- Bråten, Ole André og Falkum, Anette, «Håndbok i konflikthåndtering i justissektoren», Cappelen Damm akademisk, 2. udgave, 2022
- Bull, Anne «Konflikthåndtering – håndbogen til bestyrelsesformænd, ejere, ledere og projektledere», Tenakel, 2022,
- Juul, Carsten, Løsningens labyrint – advokaters erfaring med mediation, 1. udgave, Djøf forlag, 2019
- Bernt, Camilla og Blandhol, Sverre, Mekling, effektiv og hensynsfull konflikthåndtering, 1. udgave , 2022
- Terekhov, Victor, «Online Mediation: A Game Changer or Much Ado about Nothing,» Access to Justice in Eastern Europe, 2019
- Mykland, Solfrid m.fl., «Effektiv mekling: Kan større problemfokus gi mindre problemer?», Kart og plan nr. 4, Fagbokforlaget, 2007
- Moore, Christopher, «The Mediation Process, Practical Strategies for Resolving Conflict», Jossey-Bass Inc Pub, 2. udgave, 1996

8.3 ARTIKLER

- Lin Adrian, Mægling og retspraksis - status over 10 år med afgørelser, Ugeskrift for Retsvæsen , U2017B.398
- Rossi, Fernanda m.fl. «Shuttle and Online Mediation: A Review of Available Research and Implications for Separating Couples Reporting Intimate Partner Violence or Abuse», Family Court Review 55(3): s. 390-403, 2017
-

8.4 MODELLER

- Feindbilder. Entstehung, Funktion und Möglichkeiten ihres Abbaus. Kurt R. Spillmann und Kati Spillmann, Zürcher Beiträge zur Sicherheitspolitik und Konfliktforschung Nr. 12, Forschungsstelle für Sicherheitspolitik und Konfliktanalyse, Eidgenössische Technische Hochschule, 1989

- *Konfliktmanagement. Diagnose und Behandlung von Konflikten in Organisationen.*
Haupt, Friedrich Glasl, Freies Geistesleben, 1980