

# Mediation

## – en metode til at håndtere konflikter

Af  
Stina Rosted

Overalt hvor mennesker omgås hinanden vil der opstå konflikter. Langt hovedparten er små og parterne finder hurtigt og smertefrit en løsning. Men andre gange udvikler en lille uoverensstemmelse sig til en stor konflikt, og der sker store ændringer for parterne, ikke alene i det indbyrdes forhold, men også for dem hver især; konflikten kommer til at fylde meget. På arbejdspladsen betyder det ofte, at arbejdet udføres mindre effektivt, der begås fejl og sygefraværet øges; kort sagt dårligere trivsel, som ofte medfører, at medarbejdere forlader arbejdspladsen eller siges op.

Men hvad er egentlig en konflikt, og hvordan udvikler den sig?

Vi har alle vores helt egen opfattelse af verden omkring os. Ikke to af os har samme syn på alle områder; med nogen er vi næsten uenige om alt – kemien passer ikke! – andre er vi enige med på næsten alle områder. Når vi er i konflikt, er det altså den ens opfattelse mod den andens; begge parter har ret ud fra deres syn på sagen. Det vil så videre sige, at ingen har ret, og ingen har uret; her er blot tale om to forskellige opfattelser! Her skal det lige indskydes, at konflikter sjældent opstår i diskussioner om faktiske forhold; den slags uenigheder kan vi hurtigt finde en løsning på. De uenigheder, der er vanskelige at løse handler for eksempel om, hvorvidt et stykke arbejde er udført tilfredsstillende, eller om hvorvidt man nu opførte sig hensigtsmæssigt på et møde.

Diskussioner af den lige nævnte art kan i begyndelsen foregå stille og fredeligt – det gør den så længe parterne taler om selve sagen, men i det øjeblik den ene part krænker den anden part, udvikler konflikten sig ("Nej, nu må du altså holde op! Det er jo helt tåbeligt, det du siger"). De fleste mennesker tager en sådan udmelding ilde op og føler sig krænket. Den typiske reaktion på det er at forsøge at bringe balance i forholdet igen ved at krænke tilbage. Diskussionen kan nu udvikle sig væk fra en diskussion om den aktuelle sag til en udveksling af krænkelser.

Hvis parterne lader konflikten udvikle sig, bliver kommunikationen mere og mere uhensigtsmæssig og bryder til sidst helt sammen; hele samtalen bliver en kamp mellem de to ("Jeg skal vinde, og du skal tabe!"). I løbet af denne udvikling bliver parterne mere og mere følelseladede, og al sund fornuft, der skulle bruges til at løse det oprindelige problem, forsvinder mere og mere. Vores gode opdragelse erstattes også af mindre prisværdig opførsel; og vi undskylder vores egen ikke så pæne opførsel med den andens uciviliserede opførsel. Her vil nogen sige: "Jamen, skal jeg bare finde mig i alting fra den anden?" Nej, det skal man ikke, men hvis man ønsker at dæmpe konflikten, må man tage ansvar for sin egen opførsel og sige fra på en måde, der ikke krænker den anden – og det er ikke altid lige let!

Det var lidt om, hvad en konflikt egentligt er, og hvordan den udvikler sig; men hvordan kan man så løse den?

Da parter i konflikt har en uhensigtsmæssig kommunikation, og det netop er en hensigtsmæssig kommunikation, der er brug for i genoprettelsen af det gode forhold, må parterne have hjælp udefra til at lytte til hinanden og acceptere den andens ret til sit synspunkt.

I en mediation deltager ud over parterne en neutral mægler (deraf navnet mediation, som kommer af det latinske medius – i midten; altså mæglers neutrale plads mellem parterne). En mediation foregår i en rolig og uhøjtidelig atmosfære. Mægler beder først den ene part fortælle om sin opfattelse, mens den anden lytter. På dette tidspunkt i mediationen taler parterne ikke sammen, men derimod til mægleren. Denne stiller uddybende spørgsmål og opsummerer det sagte, og alt dette lytter den anden til. Dette er ofte første gang i lang tid, at parterne har lyttet til hinanden, og på denne måde får begge parter indsigt i den andens synspunkt, samtidig med at de oplever at deres eget synspunkt bliver respekteret.

I denne første del af mediationen bliver det ofte klart for parterne, at måske ikke kun den anden har bidraget til konflikten, men at man også selv har et ansvar. Det er dog meget væsentligt at bemærke, at i en mediation leder man ikke efter en sandhed, altså det afgøres ikke hvem der har ret, og hvem der har uret – begge har ret til deres synspunkt. Der placeres ingen skyld hos nogen af parterne; derimod er fokus på, hvordan parterne sammen kan finde frem til en fælles løsning, som de begge kan være tilfredse med. I løbet af denne første del af mediationen genoprettes kommunikationen, og parterne begynder at tro på, at deres forhold kan genoprettes.

Samtalen fortsætter i en drøftelse af, hvordan parterne ønsker deres konflikt løst, og til sidst indgår parterne en aftale. Denne aftale er deres, og den tilgodeser deres behov; det er netop kriteriet for en god løsning, at begge parter er tilfredse; dette er samtidig betingelsen for, at løsningen holder, idet en aftale, som den ene part er utilfreds med, næppe vil blive overholdt i længden.

I hele forløbet fungerer mægleren som neutral ordstyrer, ikke som dommer eller rådgiver. I en mediation er det væsentligt, at konflikten betragtes som parternes problem, og derfor er det også dem, der skal løse den – mægleren hjælper parterne med at styre deres samtale, genoprette en hensigtsmæssig kommunikation og nå frem til en fælles løsning.

Ikke alle mediationer ender med indgåelsen af en tilfredsstillende aftale, men om en mediation lykkes afhænger meget af parternes vilje til at løse deres problem, og ikke af emnet for deres konflikt, altså hvad de er blevet uenige om. Et godt råd til mennesker i konflikt er at søge konflikten løst, mens den er overskuelig. Hvis parterne lader tiden gå, vil konflikten ofte udvikle sig, og mængden af krænkelser de to parter imellem bliver stor og dermed vanskeligere at håndtere – så rådet er: **Få hellere hjælp tidligt end sent!**