



Høgskulen  
på Vestlandet

# MASTEROPPGAVE

Standardisering og profesjonelt skjønn i  
høykonfliktmekling - er det plass til begge deler?

En studie om familievernets meklingsstilbud.

Standardization and professional judgement in  
high-conflict mediation - is there room for both?

A study about mediation in family counselling service.

Hilde Kåstad

Masterstudium i organisasjon og leiing, helse- og velferdsleiing og  
utdanningsleiing

Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap. Institutt for samfunnsvitenskap

19. oktober 2018

Jeg bekrefter at arbeidet er selvstendig utarbeidet, og at referanser/kildehenvisninger til alle kilder som er brukt i arbeidet er oppgitt, jf. Forskrift om studium og eksamen ved Høgskulen på Vestlandet, § 10.

## **INNHold:**

<b>Kapittel 1</b>	<b>MEKLING FOR FAMILIER DER FORELDRENE HAR ET FASTLÅST HØYT KONFLIKTNIVÅ</b>	s. 5
1.1.	Introduksjon til tema	s. 5
1.2.	Samfunnsmessig kontekst	s. 7
1.2.1.	Familiepolitikk	s. 7
1.2.2.	Om meklingsordningen – historikk og hensikt	s. 8
1.2.3.	Foreldremekling i familieevernet og rettslig behandling i domstolene	s. 10
1.2.4.	Fra politikk til handling	s. 12
1.3.	Problemstilling	s. 14
1.4.	Avgrensing og formål	s. 14
1.5.	Begrepsavklaring	s. 15
1.6.	Oppgavens oppbygging	s. 16
<b>Kapittel 2</b>	<b>KUNNSKAPSSTATUS</b>	s. 18
2.1.	Studier av meklingsordningen, meklingsmetodikk og domstolsbehandling av foreldretvistsaker	s. 18
2.2.	Studier av høykonfliktbegrepet, konsekvenser og intervensjoner	s. 20
<b>Kapittel 3</b>	<b>STYRINGSIDEALER I OFFENTLIGE VELFERDSTJENESTER</b>	s. 22
3.1.	New Public Management	s. 22
3.2.	Kvalitetsbegrepet	s. 23
3.3.	Konkurrerende forvaltningsverdier	s. 23
<b>Kapittel 4</b>	<b>TEORETISKE PERSPEKTIV</b>	s. 26
4.1.	Tamme og uregjerlige problem	s. 26
4.2.	Bakkebyråkratiet	s. 27
4.3.	Profesjonsteori	s. 29
4.4.	Ansvarliggjøring av det faglige skjønnet	s. 30
4.5.	Nyere former for profesjonalitet – organisatorisk profesjonalitet	s. 31
4.6.	Profesjonelle roller	s. 32
4.7.	Top-down/bottom –up	s. 33
<b>Kapittel 5</b>	<b>METODE</b>	s. 35
5.1.	Kvalitativ tilnærming	s. 35
5.2.	Forforståelse	s. 35
5.3.	Datainnsamling – hvem og hvordan	s. 37
5.4.	Strategisk utvalg	s. 37
5.5.	Gjennomføring	s. 37
5.6.	Reliabilitet og validitet	s. 40
5.7.	Forskningsetikk	s. 41

<b>Kapittel 6 PRESENTASJON AV FUNN</b>	s. 43
6.1. Forholdet mellom mekling, terapi og rettslig behandling	s. 43
6.1.1. Oppslutning om myndighetenes økte forventninger	s. 43
6.1.2. Glidende overgang mellom høykonfliktmekling og familievernets terapeutiske arbeid	s. 46
6.1.3. Grensene mellom mekling og domstolene	s. 47
6.1.3.1. <i>Rettslig behandling gir ingen garanti for at saken blir løst</i>	s. 48
6.1.3.2. <i>Noen saker bør behandles i retten</i>	s. 49
6.1.3.3. <i>Ingen reell tjenestekjede</i>	s. 50
6.1.4. Deloppsummering	s. 50
6.2. Videreutvikling av meklingstilbudet og erfaringer med en mer strukturert arbeidsmetode i mekling for foreldre med fastlåst høyt konfliktnivå	s. 51
6.2.1. Krevende arbeid og mye følelser	s. 51
6.2.2. Satsning på høykonflikt har gitt mekling økt faglig status	s. 52
6.2.3. Struktur som støtte i komplekst fagarbeid	s. 53
6.2.4. En mer styrende og aktiv meklerrolle	s. 55
6.2.5. Deloppsummering	s. 55
6.3. Samlet oppsummering av funn	s. 56
<b>Kapittel 7 DRØFTING</b>	s. 58
7.1. Hvordan håndterer meklerne de økte forventningene til familievernets meklingstilbud ?	s. 58
7.1.1. Endringsvilje	s. 58
7.1.1.1. <i>Svarer på et behov i praksisfeltet</i>	s. 59
7.1.1.2. <i>Faglig begrunnet</i>	s. 60
7.1.1.3. <i>Prosjektoptimisme og hverdagens prioriteringer og krav</i>	s. 61
7.2. Hvilke erfaringer har meklere gjort seg med den nye og mer strukturerte arbeidsmodellen som prøves ut i høykonfliktmekling?	s. 62
7.2.1. Balansering av standardisering og faglig skjønn	s. 62
7.2.1.1. <i>Struktur som innramming av komplekst fagarbeid</i>	s. 63
7.2.2.1. <i>Tydeliggjøring av rollen</i>	s. 65
7.3. Hvordan skiller meklerne høykonfliktmekling fra terapi og rettslig konfliktbehandling?	s. 66
7.3.1. Ansvars- og arbeidsdeling mellom tjenester	s. 66
7.3.1.1. <i>Mandat og virkemidler</i>	s. 67
7.3.1.2. <i>Tjenestekjeden som mangler</i>	s. 68
<b>Kapittel 8 OPPSUMMERING OG FORSLAG TIL VIDERE FORSKNING</b>	s. 70
8.1. Oppsummering	s. 70
8.2. Forslag til videre forskning	s. 70
<b>Litteraturliste</b>	s. 72

**Vedlegg:**

Vedlegg 1 Meldeskjema/ søknad til NSD

Vedlegg 2 Kvittering NSD

Vedlegg 3 Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjekt og informert samtykke

Vedlegg 4 Intervjuguide

**Oversikt over figurer:**

Figur 1 Mekling i familievernet vs rettslig prosess

Figur 2 Prosessmekling i høykonflikt

Figur 3 Det terapeutiske arbeidet i høykonfliktmekling

Figur 4 Forenklet oppsummering av funn

### **Oppsummering:**

Tema for denne studien tar utgangspunkt i at Barne- ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) har satt i gang et nasjonalt arbeid med å videreutvikle familievernets meklingsstilbud til foreldre med fastlåst høyt konfliktnivå etter samlivsbrudd. Målene for utviklingsarbeidet er ambisiøse, endringene skal føre til en mer treffsikker tjeneste, til mer likebehandling og til økt effektivitet. Denne studien setter endringer i meklernes arbeid i fokus, og kan bidra til økt innsikt i hvordan myndighetenes målsettinger harmonerer med, eller står i konflikt med hverandre, i meklernes daglige arbeid på familiekontoret. Studiens tema berører forholdet mellom politikk, kunnskapsstyring og praksis, og er opptatt av hvordan nye styringsformer gir nye betingelser for de som arbeider i velferdsstatens frontlinje. Som en del av dette undersøker studien forholdet mellom standardisering og faglig skjønn i komplekst faglig arbeid. Funnene i studien tyder på at myndighetenes satsning på familievernets høykonfliktmekling samsvarer med behov som meklerne erfarer fra praksisfeltet, bidrar til å gi meklingsarbeidet en annen status innad i familievernet og til at meklerrollen blir tydeligere definert. Meklerne i studien har vært med å prøve ut en mer strukturert meklingsmodell i høykonflikt. Funnene kan tyde på at organisatorisk tilrettelegging, med en mild form for standardisering, fungerer som et rammeverk som også kan bedre forutsetningene for det faglige skjønnet i høykonfliktmekling. Funnene viser glidende overganger mellom meklingsarbeid og det terapeutiske arbeidet ved familiekontoret, og løfter frem at det er problematisk for meklere at de ikke har mulighet til å henweise saker fra meklingsarbeid til domstolene.

### **Summary:**

The theme of this study is based on the Norwegian Directorate Children, Youth and Family Affairs (Bufdir) initiative to a national effort to further develop the Family Counselling Service's mediation offer to parents with a high-conflict after breakup. The goals of the development work are ambitious, the intention of the changes are more accurate service, more equal treatment and increased efficiency. This study focuses on changes in the work of the mediators and can contribute to increased insight into how the government's objectives are in harmony with, or conflict with each other in the mediators' daily work at the Family Counselling Office. The theme of the study is related to the relationship between politics, knowledge management and practice, and is concerned with how new governance provides new conditions for those working in the frontline of the welfare state. As part of this, the study examines the relationship between standardization and professional judgement in complex academic work. The findings in the study indicate that the authorities' focus on the Family Counselling Service's high-conflict mediation correspond to the needs experienced by the mediators from the field of practice, help give mediation work a different status within the Family Counselling Service and to make the mediator role more clearly defined. The mediators in this study have been trying out a more structured mediation model in high-conflict cases. The findings may indicate that organizational facilitation, with a mild form of standardization, serve as a framework that can also improve the prerequisites for the professional judgement in high-conflict mediation. The findings show sliding transitions between mediation and the therapeutic work at the Family Counselling Office, and highlight that it is problematic for mediators that they do not have the opportunity to refer cases from mediation to the courts.

# 1. MEKLING FOR FAMILIER DER FORELDRENE HAR ET FASTLÅST HØYT KONFLIKTNIVÅ

## 1.1 Introduksjon til tema

*”...det å balansere mellom foreldrene er krevende, en står jo midt i krigssonen...”(mekler som ble intervjuet i denne undersøkelsen)*

Fastlåst høyt konfliktnivå mellom foreldre, og hvordan det er for barn å vokse opp med foreldre som er i konflikt med hverandre, er et tema som har fått økt oppmerksomhet i samfunnet, i media og blant politikere, og i profesjonene i hjelpeapparatet og rettsapparatet i de senere år. Det har spesielt blitt rettet oppmerksomhet mot hvordan fastlåst høyt konfliktnivå kan utgjøre en risiko for barns helse og utvikling, og det ses som en samfunnsutfordring at oppveksten for mange barn preges av fastlåste foreldrekonflikter. Samtidig pekes det på at dette er et utfordrende arbeidsområde for de instansene som har ansvar for å hjelpe barn og foreldre i disse familiene.

Flere instanser har ansvar for å tilby hjelp til familier med utfordrende foreldresamarbeid og konflikter etter samlivsbrudd. Ekteskapsloven (1991) og Barneloven (1981) gir familievernet og domstolene et spesielt ansvar for å bistå foreldre i å komme frem til avtaler og samarbeid om barnas hverdag etter samlivsbrudd.

I Norge har familievernet ansvar for en obligatorisk meklingsordning for alle foreldre med barn under 16 år ved samlivsbrudd. Hensikten med mekling er å bistå foreldre med å komme frem til en avtale om barnas oppvekst og det videre foreldresamarbeidet i form av en foreldresamarbeidsavtale. Det er også obligatorisk for foreldre å møte til mekling hvis de vurderer å fremme sak for retten for å få hjelp til å avklare forhold rundt bosted og samvær for barna, enten i etterkant av bruddet, eller senere i barnets liv (Ekteskapsloven (1991) og Barneloven (1981)). At meklingsordningen er obligatorisk gjør det spesielt interessant å se på hva den er ment å ivareta og hvordan den fungerer for de familiene som inkluderes i mekling.

Hvert år møter cirka 20 000 familier i Norge til foreldremekling hos familievernet. Til tross for at samlivsbrudd er både følelsesmessig og praktisk krevende, så kommer de fleste foreldre etter en tid frem til avtaler om den nye hverdagen for barna når foreldrene ikke lenger bor sammen. Evaluering av meklingsordningen slik den frem til nå har vært utformet viser at de fleste foreldre er fornøyd med tilbudet, men evalueringen viser samtidig at foreldre med

fastlåst høyt konfliktnivå benytter meklingstilbudet minst og har minst håp om at mekling kan være nyttig for dem (Ådnanes, Haugen, Jensberg, Rantalaiho & Husum, 2011). Samtidig viser rapporter fra domstolene at mange foreldrekonflikter ender i retten og tar opp store ressurser der. Domstolene mottar årlig ca. 2500 stevninger i foreldretvistsaker (Vimblemo, Tobra, Knutsen, Olsen, Gleinsvik & Bush, 2016). Mange av disse sakene resulterer i såkalt ”ikke-fredelige løsninger”, noe som viser til at foreldrene får med seg en skriftlig avtale fra retten, men at konfliktnivå og samarbeidsklime mellom foreldrene fortsatt kan være like vanskelig, eller verre.

Erfaringer viser at det er utfordrende å finne gode måter å hjelpe disse familiene på og mange familier er ”gjengangere” både i mekling, domstolene og i hjelpeapparatet for øvrig (Ådnanes et.al., 2011).

Utgangspunktet for denne studien er at Barne- ungdoms og familiedirektoratet (Bufdir) har igangsatt et nasjonalt prosjekt med å videreutvikle familievernets meklingstilbud til foreldre med fastlåst høyt konfliktnivå etter samlivsbrudd. Prosjektet går under betegnelsen ”Differensiering og digitalisering av meklingsordningen”. En del av prosjektet har spesielt fokus på å videreutvikle meklingstilbudet til foreldre med fastlåst høyt konfliktnivå etter samlivsbrudd.

De nasjonale føringene på dette området innebærer økte forventninger til meklingstjenesten i familievernet og har en todelt målsetting, både å gi et mer tilpasset tilbud til familiene og å bidra til å redusere antall foreldretvistsaker i retten. Utviklingsarbeidet har en barnefaglig begrunnelse knyttet til barns oppvekstbetingelser og en samfunnsøkonomisk begrunnelse knyttet til at rettssystemet er et dyrt system, både for samfunnet og for de personene som får sakene sin behandlet der (Bufdir 2015a).

Denne studien setter endringer av meklingstilbudet og meklernes arbeid i fokus. Studiens tema berører forholdet mellom politikk, kunnskapsstyring og praksis. Hensikten har vært å se nærmere på hvilke erfaringer meklerne i familievernet har med økte forventninger til meklingsordningen og med videreutviklingen i meklingstilbudet for foreldre med fastlåst høyt konfliktnivå etter samlivsbrudd.

## 1.2. Samfunnsmessig kontekst

### 1.2.1. Familiepolitikk

Hva som anses som et offentlig ansvar og hva som anses som et privat ansvar varierer mellom land. I Norge har vi en aktiv velferdsstat som blant annet søker å tilrettelegge for barns oppvekst ved hjelp av for eksempel helsestasjoner, barnehager, barnevern og familievern.

Familieverntjenesten er regjeringens hovedsatsning på det familiepolitiske området og utgjør grunnstammen i hjelpetilbudet til familier i forbindelse med samlivsproblemer, konflikter i parforhold, behov for foreldreveiledning og hjelp til foreldresamarbeid og til mekling ved/etter samlivsbrudd (Meld.St.24 :43). Foreldremekling inngår i, og påvirkes av, den offentlige familiepolitikken i Norge.

Barnas oppvekst preges i hverdagen i stor grad av familiers private liv. Både allmenn samfunnsoppfatning og familielovgivning understreker at det er foreldrene som har ansvar for, rett og plikt til å sørge for barnas oppvekst. Barneloven (1981) regulerer foreldrenes ansvar for sine barn og tydeliggjør foreldrenes rett og plikt til å legge til rette for barnas oppvekst. I barnelovens §30 beskrives bla hva det å ha foreldreansvar for et barn innebærer :

*”Barnet har krav på omsut og omtanke frå dei som har foreldreansvaret. Dei har rett og plikt til å ta avgjerder for barnet i personlege tilhøve innanfor dei grensene som §§ 31 til 33 set. Har foreldra sams foreldreansvar, skal dei ta avgjerdene saman. Foreldreansvaret skal utøvast ut frå barnet sine interesser og behov. Dei som har foreldreansvaret, er skyldige til å gje barnet forsvarleg oppseding og forsyting. Dei skal syte for at barnet får utdanning etter evne og givnad. Barnet må ikkje bli utsett for vald eller på anna vis bli handsama slik at den fysiske eller psykiske helsa blir utsett for skade eller fare. Dette gjeld òg når valden brukast som ledd i oppsedinga av barnet. Bruk av vald og skremmande eller plagsam framferd eller annan omsynslaus åtferd overfor barnet er forbode.”*

Samtidig er det å legge til rette for barns oppvekst definert som en samfunnsoppgave.

Samlivsbrudd er oftest en krise for både barn og voksne, og innebærer store omveltninger i livet både praktisk, sosialt og følelsesmessig. De fleste foreldre blir enige seg i mellom og finner måter å samarbeide på om barnas hverdag etter samlivsbrudd (Lyngstad, Kitterød & Nymoene, 2014), men noen foreldre har over lengre tid store konflikter om barnets oppvekst og det videre foreldresamarbeidet. Samfunnsmessig er det en utfordring at mange barn vokser opp med foreldre som ikke får til et godt nok foreldresamarbeid etter samlivsbrudd.

I den offentlige debatten ses en utvikling de siste tiårene fra hovedfokus på begreper som



”alenemor” og på ”fedre som ikke stiller opp”, via diskusjoner om mødre som hindrer fedre i å treffe barna sine, til diskusjoner om likestilt foreldreskap, deling av foreldrepermisjon og delt bosted. Synet på barns posisjon er også i endring, både innenfor juss og psykologifaget. Barnet oppfattes i større grad som en viktig aktør i eget liv og barnets rettslige posisjon er styrket på alle samfunnsområder (Strandbu & Thornblad 2015). Oppmerksomheten på hvilke risiko foreldrekonflikt har for barns oppvekst er medvirkende til det utviklingsarbeidet som Bufdir har igangsatt på meklingsområdet (Bufdir 2016).

### **1.2.2. Om meklingsordningen- historikk og hensikt**

Det har historisk sett vært varierende begrunnelser for meklingsordningen og hvordan meklingen har vært faglig innrettet. Den historiske utviklingen av meklingsordningen kan ses i sammenheng med utvikling i familie- og samfunnsliv for øvrig. Opprinnelig var formålet med mekling å bevare ekteskapet. Ved utarbeidelsen av ny ekteskapslov tidlig på 1990-tallet var vurderingen at mekling hadde liten hensikt som ekteskapsbevarende tiltak, og ekteskapsmekling ble avvirket. Det ble i stedet innført obligatorisk foreldremekling for ektepar med barn under 16 år der fokus skulle være på avtalen om barnas oppvekstssituasjon og det videre foreldreskapet. Satsning på veiledning til foreldrene var en av begrunnelsene for at familievernet ble tildelt en vesentlig ansvar i utviklingen av foreldremekling. Overgangen fra ekteskapsmekling til foreldremekling var påvirket av en samfunnsutvikling med endring i familiemønster, økende antall skilsmisser og samlivsbrudd, fokus på likestilling og endringer i fars- og morsrollene (Kummen, 2016). Lignende tendenser i samfunnsutvikling og syn på familiepolitikk skjedde parallelt i tid også andre steder i Vest-Europa og USA. Endringene gjenspeiler seg også i fagutvikling og fagbegrep. ”Mediation”(mekling) og ”conciliation”(forsoning) ble etter hvert de internasjonale betegnelse for arbeidsfeltet. Fra før hadde man en omfattende litteratur om ”reconciliation” (gjenforening). Etter hvert dreide den faglige oppmerksomheten seg over til å hjelpe foreldre med adskillelsen og fremtiden som skilt familie (Tjersland & Gulbrandsen, 2010:692).

I følge Gulbrandsen (2015), som har vært sentral i den norske forskningen på meklingsfeltet, var Coogler og Haynes fra USA pionerer og fremmet ideen om mekling som alternativ til rettsprosesser. Målet var at foreldre skulle få hjelp til å utvikle sine egne løsninger for barna og samarbeidet etter bruddet, og de var opptatt av at tema i mekling skulle være å utforme

avtaler om barna og om økonomien. Etterhvert ble det også fokus på at foreldre, med emosjonelle og relasjonelle problemer knyttet til skilsmissen, trengte hjelp til dette for å komme frem til gode avtaler og samarbeidsløsninger. Som en konsekvens av dette begynte meklingsfeltet å hente inspirasjon fra terapitradisjoner.

Senere på 1990- tallet ble barneloven revidert og i 2006 ble også samboere med felles barn under 16 år inkludert i meklingsordningen. Rammen for mekling var inntil 6 timer, der de tre første timene var obligatorisk for foreldrene dersom de ikke kom frem til enighet i løpet av første og andre time. Under en revidering av meklingsordningen tidlig på 2000-tallet ble forholdet mellom obligatorisk oppmøte og frivillighet i mekling drøftet, og i 2007 ble rammene for mekling endret slik at den obligatoriske delen av meklingstilbudet ble redusert fra tre til en time, mens den frivillige delen økte fra tre til seks timer. Meklingsordningen består nå av én obligatorisk time og inntil seks frivillige timer (Vollset, 2011).

Mekling kan grovt deles inn i to hovedkategorier;

- mekling ved samlivsbrudd (bruddmeklinger)
- mekling i foreldretvistsaker (når foreldre, når som helst i det videre foreldreskapet etter samlivsbrudd, på grunn av store uenigheter, ønsker å ta saken til retten).

Mekling ivaretar både en formell oppgave som utløser rettigheter for eksempel hos Fylkesmann, i NAV og i rettsapparatet, og en faglig oppgave med et mer forebyggende og terapeutisk innhold i forhold til barn og foreldreskap.

Formålet med meklingsordningen er å bistå foreldre med å komme frem til gode avtaler om foreldreansvar, samvær og hvor barnet skal bo fast. I tillegg skal mekling ha fokus på å forebygge eller løse foreldrekonflikter på lavest mulig nivå, og å bidra til at barnas behov blir tatt hensyn til når foreldre inngår avtaler om bosteds- og samværsordninger for barna. (Forskrift om mekling etter ekteskapslov og barnelov, 2006)

I Forskrift om mekling etter ekteskapslov og barnelov (2006) (meklingsforskriften) og tilhørende rundskriv (Barne- og likestillingsdepartementet, 2007) beskrives meklers rolle som en nøytral tredjeperson som skal veilede foreldrene til å komme frem til en avtale. Mekler har ingen myndighet til å bestemme og heller ikke ansvar for innholdet i avtalen. Meklers oppgave er å gi informasjon om lovverk, rettigheter og plikter, løfte frem hensynet til barnet og lede prosessen mellom foreldrene.

Den norske modellen med obligatorisk foreldremekling er unik i verdenssammenheng. Australia er et av få land som har en ordning som ligner noe på den norske (Moloney, Weston & Hayes, 2013). I Australia må foreldre gå til mekling før det kan føres sak om barnefordeling i retten (Gulbrandsen & Tjersland, 2017:8). I Danmark er foreldre pålagt å komme til et veiledningsmøte ved samlivsbrudd. Alle de nordiske landene har et lignende, men frivillig tilbud der foreldre tilbys veiledning av en tredjepart for å komme frem til en avtale om foreldresamarbeid der barnets beste står sentralt (Ådnanes et.al., 2011).

Evalueringer av meklingsordningen i Norge viser at de fleste foreldre er fornøyd med tilbudet, men at de foreldrene som har de sterkeste konfliktene bruker meklingsordningen minst og er minst fornøyd med tilbudet (Ådnanes et.al., 2011).

### **1.2.3. Foreldremekling i familievernet og rettslig behandling i domstolene**

Det fremgår av Ekteskapsloven (1991) og Barneloven (1981) at både familievernet og domstolene har et formelt ansvar for å bistå foreldre å komme frem til en fungerende foreldreavtale om barnas oppvekst etter samlivsbrudd. Hvis foreldrene ikke kommer til enighet om en foreldresamarbeidsavtale i mekling, kan de bringe saken inn for domstolen for rettslig behandling. Familievernets meklingstjeneste er en del av velferdsstatens tilbud til befolkningen. Rettslig behandling av foreldrekonflikt betraktes som en sivilrettslig sak i domstolene.

I 2008 ble saksbehandlingsreglene i domstolene endret og foreldretvistsaker kan etter dette gjennomføres som en forhandlingsbasert prosedyre uten full domstolsbehandling. Dette er en enklere fremgangsmåte som har som formål å spare både foreldrene og det offentlige for store saksomkostninger (Vimblemo et.al., 2016: 47). Evaluering av nye saksbehandlingsregler i domstolene viser at det ble en sterk økning av foreldretvistsaker i domstolene de første årene etter innføringen, men at det deretter har vært relativt stabilt eller svak økning i antall foreldretvistsaker til retten (Koch i Vimbelmo et.al., 2016). Mekling baserer seg historisk sett både på juridiske og terapeutiske tradisjoner. Antall meklinger er relativt stabilt, men andelen som omtales som konfliktmeklinger er økende.

Det er både kunnskapsmessige, formelle og ressursmessige forskjeller i tilbudet som gis i familievernet kontra rettssystemet. Nedenfor har jeg skjematisk framstilt noen av forskjellene mellom mekling i familievernet og mekling i domstolene

	Mekling i familievernet	Domstolsbehandling
Faggruppe/profesjon som har ansvaret	Psykologer og familierapeuter med spesiell meklersertifisering (utdanning i regi av Bufdir)	Dommere
Formelt mandat	Mekler er definert som en nøytral rolle som skal bistå foreldre å komme frem til avtale gjennom veiledning. Mekler er ikke ansvarlig for innholdet i avtalen. Mekler har ikke utrednings- eller beslutningskompetanse.	Dommer kan gjennom rettsforberedende møter, mekle mellom foreldrene for å hjelpe dem frem til et forlik, alternativt kan dommer bringe saken inn for full domstolsbehandling og avgjørelse ved dom.  Dommer har mandat til å utrede saken og til å fatte beslutninger på vegne av foreldrene.
Ressurser	Første meklingstime er obligatorisk. Mekler kan tilby inntil 7 meklingstimer.	Foreldrene må selv bringe saken inn for retten. Ingen øvre grense for ressursbruk.
Aktører	Mekler og foreldrene.  Mekler skal hjelpe foreldrene å høre barna og kan invitere barna med til mekling hvis foreldrene er enige om det og barnet selv ønsker det.	Dommer og foreldrene. Barna skal høres av dommer.  Foreldre kan la seg bistå av advokat. (benyttes i de fleste saker)  Dommer kan la seg bistå av sakkyndige. (benyttes i stor grad)

Figur 1. Mekling i familievernet vs rettslig prosess. (egen illustrasjon basert på Barneloven (1981) og meklingsforskriften (2006)) .

I forbindelse med gjennomgang av familievertjenestens arbeid i 2012 hadde Riksrevisjonen en merknad knyttet til svakhet i familievertjenesten og gjennomføring av mekling. Merknad var knyttet til forskjeller i tilbudet både innad og mellom regionene i Barne-, ungdoms- og familieetaten. Dette gjaldt bl.a. om ventetiden for behandling av saker ble overholdt, at det var forskjeller i bemanning og produktivitet og at det ble praktisert ulike prosedyrer og metoder i

arbeidet med høykonfliktsaker. På bakgrunn av Riksrevisjonenes merknader fikk Bufdir i 2013 i oppdrag å “gjennomføre tiltak for å sikre bedre utnyttelse av meklingsordningen og familieverntjenestens tilbud i høykonfliktsaker” (Meld St 24, 2015-2016:8).

Siden 2014/2015 har det vært et uttrykt mål både fra Barne- ungdoms- og familiedepartementet og Justis- og beredskapsdepartementet å redusere antall foreldretvistsaker i retten. Fra begge departement gis det føringer som angår forholdet mellom familievernet og domstolene. Det forventes mer samarbeid mellom instansene slik at problemene i familiene med fastlåste konflikter kan løses på en mer skånsom måte for barna og en mer kostnadseffektiv måte for samfunnet. Føringene innebærer høyere forventninger til hva mekler skal utrette, og det forutsettes videreutvikling av meklingsstilbudet og kompetansebygging i familievernet for å håndtere disse forventningene. Dette kommer til uttrykk i tildelingsbrev fra de to departementene. Justis og beredskapsdepartementet har i tildelingsbrev til domstolene og domstolsadministrasjonen gitt en føring på at domstolene skal samhandle med andre aktører i rettspleien (Justis- og beredskapsdepartementet 2015: 3). Parallelt har Barne- og likestillingsdepartementet i tildelingsbrev til Bufdir gitt en føring på at familievernet skal arbeide med å videreutvikle meklingsstilbudet. Det fremgår av tildelingsbrevet at videreutviklingen har som mål både å gi et mer tilpasset tilbud til familiene som møter til meklings og å bidra til å redusere antallet foreldretvistsaker i retten (Barne, ungdoms- og familiedepartementet 2014). Denne oppgaven har Bufdir videreført til familievernet gjennom årlige tilskuddsbrev, og det har i de senere år vært både lokalt og nasjonalt utviklingsarbeid på dette feltet.

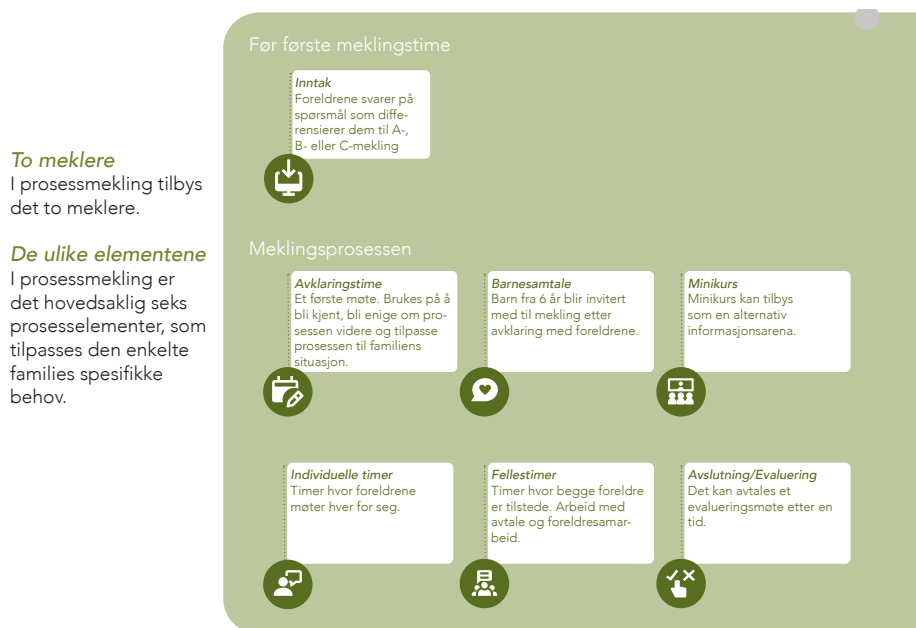
#### **1.2.4. Fra politikk til handling**

Siden 2015 har Bufdir initiert og ledet et nasjonalt prosjekt, som involverer hele familieverntjenesten i landet, for å videreutvikle meklingsstilbudet i Norge.

Arbeidet baserer seg på de overordnede politiske føringene fra departementet og innebærer endringer i forventningene til meklingsstilbudet og meklernes arbeid. Målet for utviklingsarbeidet er at flere av familiene med fastlåst høyt konfliktnivå skal hjelpes gjennom familievernets meklingsstilbud og derved bidra både til bedre oppvekst for barna i disse familiene og til å redusere antall foreldretvistsaker i retten.

Riksrevisjonens merknader fra 2012 påpekte ulikheter i familievernets arbeid med høykonfliktsaker. Bufdirs satsning på videreutvikling av familievernets meklingsstilbud har også fokus på å redusere forskjeller i tilbudet gjennom å definere faglige standarder og legge til rette for et likeverdige tilbud i hele landet (Bufdir 2015a).

På bakgrunn av forskning, erfaringer fra praksisfeltet og brukertilbakemeldinger søker Bufdir å videreutvikle meklingsstilbudet og prøve ut en strukturert arbeidsmodell kalt ”prosessmekling i høykonflikt ” med mål om at flere av de familiene som trenger det mest får best mulig hjelp (Bufdir 2015a). Den nye arbeidsmodellen inneholder en tydelig struktur der flere ulike faglige komponenter er satt i system, herunder beskrives avklaringstime, fellessamtaler, individuelle samtaler, barnesamtaler og minikurs. Det legges også opp til fast bruk av to meklere i høykonfliktmekling.



Figur 2. Prosessmekling i høykonflikt. (hentet fra ”Differensiert mekling. En håndbok for meklere” , Bufdir, 2017).

Arbeidsmodellen innebærer en mild form for standardisering og har vært prøvd ut i en pilot på et familiekontor i hver av de fem regionene i Norge. Det er noen av deltakerne ved denne piloten jeg har intervjuet i denne studien.

### 1.3. Problemstilling

Jeg vil i denne studien se nærmere på hvilke erfaringer meklere fra pilotkontorene har med de økte forventningene til, og endringene i, familievernets meklingsstilbud til foreldre med fastlåst høyt konfliktnivå.

Problemstillingen er som følger:

**Familievernets meklingsstilbud til familier der foreldrene har et fastlåst høyt konfliktnivå er i endring, hvordan opplever og håndterer meklerne disse endringene?**

Jeg har formulert følgende forskningsspørsmål knyttet til tema

- Hvordan håndterer meklerne de økte forventningene til familievernets meklingsstilbud?
- Hvilke erfaringer har meklerne gjort seg med den nye og mer strukturerte arbeidsmodellen som prøves ut i høykonfliktmekling?
- Hvordan skiller meklerne høykonfliktmekling fra terapi og rettslig konfliktbehandling?

### 1.4. Avgrensning og formål

Utfordrende foreldresamarbeid og fastlåst høyt konfliktnivå etter samlivsbrudd er et komplekst problemområde. Formålet med denne studien er å få mer kunnskap om meklernes håndtering av myndighetenes økte forventninger til familievernets meklingsstilbud til denne gruppen. Samtidig retter studien oppmerksomhet mot meklernes refleksjoner om forholdet mellom familievernets meklingsstilbud og rettslig behandling. Studien søker også å hente frem meklernes erfaringer med å arbeide etter en mer strukturert arbeidsmetode som prøves ut i meklingsfor foreldre med fastlåst høyt konfliktnivå.

Kunnskap om studiens tema hentes fra intervju med meklere som arbeider på lokale familiekontor som har deltatt i en pilot for å prøve ut en faglig strukturert meklingsmodell, som er introdusert som en del av fagutviklingen i tilbudet til familier med fastlåst høyt konfliktnivå. Familievernets meklere har i hovedsak utdanning som psykologer og familierapeuter. For å bli sertifisert som meklere har de i tillegg gjennomgått en egen meklerutdanning i regi av Budfir.

Gjennom en intervjuundersøkelse av 8 meklere henter jeg i denne studien inn erfaringer om hvordan Bufdirs satsning på familier med fastlåst høyt konfliktnivå påvirker meklingsstilbudet i familievern og ser også på grenseoppganger mot terapi og domstolene. Jeg tilnærmer meg problemstillingen ved å rette oppmerksomhet mot meklernes syn på, og erfaringer med, økte forventninger til meklingsstilbudet i høykonfliktsaker.

Arbeid med høykonflikt og høykonfliktmekling er et felt som i de senere år har fått en økt faglig oppmerksomhet, men videreutviklingen av meklingsstilbudet for foreldre med fastlåst høyt konfliktnivå er fremdeles i en tidlig fase. Å hente inn erfaringer fra meklere om hvordan endringer i høykonfliktmekling påvirker deres arbeid i praksis, kan være med på å belyse tema og bidra til utvidet forståelse på et krevende område der vi har relativt lite kunnskap.

## **1.5. Begrepsavklaring**

I det følgende vil jeg definere noen av begrepene som brukes i studien litt nærmere.

### Høykonflikt

Begrepet ”høykonflikt” brukes både i offentlige dokumenter, forskning og praksisnære beskrivelser når det snakkes om videreutviklingen av meklingsordningen. Begrepet ”høykonflikt” har ikke en klar felles definisjon, men brukes som en samlebetegnelse som referer til foreldre som av ulike grunner over tid har stor uenighet om bosteds- og samværsordninger for barna sine og som strever med et utfordrende og konfliktfylt foreldresamarbeid. Begrepet er upresist og inkluderer både saksuenigheter og personifiserte konflikter mellom foreldre og det som omtales som bekymringsfylt foreldreskap (Ådnes et al., 2011). Jeg bruker denne betegnelsen, slik informantene i denne studien bruker den, altså i vid forstand. Begrepet brukes både for å beskrive foreldrenes situasjon ”foreldre i høykonflikt”, og som kjennetegn på meklingen ” høykonfliktmekling” og ”høykonfliktsaker”.

### Terapi/ terapeutisk arbeid

Begrepet terapi brukes av informantene når de snakker om innholdet i høykonfliktarbeid og når de reflekterer over grenseoppganger mellom eget arbeid og rettens arbeid. Terapi er et vidt begrep som brukes av mange aktører på ulike områder. I denne oppgaven bruker jeg begrepet som en felles betegnelse på den faglige forståelsen og tilnærmingen som



familievernet representerer i forhold til barne- og familierelaterte tema, foreldreveiledning, relasjonsarbeid, støttesamtaler mv.

### Foreldreavtale/ foreldresamarbeidsavtale

Målet med mekling er å komme frem til en skriftlig avtale mellom foreldrene om foreldreansvar, barnets faste bosted og samvær med begge foreldrene. Dette er juridiske begrep som regulerer foreldrenes ansvar og rett og plikt til å legge til rette for og ta beslutninger for barnets oppvekst. Foreldreavtalen skal primært ta utgangspunkt i barnets behov og legge til rette for et best mulig samarbeid mellom foreldrene. Dette fremgår av ”meklingsforskriften”. (Forskrift om mekling etter ekteskapsloven og barneloven, 2006)

### Foreldretvistsak

Hvis foreldrene ikke kommer til enighet om en foreldreavtale kan saken bringes inn for domstolen. Slike saker benevnes som foreldretvistsaker i retten. Tidligere ble disse sakene omtalt som barnefordelings saker. Hvis foreldrene bestiller mekling fordi de ønsker å bringe saken inn for retten, så omtales dette som foreldretvistsaker også i meklingstilbudet. De fleste høykonfliktsaker er i kategorien foreldretvistsaker.

## **1.6. Oppgavens oppbygging**

Ovenfor har jeg, i et innledende kapittel, beskrevet studiens tema og satt dette inn i en samfunnsmessig kontekst. Jeg har videre gjort rede for studiens formål og problemstilling. Videre har noen sentrale begrep som anvendes i oppgaven blitt gjort rede for.

Kapittel 2 redegjør for kunnskapsstatus på området i dag. Her skisserer jeg noe av den forskningen som finnes på meklingsområdet og studier om domstolsbehandling av foreldretvistsaker. Jeg trekker også frem forskning om temaet høykonflikt mer generelt.

I kapittel 3 vil jeg presentere teorier om hva som kjennetegner komplekse oppgaver i velferdssamfunnet og førstelinjearbeiderens rolle. Jeg trekker også inn teorier som belyser forholdet mellom offentlig styring og profesjonene i velferdsstaten. Videre har jeg valgt å trekke inn perspektiver fra profesjonsteori, nyere former for profesjonalitet, forholdet mellom standardisering og skjønn, og rolleteori. Teoriene blir senere i oppgaven brukt som grunnlag for å forstå og forklare hovedtendenser i intervjumaterialet.

I metodekapittelet, kapittel 4, forklarer jeg hvorfor jeg har valgt en kvalitativ tilnærming, beskriver hvordan studien er gjennomført både med tanke på informasjonsinnhenting, analyse og tolkning og reflekterer rundt min forforståelse.

I kapittel 5 presenterer jeg funnene fra materialet som er innhentet gjennom intervjuene.

I kapittel 6 drøfter jeg funn i lys av kunnskapsstatus og teori.

I kapittel 7 avslutter jeg oppgaven med en oppsummering og fremheving av sentrale funn og peker på tema som kan være interessante å se nærmere på i det videre arbeidet med utvikling av meklingstilbudet.

## **2. KUNNSKAPSSTATUS**

### **2.1. Studier av meklingsordningen, meklingsmetodikk og domstolsbehandling i foreldretvistsaker.**

I Norge har det vært gjennomført noen større studier og oppsummeringer av meklingsordningen i perioden fra 2008 og fremover. I det følgende presenterer jeg noen av hovedtendensene i disse studiene.

Familier som møter til mekling er en heterogen gruppe med svært ulike hjelpebehov. Evalueringer av meklingsordningen viser at selv om mange foreldre er fornøyd med tilbudet, er den i for liten grad tilpasset familienes ulike hjelpebehov (Nilsen, Skipstein & Gustavson, 2012). Spesielt er meklingen lite tilpasset familier med høyt konfliktnivå (Guldbrandsen & Tjersland, 2010).

En undersøkelse av meklingsordningen foretatt av Folkehelseinstituttet i 2010 påpeker behovet for å differensiere meklingstilbudet for å nå de familiene som trenger det mest, og for å utnytte ressursene best mulig. Undersøkelsen viser at 75 % av meklingssakene i familievernet endte med at foreldrene kom frem til enighet om avtale. I halvparten av ”bruddmeklingene”, det vil si de meklingene som skjer direkte i forbindelse med samlivsbruddet, var foreldrene enige om avtalen allerede før mekling. I ”foreldretvistsakene”, som er meklinger der en eller begge foreldre, på grunn av stor uenighet i årene etter samlivsbruddet, ønsker å ta saken til retten, kom foreldre til enighet gjennom mekling i 39% av sakene. Samme undersøkelse viser at foreldretvistsakene er vesentlig mer konfliktfylte enn bruddsakene. Det er også en betydelig andel foreldre i denne gruppen som i liten grad benytter den frivillige delen av meklingstilbudet. En relativt høy andel av en-times meklinger avsluttes uten avtale. Disse sakene synes å ha en vesentlig høyere forekomst av konflikt og annen problematikk som psykiske vansker, rus og aggressiv adferd. Det å nå frem til de konfliktfylte familiene vurderes som den største utfordringen i foreldremekling i dag (Ådnanes et.al. 2011).

Dimensjoneringsrapporten (Barne- ungdoms-og familiedirektoratet, 2013), som er en evaluering av dimensjonering og organisering av familietjenestene i Norge, viser store forskjeller mellom familiekontorene når det gjelder kapasitet, produksjon og i hva som tilbys i mekling på det enkelte kontor, og konkluderer med at Bufdirs mål om likeverdige tjenester

ikke er oppnådd.

I følge evalueringsstudien ”Domstolsbehandling av foreldretvistsaker” (Vimblemo et.al. 2016) utgjør foreldretvistsaker en relativt stor andel, ca 16 %, av sakene i retten. I 2015 ble det registrert inn 2656 foreldretvistsaker i tingrettene. Innføring av nye saksbehandlingsregler i domstolene i 2008 førte til en stor økning i antall foreldretvistsaker til retten, men antallet saker har deretter stabilisert seg eller hatt en svak økning. De nye saksbehandlingsreglene innebærer større bruk av formøter og forhandling før ordinær domstolsbehandling. Hensikten med dette er å legge til rette for forlik mellom foreldrene fremfor dom. En stor andel av foreldretvistsakene behandles etter disse reglene. Partene benytter advokater, og dommer oppnevner sakkyndige psykologer som innhenter informasjon og samtaler med partene. Evalueringsstudien viser at omlag halvparten av foreldretvistsakene i retten avsluttes med forlik mellom foreldrene. Saker der det er mistanke om alvorlige forhold som rus, vold og psykiatri går til ordinær domstolsbehandling. Om lag 34 prosent av foreldretvistsakene omtales som risikosaker med påstander om bekymring for barnets omsorgssituasjon på grunn av vold, psykiatri, rus eller overgrep. Det viser seg også at i 15 % av foreldretvistsakene i domstolene pågår det parallelt en annen sak etter barnevernloven (Lov om barneverntjenester), enten i en Fylkesnemnd eller i en domstol. Saker etter barnevernloven forvaltes av barneverntjenestene. Evalueringsrapporten finner også en bekymring for at flere av foreldretvistsakene i retten avsluttes der uten at foreldresamarbeidet og forholdet for barna er bedret (Vimblemo et.al. 2016:6 og 7).

Både praksisfeltet i familievernet og forskere har vært opptatt av meklers rolle og meklingsstrategier i de konfliktfylte meklingsene, og noen studier har hatt mer fokus på den metodiske tilnærmingen i høykonfliktmekling. I disse studiene tematiseres meklers ansvar for prosessen, alliansebygging, forholdet mellom struktur og følelser. I en oppsummering av internasjonale effektstudier trekker Gulbrandsen & Tjersland (2010) frem at hvis mekler har fokus på kommunikasjon og relasjonelle spørsmål så øker sjansen for å hjelpe foreldrene frem til en avtale.

Ekeland (2010) gir samme anbefaling; ”Meklingen må, i alle fall for en periode, ha et relasjonelt fokus.” (Ekeland 2010 : 742). Ekeland påpeker dessuten at mange av parene i høykonflikt, ifølge evalueringen i 1996–97, ønsket seg en mer aktiv mekler (Ekeland 2010: 747). Dette ønsket bekreftes i en innsiktsstudie av brukere av meklingsstilbudet gjennomført av tjenestedesignfirma Eggs (Eggs 2015).

I en studie av Strandbu og Thornblad (2015) kommer det frem at barn setter pris på å bli hørt i meklingsprosessen, og at involvering av barn i meklingsprosessen påvirker foreldrenes innstilling, men at meklingsordningen i liten grad er innrettet for dette.

## **2.2. Studier om høykonflikt, begrepsavklaring, konsekvenser og intervensjoner**

Høykonflikt er, som nevnt, et vidt begrep uten noen klar felles definisjon i fagfeltet. Det er fortsatt mye man ikke har tilstrekkelig kunnskap om når det gjelder avklaring av hva som inngår i høykonfliktbegrepet, konsekvenser av å leve med konflikt og hvilke tiltak som er nyttig hjelp for familiene. Folkehelseinstituttet (FHI) har over flere år bidratt til å oppsummere og videreutvikle kunnskap om hvordan foreldre og barn påvirkes av forhold i familien, av samlivsbrudd og av foreldrekonflikter. I rapporten ”Intervensjoner for å dempe foreldrekonflikt - en kunnskapsoversikt” (2013) beskriver Borren og Helland at norsk og internasjonal forskning viser at konflikter mellom foreldre, både i samliv og ved samlivsbrudd, kan ha varige negative konsekvenser for barn og føre til emosjonelle og sosiale problemer. De trekker frem noen kjennetegn på hva som preger høyt konfliktnivå mellom foreldre og oppsummerer at mildere foreldrekonflikter primært er saksfokuserte og at det foreligger mulige løsninger på disse. Ved høyt konfliktnivå blir konfliktene mer personorienterte, kroniske, fiendtlige og fastlåste. Rapporten beskriver ulike intervensjoner som tilbys foreldre i konflikt og sier at ”Forskning på meklingsprosesser viser at denne metoden kan ha positiv effekt i forhold til å lage avtaler etter brudd, men at det er mindre forskning direkte på demping av konflikt” (Borren I, & Helland IS, 2013:7). I rapporten ”Foreldrekonflikt, samlivsbrudd og meklingsprosesser: Konsekvenser for barn og unge” (Nilsen, Skipstein, Gustavson, 2012:2) oppsummeres at konflikter mellom foreldre kan gi økt risiko for ulike former for psykisk, sosial og fysisk mistilpasning og for redusert trivsel og velvære for barna. Studier tyder også på at konflikter mellom foreldre har større betydning for om barn får det vanskelig, enn det at foreldrene går fra hverandre. Rapporten ”Samtaler med barn” (Ask & Kjeldsen 2015:4) er en kunnskapsoversikt som belyser ulike modeller, metoder og teknikker i samtaler med barn. I rapporten rettes oppmerksomhet mot at spesielt i meklingsfeltet vil begrunnelsen for hvorfor man ønsker å involvere barnet i foreldrenes meklingsprosess være avgjørende. Her skiller de spesielt mellom undersøkende og terapeutiske samtaler. Folkehelseinstituttet startet i 2017 en ny stor studie om familier i Norge (Folkehelseinstituttet, 2016). Formålet er å

få mer kunnskap om foreldreskap og foreldres samliv, og hvordan forhold i familien påvirker barns helse og trivsel.

Oppsummert synes det som om studiene jeg har gjennomgått om mekling- og høykonflikttema, viser at arbeid med høykonflikt foreldresamarbeid er krevende, og at fagfeltet er i endring. Studiene viser at dagens meklingsordning oppleves nyttig for de fleste, men ikke for familiene som har de største utfordringene med foreldresamarbeidet. Nye ordninger med mål om bedre hjelp for familier med varig høyt konfliktnivå settes i verk, men vi vet lite om hvordan disse nye ordningene virker. Noen studier trekker frem faglige anbefalinger knyttet til meklingsmetodikk, men det er ingen felles faglige standarder eller modeller for arbeidet. Forskningen understreker at dette er et vanskelig fagfelt der både meklere og foreldre fort mister håpet om at meklingen vil være til nytte. Tjersland (2010) oppsummerer at det å nå frem til de konfliktfylte familiene, og å få foreldrene til å gi mekling mer tid, er blant de største utfordringene for meklingsordningen.

### **3. STYRINGSIDEALER I OFFENTLIGE VELFERDSTJENESTER**

Meklingsordningen er en av velferdsstatens tilbud til barnefamilier og påvirkes av den faglige og økonomiske styringen i offentlig sektor. Det nasjonale meklingsprosjektet begrunnes både som kvalitetsutvikling og som samfunnsøkonomisk gunstig ( Bufdir 2016). I dette kapitlet vil jeg trekke frem noen perspektiv på offentlig forvaltning og kvalitetsutvikling i velferdstjenestene. Dette kan være med på å tegne et bakteppe av hvilke hensyn og logikker et offentlig endringsprosjekt som ”Differensiering og digitalisering av meklingstjenesten” tar utgangspunkt i .

#### **3.1. New Public Management**

New Public Management (NPM ) brukes som fellesbetegnelse på en reformbølge og en styringsideologi, som har hatt som mål å effektivisere offentlig sektor ved hjelp av modeller og konsepter fra privat sektor. NPM har de siste 30 årene hatt en sentral plass i utviklingen av offentlig sektor i Norge og representerer et alternativ til tradisjonell offentlig administrasjon og ledelse (Høst 2014). Styringsideologien danner et tydelig fundament for hvordan offentlige etater, som Budir og familievernkontor, blir organisert, ledet og kontrollert.

NPM har ført til økt oppmerksomhet på brukermedvirkning, økt tro på ledelse og økt fokus på effektivitet og mål- og resultatstyring. NPM har av mange blitt sett på som en nødvendig modernisering av en byråkratisk offentlig sektor. Hovedbegrunnelsene har vært økonomiske, men ideologien innebærer også økt tro på ledelse som eget fag. Leder gis mer selvstendig ansvar for å innfri mål og oppnå resultat i driften, og økt frihet i organisering av enhetens arbeid. En konsekvens av den økte friheten er at myndighetene får behov for kontroll av måloppnåelse og derav fokus på standardisering og rapportering. Styringsverktøyene har blitt kritisert fra mange hold, bla knyttet til fare for målforskyvning og for å ha medført et kontrollbyråkrati (Hood, 1991). NMP kan ses igjen i satsningen på videreutviklingen av meklingstilbudet for høykonfliktfamilier ved at prosjektet vektlegger brukernes synspunkter på tilbudet, samt et tydelig fokus på måling av resultat.

## 3.2. Kvalitetsbegrepet

Kvalitet i tjenestetilbudet er et tema i mange av de offentlige endringsprosjektene. Hvordan sikre kvalitet er også et sentralt tema i relasjonen mellom myndigheter og profesjonene som arbeider i velferdsstaten. Hva menes egentlig med begrepet kvalitet? Som brukere av en tjeneste referer vi oftest både til om vi har tillit til det faglige innholdet og til måten vi blir møtt på når vi skal beskrive kvaliteten i en tjeneste. Arntzen (2014) skiller mellom tre kvalitetsdimensjoner i velferdstjenester. Den første er knyttet til opplevelsen av kvalitet, den andre er knyttet til det faglige innholdet i tjenesten eller egenskapene til tjenesten, og den tredje er knyttet til selve tilretteleggingen og ledelsen av tjenesten, som igjen skal sørge for god opplevd og faglig kvalitet. Han beskriver på den måten at hva som er god kvalitet kan vinkles på ulike måter og omhandle ulike forhold. For mottakere av tjenestene handler kvalitet om et møte som *”gir tillit fordi helsepersonell er forberedt, kan faget sitt og utfører tjenesten i tråd med god praksis. Samtidig er det kvalitet for pasienten å bli møtt på en ivaretagende og god måte....Helsetjenesten skal være kvalitetsmessig god ved at den både oppleves som god og er faglig og systematisk god”* (Arntzen 2014:79).

Deming poengterer at kvalitetssikring og kvalitetsforbedring handler om at de ansvarlige for en virksomhet setter kvalitetsarbeidet i system (Arntzen 2014). Han er opptatt av ledelsens ansvar for systematisk forbedringsarbeid og tydelig tilrettelegging av de faglige oppgavene i organisasjonen. Demings viktigste budskap om ledelse er at alt handler om å redusere uønsket variasjon (Øgar & Hovland 2004). Bufetat henviser til Deming i sitt arbeid med kvalitetsutvikling i familievernets tilbud (Bufdir 2015b). Implisitt i utsagnet om å redusere uønsket variasjon er det relevant å klargjøre hva som kan være ønsket variasjon. Dette berører forholdet mellom myndighetens styring, faglig standardisering og profesjonenes frie skjønn. Videreutviklingen av meklingsstilbudet berører også disse temaene, både ved at det innføres en mer strukturert arbeidsmetode i høykonfliktmekling, og ved at det legges opp til rapportering på ulike kvalitetsindikatorer.

## 3.3. Konkurrerende forvaltningsverdier

Familievernet og meklings tjenesten er en del av velferdsstatens tilbud til befolkningen. Tjenesten er hjemlet i lov og det stilles bestemte krav til utdanning og opplæring for å få



offentlig autorisasjon som mekler. I boken *Velferdens organisering* (Vabø & Vabo 2014) beskriver Vabø hvordan organisasjonene i velferdsstaten må ta flere hensyn fordi de er en del av samfunnets velferdspolitik og finansieres av "skattebetalernes penger". *"Velferdsstatens organisasjoner har som et mål å tjene allmennheten. De er bundet av en demokratisk vedtatt politikk. De drives ikke, som bedrifter i et marked, av sine egne interesser og mål.....moderne velferdsstater stilles overfor sammensatte legitimitetskrav"* (Vabø & Vabo 2014 :20).

Christopher Hood (1991) var den som introduserte betegnelsen NPM om nye offentlige styringsformer i velferdstatene. Han retter oppmerksomhet mot at velferdsstatens organisasjoner må forholde seg til ulike sett av verdier som alle er legitime og relevante, samtidig som de kan stå i innbyrdes konflikt til hverandre. *"At least three different "families" of values commonly appear in debates about administrative design, .....the sigma- family of values relates to economy and parsimony, the theta families relates to honesty and fairness, and the lamda family relates to security and resilience"* (Hood 1991:10). Vabø har i boken *"Velferdens organisering"* (2014) oversatt verdibegrepene og omtaler hvordan de ulike verdsettene får implikasjoner for organisering av velferdstjenestene i Norge. Verdier som sparsommelighet og effektivitet handler om å ivareta fellesskapets ressurser best mulig. En målrasjonell organisasjonsform med fokus på kostnadseffektivitet, klare og entydige resultatmål, ansvarsdeling og kontroll betraktes som hensiktsmessig for å ivareta disse verdiene. Verdier som forutsigbarhet og åpenhet handler om å ivareta demokratiske spilleregler som innsyn og forutsigbarhet, og borgernes rett til likebehandling og sikring mot vilkårlighet. En organisasjonsform med klare kriterier, prosedyrer og fremgangsmåter for hva som skal gjøres, oppfattes å kunne ta vare på disse verdiene. Verdier som fleksibilitet og responsivitet handler om at tjenesten også skal fungere fleksibelt nok til å kunne håndtere menneskelige problem som er innfløkte og moralsk krevende, og en er opptatt av brukervennlighet og befolkningens tillit. En organisk organisasjonsform med stor grad av fleksibilitet og skjønn betraktes som hensiktsmessig for å ivareta dette (Vabø & Vabo 2014).

Disse styringsidealene kan ses igjen i myndighetenes begrunnelser for endringer i meklingsstilbudet. De nasjonale føringene for utviklingsarbeidet med foreldremekling er å bidra til en mer treffsikker meklingsstjeneste, til likebehandling og til kostnadseffektivitet (Bufdir 2015) og har på denne måten mål innen alle de tre verdsettene som Hood (1991) beskriver. Hood poengterer at selv om alle de tre settene av argumenter er knyttet til legitime forvaltningsverdier, så kan et enøyd perspektiv på ett av verdsettene innebære at andre

verdier ignoreres eller undergraves (Vabø & Vabo 2014: 23)

I hvilke grad er de ulike forvaltningsverdiene relevante og hvordan avveies de mot hverandre i utviklingen av en mer differensiert meklingsjeneste? Hvordan det enkelte familiekontor og den enkelte mekler prioriterer tid og ressurser, slik at de som trenger det mest får det mest omfattende tilbudet, har betydning både for likebehandling og effektivitet. Myndighetenes begrunnelser for å differensiere meklingsstilbudet og for å prøve ”prosessmekling i høykonfliktsaker” er at evalueringer viser at meklingsstilbudet ikke når frem til, og i liten grad benyttes utover obligatorisk førstetime, av de familiene som har store konflikter og utfordringer i foreldreskapet. Tanken er at meklingsstilbudet må endres for å nå denne gruppen bedre. Også utfra et forebyggende folkehelseperspektiv og et samfunnsøkonomisk perspektiv vurderes det som ønskelig at meklingsjenesten kan hjelpe foreldre og barn før de blir klienter i andre systemer eller i rettsapparatet (Bufdir, 2016). Riksrevisjonen har påpekt store forskjeller i familievernets meklingsstilbud. Hensynet til likebehandling og det at brukerne ikke skal bli utsatt for vilkårlighet, er en av Bufdirs begrunnelser for at meklingsstilbudet for denne gruppen bør tilrettelegges utfra noen felles faglige preferanser og en viss grad av standardisering av tilbudet. Samtidig er det beskrevet behov for fleksibilitet i det direkte møtet mellom mekler og familien, utfra anerkjennelse av kompleksitet og hva den spesielle situasjonen krever. En utfordring med målet om likebehandling er at det kan føre til en lineær forståelse av problemer og løsninger, og til rigiditet slik at tilbudet ikke blir relevant.

Målene for meklingsprosjektet er ambisiøse, endringene skal føre til en mer treffsikker tjeneste, til mer likebehandling og til økt effektivitet. Hvordan disse målene harmonerer eller står i konflikt med hverandre i meklernes daglige arbeidet på familiekontoret vil være interessant å få mer innsikt i. Før jeg går videre inn i studien vil jeg trekke frem noen teoretiske perspektiv som jeg synes er relevant for studiens tema og problemstilling.

## 4. TEORETISKE PERSPEKTIV

Sentralt i denne studien er meklernes håndtering av myndighetenes økte forventninger til familievernets arbeid med høykonflikt, samt hvilke erfaringer de har med det faglige utviklingsarbeidet som er iverksatt på området. I dette kapitlet presenteres teorier som skal brukes i diskusjonene av funnene i studien. Jeg trekker frem teori om hva som kjennetegner komplekse oppgaver i velferdssamfunnet og teorier som belyser forholdet mellom offentlig styring og profesjonene i velferdsstaten. Videre har jeg valgt å trekke inn perspektiver fra profesjonsteori, forholdet mellom standardisering og skjønn, nyere former for profesjonalitet og rolleteori. Jeg avrunder de ulike delkapitlene med å trekke frem noen spørsmål eller tema som kan vise teoriens relevans og hvordan den kan brukes i oppgaven.

### 4.1. Tamme og uregjerlige problem

Begrepene ”tamme problem” (tamed problems) og ”uregjerlige problem” (wicked problems) ble lansert av Rittel og Webber på 1970-tallet. (Rittel & Webber 1973). Begrepet ”tamme problem” brukes for å beskrive problemer som kan avgrensnes og der sammenhenger kan forstås lineært. ”Tamme problem” betyr ikke nødvendigvis at problemene er enkle, også ”tamme problem” kan inneholde stor grad av kompleksitet. Et eksempel på dette kan være store datateknologiske prosjekter. At problemet er ”tamt” referer først og fremst til at det er lineære årsakssammenhenger mellom problem og løsning.

Som en motsats til dette er et typisk kjennetegn ved ”uregjerlige problemer” at de ikke kan forstås lineært, det er ingen enkel årsaksforklaring og heller ikke en entydig sammenheng mellom hjelpeintervensjon og resultat eller virkning på problemet. ”The hall marks of wicked problems are disagreement about causes and solutions. Wicked problems are multi causal, unstable and unpredictable”(Brown, Harris & Russel referert i Samsonsen, 2016:54). Felles for disse problemene er at de ofte er symptomer på andre problemer, som igjen henger sammen med lange kjeder av årsaker knyttet til det enkelte menneskets unike historie og livssituasjon. Ettersom problemene er unike, finnes det ingen korrekte løsninger som fungerer likt for alle personer eller situasjoner. I boken ”Velferdens organisering” (Vabø & Vabo, 2014) trekkes det frem at ettersom de uregjerlige problemene påvirkes av mange forhold, så er løsningene gjerne temporære og de blir ikke løst en gang for alle.

Rittel og Webber (1973) fremhever uregjerlige problem som et kjennetegn på profesjonene i velferdsstaten sine oppgaver. Håndteringen av disse problemene krever fleksibilitet og faglig skjønn. Et vesentlig poeng hos Rittel og Webber er at ”eksperter som er satt til å bekjempe problemer, ikke må lukke øynene for problemenes uregjerlige karakter. De må erkjenne at det å håndtere ”uregjerlige problemer” krever fleksibilitet og åpenhet overfor den sosial konteksten problemene oppstår i. Problemene lar seg ikke løse dersom de komplekse årsakskjedene ignoreres og problemene betraktes som om de var ”tamme problemer” (Vabø & Vabo 2014:18). ”Uregjerlige problem” er vanskelig å løse og dette kan føre til at ansvaret for problemene gjerne flyttes fra en sektor til en annen. Kompleksiteten i høykonfliktmekling gjør det interessant å betrakte dette som et typisk ”uregjerlig” fagområde.

## 4.2. Bakkebyråkratiet

Internasjonalt har det blitt forsket en del på hvordan nyere styringstrender får betydning for profesjonelt arbeid og hvordan de blir oppfattet og håndtert av profesjonene. Mange av diskusjonene om forholdet mellom nyere styringstrender og profesjonsutøvelse tar utgangspunkt i Lipskys klassiske arbeider om bakkebyråkratiet (Lipsky, 1980), og studerer hvordan nye styringsformer gir nye betingelser for de som arbeider i velferdsstatens frontlinje (Reime, 2018).

Det nasjonale meklingsprosjektet ”Differensiering og digitalisering av meklingstilbudet” kan ses som eksempel på offentlig styring av et velferdstilbud og kan være med å belyse meklernes erfaringer med myndighetens økte forventninger til, og endringer i, innretningen i familievernets meklingstilbud for foreldre med fastlåst høyt konfliktnivå.

Parallelt med fremveksten av velferdsstaten i Norge på midten av 1900-tallet skjedde det en fremvekst av nye yrker og profesjoner. Profesjonene forvalter store ressurser, de fortolker regelverk, fordeler goder og griper inn i menneskers liv, og de er med på å identifisere og definere problemer slik at de kan gjøres til gjenstand for beslutninger (Eriksen & Molander 2008). Michael Lipsky (2010) har introdusert begrepet Street-level bureaucracy (bakkebyråkrater) om profesjonene i velferdsstaten. Lipsky er opptatt av hvordan profesjonene fungerer som politiske beslutningstakere i sin daglige implementering av politiske føringer gjennom sitt direkte møte med befolkningen. ”*Policy implementation in the end comes down to the people who actually implement it*”(Lipsky 2010:45). Det er gjennom

profesjonenes direkte møte med befolkningen at myndighetenes politikk utkrystalliseres seg. Hvem skal prioriteres, hva er effektiv behandling, hva er rimelig straff mv. Leger, sykepleiere, psykologer, sosialarbeidere, politifolk, meklere og dommere er eksempler på profesjoner som utfører oppgaver i velferdsstaten. Myndigheten lager lover og regler, forskrifter og rundskriv som gir føringer for oppgavene. Profesjonene gjør vurderinger og tilpasninger til den enkeltes situasjon. Profesjonsutøvere har ofte stor grad av selvstendighet, og i det daglige arbeidet må de ofte gjøre kompliserte bedømmelser i enkelttilfeller ved hjelp av generell kunnskap og skjønn.

Profesjonenes skjønnsbruk oppfattes som helt nødvendig for å løse mange av oppgavene i velferdsstaten. Oppgavenes karakter er ”uregjerlige” og det er nødvendig med vurderinger og tilpasninger til det unike i folks situasjon. Lipsky (2010) fremhever at bakkebyråkratenes oppgaver kjennetegnes ved at de ikke fullt ut kan programmeres eller erstattes av maskiner. Og selv om myndighetene har satt rammer for graden av individuell tilpasning bla utfra lover, ressurser og prioriteringer, så har bakkebyråkratene ansvar for å ta individuelle hensyn i møte med den enkelte bruker. Samtidig er bakkebyråkratenes mulighet til å ivareta de individuelle hensynene vanskelige fordi tiden en har til rådighet er knapp og ressursene ofte begrenset. Flere nyere studier er opptatt av profesjonenes muligheter til å anvende skjønn i organisatoriske kontekster som i større grad preges av standardisering og målstyring. Evans og Harris (2004) og Evans (2010) viser til diskusjoner bla innenfor britisk sosialt arbeids litteratur som er kritisk til relevansen av Lipskys teori for å analysere moderne sosialt arbeid. Kritikken begrunnes med at nyere styringsformer med økt bruk av regulering og ledelse vil eliminere bruken av skjønn. Evans og Harris (2004) mener at dette er et lite fruktbart perspektiv og argumenterer med at økende standardisering også kan føre med seg mer bruk av skjønn fordi regler og standarder krever fortolkning. Videre er de kritiske til forståelsen av skjønn enten som noe bra eller noe dårlig og er mer opptatt av å se på gradene av profesjonell frihet i ulike kontekster. I denne sammenheng mener de at Lipskys vektlegging av de utfordrende omgivelsene som omgir profesjonelt arbeid fortsatt er et relevant og fruktbart perspektiv.

Lipsky(2010) peker på hvordan myndighetene gjennom sin måte å love gode tjenester til befolkningen, er med å etablere urealistiske forventninger til hva velferdstilbudet kan ta ansvar for. De urealistiske forventningene knytter seg både til kompleksiteten i sakene og i knapphet på ressurser. Han beskriver hvordan det blir den profesjonelles dilemma og

utfordring om løftene ikke innfris.

Lipsky påpeker også det motsetningsfylte mellom organisasjonsperspektiv og bakkebyråkratens perspektiv, der den profesjonelle er fokusert mot klientrettet aktivitet og autonomi, mens organisasjonen er orientert om å maksimere måloppnåelse og mot å redusere den profesjonelles autonomi (Lipsky 2010:25). Kollega- profesjonalitet som innebærer at man søker råd hos kollega fremfor overordnede er sentralt i Lipsky sin forståelse av hvordan bakkebyråkratiet virker.

Ut fra Lipskys teori om bakkebyråkratens rolle vil en forvente at meklerne erfarer konkurrerende målsetninger mellom myndigheter og meklerne, og derav også en motstand mot de nasjonale føringene og den styrte fagutviklingen. I tillegg vil en forvente at meklerne erfarer dilemma knyttet til at de blir ”stående igjen” med ansvaret for å håndtere faglige dilemma og knappe ressurser.

### **4.3. Profesjonsteori**

Det finnes ulike definisjoner av profesjonsbegrepet, men en fellesbetegnelse som benyttes av mange profesjonsforskere er ”ekspertyrker” eller ”kunnskapsbaserte yrker”. Abbott (1988) definerer profesjoner som ”exclusive occupational groups applying somewhat abstract knowlegde to particular cases” (Abbott, 1988:8). Profesjoner har en autonomi i utførelse av sine arbeidsoppgaver, og standarder for hvordan arbeidet skal utføres er i stor grad definert på grunnlag av den kunnskapen de forvalter. De må samtidig forholde seg til restriksjoner og regelverk fastsatt av en ekstern autoritet. Abbott er opptatt av at kampen mellom ulike yrkesgrupper og relasjonen dem imellom er med på å danne grunnlaget for profesjoner innenfor et større system av arbeidsdeling. I denne kampen spiller kontroll over kunnskap og ferdigheter en viktig rolle. Abbott er særlig kjent for utviklingen av jurisdiksjonsbegrepet. Ved å hevde jurisdiksjon krever profesjonene å få samfunnets anerkjennelse for sin kognitive funksjon gjennom tildeling av eksklusive rettigheter (Abbott, 1988:59). En profesjonell jurisdiksjon etableres når politiske myndigheter gir en yrkesgruppe mandat til å utføre visse arbeidsoppgaver. Dette mandatet er i følge Molander og Smeby ”..basert på en samfunnskontrakt som forplikter profesjonene å holde orden i eget hus, det vi si å sørge for en ansvarlig profesjonsutøvelse” (Molander & Smeby 2013:11). Profesjonene har en sentral rolle i velferdssamfunnet og profesjonsteori kan bidra til å forstå utfallet av velferdspolitikken.

Meklerne har jurisdiksjon innenfor arbeidet med foreldremekling. Deres ansvarsområde grenser mot domstolenes jurisdiksjonsområde og det er interessant å se på forholdet mellom disse instansene, og hva meklerne kjemper for å beholde innen sin jurisdiksjon og hva de ønsker å definere utenfor sitt område i arbeidet med høykonflikt.

#### **4.4. Ansvarliggjøring av det faglige skjønn**

Faglig resonering og skjønnsutøvelse er en komplisert prosess som påvirkes av mange forhold. Ulike fagfolk kan med utgangspunkt i skjønnbruk vurdere samme situasjon ulikt og det viser seg også at samme fagperson ”har en tendens til å gi ulike svar når hun blir bedt om å vurdere samme informasjon på ulike tidspunkt (Karelaia & Hogarth referert i Molander & Smeby, 2013 s. 30). Skjønnselementet i profesjoners arbeid gjør arbeidet vanskelig å kontrollere. Dette ”usynlige området” i profesjonenes yrkesutøvelse omtales i teorien som den demokratiske rettsstatens ”sorte hull ”og som organisasjoners ”blinde flekk” (Svensson & Karlsson, 2008:261).

Profesjonenes skjønnsutøvelse er både nødvendig og nyttig, samtidig som vurderinger basert på individuelt skjønn utfordrer demokratiske verdier som forutsigbarhet, lovlighet og likhet. (Eriksen & Molander, 2008:161). Spørsmålet om hvordan skjønn kan ansvarliggjøres er sentralt både blant profesjonene selv, i praktisk ledelse og blant organisasjonsteoretikere.

Begrepet ansvarsutkreving eller accountability handler i denne sammenheng om det å bli stilt til ansvar, og om hvordan profesjonelle er og kan være ansvarlig for sine vurderinger og handlinger (Mulgan, 2003). Begrepet er sentralt i drøfting av forholdet mellom myndighetene og den profesjonelles rolle og ansvar for tjenestene i velferdsstaten. Myndighetene har ansvar for å legge til rette for et system der vedtatte tjenester når ut til befolkningen, mange av disse tjenestene skal finne løsninger på uregjerlige problem og nettopp oppgavens art krever individuelle vurderinger og skjønnbruk. Myndighetene og befolkningen er derfor helt avhengig av profesjonelle, som på bakgrunn av teoretisk og erfaringsbasert kunnskap kan gjøre faglige vurderinger. Samtidig innebærer denne individualiseringen av utførelsen av tjenesten en risiko for at det gjøres ulike faglige vurderinger, som også kan innebære at det tilbudet befolkningen møter ikke holder god nok kvalitet, eller varierer i kvalitet (Lipsky, 2010).

Molander (2013) skiller mellom strukturelle og epistemiske ansvarliggjøringsmekanismer. Strukturelle mekanismer har fokus på å ramme inn og sette grenser for det profesjonelle faglige skjønn gjennom lover, regler, strukturer og standardisering. Epistemiske ansvarliggjøringsmekanismer har fokus på å styrke forutsetningene for skjønn gjennom opplæring, veiledning, kollegasamtaler mv.

I en komparativ studie av undersøkelsesarbeidet i barnevernet i England og Norge oppsummerer Samsonsen (2016), under henvisning til Molander, at strukturelle ansvarliggjøringsmekanismer kan være med å bidra til bedre forutsetninger for den profesjonelle skjønnsutøvelsen. Hun finner at en strukturert innramming av det faglige undersøkelsesarbeidet kan bidra til en trygghet for både barnevernsarbeiderne og familiene som barnevernet treffer i sitt undersøkelsesarbeid. Samtidig drøfter hun viktigheten av å balansere mellom standardisering og profesjonenes mulighet til fortsatt å tilpasse og bruke faglig skjønn.

Profesjonenes mulighet for å utøve skjønn i arbeidet blir også diskutert i forhold til profesjonalitet og profesjonsteori. I følge Reime (2018) trekker Ponnert og Svensson (2016) frem evidensbasert praksis som eksempel på standardisering av profesjonsutøvelse. De hevder at profesjonene må forholde seg både til markedsløggikk og til profesjonsløggikk hvis de skal oppnå legitimitet og tillit. De er opptatt av at faglige standarder kan redusere profesjonell usikkerhet, men at det ikke kan utradere det faglige skjønn. Profesjonsutøvere må stadig vurdere tilgangen på informasjon og hvilke alternativer de skal velge mellom. Ponnert og Svensson (2016) hevder at denne balansen mellom ”teknikalitet” og ”profesjonalitet” stiller høye krav til profesjonsutøveren.

Den strukturerte meklingsmodellen som prøves ut i høykonfliktmekling kan betraktes som en form for faglig standardisering, som rammer inn meklerens skjønn. Hvilke erfaringer meklerne har med denne innrammingen av den faglige oppgaven, og med hvordan dette påvirker det profesjonelle arbeidet, er noe av det som er interessant å se nærmere på.

#### **4.5. Nyere former for profesjonalitet – organisatorisk profesjonalitet**

Nyere forskning om forholdet mellom profesjon og organisasjon er opptatt av at profesjoner og profesjonalitet er i endring. Evetts (2011) viser til at profesjonelle innen helse, velferd og



utdanning nå i hovedsak arbeider i større organisasjoner og ser på endringer i selve oppgavene, i forholdet mellom utøver og arbeidsgiver, mellom utøver og klient og i kontrollen med hvordan arbeidsoppgavene prioriteres og utformes. Hun er opptatt av hvordan profesjonalitet videreutvikles i en ny tid og reflekterer over tegn til en tydeligere kombinasjon av profesjonell og organisatorisk logikk. “Profesjonalitet har endret seg fra en yrkesverdi til en organisatorisk profesjonalitet” understreker hun (Evetts 2011:407). Hun beskriver et skifte fra profesjonalitet basert på kollegialt skjønn og tillit til en profesjonalitet basert på standardisering og evaluering av resultater. Profesjonell yrkesutførelse knyttes til å levere resultater i tråd med mål satt av myndigheter og leder, og innebærer en dreining fra profesjonalitet definert innenfra til en profesjonalitet definert ovenfra. Samtidig finner Evetts en rekke prinsipper som er karakteristisk for yrkesprofesjonalitet videreført i kombinasjon med organisatorisk resultatfokus. Evetts beskriver en sterkere vertikal profesjonalisme der organisasjonen betraktes som profesjonell, ikke bare profesjonene. Hun påpeker at forholdet mellom profesjon og organisasjon er i konstant bevegelse og at dette innebærer både begrensninger og muligheter. Hun mener å se at endringene som skjer i forståelsen av profesjonalitet kan være nyttige både for den profesjonelle yrkesutøver og for klientene.

Mekler har jurisdiksjon på et fagområde, men dette er et område der myndighetene gjennom prosjektet ”Differensiering og digitalisering av meklingstilbudet ” definerer en tydelig faglig innramming, og berører på den måten forholdet mellom organisatorisk profesjonalitet og yrkesprofesjonalitet.

#### **4.5. Profesjonelle roller**

I samfunnsvitenskapene brukes ofte rollebegrepet som en måte å beskrive byggesteinene samfunnet består av. Den sosiale rollen består av de forventningene som rettes til den som innehar en stilling eller status, om hva han må, bør og kan gjøre.” ( Dahl-Jacobsen i Christens & Egeberg, 1997). En ser for seg at dersom rolleinnhaver oppfylder forventningene til rollen så vil vedkommende bli belønnet og dersom en ikke gjør det blir en møtt med negative sanksjoner.

Rollene i et samfunn er forskjellige med hensyn til hvor detaljrikt de er beskrevet og hva ved rollen som er beskrevet. Det kan være mer eller mindre klart hva som er målet med det rollen skal oppnå og også hvordan dette skal utføres. I de fleste roller er det slik at de formelle eller

uformelle forventningene til rollen bare spesifiserer noen av premissene for rollen. Dette innebærer både at det ofte er stort handlingsrom og mange ulike akseptable måter å fylle rollen på, men også at det kan knytte seg uklarheter til hva som forventes i rollen. Noen roller er konfliktfylte fordi det knytter seg innbyrdes motsetningsfylte forventninger til rollen, enten i visse perioder eller som et mer permanent trekk ved rollen. ”Av en rolleinnehaver kan ulike grupper vente høyst forskjellige ytelser, og en slik rolle kan, dersom krysspresset oppleves psykologisk, bli konfliktfylt og vanskelig å utøve. Forventningene er innbyrdes motstridende.” (Dahl-Jacobsen i Christens & Egeberg, 1997). Roller med motsetningsfylte forventninger omtales som roller i permanent krise. Innen offentlig virksomhet er noen av de motsetningsfylte forventningene beskrevet med utgangspunkt i spenningsforholdet som kan være mellom politisk lojalitet og faglig uavhengighet. I organisasjonsteori fremstilles dette som en konflikt mellom hierarkisk status og faglig status og en konflikt mellom ”den faglige spesialiseringen som i enhver større forvaltningsorganisasjon finner sted på horisontalplanet, og den hierarkiske spesialiseringen som finner sted på vertikalplanet” (Dahl-Jacobsen i Christens & Egeberg (1997:154). Motstridende forventninger til en rolle knytter seg ofte til at det er ulike verdihensyn som skal ivaretas. I følge Dahl-Jacobsen er ”løsningen ikke å velge mellom den ene og den andre verdier, men å akseptere verdier som er innbyrdes motstridende og at en kommer i situasjoner der de må rangeres (Dahl-Jacobsen i Christens & Egeberg, 1997).

Myndighetenes satsning på å styrke familievernets meklingsstilbud til familier med fastlåst høyt konfliktnivå, innebærer endrede forventninger til meklerens arbeid. Ut fra rolleteori vil det være interessant å se på hvordan dette påvirker meklerrollen i høykonfliktarbeidet.

#### **4.7. Top-down- bottom-up**

Buđdir beskriver den pågående fagutviklingen innen høykonfliktmekling som kvalitetsutvikling i tjenesten ( Buđdir 2015). Arbeid med kvalitetsutvikling kan initieres både fra ledernivå og fra ”grasrotnivå” i organisasjonen. Innen studier av iverksetting er begrepene ”top-down- tilnærming” (ovenfra og ned) og ”bottom-up- tilnærming” (nedenfra og opp) mye brukt (Offerdal A. 1999). Enkelt sagt tar ”ovenfra og ned –tilnærmingen” utgangspunkt i målsettinger slik de blir utformet og definert av aktører på sentralt nivå i organisasjonen, og vurderer i hvilken grad disse målsettingene får gjennomslag nedover og utover i andre deler

av organisasjonen. ”Nedenfra og opp- tilnærmingen” har i stedet fokus på i hvilken utstrekning og hvordan en iverksettingsprosess bidro til å løse et samfunnsproblem. Studier av profesjonene og deres samhandling med brukere, klienter og samfunnsborgere viser at profesjonene kan handle på andre måter enn tiltenkt ovenfra, men at dette avviket ikke nødvendigvis er negativt. Tvert imot kan det være en forutsetning for at politikken intensjoner blir oppfylt (Offerdal 2014: 228). Noen forskere peker på at iverksetting forutsetter både prosesser som går ovenfra og ned, og prosesser som går nedenfra og opp.

Det nasjonale meklingsprosjektet er styrt ovenfra og har klart definerte mål fra myndighetene. Samtidig vises det i prosjektbeskrivelsene til at utviklingsarbeidet også baserer seg på lokale utviklingsprosjekt, som er initiert nedenfra i organisasjonen. Det vil være interessant å få innblikk i om det er noe samsvar mellom de nasjonale føringene og de behovene meklene ser fra praksisfeltet.

## **5. METODE**

### **5.1. Kvalitativ tilnærming**

Hensikten med denne studien har vært å se på meklernes opplevelse og håndtering av høyere forventninger til meklernes samfunnsoppdrag i den pågående videreutvikling av familievernets meklingsstilbud til foreldre med fastlåst høyt konfliktnivå, samt å undersøke meklernes erfaringer knyttet til utprøving av en mer standardisert og strukturert meklingsprosess for disse familiene. Dette er et nytt kunnskapsområde og en ny meklerordning, som det så langt er gjort lite forskning på. Fokus er på meklernes erfaringer og refleksjoner både om forventninger til arbeidet, møte med familiene og forholdet mellom meklingsprosess og rettslig behandling, samt eventuelle selvopplevde endringer i meklerrollen. Studien er eksplorative.

Siden hensikten er å opparbeide ”hvordan og hvorfor -kunnskap ” om et fenomen som vi vet lite om, velger jeg å benytte en kvalitativ tilnærming. ”Metoden er godt egnet for forskning som vil sette nye spørsmål på dagsorden, eller problemstillinger der vi på forhånd ikke har oversikt over relevante svaralternativer.” (Malterud, 2013:32). Jeg har valgt å legge opp datainnsamlingen gjennom dybdeintervju av meklere som arbeider med, og har en direkte kjennskap til, høykonfliktmekling og den pågående fagutviklingen på feltet. Kvalitative tilnærminger gir grunnlag for fordypning i de sosiale fenomenene som studeres og kan bidra til å presentere mangfold og nyanser (Thagaard, 2013). Høykonflikt i foreldresamarbeid har fått økt oppmerksomhet de senere år, men det er fortsatt lite forskning knyttet til hva ny kunnskap og endrede forventninger kan bety for meklerrollen.

### **5.2. Forforståelse**

Ut fra en hermeneutisk grunnholdning er jeg opptatt av den forforståelsen jeg som forsker bringer med meg inn i dette forskningsprosjektet, samt min posisjon i forhold til tema og informantene. Malterud (2013) avviser forestillingen om forskeren som en nøytral rolle uten innflytelse på kunnskapsutviklingen i et prosjekt. ”Uansett hvilke metode vi bruker eller hva slags forskningsprosjekt vi skal gjennomføre, vil forskerens person påvirke forskningsprosessen og resultatene av denne” (Malterud, 2013:41).

Tjora (2013) fremhever viktigheten av at forskeren redegjør for hvordan egen posisjon kan påvirke forskningsarbeidet, og mener at dette vil kunne øke påliteligheten til studien. Jeg har kjennskap til og er involvert i arbeidet med meklingsfeltet og tema høykonflikt fra flere nivå. Jeg har selv vært mekler, jeg har vært daglig leder av et familiekontor som deltar i utprøving av den strukturerte arbeidsmodellen som kalles prosessmekling i høykonflikt, og jeg er involvert i det nasjonale utviklingsprosjektet ”Differensiering og digitalisering av meklingsordningen”, som delprosjektleder for fagutvikling. Jeg er på den måten en del av det feltet jeg studerer og har bred innsikt i det fra flere vinklinger. Jeg har også med meg en forforståelse om at arbeid med foreldre i høykonflikt er et komplisert område, som er utfordrende både i mekling og for andre instanser.

Thagaard (2013) beskriver at forskere som arbeider innenfor samme område som studeres, kan få et særlig godt grunnlag for forståelse av de fenomener som studeres, men er også opptatt av at forskerens relasjoner og forforståelser kan påvirke forståelsen av resultatene. Utfra et slikt syn vil det at jeg er tett på feltet og problematikken kunne gi en fordel fordi jeg kan forstå konteksten som meklerne arbeider innenfor. Samtidig er nettopp denne nærheten til feltet også det som kan bli spesielt utfordrende. Det er et ordtak som sier at ”Nærhet gjør blind”. Jeg har søkt å skape avstand slik at jeg kan få øye på underliggende diskurser på feltet ved å lytte til det meklerne formidler og samtidig reflektere over min egen forforståelse som del av det sosiale fenomenet jeg studerer. Dette gjelder både i planlegging av prosjektet, i datainnsamlingen og når jeg har arbeidet med fortolkning og presentasjon av data.

Når man forsker på et felt man selv er en del av, kan det være spesielt utfordrende å holde fast på rollen som betrakter. Det kan være fristende å se det man vil se og tolkningen av data kan bli preget av forutinntatte meninger. Det er også en fare for at man kan utelukke data som er ubehagelige eller som man ikke ønsker å stå for overfor kolleger fra feltet. Gjennom å være bevisst på forforståelsen vi tar med oss inn, kan vi lettere skille den fra den kunnskap vi tilegner oss underveis (Dalland, 2012).

Jeg har lagt vekt på å beskrive min tilknytning til meklingsfeltet og min forforståelse i starten av dette kapittelet. Alle informantene hadde også informasjon om min erfaring på området. Både i informasjonsskriv og i samtaler i forkant av intervjuene har jeg lagt vekt på å kommunisere en utforskende holdning.

### **5.3. Datainnsamling - hvem og hvordan**

Data er innhentet gjennom intervju med 8 meklere ansatt i familievernet.

“Formålet med et intervju er å få fyldig og omfattende informasjon om hvordan andre mennesker opplever sin livssituasjon, og hvilke synspunkter og tanker de har på temaer som blir tatt opp i intervjusituasjonen. Intervjuer gir et særlig godt grunnlag for å få innsikt i personers erfaringer, tanker og følelser “(Thagaard 2013:95).

Intervjuguiden er utarbeidet som et semi-strukturert intervju med åtte hovedspørsmål med mulighet for oppfølgingsspørsmål og utdyping av det intervjuobjektene bringer inn i samtalen. Spørsmålene er valgt på bakgrunn av hva som er fokus for studien.

### **5.4. Strategisk utvalg**

Meklerne som er inkludert i studien kan betegnes som et strategisk utvalg . Utvalget består av åtte erfarne meklere som jobber på kontor som har hatt et spesielt engasjement i høykonfliktarbeid og også har vært pilotkontor for utprøving av en mer tilrettelagt og strukturert meklingsprosess for foreldre med fastlåst høyt konfliktnivå. Informantene har således spesiell kjennskap til utviklingsarbeidet og de nødvendige erfaringer for å belyse problemstillingen. Dette er først og fremst en styrke for forskningsprosjektet. Samtidig er det viktig å være oppmerksom på at dette ikke er et representativt utvalg av meklere i landet. Flere av disse kontorene har hatt et lokalt engasjement for dette arbeidsfeltet før de ble involvert i det nasjonale utviklingsarbeidet. Dette faglige lokale og nasjonale engasjementet kan være med å prege funnene i studien. Informantene kommer fra flere forskjellige familiekontor, både for å gi bredde til og konfidensialitet i materiale.

### **5.5. Gjennomføring**

#### **Rekruttering**

Informasjonsskriv om studien ble sendt på mail til lederne ved de aktuelle familiekontorene. Lederne ble oppfordret til å videresende mailen til meklerne som hadde deltatt i fagutvikling og utprøving av prosessmekling i høykonflikt ved kontoret, samt å informere dem om at de

som var interessert i å delta kunne henvende seg direkte til meg på mail eller telefon for å avtale tid for intervju. På grunn av min relasjon til meklingsfeltet var det viktig for meg å ikke ta direkte kontakt med aktuelle informanter, men å rekruttere på en måte som reduserte graden av at ”kjente” følte at de burde stille opp på intervju.

Etter et par uker fulgte jeg opp forespørselen med å ringe til lederne ved kontorene for å høre om informasjonen var viderefremmet til meklerne og om de hadde noen spørsmål. I løpet av noen uker begynte jeg å få tilbakemeldinger fra meklere. Svar fra meklere om deltakelse i studien fordelte seg tilfeldig fra flere kontor og jeg avtalte intervju fortløpende. Etter å ha gjennomført og transkribert syv av intervjuene vurderte jeg at mye av informasjonen som kom frem i intervjuene var bekreftende i forhold til hverandre og at svar begynte å gjenta seg. Etter dialog med veileder valgte jeg likevel å utvide med ytterligere ett ekstra intervju for å bedre sikre informasjonsstyrken i materialet.

## **Intervjuene**

“Forutsetningen for å etablere rike og relevante empiriske data er at deltakeren kjenner seg trygg og ivaretatt, og at samtalen foregår uten at intervjueren har svarene klare på forhånd.” (Malterud, 2017 s 70). Informantene i denne studien er kolleger fra meklingsfeltet, og vi har mye felles erfaringsgrunnlag som ansatte i familievernet. I forkant av intervjuene og underveis i arbeidet har jeg reflektert over hvordan dette eventuelt kan påvirke informantenes frihet, om det ville påvirke hva de ville informere om, og i hvilke grad det kunne påvirke hva jeg punktuerte, i betydning stoppet opp ved, hørte og la merke til at de sa. Jeg tenker dette er nyttige refleksjoner å være bevisst på både i intervjusettingen og i analysearbeidet. Samtidig er det slik at denne studien ikke skal teste noen hypoteser eller er ute etter spesielle bekreftelser.

Jeg reiste rundt til familiekontor i landet for å gjennomføre intervjuene og de fleste intervju ble gjennomført på meklers kontor. Dette gav en trygg ramme for intervjuet. På grunn av praktiske omstendigheter ble to av intervjuene gjennomført på telefon. Rammen for intervjuene var 45-60 minutter. Alle intervju ble tatt opp på lydbånd.

I intervjuene erfarte jeg at meklerne snakket lett om de temaene de fikk spørsmål om og at de delte rikt fra sine tanker og erfaringer.

Underveis i intervjuene måtte jeg ta noen valg i forhold hva jeg skulle følge opp av de temaene som meklerne selv brakte inn i samtalen. Barnas plass i meklingsprosessen ble

trukket inn i samtalen av flere av informantene og fremstår som et eget stort tema. Dette temaet blir ikke fulgt videre opp da det ikke er spesifikt fokus i denne studien.

### **Transkribering**

”Etter datainnsamlingen skal materialet organiseres og gjøres tilgjengelig for analyse. Den kvalitative analysen forutsetter som regel at materialet er sammenfattet til tekst på en tilgjengelig og håndterbar måte ”(Malterud 2017:77).

Jeg startet arbeidet med transkribering da jeg hadde gjort noen av intervjuene. Jeg erfarte at transkriberingsarbeidet var tidkrevende og omfattende, men at det også ga ny innsikt å jobbe så detaljert med materialet. Nyanser og sammenhenger trådte tydeligere frem for meg. Jeg erfarte også at det var nyttig å høre intervjuene flere ganger.

### **Analysen**

”Systematisk analyse med forpliktende tolkninger og resultater som lærer oss noe vi ikke visste fra før, utgjør den viktigste forskjellen mellom forskning og overfladisk ”synsing”.” (Malterud 2017:91)

Materialet i denne studien er analysert med utgangspunkt i den trinnvise tilnærmingen i systematisk tekst kondensering slik den er beskrevet i Malterud (2017). Jeg valgte denne tilnærmingen fordi den gir en uerfaren forsker en tydelig og konkret veiledning i analysearbeidet. Den trinnvise jobbingen hjelper med å ikke gå for fort frem, tilnærmingsmåten har hjulpet meg til å få grundig kjennskap til meklernes formidlinger og har sånn sett hjulpet meg å ikke resonere for fort med utgangspunkt i mine forforståelser.

#### Trinn 1 helhetsinntrykk og foreløpige tema

Jeg startet analysearbeidet med å lese hvert enkelt intervju for seg flere ganger, først en rask gjennomlesing, dernest ny gjennomlesing der jeg markerte tekst og ord som jeg la merke til, samt skrev stikkord i marginen. Parallelt noterte jeg stikkord fra intervjuene og oppsummerte hovedinntrykk/hovedinnhold fra hvert enkelt intervju i eget hefte. Dette gav meg god kjennskap til helheten i materialet.

#### Trinn 2 Foreløpige tema og meningsbærende enheter

Dette trinnet handler om å sortere og prioritere materialet i noen grupperinger med utgangspunkt i hva som skal være med i den videre analysen og hva som kan legges til side.



Jeg gikk gjennom alle åtte intervjuene på nytt og skrev ned stikkord som jeg hadde markert underveis. Disse grupperte jeg under noen foreløpige tema som jeg synes å skimte i materialet. Malterud (2017) anbefaler å ikke ha for mange kodegrupper. Jeg endte opp med et rikt materiale og måtte bearbeide materialet flere ganger for å prioritere de mest sentrale temaene i forhold til studiens problemstilling.

### Trinn 3 Kondensering

På dette trinnet ble materialet kodet og sortert etter meningsbærende enheter i materialet. Det empiriske materialet blir dekontekstualisert og samlet på tvers av intervjuene i felles kodegrupper. Jeg jobbet deretter ut et kondensat for meningsinnholdet i hver kodegruppe og supplerte med sitat som kunne illustrere hovedpoenger.

På grunn av stort empirisk materiale måtte jeg gjøre en ny prioritering av kodegrupper og hvilke som skulle ses nærmere på for å kunne belyse problemstillingen. Jeg valgte vekk noen og sammenfattet noen av kodegruppene.

### Trinn 4 Syntese – fra kondensering til beskrivelser

På dette trinnet i analysen blir materialet rekontekstualisert og skrevet ut og presentert i en form som kan gi innsikt i meklernes vurderinger og erfaringer knyttet til problemstilling.

En videreføring av dette er å finne i funnkapittelet.

Analyseprosessen har vært tidkrevende og samtidig lærerik både rent metodisk og på innholdssiden i forhold til tema for studien. Det aktive og systematiske arbeidet med tekstene har ført til at jeg har fått en grundig kjennskap til det informantene har formidlet om tema.

## **5.6. Reliabilitet og validitet**

Reliabilitet handler om påliteligheten og om studien er utført på en måte som gir andre forskere innsyn i hvordan undersøkelsen er gjennomført og bygget opp.

Å kunne teste intersubjektivt vil si at en annen forsker skal kunne ta studien på ny og få samme resultat dersom han bruker samme tilnærming og metode. Dette forutsetter at måten forskningen er gjort på er transparent og synlig for andre, at jeg viser hvordan jeg har gjennomført studien og hvilke vurderinger som ligger bak tolkningene (Thagaard, 2013). Nå

vil det ved denne type forskning være vanskelig å få eksakt lik måte å foreta ny undersøkelse på, da det ved intervju alltid vil være preget av kommunikasjon mellom to individ, og vanskelig å gjenta likt. Setting og spørsmål vil derimot kunne gjentas. Reliabiliteten i kvalitative forskningsprosjekter ”knyttes til at forsker gjør rede for fremgangsmåtene i prosjektet” (Thagaard 2013:203).

Validitet handler om gyldigheten av data og om studien bringer frem kunnskap som er relevant for problemstillingen. Forskers nærhet til feltet kan utfordre validiteten for eksempel dersom intervjuobjektene svar påvirkes av dette.

I mitt forskningsprosjekt var jeg kjent med fagfeltet og til en viss grad med noen av dem jeg intervjuet. Det har vært viktig for meg å ha åpne spørsmål og ikke jakte på bekreftelser når jeg har gjennomført intervjuene. Jeg har jobbet aktivt med å ”tømme hodet” og innstille meg på å høre hva akkurat denne meklere har å formidle. I denne studien erfarte jeg at informantene gav rike og utfyllende refleksjoner som fremsto som frie og relevante i forhold til temaene som ble bragt inn i intervjuet. Selv om jeg har hatt høy bevissthet på dette underveis i datainnsamlingen så er det klart at de data som framkommer fortsatt blir tolket og forstått delvis gjennom min forforståelse. Jeg vurderer likevel at funnene er solide og gir et godt grunnlag for å belyse tema for oppgaven.

## **5.7. Forskningsetikk**

Denne studien ser på meklernes erfaringer med endrede forventninger til meklingstilbudet og meklerrollen og henter ikke inn personsensitive data. Studien er meldt inn til og godkjent av Norsk Senter for forskningsdata. Deltakelse i studien har vært basert på frivillighet og informantene har skrevet under på at de samtykker til å delta i studien. I samme skriv er de informert om at de kan trekke seg som deltakere i studien når som helst i prosessen.

Innhenting av data er godkjent av lederne ved de aktuelle familiekontorene og av ansvarlig for meklingstjenesten i Bufdir.

Prinsippet om konfidensialitet er sentralt i en forskningsstudie. I denne studien er informantene rekruttert fra et nettverk av familiekontor som har deltatt i et spesifikt nasjonalt fagutviklingsarbeid. Selv om informantene kommer fra flere ulike kontor så er det en viss sannsynlighet for at de kan kjenne til hverandre, og noen av informantene jobber på samme kontor og har delt informasjon om at de har sagt ja til å delta i studien. For å unngå

gjenkjennelse har jeg gitt informantene en tallbetegnelse som ikke refererer til rekkefølgen for når intervjuene er gjennomført. Alle sitater er omgjort til bokmål og helt spesielle dialektuttrykk og talemåter er omskrevet. Jeg har lagt stor vekt på å beholde meningsinnholdet i sitatene.

Informantene er ikke benevnt med navn eller kontortilhørighet. I intervjusituasjonen ble eksemplene som meklerne refererte til fra meklingskonteksten ikke benevnt med navn.

Lydfiler og utskrifter av materialet er oppbevart nedlåst. Datamaskinen som har vært brukt til transkribering, analyse og videre tekstarbeid er beskyttet med passord. Alt råmateriale vil bli slettet når oppgaven er godkjent.

Studien har en temabasert tilnærming. I temabaserte tilnærminger samles informasjon og sitater på tvers av informantene med utgangspunkt i det tema som skal belyses. Dette gjør anonymisering lettere, men kan føre til at informantene opplever at deres refleksjoner ikke fremtrer i den sammenheng som de var opptatt av (Thagaard 2013). Jeg har prioritert noen tema utfra studiens problemstilling og mye interessant materiale er derfor utelatt. I forhold til de temaene som belyses i studien har jeg imidlertid lagt vekt på å fremheve sentrale tendenser slik at meningsinnholdet fremkommer så klart som mulig.

På grunn av studiens tema fremkommer generelle beskrivelser av utfordrende sider av konfliktfylt foreldreskap og meklernes møte med foreldre i konflikt. Disse beskrivelsene gir ikke helhetlig og nyansert bilde av meklernes kjennskap til hvilken kompleks og fortvilt situasjon mange av de foreldrene og barna som er i denne situasjonen opplever å være i.

## 6. PRESENTASJON AV FUNN

I dette kapitlet presenterer jeg hovedfunn fra analysen av intervjumaterialet. Med utgangspunkt i de temaene som informantene kretser rundt har jeg gruppert funnene i to hovedbolker. Den første bolken har jeg kalt ”Forholdet mellom mekling, terapi og rettslig behandling”. Her har jeg presentert funn som angår meklernes håndtering av myndighetens økte forventninger til familievernets meklingstilbud for foreldre med fastlåst høyt konfliktnivå, samt deres forståelse av meklerrollens fagområde, som ifølge informantenes beskrivelser ser ut til å plassere seg mellom det terapeutiske og det juridiske. Informantene søker å trekke grenser for meklerens ansvarsområde både i forhold til familievernets terapeutiske tilbud og i forhold til domstolene, disse funnene er også inkludert i denne bolken. Den andre bolken har jeg kalt ”Videreutvikling av meklingstilbudet og erfaringer med en mer strukturert arbeidsmetode i mekling for foreldre med fastlåst høyt konfliktnivå”. Her presenterer jeg funn som angår meklerens forståelse av kompleksiteten de møter i arbeid med foreldre med fastlåst høyt konfliktnivå, og erfaringer med en mer strukturert og standardisert arbeidsmetode i høykonfliktmekling. Hver bolk avrundes med en deloppsummering.

### 6.1. Forholdet mellom mekling, terapi og rettslig behandling

Denne bolken handler om hvordan meklerne ser på på Bufdir sine økte forventninger til familievernets meklingstilbud til foreldre med fastlåst høyt konfliktnivå, deres refleksjoner om ansvarsdeling mellom familievern og domstolene og hvordan meklerne søker å finne balanse i et fagfelt som på den ene side grenser mot familierapi og på den andre side mot juss og domstolsbehandling.

#### 6.1.1. Oppslutning om myndighetenes økte forventninger

*«.. det er vi som er riktig adresse i disse sakene»*

Alle meklerne som ble intervjuet i denne studien forstår det slik at hensikten med å videreutvikle meklingstilbudet for familier med fastlåst høyt konfliktnivå både er å gi et mer tilpasset tilbud til disse familiene, men også å bidra til å redusere antall foreldretvistsaker i retten. Informantene gir uttrykk for at de i all hovedsak stiller seg bak disse målene, og noen

poengterer samtidig at denne satsningen har ført til en økt bevissthet på meklingsordningens ansvar for tilbudet til familier med fastlåst høyt konfliktnivå.

En av informantene gir uttrykk for sin oppslutning om myndighetenes økte forventninger til den nye meklingsordningen slik: *"Jeg tenker det er jo bra, ...og bra at de minner oss på at det er vi som er riktig adresse i disse sakene, eller i hvert fall i flere av disse sakene enn sånn som det ser ut nå"* (n1). En annen informant uttrykker det på denne måten: *"Det er bra å løse problemer på et lavest mulig nivå"* (n5).

Informantene omtaler familievernet og domstolene som forskjellige fagområder. De trekker frem familievernets faglige kompetansen som en viktig begrunnelse for å videreutvikle tilbudet i høykonfliktmekling innad i familievernet. Informantene beskriver at familievernet er en hjelpetjeneste for par og familier og at familievernets spesialkompetanse på familierelaterte tema er vesentlig i møte med familier i konflikt. En informant sier det slik: *"Vi har mye erfaring fra å jobbe med familier, barn og med relasjoner- det er jo det som er vårt hovedfokus- og jeg tenker det er jo det dette her handler om, og i ganske liten grad om juss"* (n3).

Informantene er også opptatt av at selv om den skriftlige foreldreavtalen er det formelle målet for meklingsprosessen, så er en avtale på papiret ikke nok for å hjelpe disse familiene. Den største utfordringen, slik de ser det, er å bedre kommunikasjon og samarbeid mellom foreldrene. En skriftlig avtale løser ikke noe verken for barna eller foreldre, hvis den ikke blir fulgt opp av foreldrene i hverdagen.

En av informantene formulerer det slik : *"En avtale blir jo ikke bedre enn partene som skal forvalte den .....det å skrive en avtale om bosted og samvær og ferieavvikling det er veldig reduserende i forhold til helheten inne i dette her....når det er konflikt"* (n5). Mens en annen sier: *"For de barna så er avtalen en del av noe, men i denne type saker så handler det vel så mye om å roe ting ned, gjøre ting tryggere for barna da"* (n8).

De trekker frem betydningen av å jobbe med relasjonene innad i familien for å bedre hverdagen for barna og foreldrene. En av informantene uttrykker det på denne måten : *"Det er jo folk som skal være i relasjon til hverandre resten av livet, og på det feltet har familievernet antakelig størst kompetanse tenker jeg da"* (n7).

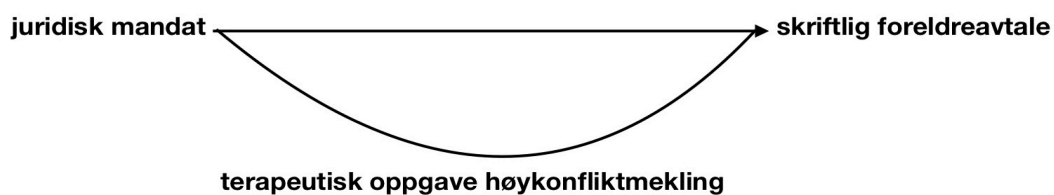
Informantene gir uttrykk for at de i tillegg til å bistå med den skriftlige foreldreavtalen, ønsker å hjelpe foreldrene frem til avklaringer eller samarbeid som legger til rette for en best mulig

kvalitet på relasjonene mellom barn og foreldre. Dette sitatet sier noe om denne faglige ambisjonen: ”*jeg har i hvert fall et mål om noe mer enn en skriftlig avtale*” (n8).

En av informantene sier noe om hvordan han kan uttrykke dette overfor foreldre som vurderer rettslig prosess: ”*Retten kan hjelpe dere med jussen, men vi kan hjelpe dere med samarbeidet og kommunikasjonen deres og ting vi tenker er viktig for barna da*” (n1).

Informantene er opptatt av at hvis en skal komme frem til en fungerende foreldreavtale, så må en ofte må ta omveier av mer ”terapeutisk” karakter.

Informantenes beskrivelser av veien til en fungerende foreldreavtale i høykonfliktsakene kan illustreres på denne måten:



Figur 3. Det terapeutiske arbeidet i høykonfliktmekling (egen illustrasjon).

Informantene beskriver høykonfliktmekling som et arbeidsfelt som krever stor tålmodighet og der det ikke finnes enkle løsninger. Problemene er sammensatte og komplekse og de erfarer at når noe blir løst dukker det gjerne opp andre problemer som gjør at konfliktene mellom foreldrene fortsetter. En av dem sier det slik: ”*Så skjer det litt da, litt endring, og så er det tilbakefall, og så er det et nytt tema som dukker opp, og så er det om konflikten bare lever og lever*”(n3) .

Til tross for at hovedtendensen i materialet er at informantene er positive til at familievernets høykonfliktmekling skal videreutvikles, så er de kritisk til måten Bufdir legger til rette for at arbeidet som gjøres i mekling skal registreres og rapportert på . De trekker frem at hva som

måles gir et lite utfyllende bilde av hvilke innsats som faktisk legges ned i dette arbeidet og også av hva som er et godt resultat. *”Målet blir å få til en avtale , litt uavhengig av om det er lurt eller ikke”* ( n 4). Informantene er opptatt av at tallfokuset kan føre til en forskjøvet oppmerksomhet, og at kompleksitet og dilemma i arbeidet forsvinner. *”Jeg opplever jo at vi blir målt mer på antall som går på avtale og flere timer og barn i samtale, men jeg vet ikke om det er gode mål på hvor godt arbeidet er”* ( n5). Tallene kan bli et mål i seg selv, selv om det ikke nødvendigvis sier så mye om kvaliteten på arbeidet som er gjort. En av dem uttrykker det ironisk slik: *”Få hit en unge for å få opp et tall”* ( n6).

Informantene formidler også en viss bekymring for at de opplever at når mekling har fått en større plass i familievernnet, så kan det gå på bekostning av annet arbeid som kanskje er mer forebyggende. En av informantene sier: *”det handler jo om en styring av familievernnet, hvilke innretning vi skal ha....parterapi hadde en større plass i familievernnet før, innretningen går mot å jobbe mer med konflikter etter brudd, familiesamarbeid og mekling, så det tenker jeg er et dilemma inn i dette her..”* ( n5).

### **6.1.2. Glidende overgang mellom høykonfliktmekling og familievernets terapeutiske arbeid**

***”..jeg bytter til en klinisk sak når meklingstimene er brukt opp..”***

Informantene formidler at det er glidende overganger mellom mekling og det øvrige tilbudet på familiekontoret. Konfliktfylt foreldresamarbeid er et tema det jobbes med både i mekling og i det terapeutiske tilbudet. Mens meklingstilbudet er avgrenset til maksimum 7 timer, kan det terapeutiske tilbudet tilrettelegges uten denne timebegrensningen. Informantene forteller at hvis de først får foreldrene med på å bruke tid i meklingsprosessen, så kan de 7 timene være for lite i forhold til det familien trenger for å finne frem til gode løsninger for barna og et fungerende foreldresamarbeid seg i mellom. Dette løser informantene ved å fortsette arbeidet med familien utover de syv meklingstimene. En av informantene sier det slik: *”... for meg er det bare en formalitet, jeg følger med i Fado (familievernets klientregistreringssystem) og bytter til en klinisk sak når meklingstimene er brukt opp, men innholdsmessig er det ikke noen forskjell, tenker jeg da”* (n3). Andre av meklerne er mer opptatt av forskjellen på mekling og det kliniske tilbudet i familievernnet og synes det er viktig å avslutte meklingen innen den tidsrammen en har til rådighet.

Et tema som informantene vender tilbake til under intervjuene er at det er utfordrende å vite hva som er eller bør være yttergrensene både for mekling og for det terapeutiske tilbudet i familievernet i disse sakene. En av informantene sier: *”etter å ha jobbet mye i høykonfliktfeltet så er jeg blitt opptatt av de sakene hvor det ikke lar seg løse”*(n3).

De forteller at de på den ene siden skal formidle håp og tro til familien om at det kan være nyttig å jobbe med utfordringene i en meklingsprosess, prøve å bidra til løsninger ved tilbudet i familievernet og derved være med å forebygge at sakene kommer til domstolene, men samtidig er de opptatt av at det kan bli feil hvis de prøver for lenge uten at det blir noen reell bevegelse og avklaring for barna. Dette dilemma uttrykkes av en av informantene på denne måten: *”Når er vi med på å forlenge en smertefull prosess og når er vi med på å løse den, det tenker jeg masse på”* (n7) . En av de andre sier: *”Det er både ganger jeg er redd for at jeg har gitt opp for fort og ganger der jeg er redd for at jeg har holdt på for lenge”* (n1).

Samtidig formidler flere av informantene at det i noen saker kan se ut som verken familievernet eller domstolen klarer å hjelpe familiene.

### **6.1.3. Grenser mellom mekling og domstolene**

***”det høres så tilforlatelig og riktig ut at sakene skal løses i familievernet...veldig ofte er det riktig, men faktisk ikke alltid..”***

Familievernet og domstolene har ulike formelle rammer, men begge instanser har etter loven (Ekteskapsloven, Barneloven) ansvar for å bistå foreldre med å komme frem til en foreldreavtale om barnas hverdag når foreldrene ikke bor sammen. Den faglige forståelsen av hva høykonflikt handler om, hva som er årsakene til de fastlåste konfliktene og hva som er nyttig hjelp for familiene er fremtredende når informantene beskriver grenseoppgangene mellom familievernet og rettslig prosess i domstolene. De trekker frem eksempler som understreker nytten av at flere av disse familiene kan bli hjulpet i familievernets meklingstilbud og formidler samtidig tydelig at det i noen saker trengs domstolenes rammer og formelle kompetanse.



### *6.1.3.1. Rettslig behandling gir ingen garanti for at saken blir løst*

**«..vi har jo mange som sitter og krangler om hvordan de skal forstå en dom».**

Informantene påpeker at selv om domstolene har et bredere formelt mandat og at en rettslig prosess utløser mer ressurser enn mekling, så gir rettslig behandling av en foreldretvistsak ikke noen garantier om løsning på konfliktene. De trekker frem som et paradoks at foreldre som har tatt ”saken sin” til retten og fått hjelp til å utforme en foreldreavtale, enten som forlik eller dom, ofte er å se på familiekontoret igjen, kranglende om hvordan denne avtalen skal forstås. En av informantene sier: ” ..folk kommer til oss med forlik som de er veldig misfornøyde med” (n1). En annen sier det på denne måten: ”.. også er det ikke alltid det hjelper heller for de bare fortsetter å krangle...vi har jo mange som sitter og krangler om hvordan de skal forstå en dom”(n7).

De forteller om foreldre som har vært i retten og som har opplevd at rettsprosessen har forsterket vanskene dem i mellom og som fortsatt har like store utfordringer, og av og til enda større utfordringer, med å få foreldreskapet til å fungere. De knytter dette til at det å ta en sak til retten ofte innebærer en forventning om at dette er en kamp som kan vinnes eller tapes, og at denne oppfatningen kan forsterkes av andre involverte aktører for eksempel partenes advokater. En av informantene uttrykker det på denne måten: ” I retten så ligger det nesten i kortene at en skal sverte den andre og fremme seg selv, så da blir det på en måte en skittentøysvask med alt det som kan gjøre den andre litt mindre egnet enn seg selv, ...I etterkant av en slik prosess er man ikke akkurat gode venner. Og det er jo negativt, både for å praktisere videre avtale og for barna selvfølgelig” (n4).

En annen sier: ”Man kan vinne kampen om 50/50, men vinner du relasjonen på det ?” (n5).

Denne forståelsen er noe av det som går igjen når meklerne formidler at det er bra hvis familievernet kan utvikle meklingstilbudet, slik at flere familier kan få hjelp uten rettslig behandling.

### 6.1.3.2. Noen saker bør behandles i retten

**”..retten bør ta saken når det er behov for undersøkelse og beslutning..”**

Informantene formidler samtidig at noen saker bør behandles i domstolene og at det er helt urealistisk, og heller ikke faglig riktig, å prøve å løse alle sakene i familievernnet. Høykonflikt kan handle om alvorlig familieproblematikk og informantene understreker at det ikke bør være et mål om å ”løse” disse sakene innen familievernets meklingsstilbud. I saker med alvorlig barnevernsbekymring, rus, vold og alvorlig psykisk sykdom, fremhever de at det ofte er nødvendig at noen har mulighet til å undersøke mer og om hva som er foreldrenes livssituasjon og å hjelpe dem frem til en avklaring for barna. ”..det er noen foreldre som sliter så alvorlig med samarbeid pga forskjellige typer personlighetsproblematikk eller andre type ting, som er så alvorlig at noen bare må bestemme for dem, for barnas skyld”(n7).

Informantene beskriver det som utfordrende å mekle når en av foreldrene gir uttrykk for alvorlige bekymringer for barnet og beskriver den andre forelderens manglende evne eller mulighet til å være en trygg omsorgsperson for barnet. Det blir spesielt utfordrende når foreldrenes virkelighetsbeskrivelser i tillegg er svært ulike. En av dem sier det slik: ”det å sitte i høykonflikt er ganske tungt, og særlig da å si at vi skal være her for dere, og sitter de og skjeller hverandre ut, og de sitter og diagnostiserer hverandre og melder hverandre til politi og barnevern og gud vet hva....”(n7). Informantene sier at de ikke har noe annet å ”spille på” enn seg selv og det direkte møte med familien, og at det derfor kan være vanskelig for mekler å få tak i og vurdere hva slike bekymringene består av og hvor alvorlige de er. ” Vi har kun de fortellingene som formidles i rommet, og så må vi velge å tro på den ene eller den andre egentlig”(n4).

Om grenseoppgangen mellom meklings og rettslig prosesser sier en av informantene: ”Den grove delingen er i hvert fall at retten bør ta saken dersom det er behov for undersøkelse og utredning, men at familievernnet kan prøve på å ta en del av de andre sakene.” (n8).

I tillegg er de opptatt av domstolenes mulighet til å fatte beslutninger og sier at noen ganger, når foreldrene sine konflikter har vart lenge uten at de klarer å komme frem til enighet om rammene for barnas hverdag, så er det helt nødvendig at retten kan ta noen beslutninger på vegne av foreldrene. ”..noen ganger er det det de trenger, at noen sier sånn og sånn skal det være, og da må de til retten”(n1). En annen av informantene uttrykker det på denne måten:

*”..noen ganger kan det at noe blir bestemt være det eneste som kan roe saken og gi noen avklaringer for barna, jeg tror faktisk at det er noen som trenger en dom”(n6).*

Graden av alvor i det foreldrene forteller, i kombinasjon med det uavklarte og fastlåste over tid, er det informantene trekker frem om når de vil anbefale foreldrene å ta saken til retten. En av informantene sier det slik: *”Når bekymringene, sånn som de beskrives eller fremstår for oss er veldig alvorlige så skal vi jo ikke sitte å mekle..... det blir jo helt feil at vi sitter og legger til rette for en eller annen type samværsavtale med en mamma eller pappa som vi lurer på om, eller er usikre på om er helt ute og kjøre”( n1) .*

#### *6.1.3.3. Ingen reell tjenestekjede*

***” denne saken må videre, den kan ikke løses her”***

Informantene forteller at de opplever det som utfordrende at de ikke har noen reell påvirkning på om en sak faktisk blir brakt videre til domstolene. Det er foreldrene selv som må bringe saken inn for retten og meklerne har ingen mulighet til å henvise videre til rettslig behandling. Meklerne i studien har tydelige profesjonelle refleksjoner om når det er riktig med mekling i familievernet og når domstolens kompetanse trengs. Den profesjonelle refleksjonen om hva som er riktig ansvars- og oppgavedeling mellom familievernet og domstolene gir dem imidlertid liten hjelp når realiteten er at når de ønsker å henvise en sak videre til retten så har de ikke mandat til dette. Informantene forteller om at de har mange erfaringer på at foreldrene ikke bringer saken til retten, selv om mekler synes det ville vært det riktige. At foreldrene ikke vil ta saken til retten kan handle om at de ikke orker, at de er usikker på om de vil få medhold, eller andre ting. En av informantene sier: *”En av grunnene til at folk ikke går til retten er at de ikke har råd til det”(n4).* Da kan det være vanskelig for meklerne å ”slippe saken”. Det at det ikke er en sammenheng mellom familievernets tilbud og domstolene oppleves som problematisk for meklerne.

#### **6.1.4. Deloppsummering**

Meklerne i studien er i all hovedsak entusiastiske for at arbeidet med familier i høykonflikt videreutvikles og de stiller seg bak at dette arbeidet hører hjemme i familievernet. De forstår og begrunner dette med utgangspunkt i hvilke problematikk de erfarer at høykonflikt handler om, og mener at det er viktig at de som skal bistå foreldre med fastlåst høyt konfliktnivå har

kompetanse i arbeid med familie, relasjoner og terapeutisk arbeid, mer enn i juss. Meklerne er opptatt av grenser mot øvrige tilbud i familievernet, i forhold til retten og andre instanser og av å finne sin plass i grenseoppgangen mellom terapi og juss. Meklerne formidler at det er glidende overganger mellom mekling og det kliniske tilbudet i familievernet. De beskriver rollen sin som kompleks og fylt av dilemma og gir uttrykk for at de fortløpende opplever å balansere mellom det å gi opp for tidlig, contra det å prøve for lenge, uten at det bidrar til noe bedring for barn og foreldre. Informantene er opptatt av arbeidsdelingen mellom mekling og domstolene og formidler at i noen familier der det er alvorlig bekymring, trengs domstolenes utrednings og beslutningskompetanse. I de alvorligste sakene er det et dilemma for dem at de ikke har noen mulighet til å sikre overføring av en sak fra mekling til domstolene.

## **6.2. Videreutvikling av meklingstilbudet og utprøving av en mer strukturert arbeidsmetode i mekling for foreldre med fastlåst høyt konfliktnivå**

Denne bolken handler om hvordan meklerne beskriver sitt arbeid med familier der foreldre har et fastlåst høyt konfliktnivå. En av hovedtendensene i materialet var at informantene beskrev dette arbeidet som krevende og slitsomt. Samtidig beskriver de at den pågående fagutviklingen har medført en endring i hvordan de tenker om mekling og de forteller om positive erfaringer med en mer strukturert arbeidsmetode i høykonfliktmekling. Informantene trekker frem at noe av det som tradisjonelt gjør høykonfliktmekling vanskelig, er at både foreldre og meklere tidvis kan ha lite håp om at mekling er nyttig. De refererer til dette når de kommenter hva som er annerledes med å arbeide etter den strukturerte arbeidsmodellen i høykonfliktmekling.

### **6.2.1. Krevende arbeid og mye følelser**

*”..lite håp..”*

Informantene beskriver at de i høykonfliktmekling ofte treffer foreldre som har liten tillit til hverandre og som på mange måter har gitt opp håpet om bedring. De forteller at det utspiller seg mye frustrasjon, anklager og aggresjon i meklingsrommet. De erfarer at foreldrene i liten grad har en felles ”bestilling” til mekler og at minst en av foreldrene møter til mekling bare

fordi den første timen er obligatorisk. Informantene beskriver at det er krevende å få foreldrene til å ville å snakke med hverandre i det hele tatt og at mange av foreldrene har liten tro på at mekling er nyttig for dem. Konfliktene dem i mellom skygger for felles fokus på løsninger for barna. Flere av informantene beskriver at de kan bli både sliten og desillusjonert, og at de kan kjenne på hjelpeløshet og bekymring uten at de opplever å få til noe som bedrer situasjonen for barn og foreldre. *”For å være ærlig da, noen ganger har jeg kjent på hjelpeløshet når konflikten har vært høy og partene på en måte prøver å få solgt inn sin historie og sin forståelse og prøver å få en med på laget på en måte, det å balansere mellom er krevende, en står jo midt i krigssonen”*(n2).

Informantene løfter frem at sterke følelsesuttrykk har en tendens til å ”smitte”, og de forteller om hvordan alvoret og følelsestrykket i meklingsrommet merkes av dem på en måte som gjør at de kan grue seg til meklingstimene. *”.. du kjenner det i magen og i hode og gruer deg på forhånd.. ”* (n1). En annen sier det på denne måten: *”Det er stressende og ubehagelig å sitte med disse sakene og det ikke kommer noen vei ”*(n3).

Hensynet til barnet står sentralt i meklernes faglige engasjement for høykonfliktarbeidet. En ”vellykket” mekling handler om en bedre hverdag for både barn og foreldre. Barneperspektivet bidrar til motivasjon for arbeidet, men også til bekymring. Samtidig sier informantene at nettopp det at innholdet i mekling handler om viktige tema er det som gir oppgaven mening ; *”vi gjør en jobb for de barna, ved å prøve å holde på de foreldrene, ved å prøve å ansvarliggjøre de, ved å prøve å bevege de...det gir veldig mening da, og det gir og en utholdenhet i å stå i det og til å fortsette å jobbe med det”*(n8).

### **6.2.2. Satsningen på høykonflikt har gitt mekling en økt faglig status**

***”..meklingen var noe vi bare hadde på si som var lovpålagt og noe vi måtte gjøre.....»***

Flere av informantene forteller at den fagutviklingen som har vært på mekling og høykonflikt, både lokalt og nasjonalt de siste årene, har vært med på å gi mekling en annen faglig status innad i familievernet. En av informantene sier: *”.....før var meklingen noe vi bare hadde på si som var lovpålagt og noe vi måtte gjøre.....jeg opplever at det har vært en bevegelse i feltet, at det har blitt mye mer interesse for både problemstillingen og utviklingen av metoder og tilnærminger da”*( n3).

De beskriver at høykonfliktmekling er krevende, men at økt fokus og fagutvikling har gjort noe med deres innstilling til, og ønske om, å få til noe i dette arbeidet. En av informantene sier det slik: *”..det virker helt håpløst og du hadde egentlig hatt litt lyst at de skulle gå, men de er faktisk på riktig adresse, det er du som jobber på den instansen som skal hjelpe dem. Det er et fokus som er blitt tydeligere for meg” (n1).*

En annen av informantene uttrykker det på denne måten: *”Det å selge inn til foreldrene at de skal orke å sitte med ”fienden” over tid, de vil jo ofte helst slippe å forholde seg til hverandre i det hele tatt. Det er jo også en utfordring, å holde fast på at det faktisk er verdt det. Men det er verdt det for barna deres, det er en investering i barna og ikke bare hva de har behov for akkurat nå. ” (n7)*

Nettopp det at meklerne ser nødvendigheten av å bistå foreldre til å gjøre hverdagen bedre for de barna det gjelder ser ut til å være gjennomgående i den faglige oppslutningen om oppdraget som meklerne gir uttrykk for .

### **6.2.3. Struktur som støtte i komplekst fagarbeid**

#### ***”..meklingsprosessen er strukturerende og støttende for oss..”***

Informantene forteller at de har gode erfaringer med å prøve ut en mer strukturert arbeidsmodell i høykonfliktsakene. De forteller at de har fått mer tro på at høykonflikt er noe det er mulig å jobbe med og en av informantene sier det slik: *”det har gitt meg et større håp om at vi kan hjelpe flere da, og et verktøy også til hvordan vi kan gjøre det, hvordan vi kan få prøvd noe mer...”(n4)*

Flere løfter frem at den strukturerte arbeidsmodellen, og det at de jobber to og to sammen, har gjort det lettere for dem å ”etablere en retning på arbeidet” og ”manøvrere” i de vanskelige sakene. En av dem sier: *”..meklingsprosessen er ganske strukturerende og støttende for oss, at vi ikke bare sitter der og ikke aner opp eller ned på oss selv....det tror jeg mange kan føle i møte med de mest fastlåste og største største kranglene...hva i all verden kan vi gjøre nå ...jo vi kan gjøre sånn, vi kan gjøre sånn , vi kan gjøre sånn...”(n7)*

Informantene trekker også inn at det oppleves som nyttig at kontoret har en felles ”meklingspakke” til foreldrene. En av dem sier: *det at vi som kontor kan tilby noe og at vi blir transparent og tydelig, det opplever jeg som veldig bra ”(n5).*

Det at foreldrene får tilbud om en tydelig strukturert meklingsprosess fremfor enkeltstående timer oppleves som en hjelp til å motivere til å forsøke videre mekling. Informantene sier at det at de har noe konkret å tilby gir både mekler og foreldrene et felles "bilde" av hvordan meklingsarbeidet kan legges opp. De formidler at det kan være lettere å motivere foreldrene til å forsøke videre mekling når de får tilbud om en tydelig skissert meklingsprosess fremfor enkeltstående timer. Dette opplever informantene som en tydelig endring. *"Utgangspunktet før var å si; hva vil dere- ? det var å ikke tilby noe, eller det var å tilby en ny time som en ikke nødvendigvis hadde noe plan for i utgangspunktet... ..når vi har den strukturen så gir det mening for foreldrene og du viser dem konkret hva vi kan bruke timene til"* (n8).

Informantene sier at de tror at denne "innrammingen" av meklingstilbudet kan bidra til håp og motivasjon både for mekler og foreldrene. En av dem sier: *".. jeg har vært veldig glad for denne tydelig prosessen som en kan" selge inn" som gjør at en også kan skape et slags håp for foreldrene..."*(n2). En annen uttrykker det på denne måten: *".. jeg tror klienten føler seg tatt på alvor, dette er viktig, dette skal vi bruke tid på dette har vi tro på og det tror jeg er veldig godt for foreldre når de kommer, at det er noen som faktisk tror at det er mulig å gjøre noe med det "* (n7).

Noen trekker frem at struktur og tydelighet kan skape nødvendig forutsigbarhet og mer ro for foreldre som er i konflikt. En av dem sier : *"Det hjelper hvis vi har en struktur, jeg tror foreldrene trenger regi, de trenger en innramming"*(n7). En annen informant uttrykker det på denne måten: *"Jeg tror det er litt godt for dem som er i den situasjonen at det blir tatt litt styring"*(n6).

Samtidig forteller de at de synes at den strukturerte arbeidsprosessen er med å bidra til en slags faglig troverdighet. En av informantene sier : *"Jeg opplever at det fremmer både faget og meg å kunne si at dette har vi erfaring med og at dette er en bra måte å gjøre det på ....jeg lener meg fram og sier at jeg anbefaler dem å bruke tid, men forventer også at de må ansvarliggjøres og forplikte seg"*(n8). En annen sier noe av det samme på denne måten: *"Vi formidler noe om en erfaring som jeg tror kanskje er med på å skape trygghet"*(n5) og *det gir en forutsigbarhet på hva som er erfart at kan gi en bevegelse inn i meklingsprosessen"*(n2.)

Informantene fremhever samtidig betydningen av å bruke sitt faglige skjønn og fortsatt kunne gjøre nødvendige tilpasninger i det direkte møtet med familiene dersom de vurderer det som riktig. De opplever at strukturen gir åpning for dette. *".. jeg synes det er fint å ha en struktur å holde på, og samtidig er det jo mye valgfrihet i strukturen"*(n7).

#### 6.2.4. En mer styrende og aktiv meklerrolle

***”Det krever en helt annen tydelighet som mekler..”***

Informantene beskriver meklerrollen i den strukturerte prosessen i høykonfliktmekling som en aktiv, styrende og fremover lent rolle med innslag av terapeutisk arbeid. De løfter frem at meklere i høykonfliktsaker må tørre å ta mer regi og tørre å være tydelig på en annen måte enn i den mer tradisjonelle meklerrollen. *”Å være mekler i høykonflikt det er også krevende fordi at det krever en helt annen tydelighet som mekler”*(n7).

Samtidig beskriver informantene en mer terapeutisk meklerrolle. De forteller at de bruker sin faglige kompetanse på familiefeltet og jobber aktivt med å etablere god kontakt med begge parter, med å få partene til å oppleve seg hørt og forstått og med å prøve å få dem til å forstå hverandre. De beskriver at de jobber med å forstå hva som ligger bak konfliktene og det foreldrene gjør for å kunne bidra til å løse opp i vanskene dem i mellom. *”Gjennom å være inne i de loopene som handler om hendelser og historikk, så kan det bidra til å løse opp i prosessen.”* (n5)I. De fleste informantene understreker likevel at arbeidet i mekling er noe annet en terapi. *”Jeg bruker mye av både terapeutisk forståelse og terapeutiske verktøy, men på en litt annen måte enn i vanlig terapi. Det er annerledes å jobbe når foreldre i fellesskap ber om hjelp til å jobbe seg gjennom det som er vanskelig, -i disse sakene har ikke foreldrene bedt om det.”*(n8).

De forteller om hvordan de balanserer mellom det juridiske avtaleperspektivet og de mer relasjonelle og psykologiske temaene som foreldreutfordringene ofte henger sammen med.

*”Når situasjonen krever det så må man ta styring og være pågående, men så hender det jo at det dukker opp et veldig emosjonelt tema underveis, og da går jeg over i, blir litt mer inn i terapeutrollen igjen. Og jeg synes det er veldig fascinerende å få lov å jobbe på den måten, å få lov å veksle i de ulike rollene eller innfallsvinklene”*(n3).

#### 6.2.5. Deloppsummering

Informantene formidler at satsningen på høykonflikt nasjonalt og lokalt har vært med å gi høykonfliktmekling høyere faglig status. De erfarer at en mer strukturert meklingsprosess for foreldre med fastlåst høyt konfliktnivå er en nyttig innramming av et komplekst fagfelt. Strukturen gir dem noe å manøvrere etter og legger også til rette for at foreldrene får noe mer



konkret å forholde seg til. De beskriver det som positivt at hele kontoret tilbyr en felles meklingsprosess i disse sakene. De formidler at den strukturerte meklingsprosessen er med på å gi en retning i arbeidet, men informantene understreker samtidig betydningen av at det er viktig at de fortsatt må kunne gjøre tilpasninger i møte med den enkelte familie. Den strukturerte meklingsprosessen synes å bidra til en klargjøring av meklerens arbeid og til en mindre uklar rolle. Innrammingen bidrar til at de i større grad opplever å få til en arbeidsprosess sammen med foreldrene der de i større grad får brukt faget sitt. Informantene beskriver meklerrollen i høykonflikt som en sammensatt rolle som balanserer mellom det juridiske avtaleperspektivet og de mer psykologiske og relasjonelle temaene i familien. De beskriver en rolle som er i endring fra en mer avventende posisjon til en aktiv og styrende fagrolle med tydelige innslag av terapeutisk arbeid. Informantene forteller at fokus på barna gir oppgaven faglig mening.

### **6.3. Samlet oppsummering av funn**

Funnene i studien viser at meklerne i all hovedsak er entusiastiske for Bufdirs føring om videreutvikling av høykonfliktmekling i familievernnet. De synes å gjøre oppdraget til sitt eget og forstår og begrunner det faglig. Samtidig tyder funnene på at det er glidende overganger mellom meklingsprosess og familievernnetets øvrige terapeutiske tilbud, og at rettslig behandling er nødvendig i saker som krever utredning og beslutning. Det påpekes som et problem at meklerne ikke har mulighet til å sikre overføring av en sak fra meklingsprosess til domstolene.

Funnene tyder på at den nasjonale og lokale satsningen på høykonfliktarbeidet har gitt meklingsprosess en økt faglig status internt i familievernnet. Funnene viser at den strukturerte meklingsprosessen meklerne har prøvd ut i høykonfliktmekling synes å bidra til en bedre faglig prosess i arbeidet.

Funnene i studien synes i hovedsak å handle om tema som kan oppsummeres i bolker som omhandler endringsvilje og oppslutning om myndighetens føringer, balansering av faglig standardisering og skjønn i komplekst fagarbeid, og grenser/ansvarsdeling mellom tjenester. I tabellen under har jeg laget en forenklet fremstilling av hovedfunnene i studien gruppert under disse hovedtemaene.

<b>Forenklet oppsummering av funn</b>
<b>ENDRINGSVILJE</b>
Høykonfliktmekling er krevende, men meklerne slutter opp om myndighetenes økte forventninger til tilbudet. De begrunner det faglig.
Mer terapi enn juss ? Meklerne plasserer høykonfliktmekling som et fagområde i rommet mellom terapeutisk arbeid og juridisk arbeid.
Satsningen på høykonflikt har gitt mekling en høyere faglig status.
Uro om måten arbeidet måles på.
<b>BALANSERING AV FAGLIG STANDARDISERING OG SKJØNN</b>
En strukturert meklingsprosess gir en innramming av kompleksiteten i høykonfliktarbeidet som bidrar til en bedre prosess i arbeidet.
Meklerrollen i høykonflikt er en dynamisk og aktiv rolle.
<b>ANSVARSEDELING MELLOM TJENESTER</b>
Det er glidende overganger mellom høykonfliktmekling og familievernets terapeutiske tilbud.
Domstolens mandat trengs når det er behov for utredning og beslutning.
Det er ingen tjenestekjede fra familievernet til domstolene. Meklerne beskriver det som problematisk at de ikke kan henvise risikosaker fra mekling til rettslig behandling.

Tabell 3 Forenklet oppsummering av funn (egen illustrasjon)

## 7. DRØFTING

### **Familievernets meklingsstilbud til foreldre med fastlåst høyt konfliktnivå er i endring, hvilke erfaringer har meklerne med disse endringene?**

I dette kapittelet vil jeg drøfte hovedfunnene i materialet i lys av ulike teoretiske perspektiv og kunnskapsstatus på feltet.

Jeg organiserer drøftingen med utgangspunkt i forskningsspørsmålene og de hovedtemaene som jeg har utledet av funnene i studien. Hovedtema ”endringsvilje” drøftes i tilknytning til det første forskningsspørsmålet, hovedtema ”balansering av faglig standardisering og skjønn” behandles under andre forskningsspørsmål og hovedtema ”ansvarsdeling mellom tjenester” drøftes under det tredje forskningsspørsmålet.

### **7.1. Hvordan håndterer meklerne de økte forventningene til familievernets meklingsstilbud?**

Dette forskningsspørsmålet handler om hvordan meklerne forstår og forholder seg til at Bufdir har formulert økte forventninger til familievernets ansvar for, samt initiert videreutvikling av, meklingsstilbudet til familier der foreldre har et fastlåst høyt konfliktnivå.

#### **7.1.1. Endringsvilje**

Informantene slutter i stor grad opp om Bufdirs oppdrag om økte forventninger til, og videreutvikling av, familievernets meklingsstilbud i høykonflikt. De synes å akseptere denne føringen som kommer ovenfra, de gjør oppdraget til sitt eget og forstår og begrunner det faglig. Med utgangspunkt i Lipsky (2010) sin teori om bakkebyråkratiet ville en kunne forvente større motstand og motsetning mellom myndighetenes og meklernes målsettinger og perspektiver i dette arbeidet. Hvordan kan vi forstå den oppslutningen om oppdraget og den endringsviljen som meklerne gir uttrykk for? I det følgende vil jeg trekke frem noen refleksjoner om hva dette kan handle om.

### *7.1.1.1. Svarer på et behov i praksisfeltet*

Studien viser at informantene erfarer høykonfliktmekling som et vanskelig arbeidsområde. Dette synes blant annet å handle om at familiene som skal bruke tilbudet i liten grad har en felles ”bestilling” til mekler og lite håp om at mekling vil bidra til noen bedring i deres situasjon. Ofte er minst en av partene motvillige til å møte til mekling i det hele tatt og ønsker å avslutte så fort som mulig etter den ene obligatoriske timen. Mekler erfarer at det er utfordrende å komme i posisjon som ”hjelper” og å finne måter å legge opp arbeidet på. Meklerne beskriver videre høykonfliktmekling som et arbeidsfelt der det er lite systematiserte erfaringer, fra praksis og fra forskning, som kan gi veiledning i hva som er virksom og nyttig hjelp i meklernes møte med familiene. Funnene viser at høykonfliktmekling er et område der meklerne sliter med å finne gode arbeidsmetoder. Ut fra dette kan det synes som, at når meklerne nå involveres i en fagutvikling på dette området, så skal de i liten grad endre på arbeidsmetoder som fungerer godt, men være med å gjøre endringer på noe som de ikke opplever å få til eller lykkes med. Dette kan være medvirkende til at utviklingsarbeidet gir mening for dem. At informantene er positive til at meklingstilbudet skal videreutvikles, kan kanskje forstås ut fra at dette svarer på en utfordrende arbeidssituasjon som de opplever i sin hverdag. Det kan virke som om meklerne oppfatter videreutvikling av høykonfliktmekling som nødvendig, og den nasjonale føringen kan dermed også ses som en kombinasjon av nedenfra og opp- påvirkning og ovenfra og ned- styring, slik dette beskrives av Offerdal (Offerdal, 1999).

Kombinasjonen av utviklingsbehov erfart ”nedenfra” og fagutvikling initiert ”ovenfra” kan også forstås som en form for vertikal profesjonalisme (Evvett 2012). I drøfting av faglig kvalitet har forholdet mellom den lederstyrte organisasjonen og den profesjonelle fagutøveren ofte vært beskrevet som konfliktfylt. Fokus har i stor grad vært på den ”mellom barken og veden- posisjonen” som den profesjonelle fagutøveren ofte befinner seg i, med forventninger som kan være motstridende fra brukere, fra profesjonen selv og ovenfra i organisasjonen (Lipsky 2010). Evetts (2012) er imidlertid opptatt av hvordan tenkningen om profesjonalitet og forholdet mellom organisasjon og profesjoner har utviklet seg og er i endring. Hun beskriver en kombinasjon av profesjonsspesifikk og organisatorisk profesjonalitet. I en slik forståelse er både ledelsen og profesjonene ansvarlig for den faglige kvaliteten på tilbudet. De profesjonelle fagutøverne på et område samarbeider i større grad med ledelsen i å utforme et fagområde. Funnene i studien kan tyde på at meklerne erfarer at videreutviklingen av høykonfliktmekling er noe de samhandler med Bufdir om. En slik type samhandling kan

omtales som vertikal profesjonalisme og kan være med å gi en forståelse av meklernes oppslutning om myndighetenes føringer. I den sammenheng kan det, som tidligere nevnt, være verdt å merke seg at meklerne som er intervjuet i denne studien er rekruttert fra familiekontor som har vært involvert i den nasjonale prosjektpiloten. Flere av disse kontorene har hatt et lokalt engasjement for dette arbeidsfeltet før de ble involvert i det nasjonale utviklingsarbeidet. Dette faglige lokale og nasjonale engasjementet kan samtidig innebære at meklerne i studien er mer positive til endringene enn det en kan forvente i familieverntjenesten som helhet.

#### *7.1.1.2. Faglig begrunnet*

Målet med å videreutvikle familievernets tilbud i høykonflikt er, som tidligere beskrevet, både å gi et bedre tilbud til brukerne og å redusere antallet foreldretvistsaker i domstolene. Informasjonen fra informantene i studien viser at meklerne langt på vei forstår høykonflikt som et terapeutisk fagområde der deres kompetanse er nødvendig. De plasserer høykonfliktmekling som et fagområde i rommet mellom terapeutisk arbeid og juridisk arbeid. Den faglige forståelsen for hva høykonflikt handler om synes å være et sentralt grunnlag for meklernes oppslutning om myndighetens økte forventninger til, og videreutvikling av, familievernets høykonfliktmekling.

Ut fra funnene i studien synes Rittel- og Webber (1973) sitt begrep ”uregjerlig problem” å egne seg til å beskrive den kompleksiteten som meklerne møter i høykonfliktmekling. Dette harmonerer med forskning fra Folkehelseinstituttet (2013), som beskriver at problemets karakter i høykonfliktfamilier er sammensatt og at det finnes ikke noen ”oppskrift” på optimal fremgangsmåte eller løsning i disse sakene (Borren & Helland, 2013). Målet i mekling, slik det er beskrevet i lov og forskrift, er å komme frem til en skriftlig foreldreavtale. Dette kan gi assosiasjoner til at meklingsarbeidet er en ren forhandlingsprosess, men funnene viser, at ut fra meklernes forståelse av høykonfliktproblematikken, så er et rent avtalefokus ikke nok til å bedre situasjonen for barn og foreldre i familier med fastlåst høyt konfliktnivå. Funnene viser at informantene er opptatt av at den ”uregjerlige problematikken”, som høykonflikt handler om, ikke løses med juss eller forhandling alene. De beskriver den faglige kompetansen på barne- og familierelaterte tema som familievernet besitter, og den terapeutiske veiledningsdelen, som fremtredende i høykonfliktarbeidet. Høykonfliktproblematikken synes å bevege seg i grenselandet mellom et juridisk og et terapeutisk fagfelt. Det at meklerne selv

argumenterer for at familievernets kompetanse trengs i arbeidet med høykonflikt synes å være medvirkende til oppslutningen om myndighetenes føring.

Funnene i studien tyder også på at det nasjonale fokuset på høykonflikt har bidratt til at mekling har fått en høyere faglig status innad i familievernet. Den faglige statushevingen og engasjementet for høykonfliktområdet kan også forstås i lys av Abbott (1988) sitt jurisdiksjonsbegrep. Innen denne tenkningen vil det å ha kontroll over kunnskap og ferdigheter innen et fagområde være viktig for den profesjonelle arbeidsdelingen i samfunnet. Det handler om hvem som får myndighetenes kognitive anerkjennelse og derved tildeles jurisdiksjon for et arbeidsfelt. Den økte oppmerksomheten som har vært på høykonfliktområdet i de senere år har ført til engasjement, forskning og utviklingsarbeid fra flere faggrupper og instanser. Meklernes oppslutning om videreutvikling av høykonfliktmekling kan sånn sett også forstås som en måte å ”melde seg på” som viktige faglige aktører i et arbeidsfelt i utvikling.

#### *7.1.1.3. Prosjektoptimisme og hverdagens prioriteringer og krav*

Funnene viser at til tross for oppslutningen om videreutviklingen av høykonfliktmekling, så er meklerne bekymret for hvordan prioriteringen av høykonfliktarbeidet kan gå ut over andre oppgaver i familievernet. Denne studien er gjennomført like i etterkant av en prosjektfase der arbeidet med høykonflikt har hatt et spesielt fokus og tildels tilrettelagte prosjektrammer. I overgangen fra prosjekt til vanlig drift kan det Lipsky (2010) omtaler som bakkebyråkratens dilemma, med å iverksette myndighetens ideer til hverdagens knappe ressurser, antas å merkes mer.

Funnene viser også at meklerne uttrykker en tydelig skepsis mot måten Bufdir legger opp til å måle arbeidet på. De er skeptisk til målstyring og mener at måleindikatorene er reduserende ifht kompleksitet og hva dette arbeidet egentlig handler om. Meklerne beskriver at de rapporterer på antall timer, antall skriftlige avtaler og antall barn som er inkludert i høykonfliktmekling, men mener dette i liten grad sier noe om innholdet i det arbeidet de gjør. Dermed gir målingen heller ikke fokus til den økte etterspørselen av barne- og familierelatert terapeutisk kompetanse og konfliktarbeid, som meklerne erfarer at videreutviklingen av høykonfliktmekling egentlig handler om. Målstyring inngår som en del av styringstrendene i NPM og er en mye brukt styringsform i den offentlige velferdsstaten. Det uttrykte

misforholdet eller skepsisen til hvordan målstyring i liten grad gjenspeiler kompleksiteten i arbeidet med ”uregjerlige” problemer ser vi igjen i flere studier av styring i velferdstjenestene. En av utfordringene er at målstyring i denne formen kun har fokus på den delen av arbeidet som kan telles. På en måte kan en kanskje si at styringsformen er med å bidra til at uregjerlige problemer oppfattes som tamme problemer, og at dette kan bidra til en forenkling av hva dette arbeidet handler om.

## **7.2. Hvilke erfaringer har meklerne gjort seg med den nye og mer strukturerte arbeidsmodellen som prøves ut i høykonfliktmekling?**

Informantene i denne studien har vært med å prøve ut en mer strukturert arbeidsmodell i høykonfliktmekling. Dette forskningsspørsmålet handler om meklernes erfaringer med å arbeide etter en mer strukturert arbeidsmetode.

### **7.2.1. Balansering av standardisering og faglig skjønn**

Den strukturerte arbeidsmodellen som meklerne har vært med å prøve ut kan ses som en mild form for standardisering av både meklingsstilbudet og meklerrollen i høykonflikt. Dette aktualiserer tema som omhandler forholdet mellom standardisering og skjønn. I profesjonsteori er faglig skjønn et sentralt tema. ”Utøvelse av skjønn hevdes ofte å være kjernen i profesjonelt arbeid”(Molander 2013:44). Den faglige skjønnsutøvelsen betraktes både som en forutsetning for god kvalitet, og samtidig som en utfordring i sikring av god kvalitet i arbeidet med ”uregjerlige problemer”. Hvordan man kan legge til rette for kvalitet og ha kontroll med den profesjonelle skjønnsutøvelsen er et sentralt tema for myndigheter og ledere. I nyere teorier om offentlig styring brukes gjerne begrepet ansvarliggjøringsmekanismer når myndighetene setter rammer for utøvelsen av et profesjonelt fagområde der det faglige skjønnet er sentralt for utførelsen av en oppgave (Molander, 2013). Lipsky (2010) beskriver forholdet mellom skjønn og styring som et grunnleggende dilemma, der han fremhever at for detaljerte beskrivelser av et fagområde kan undergrave muligheten til å gjøre nødvendige individuelle vurderinger og tilpasninger, mens manglende ”styring” innebærer en fare for at både fag og ansvar privatiseres. (Vabø & Vabo, 2014:31). Funnene i studien viser at informantene erfarer den strukturerte arbeidsmetoden som de har vært med å prøve ut i høykonfliktmekling, som nyttig. De er i liten grad opptatt av en eventuell

innskrenking av deres faglige autonomi. Jeg vil i det følgende trekke frem noen refleksjoner knyttet til dette funnet.

#### *7.2.1.1. Struktur som innramming av komplekst fagarbeid*

Funnene i studien viser høykonflikt som et typisk ”uregjerlig” arbeidsfelt, der mekler fortløpende må tilpasse fokus og arbeidsform i det direkte møte med den enkelte familie. De bruker sitt faglige skjønn. Samtidig viser funnene at måten høykonflikt spiller seg ut på i meklingsrommet tidvis setter mekleren ”sjakk matt”. Meklerne beskriver en meklingskontekst der det er krevende både å komme i posisjon til foreldrene og å finne en form som profesjonell aktør. utfordringene synes både å handle om at foreldrene ikke samtykker til mer enn den obligatoriske meklingsstimen, men også at det, på grunn av store uenigheter og konflikter, er vanskelig å etablere en retning i arbeidet hvis en først kommer i gang. Det at det er så få faglige guidelines i hva som er nyttig i møte med høykonflikt, samt den manglende felles bestillingen fra foreldrene og det store følelsesmessige trykket i meklingsrommet, gjør at meklerne formidler at det er vanskelig å manøvrere i disse sakene. Disse beskrivelsene harmonerer med forskningen til Gulbrandsen & Tjersland (2017), som viser at noe av den største utfordringen i høykonfliktmekling er å komme i posisjon til disse foreldrene og å få dem til å tro på at det kan nytte, slik at de vil være med i en meklingsprosess. De samme utfordringene beskrives i folkehelseinstituttet sin kunnskapsoppsummering på feltet (Borren & Helland 2013). Det å komme i posisjon og finne en måte å håndtere det uregjerlige på, synes å være en viktig del av det meklerne er opptatt av i den pågående videreutviklingen av meklingsstilbudet. Funnene tyder på at meklerne opplever at den strukturerte arbeidsmetoden i høykonfliktmekling bidrar til en innramming av arbeidet, som gjør det mulig for dem å få foreldrene med i en felles meklingsprosess. Det erfares som positivt at dette er noe kontoret i fellesskap tilbyr, og at nettopp dette bidrar til de ikke lenger starter meklingsprosessen med helt ”blanke ark”. Meklerne beskriver hvordan det å ha en ”ramme” å ta utgangspunkt i gir dem en større faglig trygghet og bidrar til retning i arbeidet. Dette mener de også kan bidra til at de i større grad klarer å formidle håp til foreldrene om at det er noe det er mulig å gjøre noe med den situasjonen de er i. De opplever at foreldrene blir roligere ved at meklerne har en klar plan som de styrer prosessen etter, og at foreldrene i sitt kaos trenger denne tydeligheten fra mekler. Selv om den strukturerte arbeidsmetoden på en måte innskrenker det individuelle faglige skjønn, så erfarer meklerne det som en styrking av det faglige arbeidet i meklingsprosessen.



Funnene kan tyde på at strukturen er med å løfte noe av den skjønnsmessige tilpasningen vekk fra meklernes ”skuldre”, og at det er avlastende for dem at de har en struktur å ta utgangspunkt i. Samtidig viser funnene at meklerne opplever stor grad av frihet til å skjønnsmessig tilpasse tilbudet til den enkelte familie når det er nødvendig. Den strukturerte arbeidsmodellen i høykonfliktmekling legger opp til at to og to meklere arbeider sammen. Dette erfares i all hovedsak som positivt av meklerne. De formidler at det å ha en kollega å gjøre fortløpende vurderinger sammen med bidrar til å styrke den faglige kvaliteten på tilbudet. Funnene kan tyde på at innrammingen av det faglige arbeidet i høykonfliktmekling både kan virke avlastende på det individuelle faglige skjønnet, og samtidig øke forutsetningene for det. Dette harmoner med funn som Samsonsens (2016) gjør i en komparativ studie av undersøkelsesarbeidet i barnevernet i England og Norge, der hun bla oppsummerer at en struktur og innramming av det faglige undersøkelsesarbeidet kan gi trygghet både for barnevernsarbeiderne og familiene. Samtidig drøfter hun i sin studie hvordan kvalitetsarbeidet hele tiden balansere mellom graden av struktur og standardisering og mulighet til fortsatt å tilpasse og bruke faglig skjønn.

Denne studien om høykonfliktmekling kan tyde på at den strukturerte innrammingen av meklingsprosessen, altså det Molander (2013) kaller strukturelle mekanismer, synes til å bidra til, mer enn å begrense, meklers mulighet til profesjonell resonering og skjønnsvurdering. At strukturen legger opp til at meklerne arbeider sammen med en kollega styrker også den faglige resoneringen, og kan kanskje betraktes som det Molander kaller epidemisk mekanisme. Informantene beskriver hvordan de, i den strukturerte arbeidsmodellen i høykonfliktmekling, kommer i posisjon som profesjonelle fagpersoner der de får brukt både sin fagkunnskap og sine skjønnsmessige tilpassinger. Meklerne beskriver strukturen i prosessmekling som hjelpsom og er i liten grad opptatt av eventuell innskrenking av faglig frihet. Funnene tyder på at meklernes profesjonelle usikkerhet reduseres, men at de samtidig opplever å beholde en faglig autonomi. Dette harmoner med Ponnert og Svensson (2016) beskrivelser av hvordan faglige standarder kan redusere profesjonell usikkerhet, men at det ikke kan utradere det faglige skjønnet. Meklerne i studien oppfatter seg ikke som styrt, og de oppfatter heller ikke at den strukturerte arbeidsmodellen begrenser skjønnsutøvelsen deres. Tvert om beskriver informantene bedre betingelser for meklingsfaget.

### *7.2.1.2. Tydeliggjøring av rollen*

Funnene i studien viser at meklingsrollen i høykonfliktmekling er en krevende rolle som balanserer motsetningsfylte forventninger og uklare grenser for meklingsoppdraget. Funnene tyder på at informantene opplever den strukturerte arbeidsmodellen i høykonfliktmekling som nyttig for det arbeidet de skal gjøre som meklere. De beskriver at den strukturerte arbeidsmodellen bidrar til en tydeligere fremgangsmåte i arbeidet og dermed til en tydeliggjøring av rolleforventningene. Kanskje kan dette også være med å gi et perspektiv på hvorfor meklerne erfarer at en strukturert arbeidsmetode i høykonfliktmekling er nyttig for dem?

Meklerne formidler at målet for høykonfliktmekling er uklart definert. Det uttalte målet med mekling, slik det fremkommer i barneloven (LOV-1981-04-08-7 og meklingsforskriften (2006), er å bistå foreldrene å komme frem til en skriftlig foreldreavtale. Meklerrollen er beskrevet som en nøytral rolle som skal bistå foreldrene å komme frem til en denne avtalen. Funnene viser at meklerne oppfatter at det egentlige målet med høykonfliktmekling er å hjelpe foreldrene med konfliktløsning og foreldresamarbeid, slik at barna kan få en bedre hverdag. Foreldreavtalen er, slik meklerne ser det, bare en liten del av dette arbeidet. Det kan synes som om meklerne oppfatter at en vesentlig del av forventningene til mekleropp-gaven i høykonflikt er utydelig definert og i liten grad honorert. Det arbeidet som krever mest av dem er på en måte litt ”usynlig”.

Funnene viser videre at mekler møter motsetningsfylte forventninger i meklingsrommet i møte med foreldre som kjemper om å få gjennomslag for sin versjon av saken. Meklerne formidler at høykonfliktarbeidet kan være svært krevende og at de tidvis opplever et krysspress som medfører et sterkt psykologisk ubehag. Dette harmonerer med Dahl-Jacobsens beskrivelser av en rolle i permanent krise. ”Av en rolleinneholder kan ulike grupper vente høyst forskjellige ytelser, og en slik rolle kan, dersom krysspresset oppleves psykologisk, bli konfliktfylt og vanskelig å utøve. Forventningene er innbyrdes motstridende” (Dahl-Jacobsen i Christens & Egeberg, 1997). Roller i permanent krise forholder seg ofte til en ”uregjerlig” problematikk, slik høykonfliktmekleren forsøker å løse eller håndtere uregjerlige problemer i sitt daglige arbeid. Funnene tyder på at meklerne erfarer at den strukturerte arbeidsmodellen i høykonflikt har tydeliggjort meklerrollen i høykonflikt. De synes å oppfatte at høykonfliktmekleren har en dynamisk og aktiv rolle, som aktivt styrer prosessen i meklingsrommet, som tar regi og som arbeider aktivt for å holde

meklingsprosessen i gang og som samtidig balanserer mellom det juridiske avtaleperspektivet og de mer relasjonelle og terapeutiske temaene som høykonflikt synes å handle om.

Meklernes oppslutning om videreutviklingen av meklingstilbudet og den strukturerte arbeidsmodellen kan, med utgangspunkt i rolleteori, forstås i lys av at det bidrar til et tydeligere fokus på hva høykonfliktmekling handler om, og til tydeligere arbeidsmetoder som er klargjørende for rollen. Det kan synes som om det har blitt klarere hvordan meklerne skal utføre jobben sin og at de har fått noen tydeligere formelle rammer å ta utgangspunkt i. Informantene beskriver en rolle som er blitt mer aktiv og tydelig, samtidig fremhever de en meklerrolle med tydelige terapeutiske innslag. Arbeidsmetodene er mer strukturerte, likevel erfarer informantene flere motsetningsfylte forventninger som gir seg uttrykk i at meklerne erfarer og håndtere dilemma når de utøver rollen sin. Funnene i denne studien kan tyde på at informantene erfarer høykonfliktmekling som en dynamisk hybrid-rolle som veksler mellom terapeutiske og juridiske aspekter.

### **7.3. Hvordan skiller meklerne høykonfliktmekling fra terapi og rettslig konfliktbehandling?**

Dette forskningsspørsmålet handler om meklernes sonderinger om ansvaret i høykonfliktmekling og hvordan dette arbeidsfeltet grenser mot både terapeutisk og juridisk arbeid.

#### **7.3.1. Ansvars- og oppgavedeling mellom tjenester**

Funnene viser at meklerne plasserer høykonfliktmekling som et fagområde i rommet mellom terapeutisk arbeid og juridisk arbeid. Funnene viser også at meklerne er opptatt av at kompleksiteten i høykonfliktsakene gjør at ikke alle saker bør håndteres i mekling og at det er utydelig grenseoppganger mellom mekling og øvrig terapeutisk arbeid i familievernet og mellom mekling og domstolene

### *7.3.1.1. Mandat og ulike virkemidler*

Funnene i studien viser uklare grenser mellom mekling og det øvrige terapeutiske tilbudet på familiekontoret og mellom mekling og domstolsbehandling av foreldretvistsaker. Meklerne formidler at kompleksiteten i høykonfliktsaker ofte kan kreve mer arbeid enn de 7 timene som er rammene for meklingstilbudet. Informantene håndterer dette ved å fortsette meklingsarbeidet gjennom det kliniske tilbudet på familiekontoret. Den fleksibiliteten og tilpasningen som meklerne her gjør harmonerer med Lipsky (2010) sine beskrivelser av hvordan bakkebyråkratene, på bakgrunn av sitt faglige skjønn, gjør tilpasninger av tilbudet i møte med den enkelte bruker. Det tydeliggjør også hvordan meklerne finner "frihet" til skjønnsvurderinger utover den rammen som er satt. De bruker denne autonomien, og skjønnsutøvelsen, til å utvide der de mener det trengs og til å avgrense der de mener det trengs.

Informantene i studien retter oppmerksomhet mot at noen foreldre er gjengangere i systemet og kommer tilbake til familiekontoret med like store konflikter seg i mellom, selv om de har vært i Domstolen og fått på plass en foreldreavtale. Dette kan en forstå som om at den rettslige prosessen noen ganger bidrar til å løse det som Rittel og Webber (1973) omtaler som den "tamme" delen av problemet, uten at dette løser de mer bakenforliggende årsakene til konfliktene. Bakenforliggende årsaker i "kjeden av årsaker" gjør at konfliktene ofte fortsetter også etter at en avtale er på plass. Noen av disse kanskje mest krevende konfliktsakene blir på den måten gående frem og tilbake mellom de to instansene. I arbeidet med "uregjerlig" problematikk kan en ofte se at problematikken blir forsøkt flyttet fra sektor til sektor. Målet er å finne frem til bedre løsninger, men parallelt oppstår eller avdekkes det ofte nye problemer. I 2008 ble det innført nye saksbehandlingsregler for håndtering av foreldretvistsaker i domstolen. Dette har medført at foreldretvistsakene beslaglegger en stor del av domstolens kapasitet uten at dom og forlik derfra ser ut til å løse konflikten mellom foreldrene. Nå utfordres familievernets meklere på å økt ansvar for høykonfliktproblematikken, og en kan se konturene av at det avdekkes nye problemer med hva en skal gjøre med de sakene en ikke kan løse der.

### *7.3.1.2. Tjenestekjeden som mangler*

Funnene i studien viser at både i skriftlige dokumenter, og i meklernes muntlige språk, omtales forholdet mellom familievern og domstolene som om dette er tjenester som naturlig henger sammen og som utfyller hverandre i arbeidet med foreldre med fastlåst høyt konfliktnivå. Fokus er på å finne ut av og definere hvilke saker som egner seg for mekling og hvilke saker retten bør ta ansvar for. Det er i liten grad problematisert hvordan overgangen fra familievernets mekling til domstolens behandling av foreldretvistsaker kan sikres. Funnene viser imidlertid at meklerne opplever det som et problem at det ikke er noen direkte sammenheng mellom familievernets mekling og domstolene. Familievern og domstolene representerer to helt adskilte systemer. Når en foreldretvistsak behandles i mekling er dette en del av velferdstjenestens tilbud til barnefamilier, når saken løftes til retten er det en privatrettslig sak i rettssystemet. Mekler har ingen mulighet til å henvise en sak til retten. Det kan synes som om denne mangelen på hierarkisk beslutningsmyndighet, altså at mekler ikke kan bestemme at en sak skal henvises videre, er en komponent som er avgjørende og vanskelig for meklerne i høykonfliktsaker.

Funnene viser at høykonfliktsaker kan handle om alvorlig familieproblematikk som rus, vold og alvorlig psykisk sykdom. Dette samsvarer med tidligere evaluering av meklingsordningen, som finner høyere forekomst av annen problematikk som psykiske vansker, rus og aggressiv adferd i foreldretvistsakene. (Ådnes et.al 2011). I saker med denne type problematikk viser funnene at meklerne mener det er viktig å bruke domstolenes mulighet til å undersøke saken og ta beslutninger som ivaretar barna. Når en mekler på bakgrunn av slike problemer vurderer at en sak bør utredes i retten, så har mekler imidlertid ikke mulighet for å sikre at dette skjer. Det er foreldrene som må bringe saken inn for retten og det er ikke alltid foreldrene velger å ta saken videre dit.

Det er i liten grad er satt ord på at det ikke er noen direkte forbindelse fra familievernets mekling til domstolene. I offentlige dokumenter og i meklernes egne refleksjoner om grensegang mellom familievern og domstolenes ansvar, så kan en få inntrykk av at disse to systemene nærmest har en første/andrelinje-funksjon, og at utfordringen er å finne ut «hvem som hører hjemme hvor». At det ikke er noen ansvarsammenheng mellom disse systemene er i liten grad problematisert. Meklerne opplever det som vanskelig at de ikke kan sikre at alvorlige saker blir henvist videre til domstolene. De erfarer å stå ganske alene med ansvaret for å finne frem til løsninger, som gjør det mulig å håndtere et stort ansvar i enkeltsaker, uten

å ha nødvendige virkemidler. Samtidig ser det ut som om dette faktum er lite språksatt og derved nesten blir et usynlig tema. Dette harmonerer med Lipsky (2010) sine beskrivelser av hvordan bakkebyråkratene i det daglige arbeidet ofte står alene igjen med å løse utfordringene som oppstår i det direkte møte med dem tjenesten er til for.

## **8. OPPSUMMERING OG FORSLAG TIL VIDERE FORSKNING**

### **8.1. Oppsummering**

Denne studien gir en dybdeforståelse av de endringene som pågår i familievernets meklingsstilbud til familier der foreldre har et fastlåst høyt konfliktnivå, og ser på hvordan myndighetenes satsning harmonerer med, eller står i konflikt med hverandre, i meklernes daglige arbeidet på familiekontoret. Satsningen innebærer økte forventninger til familievernets høykonfliktmekling. Som et ledd i satsningen er det introdusert en mer strukturert arbeidsmodell med fast bruk av to terapeuter og faglige elementer som avklaringsamtale, barnesamtale, individuelle samtaler, fellessamtaler og minikurs satt inn i en tydelig prosess.

Informantene slutter i all hovedsak opp om at familievernets arbeid med høykonfliktmekling skal videreutvikles og at dette arbeidet hører hjemme i familievernet. De begrunner dette med utgangspunkt i hvilke problematikk de mener høykonflikt handler om og at familievernet har faglig kompetanse på dette feltet. Samtidig viser funnene at høykonfliktmekling er utfordrende for meklerne og at den strukturert arbeidsmodellen i høykonfliktmekling erfares som en nyttig innramming og av et komplekst fagområde. Den milde formen for standardisering som strukturen i modellen bygger på synes å fungere som et stilas som både inkluderer og legger til rette for det profesjonelle skjønnets som en vesentlig komponent.

Funnene viser glidende overganger mellom meklings og det terapeutiske arbeidet ved familiekontoret. Funnene viser også uavklarte grenser og forbindelseslinjer mellom familievernet og domstolene. Domstolene inngår ikke som en del av en hjelpetjeneste som mekler kan henvise til. Dette gjør meklers håndteringen av bekymring for barn, i familier der foreldre har alvorlig problematikk, ekstra utfordrende.

### **8.2. Forslag til videre forskning**

Videreutviklingen av familievernets meklingsstilbud til familier der foreldrene har et fastlåst høyt konfliktnivå er i en tidlig fase. I tiden fremover vil det være interessant å følge med på hvordan endringene som er iverksatt utvikler seg i det daglige arbeidet på familiekontorene, og hvordan kontor som ikke har vært involvert i pilotarbeidet, tar i bruk den nye og mer strukturerte arbeidsmodellen i høykonflikt.

Det vil også være interessant å følge med på om satsningen gir ønsket effekt. Herunder vil det være nyttig å undersøke om brukerne opplever at meklingstilbudet er mer tilpasset deres behov, om flere i denne gruppen benytter mer en den obligatoriske meklingstimen og om andelen foreldretvistsaker i retten går ned.

Det vil også kunne være nyttig å se nærmere på hva som kjennetegner de familiene som er gjengangere i familievernnet, til tross for at de har fått saken sin behandlet i domstolene. På samme måte vil det være interessant å finne ut av hva som kjennetegner, og hva som skjer med, de familiene der mekler anbefaler rettslig behandling, men der foreldrene likevel velger å ikke bringe saken inn for domstolene.



## Litteraturliste:

- Arntzen E. (2014). *Ledelse og kvalitet i helsetjenesten*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS
- Ask, H. & Kjeldsen, A. (2015) *Samtaler med barn* (Rapport 2015:14) ISSN 1503-1403. Oslo: Folkehelseinstituttet.
- Barne- og familiedepartementet (2003) *FNs konvensjon om barns rettigheter*. Revidert oversettelse mars 2003 med tilleggsprotokoller.  
[https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kilde/bfd/bro/2004/0004/ddd/pdfv/178931-fns\\_barnekonvensjon.pdf](https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kilde/bfd/bro/2004/0004/ddd/pdfv/178931-fns_barnekonvensjon.pdf)
- Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (2014). *Tildelingsbrev til Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet*.  
<https://www.regjeringen.no/contentassets/e3c03f39789d433a9ade95467740b6ab/bufdir.pdf>
- Barne- ungdoms og familiedirektoratet (2013) *Dimensjonering og organisering av familietjenestene – en evaluering*. Bufdir, Oslo.  
[https://www.bufdir.no/global/nbbf/Familie\\_samliv/Dimensjonering\\_av\\_familievernet\\_evaluering.pdf](https://www.bufdir.no/global/nbbf/Familie_samliv/Dimensjonering_av_familievernet_evaluering.pdf)
- Barne- ungdoms og familiedirektoratet (2015a) *Prosjektmandat Differensiering og digitalisering av meklingsjenesten*. Upublisert manuskript. Bufdir, Oslo.
- Barne- ungdoms og familiedirektoratet (2015b) *Vekst og utvikling for barn, ungdom og familier. Kvalitetsutviklingsprogrammet, Strategi*. [Brosjyre]
- Barne- ungdoms- og familiedirektoratet (2016) *Søknad om midler fra medfinansieringsordningen for digitalisering i staten til Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi)*. Upublisert manuskript. Bufdir, Oslo.
- Barne-, ungdoms- og familieetaten (2017). *Differensiert mekling. En håndbok for meklere*. [Intern håndbok]
- Borren, I. og Helland, I. S. (2013) *Intervensjoner for å dempe foreldrekonflikt- en kunnskapsoversikt*. (2013:6) ISSN 1503-1403. Oslo: Folkehelseinstituttet.
- Ekeland, T.-J. (2010). Mekling – en kontekstuell modell. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 47(8), 734–742.
- Evans, T. (2010). Professionals, managers and discretion: Critiquing street-level bureaucracy. *The British Journal of Social Work*, 41(2), 368-386

Evans, T. & Harris, J. (2004) Street-level bureaucracy, sosial work and the (exaggerated) dead of discretion. *The British Journal of Sosial Work* , 34(6), 871-895.

Barneloven (1981) Lov om barn og foreldre LOV-1981-04-08-7 Hentet fra:  
<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1981-04-08-7>

Eggs (2015) *Konseptgjennomgang differensiert meklingsjeneste*. Upublisert materiale.

Ekteskapsloven (1991) Lov om ekteskap LOV-1991-07-04-47 Hentet fra:  
<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1991-07-04-47>

Eriksen, E. O. og Molander, A (2008) Profesjon, rett og politikk. I Molander, A. & Terum, L.I. (red) *Profesjonsstudier*. (s. 160-176). Universitetsforlaget

Evetts, J. (2011) A new professionalism? Challenges and opportunities. *Current Sociology* 59(4) (s. 406-422). Doi:10.1177/0011392111402585.

Gulbrandsen, Wenke og Tjersland, Odd Arne (2009). FORM-prosjektet: Foreldremekling ved samlivsbrudd. *Delrapport nr. 1. Psykologisk institutt, UiO*.

Gulbrandsen, W. (2013). Foreldrekonflikter etter samlivsbrudd: En analyse av samspill og kilder til det fastlåsende. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 50(6), (s. 538–551).

Gulbrandsen W. (2015) Meklingsstrategier i møte med det konfliktfylte. *Tidsskrift for norsk psykologforening*, Vol 52, nummer 2, (s. 94-106 ).

Gulbrandsen W og Tjersland O.A. (2010) Mekling ved samlivsbrudd: En oversikt over effektstudier. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening* 47 705-14

Gulbrandsen W og Tjersland O.A. (2013) Hvordan virker obligatorisk foreldremekling ved store konflikter. *Tidsskrift for velferdsforskning* 16 s.17-30

Gulbrandsen W og Tjersland O.A. (2017) Forskingen på obligatorisk meklings ved samlivsbrudd: et fremoverrettet tilbakeblikk. *Fokus på familien* 45(1) : 6-26

Helland, M. og Borren I. (2015). *Foreldrekonflikt. Identifisering av konfliktnivå, sentrale kjennetegn og risikofaktorer hos høykonfliktpar*. Folkehelseinstituttet, Rapport 2015: 3, Oslo.

Hogarth, R. M. (2001). *Educating Intuition*. Chicago: University of Chicago Press

Hood, C. (1991) A public management for all seasons? *Public Administration Vol.69 Spring* 3-19 (1991), Royal Institute of Public Administration ISSN 0033-3298.

Høst, T. (2014). *Å være leder i helse og sosialsektoren* (3.utgave). Oslo: Universitetsforlaget.

Jacobsen, D. I. & Thorsvik, J. (2013) *Hvordan organisasjoner fungerer* (4. utgave). Oslo: Fagbokforlaget.

Justis- og beredskapsdepartementet (2015) Tildelingsbrev til Domstolene og Domstolsadministrasjon [https://www.regjeringen.no/contentassets/23751a30c2a24f23ac8f646973dc9bf4/2015/tildelingsbrev\\_2015\\_domstolene-og-domstoladministrasjonen.pdf](https://www.regjeringen.no/contentassets/23751a30c2a24f23ac8f646973dc9bf4/2015/tildelingsbrev_2015_domstolene-og-domstoladministrasjonen.pdf)

Kjær, A.M. (2004) *Gouvernance*, Malden , Mass: Polity.

Kjøs, P., Tjersland, O. A. og Roen, K. (2014). The mediation window: regulation of argumentation and affect in custody mediation. *Journal of Divorce & Remarriage*, 55, 527–538.

Kummen, T. (2016) *Familievernets historie. Oppstart og utvikling av tjenesten*, Barne- ungdoms- og familiedirektoratet 03/16, ISSN 978-82-8286-260-8.

Lipsky, M. (1969). *Toward a Theory of Street-Level Bureaucracy (IRP Discussion Papers No. 48-69)* Madison, WI: *Institute for Research on Poverty (IRP)*, University of Wisconsin. hentet fra : <http://www.irp.wisc.edu/publications/dps/pdfs/dp4869.pdf>

Lipsky, M. (2010) *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. Russel Sage Foundation. New York

Lyngstad, J., Kitterød, R. H., & Nymoene, E. H. (2014). Bosted og samvær 2002, 2004 og 2012. Endringer i ansvar og omsorg for barna når mor og far bor hver for seg. Statistisk sentralbyrå (Vol. 2/2014, pp. 48). Oslo

Malterud, K. (2017) *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag* 4. utgave. Oslo: Universitetsforlaget

Meklingsforskriften. Forskrift om mekling etter ekteskapsloven og barneloven (2006). Hentet fra: <http://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2006-12-18-1478>

Molander A og J.C. Smeby J.C. (red) (2013) *Profesjonsstudier II*. Oslo: Universitetsforlaget

Mulgan, R. (2000) Accountability: an ever-expanding concept? *Public Administration* Vol. 78 No. 3, (555-573) Blackwell Publishers Ltd. 2000 USA

Mulgan, R. (2003) *Holding power to Account. Accountability in modern democracies*. Basingstoke: Palgrave.

Nilsen W, Skipstein A. og Gustavson K. (2012) *Foreldrekonflikt, samlivsbrudd og mekling. Konsekvenser for barn og unge*. Folkehelseinstituttet Rapport 2/12 Oslo

- Offerdal, A. (1999) *Den politiske kommunen* (2. opplag) Oslo; Samlaget
- Offerdal, A. (2014) Iverksettingsteori. I Baldersheim, H. og Rose, L. E. (Red.), *Det kommunale laboratorium* 3dje utg. (s. 219-238), Oslo: Fagbokforlaget.
- Samsøen, V. (2016) *Assessment in child protection; A comparative study Norway- England*. PhD Thesis UiS no.280- University of Stavanger
- Statistisk sentralbyrå (SSB) 2014 Familievern 2014 <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/statistikker/famvern/aar/2015-10-27?fane=tabell&sort=nummer&tabell=243783>
- Strandbu, A. og Thornblad, R. (2015) "Hva står på spill? - Barns deltakelse og budskap i mekling", *Fokus på familien* 43(4), 271 – 291.
- Svensson L. G. og Karlsson, A. (2008) Profesjon, kontroll og ansvar. I Molander, A. og Terum, L. I. (red). *Profesjonsstudier* (s. 261-275). Oslo: Universitetsforlaget.
- Thagaard, T. (2013) «Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode». 4 utg. Bergen: Fagbokforlaget.
- Tjersland O.A. og Gulbrandsen W. (2010) Mekling ved samlivsbrudd: oversikt over modeller og ideology. *Tidsskrift for norsk psykologforening*, Vol 47, nummer 8, 2010, side 692-700
- Tjersland O.A (2010). Mekling trenger tid. *Tidsskrift for norsk psykologforening*, Vol 47, nummer 8, side 758-759.
- Tjora, A (2013). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Oslo: Gyldendahl. Akademisk
- Vabø, M. og Vabø, S.I. (red) (2014) *Velferdens organisering*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Vollset, G. (2011) "Familiepolitikken historie 1970 til 2000." NOVA- rapport 1/2011, Oslo.
- Vimblemo, T.E., Tobra, M., Knutsen V.S., Olsen L.O., Gleinsvik A. & Bush R., (2016) *Domstolsbehandlingen av foreldretvister*. Rapport fra Oxford Research i samarbeid med Proba samfunnsanalyse.
- Wampold, B. E. (2009) *How psychotherapy works*, hentet fra <http://www.apa.org/news/press/releases/2009/12/wampold.aspx>
- Øgar, P. og Hovland, T. (2004) *Mellom kaos og kontroll. Ledelse og kvalitetsutvikling i kommunehelsetjenesten*. Oslo: Gyldendal Akademiske.
- Ådnanes, M. Haugen, G.M.D., Jensberg, H. Rantalaiho, M. Husum, T.N. (2011). *Evaluering etter*

*ekteskapslov og barnelov*. Rapport Sintef A20162 ISBN 978-82-14-05188-9; Oslo

Ådanes, M., Haugen, G. M. D., Jensberg, H., Lossius Husum, T. & Rantalaiho, M. (2011). Hva karakteriserer vanskelige saker i foreldremekling, og er meklingsordningen godt nok tilpasset? Resultater fra evaluering av mekling etter ekteskapslov og barnelov. *Fokus på Familien*, 2, 86–115.

# MELDESKJEMA

Meldeskjema (versjon 1.6) for forsknings- og studentprosjekt som medfører meldeplikt eller konsesjonsplikt (jf. personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter).

1. Intro		
Samles det inn direkte personidentifiserende opplysninger?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	En person vil være direkte identifiserbar via navn, personnummer, eller andre personentydige kjennetegn.  Les mer om hva <a href="#">personopplysninger</a> er.
Hvis ja, hvilke?	<input type="checkbox"/> Navn <input type="checkbox"/> 11-sifret fødselsnummer <input type="checkbox"/> Adresse <input type="checkbox"/> E-post <input type="checkbox"/> Telefonnummer <input type="checkbox"/> Annet	NB! Selv om opplysningene skal anonymiseres i oppgave/rapport, må det krysses av dersom det skal innhentes/registreres personidentifiserende opplysninger i forbindelse med prosjektet.  Les mer om hva <a href="#">behandling av personopplysninger</a> innebærer.
Annet, spesifiser hvilke		
Samles det inn bakgrunnsopplysninger som kan identifisere enkeltpersoner (indirekte personidentifiserende opplysninger)?	Ja <input checked="" type="radio"/> Nei <input type="radio"/>	En person vil være <a href="#">indirekte identifiserbar</a> dersom det er mulig å identifisere vedkommende gjennom bakgrunnsopplysninger som for eksempel bostedskommune eller arbeidsplass/skole kombinert med opplysninger som alder, kjønn, yrke, diagnose, etc.
Hvis ja, hvilke	arbeidsplass	NB! For at stemme skal regnes som personidentifiserende, må denne bli registrert i kombinasjon med andre opplysninger, slik at personer kan gjenkjennes.
Skal det registreres personopplysninger (direkte/indirekte/via IP-/epost adresse, etc) ved hjelp av nettbaserte spørreskjema?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Les mer om <a href="#">nettbaserte spørreskjema</a> .
Blir det registrert personopplysninger på digitale bilde- eller videoopptak?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Bilde/videoopptak av ansikter vil regnes som personidentifiserende.
Søkes det vurdering fra REK om hvorvidt prosjektet er omfattet av helseforskningsloven?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	NB! Dersom REK (Regional Komité for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk) har vurdert prosjektet som helseforskning, er det ikke nødvendig å sende inn meldeskjema til personvernombudet (NB! Gjelder ikke prosjekter som skal benytte data fra pseudonyme helseregistre).  <a href="#">Les mer.</a>  Dersom tilbakemelding fra REK ikke foreligger, anbefaler vi at du avventer videre utfylling til svar fra REK foreligger.
2. Prosjekttittel		
Prosjekttittel	Meklingsordningen i familievernet er i endring- hvordan påvirker dette meklerrollen.	Oppgi prosjektets tittel. NB! Dette kan ikke være «Masteroppgave» eller liknende, navnet må beskrive prosjektets innhold.
3. Behandlingsansvarlig institusjon		
Institusjon	Høgskulen på Vestlandet	Velg den institusjonen du er tilknyttet. Alle nivå må oppgis. Ved studentprosjekt er det studentens tilknytning som er avgjørende. Dersom institusjonen ikke finnes på listen, har den ikke avtale med NSD som personvernombud. Vennligst ta kontakt med institusjonen.  Les mer om <a href="#">behandlingsansvarlig institusjon</a> .
Avdeling/Fakultet	Nærregion Sogn og Fjordane	
Institutt	Avdeling for samfunnsfag	
4. Daglig ansvarlig (forsker, veileder, stipendiat)		
Fornavn	Kjersti	Før opp navnet på den som har det daglige ansvaret for prosjektet. Veileder er vanligvis daglig ansvarlig ved studentprosjekt. Les mer om <a href="#">daglig ansvarlig</a> .
Etternavn	Halvorsen	
Stilling	førstemunensis	Daglig ansvarlig og student må i utgangspunktet være tilknyttet samme institusjon. Dersom studenten har ekstern veileder, kan biveileder eller fagansvarlig ved studiestedet stå som daglig ansvarlig.
Telefon	41600376	
Mobil	57676209	Arbeidssted må være tilknyttet behandlingsansvarlig institusjon, f.eks. underavdeling, institutt etc.
E-post	Kjersti.Halvorsen@hvl.no	
Alternativ e-post	Kjersti.Halvorsen@igs.uib.no	NB! Det er viktig at du oppgir en e-postadresse som brukes aktivt. Vennligst gi oss beskjed dersom den endres.

Arbeidssted	Høgskolen på vestlandet	
Adresse (arb.)	Institutt for samfunnsvitenskap Forrhaugane campus	
Postnr./sted (arb.sted)	6856 Sogndal	
<b>5. Student (master, bachelor)</b>		
Studentprosjekt	Ja ● Nei ○	Dersom det er flere studenter som samarbeider om et prosjekt, skal det velges en kontaktperson som føres opp her. Øvrige studenter kan føres opp under pkt 10.
Fornavn	Hilde	
Etternavn	Kåstad	
Telefon	40648626	
Mobil	55251150	
E-post	hildekaastad@icloud.com	
Alternativ e-post	hilde.kastad@bufetat.no	
Privatadresse	Nansensvei 13	
Postnr./sted (privatadr.)	5063 Bergen	
Type oppgave	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Masteroppgave</li> <li>○ Bacheloroppgave</li> <li>○ Semesteroppgave</li> <li>○ Annet</li> </ul>	
<b>6. Formålet med prosjektet</b>		
Formål	Studien tar utgangspunkt i politiske føringer om at familievern skal videreutvikle sitt meklingsstilbud for familier med høyt konfliktnivå, og jeg ønsker å finne ut mer om hva dette kan innebære for mekler/meklerrollen. I de senere år har det vært økt oppmerksomhet på hvordan fastlåste foreldrekonflikter påvirker barns oppvekst negativt. Fra politisk holder det en føring på å redusere antall foreldretvistsaker i retten og at flest mulig av disse familiene skal hjelpes gjennom meklingsordningen. Det er igangsatt utviklingsarbeid ved noen familiekontor i landet og jeg ønsker å intervju meklere for å se på hvilke erfaringer meklere gjør med hvordan endringene som prøves ut påvirker deres rolle.	Redegjør kort for prosjektets formål, problemstilling, forskningsspørsmål e.l.
<b>7. Hvilke personer skal det innhentes personopplysninger om (utvalg)?</b>		
Kryss av for utvalg	<input type="checkbox"/> Barnehagebarn <input type="checkbox"/> Skoleelever <input type="checkbox"/> Pasienter <input type="checkbox"/> Brukere/klienter/kunder <input checked="" type="checkbox"/> Ansatte <input type="checkbox"/> Barnevernsbarn <input type="checkbox"/> Lærere <input type="checkbox"/> Helsepersonell <input checked="" type="checkbox"/> Asylsøkere <input type="checkbox"/> Andre	Les mer om forskjellige <a href="#">forskningstematikker</a> og <a href="#">utvalg</a> .
Beskriv utvalg/deltakere	Det tas utgangspunkt i et strategisk utvalg som inkluderer meklere som er ansatt ved de familievernkontorene i landet som har deltatt i pilotprosjekt knyttet til Barne- ungdoms- og familiedirektoratets prosjekt "Differensiering- og digitalisering av meklingsordningen". Det er ett pilotkontor i hver helseregion. Det legges ikke opp til sammenligning mellom ulike enheter eller landsdeler. Det er meklernes personlige tanker og erfaringer som er fokus for studien. Av hensyn til konfidensialitet ønsker jeg likevel å intervju meklere fra ulike kontor.	Med utvalg menes dem som deltar i undersøkelsen eller dem det innhentes opplysninger om.

Rekruttering/trekking	Pilotkontorene og den enkelte mekler velger selv hvem som eventuelt ønsker å delta i studien. Det tas sikte på å rekruttere mellom 3 og 4 deltakere fra hvert av de aktuelle kontorene. Jeg tar sikte på informanter fra 2-3 kontor. Jeg kontakter i utgangspunktet 3 ulike pilotkontor. Rammene for prosjektet innebærer at jeg velger pilotkontor i regioner som er mulig for meg å nå på en dagsreise. Jeg henvender meg ikke til regionen der jeg selv er ansatt. Dersom det av hensyn til rekruttering blir nødvendig vil jeg sende ut invitasjon til flere kontor/regioner.	Beskriv hvordan utvalget trekkes eller rekrutteres og oppgi hvem som foretar den. Et utvalg kan rekrutteres gjennom f.eks. en bedrift, skole, idrettsmiljø eller eget nettverk, eller trekkes fra registre som f.eks. Folkeregisteret, SSB-registre, pasientregistre.
Førstegangskontakt	Kontakten blir opprettet ved at jeg sender ut et informasjonsskriv til de aktuelle kontorene, samt at jeg følger opp med telefon til kontorets leder.	Beskriv hvordan førstegangskontakten opprettes og oppgi hvem som foretar den.  Les mer om førstegangskontakt og forskjellige utvalg på våre <a href="#">temasider</a> .
Alder på utvalget	<input type="checkbox"/> Barn (0-15 år) <input type="checkbox"/> Ungdom (16-17 år) <input checked="" type="checkbox"/> Voksne (over 18 år)	Les om forskning som involverer <a href="#">barn</a> på våre nettsider.
Omtrentlig antall personer som inngår i utvalget	8	
Samles det inn sensitive personopplysninger?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Les mer om <a href="#">sensitive opplysninger</a> .
Hvis ja, hvilke?	<input type="checkbox"/> Rasemessig eller etnisk bakgrunn, eller politisk, filosofisk eller religiøs oppfatning <input type="checkbox"/> At en person har vært mistenkt, siktet, tiltalt eller dømt for en straffbar handling <input type="checkbox"/> Helseforhold <input type="checkbox"/> Seksuelle forhold <input type="checkbox"/> Medlemskap i fagforeninger	
Inkluderes det myndige personer med redusert eller manglende samtykkekompetanse?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Les mer om <a href="#">pasienter, brukere og personer med redusert eller manglende samtykkekompetanse</a> .
Samles det inn personopplysninger om personer som selv ikke deltar (tredjepersoner)?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Med opplysninger om tredjeperson menes opplysninger som kan identifisere personer (direkte eller indirekte) som ikke inngår i utvalget. Eksempler på tredjeperson er kollega, elev, klient, familiemedlem, som identifiseres i datamaterialet. <a href="#">Les mer</a> .

## 8. Metode for innsamling av personopplysninger

Kryss av for hvilke datainnsamlingsmetoder og datakilder som vil benyttes	<input type="checkbox"/> Papirbasert spørreskjema <input type="checkbox"/> Elektronisk spørreskjema <input checked="" type="checkbox"/> Personlig intervju <input type="checkbox"/> Gruppeintervju <input type="checkbox"/> Observasjon <input type="checkbox"/> Deltakende observasjon <input type="checkbox"/> Blogg/sosiale medier/internett <input type="checkbox"/> Psykologiske/pedagogiske tester <input type="checkbox"/> Medisinske undersøkelser/tester <input type="checkbox"/> Journaldata (medisinske journaler)	Personopplysninger kan innhentes direkte fra den registrerte f.eks. gjennom spørreskjema, intervju, tester, og/eller ulike journaler (f.eks. elevmapper, NAV, PPT, sykehus) og/eller registre (f.eks. Statistisk sentralbyrå, sentrale helseregistre).  NB! Dersom personopplysninger innhentes fra forskjellige personer (utvalg) og med forskjellige metoder, må dette spesifiseres i kommentar-boksen. Husk også å legge ved relevante vedlegg til alle utvalgs-gruppene og metodene som skal benyttes.  Les mer om <a href="#">registerstudier</a> . Dersom du skal anvende registerdata, må variabeliste lastes opp under pkt. 15  Les mer om <a href="#">forskningsmetoder</a> .
	<input type="checkbox"/> Registerdata	
	<input type="checkbox"/> Annen innsamlingsmetode	
Tilleggsopplysninger		

## 9. Informasjon og samtykke

Oppgi hvordan utvalget/deltakerne informeres	<input checked="" type="checkbox"/> Skriftlig <input type="checkbox"/> Muntlig <input type="checkbox"/> Informeres ikke	Dersom utvalget ikke skal informeres om behandlingen av personopplysninger må det begrunnes.  <a href="#">Les mer</a> . Vennligst send inn mal for skriftlig eller muntlig informasjon til deltakerne sammen med meldeskjema.  Last ned en veiledende mal <a href="#">her</a> .  Les om <a href="#">krav til informasjon og samtykke</a> .  NB! Vedlegg lastes opp til sist i meldeskjemaet, se punkt 15 Vedlegg.
--	---	---



Samtykker utvalget til deltakelse?	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ja</li> <li>○ Nei</li> <li>○ Flere utvalg, ikke samtykke fra alle</li> </ul>	<p>For at et samtykke til deltakelse i forskning skal være gyldig, må det være frivillig, uttrykkelig og <b>informert</b>.</p> <p>Samtykke kan gis skriftlig, muntlig eller gjennom en aktiv handling. For eksempel vil et besvart spørreskjema være å regne som et aktivt samtykke.</p> <p>Dersom det ikke skal innhentes samtykke, må det begrunnes. <a href="#">Les mer</a>.</p>
<b>10. Informasjonssikkerhet</b>		
Hvordan registreres og oppbevares personopplysningene?	<input type="checkbox"/> På server i virksomhetens nettverk <input type="checkbox"/> Fysisk isolert PC tilhørende virksomheten (dvs. ingen tilknytning til andre datamaskiner eller nettverk, interne eller eksterne) <input type="checkbox"/> Datamaskin i nettverkssystem tilknyttet Internett tilhørende virksomheten <input checked="" type="checkbox"/> Privat datamaskin <input type="checkbox"/> Videooptak/fotografi <input checked="" type="checkbox"/> Lydopptak <input checked="" type="checkbox"/> Notater/papir <input type="checkbox"/> Mobile lagringsenheter (bærbar datamaskin, minnepenn, minnekort, cd, ekstern harddisk, mobiltelefon) <input type="checkbox"/> Annen registreringsmetode	<p>Merk av for hvilke hjelpemidler som benyttes for registrering og analyse av opplysninger.</p> <p>Sett flere kryss dersom opplysningene registreres på flere måter.</p> <p>Med «virksomhet» menes her behandlingsansvarlig institusjon.</p> <p>NB! Som hovedregel bør data som inneholder personopplysninger lagres på behandlingsansvarlig sin forskningsserver.</p> <p>Lagring på andre medier - som privat pc, mobiltelefon, minnepinne, server på annet arbeidssted - er mindre sikkert, og må derfor begrunnes. Slik lagring må avklares med behandlingsansvarlig institusjon, og personopplysningene bør krypteres.</p>
Annen registreringsmetode beskriv		
Hvordan er datamaterialet beskyttet mot at uvedkommende får innsyn?	Datamaterialet anonymiseres ved at det opprettes en koblingsnøkkel der de ulike informantene gis ulik nummerering i materialet. Koblingsnøkkelen ligger nedlåst i eget skap . Datamaskinen er privat og beskyttet med personlig brukernavn og passord.	Er f.eks. datamaskintilgangen beskyttet med brukernavn og passord, står datamaskinen i et låsbart rom, og hvordan sikres bærbare enheter, utskrifter og opptak?
Samles opplysningene inn/behandles av en databehandler (ekstern aktør)?	Ja ○ Nei ●	Dersom det benyttes eksterne til helt eller delvis å behandle personopplysninger, f.eks. Questback, transkriberingsassistent eller tolk, er dette å betrakte som en <b>databehandler</b> . Slike oppdrag må kontraktreguleres.
Hvis ja, hvilken		
Overføres personopplysninger ved hjelp av e-post/Internett?	Ja ○ Nei ●	F.eks. ved overføring av data til samarbeidspartner, databehandler mm.
Hvis ja, beskriv?		<p>Dersom personopplysninger skal sendes via internett, bør de krypteres tilstrekkelig.</p> <p>Vi anbefaler ikke lagring av personopplysninger på nettskytjenester. Bruk av nettskytjenester må avklares med behandlingsansvarlig institusjon.</p> <p>Dersom nettskytjeneste benyttes, skal det inngås skriftlig databehandleravtale med leverandøren av tjenesten. <a href="#">Les mer</a>.</p>
Skal andre personer enn daglig ansvarlig/student ha tilgang til datamaterialet med personopplysninger?	Ja ○ Nei ●	
Hvis ja, hvem (oppgi navn og arbeidssted)?		
Utleveres/deles personopplysninger med andre institusjoner eller land?	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nei</li> <li>○ Andre institusjoner</li> <li>○ Institusjoner i andre land</li> </ul>	F.eks. ved nasjonale samarbeidsprosjekter der personopplysninger utveksles eller ved internasjonale samarbeidsprosjekter der personopplysninger utveksles.
<b>11. Vurdering/godkjenning fra andre instanser</b>		
Søkes det om dispensasjon fra taushetsplikten for å få tilgang til data?	Ja ○ Nei ●	For å få tilgang til taushetsbelagte opplysninger fra f.eks. NAV, PPT, sykehus, må det søkes om <b>dispensasjon fra taushetsplikten</b> . Dispensasjon søkes vanligvis fra aktuelt departement.
Hvis ja, hvilke		
Søkes det godkjenning fra andre instanser?	Ja ○ Nei ●	I noen forskningsprosjekter kan det være nødvendig å søke flere tillatelser. Søkes det f.eks. om tilgang til data fra en registreier? Søkes det om tillatelse til forskning i en virksomhet eller en skole? Les mer om <b>andre godkjenninger</b> .
Hvis ja, hvilken		
<b>12. Periode for behandling av personopplysninger</b>		
Prosjektstart	01.01.2018	Prosjektstart Vennligst oppgi tidspunktet for når kontakt med utvalget skal gjøres/datainnsamlingen starter.
Planlagt dato for prosjektslutt	30.06.2018	Prosjektslutt: Vennligst oppgi tidspunktet for når datamaterialet enten skal anonymiseres/slettes, eller arkiveres i påvente av oppfølgingsstudier eller annet.

Skal personopplysninger publiseres (direkte eller indirekte)?	<input type="checkbox"/> Ja, direkte (navn e.l.) <input type="checkbox"/> Ja, indirekte (identifiserende bakgrunnsopplysninger) <input checked="" type="checkbox"/> Nei, publiseres anonymt	Les mer om <a href="#">direkte</a> og <a href="#">indirekte</a> personidentifiserende opplysninger.  NB! Dersom personopplysninger skal publiseres, må det vanligvis innhentes eksplisitt samtykke til dette fra den enkelte, og deltakere bør gis anledning til å lese gjennom og godkjenne sitater.
Hva skal skje med datamaterialet ved prosjektslutt?	<input checked="" type="checkbox"/> Datamaterialet anonymiseres <input type="checkbox"/> Datamaterialet oppbevares med personidentifikasjon	NB! Her menes datamaterialet, ikke publikasjon. Selv om data publiseres med personidentifikasjon skal som regel øvrig data anonymiseres. Med anonymisering menes at datamaterialet bearbeides slik at det ikke lenger er mulig å føre opplysningene tilbake til enkeltpersoner.  Les mer om <a href="#">anonymisering av data</a> .
<b>13. Finansiering</b>		
Hvordan finansieres prosjektet?		Fylles ut ved eventuell ekstern finansiering (oppdragsforskning, annet).
<b>14. Tilleggsopplysninger</b>		
Tilleggsopplysninger		Dersom prosjektet er del av et prosjekt (eller skal ha data fra et prosjekt) som allerede har tilrådning fra personvernombudet og/eller konsesjon fra Datatilsynet, beskriv dette her og oppgi navn på prosjektleder, prosjektittel og/eller prosjektnummer.
<b>15. Vedlegg</b>		
Vedlegg	Antall vedlegg: 2. <ul style="list-style-type: none"> <li>● intervjuguide__meklingsordningen.docx</li> <li>● forespoersel_om_deltagelse_i_forskningsprosjektet.docx</li> </ul>	

Kjersti Halvorsen  
Postboks 363 Alnabru  
0164 OSLO

Vår dato: 28.11.2017

Vår ref: 57009 / 3 / EPA

Deres dato:

Deres ref:

## Vurdering fra NSD Personvernombudet for forskning § 31

Personvernombudet for forskning viser til meldeskjema mottatt 09.11.2017 for prosjektet:

<i>57009</i>	<i>Meklingsordningen i familievernet er i endring- hvordan påvirker dette meklerrollen.</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>Høgskulen på Vestlandet, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Kjersti Halvorsen</i>
<i>Student</i>	<i>Hilde Kåstad</i>

### Vurdering

Etter gjennomgang av opplysningene i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon finner vi at prosjektet er meldepliktig og at personopplysningene som blir samlet inn i dette prosjektet er regulert av personopplysningsloven § 31. På den neste siden er vår vurdering av prosjektopplegget slik det er meldt til oss. Du kan nå gå i gang med å behandle personopplysninger.

### Vilkår for vår anbefaling

Vår anbefaling forutsetter at du gjennomfører prosjektet i tråd med:

- opplysningene gitt i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon
- vår prosjektvurdering, se side 2
- eventuell korrespondanse med oss

Vi forutsetter at du ikke innhenter sensitive personopplysninger.

### Meld fra hvis du gjør vesentlige endringer i prosjektet

Dersom prosjektet endrer seg, kan det være nødvendig å sende inn endringsmelding. På våre nettsider finner du svar på hvilke [endringer](#) du må melde, samt endringskjema.

### Opplysninger om prosjektet blir lagt ut på våre nettsider og i Meldingsarkivet

Vi har lagt ut opplysninger om prosjektet på nettsidene våre. Alle våre institusjoner har også tilgang til egne prosjekter i [Meldingsarkivet](#).

*Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.*

## **Vi tar kontakt om status for behandling av personopplysninger ved prosjektslutt**

Ved prosjektslutt 30.06.2018 vil vi ta kontakt for å avklare status for behandlingen av personopplysninger.

Se våre nettsider eller ta kontakt dersom du har spørsmål. Vi ønsker lykke til med prosjektet!

Marianne Høgetveit Myhren

Eva J. B. Payne

Kontaktperson: Eva J. B. Payne tlf: 55 58 27 97 / [eva.payne@nsd.no](mailto:eva.payne@nsd.no)

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Hilde Kåstad, [hildekaastad@icloud.com](mailto:hildekaastad@icloud.com)



### INFORMASJON OG SAMTYKKE

Utvalget (meklere) informeres skriftlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskrivet er godt utformet, men vi ber om at setningen om NSD endres til: 'Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata AS'.

### TAUSHETSPLIKT

Vi minner om at meklere har taushetsplikt. Forsker og informant har et felles ansvar for at det ikke fremkommer taushetsbelagte opplysninger under intervju. Vi forutsetter derfor at dere er forsiktig ved å bruke eksempler under intervjuene. Vi anbefaler at dere er spesielt oppmerksom på at ikke bare navn, men også identifiserende bakgrunnsopplysninger må utelates, som for eksempel alder, kjønn, tid og eventuelle spesielle hendelser. Personvernombudet legger med dette til grunn at taushetsplikten er opprettholdt.

### INFORMASJONSSIKKERHET

Personvernombudet legger til grunn at student/forsker etterfølger Høgskulen på Vestlandet sine interne rutiner for datasikkerhet. Dersom personopplysninger skal lagres på privat pc, bør opplysningene krypteres tilstrekkelig.

### PROSJEKTSLUTT OG ANONYMISERING

Forventet prosjektslutt er 30.06.2018. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)
- slette digitale lydopptak

## **Forespørsel om deltagelse i forskningsprosjektet:**

*Meklingsordningen i familievernet er i endring- hvordan påvirker dette meklerrollen ?*

### **Bakgrunn:**

Jeg er mastergradsstudent ved Høgskolen på Vestlandet, på studiet «Masterstudiet i organisasjon og ledelse – helse og velferdsledelse».

I forbindelse med min masteroppgave ønsker jeg å se nærmere på meklerrollen i familievernets arbeid med høykonfliktsaker. Studien tar utgangspunkt i politiske føringer om at familievernet skal videreutvikle sitt meklingstilbud for familier med høyt konfliktnivå, og jeg ønsker å finne ut mer om hva dette kan innebære for mekler/meklerrollen.

Jeg har selv jobbet som mekler og som leder i familievernet og er engasjert i Barne- ungdoms- og familiedirektorates (Bufdirs) arbeid med utvikling av meklingstilbudet.. Gjennom dette arbeidet har jeg fått tett kontakt med de endringene som noen familiekontor i landet har vært med å prøve ut i høykonfliktsaker. Jeg ønsker i dette prosjektet å i å intervjuer til sammen 7-8 meklere fra noen av disse kontorene for å høre om deres erfaringer.

### **Hva innebærer deltagelse i studien?**

Deltagelse i studien innebærer å sette av inntil en time til et intervju. Spørsmålene vil omhandle dine erfaringer og tanker om endringer i meklingstilbudet og hvordan dette påvirker meklerrollen.

Intervjuet vil foregå på din arbeidsplass.

### **Hva skjer med informasjonen om deg?**

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Kun meg og min veileder, Kjersti Halvorsen vil ha tilgang på materialet. Senest ved prosjektslutt vil alle data bli slettet. Intervjuobjektene vil bli anonymisert i oppgaven. For å kunne bruke informasjonen som kommer frem i intervjuet mest mulig effektivt ønsker jeg å gjøre lydopptak som vil bli slettet så snart jeg har transkribert det som ble sagt. Familiekontorene og personene som deltar vil bli anonymisert.

Prosjektet skal etter planen avsluttes i juni 2018.

### **Frivillig deltagelse:**

Forespørsel om deltagelse i studien sendes til 2-3 av pilotkontorene i landet og jeg håper at 3-4 meklere fra ditt kontor kan tenke seg å delta i studien. Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli slettet.

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til studien, kan du ta kontakt med meg eller min veileder.

**Kontaktinformasjon:**

Student	Veileder
Hilde Kåstad	Førstemuensis Kjersti Halvorsen
Mail : hilde.kaastad@icloud.com	Mail : Kjersti.Halvorsen@hvl.no
Mob: 40648626	Mob: 41600376

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata AS.

Ta gjerne kontakt om du lurer på noe!

**Med vennlig hilsen**

Hilde Kåstad

**Samtykke til deltagelse i studien(sett inn tall);**

*Meklingsordningen i familievernet er i endring- hvordan påvirker dette meklerrollen ?*

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta

---

(Signert av prosjektdeltager, dato)

*Meklingsordningen i familievern er i endring- hvilke erfaringer gjør meklere med hvordan dette påvirker meklerrollen*

## INTERVJUGUIDE

Studien tar utgangspunkt i politiske føringer om at familievern skal videreutvikle sitt meklingstilbud for familier med høyt konfliktnivå og jeg ønsker å finne ut mer hva dette kan innebære for mekler/meklerrollen.

1. Hvor lenge har du jobbet som mekler ?
2. Fra politisk hold har det i de senere år vært en føring på å redusere antall foreldretvistsaker i retten og at flest mulig av disse familiene skal hjelpes i familievern gjennom meklingsordningen . Har du noen kommentarer til denne føringen?
3. Opplever du at etatens forventningene til deg som mekler har endret seg ? Hvis ja, på hvilke måte/hvordan merker du det ?
4. Kontoret ditt har vært pilotkontor i arbeidet med å videreutvikle meklingstilbudet i høykonfliktsaker. Kan du gi noen stikkord på hva du sitter igjen med av erfaringer etter piloten ?
5. Dere har vært med å prøve ut et meklingsløp som tar utgangspunkt i en mer strukturert prosess i arbeidet. Hva innebærer det at arbeidet er mer strukturert og hva er dine erfaringer med hvordan dette hemmer eller fremmer deg i ditt arbeidet som mekler
6. Hvilke dilemma opplever du i høykonfliktarbeidet ?
7. Hva gjør det med deg som mekler å jobbe med høykonflikt?
8. Innebærer fokuset på videreutvikling av meklingstilbudet i høykonfliktsaker noen endringer i måten du tenker om din oppgave eller ditt ansvar som mekler ?
9. Har du noen tanker om ansvars- og oppgavedeling mellom rettssystem og familievern i høykonfliktsaker- og kan du si noe kort om det?
10. Før vi runder av;  
Er det andre ting du vil legge til om meklerrollen og høykonflikt?



