

MEDIATION

under opbrud

En stor amerikansk kongres i efteråret 2010 indikerer bevægelse inden for mediation og konfliktløsning. Endnu er det i for ringe grad en psykologisk disciplin, lyder en øjenvidneberetning.

Mediation ■ Af Søren Braskov og Randi Øibakken

■ Forventningen var stor, da flyet svingede ind over Chicago og byens fascinerende skyline tonede frem. Fire dages kongres i sigte med fokus på mediation og konfliktløsning i regi af en af de ældste, største og fagligt bredest favnende foreninger inden for alternativ konfliktløsning: Association for Conflict Resolution, ACR.

USA er det sted i verden, hvor alternativ konfliktløsning og mediation til stadighed er i progressiv udvikling, og mediation har i visse stater efterhånden opnået en blåstempling gennem lovgivningen. Trods dette fornemmer man også fortsat en "græsrodsånd" inden for alternativ konfliktløsning, formentlig båret både af genstandsfeltets faglige spændvidde, områdets hurtige ekspansion og de indre og ydre krav om evidens.

Selv om ACR er en national kongres, er det, sammen med World Mediation Forum, et af de forholdsvis få steder, hvor global udveksling sker in vivo. Fra Danmark deltog vi tre psykologer. Heller ikke i USA synes psykologerne at være særlig stærkt repræsenteret inden for mediation, og i stedet præges deltagereskaren af jurister, social workers og enkelte læger, lærere og sygeplejersker.

At psykologer ikke er bedre repræsenteret kan undre, når vi nu – såvel fra det socialpsykologiske som fra det kliniske felt – spænder over megen af den relevante teori og mange af de nødvendige kvalifikationer, der fordres i mediation. Det er således vores oplevelse, at psykologer sammen med især jurister dækker det kontinuum, hvorpå mediation udspiller sig. Fra 'settlementdriven mediation', der ligger tæt

op ad den juridiske verdens ønske og krav om indgåelse af rammesatte aftaler, over 'genoprettende mægling', der ideelt set vægter aftaler og genopretning lige højt, til 'transformativ mediation', der i brudstykker kan minde om visse dele af den terapeutiske proces.

Amerikanske erfaringer

Mediation i dagens USA henter primært sin inspiration fra jura og samfundsvidenskaberne. Det samme gør sig gældende i Danmark, hvor Juridisk Fakultet i København som det eneste sted i Danmark har oprettet et professorat i konfliktmægling.

Når man gennemgår kongressens program, springer det i øjnene, at "elderly mediation" er et område, som vises megen interesse. Adspurgt begrundede Jim Melander, stifter af det anerkendte mediationssite www.mediate.com, det med, at den demografiske udvikling går i retning af en voksende ældregruppe over de kommende år, og at det udfordrer familier i forhold til, hvem, hvordan og hvor "mor og far" skal være og passes.

I Danmark er elderly mediation fortsat et ukendt område, hvor det er overladt til den enkelte familie at blive enige om, hvordan der skal tages hånd om pleje, boligforhold mv. for den ældste generation i familien. Man kunne forestille sig, at dette felt også i Danmark vil blive et udviklingsområde over de nærmeste år, idet vi har den samme demografiske udvikling og den samme udfordring med hensyn til samarbejde på tværs af generationskløfter. Her tænkes på

de til tider modsatrettede forventninger mellem voksne børn og deres forældregenerations nye muligheder for selvrealisering og opfyldelse af egne ambitioner.

”Online mediation” var en af de andre udviklingstendenser, som blev præsenteret på ACR’s årskongres. Når online mediation har fået vind i sejlene, skyldes det ifølge Jim Melander primært en bedre teknologi, den økonomiske krise samt behovet for at dække store geografiske afstande. Ud af denne nødvendighed synes der også at komme nogle positive ”bivirkninger” – blandt andet øget anvendelse af ”caucus”: det at mediator taler med parterne hver for sig og via denne proces tydeliggør de interesser og behov, der ligger bag de fremførte krav/konflikter. Samtidig giver online mediation også parterne bedre tid til at fordøje de foreslåede aftaler, hvilket på sigt angiveligt betyder øget holdbarhed for de indgåede aftaler.

Endelig skal nævnes begrebet ”community mediation” som et felt, der har voksende bevågenhed i USA. Vi har ikke i Danmark en pendant til begrebet, som dækker over et bredt spektrum af interesseforskelle og konflikter som nabokonflikter, konflikter imellem borger og kommune/stat, konflikter imellem etniske grupper, lejer- udlejer eller mere bredt mellem grupper af borgere.

Community mediation er drevet af en ideologi om borgeren som et demokratisk og ansvarligt menneske, hvor interesseforskelle/konflikter mellem borgere og mellem borgere og stat løses igennem dialogiske processer med mediation som en fælles omdrejningsmetode. Samtidig er community mediation et opgør med ideen om, at konflikter, inden for disse områder, løses i retssalen, hvilket begrundes med, at disse konflikter har flere værdibaserede og relationelle implikationer og dermed ikke løses ved en ”afgørelse”, men ved en dialogisk proces, hvor man lærer at forstå og anerkende modpartens synspunkter.

I Danmark har vi foreløbig ladet os inspirere til at etablere offer-krænker-mæglinger og mæglinger i forbindelse med skilsmisser og samværsresolutioner, men vi er langt fra USA’s brede forståelse af mediationens relevans og berettigelse.

På vej mod alternativer

Et område, som, på ingen måde er nyt i USA, men som stadig er meget aktuelt og interessant at holde øje med i Danmark, er ”patientmægling”.

I USA har man i mange år haft tradition for, at patientklager håndteres gennem det traditionelle klagesagssystem, og denne tendens affødte for cirka 15 år siden en modbølge, hvor mægling mellem patient og læge blev et muligt alternativ.

Erfaringerne fra USA synes entydige; patienterne ønsker en højere grad af gennemsigtighed, dialog og forståelse – og til gengæld for dette kvitteres med øget patienttilfredshed og færre klagesager, der ender på juristernes bord. For sundhedssystemets (lægenes) vedkommende synes der også at være en gevinst, idet mæglingerne ser ud til at minimere tendensen til defensiv medicinering, og lægerne får mulighed for både at forklare sig og påtage sig en mulig skyld i forbindelse med en klage.

Med Folketingets nyvedtagne lov herhjemme omkring patientklagesystemets gennemgribende forandring nærmer man sig måske en lignende alternativ klagesagsbehandling, uden at man dog endnu har klare retningslinjer for, hvordan den praktiske udformning af lovforslaget vil blive.

Et bud på en praktisk implementeret klagesagsbehandling blev på kongressen præsenteret af det privatdrevne hospital Kaiser Permanente (ca. 180.000 ansatte og ca. 8,6 mio. forsikrede), der har implementeret et organisatorisk ombudsmands- eller mediatorprogram til at forbedre patient-sikkerheden.

Fra Kaiser Permanentes erfaringer gennem mere end et halvt hundrede år ved man, at det, som patienterne efterspørger i forbindelse med en utilfredshed eller en klagesag, er: Ærlighed og information in ”real-time” – ikke efter lang tids undersøgelse. Anerkendelse af patientens smerte og en undskyldning, hvis berettiget. Forsikring om, at det, der skete for patienten, ikke vil ske for en anden (the patient safety connection).

Hvilke erfaringer og resultater vi fremtidig kommer til at gøre os i Danmark inden for patientklager og patientmægling ligger naturligvis stadig åbent, men med USA som trendsætter må vi forvente, at mæglingens område fortsat vil udvikle og kvalificere sig og opnå øget forankring – såvel politisk som hos den almene befolkning.

*Randi Øibakken og Søren Braskov
begge cand.psych., specialist og supervisor i psykoterapi*