




Konflikthåndtering

Av advokat/partner Sigrid Hovland Ytterstad
sigrid.ytterstad@eurojuris.no

*Jeg hjelper folk med å slutte å krangle,
svarte jeg, da barna var små og vi snakket
om hva jeg jobbet med.*

Advokat Sigrid Hovland Ytterstad er partner i Advokatfirmaet Eurojuris Harstad AS. Hun arbeider hovedsakelig med arverett, familierett, barnevern og fast eiendom.



*Advokaten har bedre forutsetninger
for å presentere saken uten ordene,
blikkene og tonefallet som gjør
motparten forbannet.*

Jeg hjelper folk med å slutte å krangle, svarte jeg, da barna var små og vi snakket om hva jeg jobbet med. Svaret fanger essensen i advokatens arbeid. Konflikter er ressurskrevende og ubehagelige for dem det gjelder. Derfor bør man forsøke å unngå at uenigheter får utvikle seg. Er konflikten et faktum, er det viktig å få avviklet den effektivt og med et resultat som begge kan akseptere, slik at partene kan bruke ressursene sine på mer produktive aktiviteter.

Til dette arbeidet bruker advokatene fire verktøy: rettsreglene, historien bak konflikten, avtaler og, sist, men ikke minst, kommunikasjon.


Vi lever i et samfunn der svært mange forhold og situasjoner er regulert av rettsregler. Det vi kaller prosessregler, er regler som styrer konflikthåndteringen. De fastsetter at du kan få hjelp av domstolene hvis du ikke blir enig med motparten, og hvis kunden din ikke betaler regningen, kan du få hjelp av namsmannen. Disse reglene styrer også detaljene i prosessen: hvordan namsmannen skal gjøre jobben for å inn drive penger for deg, hvordan domstolene skal arbeide for å avsi riktig dom, og hvordan du må gå frem for å få hjelp av namsmannen og domstolen.

Det vi kaller materielle regler, er de som bestemmer hvordan resultatet skal bli når det er domstolene som må bestemme. For eksempel hva som skal til for at du skal få prisavslag når entreprenøren ikke har gjort en god nok jobb, og hvordan du og ekskjæresten skal dele verdiene dere har sammen, hvis dere ikke blir enige når dere skiller lag.

Hendelsesforløpet – hva som ble sagt og gjort og tenkt og avtalt og skrevet før og etter at uenigheten oppsto – må man naturligvis ha oversikt over for å kunne løse en tvist. Kimen til konflikten ligger ofte her. Partene er uenige om

hva som har skjedd og hva som burde vært gjort, om hvem som sa hva, når det ble sagt og hvorfor. For å kunne løse en konflikt, må både dommere og advokater ha oversikt over hendelsesforløpet, eller «faktum» som det kalles i fagmiljøet, fordi ordet er kort og dekker alle typer hendelser.

Oversikt over faktum er viktig for å forstå hvilke rettsregler som skal styre resultatet. Dessuten er det viktig for å vite hvor man skal lete etter løsninger som partene kanskje kan være fornøyd med. Veldig mange konflikter lar seg løse når man får oversikt over faktum. Oversikten hjelper ofte partene til å sortere ut hva de egentlig er uenige



Konflikter oppstår bare mellom parter som har en relasjon.

om, og at det ofte er mange ting de er enige om. Om man finner ut at avstanden ikke er like stor som man trodde, blir det gjerne lettere for partene å strekke seg litt for å komme frem til en minnelig løsning.

Fun fact: Hver eneste dag styres livet ditt av en eldgammel lov, Kong Christian Den Femtis Norske Lov fra 1687. Der bestemmes det at hvis du har lovet noe, så har du inngått en avtale. Og har du inngått avtalen frivillig, må du holde den.

Avtalene hjelper oss med å regulere den samhandlingen som er nødvendig når vi deler på oppgavene i samfunnet. Rettslig sett inngår jeg en avtale med butikken så jeg kan få melk uten å holde kuer selv. Og jeg har avtalt med teleoperatøren at jeg får bruke teknologien de har utviklet, mot å betale noen kroner; så jeg kan finne informasjon på nettet. Disse avtalene forebygger konflikt, og er så effektive at vi sjelden tenker over at de er sentrale i hverdagen vår.

Selvfølgelig blir det ofte uenighet knyttet til avtaler, fordi den ene parten mener at den andre ikke har holdt det som ble lovet. Men avtaler er også et viktig verktøy når vi skal løse konflikter. Hvis entreprenøren og byggherren

er uenige om hvorvidt jobben er gjort riktig, kan de naturligvis be domstolene om å treffe en avgjørelse. Samtidig er det slik at når man forbereder en rettsak, presenterer begge partene hendelsesforløpet slik de oppfatter det, og de presenterer de rettsreglene de mener skal være bestemmende for resultatet i saken. Disse presentasjonene hjelper ofte partene til å forstå situasjonen bedre, og det blir lettere å se mulige mellomløsninger. Finner man en mellomløsning som begge partene synes er god nok, selv om de ikke får det helt slik de ønsket seg på alle punkter, kan man løse saken gjennom en avtale istedenfor å få domstolenes avgjørelse. Fordelen med en avtale er dessuten at partene kan ta inn momenter som domstolene ikke har anledning til å mene noe om.

Det er mye informasjon som skal utveksles for å få løst en konflikt. Kommunikasjon er derfor et viktig verktøy for advokatene. Ikke bare er det mye informasjon som skal formidles, det har også stor betydning hvordan formidlingen skjer. Konflikter oppstår bare mellom parter som har en eller annen form for relasjon – forretningspartnere, familiemedlemmer, kjærester. Som regel er det også mye følelser involvert – det gjelder

også mellom forretningsforbindelser. Når man ser ulikt på ting, blir det lett til at folk blir sure fordi de ikke får det som de vil og fordi den andre ikke er enig med dem. De blir sinte fordi konflikten forstyrrer hverdagen og arbeidet, og de legger skylden på den andre parten. Familiemedlemmer og kjærester har som regel kranglet om andre ting tidligere, og har med seg bitre følelser fra tidligere konflikter. Når disse følelsene får stor plass i det som formidles, utløser de følelser hos den andre parten som hindrer vedkommende i å høre etter hva som egentlig blir sagt, og å forstå det som er skrevet.

Ett av advokatens viktigste bidrag for å løse en konflikt, er derfor å være et nøytralt mellomledd. En god og riktig løsning forutsetter ofte at faktum blir presentert og lest på en mer nøytral måte enn det partene klarer selv. Advokaten skal dessuten kjenne de rettsreglene som domstolen vil basere sin avgjørelse på, og kan derfor vurdere momentene som taler for og mot at klienten får medhold.

En god advokat må dessuten være en dyktig pedagog. Klarer man å presentere både faktum og rettsregler på en oversiktlig måte, blir det lettere for både partene og dommeren å

forstå både hendelsesforløpet og rettsreglene. Advokaten har dessuten bedre forutsetninger for å presentere saken uten ordene, blikkene og tonefallet som gjør motparten forbannet.

Prosesen i domstolene har dessuten lært advokatene et nyttig triks: I en rettsak blir partene tvunget til å høre på hverandre. Når vi krangler, har vi lett for å være mer opptatt av hva vi selv skal si, enn å høre på den andre. I domstolene, og i møter hvor advokatene deltar, får begge parter snakke. Du får fortelle alt du mener er viktig, du får fullføre resonnementene dine, og du får snakke til du har sagt det du har på hjertet. Advokatene og dommeren stiller spørsmål, ikke for å sette deg fast, men fordi de vil forstå. Og den andre parten må høre på, uten å avbryte. Når både du og motparten blir tvunget til å tie stille, hører dere ofte etter, og får med dere det den andre vil formidle. Det blir lettere å forstå, og selv om du ikke er helt enig, kan det bli lettere å finne en løsning som begge opplever som god nok, slik at dere kan inngå en avtale. Og finnes det ingen mellomløsning, er det i hvert fall enklere å forstå dommerens konklusjon.

Det er derfor du skal bruke advokat.