

Lunds Universitet
Sociologiska institutionen

Från skam till stolthet

**En analys av medlingsmötet som en interaktionsritual
där skam kan bytas till stolthet**

Författare: Cecilia Walmark
Kandidatuppsats: SOCK01, 15 hp
Höstterminen 2008
Handledare: Carl-Göran Heidegren

Ett stort tack

till de medlare som har gett av sin tid för att svara på mina frågor.

Utan er hade inte denna studie varit möjlig.

Jag vill även tacka min handledare Carl-Göran Heidegren

för hans konstruktiva kritik och visade entusiasm

under arbetets gång.

Abstrakt

Författare: Cecilia Walmark

Titel:

Kandidatuppsats: SOCK01, 15 hp

Handledare: Carl-Göran Heidegren

Sociologiska institutionen, Höstterminen 2008

Det här arbetet ägnas åt att närmare studera vad som sker i interaktionen mellan brottsutsatt och gärningsperson under ett medlingsmöte. Dagens medling är en relativt ny metod som blir allt mer populär som komplement till vårt retributiva rättssystem. Det är dock fortfarande osäkert vilken effekt det egentligen har på gärningspersonen.

Uppsatsens syfte är att söka förståelse för hur gärningspersoners skam kan minska under medlingsmötet. Flera tidigare studier har fokuserat på att förstå vilken betydelse emotionen skam har för gärningspersonens framtida beteende. Få har däremot ägnats åt att se medlingsmötet som en interaktionsprocess. I det här arbetet integreras emotionsteori med interaktionsteori, vilket innebär att vi kan få förståelse för både varför och hur skam kan förändras.

Insamling av empiri har skett genom tre semistrukturerade intervjuer med verksamma medlare. De har beskrivit ett antal olika medlingsmöten som de minns väl. För att tolka och förstå gärningspersonens skam används Thomas Scheffs och Suzanne Retzingers teoretiska modell. För att tolka och förstå hur gärningspersonens skam kan förändras används Randall Collins teori om interaktionsritualer.

Analysen visar för det första att en interaktionsritual som är framgångsrik kan förklara hur gärningspersonens skam kan bytas mot stolthet och emotionell energi. För det andra visar den att de flesta medlingsmöten har möjlighet att utvecklas likt framgångsrika interaktionsritualer. Den visar också att deltagarnas gemensamma fokus och delgivande av känslor som är utmärkande för en interaktionsritual, inte bara förklarar hur skam kan förändras. Det kan även förklara hur brottsutsatt och gärningsperson kan försonas. Slutligen visar ett medlingsmöte att brottsutsatt och gärningsperson kan finna andra vägar att stärka de sociala banden mellan sig och förändra skam till stolthet.

Nyckelord: Skam, stolthet, emotionell energi, interaktionsritual, medling vid brott

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Syfte och frågeställning	1
1.2 Avgränsning	2
1.3 Disposition	2
2. Vad är medling vid brott	2
2.1 <i>Restorative Justice</i> : en bakomliggande filosofi	3
2.2 Medling i Sverige	3
3. Teori	4
3.1 Symbolisk reparation	5
3.2 Normal och patologisk skam	5
3.3 Stolthet och skam, samarbete eller konflikt i interaktioner	6
3.4 Interaktionsritualer	8
3.5 Emotionsteori och interaktionsteori tillsammans	11
4. Metod	11
4.1 Intervjuer för insamling av empiri	12
4.2 Analys och tolkning av materialet	13
4.3 Metodologiska reflektioner och etiska överväganden	13
5. Analys	14
5.1 Exempel 1: ett stillsamt möte	14
5.1.1 Skam byts mot stolthet	15
5.1.2 En förlösande vändpunkt	16
5.2 Exempel 2: ett skamtyngt möte	17
5.2.1 Gemensamt fokus och delgivande av känslor	18
5.2.2 Patologisk skam och alienering	19
5.3 Exempel 3: ett blygsamt möte	20
5.3.1 Tafatt kommunikation...	20
5.3.2 ...men tyst samarbete	21
5.4 Exempel 4: ett känslofyllt möte	21
5.4.1 Asymmetrisk kommunikation och patologisk skam	23
5.4.2 Två parter förenas	23
5.5 Exempel 5: ett jämlikt möte	24
5.5.1 Direkt kommunikation, samarbete och solidaritet	25
5.5.2 Normal skam	26
6. Slutsats och sammanfattning	27
Litteraturlista	29
Bilaga: Intervjuguide	30

1. Inledning

Medling vid brott blir allt mer populärt som komplement till vårt retributiva rättssystem. Bakom dess ökade framväxt ligger bland annat tanken att medling kan bidra till att reparera de sociala banden mellan brottsutsatt och gärningsperson. På så vis tror man sig även minska risken för stigmatisering hos båda parter. Dagens medling är dock ännu en relativt ny metod. Fortsatta studier behövs därför och har efterfrågats, bland annat av Brottsförebyggande rådet.

En fråga som fortfarande är oklar är varför medling tycks ha olika inverkan på olika gärningspersoner. En förklaring kan finnas i själva interaktionen mellan brottsutsatt och gärningsperson, samt i den relation de utvecklar. Det finns här en hel del forskning som sammankopplar sociala band med emotionen skam. Några emotionsteoretiker som ofta nämns i medlingssammanhang är kriminologen John Braithwaite (1989), sociologerna Thomas Scheff och Suzanne Retzinger (2001), samt psykologen June Tangney (1995). Deras definitioner och begrepp skiljer sig åt. De är dock överens om att viss skam kan påverka medlingsprocessen negativt och motarbeta att banden mellan de båda parterna stärks. Braithwaite skiljer exempelvis på återintegrerande och stigmatiserande skam. Där den senare försvårar relationsbyggandet mellan parterna och medför att medlingsmötet kan bli en negativ upplevelse för gärningspersonen.

Emotionsteori bidrar med viktig förståelse, men ger inte en tillfredsställande förklaring till hur skam kan förändras. Inte heller är den mångfasetterad nog att förklara mindre variationer i upplevelser. Sociologen Meredith Rossner (2008) har istället framgångsrikt studerat medlingsmöten utifrån teori om interaktionsritualer. Hon menar att fokus på enskilda känslor inte förklarar vad som sker i interaktionen mellan brottsutsatt och gärningsperson. Det är istället själva interaktionsprocessen och dess dynamik som är nyckeln till att förstå hur relationer utvecklas. Jag instämmer delvis, men menar samtidigt att emotionsteori bidrar med förståelse för varför de utvecklas.

1.1 Syfte och frågeställning

I det här arbetet förenar jag emotionsteori med interaktionsteori. *Syftet* är att undersöka *hur man kan förstå att gärningspersoners skam kan minska i medlingsmöten*. Frågorna jag ställer mig är *om* gärningspersonens skam förändras under medlingsmötet och i så fall *när*? Sker det någon förändring i samtalet, samt i gärningspersonens kroppsspråk och i så fall *när* och *hur*?

Tanken med att utgå från två teoretiska perspektiv är att de i det här fallet kompletterar varandra. Jag menar att de tillsammans kan bidra till att öka förståelsen för vad som sker i relationen mellan brottsutsatt och gärningsperson. Vidare menar jag att de kontrollerar varandra. Det vill säga att de tillsammans möjliggör en dubbel läsning av vad som sker i medlingsmötet. På så vis är uppsatsen teoriutvecklande och teoriprovande på samma gång.

1.2 Avgränsning

Medling är vanligtvis ett emotionellt möte. Känslorna kan vara många och ingen är irrelevant. Där finns även den brottsutsatte, samt eventuella anhöriga till de båda parterna som påverkar mötet. Men för att få ett djup snarare än en bredd i min analys fokuserar jag på gärningspersonen och dennes eventuella skam.

En annan avgränsning är att jag behandlar medlingsmötet som en oberoende interaktion. I själva verket är det inte en självständig händelse. En interaktion har både ett förflutet och en framtid. Med det menar jag att deltagarnas känslor och agerande inte är oberoende tidigare erfarenheter. Eftersom syftet är att undersöka vad som sker i själva medlingsmötet mellan brottsutsatt och gärningsperson, anser jag dock inte att detta är ett problem.

1.3 Disposition

I nästa kapitel följer en presentation av hur man i Sverige arbetar med medling vid brott, samt dess bakomliggande filosofi. Kapitel tre ägnas sedan åt de teorier, genom vilka jag ska analysera mitt material. Därefter redovisar jag min metod. Det vill säga hur jag har gått tillväga för att samla in mitt material, samt hur jag använder teorin för att tolka det. I kapitel fem följer sedan själva analysdelen. Där studerar jag fem olika medlingsmöten för att se om och i så fall hur man kan förstå att skammen har förändrats under mötet. Avslutningsvis följer en sammanfattning, i vilken jag redogör för vad som har framkommit under arbetets gång.

2. Vad är medling vid brott?

Medling i sig är ingen ny företeelse, men har det senaste seklet varit mer eller mindre bortglömt till förmån för det retributiva rättsystemet. Idag kan man tydligt märka ett återuppväckt intresse för medling, såväl i Sverige som internationellt. Detta kapitel ägnas åt att först ge en bild av den bakomliggande filosofin. Det vill säga, vilka argument och

övertygelser som ligger bakom medlingens stigande popularitet. Därefter följer ett avsnitt om hur man arbetar praktiskt med medling i Sverige.

2.1 Restorative Justice: en bakomliggande filosofi

Den rörelse som vill implementera medling kallas i internationella sammanhang för *restorative justice* (Rytterbo 2002:61). På svenska använder man normalt begreppet reparativ rättvisa och som dess motsvarighet ställs ofta retributiv rättvisa, vilken representeras av vårt traditionella rättssystem. Skillnaderna mellan reparativ och retributiv rättvisa ligger dels i dess värderingar och dels i dess praktiska utförande.

Inom retributiv rättvisa ligger fokus på att straffa eller på att rehabilitera gärningspersonen. Reparativ rättvisa har istället som sitt huvudsakliga mål att reparera den skada som ett brott har orsakat. Genom att arbeta för att stärka de sociala banden tror man sig minska risken för stigmatisering, både för brottsutsatt och för gärningsperson.

Inom *restorative justice* vill man också återge parterna en central roll i rättsprocessen. I vårt traditionella rättssystem står gärningspersonen till svars inför staten och förhandlingarna sköts av neutrala representanter för rättsväsendet. I ett medlingsmöte får till skillnad parterna med egna ord berätta för varandra hur brottet har påverkat dem, eller vad som föranledde det. På så vis menar man att kontrollen återges till både brottsutsatt och gärningsperson, samt att man samtidigt skänker legitimitet åt uppgörelsen (Morris och Young 2002).

Slutligen kännetecknas reparativ rättvisa av två parter i dialog med varandra och inte i opposition mot varandra (Daly 2002:36). Det personliga mötet innebär att det blir svårare för gärningspersonen att distansera sig från brottets konsekvenser. Men tack vare medlingens mer privata och mer informella tillvägagångssätt, ges parterna en möjlighet att uppnå en form av förståelse för varandra och att bearbeta det inträffade (Morris och Young 2002).

2.2 Medling i Sverige

Den första januari 2008 blev det lag i Sverige att alla kommuner ska kunna erbjuda medling i de fall där gärningspersonen är under 21 år. Medling vid brott är inte ett alternativ till retributiv rättvisa, utan det är ett komplement. Det innebär att brottet fortfarande behandlas i domstol, men att gärningspersonens vilja att medverka i medling beaktas.

Enligt medlingslagen är egentligen inget brott uteslutet att medla i, men det är ytterst ovanligt att det medlas i grövre brott som dråp, dråpförsök, våldtäkt eller mordbrand. Vid integritetskränkande brott brukar man förorda att det är de brottsutsatta själva som tar initiativet till medling.

Den övre åldersgränsen för gärningspersonen är 21 år, medan den nedre åldersgränsen är 12 år. Att man väljer att inte medla med yngre personer beror på att det är viktigt att de är gamla nog att förstå vad som händer i ett medlingsmöte. Vid synnerliga skäl kan dock undantag göras. När det gäller den brottsutsatte finns inte någon övre åldersgräns.

Medling är alltid frivilligt för båda parter. För att den ska genomföras måste först brottet vara polisanmält och gärningspersonen erkänt brottet eller delaktighet i det. Den vanliga ordningen är att den polis som utreder ett brott frågar gärningspersonen om det finns ett intresse för medling. Om så är fallet lämnas ärendet över till den kommunala medlingsverksamheten. En medlare tar sedan kontakt med gärningspersonen och berättar vad medling innebär, för att se om intresset finns kvar. Först därefter kontaktas den brottsutsatte för att se om även denne är intresserad av medling.

Ett medlingsmöte föregås vanligtvis av ett eller flera så kallade förmöten, där medlare träffar brottsutsatt och gärningsperson var för sig. Dessa är till för att medlaren ska kunna bedöma om ärendet är medlingsbart eller inte. Men det är också ett tillfälle där medlaren kan förbereda parterna inför mötet så att de kan träffas under konstruktiva former.

I medlingsmötet träffas sedan parterna, eventuellt är också anhöriga med. Medlarens roll är här att dels se till att båda parter får uttrycka sig, men även att förhindra att inte anhöriga tar över mötet eller att stämningen blir för aggressiv.

Vissa men inte alla medlingsverksamheter avslutas med ett avtal om gottgörelse. Det kan röra sig om ekonomisk ersättning, ersättning genom arbete eller ett avtal om framtida beteende. I dessa fall får inte avtalet anses vara uppenbart oskäligt i förhållande till brottet (Wahlin 2005).

3. Teori

I detta kapitel presenterar jag de teoretiska utgångspunkter som ligger till grund för min analys. För att förstå hur skam kan påverka gärningspersonen och därmed medlingsmötet använder jag mig av Thomas Scheffs och Suzanne Retzingers teori. Detta val grundar sig på att deras analys av skam som antingen normal eller patologisk är enklare att studera än Tangney och Dearing (2002), som istället skiljer mellan skam och skuld. Den passar även bättre än Braithwaites (1989), vars begrepp återintegrerande och stigmatiserande skam syftar på framtida beteenden. Något som inte är i fokus här. Scheff och Retzinger placerar dessutom

skam i relation till andra faktorer som påverkar interaktioner. Det gör att deras teori kan användas till att såväl studera enskilda delar i medlingsmötet som dess helhet.

Därefter använder jag mig av Randall Collins modell rörande interaktionsritualer, för att förstå hur skam kan förändras. I det här fallet är valet av teori baserat på att ett medlingsmöte är en interaktionsritual. Något som kommer att framgå nedan. Avslutningsvis följer jag upp med ett avsnitt om hur dessa två teorier kan förenas för att analysera mitt material.

3.1 Symbolisk reparation

Det man i medlingssammanhang benämner som symbolisk reparation är resultatet av en social process som bygger på respekt och artighet, på en ursäkt och på förlåtelse. Den innebär att det sociala bandet mellan gärningsperson och brottsutsatt stärks eller repareras.

Scheff och Retzinger menar att två steg tycks vara nödvändiga för att symbolisk reparation ska uppnås. Det första steget innebär att gärningspersonen visar genuin ånger och ber om ursäkt för sitt brott. I sin tur kan sedan den brottsutsatte ta ett första steg mot förlåtande. Scheff och Retzinger kallar dessa två steg för *the core sequence* och menar att dessa är nyckeln till försoning (Retzinger och Scheff 2000:5).

Vad är då en genuin ursäkt? Scheff och Retzinger menar att emotionen skam här fyller två viktiga funktioner. För det första visar den på äktheten i ursäkten. För det andra signalerar den mänsklighet. Det senare beror på att skam är en universell känsla som nästan alla kan relatera till och därför avdemoniserar gärningspersonen (ibid 2000).

3.2 Normal och patologisk skam

Likaväl som skam kan vara konstruktiv, kan den även vara destruktiv i mötet mellan brottsutsatt och gärningsperson. Människor kan erkänna sin skam, *acknowledged shame*, eller förneka den, *unacknowledged shame* (Scheff och Retzinger 2001:12). Skam kan vara normal eller patologisk och den kan även dölja sig bakom andra uttryck.

Scheff och Retzinger menar att skam precis som ilska har fått en negativ innebörd, som gör att de ofta undertrycks i Västvärlden. Konsekvensen blir att den istället förnekas. Detta betyder inte att skammen försvinner, utan snarare att känslan blir obegriplig. Att förneka sina skamkänslor kan i sin tur leda till vad de benämner som *loops of shame* eller skamspiraler (Retzinger och Scheff 2000:6). Vilket innebär att man skäms över att skämmas. En annan vanlig spiral är skam/vrede, att man blir arg för att man skäms för att sedan skämmas för att man blir arg och så vidare. Sådana skamspiraler kan fortgå på obestämd tid.

Vidare skiljer de på *normal* och *patologisk* skam (Retzinger och Scheff 2000:7). Enligt Retzinger varar normala skamkänslor endast från ett par sekunder upp till en minut. De är smärtsamma men kortvariga. Patologisk skam varar istället i flera minuter. Råder den dessutom över en längre tid, eller upprepas med korta mellanrum är det en skamspiral (ibid 2000).

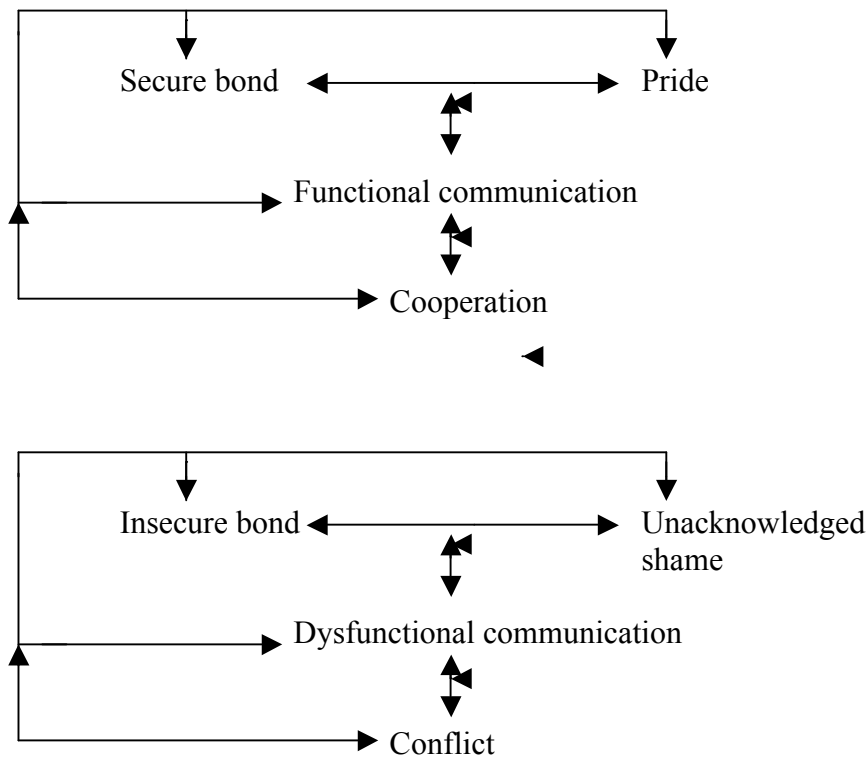
Det är den förnekade skammen, den patologiska och den maskerade skammen som är destruktiv. I ett medlingsmöte kan exempelvis förnekad skam innebära att individen inte förstår sina känslor och då blir de även svåra att förändra. Att skammen är patologisk kan medföra att den stör interaktionen under en längre tid. Att den är maskerad kan i sin tur göra att den missförstås och tros vara något annat än vad den är.

Hur kan man då känna igen skam? Förutom att tiden och eventuella upprepningar är avslöjande, kan fysiska uttryck som svettningar och/eller rodningar vara indikatorer på skam. Bland känslor är ilska en vanligt förekommande skammarkör. Likaså kan känslor av hjälplöshet och kränkning, eller svårigheter att uttrycka sig, förlägenhet, avståndstagande, sarkasm, samt indignation vara tecken på skam (Retzinger och Scheff 2000:8, Scheff och Retzinger 2001: 28).

3.3 Stolthet och skam, samarbete eller konflikt i interaktioner

Hittills har fokus legat på emotionen skam, men skam har även sin motsats i stolthet. Scheff och Retzinger har konstruerat en teoretisk modell där de sammankopplar dessa två emotioner med sociala band och kommunikationstekniker, tre faktorer som de anser är grundläggande för om interaktioner utmärks av samarbete eller konflikt (Scheff och Retzinger 2001:22).

De menar att grad av samarbete, emotionerna stolthet och skam, samt sociala band och kommunikationsteknik är ömsesidigt beroende av varandra. På nästa sida följer en återgivning av Scheffs och Retzingers modell.



(Från Scheff och Retzinger 2001:14)

Både stolthet och skam är socialt betingade i den bemärkelsen att de endast existerar i relation till andra människor. Det gör dem starkt knutna till sociala band. Scheff och Retzinger menar att stolthet uppstår vid säkra band, *secure bonds*, medan skam uppstår vid osäkra band, *insecure bonds* (Scheff och Retzinger 2001:14). Skam signalerar att de sociala banden är hotade och desto mer de hotas, desto mer skamsen tenderar individen att bli. Samma förlopp gäller för stolthet, desto säkrare band desto mer stolthet.

Stolthet och skam påverkar inte enbart den egna personen, utan de påverkar även individens förhållande till andra människor. Vid starka band och stolthet uppstår *social solidarity*, medan osäkra band och skam kan orsaka *alienation*, beroende av om skammen är erkänd eller förnekad (Ibid 2001:14). Scheff och Retzinger menar att social solidaritet och alienation kan definieras som grad av *attunement*, det vill säga ömsesidig förståelse och ömsesidig ratificering mellan personer (Scheff och Retzinger 2001:22). Det handlar med andra ord om både den kognitiva och den emotionella förståelsen mellan människor. Om det exempelvis råder ett fullständigt säkert socialt band mellan brottsutsatt och gärningsperson förstår de och ratificerar varandras tankar, känslor och agerande, såväl deras intentioner som deras person. Detta innebär inte nödvändigtvis att de instämmer med varandra. Tvärtom kan man säga att om parterna kräver konformitet är bandet osäkert. De kanske koordinerar sitt

handlande, men de är både emotionellt och intellektuellt alienerade från varandra. I verkliga livet utmärks vanligtvis sociala band av en kombination av dessa två. Något som blir klart om man betänker att inga relationer är konstanta.

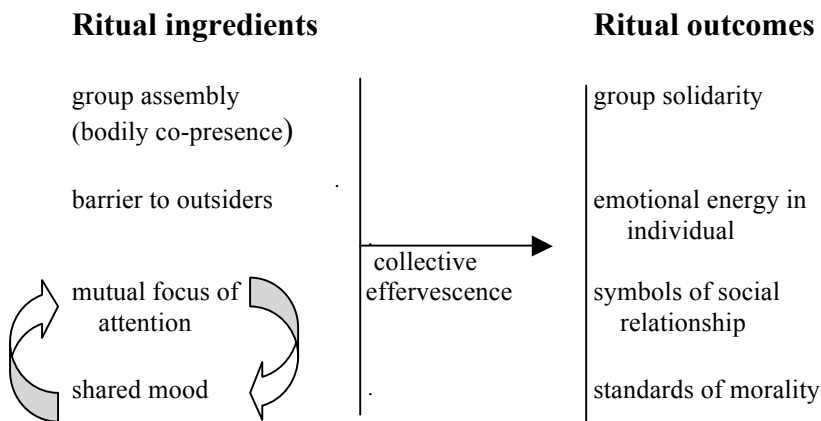
En tredje dimension till Scheffs och Retzingers modell är kommunikationsteknik. De menar att säkra band både ger och behöver direkt kommunikation, medan osäkra band både ger och orsakas av otillräcklig eller indirekt kommunikation. Direkt kommunikation ska ses som att man delar med sig av sina tankar och känslor på ett respektfullt sätt. Detta innebär att man kan vara oense men ändå acceptera varandra. Direkt och öppen kommunikation är funktionell, medan otillräcklig kommunikation är dysfunktionell för sociala relationer (Scheff och Retzinger 2001:30).

3.4 Interaktionsritualer

Det vardagliga livet är fyllt av medvetna eller omedvetna interaktionsritualer. Som vi kommer att se är även ett medlingsmöte en ritual med möjlighet att antingen bli framgångsrik eller misslyckad.

Interaktionsritualer (IR) är sociala processer som när de är framgångsrika stärker individens känsla av social samhörighet, samt ger en hög grad av vad Collins benämner som *emotionell energi* (Collins 2004:102). Emotionell energi går att likna vid ett rus eller en kick, som gör att individen känner självförtroende och stolthet och därför orädd söker sig till nya interaktioner. En framgångsrik IR förklarar därmed hur sociala band stärks, samt hur stolthet och solidaritet uppstår. Likaså förklarar en misslyckad IR hur sociala band försvagas, samt hur skam och alienation uppstår. På så vis kompletterar Collins teoretiska modell och Scheffs och Retzingers modell varandra.

Collins lyfter fram fyra essentiella huvudingredienser i en interaktionsritual. Dessa är grupptillhörighet, en barriär mot utomstående, gemensamt fokus och ett delat sinnestillstånd. När dessa faktorer når en viss gräns, en så kallad *vändpunkt*, leder detta till att tal och kroppsspråk blir både rytmiskt och balanserat. Deltagarna ser och hör varandra och de anpassar sig till varandra. Mötet, konversationen och känslorna delas och accepteras. Det är i detta tillstånd som ett kollektivt samförstånd uppstår. Ett samförstånd som enligt Collins kännetecknas av gruppsolidaritet, förhållande till gruppssymboler, delade värderingar och emotionell energi. På nästa sida följer en återgivning av Collins modell.



(Från Collins 2004:48)

Precis som med Scheffs och Retzingers modell påverkar de fyra grundförutsättningarna varandra. Framförallt har gemensamt fokus och delgivande av känslor ett stort inflytande på varandra. Som exempel kan man tänka sig en fotbollsmatch där publiken fokuserar på vad som händer på planen. Deras känslor visas genom glädjetryningar eller missnöje. Som åskådare både ser och känner man varandras fokus och känslor. Denna gemensamhet intensifieras under matchen, vilket exempelvis kan höras i högre och mer gemensamma utrop. De delar med andra ord upplevelsen både kognitivt och känslomässigt.

Om vi applicerar Collins modell på ett medlingsmöte, ser vi att det rymmer alla de fyra huvudingredienserna. Deltagarna är för det första fysiskt närvarande. För det andra sker medlingsmöten i privata rum för att inte riskera att samtalet blir stört av utomstående. För det tredje arbetar medlare för att deltagarna ska fokusera på den person som för stunden pratar. Att parterna lyssnar på varandra är avgörande för om en IR ska bli framgångsrik. Slutligen handlar medlingsmöten till stor del om att deltagarna ska få dela med sig av sina känslor för det inträffade. Tillsammans med gemensam fokus kan detta leda till den vändpunkt, där interaktionen börjar utveckla känslor av grupptillhörighet och solidaritet. Där deltagarna även börjar känna av en högre grad av emotionell energi. Där symboler för deras gemenskap skapas och där de börjar producera ett gemensamt normsystem.

Enligt Collins finns det ett antal sätt att se förekomsten av solidaritet. Kroppsspråket är ett sätt. Exempelvis tenderar grupper med hög solidaritet att ha mer ögonkontakt med varandra. De kan också ha mer fysisk beröring med varandra som till exempel handslag eller en klapp på axeln (Collins 2004:57, Rossner 2008:29). Är man observant kan man också se hur deras kroppsspråk koordineras med varandra. Detta kan uttryckas i nickar, blinkningar eller att de imiterar varandras kroppsspråk (Collins 2004:75).

Solidaritet kan också ses i sättet deltagarna konverserar på. Vid hög solidaritet är konversationen rytmisk och deltagarna turas om att tala. Detta benämner Collins som *turn talking rules* (Collins 2004:69). Samtalet innehåller då få tystnader och när en deltagare slutar prata tar en annan genast vid. Ett misslyckat samtal kännetecknas istället av antingen tystnader eller att flera talar samtidigt. Vid vad man brukar benämna som ”pinsamma tystnader” bryts ritualen ner på grund av att ingen vill prata. När flera talar samtidigt misslyckas ritualen istället för att deltagarna saknar gemensamt fokus (ibid 2004:69-70). Slutligen kan man se att det finns hög solidaritet när deltagarna delar känslor. Det vill säga att de till exempel jublar, skrattar eller gråter tillsammans. Detta är resultatet av att gemenskapen intensifierats (ibid 2004:65).

Jag har tidigare nämnt att stolthet och skam kan förklaras av en framgångsrik respektive misslyckad IR. Detta menar Collins har att göra med emotionell energi. Emotionell energi är den långvariga effekten av en framgångsrik IR. Den består av våra samlade, känslomässiga erfarenheter av tidigare möten, som dessutom kommer att påverka våra framtida interaktioner (Collins 2004:105). Om exempelvis ett medlingsmöte resulterar i att deltagarna har en hög grad av emotionell energi, söker de sig med självförtroende vidare till nya interaktioner. Om det däremot ger en låg grad av emotionell energi, försöker individen istället undvika den form av social kontakt som orsakar denna negativa känsla. Vilket kan resultera i att han/hon alierar sig från vissa grupper och istället söker sig till andra som kan ge dem en högre grad av emotionell energi (Collins 2004:64-65).

Även emotionell energi kan observeras hos deltagares kroppsspråk och i deras ansiktsuttryck. Under ett medlingsmöte kanske de börjar räta på sig i stolen. De kanske visar mer entusiasm, ler eller till och med skrattar (Rossner 2008:29). Den emotionella energin från en viss interaktion avtar dock med tiden och det är då de rituella symbolerna kommer till användning.

Både symboler och upprättandet av gemensamma normer syftar på livet utanför och efter medlingsmötet. De nämns därför endast kortfattat här. Symboler är laddade med emotionell energi. De hjälper till att påminna individer om vad de är eller har varit en del av och på så vis tjänar de till att solidaritet bibehålls och emotionell energi bevaras (Collins 2004:81). Upprättandet av gemensamma normer innebär slutligen att en framgångsrik IR är fostrande och håller gruppen samman. Tillsammans med solidaritet, emotionell energi och rituella symboler bör därför en framgångsrik IR ha en återintegrerande effekt. Detta beror givetvis på hur kommande interaktioner utvecklar sig.

3.5 Emotionsteori och interaktionsteori tillsammans

Enkelt kan man säga att emotionsteori specificerar skam och *varför skam förändras*.

Interaktionsteori förklarar i sin tur *hur skam kan förändras*. Tillsammans bidrar de till att ge en djupare och en mer nyanserad förståelse för vad som sker mellan brottsutsatt och gärningsperson i ett medlingsmöte.

Scheff och Retzinger sätter emotionerna stolthet och skam i relation till sociala band, kommunikationsteknik och grad av samarbete. Det gör att deras teoretiska modell kan användas till att både studera enskilda delar i medlingsmötet och dess helhet. Genom att se på medlingsmötet som en interaktionsritual kan man även förstå hur dessa faktorer kan förändras. Det vill säga att det är när deltagarnas gemensamma fokus och delgivande av känslor är tillräckligt intensiva, som skam börjar förändras till stolthet, osäkra band blir säkrare, kommunikationen mer funktionell och samarbetet bättre. En framgångsrik IR kan därmed förklara den positiva sidan av Scheffs och Retzingers modell, medan en misslyckad IR kan förklara den negativa.

Vidare kan man säga att emotionsteori ger oss verktygen till att se sambandet i det som sker. Blir exempelvis kommunikationen mer funktionell vet vi även att de sociala banden har blivit säkrare. Därmed bör vi också kunna se att skammen har minskat. Interaktionsteori ger oss i sin tur verktygen till att observera hur detta sker. Blir exempelvis kommunikationen mer rytmisk vet vi att det beror på att deltagarna börjar känna solidaritet med varandra. Då solidaritet enligt emotionsteori är den sociala aspekten av stolthet, bör vi också kunna se att skammen har minskat. På så vis kompletterar emotionsteori och interaktionsteori varandra.

4. Metod

I det här arbetet har det teoretiska intresset föregått insamlingen av empiri. Det deduktiva arbetssättet innebär att jag har kunnat styra insamlingen av empiri för att pröva teorier. Detta har jag gjort genom att använda semistrukturerade intervjuer. Att integrera två komplementära teorier innebär dessutom att jag kan pröva teorierna med hjälp av varandra. De ger även möjligheten till att utveckla dem (May 1997:49). I detta kapitel redogör jag för hur jag praktiskt har genomfört mina intervjuer. Därefter beskriver jag hur jag tänker använda mina teorier för att tolka det insamlade materialet. Avslutningsvis reflekterar jag sedan över

eventuella svagheter i tillvägagångssättet, samt över de etiska överväganden ett forskningsfält som detta kräver.

4.1 Intervjuer för insamling av empiri

Min analys av medlingsmöten bygger på semistrukturerade intervjuer. Valet av denna intervjuform beror på de teorier som används. Exempelvis innehåller Scheffs och Retzingers teori markörer för hur man kan skilja på normal och patologisk skam. Collins teori innehåller i sin tur markörer för hur man kan se solidaritet. För att kunna använda dessa teorier och för att kunna pröva deras giltighet, behövde jag därför fråga efter specifika detaljer.

Jag har genomfört tre intervjuer med verksamma medlare från olika medlingsverksamheter. Antalet kan tyckas litet, men jag menar att detta inte är ett problem eftersom det inte är medlarna, utan den information de ger mig som är föremål för min analys. Vid alla tre intervjutillfällena har jag bett dem att berätta om ett medlingsmöte som de upplever som framgångsrikt och ett som de anser blev mindre lyckat. Detta gör jag för att få ett varierande material och på så vis kunna pröva teorierna. Från början var tanken att jag endast skulle intervjua två medlare. Detta på grund av uppsatsens begränsade sidosantal och att jag kombinerar två omfattande teoretiska modeller för att tolka och förstå mitt material. En intervju gav dock endast ett möte och därför tog jag kontakt med ytterligare en medlare. Resultatet är att jag har fem olika medlingsmöten att analysera och därför kommer jag överskrida det önskade sidosantalet något.

Två av mina intervjuer skedde per telefon. Orsaken till detta var i det ena fallet att medlaren hade tidsbrist. Den möjlighet jag fick att tala med henne var när hon hade jourtelefon och av sekretesskäl kunde jag därför inte sitta med henne där. I det andra fallet berodde det på att medlaren befann sig i en stad långt ifrån mig. Vid en intervju träffade jag dock personligen två medlare som arbetar i team. Något som för övrigt är vanligt.

Medlarna bad att på förhand få ta del av min intervjuguide för att de skulle kunna förbereda sig. Det positiva är att detta gav dem en chans att återkalla minnet av ett medlingsmöte. Det negativa är att min intervjuguide kan ha påverkat både deras minne och deras val av medlingsmöte. Men med tanke på variationerna i deras berättelser och deras uppenbara vilja att jag skulle förstå dem korrekt, upplever jag det inte som negativt.

Efteråt sammanfattades intervjuerna och skickades till respektive medlare för läsning. Detta gjordes för att säkerställa att inget yttrades som kunde avslöja identiteten på de medlande parterna, men också för att kontrollera att jag hade förstått händelseförloppen

riktigt. Några enstaka ord kom sedan att ändras för att ge en korrekt bild av hur medlarna hade upplevt mötena.

4.2 Analys och tolkning av materialet

Emotionsteori bidrar med förståelse för både den personliga och den sociala aspekten av skam. Praktiskt använder jag den för att upptäcka tecken på skam i medlingsmötena. Förutom den synliga och igenkännbara skammen letar jag efter andra indikatorer på skam. Fysiskt kan det vara svettningar och/eller rodningar. Känslomässigt kan det vara svårigheter att uttrycka sig, förlägenhet, ilska, sarkasm och avståndstagande. Hur långvarig skammen är eller om den upprepar sig säger oss dessutom om det är normal skam, eller den mer destruktiva patologiska skammen som är närvarande. Jag använder även Scheffs och Retzingers teoretiska modell för att analysera relationen mellan parterna. Förändras kommunikationen till att bli mer funktionell vet vi exempelvis att banden har blivit säkrare. Därmed bör vi också kunna se att skammen har minskat.

Interaktionsteori bidrar i sin tur med förståelse för hur en social relation utvecklas och hur den därmed kan skapa känslomässig förändring. Praktiskt använder jag den för att upptäcka tecken på solidaritet och på emotionell energi. Solidaritet kan exempelvis märkas genom ögonkontakt eller *turn talking rules*. Emotionell energi kan observeras genom kroppsspråk och ansiktsuttryck. Exempelvis visar förändringar mot en mer rytmisk kommunikation och ett mer avslappnat förhållningssätt mellan parterna på solidaritet. Upplevs deltagarna sedan som nöjda när mötet är slut har IR varit framgångsrik och gett emotionell energi.

Jag kommer även att lägga vikt vid emotionsteorins *the core sequence*, det vill säga försoningen mellan brottsutsatt och gärningsperson. Denna kommer att studeras i relation till interaktionsritualens vändpunkt. Om de inträffar samtidigt eller sker vid olika tidpunkter kan säga oss något om vad som föregår vad för att skam ska förändras.

4.3 Metodologiska reflektioner och etiska övervägande

Det ställs idag höga krav på att ett fält ska studeras både inifrån och utifrån. Det vill säga att man vill ha en förståelse såväl inifrån fältet, så kallad *emic*, som en förståelse utifrån, *etic* (Sjöberg 2008:23). Detta kräver närhet och distans på samma gång. Med tanke på detta och med tanke på det fält jag har valt att studera kan man ifrågasätta avsaknaden av observationer. Ingen teknik hade passat bättre än observationer för att besvara min frågeställning. Men innan man gör observationer finns det bland annat frågor om fältets öppenhet och etiska aspekter som bör beaktas (Crang & Cook 1997). När det rör medlingsmötet är det att känsligt möte

mellan brottsutsatt och förövare. Att som obehörig delta i det mötet är att riskera att störa processen. På grund av detta såg jag aldrig observationer av själva medlingsprocessen som en möjlighet.

Att intervjua verksamma medlare för att samla in min empiri är det näst bästa alternativet. Dels för att deras roll i medlingsprocessen ska vara neutral, men främst för att deras arbete till stor del innebär att observera vad som sker i relationen mellan brottsutsatt och gärningsperson. Man kan dock ifrågasätta hur pass korrekt de egentligen kan komma ihåg ett medlingsmöte i efterhand. Under intervjutillfällena var de dock ytterst noga med att jag skulle förstå dem korrekt. De korrigerade även mitt ordval vid flera tillfällen, samt var noga med att påpeka när det rörde sig om spekulation från deras sida. Denna noggrannhet tillsammans med deras vana att observera vad som sker i ett medlingsmöte gör att jag anser att materialet är tillförlitligt. Inför eventuella fortsatta studier på området kan det dock vara en idé att låta medlarna ta del av vad som eftersöks på ett tidigt stadium. Därefter kan intervjuer ske i anknytning till genomförda medlingsmöten. På så vis kan eventuellt mötena bli än mer utförliga och fler detaljer täckas in.

5. Analys

Fem olika medlingsmöten kommer att analyseras i detta kapitel. Varje huvudavsnitt innehåller en sammanfattning av respektive medlingsförlopp. Dessa är utformade för att enkelt kunna se om gärningspersonens eventuella skam förändras, samt för att kunna följa interaktionsritualens utveckling. Efter varje medlingsmöte följer sedan underavsnitt, där de mest utmärkande dragen hos respektive möte analyseras närmare. Där används Collins teoretiska modell för att analysera den sociala processen, medan Scheffs och Retzingers modell används för att förstå sambandet i det som sker.

5.1 Exempel 1: ett stillsamt möte

Det här medlingsmötet är ett bra exempel på hur skam kan förändras för att istället övergå i stolthet och emotionell energi. Den framgångsrika IR innehåller även en tydlig vändpunkt, från vilken man kan se förändringen ta plats.

I medlingsmötet där brottet är skadegörelse mot firmas ägodel, möter en ung gärningsperson en representant för den firma som har drabbats. Det är gärningspersonen som har tagit initiativet till medling och han har med sig sin mamma till mötet. Medlarna

presenterar deltagarna för varandra. Varpå de tar i hand och samtidigt har ögonkontakt med varandra. Gärningspersonen är mycket nervös. Han svettas och är röd i ansiktet.

Gärningspersonen får börja prata och han har till en början svårt att finna orden för det han vill säga. Representanten är däremot lugn och medlarna upplever honom mer som nyfiken på vem gärningspersonen är. Relativt tidigt under mötet sker något som kan ses som en förlösande vändpunkt. Mannen berömmar gärningspersonen för att han vill träffas och prata om det som inträffat. Han säger också något i stil med ”jag har inte varit Guds bästa barn själv”. När detta är sagt lättar stämningen och av gärningspersonens kroppsspråk att bedöma, slappnar han nu av något. Medlarna tror sig också minnas att gärningspersonen, precis efter denna händelse vänder sig om mot sin mamma och ler.

Efter denna händelse börjar gärningspersonen prata mer fritt och samtalet flyter bättre. Parterna pratar om det som har hänt och medlarna behöver inte längre vara aktiva för att samtalet ska rulla på. Gärningspersonen börjar också vända sig allt mer mot representanten för att se på honom när de pratar. De pratar dessutom ungefär lika mycket.

Gärningspersonen ber tidigt i mötet om ursäkt för det han har gjort. Hur han med ord formulerade sin ursäkt är osäkert, men medlarna minns att det tydligt syntes att han ångrade sig. De upplevde det även som att gärningspersonen såg mindre skamsen och istället mer nöjd ut under medlingen. När mötet avslutas är både gärningspersonen och hans mamma lättade och medlarna minns det som att alla deltagarna var nöjda och till och med log lite när de gick därifrån.

5.1.1 Skam byts mot stolthet

Exemplet ovan visar tydligt hur gärningspersonen till en början skäms, han svettas, är röd i ansiktet och har svårt att uttrycka sig, men sedan lämnar mötet nöjd, lättad och leende. Hans skam är inte förnekad. Inte heller är den långvarig nog för att vara en skamspiral. Den varar dock längre än en minut, vilket innebär att den är patologisk och därmed även destruktiv för de båda parternas samarbete. Tidigt i mötet sker dock något som gör att den patologiska skammen aldrig upplevs bli ett problem. Det sker vid *the core sequence*, när gärningspersonen ber om ursäkt och får en positiv respons av den brottsutsatte.

Vid *the core sequence* visar gärningspersonen tydligt att han ångrar sig. Detta är troligtvis en bidragande orsak till att den brottsutsatte väljer att acceptera ursikten direkt. Man kan även tolka det som att han väljer att samarbeta. Han till och med berömmar gärningspersonen för hans medverkan och gör en liknelse med sig själv som ung. Beröm brukar man vanligtvis bli stolt av, medan en liknelse som i det här fallet kan ha förenat de två parterna med en vi-

känsla. Vi vet inte säkert om gärningspersonen log mot sin mamma vid detta tillfälle, men vi vet att medlarna tolkade in något positivt i hans ansiktsuttryck. Detta tyder på att han i alla fall känner någonting i närheten av stolthet. Vad vi däremot vet säkert är att gärningspersonen nu slappnar av, vilket indikerar att de sociala banden har stärkts.

I det här mötet rör det sig inte om ett brott riktat mot privatperson, vilket kan vara en orsak till att den brottsutsatte samarbetar genom att vara frikostig med sitt förlåtande. Inte desto mindre verkar denna händelse leda till en avsevärd förändring hos gärningspersonen. Han lämnar mötet nöjd, lättad och med ett leende. Hur denna transformering sker behandlas i nästa avsnitt där mötet analyseras efter Collins interaktionsritual.

5.1.2 En förlösande vändpunkt

Det här mötet utvecklar sig likt en framgångsrik IR. Som Collins modell visar ska framförallt gemensamt fokus och delgivande av känslor vid en viss nivå leda till emotionell energi och solidaritet. Denna vändpunkt sammanfaller i det här fallet med *the core sequence* som beskrivits i avsnittet ovan. Från den stund gärningspersonen får beröm av den brottsutsatte, börjar han visa tecken på solidaritet och emotionell energi. För det första förändras kommunikationen. Gärningspersonen har tidigare haft svårt att uttrycka sig, men får nu ett bättre flyt i sitt tal. Medlarna behöver inte längre vara aktiva för att samtalet ska fungera och de båda parterna pratar ungefär lika mycket. Detta tyder på att samtalet har blivit både rytmiskt, samt innehåller få tystnader, vad Collins benämner som *turn talking* och som indikerar solidaritet. Solidaritet kan dessutom ses genom att gärningspersonen har alltmer ögonkontakt med den brottsutsatte.

Att gärningspersonen även utvecklar emotionell energi kan framförallt ses på att han lämnar mötet nöjd, lättad och leende. Det finns dock andra indikatorer på emotionell energi. Bland annat upplever medlarna det som att han blir mindre skamsen och mer nöjd. De kan med andra ord se i hans ansiktsuttryck att han mår allt bättre. Även det eventuella leendet som gärningspersonen ger sin mamma kan tolkas som emotionell energi.

Vad betyder då det faktum att *the core sequence* och IR's vändpunkt inträffar samtidigt? En trolig förklaring är att försoning först kan uppnås, när deltagarnas gemensamma fokus och deras känsloutbyte har intensifierats till den grad att det når vändpunkten. Det vill säga att grunden till försoning ligger i att deltagarna lyssnar på varandra och att de förstår varandras känslor. Det är även vid denna tidpunkt i mötet som gärningspersonens skam synbart börjar minska. Den sociala processen i en framgångsrik IR verkar därför även kunna förklara hur gärningspersonens skam förändras i det här medlingsmötet.

5.2 Exempel 2: ett skamtyngt möte

Även det här mötet tycks utveckla sig som en framgångsrik IR. Allt tyder på att deltagarna har ett gemensamt fokus och såväl visar sina egna som delar varandras känslor. Trots detta tycks två av deltagarna lämna mötet utan någon högre grad av emotionell energi. Dessa är de två personer som visar tydliga och upprepade skamkänslor under mötets gång.

I detta relativt långa medlingsmöte träffas två jämngamla ungdomar i ett fall som rubricerats som misshandel. Misshandeln av den ena pojken har följt efter många år av mobbning. Vid förmötena är målsägande först något tveksam, medan gärningspersonen vill träffas för medling.

Båda parterna har sina föräldrar med sig till medlingsmötet och alla deltagarna upplevs vara nervösa. Deltagarna tar i hand och hälsar på varandra och de har även ögonkontakt med varandra. På grund av att vissa rykten har pågått under tiden före själva mötet, är både den brottsutsatte och hans föräldrar misstänksamma mot gärningspersonen. Dessa rykten vill de först inte ta upp, men de kommer fram mot slutet av mötet och reds då ut.

De båda huvudparterna tar kontakt med varandra från början. Den brottsutsatte börjar prata, på vilket gärningspersonen genast visar ånger och ber om ursäkt för det han har gjort. Vidare berättar han att han har känt sig tvingad att mobba. Han säger också att han nu när han har börjat gymnasiet, har börjat reflektera över sitt beteende och ångrar det han har utsatt den andre för. Han tar således genast på sig skulden för det som inträffat och visar att han ångrar sig. Medlaren upplevde det dock som att skammen kom senare.

Samtalet har ett bra flyt redan från början och blir även bättre. De lyssnar på varandra och visar varandra respekt. Även detta blir starkare och tydligare under medlingsmötet. De har lätt för att uttrycka sig och det är inte många tystnader. Även parternas föräldrar är aktiva i samtalet som oftast är lugnt och sansat. Gärningspersonens mamma gråter vid några tillfällen och berättar att hon inte har vetat om den mobbning som har pågått. Den brottsutsattes mamma är vid upprepade tillfällen istället arg över mobbningen som har pågått under så lång tid. Hennes ilska verkar dock accepteras och förstås av de övriga deltagarna. Vid en tidpunkt förenas alla föräldrar i ilska över att skolan inte hade gjort något åt situationen

En gemensam nämnare framkommer när gärningspersonens pappa känner igen sig själv i den andra familjens berättelse. Han berättar att han själv som kommer från en minoritet, har upplevt liknande situationer av kränkning. Efter att tidigare ha varit något överslätande, är nu även gärningspersonens pappa aktivt med i mötet.

Även den brottsutsatte och gärningspersonen finner under mötets gång gemensamma nämnare. De pratar om sina syskon som känner varandra och de pratar om skolan. Gärningspersonen frågar exempelvis om den brottsutsatte har det bättre nu på gymnasiet och får därpå samma fråga tillbaka. Han berättar att även han har varit förtryckt och att han förstår hur den brottsutsatte känner sig.

Något som medlaren upplever som utmärkande för det här medlingsmötet är att gärningspersonen allt mer tydligt tycks förstå konsekvenserna av sitt handlande. Medlaren upplever honom bli allt mer skamsen och också vara nära gråt. Mötet blir så emotionellt för gärningspersonen att medlarna börjar bli oroliga för honom. Mot slutet av mötet säger den brottsutsatte till honom ordentligt att ”lyssna, jag förlåter dig”, varpå gärningspersonen frågar hur han kan förlåta honom efter det han har gjort.

Den brottsutsatte och gärningsmannen försonas slutligen. De kommer överens om att hälsa när de ser varandra. Eventuellt även prata lite om situationen känns rätt. När mötet avslutas tar de varandra ordentligt i hand och de har även ögonkontakt. Den brottsutsatte verkar vara nöjd med medlingen men hans mamma upplevs fortfarande vara något upprörd när mötet avslutas. Det ska också tilläggas att medlaren tar kontakt med gärningspersonen en vecka efter medlingsmötet, för att förhöra sig om hur han mår. Han säger sig vara ok.

5.2.1 Gemensamt fokus och delgivande av känslor

Det här mötet skiljer sig från det föregående exemplet i det att gärningspersonens skam djupnar trots att mötet tycks utvecklas likt en framgångsrik IR. Deltagarna verkar ha ett gemensamt fokus och de tycks såväl visa sina egna som dela varandras känslor. Där finns exempelvis föräldrarnas förenade ilska mot skolan som tyder på solidaritet. Där finns den rytmiska konversationen som även den indikerar solidaritet. Dessutom visar det faktum att den brottsutsatte och hans föräldrar trots allt väljer att ta upp de rykten som florerat, att relationen mellan parterna har förändrats under mötets gång. Det som tidigare kändes svårt, är nu möjligt att prata om, vilket visar på säkrare band, direkt kommunikation och samarbete.

Vad skiljer då detta möte från det föregående exemplet? För det första är även de fyra föräldrarna aktiva deltagare, vilket gör gärningspersonens situation mer svårtolkad. Hur reagerar han bland annat på föräldrarnas nyfunna gemenskap? Eller på det faktum att hans egen pappa säger sig kunna känna igen sig i den andra familjens berättelse om kränkning?

För det andra innehåller inte heller medlingsmötet en tydlig vändpunkt. Det som vid första anblicken verkar vara en vändpunkt sker när även gärningspersonens pappa blir engagerad i mötet. Efter detta är dock gärningspersonens skam fortfarande djup och den brottsutsattes

mamma fortsätter att stundtals visa sin ilska och sitt missnöje. Detta gör att man kan ifrågasätta vändpunkten. Man kan också tolka det som att samma IR kan vara framgångsrik för vissa deltagare och misslyckad för andra.

Slutligen innehåller mötet en så gott som obefintlig *the core sequence*. Gärningspersonen ber visserligen tidigt om ursäkt, men han tycks inte vara mottaglig för den förlåtelse han får. Återigen verkar det finnas ett samband mellan vändpunkt och försoning. Det vill säga att gärningspersonen inte har det fokus som krävs för att lyssna och genuint förstå. En anledning kan vara att skammen gör honom introvert och på så sätt motarbetar hans fulla deltagande i den IR som sker runt honom. Detta behandlas närmare i följande avsnitt.

5.2.2 Patologisk skam och alienering

Gärningspersonens skam djupnar, vilket tyder på att han är fångad i en skamspiral och som vi vet är dessa destruktiva för relationer. I det föregående exemplet blev skammen aldrig något problem då IR tidigt nådde en vändpunkt som även påverkade gärningspersonen. Även den brottsutsattes mamma tycks vara fångad i en känslospiral, men i hennes fall en skam/vredespiral. Inte heller hon påverkas av den i övrigt framgångsrika IR.

Alienering på grund av patologisk skam kan vara en förklaring till att gärningspersonen inte rycks med i IR. Han är visserligen delaktig i samtalet som är rytmiskt och han finner gemensamma nämnare med den brottsutsatte, vilket borde indikera solidaritet. Han visar dock inga tecken på emotionell energi, tvärtom blir medlarna oroliga för honom. En möjlig förklaring blir därmed att han alienerar sig från det som händer runt omkring honom. Han koordinerar sitt tal med de övriga, men är varken emotionellt eller intellektuellt helt närvarande. Vad som bekräftar detta är just att han inte förstår att han är förlåten.

IR lyckades i det här mötet inte förändra gärningspersonens skam. Det kan ha skett en förändring mot slutet, men det är svårt att avgöra. Han uppvisar dock inga tecken på stolthet och emotionell energi. Den brottsutsatte är däremot nöjd vilket bekräftar att deltagare kan uppleva en IR olika. Med andra ord är det möjligt att en part kan uppleva sig ha säkra band, medan den andra parten upplever dem som osäkra. I det här fallet är det till och med troligt med tanke på parternas tidigare relation som mobbningsoffer och mobbare, nu förändrad till brottsutsatt och gärningsperson.

5.3 Exempel 3: ett blygsamt möte

Det här mötet pågick endast under cirka tio minuter. Det utvecklar sig aldrig till att likna en framgångsrik IR, utan snarare en misslyckad. Trots detta verkar skam hinna bytas mot stolthet och emotionell energi.

Deltagarna består i det här medlingsmötet av två unga gärningspersoner, samt av den brottsutsatte som i det här fallet är en företagare. Det var de två unga gärningspersonerna som ville träffas för medling och den brottsutsatte ansåg att han kunde ställa upp för deras skull. Brottet är skadegörelse av firmas ägodel. Inga anhöriga till parterna är närvarande.

Alla deltagare ser på medlaren när de kommer in i rummet, men de tar varandra i hand och hälsar. Den brottsutsatte sitter vänd mot medlaren under nästan hela mötet. Han upplevs som ytterst blyg och ser inte på pojkarna när han pratar. Även de båda pojkarna upplevs vara blyga. Den brottsutsatte väljer att låta de båda pojkarna börja prata.

De två gärningspersonerna tycks skämmas ordentligt. Den ena pojken är något mer talför än den andra. Han ser också mer på den brottsutsatte medan han talar. Pojkarna berättar att de ville träffa mannen för att säga förlåt, samt berätta att de bara hade tänkt prova och att de aldrig hade haft för avsikt att stjäla något från mannens firma. Den brottsutsatte säger att han förstår, för han har ju själv varit grabb och ursäkten godtas. Pojkarna verkar tycka att det är skönt att få träffa målsägande för att få säga förlåt. Den brottsutsatte och gärningspersonerna ser på varandra när ursäkten görs.

Samtalet saknar rytm och innehåller många tystnader. De tre deltagarna har alla svårt att uttrycka sig. Medlaren upplever dock inte att detta beror på känslomässiga skäl, utan snarare på att de är blyga. I slutet när den brottsutsatte får frågan om det är något han vill tillägga, svarar han med att ”Nä, de skäms ju tillräckligt”. Trots att medlingen endast pågår under cirka tio minuter, upplever medlaren det som att alla tre mot slutet börjar bli lite ”trötta på tjetet”, men att ingen vill vara respektlös nog att säga att ”nu räcker det”. Mötet avslutas och parterna tar varandra ordentligt i hand.

5.3.1 Tafatt kommunikation...

Deltagarna rycks bevisligen inte med i någon IR i detta möte. Kommunikationen försvåras både på grund av parternas blyghet och av pojkarnas unga ålder. Samtalet saknar därför den rytm som kännetecknar en framgångsrik IR. Deltagarna har inte heller särskilt mycket ögonkontakt. Dessutom vänder sig den brottsutsatte emot medlaren under mötet. Den misslyckade IR kan förklara varför deltagarna tycker att tio minuters medling är tillräckligt.

Eftersom IR är misslyckad ska kommunikationen vara bristfällig, vilket här stämmer. De sociala banden ska även vara svaga, skammen ska bestå och samarbetet brista. Detta kan dock ifrågasättas, eller i alla fall göras mer komplext. Vi vet att medlaren upplever gärningspersonerna som nöjda med medlingsmötet. Om de är nöjda borde deras skam ha minskat, vilket inte ska ske om de sociala banden inte stärks eller om de inte samarbetar med varandra. Att IR är misslyckad behöver därför inte betyda att deltagarna inte kan ha funnit andra vägar att närma sig varandra. Något jag menar har skett i det här fallet. I nästa avsnitt beskriver jag hur.

5.3.2 ...men tyst samarbete

Försoningen sker tidigt i mötet. Precis som i det första exemplet förlåter inte bara den brottsutsatte gärningspersonerna, utan han gör även en liknelse med sig själv. Han säger att han förstår för han har själv varit grabb. I det första exemplet ledde detta till en tydlig vändpunkt och en framgångsrik IR. Så är inte fallet här, men det är troligt att den brottsutsatte med de orden, samt genom sin förlåtelse skapar ett band mellan sig och gärningspersonerna.

Man kan även tolka det som att den brottsutsatte redan på förhand har bestämt sig för att samarbeta med gärningspersonerna. Det var trots allt för pojkarnas skull som han ställde upp på medling. En ytterligare indikation på att den brottsutsatte vill samarbeta är att han låter gärningspersonerna prata först. Mannens vilja att samarbeta har således en stor roll i att gärningspersonernas skam förändras, men även pojkarnas agerande har troligtvis betydelse för utgången. Deras önskan att medla kan även den tolkas som samarbetsvilja. Dessutom hade förmodligen inte den brottsutsatte varit lika villig att förlåta om inte pojkarna hade visat att de skämdes över sitt brott. Därmed skulle inte heller de sociala banden ha stärkts.

En IR kan som sagt inte förklara hur gärningspersonernas skam förändras i det här medlingsmötet. Med hjälp av Scheffs och Retzingers modell kan vi dock förstå varför det sker. Alla faktorer finns närvarande förutom den funktionella kommunikationen. Men när orden fattas på grund av blyghet eller på grund av ålder, kanske alternativet är en mer subtil och en mer primitiv kommunikation. Den form av tysta samarbete som kan ses skymta fram här.

5.4 Exempel 4: ett känslofyllt möte

Det här medlingsmötet når en tydlig vändpunkt där gärningspersonens skam börjar förändras. Den verkar dock inte helt hinna övergå i stolthet och emotionell energi innan mötet avslutas.

Inte heller hinner de sociala banden helt att repareras. Orsaken kan vara att en asymmetrisk kommunikation samt gärningspersonens patologiska skam fördröjer processen.

I detta medlingsmöte är gärningspersonen en flicka. Brottet är stöld, som begicks sedan hon blivit inbjuden hos den brottsutsatte. Gärningspersonen som skäms oerhört vill träffas för medling. Den brottsutsatte som även det är en kvinna menar däremot att brott är brott och ser först ingen anledning till att medla. Mötet äger slutligen rum i ett konferensrum på den brottsutsattes arbetsplats.

Gärningspersonen är mycket nervös när hon kommer till mötet. Den brottsutsatte som får börja prata blir ganska snabbt aggressiv i tonen och frågar hur man kan göra något sådant som gärningspersonen har gjort. Medan hon talar spänner hon ögonen i flickan. Medlaren bryter in i samtalet för att låta gärningspersonen prata. Denne ser på den brottsutsatte men har svårt att finna ord för det hon vill säga. Kvinnan ser i sin tur något överlägsen ut och sitter ”med näsan i vädret”. Gärningspersonen börjar relativt snabbt gråta, varpå den brottsutsatte tar ordet igen. Detta scenario upprepas några gånger och varje gång ingriper medlaren för att balansera upp samtalet när den brottsutsatte blir för aggressiv. Till slut säger gärningspersonen något som bidrar till en vändpunkt. Hon berättar att hennes vänner har vänt henne ryggen och att hon förstår dem, för vem vill umgås med en person som hon. Vid dessa ord bryter medlaren in och påpekar att här tycker de båda parterna faktiskt lika. De är överens om att det är fel att göra det flickan gjorde.

Efter detta får gärningspersonen lättare att uttrycka sig, även om hon fortfarande får hjälp av medlaren. Hennes kroppsspråk är mer avslappnat och hennes ansiktsuttryck mer öppet. Även den brottsutsatte är lugnare och berättar att hon själv har barn, samt att hon hoppas att de skulle få samma möjlighet till medling om de mot all förmodan skulle göra något fel. Kvinnan ger även gärningspersonen beröm och säger att hon är modig som vill träffas. Detta orsakar fler tårar hos flickan.

Gärningspersonen upplevs mot slutet av mötet vara betydligt tryggare i situationen. Hon lyckas nu formulera sina tankar om vad förlåtelse innebär, samt förklara hur viktig den är för henne. Den brottsutsatte förlåter henne efter dessa ord. När de skiljs efter mötet säger kvinnan uppmuntrande ord som att ”det kommer att gå bra för dig” och klappar gärningspersonen på ryggen. Gärningspersonen upplevs som helt utmattad efter mötet.

5.4.1 Asymmetrisk kommunikation och patologisk skam

Det här medlingsmötet karaktäriseras till en början av en asymmetrisk kommunikation. Med det menar jag att den brottsutsatte vid upprepade tillfällen försöker ta över samtalet från gärningspersonen. Hon är arg, vilket märks såväl i hennes verbala ifrågasättande av gärningspersonens karaktär som i hennes kroppsspråk.

Gärningspersonen visar i sin tur tecken på patologisk skam. Hennes skam är långvarig och visar sig genom att hon har svårt att uttrycka sig. Bristen på ord bidrar till den asymmetriska kommunikationen. Det leder även till att gärningspersonen misslyckas med att dela med sig av vad hon känner för det som har inträffat. På så vis medför skammen att IR saknar en viktig huvudingrediens för att kunna bli framgångsrik.

Även den brottsutsattes ilska kan vara ett uttryck för skam. I så fall förnekad och en skam/vredespiral eftersom den upprepar sig. I det här fallet rör det sig då troligtvis om skam över att vara ett offer. Detta skulle också förklara varför kvinnan inte tar intryck av gärningspersonens uppenbara ånger. Trots att flickan till och med gråter fortsätter den brottsutsatte att ilsket fördöma hennes handlande. Medlingsmötet visar tydligt hur destruktiva skamkänslor kan vara för sociala relationer. De förhindrar deltagarna från att både lyssna och från att förstå varandra. Därmed kan inte heller de sociala banden stärkas och inte heller skammen förändras. IR tar dock en ny vändning så småningom. Mycket tack vare att medlaren finner en detalj i den haltande kommunikationen som kan förena parterna. I följande avsnitt analyseras detta närmare.

5.4.2 Två parter förenas

Genom att medlaren påpekar för parterna att de faktiskt är överens om att det är fel att göra det flickan gjorde förändrar hon IR utveckling. Exempelvis lugnar sig den brottsutsatte och bjuder därmed in gärningspersonen i samtalet. Denne får successivt allt lättare att uttrycka sig och det finns tecken på att IR når den vändpunkt där deltagarna börjar känna solidaritet för varandra. Detta gäller framförallt den brottsutsatte som även tycks lämna mötet med en hög grad av emotionell energi.

Den brottsutsatte visar solidaritet dels genom att hon lugnar sig, men också genom att berätta om sina egna barn. Innebörden blir att hon nu ser gärningspersonen som en individ inte mycket olik sina egna barn. Att hon känner solidaritet märks dessutom tydligt i slutet av mötet. Hon har då fysisk kontakt med gärningspersonen genom att klappa henne på ryggen. Man kan även se att hon förskaffat sig en hög grad av emotionell energi. Detta visar hon

genom sin entusiasm, samt genom de berömmande och uppmuntrande ord hon ger gärningspersonen.

Att den brottsutsatte berättar om sina barn är även det en form av liknelse. Tidigare exempel har visat att detta tycks bidra till att stärka banden mellan parterna. Gärningspersonen upplevs också bli allt mer avslappnad och allt mer trygg i situationen allt eftersom mötet fortgår. Tillsammans med att hennes ansiktsuttryck blir mer öppet, indikerar detta att hon även börjar känna en viss grad av emotionell energi. Att skammen minskar är också synbart genom att hon får allt lättare för att uttrycka sig. Vilket medför att hon till slut lyckas formulera de ord som leder till försoning mellan parterna.

The core sequence inträffar inte samtidigt som vändpunkten i det här mötet. Det som blir tydligt är att det krävdes en framgångsrik IR för att den brottsutsatte skulle förlåta gärningspersonen till slut. Flickans skam var alltså inte tillräcklig. Det krävdes också att den brottsutsattes känslor förändrades för att hon skulle lyssna och förstå gärningspersonen. Detta möjliggjordes genom IR's gemensamma fokus och delgivande av känslor.

En framgångsrik IR lyckas i det här mötet förändra gärningspersonens skam. Hon kanske inte visar några stora tecken på emotionell energi, men henne skam har i alla fall minskat. Ett problem kvarstår dock. Medlingen har bidragit till att reparera de sociala banden mellan den brottsutsatte och gärningspersonen. Gärningspersonens band till sina vänner är fortfarande trasiga och dem kommer hon inte att få någon hjälp att reparera. I teorikapitlet nämndes endast kortfattad betydelsen av symboler. Dessa bidrar till att påminna individen om framgångsrika IR, men de kan också påminna om misslyckade. Därmed finns det en risk att gärningspersonens skam återkommer i kontakten med sina vänner.

5.5 Exempel 5: ett jämlikt möte

Det som framförallt är utmärkande för det här medlingsmötet är parternas kommunikation, som utvecklar sig likt en framgångsrik IR. Vändpunkten är subtil i bemärkelsen att den inte kan kopplas till en specifik händelse. Samtidigt är den tydlig när man ser på förändringen i parternas samtal som allt mer kännetecknas av samarbete och solidaritet. När mötet avslutas är det två personer med emotionell energi som skiljs åt.

I det här medlingsmötet möts två jämgamla ungdomar. Brottet är misshandel och även om gärningspersonen har erkänt, har de båda parterna delade meningar om vad som var anledningen till det inträffade.

Båda killarna är nervösa när de träffas och småtittar först på varandra, men fokuserar sedan på medlaren när hon går igenom reglerna för mötet. Den brottsutsatte börjar med att ge sin

version av det inträffade fram till det att polisen kom på plats. Sedan är det gärningspersonens tur och det visar sig att de två parterna är relativt överens om det faktiska händelseförloppet. Däremot framkommer det att de känslomässigt har upplevt situationen olika.

Gärningspersonen berättar bland annat att han var rädd och att det var därför han handlade som han gjorde.

Både den brottsutsatte och gärningspersonen är verbala och behöver inte mycket hjälp av medlaren för att samtalet ska flyta på. De lyssnar på varandra, argumenterar och som medlaren uttrycker det, ”kommunicerar de hela tiden med en vilja att kunna förstå varandra”. Med tiden kan de också alltmer relatera till vad den andra uttrycker. De avbryter inte heller varandra, utan snarare avlöser de varandra i samtalet. De ser på varandra när de pratar och ibland nickar de även instämmande mot varandra. Stämningen blir också mer avslappnad under tiden mötet pågår.

Gärningspersonen berättar att det går rykten och att han även har fått SMS om att han ska få stryk. Den brottsutsatte säger att han förstår att det måste kännas jobbigt att känna sig hotad, men försäkrar samtidigt att han och hans kompisar inte är inblandade i detta.

Någon gång under mötet sker en förändring i samtalet. De är inte längre lika argumenterande, utan börjar istället diskutera med hjälp av varandra för att enas om vad som egentligen hände. De frågar varandra, var det inte så?

Gärningspersonen är från början ångerfull, vilket håller i sig under mötet. Han säger i mötets början, samt vid upprepade tillfällen under samtalet att han är ledsen för det som inträffat. Den brottsutsatte hade dock redan på förhand meddelat medlaren att han inte skulle acceptera en ursäkt. I slutet av medlingen, när medlaren sammanfattar mötet och gärningspersonen ännu en gång uttrycker sin ånger över det inträffade förlåter han dock slutligen. Båda parter verkar nöjda över sin insats när mötet är avslutat.

5.5.1 Direkt kommunikation, samarbete och solidaritet

Det här mötet hade lika väl kunnat resultera i en maktkamp mellan två retoriker. Två verbala, jämngamla personer som möts med skiljda åsikter om anledningen till det inträffade. Istället blir det ett möte som visar hur direkt kommunikation leder till samarbete och solidaritet.

Mötet visar även hur förutsättningarna skapas genom en framgångsrik IR.

Det finns ingen tydlig vändpunkt i IR, utan processen är långsam. Parterna börjar med att argumentera, vilket är ett sätt att dela med sig av vad de kände i situationen. De övergår till att allt mer förstå varandra, vilket är ett sätt att dela känslor. Slutligen hjälper de varandra, vilket visar att de har nått den vändpunkt där de börjar känna solidaritet med varandra.

Kommunikationen utvecklar *turn talking*, det vill säga att deltagarna avlöser varandra i samtalet och att det karaktäriseras av rytm och få tystnader. Detta indikerar solidaritet, vilket även ögonkontakten de båda parterna har, att de nickar mot varandra, samt att de blir mer avslappnade gör. Man kan med andra ord genom IR se hur kommunikationen förbättras, hur samarbetet växer fram och hur de sociala banden sakta stärks.

Att relationen mellan de båda parterna har förändrats under mötet, blir även märkbart genom att den brottsutsatte slutligen förlåter gärningspersonen. Han har tidigare informerat medlaren om att detta inte kommer att ske, men bevisligen händer något under mötet som får honom att ändra inställning. Detta något är solidaritet med gärningspersonen. Att det rör sig om solidaritet vet vi genom att den brottsutsatte visar att han är nöjd med medlingen. Han hade inte visat dessa tecken på emotionell energi om han hade känt sig tvingad att förlåta. Inte heller hade gärningspersonens skam förändrats om han inte upplevt att de sociala banden hade stärkts under medlingsmötet. I följande avsnitt kommer gärningspersonens förändrade skam att analyseras närmare.

5.5.2 Normal skam

Enligt Scheff och Retzinger är solidaritet den sociala aspekten av stolthet. Eftersom ovan avsnitt har visat att deltagarna utvecklat solidaritet med varandra, betyder det i alla fall i teorin att gärningspersonens skam har övergått i stolthet och emotionell energi. Det finns även synliga bevis på en positiv förändring hos gärningspersonen, men intressant är vilken skam han gick in i mötet med.

Medlaren uttryckte det som att gärningspersonen visade ånger flera gånger under mötet. Ordvalet ånger framför skam kan innebära att gärningspersonen i det här fallet kände normal skam. Detta styrks av att det inte finns några indikationer på gömd, maskerad eller långvarig skam. Det enda tecknet på skam är att han sneglar på den brottsutsatte i början, men detta gäller även för den andra parten.

Det här är det enda exemplet där gärningspersonens skam tycks ha varit normal. En anledning till det kan vara själva orsaken till att brottet skedde. Gärningspersonen berättar att misshandeln skedde för att han var rädd. Ur hans perspektiv rör det sig med andra ord inte om ett helt oprovocerat brott. Detta kan sedan ha betydelse för att samtalet är väl fungerande redan från början. Närmare bestämt genom att normal skam är kortvarig och på så vis inte stör interaktionen i samma utsträckning som patologisk skam.

Likt de tre tidigare exemplen på framgångsrika IR, börjar gärningspersonens skam förändras i och med vändpunkten. Försoningen inträffar däremot betydligt senare.

Tillsammans indikerar detta återigen att en framgångsrik IR har betydelse för parternas möjlighet till försoning. Vidare innebär det att sociala band kan stärkas och skam förändras oberoende av *the core sequence*. Slutligen men framförallt visar det att gemensamt fokus och delgivande av känslor är av stor betydelse för att förstå hur skam kan förändras till stolthet.

6. Slutsats och sammanfattning

Det här arbetet har handlat om att få förståelse för hur en gärningspersons skam kan förändras i ett medlingsmöte. En sådan kunskap kan i sin tur bidra med en förklaring till varför medling har olika inverkan på olika gärningspersoner. Arbetssättet har varit deduktivt. Det vill säga att det teoretiska intresset har föregått insamlingen av empiri. Det har medfört att studien både prövar och utvecklar redan befintliga teorier.

För att få en djupare och mer nyanserad förståelse har emotionsteori integrerats med interaktionsteori. Den förra har bidragit med att specificera skam, samt att förstå sambandet i det som sker under medlingsmötet. Den senare har bidragit med att förklara hur en social process kan utvecklas på ett sätt som får skam att förändras. Den har även gett verktygen till att kunna observera och tolka detta händelseförlopp.

Fem olika medlingsmöten har analyserats, varav fyra visade sig vara framgångsrika i det att gärningspersonens skam förändrades till stolthet. Med hjälp av teori om interaktionsritualer kunde den positiva utvecklingen förstås i tre av dessa möten. Det som framkom var att deltagarna måste ha ett gemensamt fokus, samt dela med sig av sina känslor för att kunna nå den vändpunkt, från vilken skam börjar förändras till stolthet och emotionell energi. Exemplet visar också att en framgångsrik IR har betydelse för parternas möjlighet till försoning. Vidare att sociala band kan stärkas och skam förändras oberoende av *the core sequence*.

Ytterligare ett exempel utvecklade sig likt en framgångsrik IR. Det innehöll alla indikatorer på att deltagarna började känna solidaritet med varandra och även utveckla stolthet. Gärningspersonens skam djupnade dock under mötet, vilket motsade händelseförloppet. Med hjälp av emotionsteori kunde motstridigheten förklaras av att gärningspersonens skam medförde att han alienerade sig. Han gav intryck av att vara fullt delaktig men han lyssnade inte och förstod därmed inte att han var förlåten. Detta visar att

skam kan motarbeta individers delaktighet. Det visar även att samma IR kan vara framgångsrik för vissa deltagare, men misslyckad för andra.

I endast ett möte var gärningspersonens skam normal. Samtalet mellan de båda parterna var från början funktionellt. De utbytte känslor och började därmed snabbt förstå varandra. Detta tydliggör skillnaden i hur normal och patologisk skam påverkar IR, genom att normal skam inte stör interaktionen i samma utsträckning som patologisk skam. Därmed kan IR snabbare utvecklas framgångsrikt och ge deltagarna emotionell energi. Att endast ett möte innehöll normal skam gör dock att man kan ifrågasätta om begreppet är lämpligt i medlings-sammanhang.

Slutligen visade ett exempel att skam kan bytas till stolthet trots en misslyckad IR. Än en gång med hjälp av emotionsteori, kunde förändringen i skam tolkas som ett resultat av en tyst kommunikation mellan parterna. En kommunikation i stort baserad på deltagarnas samarbetsvilja.

Uppsatsen visar att de flesta medlingsmöten har möjlighet att utvecklas likt framgångsrika IR och därmed även kan förändra skam till stolthet och emotionell energi. Den öppnar också upp för nya forskningsfrågor. I det möte där gärningspersonens skam inte förändrades fanns det även aktiva anhöriga med. En tanke är därför att studera fördelar och nackdelar med att inbegripa anhöriga i medlingsprocessen. Tre av mötena innehöll dessutom specifika händelser som tydligt påverkade relationen mellan parterna positivt. Medan det här arbetet har behandlat både *varför* och *hur* skam kan förändras, är ytterligare en idé är att studera *vad* som kan förena brottsutsatt och gärningsperson. Slutligen kan man fråga sig hur långvarig IR's emotionella energi är, samt vilka symboler medlingsmötet skapar, eller kan skapa för att hjälpa parterna att bibehålla denna positiva känsla utanför och efter medlingsmötet.

Litteraturlista

Braithwaite, John (1989) *Crime, Shame and Reintegration*. Cambridge; Cambridge University Press.

Collins, Randall (2004) *Interaction Ritual Chains*. Princeton; Princeton University Press.

Crang, Mike & Cook, Ian (2007) *Doing Ethnographies*. London; Sage.

Daly, Kathleen (2000) "Revisiting the Relationship between Retributive and Restorative Justice". s. 33- 54 i red. Heather Strang och John Braithwaite. *Restorative Justice, Philosophy to practise*. Ashgate Dartmouth; Aldershot.

May, Tim (1997) *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund; Studentlitteratur.

Morris, Allison och Warren, Young (2000) "Reforming Criminal Justice: The Potential of Restorative Justice". s. 11- 31 i red. Heather Strang och John Braithwaite. *Restorative Justice, Philosophy to practise*, Ashgate Dartmouth; Aldershot.

Rossner, Meredith (2008) *Why emotions work: restorative justice, interaction ritual and the micropotential for emotional transformation*. Doktorsavhandling, University of Pennsylvania. Tillgänglig via Internet 16/3-09 <http://repository.upenn.edu/dissertations/AAI3309497/>

Retzinger, Suzanne M och Scheff, Thomas J(2000) "Shame and Shaming in Restorative Justice" I *The Red Feather Journal of Postmodern Criminology*. Tillgänglig via Internet 16/3-09 http://uwacadweb.uwyo.edu/RED_FEATHER/journal-pomocrim/vol-8-shaming/scheff.html

Rytterbo, Lise- Lotte (2002) *Medling – möten med möjligheter, en analys av en nygamal reaktion på brott*. Stockholms universitet, kriminologiska institutionen.

Scheff, Thomas J och Retzinger, Suzanne M (2001) *Emotions and violence: shame and rage in destructive conflict*. Lincoln; AuthorsGuild Backinprint.com.

Sjöberg, Katarina (2008) "Forskaren och fältet". s 15-39 i red Katarina Sjöberg & David Wästerfors. *Uppdrag forskning*. Malmö; Liber förlag.

Tangney, June P och Dearing, Ronda L (2002) *Shame and guilt*. New York; The Guilford Press.

Tagney, June P (1995) "Recent advances in the empirical study of shame and guilt" i *American Behavioral Scientist* 38, no.8, s 1132-1146.

Wahlin, Lottie (2005) *Medling vid brott i Sverige under 2000- talet*. Stockholm; Brottsförebyggande rådet.

Intervjuguide

De här är en intervjuguide delvis inspirerad av Meredith Rossners doktorsavhandling (2008) rörande medlingens långvariga effekter. Vissa frågor visade sig redan vid första intervjun vara svåra att använda för att tolka materialet. Exempelvis är handskakning kutym i Sverige och säger med andra ord inte något om gärningspersonens eventuella skam. Alla deltagare är också vanligtvis nervösa. Var de ska sitta är bestämt på förhand och likaså vem som ska börja prata. Samma intervjuguide har dock ändå använts vid varje intervjutillfälle.

Intervjuguide

30 frågor ska svaras på i två omgångar. En där mina informanter tänker tillbaka på ett medlingsmöte som de anser ha varit lyckad och en där de minns ett som de tror var mindre framgångsrik eller problematiskt.

Om du tänker tillbaka på ett medlingsmöte som du anser blev väldigt lyckat, kan du komma ihåg:

1. Hur förhöll sig offer och gärningsman till varandra när de kom till mötet? Som exempel: hälsade de eller talade de med varandra, hade de ögonkontakt eller fokuserade de sig på dig?
2. Vilka känslor upplevde du att offer och gärningsperson hade när de kom? Var de exempelvis nervösa, skamsna eller arga, var de på sin vakt eller förväntansfulla.
3. Hur upplevde du deras kroppsspråk och deras ansiktsuttryck när de kom?
4. Var det någon som från börja dominerade situationen? Exempelvis valde sittplats eller började prata.
5. Ville de prata från början, och vem av dem började prata?
6. Samtalade de med varandra eller vände de sig mot dig?
7. Vem pratade mest, eller pratade de lika mycket från början?
8. Vad sker under samtalet, visar de varandra respekt eller växer detta fram?
9. Minns du om de hade lätt för att uttrycka sig eller kom känslorna i vägen? I så fall vem hade svårt att uttrycka sig och vilka känslor upplevde du att detta berodde på?
10. Hur upplevde du att offret mötte gärningsmannen? Exempelvis: föreläsande, moraliskt överlägsen, arg, förlägen, rädd
11. Hur upplevde du att gärningspersonen mötte offret? Exempelvis: intog försvarsställning, överlägsen, arg, skamsen, rädd

12. Visade någon indignation? Förändrades detta?
13. Var någon sarkastisk under samtalet? Förändrades detta?
14. Minns du hur mycket du själv var tvungen att delta i samtalet, och i så fall varför? Var det exempelvis för att samtalet skulle komma igång?
15. Var det långa tystnader och tror du i så fall att de upplevde det som jobbigt?
16. Om det var tystnader, kan du då komma ihåg om dessa så småningom blev färre, kortare eller till och med uteblev? Kom samtalet att flyta på obehindrat?
17. Var det någon som grät? Och hur reagerade de andra på detta?
18. Var det någon som var arg och hur reagerade de andra på detta? Kan du komma ihåg om ilskan pågick under en kortare eller en längre tid?
19. Slutade personen att vara arg och kan du i så fall minnas vad som hände innan som kan förklara detta?
20. Kan du komma ihåg om offer och gärningsperson någon gång delade känslor, exempelvis skrattade, log eller grät tillsammans? När hände detta?
21. Upplevde du det som att de från början lyssnade på varandra, eller förändrades detta under medlingens gång?
22. Upplevde du det som att de förstod varandra, visade de empati? Minns du om det hade hänt något speciellt precis innan detta visades?
23. Fann offer och gärningsperson någon gång att de hade något gemensamt? Exempelvis ett brinnande intresse för hur det går för MFF eller att man aldrig kan lita på SJ.
24. Tog gärningspersonen på sig skulden för det inträffade och kommer du i så fall ihåg vid vilken tidpunkt i medlingen detta skedde?
25. Bad gärningspersonen om förlåtelse och togs ursikten emot av offret?
26. Upplevde du "försoningen" som genuin?
27. Hur tror du att de upplevde mötet efteråt? Var de nöjda, ledsna eller arga?
28. Minns du om de någon gång tog varandra i hand, eller på annat sätt hade fysisk kontakt? Och i så fall vem tog initiativet och när hände det?
29. Hade offer och gärningsperson ögonkontakt på slutet?
30. Kan du komma ihåg om medlingen nådde en slags vändpunkt där offer och gärningsperson började "finna varandra"? Hur skulle du vilja beskriva denna vändpunkt och vad tror du orsakade den, vad hade hänt precis innan?
31. Med tanke på de frågor som har ställts, finns det något övrigt du vill tillägga, något som du anser att jag har missat?

