

Om værktøjet

Dette værktøj kan bruges, når der behov for at løse en konflikt mellem skole og forældre/elev vedrørende skolens håndtering af mobning. Værktøjet er således en hjælp til håndtering og forebyggelse af eventuelle konflikters optrapning, og sikrer samtidig inddragelse af elever og forældre. Værktøjet kan også bruges til at afdække om der er tale om mobning eller lignende i en given situation.

Helt konkret er formålet med dette værktøj at

- undgå eskalerende sager
- afstemme og prioritere problemerne
- fokusere på løsninger
- skabe gensidige forventninger til den videre proces
- bane vej for kommunikation
- styrke skole-hjem samarbejdet
- finde lokale løsninger som begge parter har ejerskab til og ansvar for
- forebygge misforståelser og frustrationer.

Gode råd til den første kontakt

Når du henvender dig til en forælder/elev så

- Spørg om du henvender dig på et passende tidspunkt.
- Fortæl hvorfor du henvender dig (den viden du har).
- Redegør for, hvad du ved om sagen og spørg, om der er noget de vil spørge om eller ønsker at oplyse.

Hvis du allerede på dette tidspunkt ved, at du gerne vil afholde et møde, så læs også afsnittet 'gode råd til etablering af møde' på næste side.

Når forældre/elev henvender sig så

- Forhold dig lyttende og spørgende. Husk, at det, som forældrene/eleven har oplevet, er deres sandhed.
- Afdæk formålet med henvendelsen.
- Lad eleverne/forældrene tale først. Giv dem mulighed for at fortælle hele historien, uforstyrret og i eget tempo og tid så de føler, at der bliver lyttet og forstået.

Hvis du vurderer, at der er behov eller ønske om et møde, som kan afdække situationen eller løse op for konflikter, så læs de gode råd i næste afsnit.

Gode råd til etablering af møde

Imødekom ønsker. Spørg om forældrene har særlige ønsker til mødet, f.eks. at en bestemt person/lærer deltager, eller at det afholdes på bestemte tidspunkter. Forsøg at imødekomme ønskerne.

Tilbyd at forklare om den videre proces og tilbyd at svare på spørgsmål.

Fysiske møder. DCUM anbefaler at møder vedrørende mobning eller dårlig trivsel som udgangspunkt er ansigt-til-ansigt. Det giver dig mulighed for at etablere en personlig kontakt og aflæse reaktionen. Det giver også de involverede mulighed for at se hinanden i øjnene og lytte til hinanden.

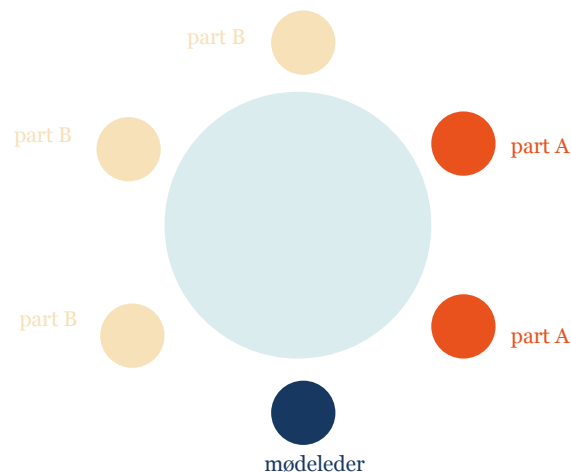
Mødeledelse og styring. Vælg en mødeleder/ordstyrer, som sørger for at holde hånd i hanke med mødet.

Hvis du selv spiller en aktiv rolle i konflikten (f.eks. hvis det er dig der er blevet klaget over), eller hvis du finder samarbejde med en af parterne særlig vanskeligt, kan du med fordel bruge en mere neutral part som mødeleder/ordstyrer (f.eks. en konfliktmægler, en ungekonsulent eller en medarbejder fra PPR).

Du kan også bruge en AKT medarbejder, men det er vigtigt du overvejer relation til parterne og eventuelle ansættelsesforhold, da du kan stille en medarbejder i en uhensigtsmæssig situation eller påvirke parternes forventninger til mødet.

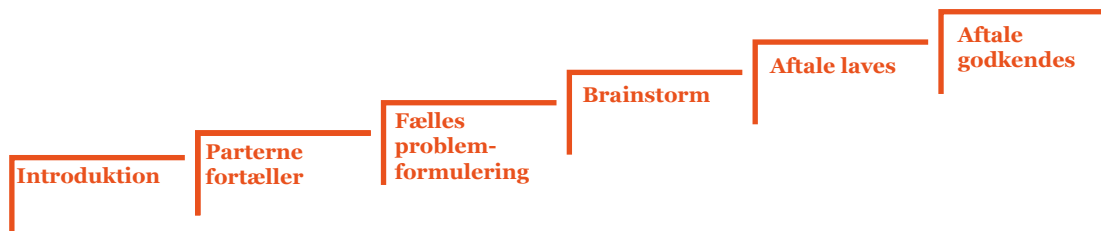
Mødelokale. Vælg et lokale der er lyst og indbydende, f.eks. med dug på bordet, vand, frugt og blomster. Lokalet skal desuden helst have et rundt bord (med plads til alle) samt et whiteboard. Ordstyrer/mødeleder sidder så alle kan se ham/hende, og parterne (herunder evt. dig selv, hvis du er part) bør sidde overfor hinanden.

Hvis en part har oplyst, at de møder mere talstærkt op end andre, er det en god idé at gøre de andre parter opmærksom på det, så de gøre sig overvejelser herom. Ved et rundt bord bliver forskel i antal i øvrigt mindre tydeligt.



Gode råd til mødelederen

DCUM anbefaler anvendelse af en 6 fase-model ved gennemførelse af møder. Modellen er fleksibel, forstået således at det i nogle tilfælde vil give mening at springe lidt rundt i faserne, mens det i andre tilfælde vil give mening med en mere fast model - ofte hvis der er tale om et særligt højt konfliktniveau.



Hovedformålet er at finde en løsning, og at alle parter har haft indflydelse og føler ejerskab til løsningen.

Hvis parterne arbejder fint sammen uden nødvendigvis at følge de 6 faser, vil din rolle som ordstyrer/mødeleder være mere tilbagetrukket. Men hvis du fornemmer, at processen går i hårdknude, og at dialogen ikke fungerer, vil der være større behov for at guide processen mere stringent i forhold til de 6 faser. Din egen intuition og fornemmelse er afgørende for i hvor høj grad, du vil styre processen.

I det følgende beskrives de enkelte faser i detaljer.

Introduktion

Introducer dig selv. Vis at du kender til formålet med mødet og forklar, at der er indbudt til mødet for at få talt forholdet igennem og finde en god løsning på problemet. Forklar og bliv enige om spillereglerne, det kan f.eks. være omkring god tone eller afsat tid. Husk at det er frivilligt at deltage.

Parterne fortæller

Når du er færdig med introduktionen, skal du give parterne mulighed for på skift at fortælle om deres oplevelse af konflikten. Hvad er årsagen? Hvilke konsekvenser har den haft? Det er vigtigt, at du sørger for, at alle deltagere får mulighed for at redegøre for deres oplevelser. De skal have ca. lige meget tid, men det skal være afpasset til den enkeltes forudsætninger, så personer, der har særligt svært ved at forklare sig, får den tid, de har brug for, selvom det er længere end andres. Undgå åbenlyst at tage tid eller tælle minutter.

Ved slutningen af denne fase skal man helst være færdige med at pege på problemer og herefter arbejde fremad.

Din opgave i denne fase er at hjælpe en part videre, hvis de går i stå. Det gør du ved at stille spørgsmål. Du skal ikke kommentere på det, parterne siger, men signalere, at det er hørt. Vær opmærksom på dit eget kropssprog og strukturen i processen. Giver du parterne lige lang tid? Ser du dem lige meget i øjnene? Er du opmærksom på din mimik?

OBS!

Nogle parter vil ofte føle, at du favoriserer konfliktens andre parter. Det gælder særligt forældre, der ikke har samme daglige færden på skolen som elever og medarbejdere. Derfor skal du være særligt opmærksom på dine signaler i denne fase.

Fælles problemformulering

Du får nu en mere aktiv rolle. Fortæl hvilke problemer, du har hørt fremlagt og noter dem i en problemformulering. Drøft punkterne med mødedeltagerne og noter tilføjelser og ændringer, herunder om parterne hver især er enige eller uenige i dine formuleringer og forståelser. Når alle er enige om problemformuleringen, går I videre til fasen 'brainstorm'.

OBS!

Du kan med fordel holde en kort pause her. Det giver dig mulighed for at gøre klar til næste fase, og parterne får mulighed for at samle sig. Her kan du flytte stolene, så alle kigger på det whiteboard, du skal skrive på. Du kan evt. også samle personerne i en halvcirkel. Afhængig af hvor positiv dialogen er, kan du prøve at lade de uenige parter side ved siden af hinanden eller lade deltagerne selv vælge pladser. Der sker på den måde en fysisk overgang, som støtter parterne i at samarbejde om at bidrage til at udfylde whiteboardet i stedet for at modarbejde hinanden.



Brainstorm

Nu skal mødedeltagerne brainstorme løsningsforslag til, hvordan konflikten kan bringes til ophør. Skriv forslagene på et whiteboard eller lignende. Som udgangspunkt skal alle løsningsforslag skrives ned – også selvom de er urealistiske eller umulige - alt kan bruges.

Bagefter identificeres og udvælges de løsningsforslag, som begge/alle parter kan leve med. Som mødeleder/ordstyrer kan du have kommentarer eller bekymringer til, om en løsning kan lade sig gøre. Dem gemmer du til udvælgelsen i næste fase. Du bør være tilbageholden med selv at komme med løsningsforslag, hvis du er mødeleder/ordstyrer i konflikten.

Aftale laves

Nu samarbejder parterne om at vælge løsningsforslag. Du kan overveje at fremhæve, hvad resultatet med aftalen er (f.eks. trivsel i skoledagen) eller vende tilbage til det, hvis samarbejdet begynder at gå i hårdknude.

Parternes opgave er at formulere en aftale om, hvordan de ønsker konflikten bragt til ophør. Lad parterne starte med de letteste problemer/løsninger. Du kan stille nysgerrige refleksionsspørgsmål, som giver parterne mulighed for at reflektere over løsningerne. F.eks. hvad der skal til for at gennemføre dem, og hvilke udfordringer der kan opstå. Men vær bevidst om, hvordan dine spørgsmål påvirker samarbejdet.

Somme tider kan aftalen bruges som udkast til en handlingsplan. Den kan også indeholde en plan for noget, der skal undersøges. Hvem skal gøre det - og hvornår?

Aftale godkendes

Udover en fælles godkendelse af aftalen laves her en plan for evaluering, drøftelse og fremgangsmåde, hvis tiltagene ikke virker, eller aftalen ikke bliver overholdt.

Du kan med fordel stille spørgsmål, der kan afdække, om aftalen er realistisk. I kan også afsætte dato og tid for et evalueringsmøde.

Til sidst kan aftalen evt. underskrives.

Vil du vide mere?

- Søren Viemose, *Styrket borgerkontakt*
- Vibeke Vindeløv, *Konflikt Mægling - en reflektiv model*