Konflikthåndtering i skolen

– gode eksempler

BRUG KONFLIKTEN

Konflikthåndtering i skolen
– gode eksempler

Inspiration til hvordan der kan arbejdes systematisk med konflikthåndtering i grundskolen.

Tak til de skoler, som har bidraget med deres oplevelser og erfaringer med konflikthåndtering.

Udgivelsesdato:	Marts 2006
Udgiver:	Dansk Center for Undervisningsmiljø
Tekst:	Projektmedarbejder Trine Kjær
Foto:	DCUM og de involverede skoler
Layuot:	Jørn Rasmussen www.grafiskdesign.nu
Tryk:	prinfodjurs, www.prinfodjurs.dk
Oplag:	2000
Copyright:	Dansk Center for Undervisningsmiljø. Kopiering tilladt med kildeangivelse.
ISBN-nr:	87-990623-1-3

dcum.

Dansk Center for Undervisningsmiljø • Danish Centre of Educational Environment
www.dcum.dk • dcum@dcum.dk • tlf. +45 722 654 00 • fax +45 722 654 01
Postboks 2077 • Blommevej 40 • DK - 8900 Randers

Indhold

Indledning	4
Når stærke følelser skaber konflikter, så er der mægling på skolen Ranum Skole	5
Konflikthåndtering på skoleskemaet Holmeagerskolen	7
Store elever som heltefigurer for de små Sabro-Korsvejskolen	10
Drop hvem der er den skyldige Sjællandsgades Skole	13
En skolekultur som håndterer konflikter professionelt Byskolen	16
Elevmægling set med elevernes øjne Hjortespring Skole	18
Girafsprog som grundlæggende kommunikationsform Nørre-Snede Skole	21
Et bedre undervisningsmiljø med konflikthåndtering Vallekilde-Hørve Skole	24
Konfliktmægling – et alternativ til sanktioner Hømarkskolen og Østre Skole	27

Indledning

Alle kender til konflikter. Konflikter opstår uundgåeligt, når mennesker er sammen. Hverdagen i skolen rummer mange potentielle konflikter med børn og voksne som aktører, og derfor er forskellige metoder til konflikthåndtering begyndt at vinde indpas i den danske folkeskole. I de følgende artikler beskrives, hvordan ti folkeskolers arbejde med konflikthåndtering og mægling har skabt større trivsel og dermed forbedring af elevernes undervisningsmiljø.

Alle der færdes i skolen håndterer konflikter ud fra en mere eller mindre bevidst metode. De konflikter, som optrappes mellem eleverne i skoletiden håndteres traditionelt af lærerne, mens optrappede konflikter mellem de voksne traditionelt håndteres af ledelsen. Skolerne i de følgende artikler har alle haft til hensigt at gøre det til en del af skolekulturen at have flere handlingsmuligheder til håndtering af skolehverdagens konflikter. Desuden sigter de efter, at konflikter så vidt muligt håndteres af og med de implicerede parter i konflikten.

Artiklerne handler om skolernes oplevelser og erfaringer med konflikthåndtering som en del af dagligdagen, og de er målrettet grundskolens ledelse, lærere og elever, som kan få en fornemmelse af, hvordan man kan arbejde mere systematisk med konflikthåndtering. Skolerne ligger forskellige steder i Danmark, og de har hver sin nuance i synet på konflikthåndtering. De har forskellige fremgangsmåder i arbejdet med konflikter i dagligdagen, eksempelvis elevmægling, træning i empatisk kommunikation, konflikthåndtering integreret i undervisningen og ledelsen som rollemodel for professionel håndtering af konflikter.

At sætte fokus på konflikter og konflikters sprog og muligheder giver øget trivsel og kan forbedre elevernes undervisningsmiljø. Undervisningsmiljø er alle de forskellige påvirkninger eleverne møder i forbindelse med deres hverdag i skolen. Som en del af arbejdet med elevernes undervisningsmiljø kan konstruktiv konflikthåndtering bruges til at starte en dialog om svære situationer og stærke følelser, og dermed kan skolens psykiske miljø udvikles og forbedres. Endvidere kan konstruktiv konflikthåndtering være med til at bygge bro mellem det sociale og det faglige liv, idet der frigøres ressourcer fra konfliktløsning til undervisning. Værdierne i konstruktiv konflikthåndtering er oplagte at bruge i omsætningen af demokrati og medansvar i hverdagen, for det handler om forskellige metoder til at komme i kontakt og kommunikere på.

Dansk Center for Undervisningsmiljø, DCUM, håber, at de gode eksempler kan inspirere andre skoler til selv at arbejde med flere måder at håndtere konflikter på i skolens sociale liv. Artiklerne kan bidrage til at synliggøre en variation i metoder og måder at organisere arbejdet på, og forhåbentlig kan de gode eksempler skabe kontakter mellem skoler, som kan bruge hinandens viden og erfaringer.

Konflikthåndtering i skolen – gode eksempler er en del af DCUM's kampagne Brug Konflikten.

Læs mere om konflikthåndtering, mægling, mobning og trivsel på www.brugkonflikten.dk og www.dcum.dk.

Når stærke følelser skaber konflikter, så er der mægling på skolen

Elevmægling er en fast del af konflikthåndteringsværktøjerne på Ranum Skole. Siden elevmægling blev indført, er der langt færre langvarige konflikter mellem eleverne, fordi mange konflikter i kraft af mæglinger kan gribes, før de vokser sig store. Det betyder i praksis større trivsel og dermed bedre muligheder for optimal læring for skolens elever.

På Ranum Skole ved Løgstør instruerer og uddanner socialpædagog Johnny Nielsen eleverne, så de lærer at mægle i andre elevers konflikter.

På Ranum Skole er der blevet arbejdet med mægling siden foråret 2004. Ideen opstod i elevrådet, og den blev positivt modtaget af skolens lærere og ledelse. Elevrådet inviterede Nina Raaschou fra Københavns Kommune til at fortælle skolens lærere og elevråd om, hvad elevmægling er, og hvad det kan bruges til. Nu uddannes der hvert efterår nye elevmæglere, og skolen er med i et landsdækkende netværk for skoler, der arbejder med konflikthåndtering.

Elevmægling er en form for konflikthåndtering, hvor det er elever, der mægler mellem yngre elever. Det foregår i praksis på den måde, at hvis der opstår en konflikt mellem nogle elever, så skønner eleverne selv – eventuelt sammen med en lærer – om konflikten er egnet til mægling. Derefter kontaktes en af de to voksne kontaktpersoner for mæglingsarbejdet på skolen.

- Efter vi er blevet orienteret om konflikten, går vi i gang med at finde et tidspunkt, et sted og nogle mæglere, som er egnet til opgaven, fortæller afdelingsleder Sonja Abrahamsen, som er en af kontaktpersonerne for skolens mæglingsarbejde.

Skolens erfaringer viser, at det er hensigtsmæssigt at følge visse retningslinier, når man udvælger mæglere til de forskellige opgaver.

- Mæglerne skal som minimum gå en klasse og gerne to klasser over de stridende parter, der skal mægles imellem. Derudover skal mæglerne ikke deltage, hvis en af deres gode venner er involveret i sagen. Vores organisering af mæglinger er meget fleksibel, og vi tilpasser alle forhold til den konkrete sag. For eksempel er det gerne piger, som mægler i sager om pigerivalisering, fortæller Sonja Abrahamsen.

Elevmæglere fra 4.-9. klasse

Eleverne på Ranum Skole kan melde sig som mæglere fra 4. klasse, og en del fortsætter helt op til 9. klasse. De yngste mæglere har oftest ikke mæglinger de første par år. De deltager i kurser og dygtiggør sig på den måde. Når de kommer i 5. eller 6. klasse, er de fleste klar til selv at forestå nogle af de lettere mæglinger mellem de yngste elever.

- Fordelen ved, at vi har så stor spredning aldersmæssigt er, at eleverne har mulighed for at få relativt mange års erfaring som mæglere. Det betyder, at de med alderen bliver dygtigere og dygtigere, og at de med tiden kan være med til at give de nye mæglere gode råd og vejledning, fortæller Sonja Abrahamsen.

Uddannelsen til elevmægler

Elevmæglerne uddannes af socialpædagog Johnny Nielsen, som er streetwalker (opsøgende medarbejder) i Løgstør Kommune. Elevmæglerne uddannes hvert efterår, hvor der afholdes en uddannelsesdag for nye mæglere og dernæst en dag for alle mæglere – nye som gamle.

- Vi har Johnny Nielsen som instruktør begge dage. Den første dag gennemgår han nogle teoretiske ting om, hvad mægling er, hvad formålet er, hvilken rolle mægleren har og så videre. Derudover er der den første dag også mæglerarbejde med diverse cases. Den efterfølgende dag arbejdes der kun med cases, fortæller Sonja Abrahamsen.

Skal der mægles mellem elever fra 7.-9. klasse, så træder kontaktlærer for elevrådet Jens Christian Ullveit-Moe til, og hvis der er behov for assistance udefra indkaldes Johnny Nielsen til at mægle.

Konflikter og stærke følelser

Konflikter mellem eleverne på Ranum Skole opstår ofte, fordi der er stærke følelser på spil. Det kan være pigerivalisering, kærsteproblemer, mobning, vold, provokerende adfærd eller kamp om positioner i klassen. På skolen ser man en klar forbindelse mellem konflikthåndtering og bekæmpelse af mobning, for hvad enten man kalder det konflikter eller mobning, så skal der gøres noget, når børn har det dårligt. Med mægling forsøger man at skabe gensidig forståelse og lydhørhed mellem de to parter. Hvis to børn har forståelse for hinanden, så er der større chance for, at de lader være med at irritere og drille hinanden.

- Mægling er blevet en del af kulturen på Ranum Skole. Alle lærere og elever er klar over, at mægling er en mulighed og mange benytter sig af tilbuddet. Vi har mange små konflikter og enkelte større i løbet af et skoleår. Vores mæglerkorps er altid klar til at rykke ud og hjælpe med de problemer og uoverensstemmelser, der er, siger Sonja Abrahamsen.

Mægling på Ranum Skole

Siden elevmægling blev indført, er der langt færre langvarige konflikter mellem eleverne, fordi mange konflikter i kraft af mæglinger kan gribes, før de vokser sig store. Kendetegn for mægling på Ranum Skole:

- 20 elevmæglere
- Mæglerhold sammensættes efter behov
- 7.-9. klasses konflikter mægles af en voksen
- Sagerne handler ofte om stærke følelser i forbindelse med kærester, venskaber, rivalisering eller kamp om positioner.
- Mægling har bevirket færre langvarige konflikter og mindre mobning.

Konfliktmægling for 12-15 årige

Løgstør Kommune er med i et projekt om konfliktmægling for 12-15 årige, der koordineres af Det Kriminalpræventive Råd. Som led i projektet bevæger konfliktmægler Johnny Nielsen sig på tværs af de unges miljø, idet han fungerer som mægler i skole, klub og fritid. Konfliktmægling for 12-15 årige er specifikt rettet mod kriminalitetstruede børn og unge, men sigter også på at bistå unge i almindelige konflikter, der optrappes og glider de unge af hænde.

Konflikthåndtering på skoleskemaet

På Holmeagerskolen håndterer 5. og 6. årgangs elever egne konflikter i hverdagen. Konflikthåndtering skaber større tolerance blandt eleverne, bedre omgangstone og mere ansvarlighed i forhold til hinanden som klassekammerater.

På Holmeagerskolen oplevede man, at eleverne havde en omgangstone og en måde at være sammen på, som ofte var negativ og hård. Det var et problem for såvel elever som lærere, og der opstod et ønske om bedre trivsel. På baggrund af DCUM's arbejde med udviklingsprogrammet "En skole i bevægelse" Tryghed for alle indgik Holmeagerskolen og DCUM et samarbejde om at udvikle metoder og tilgange til konflikthåndtering blandt elever og lærere. Det har fået indflydelse på elevernes personlige udvikling, identitetsdannelse og syn på andre mennesker.

Et inkluderende skolemiljø

Konflikthåndtering blev sat på skoleskemaet for Holmeagerskolens 5. årgang, og det betød, at eleverne skulle gennem et omfattende projekt om sociale normer, omgangstone og attituder. Der blev arbejdet med konflikthåndtering for at skabe et skolemiljø, der inkluderer og ikke ekskluderer. Ønsket var, at viden om konflikter og metoder til at håndtere dem, skulle virke forebyggende i forhold til mobning og social udstødelse.

- Det har været et omfattende projekt, som har krævet en stor indsats fra lærernes side. Både elever og lærere har fået en meget højere bevidsthed om, hvad konflikter er, og hvordan man reagerer på en konflikt. Vores viden og erfaringer påvirker nu den måde, vi møder hinanden på, fortæller skoleleder Tom Nielsen.

- Vores mål var ikke at eliminere konflikter, og jeg tror ikke, at konflikter forsvinder med alderen - måske tværtimod. Vores mål har været at lære eleverne at respektere hinanden på et tidligere trin i konflikten. Det er flot, hvis de kan det, siger han.

"Lille Claus og Store Claus" – på girafsprog

På Holmeagerskolen var eleverne fra 5. årgang igennem et længerevarende forløb om teater, H.C. Andersen og konflikthåndtering. Produktet blev en flot forestilling, som blev vist for hele skolen.

- Udgangspunktet var en ide om at lave "Lille Claus og Store Claus" på girafsprog. Det blev en lang og god arbejdsproces, hvor forskellige eventyr blev analyseret, og vi diskuterede, hvordan eventyrets problemer kunne være blevet løst ved konflikthåndtering. Eleverne viste deres fortolkning på scenen: en konfliktscene fryses, hvorpå scenen gennemgås på moderne dansk med konflikthåndtering. Eleverne valgte selv stederne og skrev dem om, fortæller Bente Vinther, der er lærer på Holmeagerskolen og en af drivkræfterne bag projektet.

Teaterforestillingen var en fælles produktion, hvor eleverne blev nødt til at hjælpe hinanden med de forskellige opgaver. En del af eleverne skulle ikke på scenen, men havde andre værdifulde opgaver i kulissen.

- Eleverne oplevede konflikter i arbejdet, hvis de eksempelvis snakkede forbi hinanden i grupperne. Som regel var de gode til selv at løse problemerne, og vi fik mange gode diskussioner om, hvordan man kan løse tingene, hvis man taler ordentligt sammen. De lærte både kommunikation og samarbejde og fik medansvar, fortsætter Bente Vinther.

På Holmeagerskolen i Greve blev konflikthåndtering sat på skoleskemaet for at forbedre elevernes sociale normer, omgangstone og attituder.

Gennem praktiske øvelser får eleverne en meget højere bevidsthed om, hvad konflikter er, og hvordan man reagerer på en konflikt.

Den, som oplever, lærer noget

Gustav, Amalie og Johanne deltog i skolens projekt om konflikthåndtering. De går nu på 6. årgang og oplever færre sammenstød med deres jævnaldrende og et bedre fællesskab i klasserne.

- Næste år kunne jeg godt tænke mig mere teater, for så lærer vi at samarbejde med de andre fra vores årgang. Vi lærte meget, og vi havde det rigtig sjovt. Det var også rart at kunne lære de små noget, fortæller Gustav, 6. d.

- For 1 år siden var det læreren, som løste konflikterne, nu er det os. Vi har lært, at man skal lytte til hinanden, og at man skal prøve at løse konflikten. Mange konflikter starter med misforståelser eller løse rygter, men det har også betydning hvor følsom, man er, fortæller Amalie, 6. a.

- Pigernes konflikter starter ofte med pigefnidder og grimt sprog. Før tænkte man "det går nok", og så var der fjendskaber, nu taler vi meget mere om tingene, og så render man hurtigt rundt og er glade sammen, fortæller Johanne fra 6. b.

- Drengene tit er uenige om reglerne, hvis vi spiller noget, for eksempel fodbold. Hvis vi kommer op at skændes om fodboldreglerne, så må vi nogle gange ikke spille fodbold. Det er vi selv med til at bestemme. Mange gange er det små bitte ting, man bliver uvenner over, og det er ret dumt, fortæller Gustav, 6. d.

- Jeg tror, det betyder noget, at læreren gider tage det op. Vi har ikke rigtig kunnet enes i klassen, og der har nærmest været fjendskaber mellem grupper. Det er der ikke mere, måske fordi vi har haft de der øvelser om samarbejde og konflikter. Før ville man ikke indrømme, hvis man havde gjort noget tåbeligt, nu kan vi bedre indrømme vores fejl, fortæller Johanne, 6. b.

Viden om konflikter har effekt

Lærere, elever og ledelse er enige om, at konflikthåndtering på skoleskemaet har gjort en forskel for det psykiske miljø på Holmeagerskolen, men også for hver enkelt person, der har involveret sig i arbejdet.

- Det har været spændende at lære om et nyt fagområde, som jeg ikke vidste eksisterede. At konflikthåndtering kan trækkes ind i vores lille skoleverden, det er jeg imponeret over. Jeg var skeptisk i starten, men nu kan jeg se, hvordan eleverne i dagligdagen trives bedre og bedre med hinanden. Det har præget mig og mine personlige holdninger både i forhold til kolleger og elever, fortæller Bente Vinther.

Indførelse af konflikthåndtering har haft indflydelse på hele skolemiljøet, for det påvirker både lærerens og elevernes tilgang til undervisningssituationen.

- Det har været en succes at sætte konflikthåndtering på skoleskemaet, men vi har også haft en del diskussioner om det. Lærerne er helt naturligt bekymrede for at nå de faglige mål, men det skal ses i forhold til, at man på den anden side også sparer noget tid, når eleverne har lært at løse konflikterne selv, fortæller skoleleder Tom Nielsen.

- Endvidere har lærerne i de berørte klasser været gode til at indlemme konflikthåndtering i den faglige undervisning. Der findes forskellige 5-10 minutters øvelser, som man godt kan bruge i et matematikforløb, og så bliver klassen samtidig rystet lidt sammen, siger han.

Eleverne har fået redskaber til konflikthåndtering, og de bruger dem. De har fået viden om konflikter og om konflikters sprog, og de har udviklet konkret handlingskompetence til ad hoc konflikthåndtering.

- Jeg er ikke i tvivl om, at eleverne løser konflikter anderledes nu, end før vi gik i gang med projektet. Nogle har stadig lidt svært ved at sige, hvad de mener, fordi de ikke ønsker at såre den anden, og så kan det være godt, at en voksen støtter op om processen. Eleverne finder tryghed i deres viden om, at de til hver tid kan få assistance fra en voksen. Det er et udtryk for tryghed, når eleverne ønsker at ordne konflikterne selv - udenfor klassen, siger Tom Nielsen.

Hovedaktiviteter i projektet "Trivsel og konflikthåndtering"

- Temalørdag om ikkevoldelig kommunikation (girafsprog) for lærere og forældre til børn på 5. årgang.
- 20-timers kursus i konflikthåndtering for lærerne på 5. årgang.
- DCUM udleverer mapper med inspirationsmaterialer og øvelser til de involverede lærere.
- Løbende trænings- og supervisionsmøder med DCUM.
- Lærerne planlægger og gennemfører tema- og fordybelsesuge for 5. årgangs elever med konflikthåndtering på skoleskemaet.
- Ny fordybelsesuge med emneforløb om H. C. Andersen med konflikthåndtering som perspektiv. Afrundes med teaterforestilling.
- Temamøder om forumspil og ikkevoldelig kommunikation for hele personalegruppen.
- Efterfølgende har temadag med fokus på vidensdeling medført, at flere klassetrin arbejder bevidst og struktureret med konflikthåndtering.

Store elever som heltefigurer for de små

Man behøver ikke være Spiderman, Superman eller have kræfter som Pippi Langstrømpe for at blive set op til. Det kan såmænd være nok, at gå i 5.-9. kl. på Sabro-Korsvejskolen ved Århus. På skolen har de anerkendt, at de største elever ofte er forbilleder for de små, og derfor benyttes de store elever som ressourcer i arbejdet med sociale kompetencer.

At elever hjælper elever er ikke i sig selv noget nyt. Skolepatruljer er et velkendt eksempel, hvor store elever hjælper deres mindre skolekammerater i trafikken. De store tager dermed et ansvar overfor de yngre elever. Samtidig anerkender og bruger man elevernes ressourcer. På Sabro-Korsvejskolen benytter man elevernes ressourcer til at forebygge mobning. Indsatsen hedder Peer-Education og er baseret på, at unge lærer særdeles effektivt af andre unge.

Der er omtrent 70 Peer-Educators på Sabro-Korsvejskolen. Indsatsen er struktureret, så der i hver klasse fra 5.-9. vælges seks Peer-Educators, som knyttes til en mindre klasse. 5. kl. knyttes sammen med en 0. kl., 6. kl. knyttes sammen med 1. kl. og så videre. De elever, som er Peer-Educators er sammen med de mindre børn efter aftale mellem de to klasselærere, og desuden går de ned til de små i dagens første frikvarter.

- Børn er ofte tryggere ved at tale om problemer og konflikter med jævnaldrende eller nogle som blot er en smule ældre end dem selv, og det vil vi gerne gøre brug af, fortæller Birthe Jason, der er lærer på Sabro-Korsvejskolen og initiativtager til projektet.

Klasselæreren er med til at vælge, hvem der skal være Peer-Educator, for det skal være nogle børn, som andre børn er trygge ved. Det sker, at nogen må vælges fra.

- Det kan være på baggrund af en bestemt væremåde eller attitude, som vi lærere ikke vil være med til at fremhæve overfor skolens øvrige elever, siger Birthe Jason.

Sabro-Korsvejskolens Peer-Educators er ofte forbilleder for de små. De elever, som er Peer-Educators er trænede i konflikthåndtering, og de deler gerne deres viden med andre.

Tal ordentligt til hinanden – så går det ikke helt galt

Når skoleåret starter efter sommerferien vælges årets Peer-Educators. Inden efterårsferien kommer de på kursus i konflikthåndtering og kommunikation. Kurset holdes en lørdag og varer 8 timer. Her lærer de kommende Peer-Educators blandt andet om konflikttrappen, girafsprog, ulvesprog, empati, mediation og konflikthåndtering. Eleverne laver rollespil, hvor de dramatiserer gamle konflikter, og bagefter snakker de om, hvordan man kunne have håndteret det på en girafmåde i stedet for ulvemåde.

Da Birthe Jason var rundt i de fleste af skolens klasser for at fortælle om projektet, oplevede hun at eleverne var meget interesserede. Ofte er det næsten halvdelen i en klasse, der melder sig, når der skal vælges Peer-Educators.

- I starten var vi bekymrede for om vi kunne finde elever, som gerne ville bruge deres frikvarter på at hjælpe andre, men de bekymringer var helt unødvendige. Jeg sagde til eleverne, at vi havde brug for nogle elever, som vil tage sig af de små – nogle elever, der vil tage ansvar. Og når man beder børnene om at gøre noget alvorligt, så tager de det også alvorligt, siger Birthe Jason.

Frikvarterets konfliktløsere

En pige som er Peer-Educator og går i 5. kl. fortæller:
- Vi hjælper de små i frikvartererne. Hvis vi for eksempel ser, at en pige eller dreng bliver holdt udenfor, så går vi hen og snakker og leger, og så viser vi de andre, at han eller hun er god at være sammen med. Vi hjælper også, hvis der er nogle som skændes eller har en konflikt. Så hører vi først den ene og så den anden. Det kan være rigtig svært ikke at komme med en løsning, men det må man jo ikke, siger hun.

- De store elever er meget hurtige til at forstå principperne i mediation og konflikthåndtering. Med hensyn til girafsprog, så lærer de hurtigt metoderne, men de synes ikke, det er fedt at kommunikere på den måde med deres kammerater, fortæller Birte Jason.

På skolen lægger de vægt på, at eleverne kender principperne i girafsprog, men de behøver ikke at tale sådan hele tiden. De skal bare huske, at hvis en situation trapper op, så skal de kunne bruge det.

De voksnes forpligtigelser overfor Peer-Educators

Peer-Education indgår som den del af Sabro-Korsvejskolens mobbehandleplan, der omhandler forebyggelse. Det betyder, at det rent formelt er en del af det, man gør for at forhindre mobning på skolen. I praksis giver det en række forpligtelser overfor de elever, som er Peer-Educators.

- Det er meget vigtigt for de elever, som er Peer-Educators, at de ved, at lærerne står til rådighed, når der er brug for det. Eleverne må aldrig føle, at de står alene med et problem, fortæller Birthe Jason.

- I frikvarteret er der tit en konflikt mellem tre piger fra første. De skændes og holder hinanden udenfor. Vi prøver at hjælpe dem med at løse deres konflikter, men nogle gange virker det ikke. Så bliver vi nødt til at finde en lærer. Nogle gange har vi også snakket med deres klasselærer og så går det lidt bedre, fortæller en Peer-Educator.

- Eleverne går utrolig meget op i det, og det skal man værne om. Derfor er det vigtigt, at eleverne hele tiden får at vide, at de gør et godt stykke arbejde. Man skal være opmærksom på, hvad de går og laver, og nogle gange bliver man også nødt til at begrænse, hvor meget krudt de bruger på det, siger Birthe Jason.

Girafsprog og ulvesprog

Girafsprog og dets modsætning ulvesprog er udviklet af en amerikansk psykolog Marshall Rosenberg. Marshall Rosenberg har blandt andet skrevet Ikkevoldelig kommunikation – girafsprog, som handler om at bruge sin indfølingsevne til at tilgodese egne og andres behov.

Girafsprog er betegnelsen for det sprog man bruger, når man lytter efter andres følelser, værdier og behov. Når man udtrykker sig, tager man udgangspunkt i egne følelser og behov. Girafsprog tager udgangspunkt i ligeværdighed og målet er at få kontakt til den anden og nå en løsning på fælles grundlag.

Ulvesprog betegner det sprog, der bruges, når man vurderer, kritiserer, bebrejder og skælder ud. Ulvesproget bygger på analyser og vurderinger af, hvad der er rigtigt og forkert. Ulvesprog tager udgangspunkt i skyld og målet er at få ret.

Peer-Education er med til at knytte bånd på tværs af klassetrin. Det giver blandt andet ansvar til de store og tryghed til de små.

Drop hvem der er den skyldige

Elever kan mere end man tror. De kan lære at mægle i andre elevers konflikter. Drop hvem der er den skyldige – i en konflikt har mindst to et medansvar.

Elevmægling og voksenmægling er indført som princip på Sjællandsgades Skole for at inddrage elever i løsning af konflikter og forebygge mobning. Formålet med konfliktløsning som indsatsområde er, at mægling bliver skolens konfliktløsningsværktøj. Det er også et redskab til at tackle udfordringen om at være en skole, der i samme grad er attraktiv for børn og forældre med dansk og anden etnisk baggrund og til at skabe en spændende og fremtidsorienteret skole.

Hvert år uddannes et antal elever fra 5. klasse som mæglere, og fem lærere er uddannet voksenmæglere. Mægling på Sjællandsgades Skole tager udgangspunkt i, at de, der har en konflikt, er parter i en fælles konflikt, og i mæglingen fokuseres der derfor først og fremmest på den proces at bringe parterne i dialog med hinanden. Det handler om at finde løsninger, som parterne kan blive enige om – ikke om at finde frem til hvem der har skylden. Eleverne kan selv komme og bede om mægling, men klasselæreren, klassens lærere og gårdvagter er også forpligtiget til at opfordre elever til at gå til mægling med en konflikt.

- Noget af det, som har krævet en stor indsats, har været at få de voksne til at aflevere sagerne til mæglerne, og at få voksenmæglerne til at aflevere sagerne til elevmæglerne, fortæller skoleleder Jeanne Jacobsen.

En mæglingssituation begynder

"De fleste elever er på vej til time i klassen, men to elever fra 5. klasse går den modsatte vej - til elevmæglingsrummet, hvor de skal mægle i en konflikt mellem to elever fra 3. klasse. De to lidt betuttede piger fra tredje bliver budt velkommen og bekræfter, at de er kommet frivilligt efter eget ønske. Elevmæglerne forklarer, at de har tavshedspligt og derfor vil intet af det, pigerne fortæller, forlade rummet. Inden selve mæglingen går i gang lover pigerne at overholde de fire regler for elevmægling: At lytte til hinanden. At tale pænt. At tale sandt. At tale en ad gangen."

Elevmægling i hverdagen

Elevmægling har siden december 2004 været en del af hverdagen på Sjællandsgades Skole. Elever fra 0.-7. klasse kan komme til elevmægling, mens elever fra 8.-9. klasse kan blive mæglet af en voksen.

- Vi ville gerne give eleverne et medansvar for at løse konflikter, for at have en rar omgangstone og en god stemning på skolen. Alle elever skal trives og kunne lide at være i skolen. Initiativet opstod ud fra en forståelse af, at børn selv kan en masse ting, og at de udvikler ansvarlighed af at blive taget alvorligt og af at blive inddraget, siger Jeanne Jacobsen.

Hvad er der sket? Hvad er problemet?

"Elevmæglerne begynder at spørge ind til de to pigers konflikt. Pigerne får hver især tid og mulighed for at fortælle deres version af konflikten. Hvad skete der, hvordan oplevede de konflikten, hvilke følelser havde de under og efter konflikten, og så bliver de spurgt, om de har nogle forslag til løsning af konflikten. Det er et vigtigt princip i elevmægling, at ingen af parterne har mere ret end den anden. Det handler om at finde løsninger, som parterne er enige om, ikke om at finde frem til hvem, der har skylden. Ud fra den forståelse styrer de to elevmæglere samtalen, og giver de to piger mulighed for at komme i dialog med hinanden."

Elevmægling er medvirkende til at danne basis for et godt kammeratskab, der er funderet på respekt for forskelligheder.

Alle skolens lærere har været på kursus i konflikthåndtering, og det giver lærerne en fælles viden om, hvordan de skal reagere i en situation med konflikter. Alle nye lærere skal på et konflikthåndteringskursus.

- Før var børnene vant til, at læreren trådte til og løste en konflikt ved at afgøre, hvem der havde hovedansvaret og hvem, der i givet fald skulle sige undskyld til hvem. Endvidere blev konflikter betragtet som ulidelige og tidskrævende problemer. Nu ser vi konflikter som muligheder for at udvikle sig og lære, fortæller Jeanne Jacobsen.

Forslag til løsning og den endelige aftale

"De to piger fra 3. klasse kommer ud fra elevmæglingsrummet, de siger ikke noget til hinanden, da de går tilbage til undervisningen i deres klasse, og det ser ikke ud som om, at de lige foreløbig bliver gode venner. Alligevel er de to elevmæglere ganske godt tilfredse med mæglingen. De to piger har - bistået af mæglerne - præsteret at sidde i samme rum i en lille halv time og forsøgt at tale om det, der skete, og de har fået lavet en aftale om, hvordan de kan undgå lignende konflikter fremover. De løsningsforslag, som pigerne blev enige om, er skrevet ned i en aftale, som de begge har underskrevet. Om to uger holder de et opfølgningsmøde, hvor parterne mødes på ny og taler om, hvorvidt aftalen er blevet overholdt."

Elevmægling er en måde at give eleverne medindflydelse og deraf medansvar, men der er også andre fordele. Det giver tryghed at vide, hvor man kan få hjælp og det danner basis for et godt kammeratskab, der er funderet på respekt for forskelligheder.

Bukla fra 6. u. er elevmægler og forklarer, hvad der sker, når man mægler mellem børn:

- Vi sætter os imellem de to personer og fortæller dem de fire regler for mægling, som jeg ikke kan huske lige nu, og så spørger vi børnene, hvad der er sket. Vi spørger også om, hvad de følte. Og så til sidst skal man lave en aftale. Aftalen går ud på forslag fra begge to om, hvordan de mener, de skal komme videre. Og så skriver man aftalen ned på papir. Og så aftaler vi, at de skal komme igen efter to uger, så vi kan tale om, hvordan det er gået.

Mujtaba og Nadia fra 6. u er ikke elevmæglere, men de er glade for, at der findes elevmæglere på skolen:

- Som elever på Sjællandsgades Skole er vi glade for, at der er mægling, og vi synes, at det har hjulpet på skolen, og vi siger tak til elevmæglerne.

Fokus på konflikter og kammeratskab sætter sit spor på hele skolen, og det er tydeligt, at det vigtigt for børnene at have kammerater og fungere godt socialt.

Mægling på Sjællandsgades Skole har synliggjort, at børn besidder kompetencer til at kunne løse mange af deres egne problemer, hvis de får hjælp fra ældre elever eller fra lærerne. Børnene får medansvar og indflydelse på deres hverdag, og de voksne får flere handlingsmuligheder til at kunne håndtere hverdagens konflikter.

Ændring i synet på konflikter

Skoleleder Jeanne Jacobsen oplever at voksne og børn på Sjællandsgades Skole har ændret deres syn på konflikter markant. De største gevinster skolen har fået gennem det ændrede konfliktsyn er:

- at de voksne har fået større åbenhed overfor konflikter, de inddrager hinanden og tonen er ændret.
- at de voksne og børnene er stolte af, at Sjællandsgades Skole er en tryg Nørrebroskole, hvor alle kvarterets forældre tør sætte deres børn i skole.
- at det blandt børnene er blevet legalt at sige, når der sker noget, de ikke kan lide – førhen var det ensbetydende med at være stikker.
- at børnene er stolte af, at der tilbydes mægling på skolen. Det giver eleverne en følelse af at være noget, og det er stort i klasser med 100 % tosprogede børn.

En skolekultur som håndterer konflikter professionelt

Har du lyst til at blive behandlet respektfuldt og har du lyst til at blive lyttet til? Det svarede lærerne på Byskolen i Svendborg ja til, og så begyndte de sammen med ledelsen at indarbejde konstruktiv konflikthåndtering som en del af skolens kultur.

På Byskolen i Svendborg har man valgt at indarbejde konflikthåndtering som en del af personalets professionelle rolle. Personalet skal være børnenes forbilleder på den samværskultur, de ønsker. Byskolens konfliktsyn tager udgangspunkt i forskellighed, og i at anerkende forskellighed. Det betyder, at alle kan forvente at blive lyttet til og forsøgt forstået.

- Vi skal anerkende, at vi har konflikter, og at menneskers meninger støder sammen, for vi er ikke alle sammen ens. Og så skal vi anerkende hinanden så meget, at vi lytter til andres meninger. Men det er vigtigt, at alle husker, at det, at man bliver lyttet til og forsøgt forstået ikke nødvendigvis er det samme som, at man får ret eller tilslutning fra kolleger eller ledelse, siger skoleinspektør Helle Hansen.

Grib konflikten

I arbejdet med at gøre skolens kultur konflikthåndterende må alle voksne arbejde ud fra samme udgangspunkt, og alle skal anvende værdierne i konflikthåndtering i det daglige arbejde. I skolen sker der dagligt et møde mellem forskellige interesser, holdninger og ideer, og det skal der være plads til, men uoverensstemmelser må ikke udvikle sig til personlige konflikter.

- Det er væsentligt, at vi holder hinanden fast på, at det er det, vi gør og vil. Jeg påpeger ofte, hvor vigtigt det er, at en instrumentiel konflikt ikke udvikler sig til en personlig konflikt, fortæller Helle Hansen.

- En gang hvert år holder jeg et længere oplæg for personalet om indholdet i konflikttrappen, girafsprog, om konfliktnedtrappende sprog og om vigtigheden af, at man husker at lytte, siger hun.

Alle skal gennem et kursus

For at fastholde det fælles udgangspunkt for konflikthåndtering, skal man som ansat på Byskolen igennem et kursus i konflikthåndtering, og resultaterne fra udviklingsprojektet "Skolens Sociale Liv", der er samlet i *Grib Konflikten,* er pligtlæsning.

Alle på Byskolen kan rejse en problemstilling overfor en anden person, og man kan forvente at blive lyttet til. Problemløsninger skal udmøntes på tætteste niveau ved, at man selv forsøger at finde en løsningsmulighed, og at man selv inddrager de eller den person, der kan være med til at løse problemet. Omvendt skal man også være med til at løse de problemer, man selv bliver præsenteret for af andre.

- Der skal være åbenhed omkring konflikters indhold og omfang. Hvis du har et problem, så sig det til den, som det omhandler og tag selv del i løsningen. Det er sådan, vi arbejder, fortæller viceskoleinspektør Steen Tryde.

Fra lærer til elev

Konflikthåndtering skal indarbejdes på voksenniveau først, for de voksne skal være forbilleder for børnene.

- Når børnene ser, at vi voksne anerkender hinandens forskelligheder, tager individuelle

hensyn og møder hverdagen positivt, så smitter det af på børnene. Når man tager ansvar for hinandens trivsel, dannes der basis for trygge relationer, og mange børn kan slet ikke tage imod lærdom, før de er i en tryg relation med læreren, siger inspektør Helle Hansen.

I samarbejdet med forældre kan redskaberne fra konflikthåndtering også være meget nyttige.

- Nogle gange oplever vi, at forældre ikke kan acceptere rummelighed. De mener for eksempel, at det er urimeligt, at et bestemt barn skal være i klassen, siger Helle Hansen.

I et sådant tilfælde holder Helle Hansen møde med forældrene og hun lytter til, hvad der er svært. De får gerne en snak om forældrerollen og om det svære ved at rumme sit barns frustration.

Hvor ondt må en konflikt gøre?

Også i skolebestyrelsen har de talt om konflikter og konflikthåndtering, og de er nået frem til den indstilling, at Byskolen ikke er en skole, hvor børnene aldrig er kede af det. Men hvis de er kede af det, så lover de at lytte til dem. Holdningen i skolebestyrelsen er, at det kan være i orden, at et barn græder sig i søvn efter en konflikt, bare der er blevet taget hånd om konflikten og problemløsningen er sat i gang. Netop den problematik om, hvor ondt det må gøre, var tema på skolebestyrelsens sidste årsmøde, hvor forfatteren Josefine Ottesen talte om lidelse og smerte.

- Det er skønt, at skolebestyrelsen er engageret i emnet, for det gør det nemmere for os at arbejde helhedsorienteret med skolens konflikthåndterende kultur, siger Helle Hansen.

Udviklingsprojektet "Skolens Sociale Liv"

Byskolen i Svendborg har været med i Det Kriminalpræventive Råds udviklingsprojekt "Skolens Sociale Liv". Formålet med at deltage i projektet var at implementere en konflikthåndterende skolekultur. "Skolens Sociale Liv" er et udviklingsprojekt om, hvordan arbejdet med konflikthåndtering, mægling og sociale kompetencer kan indgå i skolers strategi og udvikling. Resultaterne fra projektet er samlet i *Grib Konflikten*, som er udgivet af Det Kriminalpræventive Råd i samarbejde med Center for Konfliktløsning.

På Byskolen i Svendborg anvendes værdierne i konflikthåndtering i det daglige arbejde, for konflikthåndtering ses som en del af personalets professionelle rolle.

Alle på skolen opfordres til handling og til problemløsning på tætteste niveau: Sig noget, gør noget og gør det selv.

www.byskolen.dk

Elevmægling set med elevernes øjne

En gruppe elevmæglere på Hjortespring Skole har fået redskaber til konfliktløsning, så de kan hjælpe deres yngre skolekammerater med at løse konflikter. Elevmæglerne tager sig af mange af de konflikter, der opstår i hverdagen mellem elever fra 0.-5. klassetrin. Det resulterer i udvikling af værdifulde sociale kompetencer både for elevmæglerne og for dem, som oplever hjælpen.

På Hjortespring Skole er der omkring 30 elevmæglere, som alle har været igennem et kursus i konflikthåndtering på 16 timer. På kurset har de blandt andet fået en introduktion til konflikttrappen og til de regler, der findes for mægling. Efterfølgende er det mæglernes opgave at vejlede eleverne på de mindste klassetrin i løsning af uoverensstemmelser og konflikter. Elevmæglerne har faste frikvartersvagter, hvor de med kasketter og t-shirts er lette at få øje på blandt de øvrige børn. Tre af skolens mæglere hedder Johanne, Milad og San, og de har haft gode og lærerige oplevelser med at være elevmæglere.

- Det er fedt at være mægler, fordi man er med til at løse andres små problemer, siger Milad.

- Jeg synes, det er skønt at hjælpe andre og se dem blive glade igen, siger Johanne.

Grundreglerne for mægling er, at begge parter skal ønske problemet løst, begge skal have lov til at tale og huske at lytte, mens den anden taler. Mægleren må ikke komme med løsningsforslag, det skal de involverede selv.

- Hvis man ikke husker reglerne for mægling oppe i hovedet, kan det blive en dårlig mægling. Hvis man har haft en dårlig mægling, så bliver konflikten ved, siger Milad.

Mangel på konflikter er godt men lidt kedeligt

Elevmæglerne er på skift sammen med de små i frikvartererne, og de går som regel sammen to og to. Nogle konflikter løses med det samme i skolegården, mens andre og større konflikter løses i det mæglerlokale, som eleverne har fået stillet til rådighed. Men der er ikke konflikter hele tiden, så mæglerne oplever også at være "arbejdsløse" ind imellem.

- Det kan være kedeligt, når der ingen konflikter er. På et tidspunkt gik vi ud og reklamerede, så alle vidste, at vi kan bruges, når der er konflikter, og det hjalp lidt. Egentlig tror jeg, at folk har det godt her på skolen. Når der ingen konflikter er, så er det godt for børnene og dårligt for os. Hvis det skifter, så er det godt for os og dårligt for børnene, siger San.

- Hvis der ingen konflikter er, så går vi og holder øje med de små. Så kan vi måske stoppe konflikterne, før de når helt op i toppen af konflikttrappen, og det er jo der, de bliver voldelige, fortæller Milad.

- Nogle gange er der ikke så meget bud efter os, men når der er, så er det godt at se, at det virker, siger Johanne.

Mæglere er forbilleder

Når man er mægler, er det vigtigt, at man også opfører sig ordentligt i sin fritid.

- I fritiden tænker jeg stadig på, at jeg er mægler, og at jeg skal være et godt eksempel for de små. Når man er mægler, skal man passe rigtig meget på, hvad man selv laver. Hvis jeg for eksempel rendte rundt og drillede andre, ville de jo synes, at det var for dårligt, fortæller Milad.

Mæglerne lærer og oplever vigtigheden af indfølelse og ansvarlighed. Samtidig skal de være upartiske.

- Man skal finde ind til de følelser og behov, som de konfliktende har, og jeg synes, det er naturligt at spørge dem om, hvordan de har det. Man kan spørge "Hvordan har du det med ...?", fortæller Johanne.

- Når de små har konflikter, så minder det én om, da man selv var lille. Som lille synes man også, det er vigtigt at blive hørt. Derfor skal man huske at være retfærdig og neutral, og at den ene ikke må føle, at man holder med den anden, fortæller Milad.

Det kan nogle gange være svært at skille alvorlige konflikter fra noget, der mere handler om at lave sjov.

- Hvis man hele tiden skal tage fat i de samme i skolegården, så anbefaler vi dem, at de skal til mægling. Men man skal nu også passe på, for nogle gange er det jo også for sjov, og man skal jo heller ikke ødelægge en leg, siger Milad.

Små og store konflikter

Elevmæglerne oplever meget forskellige typer af konflikter. Nogle er banale og nemme at løse, mens andre kræver en tur i mæglerlokalet gerne sammen med en lærer, der enten kan sidde med som støtte eller deltage aktivt i mæglingen.

- Uenigheder kan være fysiske eller mentale. Der er en masse måder, man kan blive såret på. Det mentale er meget værre, og det er meget sværere at mægle i sådan nogle konflikter, siger Milad.

Det er Hjortespring Skoles politik og etiske linie, at mobning skal håndteres af de voksne. Ved mobning eller uoverskuelige konflikter henvender elevmæglerne sig til en af mæglergruppens kontaktlærere eller til klasselæreren, så de voksne kan tage over.

- Hvis der er mobning og det bliver ved og ved og ved og ved, så kan det være svært at mægle, fordi begge to skal ønske mæglingen, siger Milad.

Brug for overblik

Mæglerne skal blandt andet kunne vurdere, hvornår en situation kræver voksenindblanding, man skal huske reglerne for mægling, og nogle gange bliver man måske konfronteret med, at man er mægler i situationer, som man ikke lige har regnet med.

- Hvis der er nogle, som er oppe at slås, og man ikke kan skille dem ad, så henter vi en gårdvagt, siger San.

- Hvis de hele tiden bliver ved, selvom man har mæglet dem, så kan det godt være træls. Også hvis nogle af de små synes, at det er rigtig sjovt at blive mæglet. Så må klasselæreren hjælpe os og snakke med dem, fortæller Milad.

Elevmæglerne mægler kun hos de mindre klasser, for det ville være et problem, hvis de konfliktende parter er på alder med eller ældre end mæglerne selv.

- Man kan ikke sidde og være 10 år og mægle en 14-årig, så tænker de bare "hvad vil du din lille lort". Det kan også være svært at mægle i 5. og 6., de vil gerne selv løse det, fortæller Milad.

Faka om elevmægling på Hjortespring Skole

Siden 2004 har en gruppe elevmæglere på skolen fået redskaber til konfliktløsning. Elevmægling på Hjortespring Skole er kendetegnet ved:

- Omkring 30 elevmæglere
- Vagtplan for frikvarterne
- Voksne kontaktpersoner: 3 tovholdere, som selv er uddannet konfliktløsere.
- Fast mæglerlokale
- 16 timers kursus for alle mæglere

Film om elevmægling

Elevmægling er indført i samarbejde med DCUM i forbindelse med udviklingsprojektet "En skole i bevægelse" – Tryghed for alle. I 2005 har Ulrik Holmstrup filmet elevmæglernes arbejde på Hjortespring Skole. Filmen *Elevmæglerne* udgives af DCUM og kan inspirere skoler til at gå i gang med at arbejde med elevmægling. Billederne her på siden er fra filmen Elevmæglerne.

Girafsprog som grundlæggende kommunikationsform

På Nørre-Snede Skole arbejdes der med konfliktløsning og girafsprog i indskolingen, på mellemtrinnet og i specialundervisningen. De fokuserer på at anvende og udvikle girafsprog som grundlæggende kommunikationsform – kendt og brugt af elever og lærere.

At indføre en konflikthåndterende sprogkultur er en proces, der tager tid. Indføringen skal planlægges, lærerne skal uddannes og eleverne skal undervises. På Nørre-Snede Skole har de taget udgangspunkt i girafsprog som redskab til konfliktløsning, og de har brugt Berit Mikkelsens materiale Goddag Giraf. I dag er skolen nået så langt, at man kan spørge enhver elev i 5. kl. om, hvad girafsprog er, og de kan straks forklare dig, hvad det handler om.

Over en periode på to år var alle lærere og sfo-personalet igennem kursusforløb i girafsprog. Ind i mellem kursusgangene kunne lærerne øve sig i brugen af girafsprog og udveksle erfaringer.

- Vi øvede os for eksempel i at lave en problematik om til girafsprog. Det kunne være problematikker i forhold til forældre, børn eller kolleger. Et eksempel på en problematik kunne være "En far ringer og er sur over, at hans barn er blevet slået, hvordan tackler man det med udgangspunkt i girafsprog?", fortæller Peter, lærer i 2. kl.

Selvom man som lærer har været på et længerevarende forløb i konflikthåndtering har man løbende brug for sparring. Der er brug for ny inspiration, ideudveksling og ny viden, og i den forbindelse kan lærerne bruge hinanden og fagpersoner eller oplægsholdere udefra.

- Girafsprog og konfliktløsning er ikke noget, du bare lærer på én gang, hvorefter man kan gå hjem og implementere det på skolen. Der er et konstant behov for at videreudvikle det og diskutere det både med fagpersoner, kolleger og med eleverne, siger Henriette, lærer i 2. kl.

Børn og girafsprog

Børnene i indskolingen og på mellemtrinnet trænes i girafsprogets elementer i lange forløb. Herved får eleverne forståelse for grundelementerne og brugen af girafsprog i praksis. De får endvidere et ordforråd for forskellige følelser og forskellige behov. De fleste klasser i indskolingen og på mellemtrinnet har giraftavler hængene i klassen. Herpå kan børnene kort beskrive en konflikts fakta og notere hvem parterne i konflikten er. Giraftavlerne bliver brugt, når der ikke er en voksen, som kan tage hånd om konflikten med det samme. Konflikter fra tavlerne tages op næste gang klasselæreren underviser i klassen.

- I børnehaveklassen er der brug for, at vi får gjort begreberne håndgribelige og forståelige for børnene, og de bliver oplært i brugen af giraftavlerne. Når der er konflikter, så taler vi om, hvad børnene har set, hørt eller mærket, hvilke følelser det afstedkom, og hvad barnet har behov for, at der skal ske fremover, fortæller Susanne, som er lærer i børnehaveklassen.

- I 1. klasse begynder børnene for alvor at bruge girafsprog, og de oplever på egen krop, at konflikter kan løses på en konstruktiv måde. Efter en konflikt, som blev løst via giraftavlen og snak om følelser og behov, sagde en af pigerne til mig: "det var egentlig helt rart, for der var ingen, som fik skældud", fortæller Ane, lærer i 1. kl.

Svært at beskrive følelser og behov

At indføre girafsprog er en udfordring for både voksne og børn, fordi det kræver, at man åbent og ærligt taler om følelser. Nogle børn er slet ikke vant til at tale om følelser i hjemmet, og det kan også være uvant for nogle lærere. På Nørre-Snede Skole vil lærerne vise børnene, at de tør italesætte følelser, og at man skal øve sig i at fortælle, hvad ens behov er. Samtidig er det vigtigt, at man lærer at kunne se modpartens behov, for det handler om begge parters behov, når der skal findes en holdbar løsning på et problem.

- Det er noget meget personligt at arbejde med girafsprog. Man skal ville og turde det. Man skal brænde for det, og man skal ønske at bruge hinanden og lære af de konflikter, der er, siger Inger.

At forstå og forklare behov er ofte svært for børnene.

Vi skaber et forum, hvor børnene taler om tingene og lytter til hinanden. Børnene prøver at forklare deres følelser, og så ligger en stor udfordring i det at lære at finde ind til deres behov. Det at forstå, hvad et behov er, det kan være meget svært, siger Henriette.

Børnene bliver bedre konfliktløsere

Lærergruppen er enige om, at konflikter stadig findes på skolen, og de vil formodentlig altid være der. Intentionen har imidlertid heller ikke været at undgå eller begrænse konflikterne, men at lære børnene at håndtere egne konflikter og give børnene et redskab til at tale om konflikter.

- Det er ikke sådan, at skolens børn ikke skændes eller aldrig siger grimme ord til hinanden. Det gør de her som på andre skoler. Forskellen er, at her ved alle, hvad de skal gøre med deres små eller store problemer, siger Inger.

- Vi oplever, at der er færre konflikter mellem børnene, for børnene løser det selv. Der er færre konflikter, som når frem til konflikttavlerne og dermed til lærerne, mener Ane.

- En vigtig pointe er også, at de får gjort konflikterne færdige. Den samme konflikt får ikke lov til at bølge op og ned, siger Henriette.

- Hvis en konflikt opstår, så arbejder vi for at finde en løsning, som alle er tilfredse med, og det har tydelig påvirket børnenes holdning til konflikter. Før hørte man ofte, at de sagde "næhæ, det var dig, som startede" Nu står de ved det, som de har gjort, og når man hører først den ene og så den anden, så er det ofte den samme historie, de fortæller, siger Inger.

Alle kan lære girafsprog

Skolebørn har forskellige normer, værdier og omgangstoner med fra hjemmet. Nogle steder er der en hård tone, nogle steder taler man ikke om følelser, andre steder taler man kun meget lidt sammen. Alligevel kan børnene blive gode til girafsprog.

- Børn fra socialt belastede familier kan sagtens lære girafsprog, og det samme gælder børn fra familier, hvor de ikke er vant til at snakke om følelser derhjemme. Man skal være meget vedholdende og blive ved med gentage metoden, og hvordan de skal bruge den. Så lærer de efterhånden, at sådan gør vi det i skolen, fortæller Susanne.

- Jeg oplever, at børnene hjælper hinanden med at huske reglerne. For eksempel må

man ikke forsøge at fortolke modpartens følelser, dem skal personen selv sætte ord på. Eleverne er hurtige til at fange teknikkerne og kan for eksempel sige "Hov, det var vist en tolkning" til sig selv og til andre, fortæller Henriette.

Giraftavlerne

På Nørre-Snede Skole har en del klasser giraftavler hængende. En giraftavle er som regel lavet af et stort stykke karton, der er inddelt i felter, som børnene skal udfylde, hvis de har en konflikt eller et problem, og der ikke lige er en voksen, som de kan henvende sig til. På tavlen skriver børnene:

- Hvem anmelder konflikten
- Hvem er den anden part i konflikten
- Kort beskrivelse af fakta

Girafsprog

Girafsprog er udviklet af den amerikanske psykolog Marshal Rosenberg. Girafsprog eller ikkevoldelig kommunikation er udtryk for en særlig måde at kommunikere på, hvor man tager udgangspunkt i fakta, mens man undlader at fortolke eller blande følelser ind. Efter beskrivelsen af fakta, beskriver man egne følelser og behov samt fremsætter ønsker til handling. Betegnelsen giraf henviser til giraffens store hjerte og lange hals, der giver overblik. Modsat giraffen er ulven, som i sit sprog angriber og anklager den anden.
I Danmark findes der flere certificerede trænere i girafsprog. Berit Mikkelsen og Janne Hejgaard har udgivet materialet Goddag Giraf, der henvender sig til lærere, som ønsker at lære sine elever (bh.kl.-7.kl.) girafsprog. Goddag Giraf indeholder både teori og øvelser.

Giraftavlerne er en praktisk foranstaltning, hvor børnene kan notere deres konflikter, hvis der ikke lige er en voksen i nærheden. Efterfølgende bliver konflikten gennemarbejdet i samarbejde med en voksen.

Et bedre undervisningsmiljø med konflikthåndtering

På Vallekilde-Hørve skole oplever børn og voksne, at konflikterne bliver færre, når eleverne har gode muligheder for aktiviteter i frikvartererne.

Kultur og værdier på den enkelte skole og hos den enkelte lærer er en væsentlig faktor i børn og unges trivsel. At ændre en skolekultur er en omfattende proces, hvor der først skal sættes ord og senere handling på skolens grundlæggende værdier. Arbejdet med konflikthåndtering på Vallekilde-Hørve Skole har medført, at skolens værdibegreber i højere grad end tidligere kommer til udtryk i reelle handlinger.

Netop som Vallekilde-Hørve Skole gik i gang med at sætte fokus på undervisningsmiljø, blev de tilbudt at deltage i udviklingsprojektet "Skolens Sociale Liv" (2000-2002), som havde til opgave at afprøve og beskrive, hvordan konflikthåndtering, mægling og fokus på sociale kompetencer kan indgå i den enkelte skoles strategi og udvikling til gavn for elevernes trivsel og læring.

- Skolens Sociale Liv var et projekt, som passede fint til de tanker, vi havde om at få hele skolen i gang med at arbejde for et bedre undervisningsmiljø. Da vi kom med i projektet fik vi timer til at uddanne alle lærere og pædagoger. Det gav os et meget vigtigt fælles grundlag for konstruktiv konflikthåndtering, siger Inga Juul.

På Vallekilde-Hørve Skole var målet at blive bedre til at håndtere egne og andres konflikter og aggressive følelser hensigtsmæssigt. Det var væsentligt, at både elever og voksne fik viden og handlekompetence indenfor konflikthåndtering, for når mange mennesker samles på et sted, opstår der hele tiden konflikter, der skal tages hånd om.

Eksempel på en konflikt og håndtering af den

Inga Juul fortæller om en konflikt på skolen: *"Vallekilde-Hørve Skole var med i Ekstrabladets fodboldturnering og spillede mod en efterskole, der er i nabolaget. Efterskolen har kost og motion som tema og havde en del overvægtige på holdet. Da en af vore piger scorede et mål lavede hun en lille mavedans af glæde. Det provokerede dem meget, og de misforstod helt, hvad der skete. Der blev tumult blandt tilskuerne og denne tumult fortsatte først i omklædningsrummet efter kampen, og senere næste dag hvor nogle af deres drenge kom ned i byen og truede vores drenge. Skolernes ledere talte sammen, og vi lavede en mægling mellem de 5 elever fra hver skole, som havde været de mest udadreagerende. Det lykkedes at komme til bunds i sagen og afslutte den. Vi blev slutteligt inviteret op til efterskolen med hele pigeholdet og havde et godt besøg."*

- Vi var ikke i tvivl om, at der skulle tages hånd om konflikten straks, så det var rart, at vi havde redskaber til at handle. Generelt bliver konflikter på skolen løst gennem gode dialoger og eventuelt mægling. Mægling bruger vi ofte mellem to elever, der har gentagne problemer med hinanden. Vi har også brugt en del timer på mægling i pigegrupper, siger Inga Juul.

Isbjergsmodellen

Alle skolens voksne har viden om konflikthåndtering og i klasserne arbejdes der med konflikthåndtering og social træning i længere forløb. Undervisningen veksler mellem teori, øvelser, drama, cases, rollespil og dialog. I arbejdet med konflikthåndtering har de brugt isbjergsmodellen. I isbjergsmodellen ses konflikthåndtering som toppen af isbjerget, der bæres af tre underliggende lag af kompetencer – som er forudsætninger for at kunne praktisere konflikthåndtering. De tre underliggende lag er samarbejde, kommunikation og anerkendelse af sig selv og andre.

- Vi har brugt isbjergsmodellen meget i vores arbejde med at tilrettelægge kurser i de enkelte klasser. Modellen gør det nemmere at tilpasse øvelser og aktiviteter til det niveau klassen er på. Modellen er også god, når man skal forklare skolens arbejde med konflikthåndtering og sociale kompetencer på forældremøder, fortæller Inga Juul.

Princippet i isbjergsmodellen er, at lærere og pædagoger selv laver en fast systematik, som bygger på den enkelte klasse og dens niveau frem for at gennemføre et bestemt program.

- Nogle emner går ofte igen i undervisningen i klasserne. For eksempel taler vi tit om forskellen på diskussion og dialog. Det handler om måden, vi tiltaler hinanden på, og det er også et centralt tema i konfliktløsning, siger Inga Juul.

Flere aktiviteter i frikvartererne

Klimaet på Vallekilde-Hørve Skole haft stor gavn af, at alle børn og voksne arbejder med at udvikle deres sociale kompetencer og lære konflikthåndtering. Men der har også været andre vigtige elementer. For eksempel har der været fokus på elevernes trivsel i frikvartererne. Det har ført til forbedring af skolens gangmiljøer, og der er skabt bedre mulighed for aktiviteter i frikvartererne via iværksættelse af fritidsaktiviteter såsom boldspil i hallen. Endvidere er der nu mulighed for at spille bordtennis i skolens aula eller bordfodbold på gangarealerne. På de lange gange blev der opsat skillevægge dekoreret med graffitikunst, og der blev indkøbt borde og stole til arbejds- og hyggekroge.

- Vi er meget glade for, at vi har givet flere muligheder for aktiviteter i spisefrikvarteret. Når børnene eksempelvis har aktiviteter i sportshallen, så giver det færre konflikter, for så keder de sig ikke, fortæller Inga Juul.

Supervision og reflekterende team

For at forbedre samarbejdet i de forskellige lærerteams gøres der brug af supervision og reflekterende team. Refleksion som arbejdsform giver teammedlemmerne anledning til at forholde sig undrende, undersøgende og reflekterende til andres problemstillinger. Målet er, at man gennem refleksion og aktiv lytning får øje på flere perspektiver og handlemuligheder.

- Ved at skabe rum for refleksion kan man opnå nye perspektiver på opgaver, udfordringer og problemstillinger. Hvis der er uoverensstemmelser mellem en gruppe lærere, kan det reflekterende team medvirke til, at man kommer hele vejen rundt om problemet via deltagernes forskellige faglige blikke og tilgang til analyse. Herefter bliver det lettere at se, hvad der er godt, og hvor og hvordan der skal sættes ind, siger Inga Juul.

- Når vi benytter os af supervision og reflekterende team, så bruger vi vores viden om konflikthåndtering i vores arbejdsprocesser. Vi taler om forskellen på diskussion og dialog med børnene, men vi voksne har også brug for at kunne se forskellen og kommunikere i forhold til den viden, siger hun.

Forbedringerne mærkes

På Vallekilde-Hørve Skole har arbejdet med konflikthåndtering og undervisningsmiljø gjort skolen til et bedre sted at være.

- Alt i alt oplever vi, at vores undervisningsmiljø er blevet bedre, blandt andet fordi vores måde at være sammen på har ændret sig. Arbejdet med undervisningsmiljø og konflikthåndtering er kontinuerligt og kan selvfølgelig aldrig stoppe, slutter Inga Juul.

Isbjergsmodellen

I arbejdet med konflikthåndtering har Vallekilde-Hørve Skole brugt isbjergsmodellen, hvor konflikthåndtering ses som toppen af isbjerget, der bæres af tre underliggende lag af kompetencer, som er forudsætninger for at kunne praktisere konflikthåndtering.
De underliggende kompetencer, er samarbejde, kommunikation og samarbejde. Se mere om isbjergsmodellen på www.dkr.dk/skoleliv

Konfliktmægling – et alternativ til sanktioner

På Hømarkskolen og Østre Skole er der ansat socialpædagoger, som hjælper elever og lærere i særlige konfliktsituationer. Deres indsats har været medvirkende til, at skolerne begynder at ændre holdning til konflikthåndtering, og skolerne har fået flere måder at forholde sig til problematiske elever.

Når børn og unge har konflikter i skolen er det mange steder lærerne eller ledelsen, som tager sig af det. Sådan er det også på Hømarkskolen og Østre skole, men da begge skoler har ansat en socialpædagog til at tage sig af konflikter og lave forebyggende arbejde med elevernes holdninger, er antallet af sager, som skoleledelsen involveres i, reduceret. Socialpædagogerne er uddannet konfliktmæglere.

- Vi har hele skolen som arbejdsplads, siger Carsten Krog, som er socialpædagog og konfliktmægler på Østre Skole.

- Eleverne kender os og vi kender dem. Vi har mulighed for at forebygge konflikter ved holdningsbearbejdning, og vi kan hurtigt skride til handling, hvis det er nødvendigt. Fleksibilitet er vores varemærke, siger han.

Samarbejdet med lærerne

Socialpædagogerne og lærerne har et rigtig godt samarbejde. På skolerne er der også lærere, som er mæglere, men socialpædagogernes indsats betyder, at en lærer ikke længere står alene med en konflikt eller et problem, der lige skal løses, inden undervisningen kan gå i gang. Med socialpædagogen som konfliktmægler, indtræder en upartisk tredje part med tid og redskaber til at løse konflikten.

- Lærerne kan være for tæt på til at fungere som mæglere, fordi de ved for meget og er for involverede til at kunne holde sig neutrale. Det, der kan ske, hvis det er læreren, som går ind i konfliktløsningen er, at de unge møder en repræsentant for reglerne, og det er de vant til. Konfliktløsningen sker dog altid i et tæt samarbejde med lærerne/SFO-pædagogerne for at finde de rigtige værktøjer til den konkrete situation, siger Carsten Krog.

Selve mæglingen

Formålet med konfliktmæglingen er, at konflikten løses ved, at parterne selv indgår fredsaftaler. Alle sager og alle konflikter er forskellige, derfor er man som mægler hver gang nødt til at vurdere og planlægge mæglingsforløbet konkret i forhold til den enkelte sag og dens parter.

- Inden mæglingen gør mægleren sig nogle overvejelser om, hvem der bør være involveret i mæglingen, og hvordan parterne skal kontaktes. Dernæst holdes et formøde, hvor mægleren mødes med hver part for sig for at informere om mæglingens formål og metode. Det bliver gerne til en længere samtale om problemet, fortæller Lise Jensen, som er socialpædagog og konfliktmægler på Hømarkskolen.

Selve mæglingen er et personligt møde mellem parterne, hvor formålet er, at parterne forstår og anerkender hinandens følelser og behov.

- Parterne samles et neutralt sted til en lang snak, hvor nogle af nøgleordene i begges version af historien bliver vendt og drejet. Konflikten kan kun løses, hvis begge parter er indstillet på det, og hvis de er det, snakkes sagerne godt igennem. I dagligdagen kan jeg følge op på udviklingen mellem parterne, og ser ingen behov for at lave skriftlige aftaler.

- Vi har mulighed for at forebygge konflikter ved holdningsbearbejdning, og vi kan hurtigt skride til handling, hvis det er nødvendigt, siger Carsten Krog, som er socialpædagog og konfliktmægler på Østre Skole.

Hvis jeg mægler udenfor skolen bliver der afslutningsvis lavet en skriftlig aftale, som underskrives af begge parter, siger Lise Jensen.

Holdningen bag

Mægling tager afstand fra sanktioner og moralisering, og det skaber en anderledes ramme om konfliktløsningen, end de unge måske har været vant til. De unge skal have tillid til, at det, som de siger, bliver respekteret, og de skal føle, at de selv har ansvaret for forløbet.

- De unge lærer noget ved at få lov til blive taget alvorligt. De finder ud af, at der er alternativer til konfliktadfærd og vold, siger Carsten Krog.

- På skolerne arbejder vi hele tiden med holdningsbearbejdning, for det er vigtigt, at eleverne lærer noget om, hvordan de skal forholde sig til hinanden, og hvordan de for eksempel undgår mobning i klassen, siger han.

På Østre Skole arbejder de fast med holdningsbearbejdning på 3., 5. og 7. klassetrin, mens de på Hømarkskolen har en særlig indsats fra 0. til 4. klasse. På begge skoler er socialpædagogerne klar til at rykke ud i klasserne efter behov.

Et bredere perspektiv

Konfliktmægling handler ikke kun om mobning og konflikter i skolen, det handler også om forebyggelse af kriminalitet i lokalsamfundet. Derfor er konfliktmæglerne også klar til at tage sig af konflikter, som opstår uden for skoletiden. De er specielt opmærksomme på unge mellem 12 og 15 år – lige under den kriminelle lavalder.

- I den situation, hvor den unge bliver lyttet til uden at få skældud, så kan der komme nogle ting frem, som gør, at de kan blive hjulpet. De kan for eksempel få øje på en side af sig selv, som skal bekæmpes, men det er dem selv, som skal tage beslutningen, fortæller Lise Jensen.

Man har et stort etisk ansvar som mægler, og hvis man af den ene eller den anden grund ikke har det godt med en mægling, så skal man sige nej til den. Det kan være, hvis man kender den ene part for godt eller hvis man ikke føler, at man kan skabe et ligeværdigt rum for de to parter. Også de unge har til hver tid en mulighed for at forlade en mægling.

Etiske dilemmaer

Som konfliktmægler står man nogle gange i etiske dilemmaer. Frivillighed i mægling er et kernedilemma. Der er en hårfin grænse mellem frivillighed og frivillig tvang, for nogle gange kan det være nødvendigt at skubbe processen i gang fra den voksnes side.

- Det kan kræve en voksen at gøre det klart for de unge, at mægling er noget, de gerne vil. De fleste unge ved ikke, hvad konfliktmægling er, og hvad de kan få ud af det. Når vi forklarer dem, hvad det går ud på, så er de som regel positive. Når de unge så sidder der, så oplever de, at de bliver hørt, og at de ikke er kommet for at få skældud. De får en god oplevelse, fortæller Lise Jensen.

Fortrolighed er et andet kernedilemma. Som mægler skal man egentlig ikke følge op på det, man erfarer under en mægling, men det kan være svært, hvis det, man hører, kræver handling.

- Det kan være, hvis det kommer frem, at den ene part overvejer, at udsætte sig selv eller andre for fare. Her har man muligheden for at stoppe mæglingen og fortsætte snakken med den ene part alene. Dernæst kan man sammen lave en strategi for at få hjælp, siger Lise Jensen.

- De fleste unge ved ikke, hvad konfliktmægling er, og hvad de kan få ud af det. Når vi forklarer dem, hvad det går ud på, så er de som regel positive, siger Lise Jensen, som er socialpædagog og konfliktmægler på Hømarkskolen.

Principper for mægling

Konflikten er en udviklingsmulighed. Hvis man tør gennemleve og håndtere konflikten kan den åbne for nye muligheder.

Parterne skal være frivilligt tilstede.

Parterne er eksperter på deres eget liv. Mægleren må ikke overtage ansvaret for løsningen eller selv foreslå løsninger.

Konflikten er parternes ejendom. Parterne forhandler med hinanden og bestemmer hvordan de vil løse deres uoverensstemmelser.

Upartiskhed. Mægleren tager ikke parti for nogen og giver ikke personlige meninger til kende.

Mægleren tilstræber fortrolighed.

BRUG KONFLIKTEN

DCUM er et uafhængitgt, offentligt center, der arbejder for at sikre, at kravene i "Lov om elevers og studerendes undervisningsmiljø" bliver opfyldt. Vi rådgiver alle, der har spørgsmål om undervisningsmiljø, og vi indsamler, systematiserer og formidler viden om emnet.

dcum.

Dansk Center for Undervisningsmiljø • Danish Centre of Educational Environment
www.dcum.dk • dcum@dcum.dk • tlf. +45 722 654 00 • fax +45 722 654 01
Postboks 2077 • Blommevej 40 • DK - 8900 Randers