

Mediering i mobbesager

når samarbejdet bliver svært imellem forældre og skole

Mediering (også kaldet mægling) er en proces, som er kendetegnet ved en assisteret samtale, hvor en neutral og upartisk mediator hjælper parterne i en konflikt med at få talt sammen. Et væsentligt aspekt i mediering er, at det er et frivilligt forløb, som tilvælges af dels forældrene, dels skolen.

I sager hvor forældre/børn klager over skolens manglende håndtering af mobning, sker det ofte, at kommunikationen og samarbejdet mellem skole og hjem lider overlast. Her kan mediering være en hjælp til at genskabe den nedbrudte kommunikation mellem skole og forældre, så samarbejdet om barnets trivsel gendannes. Mediering kan bidrage til, at alle parter i konflikten føler sig hørt og taget alvorligt samt bliver gjort til en aktiv del af løsningen.

Mediering kan ikke direkte håndtere problematikken omkring mobning/trivslen, men kan bidrage til at forældre og skole kan genetablere kontakten og samarbejdet, så de sammen kan arbejde med barnets og klassens trivsel.

Hvorfor?

Der kan være forskellige formål med mediering alt efter hvor i konflikten, der sættes ind, og alt efter hvad parterne ønsker at opnå. Derfor er det også vigtigt at afklare forventninger til medieringen indledningsvis og undervejs, som processen skrider frem.

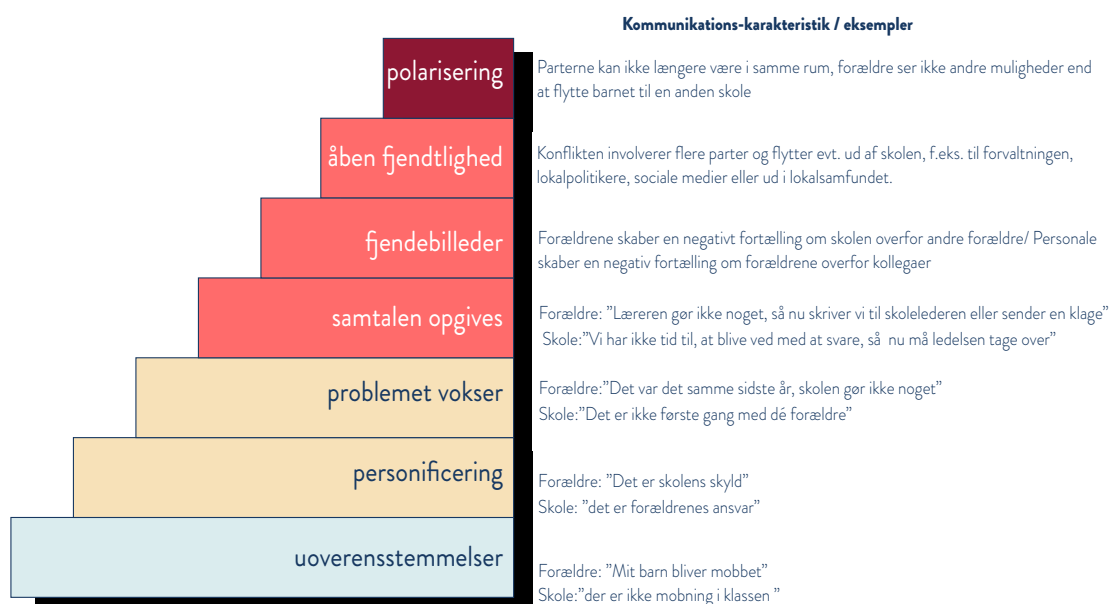
Ofte er formålet at genskabe et konfliktfyldt eller nedbrudt samarbejde mellem f.eks. forældre og skole. Det er op til parterne, hvor langt de når i genopretningen af samarbejdet og afhængigt af, hvad der kan opnås enighed om. Ofte vil formålet og forventningerne afhænge af, hvor længe konflikten har stået på, og hvor fastlåst konflikten er.

Ambitionen kan være at opnå enighed om, hvad udfordringen består i og/eller finde fælles løsninger, men mediering og mediator kan ikke på forhånd garantere et bestemt resultat eller udfald. Formålet kan således også være at nå dertil, hvor man er enige om at være uenige. Bl.a. ved at give alle parter mulighed for at blive hørt, få anerkendt deres oplevelser, eventuelt få indsigt i og accept af hinandens forskellige perspektiver.

Hvornår?

Mediering bruges når kommunikationen er konfliktpræget og svær. Det er vanskeligt at sige helt præcist, hvornår mediering kan anvendes i en konflikt, da det afhænger af den konkrete situation. Som skole kan I overveje mediering som en mulighed, hvis I oplever at samarbejdet mellem forældre og skole går i hårdknude. Brug evt. konflikttrappen til at træffe en beslutning om, hvornår mediering kunne være en vej at gå. En indikator kan være, hvis parterne reelt ikke længere er lydhøre overfor hinandens perspektiver, eller hvis samtalen og samarbejdet mellem skole og hjem opgives af en eller begge parter.

Det kan også være, at kommunikationen har rykket sig fra dialog mellem forældre og lærere/pædagoger til mellem forældre og ledelse. I nogle tilfælde rykker kommunikationen sig også ud af skolen til forvaltningen, til politikere eller til medierne. Jo højere oppe af konflikttrappen vi bevæger os, desto mere vil det typisk give mening at inddrage en neutral og upartisk mediator. Læs mere om de forskellige faser i konflikttrappen hos Center for Konfliktløsning.



Bagudrettet, når fokus er på læring af forløbet. I situationer, hvor mediering ikke kommer i gang i tide, f.eks. inden beslutningen om et evt. skoleskift er truffet, kan mediering fortsat overvejes. Også selvom samarbejdet mellem forældre og skole ophører. Her kan mediering bl.a. hjælpe med:

- ▶ **At barnet og forældrene oplever at blive hørt og får en oplevelse af, at skolen tager dem alvorligt og arbejder for, at lignende ikke vil ske for andre**
- ▶ **At give det pædagogiske personale indsigter og læring, som kan modvirke, at sager kommer så langt en anden gang.**

Når fokus er på tidlig indsats. I de tidligere stadier af konflikter kræves der ikke nødvendigvis en ekstern mediator, men skolen kan hente inspiration og redskaber i principperne fra mediering. Bl.a. for at undgå yderligere eskalering.

Det kan f.eks. være nogle af skolens ressourcepersoner, som enten har eller får kompetencerne til at gennemføre dialogiske møder inspireret af mediering. Der vil ikke være tale om decideret mediering, idet mediator skal være upartisk og neutral part, dvs. ikke ansat på skolen. Der kan dog alligevel være inspiration at hente i principperne for mediering. Jo tidligere der sættes ind, desto nemmere vil det ofte være at nedtrappe en konflikt, og jo højere op ad konflikttrappen man kommer, desto sværere bliver det.

Hvordan?

Mediering foregår ved, at en neutral mediator guider og leder dialogen mellem de parter, der er i konflikt. Et medieringsforløb kan bygges op på forskellige måder. Ofte som flere møder, f.eks. et eller flere formøder, børnesamtaler og medieringsmøder.

Mediator

Mediatorrollen er flersidig. Som mediator skal du bl.a.:

- ▶ **Styre og lede processen før, under og efter et eller flere fælles medieringsmøder.**
- ▶ **Agere og opfattes upartisk – dette bør være et opmærksomhedspunkt i valg af mediator. Hvis det skal være mediering i sin rene form, vil det være afgørende, at der er tale om en mediator, som opfattes helt upartisk af alle parter.**
- ▶ **Være i stand til at agere i situationer med magtasymmetri og bidrage til, at alle parter perspektiver bliver hørt og anerkendt. Det er desuden vigtigt at være opmærksom på, at det for skolen ofte er en professionel problemstilling, hvor det for forældrene er et personligt anliggende, hvilket også giver en asymmetrisk samarbejdsrelation.**
- ▶ **Ikke rådgive om sagsindhold og ikke være den, der træffer afgørelser i forhold til sagen – det er parternes opgave i fællesskab.**

Det vil oftest være en fordel med en uddannet og gerne erfaren mediator, når der er tale om svære og følelsesladede konflikter, som kræver både viden og erfaring at navigere i.

Formøder

I kan holde formøder hvor mediatoren taler med skole, forældre og evt. barnet hver for sig, forud for de eller det egentlige medieringsmøde. Formålet med formøderne er at afstemme forventninger og sikre, at mediator og parter er godt forberedte i forhold til, hvad der er vigtigt for dem både at tilføre og tage med fra medieringen. Formøder kan sætte fokus på:

- ▶ **At mediator får fortalt om processen i mødeforløbet, så rammerne er kendte forud for selve medieringsmødet.**
- ▶ **Parterne får mulighed for at fortælle, hvad der fylder og samtidig tænke over, hvad der er vigtigt at få sagt højt til medieringsmødet, og evt. også hvordan det skal siges.**
- ▶ **Afstemme parternes ønsker for udbytte af medieringen. Erfaringer med mediering i mobbesager viser, at forældre og skole ofte har forskellige forventninger til medieringen. Ofte har forældrene et behov for at vende og bearbejde, hvad der er sket – altså 'kigge tilbage', hvor skolen gerne vil 'kigge fremad'.**
- ▶ **I samtaler med børn taler mediatoren ligeledes med barnet og aftaler, hvad mediator skal formidle på medieringsmødet – hér er det vigtigt at tage elevens alder og modenhed i betragtning i måden samtalen gennemføres på.**

Medieringsmøder

På selve medieringsmødet er det mediatoren, der styrer, guider og stiller spørgsmål. Mødet kan opdeles i forskellige faser, f.eks. en fase med **redegørelse** for hvad der er sket, og en fremadskuende fase med fokus på **forhandling** af løsninger og fælles idéudvikling.

- ▶ **Redegørelsen.** Første del af mødet starter med, at parterne taler om, hvad de hver især oplever, der er sket, hvad der er svært, og hvad der fylder lige nu. Når redegørelsen er gennemført, har skole og forældre fundet frem til de hovedproblemstillinger, der skal findes løsninger på.
- ▶ **Forhandlingsfasen.** I fællesskab brainstormes på mulige løsninger, og til slut skal løsninger forhandles, og der kan herefter laves en aftale om de næste skridt.

Da selve redegørelsen kan tage tid og rumme mange følelser, kan det være en god idé at opdele medieringsmødet i to, hvor første møde indeholder redegørelsen, og det andet møde har fokus på problemstillingerne, idéudvikling og forhandling af løsninger.

Går samtalerne i hårdknode, så opfordres til et møde med parterne hver især for senere at vende tilbage til selve medieringsmødet.

Organisering og muligheder for hjælp

Det er muligt, at kommunen har uddannede mediatorer/konfliktmæglere ansat, som skolen kan trække på. Hvis ikke, kan både kommunen og skolen overveje, om det er en kompetence, som jeres ressourcepersoner har eller skal have fremover? Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at jo tættere mediators forhold er til skolen og de involverede, jo mindre kan der tales om en upartisk og neutral mediator. Derfor kan man som kommune og skole også overveje at etablere et netværk af mediatorer, som kan fungere på tværs af skoler, eller overveje om der er situationer, som kræver hjælp fra eksterne mediatorer. Forskellige private virksomheder og organisationer tilbyder uvildig mediering mod betaling.

Opmærksomhedspunkter

- ▶ **Husk at afklare forventninger.** Afstemning af forventninger og formål er vigtigt, ligesom formålet med medieringen kan ændre sig undervejs, afhængigt af hvordan konflikten udvikler sig. Formålet med mediering kan i svære tilfælde være blot at nå dertil, hvor man er enige om at være uenige, og at man måske må opgive at opnå enighed om både problemets karakter og løsning.
- ▶ **Sæt tidligt ind ved konflikter.** Jo tidligere der sættes ind, desto nemmere vil det ofte være at nedtrappe en konflikt, og jo højere op ad konflikttrappen man kommer, jo sværere bliver det. I de tidligere stadier kan der være inspiration at hente for skolens egne medarbejdere i principperne for mediering. Jo højere oppe af konflikttrappen vi bevæger os, jo mere vil der ofte også være fordele ved at inddrage en neutral og upartisk mediator.
- ▶ **Husk elevperspektivet.** Ét er, at forældre og skole evt. er i konflikt, men hvordan oplever eleverne situationen? Det er vigtigt at få elevens perspektiv og stemme i spil.

Læs mere

"Konflikters eskalering" af Center for Konfliktløsning

"Værktøj til konfliktløsning" af Dansk Center for Undervisningsmiljø

"Usynlige sociale eksklusionsprocesser i skolen" af Gro Emmertsen Lund

"Hvad er mobning, og hvordan kan man forstå fænomenet?" af Ditte Dalum Christoffersen