

Hva' har du gang i?



KONFLIKTMÆGLING FOR 12-15 ÅRIGE

Hva' har du gang i?

Konfliktmægling for 12-15 årige

Marts 2006

Redaktion og tekst: projektleder Lotte Christy og
journalist Annie Hagel

Illustrationer: Michael Junge / Luke Magee

Design: Gitte Blå Design og billeder

Tryk: Reproff Print AS

Oplag: 2.000

Det Kriminalpræventive Råd

Odinsvej 19, 2.

DK-2600 Glostrup

Tlf.: 43 44 88 88

www.dkr.dk

Socialministeriet


Holmens Kanal 22

1060 København K

Tlf.: 33 92 93 00

www.social.dk

Pjece, projektrapport og evalueringsrapport kan
downloades fra www.hvahardugangi.dk



Hva' har du gang i?

Kort om projektet 5

Tilbud i otte kommuner 7

Hvad handler sagerne om 8

Stopper destruktiv adfærd 9

Hva' handler det om?

Konflikter er nødvendige 11

Vi hilsen i hvert fald ikke 11

Op ad trappen og ned igen 12

Her kommer helikopteren!

En tredje person træder til 13

Det er frivilligt 13

Nu tør vi gå på gaden!

Mægling mellem

to, flere og mange 15

Hvem kan være mægler?

Uddannelse skal der til 17

Teori og træning 19

Mægling som mulighed?

Det drejer sig om respekt 21

Frivillighed og ejerskab 21

Kom i gang!

Anbefalinger fra otte kommuner 23

Find sagerne!

Gør muligheden kendt 25

Hvem snakker vi om 25

DER STÅR EN DRENG OG SPARKER

» Jeg kommer på gangen, som vi lige har fået malet, og der står en dreng og sparker... de teknikker, det med at gå ind på følelserne gjorde, at jeg gik hen, tog fat i ham og sagde: "Du er nok vred hva!". Hvilket gjorde at drengen stoppede fuldstændig op og kiggede på mig og sagde "Ja".

Så slappede han helt af, og så kunne vi snakke sammen. Det var sådan en underlig oplevelse at have med sådan en dreng som ellers er fuldstændig ustyrlig.«

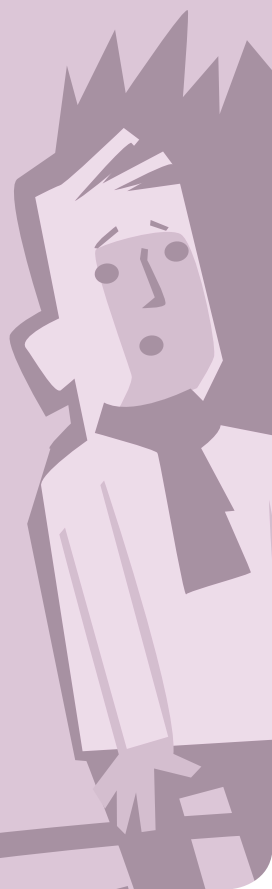
Mægleruddannet lærer

Hva' har du gang i?

Kort om projektet

De 12-15 årige kommer i konflikt med hinanden - i klassen, på skolen, i klubben, på gaden. Nogle kommer i konflikt med deres forældre eller andre voksne. De fleste løser deres konflikter selv.

Men ikke alle konflikter kan løses uden hjælp. **Og konflikter der ikke løses kan gøre stor skade.** I værste fald trapper de op og bliver til vold og kriminalitet. Mens konflikter der løses kan give parterne nye muligheder i livet.



TO DRENGE I KONFLIKT

På en skole er der to grupper af drenge der ofte kommer i konflikt med hinanden. En dag kommer den ene drengs kæreste op at slås med en af de andre drenges søster. Drengene blander sig, og den ene ender med at banke den anden.

En mægler på skolen iværksætter en mægling, hvor drengene på skift fortæller, hvordan de oplevede episoden. De får også snakket om andre episoder, hvor der har været optræk til ballade.

Drengene aftaler, at de skal respektere hinanden, det vil sige ignorere hinanden, når de mødes. Desuden lover de at fortælle deres venner, at sagen er løst, så de ikke skal være bange for at møde hinandens venner. Bagefter siger den ene dreng: "Problemet blev løst, altså vi var jo tit uvenner og ville slå hinanden ihjel og sådan, men efter mæglingen var det slut."





Tilbud i otte kommuner

Projekt ”Konfliktmægling for 12-15 årige” er et samarbejde mellem Socialministeriet, Det Kriminalpræventive Råd og otte kommuner. Det blev gennemført fra 2003 til 2005. **Omdrejningspunktet var tilbud om konfliktmægling til de unge i projektkommunerne.**

Mæglerne var pædagoger, lærere, socialrådgivere, gadearbejdere, politibetjente og andre som i det daglige har kontakt med de unge i kommunen.

Som led i projektet fik mæglerne en syv dages uddannelse i konfliktmægling, og skoler, institutioner og forvaltninger fik oplysning om, hvad de kunne bruge mæglerne til.

52 mæglerne blev uddannet. De gennemførte flere end 300 meget forskellige mæglinger i projektperioden.

Hvad drejer sagerne sig om?

Af de flere end 300 sager, som kom til mægling i projektet Konfliktmægling for 12-15 årige, har mæglerne registreret de 110.

De fordeler sig sådan:

Én sag kan være talt med flere steder.

Stridigheder	47
Trusler om vold	42
Chikane	42
Vold	40
Mobning	20
Tyveri	4
Hærværk	2
Andet	11

19 af sagerne var anmeldt til politiet.

62 af sagerne var mægling mellem to parter

15 var mægling mellem grupper

3 konfliktåndtering i grupper

1 var et stormøde

5 var andet (fx formøder)



Stopper destruktiv adfærd

Resultatet er bemærkelsesværdigt og ikke til at tage fejl af:

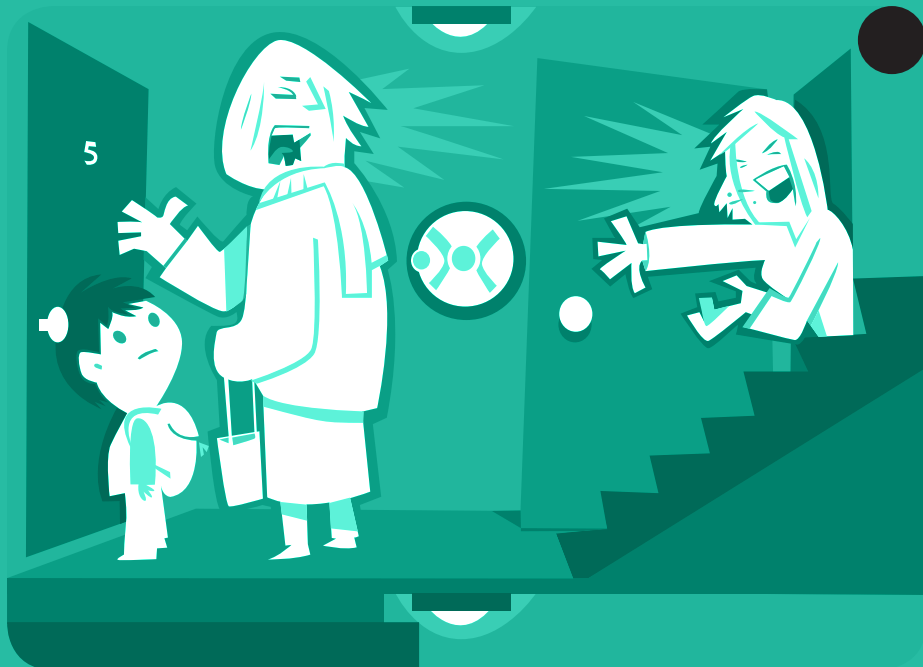
De unge der har gennemført en mægling kommer ikke i samme konflikt igen. Det gælder både de unge, som havde hvad man kan kalde almindelige stridigheder, fx konflikter blandt piger, og de unge som var kendte i lokalmiljøet, fordi de tidligere havde været involveret i alvorligere stridigheder, vold og kriminalitet. Stort set alle ændrede adfærd i positiv retning. De der ikke ligefrem blev gode venner lærte at omgås og respektere hinanden.

Erfaringerne fra projektet tyder på, at konfliktmægling styrker de unges sociale og følelsesmæssige kompetencer, gør dem bedre til at handle og påvirke deres eget liv, og medvirker til at stoppe destruktiv adfærd.

På disse sider beskrives kort den opfattelse af konflikt og konfliktmægling, som projektet bygger på, og nogle af mæglernes erfaringer fra projektet.

Alle eksempler er fra evalueringsrapporten, som findes på www.hvahardugangi.dk sammen med rapporten fra projektet.





NABOSTRID

En konflikt mellem pige på 15 år med etnisk minoritetsbaggrund og en dansk kvinde på 40 år udviklede sig gennem længere tid. Den 15 årige chikanerede kvinden og hendes to børn.

Efter mange telefonopringninger til pigen og hendes mor indvilgede de i et formøde med mægleren. Der blev også holdt formøde med kvinden. Begge parter tøvede med at sige ja til mægling, så der gik en måned, inden de mødtes.

Selve mæglingen gik godt. De fik råbt og sagt ting til hinanden. Og de fik snakket sig frem til en aftale for fremtiden.

Ved opfølgningen halvanden måned efter havde der ikke været flere konflikter mellem parterne.

Hva' handler det om?

Konflikter er nødvendige

Hvor mennesker er sammen, opstår konflikter. De hører med til livet og er nødvendige, for at vi kan lære at omgås hinanden. Det gør vi i hverdagen ved at tage fat i konflikten og finde konstruktive løsninger på det, vi er uenige om.

Konflikter handler altid om noget.

Vi er uenige om et eller andet. Men konflikten har også at gøre med relationen mellem os. Og jo mere konflikten spidser til, des mere tilbøjelige er vi til at blande sag og relation sammen, så vi til sidst ikke kan skelne det ene fra det andet.

Vi hilser i hvert fald ikke!

En konflikt der ikke løses, udvikler sig typisk på den måde, at den trin for trin fjerner sig fra selve det, vi er uenige om. Den bliver personlig for til sidst at ende i åben fjendtlighed. Vi kan ikke længere tale med hinanden eller høre, hvad den anden siger. Vi kan dårligt se på hinanden og hilser i alt fald ikke!

Så er det vi har brug for en tredje part til at hjælpe os med at åbne konflikten og finde en løsning, vi kan leve med.



Op ad trappen og ned igen

Enhver konflikt er ny og noget helt for sig selv. Men samtidig har konflikter en særlig dynamik, en særlig måde at trappe op på.

Den er god at kende, så man ved hvordan man kan gå ned ad trappen igen.

Langt de fleste uoverensstemmelser kan vi klare selv eller med hjælp fra venner eller andre i nærheden.

Først højt oppe på konflikttrappen har vi brug for en mægler.

Trin 1: Uoverensstemmelse.

Vi er uenige - vi vil ikke det samme. Det er min tur til at have bolden!
- Tal med den anden, hold jer til sagen.

Trin 2: Problemet bliver personligt.

Det er din skyld - du hugger altid bolden først!
- Tal med den anden, find tilbage til sagen.

Trin 3: Problemet vokser.

Der er meget i vejen - du er også altid bare så uretfærdig!
- Tal med en ven om, hvad du nu kan gøre.

Trin 4: Samtale opgives.

Det nytter jo ikke - hun hører jo alligevel ikke hvad jeg siger!
- Bid hovedet af al skam og tag det første skridt til ny kontakt. Eller få en tredje part til at formidle. Det er stadig muligt at

Trin 5: Fjendebilleder opstår.

Jeg vil have ret, oprejsning - hun er bare så dum, ond og forkert, ikke til at stole på.
- Her kommer helikopteren ind. Der er brug for en uvildig tredjepart, som kan mægle.

Trin 6: Fjendtligheden er åben.

Jeg er bare SÅ vred - hvorfor var det din mor og ikke dig der døde! Jeg kunne kvæle dig!
Volden ligger parat eller er brudt ud.
- Tredjeparten, mægleren må gribe ind og skabe våbenhvile.

Trin 7: Polariseringen er sket.

Denne by er bare ikke stor nok til os begge! Parterne bekæmper hinanden, danner fjendtlige grupper, flytter.
- Mægleren må gribe ind og forsøge at skabe fredelig sameksistens. Løsningen kan også være at gå hver til sit.

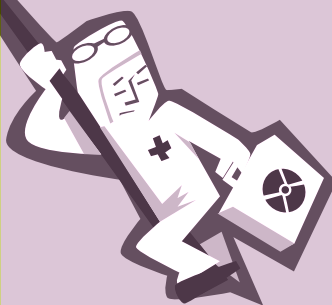


Her kommer helikopteren!

En tredje person træder til

Konfliktmægling kan ses som en redningshelikopter der lander i kaos og krise. Ud af helikopteren og ind i konflikten træder redningsmanden og hjælper de kriseramte med at få styr på situationen. **Han sikrer sig, at parterne kan fungere videre på egne præmisser og flyver så væk igen.**

Det særlige ved mægling er, at den er en konfliktløsningsmetode der er frivillig og fortrolig. Den går ud på, at en tredjeperson hjælper parterne til selv at finde en løsning, som begge parter er tilfredse med.



Det er frivilligt

Parterne forpligter sig ikke på forhånd til nogen bestemt aftale, og de kan afbryde mæglingen, når de vil. Mægleren har tavshedspligt, og parterne bestemmer selv, om de vil fortælle andre om mæglingens resultat.

Målet er, at parterne selv tager ejerskab til deres konflikt, danner en fælles mening om konflikten, genopretter værdighed eller relationer og indgår holdbare aftaler.

Det er ikke sikkert, parterne kan forsones. Men de kan indgå klare aftaler om at holde sig fra hinanden og på den måde opnå en balance.

TRE PIGER MOD ÉN

En pige har været på ferie et par måneder. Da hun vender tilbage til klassen, fryser tre af hendes tidligere veninder hende ude. Pigen græder ofte og trives ikke i klassen.

Klasselæreren tager initiativ til mægling. Pigen får fortalt, hvorfor hun er ked af det, og hvordan hun føler, det er at være frosset ude. De tre piger forklarer, at de synes, hun er blevet snobbet efter

at være vendt hjem fra ferie. Det reagerer hun voldsomt på og forlader lokalet. Hun lader sig dog overtale til at komme tilbage, og under mæglingen får pigerne ryddet en masse misforståelser af vejen.

De aftaler, at de skal sige til hinanden, når de er ked af det, og at de kan mødes til mægling igen, hvis det bliver nødvendigt.

Efter mæglingen er pigen inde i flokken igen.



Nu tør vi gå på gaden!

Mægling mellem to, flere og mange

Langt de fleste konfliktmæglinger foregår mellem to parter. Men **nogle konflikter påvirker flere mennesker i familien, skolen eller lokalsamfundet.**

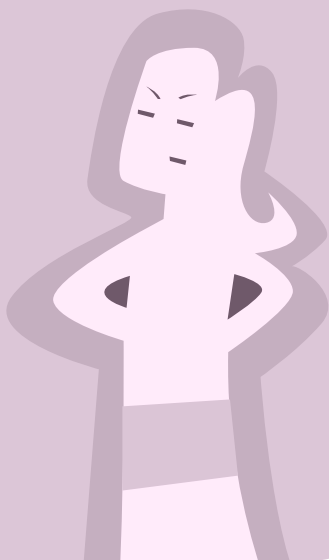
I alvorlige sager med mange involverede kan det være en hjælp at inddrage dem, som kan støtte de to parter i at finde en løsning.

Det kan være i form af mægling mellem grupper fx i en skoleklasse. Eller **det kan være et stor-**



møde med op til 10-12 deltagere. Begge dele kræver grundigt forarbejde og formøder med alle de involverede.

Mægleren i sagen om de tre familier, som omtales bag på denne side, oplevede, at formøderne var det halve arbejde og mindst lige så afgørende for forløbet som selve stormødet.



TRE FAMILIER

To drenge føler sig truet af to brødre, som har overfaldet den ene dreng og ringet hjem til hans familie og truet med at slå dem ihjel.

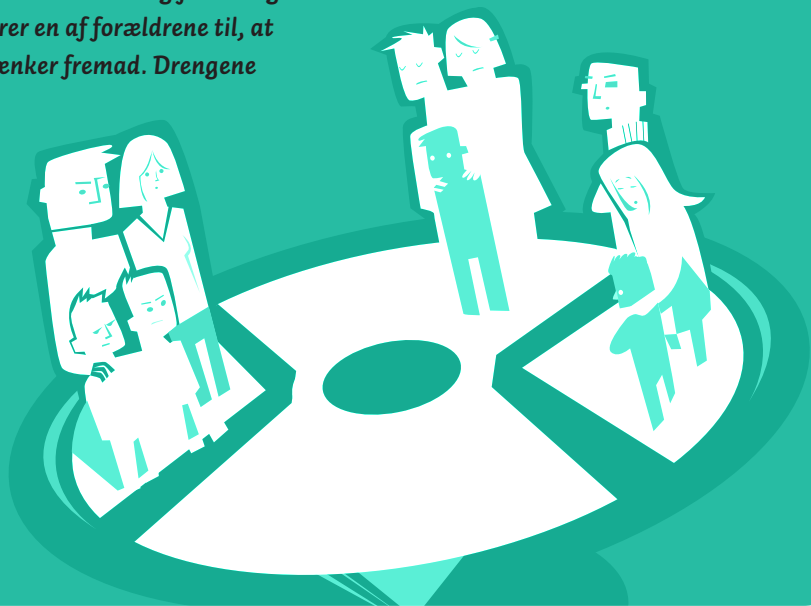
De to brødre mener, at drengen har råbt racistiske skældsord efter dem. Forældrene til den anden af drengene har anmeldt de to brødre til politiet efter en episode, hvor brødrene har fulgt efter de to drenge.


Nærbetjenten som tager imod anmeldelsen finder sagen egnet til mægling og får derfor en mægler inddraget. Mægleren holder formøder med alle tre familier. De vil alle gerne deltage i et stormøde.

Efter lidt diskussion og forvirring opfordrer en af forældrene til, at man tænker fremad. Drengene

aftaler at slette hinandens telefonnumre og afbryde al forbindelse. Forældrene aftaler, at moderen til den ene dreng skal kontakte faderen til de to brødre, hvis de giver drengen problemer. Brødrenes far vil kontakte politiet, hvis drengen giver brødrene problemer.

Mægleren er i første omgang lidt usikker på resultatet, men et halvt år efter stormødet fortæller den lokale politibetjent, at der ikke har været problemer med nogen af parterne, truslerne er ophørt, og de to drenge tør igen gå på gaden.





Hvem kan være mægler?

Uddannelse skal der til

I projekt "Konfliktmægling for 12-15 årige" blev mæglerne rekrutteret blandt ansatte på social- og sundhedsområdet, klubber, daginstitutioner, skoler, politi, opfølgende medarbejdere og gade- og medarbejdere. **Mange er tilknyttet SSP-arbejdet i kommunen.**

Som ansatte i systemet har mæglerne en særlig udfordring. En mægler er per definition en **upar-tisk tredjeperson.**

Men som ansatte i kommunen kender mæglerne mange af de unge, de skal mægle for. **Det kan gøre det svært for dem at være neutrale.** Samtidig kan de opleve, at systemet har forventninger til dem som ligger ud over mæglerrollen.

Mæglerne skal derfor rustes til at kunne skifte og skelne mellem de to "kasketter".



TRUSLER MED KNIV



En dreng var blevet truet med en kniv og slået i hovedet af to drenge fra en naboskole. Drengene havde tidligere gået på samme skole og kendte hinanden derfra. Sagen blev meldt til politiet, som foreslog mægling.

Til mæglingen dukkede kun offeret og den ene dreng op. De to drenge var meget imødekommende over for hinanden. Offeret havde et helt andet billede af de to drenge. Og angriberen gav også udtryk for, at han var overrasket over, hvad der var sket og beklagede det.

Drengene troede på hinandens forklaringer og gav udtryk for, at de kunne ses og måske gøre ting sammen. Uopfordret omfavnede de hinanden efter mæglingen.

Til næste møde kom alle tre drenge. De kunne nu fortælle, at de havde lavet fælles aktiviteter, og at konflikten var ude af verden. Den tredje dreng fik fortalt om sin deltagelse i overfaldet. Og det var vigtigt for ham at høre, hvordan overfaldet havde virket på offeret.

Teori og træning

Mæglerne i projektet fik en grunduddannelse i form af et kursus på syv dage, hvoraf de tre var som internat.

Uddannelsen foregik over et halvt år og lagde vægt på at give mæglerne et solidt fagligt grundlag i form af viden om **etik, metoder, muligheder og begrænsninger** i konfliktmægling. Undervisningen vekslede mellem oplæg, træning og feedback.

Efter grunduddannelsen fik mæglerne ekstra træningsdage og deltog i erfaringsseminarer og netværksdannelse.

De uddannede mæglere synes, de har haft meget ud af at lære om mægling og konfliktforståelse. De kan bruge det også i deres daglige arbejde.





HÆRVÆRK MOD FODBOLDMÅL

To brødre på 11 og 12 år har lavet hærværk på nogle fodboldmål på sportspladsen og på skolen. De bliver afhørt af politiet og derefter tilbudt mægling. I mæglingen deltager de to drenge, deres mor og skolens pedel og formanden for idrætsforeningen.

Mæglingen tager knap en time, og aftalen bliver at drengene skal sige undskyld, betale erstatning for det ødelagte og være med til at sætte nye net i målene.

Drengene oplever at blive tilgivet og aftalen holder. Drengene har ikke siden været i konflikt med loven.



Mægling som mulighed

Det drejer sig om respekt

De fleste af de konflikter der kom til mægling i projekt "Konfliktmægling for 12-15 årige" drejede sig **om vold, trusler om vold, chikane og stridigheder blandt de unge.**

Enkelte var dog også konflikter mellem de unge og deres forældre, lærere og andre voksne.

Mægling er en metode til at løse alvorlige konflikter, som truer med at skade de unges liv.

Mægling kan ikke løse grundlæggende sociale problemer og andre årsager til de unges risikoadfærd. Men mægling kan være et alternativ til straf og andre sanktioner.

Frivillighed og ejerskab

Frivillighed, respekt og ejerskab til løsningen er afgørende for, at mæglingen lykkes. Derfor er det ikke alle konflikter, der er egnede til mægling.

Det dur fx ikke, at den ene part er nedladende over for den anden eller ikke har været direkte involveret i konflikten.

Det dur heller ikke at true nogen til mægling eller at beslutte en sanktion, som sættes i værk uanset mæglingen.

Det er mæglernes erfaring, at mægling som metode er særlig velegnet over for de unge, fordi den indebærer, at upartiske voksne møder dem med respekt.

KARANTÆNE FRA KLUBBEN

En gruppe drenge på 14-18 år har i flere år været i konflikt med personalet i en ungdomsklub. Konflikten handler om trusler om vold, chikane og stridigheder mellem drengene og personalet. Nogle af drengene har karantæne fra klubben.

Drengenes skoleinspektør henviste sagen til mægling.

To mæglere opsøgte drengene, som i begyndelsen var meget skeptiske.

Personalegruppen følte sig pressede til mæglingen af skoleinspektøren. Derfor mødtes mæglerne med parterne på skift. Der kom hurtigt ro i klubben. Efter flere separate møder mente mæglerne, det var tid for parterne at mødes.

Af forskellige grunde kom mødet ikke i stand, men et halvt år efter ”pendul-mæglingen” var der stadig ro om de unge og klubben.



Kom i gang!

Anbefalinger fra otte kommuner

Der er mange måder at organisere konfliktmægling på. De otte projektkommuner gjorde det meget forskelligt. Ud fra deres erfaringer kommer her nogle anbefalinger til jer der skal i gang:

- Knyt mæglingen til SSP-strukturen, hvis den er velfungerende.
- Afklar hvilken målgruppe, I vil satse på. Og lav en handleplan der passer til målgruppen og kommunens struktur.
- Sammensæt jeres mæglerkorps tværfagligt, så det passer til målgruppe og handleplan.
- Inddrag det lokale politi fra begyndelsen. Og gerne som mæglere.
- Giv mæglerne uddannelse – mindst syv dage. Og sørg for, at de får opbakning, supervision og mulighed for at vedligeholde uddannelsen.
- Giv mæglerne arbejdsvilkår, så de kan være fleksible og rykke hurtigt ud - og klare regler for aflønning.
- Udpeg en tovholder, som har klart mandat og opbakning fra ledelsen.
- Gør visitationen aktiv, enkel og hurtig – fx ved at udpege en nøgleperson i SSP-strukturen.
- Giv også tovholder og visitator mægleruddannelse.
- Find gode fysiske rammer for mæglingen - helst et neutralt sted.

EN TYPISK PIGEKONFLIKT

På en tur til Norge opstår skænderi i en pigegruppe.

Konflikten spredde sig til de andre piger, og efterhånden involveres drengene også. Konflikten optræper. Kernen i konflikten er kampe om popularitet, jalousi, mobning og misforståelser. Pædagogen, der er uddannet mægler, tilbyder mægling og forklarer hvad det går ud på.

Det bliver til et forløb med tre processer: Mægling mellem de to piger der er i centrum af konflikten. Mægling mellem de to piger og en større gruppe involverede piger. Mægling mellem flere piger og de involverede drenge.

Konflikten bliver redet ud. Der kommer en forståelse mellem de unge, og alle får et rart ophold.



Find sagerne!

Gør muligheden kendt

Konflikterne er der. Men de kommer ikke til mæglerne af sig selv. De unge og de voksne, de er i kontakt med, skal kende muligheden.

- Giv de unge information i skoler, klubber og på biblioteker, fx i form af go-cards.
- Giv de voksne, der har med de unge at gøre i hverdagen, grundig information om muligheden for at henvise til mægling. Fx på tværfaglige temadage, hvor mæglere fra forskellige faggrupper fortæller.
- Giv forældrene information om mægling. Fx på møder og i en folder.
- Få skoleblade, den lokale presse og andre til at skrive om vellykkede resultater af konfliktmægling.

Hvem snakker vi om?

Som udgangspunkt er alle i alderen 12-15 år målgruppe for mægling. Men det kan være en fordel at begynde med at indsnævre målgruppen. I projekt "Konfliktmægling for 12-15 årige" omfattede målgruppen:

- Unge der var kendt i lokalmiljøet, fordi de tidligere havde været involveret i vold, stridigheder og kriminelle aktiviteter.
- Unge som ikke var kendt i lokalmiljøet for uhensigtsmæssig adfærd, før den aktuelle konflikt opstod.
- Unge i konflikt med forældre eller med voksne i skolen eller klubben.

KONFLIKTMÆGLING FOR 12-15 ÅRIGE

Konfliktmægling kan ses som en redningshelikopter der lander i kaos og krise. Ud af helikopteren og ind i konflikten træder redningsmanden og hjælper de

kriseramte med at få styr på situationen. Han sikrer sig, at parterne kan fungere videre på egne præmisser og flyver så væk igen.

Det særlige ved mægling er, at den er en konfliktløsningsmetode der er frivillig og fortrolig. Den går ud på, at en tredje person hjælper parterne til selv at finde en løsning, som begge parter er tilfredse med.





