

3. Praktisk konflikthåndtering

Dette kapitel gennemgår nogle af udviklingsprojektets overvejelser i forbindelse med konfliktforståelse og de forskellige typer af konflikter, der kan opstå i en hverdag med flere kulturer. Gennem modeller og konkrete eksempler vises mulige veje til en mere konstruktiv tilgang til løsning af konflikter i skolen.

“Man kan gå hen og sige hej”, “Sende en sød sms”, “Spørge, om hun vil danse”. Forslagene er mange, og både piger og drenge i klassen bidrager til en fælles brainstorm om, hvordan man efter en uheldig episode igen kan komme i kontakt med en sød pige til klassefesten.

Eleverne i 8. klasse på Nøddeskovskolen er samlet og arbejder med “konfliktskulpturer” (se øvelsen side 56). De har gruppevis været på gulvet og illustreret forskellige konfliktsituationer, som for eksempel en situation, hvor to drenge har danset vildt og skubbet til en pige til klassefesten, eller hvad man gør, hvis en pige i klassen er ked af noget, der er sket derhjemme. Eleverne har brugt sig selv til at forme menneskelige skulpturer, som viser forskellige konflikter og dilemmaer. Hver elev i “skulptur” er blevet interviewet af læreren for at afdække, hvordan konflikten bedst håndteres.

Konflikter er en del af livet – også i skolen

Konflikter forbindes ofte med vanskelige situationer og ubehagelige oplevelser. Konflikter kan skabe afstand, indelukkethed og fjendskab. Det betyder, at skoledagen kan blive tung, og problemerne kan følge med hjem. Konflikter er derfor noget, som man helst vil undgå.

Men konflikter er en del af livet. De er tæt forbundet med forandring og det faktum, at vi alle ser forskelligt på verden. Eleverne i udskolingen er i rivende udvikling og møder ofte forskellige og nogle gange modsatrettede forventninger fra lærere, forældre eller kammerater. Det kan let give grobund for konflikter.

“Er det mig, der griber konflikten, eller konflikten der griber mig?” var et af de dilemmaer, som udviklingsprojektet arbejdede med. Måden, hvorpå en konflikt håndteres, er afgørende for, hvordan den udvikler sig. Her kan konstruktiv konflikthåndtering være en vigtig kompetence.

At forstå konflikter

Når man ønsker at arbejde konstruktivt med konflikterne, er det vigtigt at have en forståelse af konflikter og konflikters dynamik. En sådan forståelse kan danne grundlag for, hvilken tilgang man anlægger til en konflikt.

Den konfliktforståelse, som anvendes i denne publikation, er inspireret af Center for Konfliktløsning's definition af konflikt. Følgende gennemgang bygger på grundbogen *Konflikt og Kontakt*.

Definition af konflikt

Der er i udviklingsprojektet arbejdet med følgende definition af konflikter:

Definition

Konflikter er uoverensstemmelser, der giver spændinger i og mellem mennesker.

Definitionen kan uddybes ud fra følgende tre punkter:

- *Uoverensstemmelser* henviser til **sagen**. Det vil sige indholdet, substansen eller problemet, som er selve konfliktens genstand.
- *Spændinger* henviser til **relationen** mellem de uenige parter. Det vil sige, hvordan konflikten påvirker kontakten, samarbejdet eller forholdet mellem de implicerede.
- *I og mellem mennesker* henviser til, at der er spændinger hos den ene part eller hos begge parter. En konflikt skal tages alvorligt, også når det kun er én part, som oplever konflikten.

De to aspekter *sag* og *relation* er altid til stede i en konflikt, dog med varierende styrke. Det er kun muligt at finde en løsning, når begge aspekter inddrages.

I arbejdet med konflikter skal der etableres kontakt mellem parterne (relationen). Ligesom problemet og konfliktens årsager (sagen) skal håndteres.

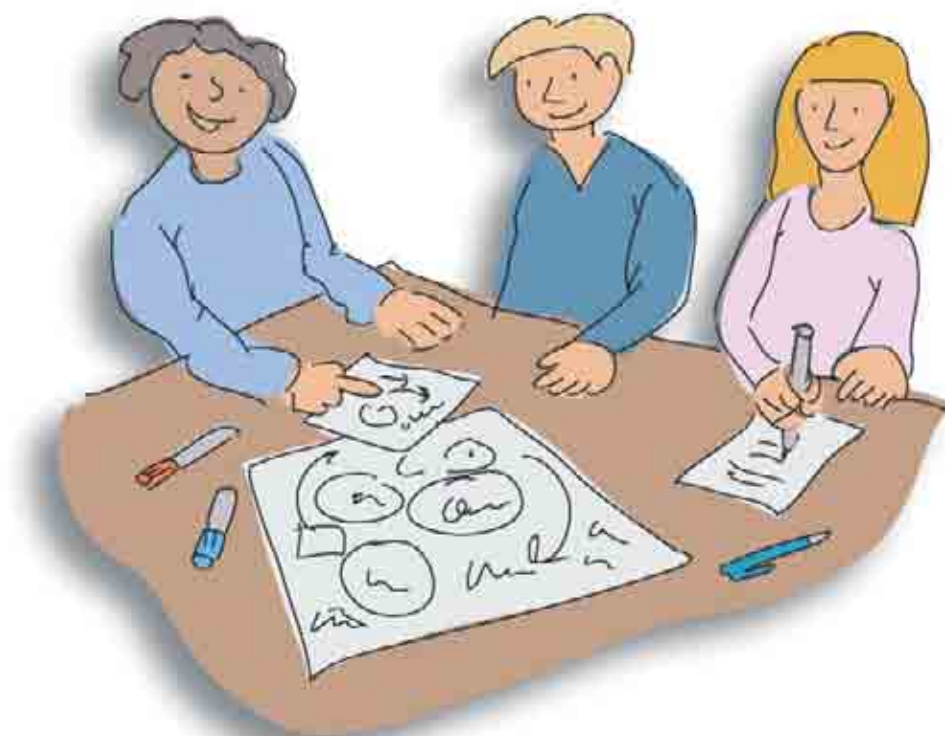
Konflikthåndtering er altså ikke at undgå konflikter. Skolerne, som indgik i udviklingsprojektet, fandt gode eksempler på, hvordan man kan lære af konflikterne, enten ved at gribe aktive konflikter eller ved at arbejde med konfliktcases i generaliseret form.

At arbejde med konfliktbegrebet

Erfaringerne fra udviklingsprojektet viste, at det er vigtigt, at deltagerne tager udgangspunkt i deres egen forståelse af konflikter. Det kan ske gennem øvelser, refleksion og dialog.

Der er ofte forskellige tilgange og holdninger til, hvordan konflikter skal håndteres. I arbejdet med konflikter er det essentielt, at forskelle og ligheder tydeliggøres og respekteres.

For at en lærer på konstruktiv vis kan gennemføre et forløb om konflikter, er det af stor betydning, at læreren er sig sin egen holdning bevidst. I udviklingsprojektet gennemgik lærerne selv nogle af øvelserne, før de blev gennemført i klasserne. Den følgende øvelse kan derfor anvendes til både elever og lærere.



Øvelse Konfliktforståelse

Formål

Denne øvelse søger at bevidstgøre deltagerne om egne holdninger til konflikter og introducere dem til udviklingsprojektets definition af konflikter.

Forberedelse

Til øvelsen skal bruges fem til seks borde, alt afhængig af deltagerantal. Et flipoverark til hver gruppe samt tre tuscher i forskellige farver per deltager.

Instruktion

Deltagerne deles i grupper á fem til seks deltagere. Grupperne placerer sig rundt om et bord. Foran dem ligger et flipoverpapir og én tusch.

Bed én af deltagerne skrive ordet "konflikt" midt på papiret. Processen består nu af seks runder:

Runde 1 (i grupperne nonverbalt)

Deltagerne skriver på skift de associationer, som de får til begrebet konflikt. Det gør ikke noget, at nogle af grupperne går i stå undervejs. Det er en del af processen, da den også handler om samarbejde.

Runde 2 (i grupperne nonverbalt)

Deltagerne får hver en tusch i en ny farve. Nu skal deltagerne sætte strek under de ord, som de opfatter som positive.

Runde 3 (i grupperne nonverbalt)

I denne runde får deltagerne igen en ny farve tusch. Nu skal deltagerne sætte en cirkel om de ord, som de hver især opfatter som negative.

Runde 4 (i grupperne)

Deltagerne skal nu tale sammen om det, de har skrevet i grupperne. Læreren kan eventuelt skrive spørgsmål på tavlen for at strukturere diskussionen i grupperne.

- Var I enige om, hvad en konflikt kan være?
- Hvilke forskelle kom frem?
- Var I enige om det positive/negative ved konflikter?

- Blev jeres forståelse af konflikt tydeligere?
- Hvad undrede I jer over?

Runde 5 (i plenum)

Læreren samler op på gruppernes diskussion med udgangspunkt i besvarelserne af overstående spørgsmål. Dette uddybes med spørgsmål til arbejdsprocessen. Læreren skriver stikord på tavlen.

Runde 6 (i plenum)

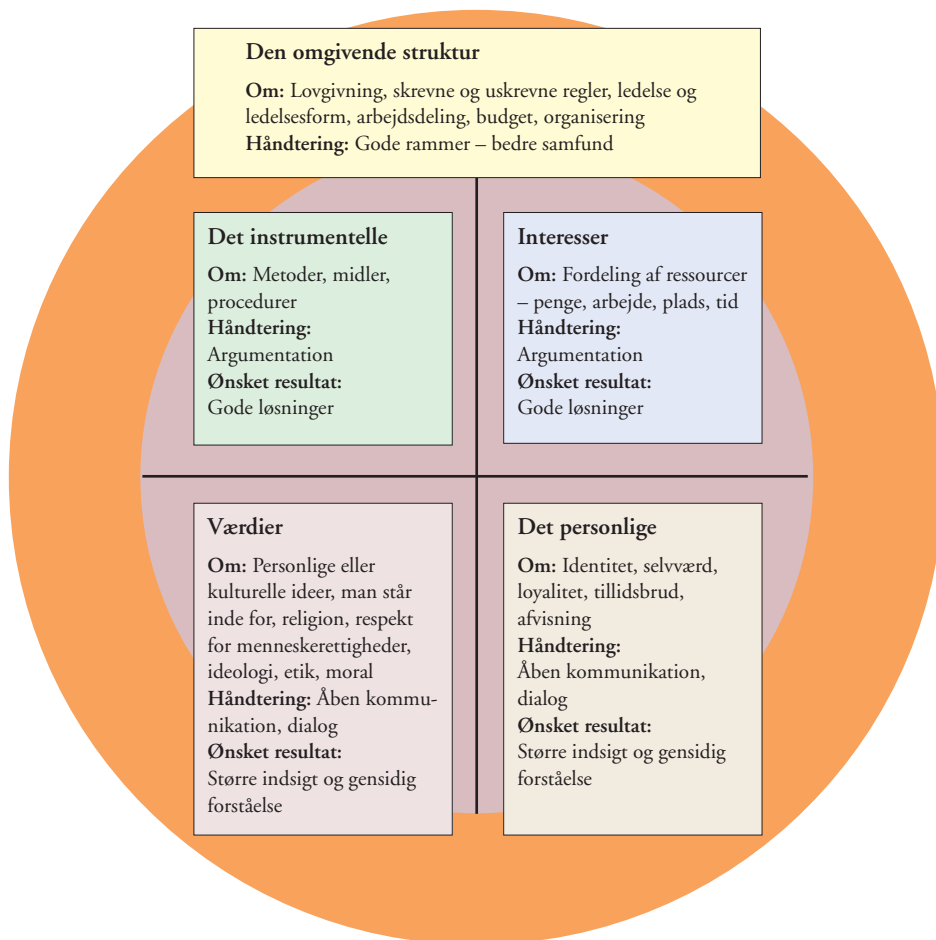
Læreren præsenterer deltagerne for konfliktdefinitionen, se side 40, samt de to aspekter "sag" og "relation". Dette relateres til gruppernes konklusioner. Afsluttende diskuteres, hvordan en konflikt kan håndteres på en konstruktiv måde.



Konflikters dimensioner

Konflikter kan virke forvirrende og svære at overskue. Hvad er det egentligt, der sker, når vi møder kollegaer eller elever, som er involveret i eller påvirket af konflikter? De vrede ord eller afvisende handlinger kan være svære at forstå. Følgende analysemodel, figur 44, søger at give et overblik. Modellen opererer med fem dimensioner:

- Den omgivende struktur
- Det instrumentelle
- Interesser
- Værdier
- Det personlige



Model: *Konfliktens dimensioner*

Model ved Nethe Plenge, Center for Konfliktløsning

Denne model er et overbliksskema, når man arbejder med konflikter, inklusive flerkulturelle konflikter.

Den omgivende struktur er de rammer, man har som betingelser. Det er ydre vilkår, som for eksempel lovgivning, skrevne og uskrevne regler med mere. Det kan være givne forhold i samfundet, på skolen eller i lokalsamfundet.

Det instrumentelle i en konflikt kan være uenigheden om, hvordan noget skal gøres. Der er her tale om en uenighed om metoder, midler eller procedurer. Det kan for eksempel være uenigheden om, hvor en skoleudflugt skal gå hen? Hvordan en opgave skal udføres?

Man er uenige om, hvad der skal gøres.

Interesser i en konflikt kan være konkurrencen om sparsomme ressourcer eller konkrete ting. Det kan handle om penge, tid og plads, og hvem der får lov at fylde mest både fysisk og psykisk. Det kan for eksempel være en konflikt om, hvor man skal sidde i klassen.

Man er uenige om, hvem der skal have hvad.

Værdier i en konflikt kan være uoverensstemmelser mellem personlige holdninger eller ideologi, som er vigtige for den enkelte. Der er her tale om, hvordan man definerer, hvad der er rigtigt og forkert, hvad der er tarveligt, hvad man kan, og hvad man ikke kan. Det kan for eksempel være uenighed om den pædagogiske linje, menneskerettigheder, traditioner, religion, politisk overbevisning, mv.

Man er uenige om, hvad der er rigtigt.

Det personlige i en konflikt kan være, når handlinger kommer i uoverensstemmelse med personlige følelser af loyalitet, venskab eller fællesskabsrelationer. Der er tale om dybe og ofte skjulte følelser, som kan gøre parterne i en konflikt usikre og sårbare. Det kan for eksempel være, når Maria er ked af, at hun ikke er inviteret med til festen. Disse konflikter berører følelserne af ikke at blive regnet for noget, ikke at blive set, ikke at have tillid til andre og at blive holdt uden for. Der kan her være tale om konflikter, der kun er oplevet af den ene part.

Man er uenige om, hvordan situationen opleves.

De forskellige dimensioner er ofte blandet sammen i konflikter. Når to elever skændes om, hvordan man vælger hold til fodbold, kan det se ud som om, de skændes om principperne for, hvordan der vælges hold (en instrumentel konflikt). Det kan samtidig være om, hvem der skal have den bedste spiller (en interessekonflikt) og en kamp om anerkendelse, eller hvem der bestemmer (en personlig konflikt).

Der er ofte flere dimensioner til stede i en konflikt. Ved at analysere konflikten gennem dimensionerne bliver det klart, hvor konfliktens tyngdepunkt ligger. I arbejdet med konflikter kan det være konstruktivt at tage udgangspunkt i dette tyngdepunkt. Modellen giver læreren et redskab til at gå i dialog med eleverne om klassens konflikter. Her ved kan konflikten analyseres og bearbejdes, samtidig med at modellen bidrager til at skabe en afstand mellem de implicerede elever og konfliktens genstand.

Hvis tyngdepunktet hos den ene part er værdier, og den anden part ser konflikten som en interessekonflikt, kan det forværre konflikten yderligere. Modellen kan her bidrage til at tydeliggøre konflikten over for

den enkelte og de bagvedliggende motiver hos implicerede parter. Målet er gennem dialog at opnå en gensidig forståelse hos de implicerede parter for den andens motiver. Den nye forståelse kan åbne mulighed for en fortsat dialog og forhandling om, hvad der skal gøres, og hvordan parterne kommer videre.

Gennem dialogen kan parterne søge gensidig forståelse og opklaring. En dialog er ikke det samme som at acceptere den andens synspunkt eller at give den anden ret. Man fører dialog for bedre at forstå de følelser, der viser sig, eller de værdier, der eksisterer hos parterne. Dialogens sigte er at undersøge og ikke at tage beslutninger.

Konflikters eskalering

Konflikter er forskellige og kan ikke sættes på en fast formel. Alligevel lader det til, at der eksisterer et mønster for destruktiv optrapning i konflikter. Dette mønster kan illustreres som en “konflikttrappe”.

Udviklingsprojektet har taget udgangspunkt i Center for Konfliktløsning’s “konflikttrappe”, som folk fra forskellige lande og kulturer har kunnet genkende. Når konflikten udvikler sig, går de implicerede parter ofte ubevidst på et af trappens trin.

1. Uoverensstemmelse

Vi vil ikke det samme.

To parter har ikke den samme holdning til en sag.

2. Personificering

Den andens skyld.

Den anden er problemet. Der opstår negative følelser. Den sårede part angriber, bebrejder, betvivler motiv og den andens karakter. Dette fører til forsvar, sårethed, misforståelser og forvrængninger.

3. Problemfeltet udvides

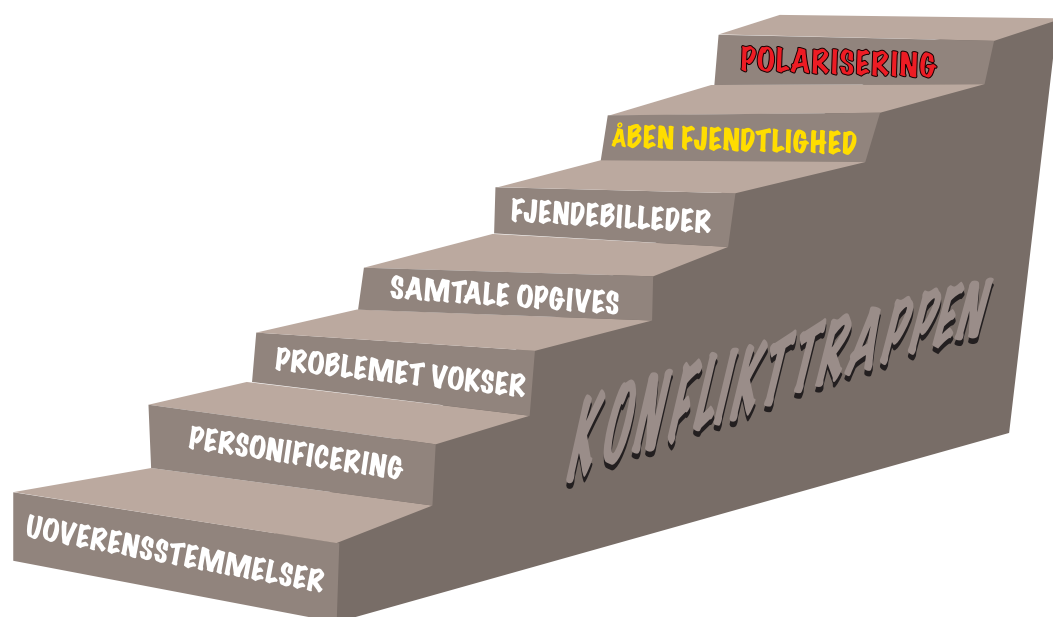
Der er meget i vejen.

Nye problemer inddrages, og gamle sager tages op. Herved øges konfliktens kompleksitet.

4. Samtale opgives

Kommunikationen opgives.

Kommunikationen mellem konfliktens parter bliver mere upræcis



og mere følelsesladet. Dette fører til stadig mindre forståelse, og de to parter undgår ofte hinanden. I stedet kommunikerer gennem handlinger såsom at bagtale og søge forbundsfæller.

5. Fjendebilleder

Modparten er forkastelig.

Det oprindelige problem er glemt. I stedet fremstår de implicerede parter som to modpoler, og verden inddeles i "de gode" og "de onde". Konflikten fremstår som en magnet.

6. Åben fjendtlighed

I vredens vold.

Kontakten mellem de implicerede parter tager ekstreme former, hvor målet er at gøre den anden ondt. Samtidig udskilles de personer, der har forsøgt at forholde sig neutralt eller mådeholdent til konflikten, og kategoriseres som forrædere.

7. Polarisering

Der er ikke plads til os begge.

De to parter kan og vil ikke være i samme rum, hvilket resulterer i geografisk adskillelse.

Når de typiske trin i optrapningen bliver tydelige for eleverne, bliver det ofte muligt for dem at se, hvordan de selv bidrager eller har bidraget til konflikter. Denne bevidstgørelse gør det muligt at overveje, om

man kan handle anderledes i konfliktsituationer og derved bidrage til, at de nedtrappes.

Afgørende bliver derfor, hvordan man møder og håndterer konflikten. De følgende afsnit i kapitlet sætter fokus på at møde konflikter og håndtere konflikter konstruktivt.

At arbejde med konflikters dimensioner og optrapning

Arbejdet med konflikter i en klasse har blandt andet til formål at skabe en fælles forståelse af konflikters væsen og dynamik. Udviklingsprojektet viste, at eleverne kan tage de præsenterede begreber til sig, ved at undervisningen tager afsæt i situationer, som eleverne kender, og som har betydning for dem. Det er her vigtigt, at lærerne får erfaringer med at tale om og arbejde med konflikter, som de også selv er del af.

Øvelse At forstå konflikter

Formål

Formålet er at give eleverne nogle konkrete redskaber til at håndtere og forstå en konflikt og derved blive bevidste om deres egen rolle i konflikter.

Forberedelse

De to modeller "Konfliktens dimensioner" og "Konflikttrappen", tilpasset elevgruppens alder og faglige niveau.

Hver elev skal bruge papir og blyant. Forud for øvelsen kan læreren i aviser mv. finde eksempler på konflikter.

Instruktion

Læreren gennemgår pointerne fra de to modeller "Konfliktens dimensioner" og "Konflikttrappen".

Eleverne inddeles herefter i grupper, hvor de skal arbejde med at finde eksempler på konflikter fra deres hverdag, eventuelt aviser.

Grupperne skal overveje og give forskellige svar på spørgsmålet, hvorfor konflikter opstår. Eksempler på svar kan være: "Vi er uenige om, hvordan vi skal løse opgaven?", "Jeg føler mig ikke respekteret".

Ud fra elevernes svar kan læreren og eleverne sammen forsøge at finde konfliktens dimension og derved konfliktens tyngepunkt.

Grupperne kan herefter uddybe deres svar med konkrete eksempler på:

- Konflikter, som opstår, når man er uenige om, hvordan noget skal gøres. (Det instrumentelle)
- Konflikter, som opstår, når man er uenige om konkrete sager. (Interesser)
- Konflikter, som opstår, når man er uenige om personlige eller kulturelle ideer. (Værdier)
- Konflikter, som opstår, når man føler sig svigtet eller afvist. (Det personlige)

Hver gruppe kan eventuelt vælge et konkret konflikteksempel. Eksemplet kan fremlægges for de andre grupper. Denne del af øvelsen kan med fordel kombineres med øvelsen “Konfliktskulpturer” (se side 56) eller laves som rollespil.

Herefter kan læreren og elever i fællesskab placere de forskellige konflikters udvikling på konflikttrappens trin. Her kan læreren spørge til:

- Hvor på trappen en given konflikt befinder sig?
- Er alle parter på samme trin?
- Hvilke handlinger har gjort, at de er havnet der?

Diskussion/perspektivering

Øvelsen afrundes i plenum med en diskussion om, hvad der optrapper og nedtrapper en konflikt, og om hvilke følelser og behov der tydeliggøres, når vi er i konflikt.

Kommentar til øvelsen

Øvelsen kan udvides, ved at eleverne inddrager eksempler fra tekster, videoklip, pressen mv. Ligesom læreren kan have valgt én konflikt ud på forhånd og forberedt gennemgangen af denne. Det er lærerens vurdering, om det skal være en case, eller om det for klassen vil være givtigt at gennemgå en aktuel konflikt.

Øvelsen kan eventuelt være indledningen til en samtale om trivsel i klassen og på skolen.

At møde konflikter

Når man udsættes for bebrejdelser, bliver ignoreret eller på anden måde møder konflikter, har den måde, man reagerer på, betydning for konfliktens videre forløb. Ligesom konflikter er forskellige, reagerer vi mennesker også meget forskelligt alt efter temperament, tidligere erfaringer og de sammenhænge, som konflikterne opstår i.

Her præsenteres tre typiske måder at reagere på i konflikter:

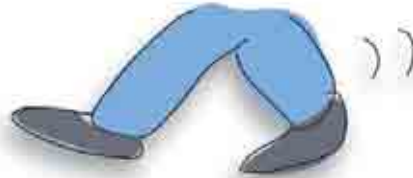
Definition

Tre reaktioner på konflikter



SLÅ

Man angriber, forsvarer sig eller kaster sig over modparten i konflikten. Man reagerer aggressivt, bruger fysisk eller psykisk vold eller er sarkastisk. Man giver tilbage med samme mønt.



GÅ

Man undviger, ignorerer eller fortrænger konflikten. Man vælger at indordne sig, bagatellisere eller lade som ingenting. Man sætter en facade op og søger at undgå konflikten.



STÅ

Man erkender konflikten, konfronterer den og tør møde både problemet og modstanderen. Man tager og bevarer kontakten til modparten, undersøger konfliktens indhold og søger at være tydelig og ærlig i dialogen.

At arbejde med konfliktmønstre

Det kan være givtigt for både lærere og elever at undersøge de tre reaktionsmønstre.

Ideen er at undersøge reaktionsmønstrene som handlemuligheder og disses konsekvenser. Man bør ikke udnævne et reaktionsmønster som rigtigt eller forkert. En forståelse af mønstrene og en indsigt i, hvordan man selv reagerer på konflikter, kan gøre det lettere for eleverne at møde konflikter konstruktivt.

En måde at arbejde med disse reaktionsmønstre på er, at læreren giver eleverne eksempler på forskellige slags konflikter og forskellige måder at forholde sig til disse konflikter på. Eleverne kan analysere og diskutere konflikterne og reaktionerne på dem. Læreren kan finde eksempler fra historien, i samtiden og inden for litteraturen. Det er her vigtigt at vise, at de forskellige reaktionsmønstre kan have deres berettigelse, alt efter konflikten, dens sammenhæng og historik.

Fordomme, forståelse og fikspunkter

Når man er i en konflikt, spiller forestillingerne om motiver og baggrunde for modpartens handlinger ofte en stor rolle. Man gætter sig til, hvad der ligger bag den andens handlinger, og ofte gætter man forkert. Derfor er det relevant at kigge på de forforståelser, vi har i mødet med andre mennesker.

Al forståelse bygger på forforståelse. Lektor i kommunikation ved Roskilde Universitetscenter, Iben Jensen, påpeger, at det er en fordom at tro, at vi ingen fordomme har. I den forbindelse introducerer hun begrebet "fikspunkter". Et fikspunkt refererer til emner eller temaer, der kan bringe en persons sind i kog, ofte på kort tid.

Når konflikter udspiller sig i en flerkulturel kontekst, kan der være relativ stor forskel på de værdier, den enkelte sætter højt. Ofte kan fordomme om en kultur være afgørende for, hvordan personer ser konflikten.

Det kommer eksempelvis til udtryk, når Murat kommer hen til sin klasselærer og fortæller, at han ikke må være med til at spille fodbold med de andre drenge i frikvarteret, fordi han er araber.

Det er vigtigt at være bevidst om egne fordomme og fikspunkter i sådanne konflikter.

Hvis Murats klasselærer tager kulturfordommen for gode varer, kan konflikten blive meget svær at løse. I stedet kan læreren søge at finde den egentlige grund til konflikten:

- Spiller Murat dårligt fodbold?
- Er han uvenner med den styrende dreng i klassen?
- Bliver han aggressiv, når han ikke får bolden?
- Eller er han bare blevet offer for drengene i 5. klasses interne magtkamp?

Hvis man således indledningsvis søger at forstå det almene og medmenneskelige i konflikten og ser bort fra det kulturelt betingede, kan konflikter ofte blive lettere at løse.

Erfaringer fra udviklingsprojektet

På det fælles seminar arbejdede lærerne fra udviklingsprojektet med kulturelle fikspunkter. Lærerne undersøgte deres egne fikspunkter ud fra cases fra skoledagen. Ved rollespil og fælles refleksion blev forskelle på de kulturelt specifikke fikspunkter og det alment menneskelige tydeliggjort.

Case I Danmark har vi et afslappet og naturligt forhold til alkohol

Jasmin far fortæller bekymret, at hans datter har været med til en fest, hvor der var nogle berusede drenge.

Hvordan håndterer jeg som lærer den situation?

Pointer fra den fælles refleksion:

Som lærer er det vigtigt at tage farens bekymringer alvorligt. Det kan man gøre ved at spørge til den konkrete situation:

- Hvad skete der faktisk?
- Hvordan oplever faren de unges forhold til alkohol?
- Hvor meget og hvor tit drikker de?

- Kender han andre forældres reaktioner til de unges fester og deres alkoholforbrug?
- Mener han, at der er behov for fælles alkohol- og festregler i klassen?

Den kulturspecifikke reaktion kan i dette tilfælde være at indlede samtalen med at fortælle om danskernes afslappede forhold til alkohol og herved bagatellisere farens bekymringer. Det er ikke konstruktivt.

Case De skal ikke tale tyrkisk

Eleverne arbejder i grupper i matematiktimen. Læren går rundt og ser, hvordan arbejdet skrider frem. Læreren hører, at der tales tyrkisk i en af grupperne, og tænker umiddelbart, at eleverne taler om andet end matematik, og måske endda om læreren selv.

Hvordan håndterer jeg som lærer denne situation?

Pointer fra den fælles refleksion:

Som lærer er det vigtigt at bevidstgøre sig selv om sine egne fordomme:

- Når jeg tror, at de taler om mig, delagtiggør jeg dem i min oplevelse af situationen, og hvad det gør ved mig?
- Ved at åbne for en samtale om, hvad en sproglig udelukkelse gør ved personer, kan læreren bevidstgøre eleverne om, hvilken effekt deres samtale kan have på andre.
- Fortæl åbent om oplevelsen af at være udelukket, og hvilke forestillinger det kan lede til.
- Spørg, om eleverne selv kender denne følelse.

Den kulturspecifikke reaktion i denne situation ville være at forbyde eleverne at tale tyrkisk. Dette kan efterlade eleverne med indtryk af, at deres sprog er mindre værd end dansk.

At håndtere konflikter konstruktivt

I mødet mellem forskellige kulturer kan der opstå misforståelser og konflikter. Ofte forsvinder sådanne misforståelser og konflikter, når de implicerede parter taler åbent om tingene.

Nogle gange er det nødvendigt at gå ind i konflikten med særlig opmærksomhed og bruge nogle af de redskaber, der er til rådighed i *konstruktiv konflikthåndtering*. Når det handler om flerkulturelle konflikter er udgangspunktet det samme, som når man går konstruktivt ind i andre konflikter.

Definition

Gennem **konstruktiv konflikthåndtering** sættes fokus på det, man vil, så man får en mere direkte og åben kontakt mellem parterne. Man gør brug af metoder, så parterne kan bevare værdighed, og fællesskabet lider mindst mulig skade. Man søger at bruge konfliktens kraft til at finde nye måder at løse problemet på, så sagen afklares, og relationen bliver bedre.

Center for Konfliktløsning påpeger, at nogle af de konflikter, der involverer forældre til tosprogede elever, drejer sig om aktiviteter i skolen. Forældrene har svært ved at se det vigtige i for eksempel idræt, udflugter og lejrskoler. I disse situationer er det vigtigt at have øje for værdidimensionen i konflikten, som omtalt i begyndelsen af kapitlet, ellers kan konflikten ofte eskalere, ved at problemfeltet udvides, og nye problemer dukker op.

Det er vigtigt, at

- spørge og lytte til det, der ligger bag bekymringerne,
- fremlægge og forklare de pædagogiske principper og overvejelser, der ligger bag den type undervisning,
- opnå et fælles ejerskab til elevernes uddannelsesforløb,
- være åben og vise forståelse for hinandens forskellighed,
- søge de fælles beslutninger.

Kernepunkter i konstruktiv konflikthåndtering

Konflikter indeholder genkendelige mønstre. Den konkrete konflikt har dog altid sine egne unikke træk. Derfor er det vigtigt, at konflikt-håndtering altid tager afsæt i den konkrete situation. Ellers risikerer man, at konfliktarbejdet bliver overfladisk, mekanisk og i værste fald manipulerende. Derfor er det betydningsfuldt jævnlige at overveje metoder og deres konsekvenser. Når det er sagt, giver det ofte god mening at arbejde ud fra en disposition, som består af følgende fire kernepunkter.

Definition

Fire kernepunkter

1. Hvad er der sket?

Hvad er problemet? Hvilken sag handler det om? Hvem har været involveret? Hvornår er det sket? Hvor længe har det stået på?

Forsøg at undgå følelser, fortolkning og domme i beskrivelsen af fakta.

2. Hvordan har du/jeg det med det, som er sket?

Hvad gør det ved mig? Hvilke følelser har konflikten vakt?

Forsøg at tale i "jeg-sprog": Jeg bliver irriteret, forvirret... frem for "du-sprog": Du er urimelig, tarvelig... osv.

3. Hvad er vigtigt for dig/jer?

Parternes bagvedliggende behov og interesser afdækkes. Det kan være ønsket om samarbejde, respekt, ro, anerkendelse, tillid, medindflydelse. Der skal fokus på, hvilke af dine/mine/vores behov, værdier og interesser, der skal tilgodeses?

4. Hvad kan vi faktisk gøre?

Hvad ønsker du/jeg, der skal gøres og af hvem? Alle parterne i konflikten kan byde ind med mulige handlinger og løsninger (brainstorm). Herefter kan parterne vælge konkrete løsninger. Det kan være en aftale om at gøre noget? Eller at vi fortsætter samtalen?

De fire kernepunkter er del af de fleste former for konfliktarbejde: Mægling, mediation, basal konfliktløsning. De kan også bruges til egne personlige overvejelser eller sammen med andre til at reflektere

over, hvad man gør, og hvad man kan gøre. Kernepunkterne kan for eksempel bruges som interviewguide i arbejdet med konfliktskulpturer. (Se øvelse). Sigtet er at finde frem til en række handlinger, der kan ændre konfliktens forløb fra et destruktivt til et konstruktivt.

Øvelse Konfliktskulptur

Formål

At give eleverne en alternativ måde at forholde sig til og diskutere konflikter.

Forberedelse

Eventuelt forberedelse – se casen: “At forstå konflikter”, side 48.

Instruktion

Inddel eleverne i grupper af fire til seks elever. Hver gruppe finder en konflikt eller vælger en case. Alle deltagerne i gruppen hjælper med at forme konflikten som en fysisk skulptur, hvor de hver især kropsligt og uden ord udtrykker en rolle i konflikten. To elever kan for eksempel være de implicerede parter, mens en anden elev kan være konfliktens sag. De resterende elever kan være følelser eller handlinger forbundet med konflikten. Konfliktskulpturen vises som en uløst konflikt.

Efter at grupperne har lavet deres skulpturer, samles klassen, og grupperne viser på skift deres skulpturer. Skulpturerne må ikke kommenteres. Der skal være ro og tid til at studere skulpturerne.

Diskussion/perspektivering

Læreren skal i den efterfølgende diskussion folde konflikten ud. Det kan blandt andet ske ved at interviewe eleverne i skulpturen. Det kan her være hensigtsmæssigt at bruge de fire kernepunkter – se beskrivelse nedenfor – som udgangspunkt for spørgsmål:

1. Hvad er der sket? Hvad er problemet?
2. Hvordan har du det med det, der er sket?
3. Hvad er vigtigt for dig?
4. Hvad kan vi faktisk gøre?

De andre gruppers overvejelser og synspunkter inddrages løbende.