

Hva, har du gang i?

**Evalueringsrapport fra projektet
Konfliktmægling for 12 - 15 årige**



Hva, har du gang i?

**Evalueringsrapport fra projektet
Konfliktmægling for 12 - 15 åriget**

ved sociolog Charlotte Vincent

Forside: Luke Magee (ill),

Gitte Blå (layout)

Tryk: Rigspolitiets trykkeri

1. Udgave februar 2006

Oplag 500

Udgives og distribueres af
Det Kriminalpræventive Råd
Odinsvej 19
2600 Glostrup
Tlf. 43 44 88 88
www.dkr.dk
www.hvahardugangi.dk

ISBN: 87-88789-71-3

Kopiering tilladt med kildeangivelse

Hva, har du gang i?

Evalueringsrapport fra projektet Konfliktmægling for 12 - 15 årige

1. Indledning /forord	4
2. Sammenfatning af resultaterne	5
3. Projektets formål og succeskriterier	10
4. Evalueringsdesign	12
5. Projektets organisering og tilrettelæggelse	16
6. Konfliktmægling for 12-15 årige - generelle resultater	18
7. Målgruppen	20
8. Anvendelse af de forskellige mæglingsmodeller:.....	24
9. Erfaringer med mægling fra projektets otte kommuner.....	30
Konfliktmægling i projektkommune A.....	31
Konfliktmægling i projektkommune B.....	38
Konfliktmægling i projektkommune C.....	45
Konfliktmægling i projektkommune D	50
Konfliktmægling i projektkommune E.....	55
Konfliktmægling i projektkommune F.....	62
Konfliktmægling i projektkommune G	67
Konfliktmægling i projektkommune H	71
Sammenfatning af erfaringerne fra de 8 kommuner	74
10. Bilag	
Eksempler på mæglingssager.....	77

1. Indledning

Socialministeriet har i samarbejde med Det Kriminalpræventive Råd taget initiativ til et projekt om konfliktråd og konflikthåndtering for de 12- 15 årige. Baggrunden for dette er ønsket om at videreudvikle den kriminalitetsforebyggende indsats overfor børn og unge ved at anvende og afprøve metoden med konfliktmægling overfor primært kriminalitetstruede børn og unge i alderen 12-15 år.

Projektet har karakter af et udviklingsprojekt, hvor forskellige modeller afprøves i et antal kommuner med henblik på en egentlig vurdering af deres anvendelighed overfor målgruppen i de enkelte kommuner.

8 kommuner har deltaget i projektet med det formål at afprøve mægling som en metode i det kriminalpræventive arbejde.

“De modeller, der foreslås afprøvet i kommunerne, bygger alle på en hensigt om at genoprette handlingers skadelige konsekvenser for de involverede parter, forbedre relationerne mellem parterne, samt forebygge, at børn og unge kommer ind på en kriminel løbebane”¹

De enkelte udvalgte kommuner i projektet beslutter, bl.a. ud fra retningslinierne i de centrale visitationskriterier og ud fra kommunens egen projektbeskrivelse, hvilke metoder, der skal anvendes, hvornår og til hvem.

Rapportens disponering

Denne evalueringsrapport er opdelt i 2 hovedafsnit. Den første del beskriver projektets formål og organisering, evalueringsdesign, samt de generelle resultater vedr. projektet. Den anden del er en præsentation af resultaterne i hver af de 8 kommuner. Beskrivelserne er anonymiserede. Til slut sammenfattes erfaringerne fra kommunerne.

Bagerst i rapporten er der desuden samlet en række eksempler på sager i projektet.

¹ Projektbeskrivelse vedr. projekt: Konfliktråd/konflikthåndtering for 12-15 årige

2. Sammenfatning af resultaterne

Projektet konflikthåndtering blandt 12-15 årige har været rettet mod unge, der har været mere eller mindre kendt i lokalmiljøet i forbindelse med uhensigtsmæssig adfærd eller involvering i episoder med vold, stridigheder og kriminelle aktiviteter. Generelt drejer det sig om unge, der er involveret i aktiviteter, som er uhensigtsmæssige for deres udvikling og for deres omgivelser, aktiviteter, som de har haft svært ved at komme ud af eller få bearbejdet.

Der har i projektperioden været 110 registrerede mæglingsforløb. Hertil kommer, at specielt 1 kommune har anvendt konfliktløsningsredskaberne i en lang række "akutmæglinger", skønsmæssigt ca. 300. Der er registreret status i 36 sager ved hjælp af interviews med mæglerne.

Mange af konflikterne har drejet sig om vold, trusler om vold og stridigheder imellem forskellige parter. Ofte har konflikterne været af alvorlig karakter til ubehag og skade for de involverede parter især, hvis de forblev uløste eller eskalerede yderligere op ad konfliktrappen. Konflikterne har afspejlet de unges hverdagsliv i skolen, på gaden og i hjemmet

De 8 kommuner har organiseret projektet på hver deres måde og ud fra deres specifikke projektstrukturer og organisationskulturer. Det har givet en vifte af forskellige muligheder for mæglerne at udfolde mæglingen i. Nogle steder med et rigtigt godt resultat og andre steder med et knapt så godt resultat. Antallet af mæglinger i de enkelte projektkommuner har varieret meget, lige fra 2 i en kommune til 35 i en anden kommune. Flere kommuner har haft ca. 10 mæglinger.

Mæglingen har haft en positiv effekt på adfærden

Erfaringerne fra kommunerne vedrørende anvendelsen af mæglingsredskabet overfor målgruppen de 12 - 15 årige har gennemgående været, at metoden er et anvendeligt redskab i det forebyggende kriminalpræventive arbejde overfor denne målgruppe.

Mægling ses, som et redskab, der er med til at afholde de unge fra destruktiv adfærd, samtidig med, at det styrker de unges følelse af at kunne påvirke eget liv.

Nogle af kommunerne har også gjort sig erfaringer med at anvende mæglingsredskabet og konflikthåndtering på skolerne og har fundet det meget anvendeligt. Der er imidlertid forskellige holdninger til, hvilke typer konflikter det er relevant at anvende mægling overfor. Spørgsmålet, der stilles i denne sammenhæng er, hvor alvorlige konflikterne skal være for, at der kan anvendes mægling. Nogle mener, at redskabet fint kan anvendes med lidt modifikationer i dagligdagen, andre, at det skal være mere alvorlige konflikter.

For alle kommunerne gælder det, at de fleste sager, hvor der er gjort status efterfølgende, har vist sig at have en positiv effekt på adfærden hos de involverede parter, samt at konflikten ikke er genopstået.

Ud af de 36 sager, der er registreret status på, har de 15 af sagerne været fra målgruppen af unge, der har været kendt i lokalmiljøet over længere tid og, som tidligere har været involveret i episoder med vold, stridigheder og kriminelle aktiviteter. Sagerne kan karakteriseres ved, at de unge har haft en uhensigtsmæssig adfærd et stykke tid og er mere eller mindre kendt af det sociale system.

En af de problemstillinger, som er dukket op med denne gruppe er, at det kan være vanskeligt at vurdere årsagerne til konflikterne, samt at vurdere, om der også spiller massive sociale og andre problemer ind. Vurderingen af de 15 sager ud fra mæglernes status, samt registreringskemaerne er følgende:

- I 12 sager ud af de 15 sager har de unges adfærd ændret sig i positiv retning, så de ikke har været i konflikter siden.
- I 7 sager ud af de 15 sager har mægleren registreret, at relationen, hvori konflikten udspillede sig er blevet positiv.
- 1 sag har haft et negativt udfald.

Den anden målgruppe af unge i projektet er ikke tidligere kendt i lokalmiljøet for uhensigtsmæssig adfærd, før den pågældende konflikt i dette projekt.

Der har været registreret status på 19 sager ud af de 36 sager.

Denne gruppe unge har ikke været kendt af systemet på forhånd, og sagerne har drejet sig om konflikter blandt piger (pige konflikter) og andre forholdsvis almindelige konflikter blandt unge i form af diverse stridigheder og chikane. En særlig gruppe konflikter er dem, der opstår på nettet eller via mobiltlf.

Mange konflikter blandt de unge sker via mobiltelefonerne og på nettet, og det forstærker og forenkler ofte konflikterne. Der sker ofte også en eskalering af konflikterne i alvorlighed, samt i forhold til at involvere mange parter. Vurderingen af de 19 sager ud fra mæglernes status samt registreringskemaerne er følgende:

- I 17 sager ud af de 19 sager har de unges adfærd ændret sig i positiv retning, og de har ikke været i konflikter siden.
- I 14 sager ud af de 19 sager har mægleren registreret, at relationen, hvori konflikten udspillede sig og blevet positiv.
- I 2 sager har der ingen ændring været.

Den tredje målgruppe var unge, som var i konflikt med en voksen - mange gange forældrene, nogle gange en professionel. Det har været vanskeligt at få præcise tal på, hvor mange sager, der har været i denne målgruppe. Næsten alle kommuner har haft erfaringer med disse sager, men der er kun udført status på 2 sager.

- I de 2 sager blev konflikten mellem forældre og den unge løst i positiv retning, så den unge ændrede adfærd og relationen imellem forældre - ung blev forbedret.

Det er vanskeligt at sige noget om, hvordan de unge selv har oplevet konfliktmægling og processen, da det ikke har været muligt at interviewe eller spørge de fleste af de unge, der har medvirket til mægling. Der har kun været afholdt 2 interviews med unge, der deltog i en mægling. De var dog begge meget positive overfor forløbet.

Resultatet af mæglingerne kan generelt siges at være følgende:

Ud af de vurderede sager har flertallet af sagerne haft en positiv effekt på målgruppen, da sagerne ikke er genopstået, og da der ikke efterfølgende har været set og hørt om nogen konflikter blandt de involverede parter.

Konklusionen er, at projektet har været med til at afholde de unge fra destruktiv adfærd, og styrke dem i følelsen af at kunne handle overfor eget liv.

Frivillighed er væsentligt

Mægling er kendetegnet ved at være en frivillig konfliktløsningsmetode. Begge parter skal sige ja til at deltage. Frivillighedsprincippet er et af de mest afgørende og fundamentale principper for, at der kan være tale om mægling, mener alle 8 kommuners mæglere. De mæglere, der specielt har anvendt metoden på skolerne i "akutmæglinger" har måttet erkende, at de har bøjet, og ikke fuldt overholdt det nogle gange. Dilemmaet beskrives i projektrapporten.

Formøder er af afgørende betydning

Parterne kontaktes altid af mægleren forud for mæglingen. Det kan ske pr. tlf. eller ved et formøde. Mægleren fortæller parterne om processen og besvarer deres spørgsmål. Formålet er, at parterne får tillid til mægleren.

Der er stort set enighed om formøders afgørende betydning for forløbet af en mægling. Dette gælder ikke, hvad angår selve opfølgningen efter mæglingseancen, hvor nogle mener, at det altid skal ske og andre mener, at det kun behøver ske nogle gange. Nogle mener, at der slet ikke skal være nogen opfølgning. Hvad der er rigtigt eller forkert i denne sammenhæng må være et af de områder, som skal drøftes fortsat i forhold til implementeringen af mægling i kommunerne. Forarbejdet beskrives i projektrapporten.

Kendskabet er vigtigt

Mægleren er neutral og upartisk, men ikke nødvendigvis ukendt for de unge. I det hele taget ser det ud som om, det er vigtigt for de unge specielt i denne aldersgruppe at kende de voksne, der er mæglere.

Organiseringen har betydning for succesen

Projektet har været organiseret på forskellige måder i kommunerne, hvoraf nogle ser ud til at have været mere hensigtsmæssige end andre. Der, hvor visitationen er foregået via "mandagsmøder", som er tværfaglige møder, hvor politiet også indgår med døgnrapporten, har visiteringen af sager stort set fungeret. Visitationen af sager har fungeret der, hvor der har været en central og kendt opsigende medarbejder blandt de unge og deres familier.

Visitationen har ikke fungeret optimalt de steder, hvor specielt skolelederne dels har været kontaktpersoner for unge eller andre, der ønskede mægling, dels har været det formidlende led til mæglerne.

Visitationen af sager har heller ikke fungeret optimalt de steder, hvor parterne selv kunne henvende sig direkte til mæglerne, specielt ikke i de større kommuner, hvor mæglerne ikke er kendte af de unge.

Der har været forskellige måder at visitere sagerne på til mæglerne. Erfaringerne var, at det er nødvendigt med et aktivt formidlende led, der visiterer sagerne til mæglerne. De steder, hvor dette led har manglet eller ikke har fungeret, har mæglerkorpsset ikke kunnet fungere, da de ikke har fået sager.

Det ser i øvrigt ud til, at de kommuner, der har etableret et tværfagligt mæglerkorps med en vis selvstændighed, har haft størst succes. Det har været en god model, som har givet et godt sagsflow.

De fleste af kommunerne havde i deres visitationsprocedure afgrænset målgruppen mere specifikt til grupper, hvor de mente, at mægling kunne være relevant. Nogle kommuner mente ikke, at unge, der havde mange problemer i forvejen, og som var kendt i det sociale system, var relevante at tilbyde mægling. Andre kommuner havde ikke denne afgrænsning, og én kommune mente, at mægling ikke kunne skade og derfor kunne tilbydes alle de unge, som den pågældende mægler vurderede, ville kunne profitere af mægling i en eller anden form.

Tilsvarende var der forskellige holdninger til, hvor "lette" sagerne kunne være i forhold til at anvende mæglingsredskabet. Nogle kommuner mente ikke, at det skal anvendes overfor lette sager, andre kommuner har anvendt mæglingsredskabet eller dele af redskabet overfor "her og nu sager", også kaldet "akutmægling", og har fundet det meget anvendeligt til dagligdagens konflikter.

Et andet forhold ved organisering af projekterne i kommunerne har været de overordnede styregrupper for projektet. Alle kommuner har haft en styregruppe bestående af ledere på forskellige niveauer. I nogle af kommunerne har styregrupperne ikke været særligt aktive, og kommunerne har samtidig haft vanskeligheder med at få sager. Det ser ud til, at den manglende aktivitet fra styregruppernes side har haft en decideret demotiverende og negativ effekt på projektet i de pågældende kommuner.

Med hensyn til mæglerrollen har de fleste af mæglerne været forankret i SSP på forskellige måder. Flere har været SSP-konsulenter, SSP-lærere eller opsøgende medarbejdere, hvilket ser ud til at have været et relevant udgangspunkt for mæglerrollen. Det er erfaringen, at konfliktmægling integreres fint med mæglernes øvrige daglige arbejdsredskaber.

I denne forbindelse har flere kommuner erfaret, at det er hensigtsmæssigt at etablere et egentligt mæglerkorps med repræsentanter fra forskellige faggrupper, samt at denne gruppe etablerer et egentligt netværk til udveksling af erfaringer og supervision.

En gennemgående erfaring fra kommunerne har været, at mægling kræver tid. Tid til forarbejde og selve mæglingsseancen, samt evt. tid til opfølgning. Det er i den forbindelse ikke nødvendigvis ekstra tid. Tiden kan fint indgå i mæglerens almindelige arbejdstid, hvis der blot er taget højde for det. Der kan også honoreres for ekstra tid ud over arbejdstiden, men igen er det erfaringen, at det skal være præciseret på forhånd, hvilke ressourcer mæglerne har til rådighed.

Metoden

Mægling er en metode til at løse alvorligere konflikter mellem forskellige parter, en metode, som parterne frivilligt deltager i.

Konfliktmæglingsmetoden ses af de fleste af mæglerne, som et velegnet redskab overfor unge. Mæglerne finder desuden at elementerne i mæglingsmetoden er særdeles anvendelige i deres daglige arbejde i øvrigt.

Flere synes desuden at metoden er særligt velegnet overfor de unge på grund af dens respektfulde tilgang overfor de unge. Denne tilgang fremhæves af mæglerne fra én kommune, som særlig vigtig overfor unge af anden etnisk herkomst. Derudover fremhæves den frivillige tilgang til at deltage i mægling, som altafgørende for, om det kan virke efter hensigten.

Ifølge mæglerne var det sjældent de unge, der ikke ville indgå i en mæglingsseance, men deres forældre, som af forskellige grunde i nogle tilfælde ikke ville involvere deres barn i mægling.

Ifølge mæglerne ser mæglingen generelt ud til at have en virkning på de unge på udvalgte områder, såsom:

- At udvikle og styrke de unges sociale og følelsesmæssige kompetencer.
- At styrke de unges oplevelse af at kunne påvirke deres eget liv.
- At til en vis grad opøve handlekompetence.
- At medvirke til at afholde de unge fra destruktiv adfærd.

3. Projektets formål og succeskriterier

Det overordnede formål med projektet er at forebygge udvikling af kriminel adfærd hos unge 12-15 årige, samt at medvirke til at reducere sager om vold, chikane, mobning, gaderøverier, butikstyverier og hærværk, hvor 12-15 årige er impliceret.

Delmål er at afprøve konfliktmægling i en række udvalgte kommuner med henblik på at beskrive og vurdere mæglingens anvendelighed overfor målgruppen.

Et delmål er også at uddanne et antal mæglere fra hver kommune, som afprøver metoden. Mæglerne modtager undervejs i forløbet faglig sparring og supervision, samt udveksler erfaringer på tværs af kommunerne. Erfaringsopsamlingen indgår i den samlede evaluering, som formidles til alle kommuner.

Målgruppe

Projektet er primært rettet imod unge under den kriminelle lavalder fra ca. 12 til ca. 15 år. De unge er kendt i lokalmiljøet i forbindelse med uhensigtsmæssig adfærd eller involvering (offer for eller medvirkende til) episoder med vold, stridigheder og kriminelle aktiviteter. Overordnet drejer det sig om unge, der kan karakteriseres ved, at de er involveret i aktiviteter, som er uhensigtsmæssige for deres udvikling og for deres omgivelser, aktiviteter de har svært ved selv at komme ud af eller få bearbejdet.

15-16 årige kan medvirke i konfliktråd/konflikthåndtering, hvis de tilhører en gruppe, hvor deres deltagelse er relevant, eller hvis de på det udløsende tidspunkt endnu ikke var fyldt 15 år. I et samarbejde mellem kommunen og projektledelsen fastlægges det, hvordan målgruppen opsøges og, hvordan visitationen til konfliktmægling organiseres, samt efter hvilke kriterier.

Modeller, som kan afprøves i kommunerne:

1. Mægling mellem to parter.
2. Mægling mellem grupper i indbyrdes konflikt.
3. Konflikthåndtering i grupper.
4. Konferencemodeller / stormøder.

Succeskriterierne for projektet

I. Vedr. projektet generelt.

- At der gennemføres konfliktmægling i x antal sager.
- At konfliktmægling forankres som en mulighed for 12-15 årige i projektkommunerne.
- At projektet medvirker til at udvikle mæglingsmetoden i forhold til målgruppen.
- At projektkommunerne på baggrund af erfaringerne ser nye perspektiver i at anvende modellerne.
- At projektet inspirerer andre kommuner til at indføre konfliktmægling for 12-15 årige.

II. Vedr. mæglerne.

- At mæglerne afprøver mæglingsmetoden og er med til at udvikle og nuancere modellerne i forhold til målgruppen.
- At mæglerne gennem uddannelse og erfaringer integrerer konfliktmægling som en værdi og metode.

- At mæglerne har faglige, sociale, personlige og kommunikative kompetencer, der er i overensstemmelse med konfliktmæglings grundlæggende værdier, som de fremgår af definitionen (bilag 1).
- At mæglerne danner netværk på tværs af projektkommuner og gennem samarbejde kvalificer er arbejdet med målgruppen.

III. Vedr. de 12-15 årige.

- At projektet er med til at udvikle og styrke de unges sociale og følelsesmæssige kompetencer i et omfang, så de på længere sigt opøver en handlekompetence, som sætter dem i stand til bedre selv at håndtere egne konflikter, uden medvirken af en tredjepart.
- At projektet er med til at styrke de unges oplevelse af at kunne påvirke deres eget liv.
- At projektet er med til at afholde de unge fra destruktiv adfærd.
- At de unge, der medvirker i konfliktmægling, har oplevet at blive hørt og respekteret i processen.

4. Evalueringsdesign

Formål med evalueringen

Formålet med denne evaluering er at vurdere mæglingens anvendelighed overfor målgruppen. Evalueringen skal både beskrive brugen og omfanget af konfliktmægling og vurdere virkningen på de 12-15 årige, der indgår i projektet.

Evalueringen vil derfor både være baseret på en mere generel **erfaringsopsamling** vedr. omfanget, indhold og brugen af mægling, samt en **vurdering af effekten og anvendeligheden** af konfliktmægling overfor målgruppen i de specifikke kontekster, hvor de bliver afprøvet.

Denne type projekt har karakter af at være et udviklingsprojekt med fokus på metodeudvikling, hvor mægling som metode vil blive afprøvet i et antal kommuner, dvs. i forskellige sociale, politiske og organisatoriske kontekster.

Projektet skaber herved en mangfoldighed af komplekse videns- og erfaringsmættede data, som kan opsamles inden for den såkaldte realistiske evalueringsmodel,² også kaldet virkningsevaluering.³

Dette er en form for effektevaluering, der er mere egnet til at evaluere et komplekst socialt felt - de vilde sociale problemer⁶ - hvor det ikke er muligt entydigt at isolere årsager til et givent socialt problem.

Realistisk evaluering er en evaluering, som forholder sig bevidst til den specifikke kontekst, hvori de pågældende metoder bliver afprøvet.

Evalueringen stiller spørgsmålet: Hvilke typer og former for mægling i dette projekt virker - for hvem -hvornår - og under hvilke betingelser?

Fordelen ved denne tilgang er, at det giver mulighed for at få en mere kompleks forståelse for, hvad der virker efter det forventede.

Hvad der virker - for hvem (mekanisme) - hvornår - under hvilke betingelser (kontekst) - og med hvilke forventede effekter (outcome), bliver dels fastlagt ved hjælp af en mere overordnet teori (her konfliktteorien, samt restorative justice) dernæst mere specifikt sammen med og i kontakten med aktørerne i den kontekst, projektet finder sted i (her de pågældende kommuner og mæglerne).

Realistisk evaluering er en form for et "demokratisk" evaluering, fordi den anerkender frontmedarbejdernes autonomi ved at inddrage dem i "den komplekse implementeringsstruktur, der ofte kan iagttages indenfor det sociale område". Evalueringen har også karakter af at være orienteret imod læring, fordi overvejelser om kontekst, mekanismer og outcome synliggøres og bearbejdes i samarbejde med feltet.

Evalueringen vil have karakter af at være :

- Procesevaluering med opsamling af erfaringer fra deltagerne samt tilbagemelding til deltagerne med henblik på at korrigere projektet undervejs.

- Produkt- og resultatorienteret evaluering med fokus på, hvad der rent faktisk skete, samt konkrete beskrivelser af resultater heraf.

Problemstillinger og fokusområder i evalueringen

Problemstillingerne i evalueringen har være rettet imod følgende forhold:

- Hvilken virkning/effekt har de forskellige metoder for de unge med hensyn til følgende forhold:
 1. At forstå "den andens" virkelighed og sårbarhed, samt sin egen.
 2. At forstå mødets og dialogens muligheder for at skabe bro, forståelse og heling af sår.
 3. At forstå konflikter som et livsvilkår.
 4. At styrke deres handlekompetence i forhold til eget liv i konstruktiv retning.
 5. At få genoprettet de brudte relationer og på den baggrund skabe mere tillid til andre.
 6. At få givet dem positive erfaringer med konfliktløsning.
 7. At afholde dem fra at begå kriminalitet.

Hvilke modeller er relevante at tage i brug overfor hvilke problemstillinger, personer og grupper?

Modellerne skal vurderes i forhold til, om de opfylder de grundlæggende mål i mæglingsprocessen - processen med at genoprette skaderne og de brudte relationer, som er rettet imod at opnå:

- et resultat, som tilfredsstillende parterne i konflikten:
 - 1) den eller de personer, som er blevet krænkede eller påført skade,
 - 2) den eller de personer, som har udført de krænkende eller skadelige handlinger og
 - 3) andre, som er påvirket af hændelserne⁵
- at parterne selv er aktive og direkte deltagere i beslutninger vedr. deres eget liv
- at de selv og sammen tager ejerskab for konflikten
- at parterne skaber fælles mening om konflikten
- at de får mulighed for selv aktivt at bearbejde konflikten
- at deres oplevelser, interesser, behov og følelser høres og respekteres
- at de bevarer eller genvinder kontrollen med eget liv
- at de genopretter personlig værdighed og/eller relationer
- at de får mulighed for at træffe gensidigt tilfredsstillende aftaler

Derudover vil evalueringen forholde sig til, hvorvidt de generelle mål og succeskriterier er opnået.⁸

Generelt om metoden

Denne evalueringsform baserer sig på frontmedarbejdernes, dvs. her mæglerne og tovholderne subjektive oplevelser og vurderinger af mæglingsforløbene. Det skal gøres helt klart, at der ikke er tale om deciderede videnskabelige effektvurderinger af mæglingens resultater med præcise før og efter målinger og kontrolgrupper. Det skal dog så pointeres, at mæglerne og tovholderne i de 8 kommuner har tilegnet sig et professionelt værktøj, som de efter evaluators mening alle har arbejdet meget seriøst med, og ud fra denne professionelle viden har de vurderet en del af sagerne. I de sager, hvor det har været muligt, har mæglerne givet deres vurdering af den virkning og effekt, mæglingen har haft på parterne i en given sag. Efterfølgende har evaluator på baggrund af mæglerne subjektive udsagn vurderet de enkelte sager yderligere, og her også i lyset af evt. kvantitative oplysninger fra registreringskemaerne.

Metoderne i dataindsamlingen har været såvel kvantitative som kvalitative data i form af dokumentarisk materiale, spørgeskema og interviews.

Dokumentarisk materiale i form af visitationskriterier fra de enkelte kommuner, evt. referater m.v.

Kvantitative data

- Registreringsskema, der skulle udfyldes ved hver påbegyndt mægling af mæglerne under hele forløbet. Der er ved projektets afslutning registreret 110 skemaer.
- Der er udarbejdet et afsluttende spørgeskema i projektets afslutningsperiode i oktober 2005 til samtlige 56 mæglere inklusiv de nye mæglere. 43 mæglere har svaret på skemaet, hvilket giver en svarprocent på 77%. Svarprocenten varierer dog meget kommunerne imellem.
- Afsluttende spørgeskema er sendt til 9 tovholdere, som alle på nær en har udfyldt.

Kvalitative data: Der er foretaget i alt 51 interviews.

- Fokusgruppeinterviews med mæglerne i hver kommune ved starten af projektet og ved afslutningen af projektet, dvs. i alt 15.
- Interview med 3 deltagere i mæglingsforløb.
- Enkeltinterview med tovholderne, ialt 8.
- Enkeltinterview med ledere i de forskellige kommuner, i alt 9.
- Enkeltinterview med mæglere, i alt 7.

Erfaringer med denne evalueringsform generelt

Baggrunden for valget af denne realistiske evalueringsmodel var en vurdering af selve projektets karakter. Projektet var udbredt til 8 vidt forskellige kommuner med hver deres valg af, hvordan de ville tilrettelægge forløbet vedr. mæglingssagerne rent organisatorisk, samt hvordan de ville afgrænse den overordnede målgruppe, de 12 - 15 årige. Dels var modellen valgt ud fra, at det var vanskeligt at lave en egentlig eksperimentel effektundersøgelse i form af kontrolgruppe og før og efter målinger, fordi målgruppen ikke på forhånd kunne afgrænses. Mægling var også var et tilbud, som det var frivilligt at deltage i.

En forudsætning for at evalueringen kunne lade sig gøre var, at frontmedarbejderne (her mæglerne) var aktive i vurderingen af mæglingens virkning og de forskellige metoders anvendelighed.

Derfor blev der i starten gjort en del ud af at informere både tovholdere og mæglerne om denne evalueringsform og deres rolle i den. Desuden blev registreringsskemaet udarbejdet med to formål for øje - dels faktaregistreringer vedr. mæglinger indenfor en række variable - dels mere "pædagogiske" og reflektoriske spørgsmål, som skulle vejlede og føre mægleren igennem mæglingsprocessens forskellige faser og registrere sine erfaringer.

Det må erkendes, at evalueringsskemaet blev stort og omfattende, og hvis det skulle bruges efter hensigten, ville det kræve en bevidst systematik og planlægning af sin tid og sine tanker om mæglingsarbejdet, hvilket kan være vanskeligt for de fleste i en hektisk arbejdsdag.

De forskellige medarbejdere havde ikke den fornødne tid og struktur i hverdagen til at udfylde skemaet efter hensigten. Der måtte presses en del for at få registreringsskemaerne udfyldt, men mæglerne gjorde det trods alt, hvilket de skal have tak for. Dog kan det siges, at de holdt sig mest til en mere enkel udfyldning, og ikke alle registreringsskemaer er lige grundigt udfyldt. Af denne årsag valgte vi at interviewe mæglerne om bl.a. status på sagerne.

En anden grundlæggende erfaring vedr. evalueringen af dette projekt var, at det var vanskeligt at få deltagerne i mæglingerne til at lade sig interviewe. På trods af utallige opfordringer og mægler-

nes positive tilkendegivelser om det lykkedes det, kun i 3 mæglingssager at interviewe deltagerne. Det ene interview vedrørte et stormøde, hvor kun én ville interviewes. Det andet var en sag med konflikt i en gruppe, hvor klassen + lærer lod sig interviewe. Den tredje sag var en konflikt mellem to drenge, hvor begge drengene lod sig interviewe.

Der har derfor ikke været den forventede tilbagemelding fra deltagerne i mæglingerne. Det oprindelige spørgeskema, som deltagerne skulle udfylde, blev opgivet, da mæglerne vurderede, at det ikke var muligt at få målgruppen til at udfylde det.

En anden erfaring i denne evaluering har været de omstændigheder de forskellige aktører i kommunerne har været underlagt. I den sidste del af projektfasen blev strukturreformen drøftet intenst i kommunerne, og ændringer blev gennemført i afslutningen af projektet. I den forbindelse vil jeg takke kommunerne, projektlederne og tovholderne for, at de satte tid af til evalueringen og interviewene i den travle tid.

² Hanne Kathrine Krogstrup: Evalueringsmodeller. Systime 2003.

³ Nye veje i evaluering. H. K. Krogstrup og P. Dahler-Larsen: Nye veje i evalueringen. Systime 2003.

⁴ Hanne Kathrine Krogstrup: Evalueringsmodeller. Systime 2003.

⁵ H. Zehr: Ways of knowing for a restorative worldview; i Weitekamp and Kerner: Restorative Justice in Context - International practice and directions. Devov, UK 2003, s. 265

5. Projektets organisering og tilrettelæggelse

Projektet består af en overordnet generel projektledelse i Det Kriminalpræventive Råd + 8 projektkommuner, der er fordelt over hele landet med såvel storby som landkommune.

Projektledelsen har som opgave at igangsætte projektet, udvælge x antal kommuner, som projektkommuner, tilse projektet undervejs, samt designe og tilrettelægge uddannelsesforløbet for mæglerne.

Der er etableret generelle visitationskriterier, som de enkelte projektkommuner skulle udarbejde deres egne specifikke kriterier efter. De generelle retningslinier for visitationsprocedurerne var følgende:

- Der etableres visitationsudvalg i projektkommunerne.
- Der etableres en konkret visitationsprocedure i hver kommune, der angiver, hvilke sager og hvilke unge inden for målgruppen, der tilbydes konfliktmægling.
- En sag skal vurderes egnet til konfliktmægling ud fra mæglerens resurser, de unges resurser, de tidsmæssige rammer i projektet

Visitationsprocessen forud for konfliktmægling:

- a) Politi, sagsbehandler, lærer m.v. orienterer parterne om mulighed for konfliktmægling og sender sagen til visitation.
- b) Sagen vurderes i visitationen som egnet eller uegnet. Er sagen egnet, kontakter tovholderen en mægler.
- c) Mægleren tager stilling til, om sagen er egnet for mægling.
- d) Hvis mægleren kan gå ind i sagen, kontakter vedkommende parterne og fortæller uddybende om processen.
- e) Parterne spørges, om de vil deltage. Det er en forudsætning, at alle parter samtykker, og at dette sker på frivillig basis.
- f) Parterne skal i alle tilfælde, også når det ikke kommer til mægling, have en respektfuld og hurtig tilbagemelding på visitationen.

Den overordnede projektledelse varetages af Det Kriminalpræventive Råd og den mere specifikke projektledelse af hver enkelt kommunes tovholder. Hver kommune har en projektbeskrivelse og en visitationsprocedure, som er godkendt af den overordnede projektledelse i DKR. De enkelte kommuners projekter vil blive beskrevet anonymt i de følgende afsnit.

Mæglerne, hvem er de?

Der blev fra starten uddannet i alt 52 mæglere, hvoraf 1 var tovholder. De 52 mæglere fordelte sig nogenlunde jævnt over alle 8 projektkommuner. Deres uddannelsesmæssige baggrund var følgende :

- 26 lærere
- 8 pædagoger
- 4 socialpædagoger
- 5 SSP-konsulenter
- 1 opsøgende medarbejder
- 2 psykologer
- 4 politifolk
- 2 sundhedsplejersker

I løbet af projektperioden blev mæglerkorpset suppleret med yderligere 12, som fordelte sig på følgende uddannelser:

2 lærere
1 pædagog
3 SSP-konsulenter
3 opsøgende medarbejdere
1 psykolog
2 politifolk

Ved projektets afslutning var der 57 mæglere i alt, hvoraf de 4 var tovholdere.⁶

Den uddannelsesmæssige baggrund er det tilegnelsesgrundlag, de forskellige deltagere har haft ved mægleruddannelsens start, og det kan antages, at det både har betydning for, hvordan mæglingsprincipperne tilegnes og for udførelsen i praksis. Derudover har det betydning, hvilket arbejde de har, dvs. hvilken organisatorisk ramme de arbejder indenfor, og hvilke arbejdsfunktioner de har.

⁶ Se kommuneafsnit for fordeling af mæglerne.

6. Konfliktmægling for 12-15 årige - generelle resultater

Den første del af projektperioden handlede om at få uddannet en række mæglere i hver projektkommune. Der blev uddannet 52 mæglere jævnt fordelt over de 8 projektkommuner. Disse blev suppleret yderligere med 12 i løbet af projektperioden. 7 mæglere er faldet fra, eller har fået andet job. P.t. er antallet af mæglere nu på 57.

Efter uddannelsesperiodens afslutning i foråret 2004 startede mæglerne med at få sager. Dog var der en enkelte projektkommune, der startede før, da mæglings-/konfliktløsningskompetencerne allerede var til stede hos enkelte af mæglerne. Generelt foregik de fleste sager i perioden juni 2004 til november 2005, dvs. ca. 11/2 år.

I alt har der været 110 registrerede mæglinger i de 8 projektkommuner. Tallet omfatter også mæglinger, der af forskellige årsager er afbrudt undervejs, i mange tilfælde fordi problemet blev løst af sig selv. **19 af sagerne har været politianmeldte.**

Som det fremgår af nedenstående *tabel 1*, er der stor variation kommunerne imellem i forhold til antallet af mæglingssager. Det spænder fra 1 kommune, der har 35 sager til en kommune med kun 2 sager. Der er imidlertid ingen sammenhæng imellem kommunestørrelse og antal mæglinger i dette projekt. Kommunens størrelse er derfor ikke angivet her, men kan ses i de enkelte kommune-afsnit.

Tabel 1. Fordeling af antal mæglingssager i de 8 projekt kommuner

Kommuner	A	B	C	D	E	F	G	H	I ALT
Antal mæglingssager	22	35	7	15	13	6	10	2	110
% i forhold til det samlede antal sager	20%	32%	6%	14%	12%	5%	9%	2%	

Kilde: Registreringsskemaer

I langt de fleste tilfælde blev mæglingen mellem to parter anvendt, som det ses af nedenstående *tabel 2*. Her er 64 registrerede sager. 15 sager vedr. mægling mellem grupper i indbyrdes konflikt. Konflikt håndtering i grupper er anvendt 3 gange og stormøde 1 gang.

Tabel 2. Hvilke modeller blev valgt til mægling

Modeller	Mægling mellem to parter	Mægling mellem grupper i indbyrdes konflikt	Konflikt håndtering i grupper	Stormøder	Andet	Uoplyst
Antal	64	15	2	2	5	22

Kilde. Registreringsskemaer

Hvem var parterne i konflikterne?

Som det fremgår af nedenstående *tabel 3* var parterne hovedsageligt de 12 - 15 årige, som var målgruppen i projektet. En del af de konflikter, denne målgruppe har haft i projektet, har også

involveret andre aldersgrupper. 36 var involveret i aldersgruppen over 16 år heraf flest fra de ældre aldersgrupper fra 19 år og opefter. Som det vil fremgå senere i rapporten, består en stor del af denne aldersgruppe af forældre til de unge.

Tabel 3. Hvem var parterne i konflikten

Parter - Alder	0-11 år	12-15 år	16 -18 år	19 år -
	7	82	14	22

Kilde: Registreringsskemaer

Frivillighed

Et af de grundlæggende forhold i mæglingsforløbet er frivillighedsprincippet. Mæglerne blev bedt om at registrere, hvorvidt deltagerne deltog frivilligt, hvilket er en af forudsætningerne for at føle ejerskab til konflikten og tage ansvaret for løsningen. I 75% af mæglingssagerne deltog alle i mæglingen, uden at føle sig presset til det. I resten af mæglingssagerne følte enkelte af deltagerne sig presset til at indgå i mæglingen.

Typer af sager - konfliktens baggrund

Tabel 4. Typer af konflikter/hændelser, som var baggrund for konflikten

Typer af konflikter og hændelser	Vold	Trusler om vold	Chikane	Mobning	Røverier	Tyveri	Hærværk	Stridigheder	Andet
Antal	40	42	42	20	0	4	2	47	11

Kilde: Registreringsskemaer

Langt de fleste mæglingsforløb har handlet om vold og trusler om vold, nemlig 82 tilfælde. Ellers er det højeste tal stridigheder. Trusler om vold og chikane nogenlunde lige store.

Mobning udgør kun en mindre del, nemlig 20. I øvrigt er det også bemærkelsesværdigt, at kun få sager (ialt 4) har været vedr. tyveri, og at der ingen røverisager har været.

En konflikt/hændelse kan godt indeholde flere typer af konflikter, hvilket er baggrunden for at tallene er højere end antallet af mæglingssager.

Antallet af steder, hvor konflikten fandt sted, er ligeledes større end antallet af mæglingssager, fordi nogle konflikter fandt sted flere steder. Det er bemærkelsesværdigt, at de fleste konflikter, der har ført til mæglingssager, har fundet sted på skolen. I denne sammenhæng er det udtryk for, at flere af mæglerne er skolefolk eller tit kommer på skolerne.

Tabel 5. Stedet, hvor konflikten hovedsageligt fandt sted

Stedet for konflikten	Skole	Klub	Gaden	Hjemme	Andet
Antal	63	15	43	27	17

Kilde: Registreringsskemaer

7. Målgruppen

Projektet er primært rettet imod unge under den *kriminelle lavalder fra ca. 12 til ca. 15 år*. De unge er kendt i lokalmiljøet i forbindelse med *uhensigtsmæssig adfærd eller involvering (offer for eller medvirkende til) episoder med vold, stridigheder og kriminelle aktiviteter*. Overordnet drejer det sig om unge, der er involveret i aktiviteter, som er *uhensigtsmæssige for deres udvikling og for deres omgivelser*, og, som de har svært ved selv at komme ud af eller få bearbejdet.

15-16 årige kan medvirke i konfliktråd/konflikthåndtering, hvis de tilhører en gruppe, hvor deres deltagelse er relevant eller, hvis de på et udløsende tidspunkt endnu ikke var fyldt 15 år. I et samarbejde mellem kommunen og projektledelsen fastlægges, hvordan den lokale opsøgning af målgruppen og visitationen til konfliktmægling organiseres samt efter, hvilke kriterier.

Målgruppen kan deles op i følgende:

1. Unge, der har været kendt i lokalmiljøet over længere tid, og som tidligere har været involveret i episoder med vold, stridigheder og kriminelle aktiviteter.
2. Unge, som ikke tidligere er kendt i lokalmiljøet for uhensigtsmæssig adfærd m.v. før den pågældende konflikt i dette projekt.
3. Nye målgrupper, der opstod undervejs i projektet.

1. Kendte unge

De unge, der har været kendt i lokalmiljøet over længere tid, og som tidligere har været involveret i episoder vold, stridigheder og kriminelle aktiviteter eller andet.

Sagerne kan karakteriseres ved, at de unge har haft en uhensigtsmæssig risikoadfærd et stykke tid, og er mere eller mindre kendt af det sociale system. Nedenstående giver et eksempel på, hvordan en sådan konflikt og mægling ser ud. Dette eksempel er ikke repræsentativt for samtlige af de sager, der har været indenfor denne del af målgruppen, men er valgt for at synliggøre kompleksiteten i disse sager, samt at det var velbeskrevet.

Eksempel - Vold

Sagen

Igennem flere år er to drenge i konflikt adskillige gange. En gang er der slåskamp, og på baggrund af denne episode bortvises A fra skolen. A opsøger B i lokalsamfundet og slår ham ned, og B kommer på hospitalet. B's mor kontakter både socialudvalget, socialdirektøren og chefen for børnesektoren, fordi hun er frustreret over, at sønnen ikke kan færdes frit i området. Den lokale SSP-konsulent, der også er tovholder for mæglerne i kommunen, taler over flere omgange med moderen. I starten er moderen meget afvisende overfor mægling, men til sidst accepterer hun. De forskellige sociale myndigheder i kommunen mener, at det slet ikke giver mening at mægle med A, da han er så belastet. Da moderen til B accepterer en mægling, sender tovholderen sagen videre til en mægler.

Mæglingen

Resultatet af mæglingen er, at drengene laver en aftale om, at de godt kan mødes i lokalsamfundet. Første gang skal de hilse på hinanden, og derefter kan de måske snakke sammen. Derudover lover A at fortælle sin gruppe, at sagen er løst, og at de ikke skal gøre noget mod B.

Efter mæglingen

Før mæglingen blev SSP-konsulenten ofte kontaktet omkring A, der løbende lavede ballade. Efter mæglingen har der ikke været problemer med A, - men det er svært at vurdere om det skyldes mæglingen, eller at drengen har været involveret i adskillige amtslige tilbud.

2. Ikke kendte unge

Unge, som ikke tidligere er kendt i lokalmiljøet for uhensigtsmæssig adfærd m.v. før den pågældende konflikt i dette projekt

Denne gruppe unge har ikke været kendt af systemet på forhånd, og de typer af konflikter, som projektet er stødt på, har drejet sig om konflikter blandt piger (pigeconflikter) og andre forholdsvis almindelige konflikter blandt de unge i form af diverse stridigheder og chikane. En særlig gruppe konflikter er dem, der opstår på nettet.

Mange konflikter blandt de unge bliver kanaliseret igennem computerteknologien, den forstærker og forenkler ofte konflikterne. På denne baggrund sker der ofte også en eskalering af konflikterne i alvorlighed, samt i forhold til at involvere mange parter. Arto-chatprogrammet er et program, rigtig mange unge anvender, så det indgår også i unges konfliktmønstre i dag, som nedenstående eksempel viser:

Eksempel - Computer, sms, msn, Internet

Sagen

To piger (A + B), der går i samme klasse, har længe været veninder. Da de begynder i 8. kl. kommer der en ny pige (C) i klassen. Hun bliver veninde med A. B har modtaget nogle dødstrusler gennem Chat-programmet Arto, og hun mener de to andre piger har noget med det at gøre. Der er splid mellem pigerne, og arbejdsklimaet i klassen er meget påvirket af konflikterne.

Mæglingen

Mægleren, der er lærer på skolen, holder et formøde med pigerne og deres forældre, hvor det viser sig at alle parter er indstillet på mægling. Under mæglingen viser det sig, at dødstruslerne kommer fra en dreng, som angiver sig for at være supporter til A og B, men A og B kender ikke drengen. Der bliver derfor lavet en aftale om at spørge hinanden direkte, når man hører nogle rygter.

Efter mæglingen

Mæglerne vurderer ca. 5 måneder efter at pigerne ikke har haft problemer siden.

Eksempel - Pigeconflikter

Sagen

Sagen omhandler to piger, der ikke går i samme klasse, men har tysk sammen. Pigerne har gennem lang tid generet hinanden både verbalt og nonverbalt, hvilket har været forstyrrende for undervisningen, og derfor er den ene pige blevet flyttet til et andet tyskhold.

Mæglingen

Ifølge mægleren er det tydeligt, at det, at der er aftalt en mægling, har sat noget i gang; pigerne har hilst på hinanden og valgt at følges ad til mæglingen. Under mæglingen indgår pigerne 5-7 aftaler, hvoraf den ene er, at de skal spørge deres tysklærer, om de må komme på samme hold.

Efter mæglingen

Pigerne kommer på samme tyskhold, sidder ved siden af hinanden og har ikke længere konflikter. Ifølge tysklæreren er den største udfordring for pigerne presset fra veninderne. Efter mæglingen fortæller en veninde til den ene af parterne, at den anden part har bagtalt hende. Pigerne snakker med tysklæreren om sagen, og hun foreslår, at pigen skal spørge den anden pige, om det er rigtigt. Det gør pigen, og får afkræftet rygten. Ifølge mægleren har de to piger fået nye handlekompetencer i forhold til at håndtere egne konflikter. Ca. 1 år efter mæglingen accepterer pigerne stadig hinanden, men oplever fortsat at presset fra veninderne kan være svært at håndtere.

3. Nye målgrupper

Nye målgrupper, der opstod undervejs i projektet.

En mindre del af konflikterne handlede om konflikter mellem en ung og en voksen, ofte forældre, nogle gange en professionel.

Eksempler - Ung - forældre

Sagen

En 17-årig dreng har ofte konflikter med personalet i en ungdomsklub, og han har flere gange haft karantæne fra klubben. En medarbejder i klubben, der også er mægler, henviser sagen til kommunens visitationsudvalg, og en mægler kommer på sagen. Mægleren kontakter drengens mor for at fortælle om muligheden for mægling. Moderen er meget ked af det, og de aftaler, at mægleren skal komme på besøg hjemme hos familien. Under dette besøg viser det sig, at det hovedsagligt er drengen og pap-faren, der har nogle alvorlige konflikter. På denne baggrund vælger mægleren at lave en mægling med drengen, moren og pap-faren.

Mæglingen

I de første 15-20 minutter af mæglingen var det svært for parterne at lytte til hinanden. Efter de hver især havde fortalt, hvad der var væsentligt for dem, kunne de lytte til hinanden. Mægleren vurderer, at parterne var glade for mæglingen.

Efter mæglingen

Siden mæglingen er drengen stadig i gang med sin uddannelse, hvilket var et af de centrale konfliktemner mellem drengen og hans forældre. Der foreligger ikke oplysninger om drengens forhold til personalet i klubben.

Barn - professionel

Sagen

Fire drenge har fået karantæne fra den lokale svømmehal på baggrund af forskellige episoder, hvor de har lavet hærværk i svømmehallen. De ansatte føler sig chikaneret og er ikke trygge ved at færdes i det område, hvor svømmehallen ligger. Sagen har været politianmeldt, og er på denne baggrund visiteret til den lokale mæglergruppe. To mæglere bliver sat på sagen, og de kontakter drengene, deres forældre og de ansatte for at spørge, om de er interesseret i at deltage i en mægling. Drengenes forældre er af forskellige årsager ikke interesserede i at deltage i mæglingen, men giver lov til, at deres sønner deltager. To af de ansatte indvilger i at deltage i en mægling. Det viser sig dog under mæglingen, at to af de ansatte ikke er direkte involveret i konflikten med drengene, men ser sig selv som repræsentanter for deres udsatte kolleger.

Mæglingen

Til selve mæglingen kommer drengene senere end aftalt, og den ene har en kammerat med. De ansatte er tilstede, og beskrives af mæglerne som vrede. Drengene har en meget negativ attitude og begynder hurtigt at afbryde og kommer med ukvemsord til de ansatte.

Mæglingen afbrydes og personalet beskrives som endnu mere vrede, end da de kom. Efter den afbrudte mægling taler den ene af mæglerne med en af drengene, der giver udtryk for, at han meget gerne vil tilbage til svømmehallen. Mæglerne ringer hjem til forældrene, og forældrene virker meget interesserede i, at deres drenge opfører sig godt. På baggrund af den positive telefonsamtale med forældrene aftales et besøg i hjemmene med henblik på at forsøge at lave én mægling til, hvor forældrene deltager sammen med deres sønner. På besøg i det ene hjem er drengen afvisende, og moderen virker magtesløs overfor ham. Derfor vurderer mæglerne, at de ikke kan opnå resultater her. I de to andre familier er forældrene meget interesserede i at deltage i en mægling, dog er den ene dreng tøvende. Der istandsættes en mægling med den ene dreng, hans forældre og personalet i svømmehallen. Mæglingen gennemføres, og parterne indgår en aftale om at vise hinanden respekt gennem sprog og adfærd.

Kommentar

Denne mægling er et eksempel på et meget komplekst mæglingsforløb, der peger på forskellige vanskelige problemstillinger. Den ene vedrører de ansattes rolle i mæglingen, om hvorvidt de er part i konflikten eller blot repræsenterer deres kollegaer. Den anden problemstilling er, at alle relevante parter ikke var med til den afsluttende mægling.

8. Anvendelse af de forskellige mæglingsmodeller

Der var 4 mulige mæglingsmodeller, der kunne anvendes i mæglingerne.

- A Mægling mellem to parter.
- B Mægling mellem grupper.
- C Konfliktåndtering i grupper.
- D Stormødemodellen.

A. Mægling mellem to parter

Mægling mellem 2 parter anvendes overfor generelle konflikter, der foregår mellem 2, f.eks. hvor den ene part har erkendt sin andel af et overgreb. Eller det kan være uafklaret hos parterne, hvilken andel, de har i konflikten.

Denne mæglingsmetode er blevet afprøvet i langt de fleste mæglingsager, i 64 sager i alt.

De generelle resultater vedr. denne metode er følgende:

- I 54 sager ud af de 64, førte mæglingen til en forståelse imellem parterne.
- Der blev udarbejdet en skriftlig aftale i de 43 sager.

Eks. på case⁷ hvor mægling mellem to parter blev anvendt

To drenge i konfliktsag⁸⁵

Sagen

På en skole er der to grupper af drenge, der ofte kommer i konflikt med hinanden. En dag kommer en af drengenes kæreste op og slås med en af de andre drenges søster. De to drenge blander sig i slåskampen, og den ene, T, ender med at banke den anden, S. En mægler, der er socialpædagog på skolen, bliver bekendt med sagen, og iværksætter en mægling med drengene. Mægleren kontakter drengenes forældre, og de er indstillet på, at drengene deltager i en mægling.

Mæglingen

Under mæglingen fortæller drengene skiftevis, hvordan de oplevede episoden. De får også snakket om nogle andre episoder, hvor de blandt andet har mødtes i byen, og der har været optræk til ballade. Drengene laver en række aftaler, blandt andet at de skal respektere hinanden, hvilket for dem betyder, at de skal ignorere hinanden, når de mødes. Derudover lovede de hver især at fortælle deres venner, at sagen var løst, så parterne ikke ville være bange for at møde hinandens venner.

Efter mæglingen

Mægleren har ikke oplevet konflikter mellem drengene siden mæglingen. Han ved dog, at S har haft ubehagelige oplevelser med trusler fra en af T's venner, men mægleren vurderer, at T ikke har været involveret i disse. Det er mæglers vurdering, at T har sagt til vennen, at han ikke skulle gøre noget ved S.

I denne mæglingsag er de to parter efterfølgende blevet interviewet. På denne baggrund refereres deres oplevelse af forløbet. Dette skal blot ses som et eksempel på, hvordan 2 unge kan opleve mægling. Det er ikke et udtryk for, hvordan mægling altid opleves af unge. Det er med andre ord subjektive erfaringer og ikke generelle erfaringer.

S

S siger om resultatet af mæglingen: "problemet blev løst, altså vi var jo tit uvenner og ville slå hinanden ihjel og sådan, men efter mæglingen var det slut".

S fortæller, at de efter mæglingen har ignoreret hinanden, og at han ikke oplever, at de er i konflikt med hinanden længere. S siger: "det har hjulpet efter mæglingen. Jeg tror ikke der er mere mellem os to".

S oplever dog stadig, at en af T's venner generer ham. På spørgsmålet om S mener, det kunne hjælpe at lave en mægling med Thomas' ven, siger S: "det ville være forsøget værd".

S mener, at mæglingen er mere seriøs end andre måder, konflikter på skolen tidligere er blevet håndteret. I andre konfliktsituationer har S prøvet at stå sammen med konfliktpartneren og en lærer. Han siger, at hver især fortæller, hvad der er sket, men man kan ikke blive enige og så siger læreren, at "nu går I hver til sit". Næste gang parterne møder hinanden i byen "ryger man i hove-derne på hinanden".

På spørgsmålet om hvorvidt Søren vil anbefale andre eller selv deltage i en mægling igen siger han: "Ja, det ville jeg helt sikkert, ellers fortsætter det jo bare".

T

T oplever, at konflikten mellem ham og S er løst. Dog er han bevidst om, at nogle af hans venner stadig kan være efter S. Når det sker, siger han til vennerne, at de skal holde sig fra S. T oplever, at S kærester "altid prøver at starte noget op", men når det sker tænker T: "jeg gider ikke slås". T har fortalt sine kammerater, at han synes mæglingen var god, og at "det er ikke sådan noget, hvor du får skæld ud". T fortæller, at han ofte i sin skoletid har oplevet at få skæld ud. I sådanne situationer vælger han at lukke ørerne, fordi "det eneste jeg hører det er bla bla bla. Jeg gider ikke at høre på nogen, der råber hele tiden. Så bliver det det samme som at snakke til en væg med mig". T havde en anden oplevelse med mæglingen, og han oplevede mægleren, som anderledes end i hverdagen: "han var lidt mere sådan... koncentreret. Mere alvorlig". T fortæller, at da han kom hjem efter mæglingen tænkte han, at han havde fået sagt det, han gerne ville: "der blev spurgt grundigt igennem". For Thomas betød mæglingen, at han kom til at tænke over det, han havde gjort.

T's anbefalinger for, at en mægling kan blive god er: "at vide at det er fortroligt, og det skal være nogen, man bryder sig om af lærerne. Det skal ikke være sådan noget, hvor de bare kigger på en og snakker til en".

B: Mægling mellem grupper i indbyrdes konflikt

Grundprincipperne er de samme som i mægling mellem to parter.

Mægleren hjælper parterne til at vende en konfliktspiral med gengældelse og hævn ved at finde frem til parternes underliggende interesser og behov. Igennem processen kan parterne opnå en indsigt i egne og andres reaktioner, som kan medvirke til, at de udvikler nye handlemuligheder i fremtiden.

Processen kan opleves mere kompleks end mægling mellem to parter. Bl.a. kan parterne ikke altid konfronteres direkte, i hvert fald ikke i starten af mæglingsprocessen. Der skal desuden tages højde for interne konflikter inden for de enkelte grupper.

Denne mæglingsmetode er blevet afprøvet 15 gange

De generelle resultater vedr. denne metode er følgende:

- I 13 ud af de 15 sager førte mæglingen til en forståelse imellem parterne.

- Der blev udarbejdet en skriftlig aftale i de 7 sager.
En mæglers kommentar til dét at arbejde med grupper:

» *Jeg har også haft med grupper at gøre. Jeg er meget begejstret for det. Der er automatisk indbygget en respekt for hinanden i den måde, vi har lært det på. Der er en naturlov i det, der siger, at vi kan ikke være her sammen, uden at vi respekterer hinanden. De kan godt komme ind skidesure, men ved hjælp af mægleren lærer de at respektere hinandens synspunkter. Det er en kæmpe omvæltning, hvor vi som mæglere ridser banen op om, hvorfor vi sidder her, hele åbningsprocessen. Den er meget vigtig, åbningsprocessen. Det kan godt være, de ikke bliver gode venner, men de lærer at indgå meget mere respektable aftaler.«*

Eks. På case,⁹ hvor mægling mellem grupper i konflikt blev anvendt

Penduldiplomati

Sagen

Ca. 25 drenge på 14-18 år har igennem flere år været i konflikt med en personalegruppe i den ungdomsklub, hvor drengene bruger meget af deres fritid. Konflikten omhandler trusler om vold, chikane og stridigheder mellem drengene og personalet i klubben. Nogle af drengene har karantæne fra klubben. Drengenes skoleinspektør henviste sagen til mægling, og de to mæglere kontaktede parterne.

Mæglingen

Mæglerne opsøgte drengegruppen under halvtaget udenfor klubben, hvor de "hang ud" med deres knallerter. Flere af drengene havde karantæne fra klubben. I starten var drengene meget skeptiske og troede, at mæglerne var fra politiet. I starten følte personalegruppen sig pressede til at deltage i en mægling "som et sidste forsøg", fordi skoleinspektøren opfordrede dem til det. På denne baggrund anvendte mæglerne "pendul-diplomati", dvs. mæglerne mødtes både med drenge- og personalegruppe hver for sig. I den periode, hvor pendul-diplomati-møderne foregik, var der ro omkring drengene og klubben.

Efter mæglingen

Ca. et halvt år efter, hvor mæglerne fortæller om sagen, var der stadig ro omkring drengene i klubben. SSP-medarbejderne i kommunen udtrykte stor tilfredshed med mæglerens indsats.

C: Konflikthåndtering i grupper

I grupper, som holdes sammen af en fælles "opgave" eller et fælles "mål", der opleves destruktivt af omgivelserne og måske også af medlemmerne af gruppen, kan der arbejdes med at omforme målet eller opgaven. Det kan f.eks. være i en skoleklasse, hvor en gruppe elever udviser problematisk adfærd. Det kan overvejes, om forebyggende undervisning/træning i konflikthåndtering skal tilbydes særlige grupper af unge. De unge bør selv kunne henvende sig om problemer, der er ved at vokse dem over hovedet.

Denne mæglingsmetode er kun blevet afprøvet 2 gange.

Eks. på case, hvor konflikthåndtering i grupper blev anvendt, som metode

Mobnings-sag

Sagen

I gennem et par måneder har der været problemer med en pige i 9. klasse, som er ked af at gå i skole og føler sig socialt isoleret. Pigerne i klassen oplever, at hun er meget larmende og holder sig meget for sig selv i frikvartererne. Mægleren holder et formøde med pigen og hendes forældre, og de er alle indstillet på at forsøge med en mægling med hele klassen.

Mæglingen

Til mæglingen fortæller pigen, hvor ondt det gør, når hun sidder alene i frikvartererne. Hun fortæller endvidere om nogle væmmelige sms'er, hun har modtaget og, hvor ondt det gjorde. Efterfølgende får hver elev lov til at fortælle, hvordan de oplever situationen i klassen. Derpå taler de om forskellige løsningsforslag blandt andet, at alle piger kan sidde sammen i frikvarteret. Pigen skal turde komme til de andre piger, og de andre piger skal invitere hende over.

Efter mæglingen

Dagen efter mæglingen talte mægleren med pigens forældre, der siger, at deres datter var glad og lettet, da hun kom hjem. Ca. 4 uger efter mæglingen holder mægleren et opfølgingsmøde med klassen, hvor både A og resten af klassen fortæller, at de synes det går bedre, og der er mere kontakt, end der var tidligere. Mægler vurderer, at konflikten har stået på i mange år, og at situationen ikke er løst, men mæglingen har været med til at bringe det i en tilstand, hvor det ikke er aktivt.

Ca. 4 måneder efter mæglingen taler mægleren med A, der giver udtryk for, at hun ikke er helt tilfreds i forhold til at blive accepteret og integreret i klassen.

D: Stormøder

Stormøder er indført i en del lande (bl.a. Norge og England) i forbindelse med forebyggelse af ungdomskriminalitet. I Danmark anvendes stormøder p.t. som et forsøg under Socialministeriet, med familierådslagning i et antal kommuner i sager om særlig støtte til børn med henblik på at forebygge anbringelse uden for hjemmet. I stormøder inddrages en større kreds af interessenter og resursepersoner i konflikthåndteringen: f.eks. familie, naboer, netværk, SSP-konsulent, lærer, klubpædagog, politi.

Der er kun foretaget 2 stormøder i dette projekt.

Eks. på case, hvor stormøde blev anvendt

Tre familier

Sagen

Sagen omhandler to brødre (A og B) og to drenge (E og K). E har råbt racistiske skældsord efter A og B, der har overfaldet E og ringet hjem til familien og truet med at slå dem ihjel. Derudover har der været flere episoder, hvor E og K har følt sig truet. K's forældre vælger at politianmelde A og B for en konkret episode i et butikscenter, hvor drengene er fulgt efter E og K. Nærbetjenten, der sidder i visiationsudvalget i kommunen, modtager politianmeldelsen og finder sagen egnet til mægling. En mægler kontakter parterne og tager til et formøde hos alle tre familier. Alle tre familier er interesserede i at deltage i stormødet.

Stormødet

E's mor starter mødet med at fortælle, hvordan konflikten har påvirket hende og hendes søn. Da moderen fortæller om nogle episoder, hvor B og A har ringet hjem og truet dem, opstår der forvirring, der snakkes i munden på hinanden, og tolken kan ikke følge med. På et tidspunkt bryder faren til B og A ind og spørger, om det ikke er på tide at se fremad. Derpå begynder parterne at lave nogle aftaler. Blandt andet at de skal slette hinandens telefonnumre og afbryde al forbindelse.

Efter stormødet

Under stormødet oplevede mægleren A's og B's fars kommentar om at se fremad som god, men efterfølgende reflekterer mægleren over, om E's mor var klar til at se fremad. Mægleren vurderer, at stormødet for E og hans mor, først og fremmest har betydet, at de er blevet hørt og forstået. Derimod er mægleren meget usikker på, hvad stormødet har betydet for A, B og deres forældre. E's mor udtrykker stor frustration over de problemer, der var med oversættelse under stormødet. Moren ville også gerne have snakket mere om de forskellige episoder, der lå forud for mødet. E tør stadig ikke at gå i byen af frygt for at møde B og A. Ca. et halvt år efter stormødet fortæller den lokale politibetjent, at der ikke har været noget med parterne siden, og truslerne er ophørt. Både E og K tør godt at gå på gaden.

Akutmæglingen

Under et interview med nogle mæglere, der er lærere på en skole, fortalte de om, hvordan de ofte anvendte de redskaber de har tilegnet sig under uddannelsen. De brugte selv betegnelsen "akutmægling" til at beskrive situationer, hvor der opstår en pludselig konflikt på skolen, som skal håndteres med det samme.

Det kan eksempelvis være to drenge, der kommer op og slås i skolegården. Læreren/mægleren skiller drengene ad og vurderer, at det er vigtigt at håndtere konflikten her og nu. I sådanne situationer bliver elevernes deltagelse i mæglingen ikke frivillig, idet lærerne fortæller parterne, at de skal komme med. De ting, der normalt sker før en mægling; visitering, formøder, forberedelse, finde de rette fysiske rammer osv., sker således ikke her. Selve mødet med parterne og mæglerne indeholder de samme elementer, som en mægling; parterne fortæller hver deres oplevelse af episoden, og de ender med at indgå nogle aftaler. Selve mødet bygger således på mæglingsprincipperne, men forarbejdet er ikke en del af denne akutte håndtering af konflikter. Spørgsmålet er, hvorvidt episoder, hvor frivilligheden ikke håndhæves, kan karakteriseres, som mægling?

Det sker dog også i nogle af disse akutte situationer, at lærerne fortæller parterne om muligheden for at lave en mægling og spørger dem, om de er interesseret. Hvis de er, går de alle sammen ind i et rum eller finder et roligt sted i skolegården, hvor der er mulighed for at gennemføre mæglingen. I en sådan situation er mæglingssagen ikke visiteret, der er ikke lavet forarbejde, men mægleren har håndhævet frivillighedsprincippet. Når frivillighedsprincippet håndhæves og parterne bevarer ejerskabet til konflikten, kan det karakteriseres som konfliktmægling.

En anden aktuel problematik omkring disse akutte håndteringer af konflikter er forældre, samtykke. Dette bliver heller ikke en del af processen i de akutte situationer. Nogle gange vælger lærerne efterfølgende at informere forældrene om at de har lavet en mægling med deres barn.

En anden aktuel problematik, der kommer i spil i disse mæglinger, er kendskabet til parterne. Lærerne kender eleverne mere eller mindre godt og vælger at håndtere dette på forskellige måder.

De fleste mener godt, at de kan mægle mellem parter, de kender. Dog lægger de vægt på et lige kendskab til begge parter. Det er vigtigt for mæglerne, at parterne ikke oplever dem som partiske.

En anden aktuel problematik er mæglerens forskellige "kasketter." Nogle gør under åbningen af mæglingen meget ud af at fortælle parterne, at personen nu er mægler og ikke lærer.

Eksempel på konflikthåndtering med akutmægling

Lejrtur

Sagen

Konflikten opstår på en lejrtur, hvor nogle af pigerne bliver uvenner. Sagen udvikler sig og drengene bliver også involveret. En aften på lejrturen, hvor eleverne er på hotellet, opstår der tumult, og en af stedets vagter dukker op pga. skrig og råb.

Konflikthåndteringsseancen

Mægleren mødes med de tre piger og siger, at konflikten skal håndteres. Mægleren skitserer herefter rammerne for, hvordan en mægling forløber, og pigerne accepterer disse rammer. Parterne snakker om episoder helt tilbage til 1.klasse, og det bliver tydeligt, at der er meget mere på spil end den aktuelle episode på hotellet.

Efter ca.45 minutter giver parterne udtryk for, at de gerne vil have de fem andre piger fra lejrturen med til mæglingen. Der holdes en lille pause, hvor mægleren snakker med de fem piger, som indvilliger i at være med.

Anden del af mæglingen varer ca. en time, og derefter giver pigerne udtryk for at de gerne vil have drengene med i mæglingen. Drengene kommer med, og mægleren opsummerer, hvad de er kommet frem til under det første og andet møde. Parterne laver nogle aftaler om at spørge hinanden direkte for at undgå misforståelser. Fx. "når du siger det der, hvad mener du så?". Derudover aftaler de at snakke mere sammen og være opmærksomme på hinandens problemer.

Efter seancen

Ifølge mægleren lykkedes det parterne at komme videre og få en rigtig god lejrtur sammen. I et interview ca. 1 år senere fortæller mægler, at parterne kan være sammen uden problemer.

⁷ Casen er beskrevet ud fra interviews med mægler + de to drenge

⁸ Navnene på drengene er opdigtede og ikke identiske med de oprindelige navne

⁹ Casen er beskrevet ud fra interviews med mægler.

9. Erfaringer med mægling fra projektets otte kommuner

Projekt konfliktmægling for 12 - 15 årige er fordelt på 8 projektkommuner, der består af såvel land-, som bykommuner. Kommunerne er fordelt over hele landet, 5 på Sjælland, 1 på Fyn og 2 i Jylland.

Denne evaluering skal vurdere metoden og mæglingens effekt ud fra den kontekst, hvori den finder sted og udmønter sig.

Frontmedarbejderne, dvs. her mæglerne, indtager kernerollen i denne vurdering af effekten. Samtidig agerer mæglerne i og ud fra nogle bestemte mere overordnede organisatoriske rammer, som først og fremmest består af projektets specifikke organisering i de enkelte kommuner og den specifikke organisatoriske kontekst, som det enkelte projekt er forankret i, dvs. forvaltningsstrukturen i kommunen.

På denne baggrund er det evalueringens antagelse, at de organisatoriske rammer for projektet har en afgørende betydning og indflydelse på, hvordan de konkrete mæglinger

- har kunnet opstå, som en metode til at løse konflikter
- har kunnet finde sted og
- har kunnet udvikle sig i forhold til det generelle kriminalpræventive arbejde med de unge.

For at kunne analysere og vurdere betydningen af de forskellige organiseringer af projektet i kommunerne og dermed vurdere resultatet af projektet og af mæglingerne, er der valgt en analysemodel, som teoretisk og analytisk fortolkningsramme.¹⁰ Leavitt's organisationsmodel er valgt, som den er beskrevet af Morten Erjnæs, "Organisationssociologi og Socialt arbejde".¹¹ Denne organisationsmodel består af 4 hovedvariabler: Struktur, Resurser, Opgaver og Aktør.

De 4 variabler er alle indbyrdes afhængige af hinanden, dvs. de er altid påvirket af hinanden og påvirker hinanden.

Antagelsen her er, at den måde de enkelte kommuner har organiseret projektet på, defineret deres opgave på, tilrettelagt og foranstaltet ressourcer på, og den måde de forskellige aktører i projektet forstår at agere på, er den specifikke kontekst, som mæglingen udfolder sig i. Denne kontekst er meget forskellig i hver enkelt kommune, hvilket også afspejler sig i de meget forskellige resultater, der fremkommer for hver enkelt kommune.

Strukturen i hver projektkommune:

- De organisatoriske rammer for projektet dvs. den struktur, projektet har beskrevet i sin projektbeskrivelse, samt det overordnede forvaltningsregi, projektet hører ind under.
- De rammer, der er sat for visitationen af projektet - inkl. den praktiske udførelse af visitationen af sager.
- Tovholderfunktionen, dvs. rolle i øvrigt i dagligdagen, funktion generelt + specifikt, uddannelsesniveau.
- Mæglerens rolle i dagligdagen i øvrigt - arbejde + uddannelsesnivå.

¹⁰ Jf. Hanne Foss Hansen vedr. effektevaluering. DES konference 2005

¹¹ Morten Erjnæs: Organisationssociologi og socialt arbejde. I Sociologi for Socialarbejdere. DFH. 1995

Opgaven i hver projektkommune

- Kommunens projektbeskrivelse, hvor formål, mål + målgruppe er beskrevet.

Resurser i hver projektkommune

- De afsatte ressourcer til mægling.

Aktører i hver projektkommune:

- Mæglerne, tovholderne, deltagere i visitationsudvalg, deltagere i styregrupper, ledelsesrepræsentanter i de pågældende forvaltninger.

Konfliktmægling i projektkommune A

Projektkommunen er en forstadskommune på ca. 34.500 indbyggere efter gl. struktur, der ligger tæt på en stor by i Danmark. Kommunen består af 8 folkeskoler, hvor der er en del tosprogede elever i nogle af skolerne. I en af de medvirkende skoler er 70% af eleverne tosprogede. På en anden af de medvirkende skoler er 45% af eleverne tosprogede.

Opgaven

Kommunens projektbeskrivelse er udarbejdet af skoleforvaltningen, og har, som sit beskrevne formål at forebygge udviklingen af kriminel adfærd, samt medvirke til at reducere sager om vold, chikane, mobning, gaderøverier, butikstyverier og hærværk.

Fokus i dette projekt var dog i første omgang primært en specifik indsats overfor grupper af piger, der har været på kant med loven, eller som viser tegn på at være omsorgssvigtede, samt en individorienteret indsats overfor piger, der allerede har begået kriminalitet, hvor formålet er at forebygge gentagelse. Antagelsen var, at man ved at give konflikten tilbage til pigerne, lærer dem at håndtere konflikter, og at man derved giver de unge kompetencer, der kan forebygge fortsat destruktiv adfærd. Det var yderligere et mål, at mæglingen skulle give et så positivt resultat, at konfliktmægling kunne forankres i kommunen som en mulighed for de 12-15 årige.

Målgruppen var derfor i første omgang piger i 12 - 15 års alderen, der har begået straffelovsovertrædelser eller piger, som er part i sager, hvor det giver mening at foretage mægling. Piger, der var kendt i lokalmiljøet i forbindelse med uhensigtsmæssig adfærd eller/og, som var involveret i episoder med vold, stridigheder og kriminelle aktiviteter.

Projektkommunen oplevede en del startproblemer i form af vanskeligheder med at få sager. På denne baggrund udvidede man målgruppen til også at omfatte drenge med uhensigtsmæssig adfærd og, som evt. var involveret i episoder med vold, stridigheder og kriminelle aktiviteter.

Projektets struktur og organisering

Projektet bestod af: en styregruppe, en projektansvarlig og en tovholder (samme person), samt 10, der blev uddannede til mæglere. Mæglerne var alle lærere, SSP-lærere, og 3 af dem med AKT-funktion.

Projektet hørte under skoleforvaltningen. Styregruppen bestod af lederen for skoleforvaltningen + UFOen + SFO-leder + SSP-koordinator, som også var tovholder og projektansvarlig for projektet.

Visitationen af sagerne foregår via en i forvejen eksisterende akutgruppe, der består af den faglige leder i børnesektoren, 1 repræsentant for nærpolitiet og politigården, samt en SSP-konsulent.

Gruppen mødes en gang om ugen.

Akutgruppen visiterer egnede sager til konfliktmægling i samarbejde med mæglerne, således at mæglingen ikke kolliderer med øvrige tiltag, der måtte være iværksat af Børnesektoren, PPR, m.fl. Det blev besluttet, at der ikke kunne gennemføres mæglinger, uden akutgruppen har forestået visiteringen. Der skulle desuden tages stilling fra sag til sag om evt. forældreinddragelse og om forhold vedrørende tavshedspligt.

I praksis kunne lærere, pædagoger, sagsbehandlere m.fl. forelægge Akutgruppen egnede sager, eller også ville akutgruppen via SSP-lister og øvrig information selv gøre opmærksom på sager, der var egnede. Den udpegede mægler vurderer de efterfølgende, om sagen var egnet for parterne.

Resurser

Resurserne til projektet blev taget fra en SSP-pulje, og da de fleste mæglerne havde en funktion, som SSP-lærere, blev det en del af deres arbejdstid at udføre konfliktmægling. Kun i enkelte tilfælde blev de aflønnet yderligere.

Når mæglerne mægler på egen skole, er det indeholdt i arbejdstiden. Hvis en mægler mægler udenfor sin egen skole, blev der i midten af projektperioden fastlagt et honorar på kr. 400 pr. time. En mægling vurderes til at tage gennemsnitligt 5 timer med formøder. Til opfølgning af mæglings-sager anvendes løstid.

Bemærkninger vedr. resurser: det blev en del af lærernes arbejdstid at mægle. Senere i projektet blev der indført et honorar ved eksterne mæglinger.

Erfaringer fra kommune A

I starten af projektperioden, da mæglerne havde færdiggjort deres uddannelse i foråret 2004, havde denne kommune næsten ingen sager, og på denne baggrund blev det efter et par måneder besluttet at udvide målgruppen til også at omfatte drenge.

Erfaringer med løsning af opgaven

I projektperioden har denne kommune haft **5 mæglingssager**, der er visiteret via akutgruppen. Men derudover har mæglerne praktiseret mæglinger ude på skolerne, som er henvist til dem fra skolerne selv, fra skoleledere og kollegaer, eller, hvor eleverne selv har henvendt sig. Der er registreret **17 af disse** typer af mæglingssager, men der har givetvis været flere. Dvs. samlet set har kommunen haft **22 påbegyndte mæglingssager, hvoraf 19 kom til mægling. Heraf var 4 politianmeldte sager.**

17 af de registrerede sager er foregået ude på skolerne, og har ikke været visiteret via akutgruppen. På denne måde har denne kommune været med til at udvide og nuancere brugen af konfliktmæglingsmetoden overfor de 12 -15årige.

En erfaring vedrørende mæglingsredskabet har været, at det også kan bruges, og er meget anvendeligt i den almindelige og daglige omgang med eleverne, som en af mæglerne udtrykker det:

» Jeg ved godt, jeg har nævnt den her situation før, men da vi var kommet fra et af de første kurser, kommer jeg op på gangen. En gang, som vi lige har fået malet, og så står der en dreng og sparker. Hvis det havde været en dårlig dag, hvor jeg bare synes hele skolen lignede møj, så havde jeg sikkert taget fat i ham og skældt ham ud "hvad fanden står du der for", "se nu, hvad du laver" hvad man ellers kan finde på. Ligesom de teknikker, det med at gå ind på følelserne, det gjorde at jeg gik hen, tog fat i ham

og sagde: "du er nok vred hva"!". Hvilket gjorde, at drengen stoppede fuldstændig op, og han er sådan en, der smadrer hele gangen og smadrer ruder ind imellem. Han 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«.

Typen af konflikter og steder, hvor de opstår

Som det fremgår af nedenstående tabel 6 udgør vold og trusler om vold 16 tilfælde i alt. Dertil kommer 11 sager vedr. chikane og 10 vedr. stridigheder.

Mobning udgør kun en mindre del. I øvrigt er det også bemærkelsesværdigt, at der kun har været 1 sag vedr. tyveri, og ingen vedr. røveri og hærværk.

En konflikt/hændelse kan godt indeholde flere typer af konflikter, hvilket er baggrunden for, at tallene er højere end antallet af mæglingssager.

Tabel 6. Typen af konflikter/hændelser, som var baggrund for konflikten

Typen af konflikter og hændelser	Vold	Trusler om vold	Chikane	Stridigheder	Mobning	Røverier	Tyveri	Hærværk	Andet
Antal	6	10	11	10	1	0	1	0	6

Kilde: Registreringsskemaer

Konflikterne har hovedsageligt fundet sted på skolen og i hjemmet, som det ses af tabel 7. Andre har fundet sted på gaden og få i klubben. Det er bemærkelsesværdigt i denne kommune, at så mange konflikter har fundet sted i hjemmet, hvilket muligvis kan handle om, at næsten alle mæglerne er SSP-lærere og AKT-lærere, der i forvejen har kendskab til eleverne og deres hjem, samt at mange af mæglingerne er foretaget på skolen.

Tabel 7. Stedet, hvor konflikten hovedsageligt fandt sted

Stedet for konflikten	Skole	Klub	Gaden	Hjemme	Andet
Antal	14	3	8	12	2

Kilde: Registreringsskemaer

Hvordan foregik mæglingen

I 21 af de 22 registrerede sager sagde mægleren ja til at mægle i sagen. I 1 af sagerne sagde mægler, nej hvilket er en vurdering mægleren gør i forhold til sin egen vurdering af sagen + om han/hun evt. er inhabil i forhold til at kende en af parterne.

I 86% af mæglingerne sagde alle de involverede parter ja til at deltage i mæglingen. I 5% af sagerne var det kun nogle af parterne, der sagde ja til mægling, og i 5% af sagerne var det kun en af parterne, der sagde ja til mægling.

3 sager blev afbrudt undervejs af forskellige årsager, i 2 tilfælde fordi parterne selv nåede frem til en løsning, inden selve mæglingssancen.

Ud af de 22 registrerede sager er 16 registreret som mægling mellem 2 parter, og 3 som mægling mellem grupper i indbyrdes konflikt.

I 77% af sagerne har parterne i konflikten været målgruppen de 12 - 15 årige. I 5% af konflikterne har målgruppen været de 16-18 årige, og i 36% af konflikterne har parterne været fra 19 år og opefter.

Der er en nogenlunde ligelig fordeling mellem drenge og piger i samtlige registrerede sager.

De 22 mæglinger:

- 5 mæglinger vedr. konflikter drenge imellem (heraf er de 2 visiteret fra akutgruppen).
- 8 mæglinger vedr. konflikt med en pige-gruppe og en dreng.
- 6 mæglinger vedr. konflikt mellem ung og voksen (heraf 2 visiteret fra akutgruppen).
- 1 mægling vedr. konflikter mellem piger (heraf 1 visiteret via akutgruppen).
- 2 mæglinger vedr. konflikt mellem unge + efterfølgende voksne.

Formøder og opfølgnings betydning for mæglingsforløbet og resultatet

5 af mæglerne i denne kommune vurderer, at formøder har en afgørende betydning for mæglingsforløbet, 3 mæglere mener, at det kun er nogle gange, at formøder har en betydning for forløbet. Kun 1 mægler har afholdt formøder ved hvert mæglingsforløb. 5 mæglere har gjort det nogle gange og 1 sjældent.

En væsentlig del af filosofien bag formøderne påpeges af mæglerne at være at sikre sig, at deltagerne i mægling deltager frivilligt. En særlig problemstilling her er formøder og frivillighed i skole-regi og her-og-nu-sager, hvor en mægler nævner, at der godt kan ligge et vist pres på parterne/ eleverne til at deltage i mægling:

» Det jeg bemærkede meget, det var, var de frivillige, havde de sagt ja? Ja, det havde de jo, fordi det er sådan nogle skolesager, hvor de givetvis mærker, jamen vi har sagen og vi har en form for autoritet, så de bliver nødt til at gå med til at løse det problem fordi det er i skoleregi. Den fornemmer jeg hos nogle af dem, hvor man måske skulle have mere tid til at gå hjem og snakke med mere end lige den indblandede unge og det har jeg ikke haft tid til. Mange gange er det lidt under pres.«

Vedr. opfølgning er resultatet lidt mere varieret. Her mener kun 3 mæglere, at det altid er relevant at tilbyde deltagerne opfølgning og 4 mæglere mener, at det kun skal tilbydes nogle gange. 2 har ikke svaret på spørgsmålet. 3 af mæglerne har ved hver eneste mæglingsforløb fulgt op og kontaktet parterne efterfølgende. 3 mæglere har kun gjort det nogle gange, og 1 mægler har sjældent gjort det.

Resultatet af mæglingerne i denne kommune

11 ud af 19 sager, der førte til mægling, er efterfølgende blevet vurderet af mæglerne i forbindelse. På denne baggrund kan der siges følgende om virkningen og effekten af mæglingen i denne kommune:

Effekt af indsatsen overfor:

Målgruppe 1, hvor der er registreret 3 sager, og hvor der er udført status på 3 sager

De unge, der har været kendt i lokalmiljøet over længere tid, og, som tidligere har været involveret i episoder med vold, stridigheder og kriminelle aktiviteter eller andet

- I alle 3 sager har adfærden ændret sig i positiv retning. De involverede parter har ændret adfærd og har ikke været i konflikter siden mæglingen.
- I 2 sager ud af de 3 sager har mægleren registreret, at relationen mellem parterne er forandret og blevet positiv.
- I 1 af sagerne er der registreret negative konsekvenser af mæglingen - når tallet ikke er højere skyldes det, at der ikke er viden om resultatet.

Effekt af indsatsen overfor:

Målgruppe 2, hvor der er registreret 16 sager i alt. Der er foretaget status på 8 sager.

Unge, som ikke tidligere er kendt i lokalmiljøet for uhensigtsmæssig adfærd m.v. før den pågældende konflikt i dette projekt.

- I alle 8 sager har adfærden ændret sig i positiv retning. De involverede parter har ændret adfærd og har ikke været i konflikter siden.
- **I 7 ud af de 8** sager har mægleren registreret, at relationen mellem parterne er forandret og blevet positiv.

Opsamling

- **I alle 11 sager**, hvor mægler har afgivet en status nogle måneder efter mæglingen, har adfærden stadig været positiv. I 8 ud af de 11 sager har relationen imellem parterne forbedret sig, og konflikten er løst. Kun en af statussagerne har været negativ i sit resultat.
 - Dette skal selvfølgelig ses i forhold til, at det kun er ca. 58% af sagerne, der er blevet vurderet. Resultatet af andre sager kendes ikke. Det skal også igen pointeres, at det er mæglerens egne subjektive opfattelser af mæglingens resultater og ikke en videnskabelig vurdering.
-

Generelle erfaringer ved anvendelsen af mæglingsmetoden overfor målgruppen

Mæglerne i denne kommune finder generelt, at mægling og konfliktløsning er anvendelig overfor målgruppen og et hensigtsmæssigt redskab i forhold til aldersgruppens problemstillinger vedr. barn - voksen problematikken:

» *Metoden er perfekt til aldersgruppen. Tidligere måders konfliktløsning, der respekterede vi ikke de enkelte personer. Børn er også mennesker, vi bliver nødt til at respektere dem på en mere voksen måde, det forstår de meget mere. Det giver langt dybere konfliktløsning, end hvis du bare skælder ud. Man skal fastholde metoden overfor dem, og ikke ændre den fordi de er "små børn". Det er små voksne, man taler til, det giver den respekt de skal have, selv om det er frække børn. Metoden gør, at vi ser dem på en anden måde.*«

Det særlige ved denne kommune er, at de har gjort sig erfaringer med mæglingsmetoden overfor to-sprogede elever. To-sprogede elever er mange gange følsomme overfor, om de bliver mødt med respekt fra andre, og netop her vurderer en mægler, at metoden er meget anvendelig:

» *Præcis der er det rigtig godt, fordi et nøgleord blandt tosprogede er respekt. Fx. Man giver hånd. Jeg giver altid hånd til dem jeg møder. Det har jeg ikke gjort tidligere. Ikke piger og drenge hos dem gør det, men jeg giver hånd til både piger og drenge. Man skærer igennem, og siger jeg respekterer dig, som en voksen, og jeg hilser på*

dig, som en voksen. Jeg er voksen og det er du også i denne her sammenhæng, så derfor er vi lige. Det er en respektfuld metode. Den passer fint til dem. Og de lytter meget... Det der er meget i arabisk kultur er skyld og skam, og konfliktmægling-metoden kører ikke på skyld og skam, for vi giver ikke skyld i den metode, derfor er den så velegnet. Det er rigtig godt. I to-sprogskultur er det sådan, at problemet er, at det bliver opdaget, og det er forbundet med skam. Derfor er metoden velegnet, fordi det ikke handler om skam eller skyld. Det værste forældre kan blive udsat for, det er skammen.»

Mæglingens virkning generelt på de unge på udvalgte områder

Alle 9 mæglere vurderer, at mægling i forskellige grader udvikler og styrker de unges sociale og følelsesmæssige kompetencer, 5 mæglere mener, at det i høj grad styrker de unge, 4 mæglere, at det i nogen grad styrker de unge. Ingen af mæglerne vurderer, at det ikke styrker de unge.

I spørgsmålet om det også gælder de unges oplevelse af at kunne påvirke deres eget liv, mener 8 ud af 9, at mægling styrker de unges oplevelse af at kunne påvirke deres eget liv, 4 at det i høj grad gør det, 4 at det i nogen grad gør det.

En årsag til, at det styrker de unge, udtrykker en mægler således:

» Vi tager ikke konflikten fra dem. Vi lader dem selv have konflikten. Det er deres konflikt og det er dem, der skal løse den. Vi løser den ikke. Og de oplever jo en succes på flere måder. For det første er der nogen, der tager dem alvorligt. Og for det andet finder de ud af, at de selv kan finde løsninger på konflikten, bare der er en mellemmand. Det er utrolig vigtigt.»

Resultaterne er lidt mere varierede, når det gælder vurderingen af, hvorvidt de unge 12- 15 årige opøver handlekompetence, så de bedre er i stand til selv at håndtere egne konflikter uden medvirken af tredjepart. Her vurderer 7 mæglere, at de unge opøver handlekompetence, 2 i høj grad og 4 i nogen grad. 3 mæglere mener imidlertid, at det kun er i mindre grad det sker.

I spørgsmålet om hvorvidt mægling afholder de unge fra destruktiv adfærd, mener flertallet af mæglerne, her 7, at det er tilfældet, 1 i høj grad og 6 i nogen grad. 1 mægler mener ikke at dette er tilfældet.

Med hensyn til de unges motivation til at deltage i mægling, vurderer lidt over halvdelen af mæglerne, 5 mæglere, at de unge var meget motiverede til at deltage i mægling, og kun 2 vurderer, at kun nogle få unge var meget motiverede til at deltage. 2 har ikke besvaret spørgsmålet.

Ved spørgsmålet om, hvad mæglerne synes virker ved konfliktmæglingmetoden, fremhæver mæglerne i denne kommune følgende elementer:

- At der er nogen, der gider dem, sætte sig ned, tage sig af dem, snakke med dem om det, få dem til at åbne sig overfor hinanden.
- Troen på at alle er interesserede i at løse konflikten, som man tager udgangspunkt i.
- Det giver meget respekt fra parternes side, at de bliver behandlet med en model, som denne. Man får mange gode tilbagemeldinger.
- At "det man starter med at sige, den der..." "I er her, er I her frivilligt?". Det formelle. Det gør et eller andet ved dem. Så kan vi sidde og synes det er måske sådan lidt fjollet, når man siger det. Men jeg tror rent faktisk at det virker på dem, sådan lidt "nå", det er nærmest, som at sidde i en retssal." (citater fra mægler).

- "At vi ikke tager konflikten fra dem. Vi lader dem selv have konflikten. Det er deres konflikt og det er dem, der skal løse den. Vi løser den ikke. Og de oplever jo en succes på flere måder. For det første er der nogen, der tager dem alvorligt. Og for det andet finder de ud af, at de selv kan finde løsninger på konflikten, bare der er en mellemmand. Det er utrolig vigtigt. Bare det at intervenere... Der kan ske en løsning, bare ved at have interveneret og have haft parterne til en snak om... skal vi lave en mægling på det her."

Det vigtigste ved metoden var ifølge mæglerne, dels at det er et godt redskab i dagligdagen og dagligdagens konflikter, dels at det tager tid og, at der skal sættes god tid af til hele mæglingssessionen. Her indgår det også, at der skal tid til de indledende øvelser vedr. mægling, parterne informeres om, at her er et rum, hvor de hver især kan få lov til at fremlægge det, som de har oplevet. Derudover mener en af mæglerne, at det vigtigste for ham ved metoden er, at den virker:

» *For mig er den største effekt holdbarheden af løsninger. Der er ingen tilbagefald i konflikterne efter at man arbejder så dybt med det. Det er dybtliggende og konflikten stopper - der er ikke efterfølgende trusler. En holdbar løsning langt hen ad vejen. Fremfor afhøring, dom, men hjertet, følelserne er ikke med, når man gør det på den gamle måde.*«

Erfaringer med strukturen for projektet

Mæglerne har anvendt deres viden og erfaring hovedsageligt internt på de skoler, hvor de er/var ansat, og på den måde udvidet råderummet for konfliktmægling ud over det, som kommunens akutgruppe kunne forholde sig til, og, som var den oprindelige intention i projektbeskrivelsen. Dvs. at den oprindelige intention med at bruge akutgruppen, som visiterende led ikke virkede i praksis i de fleste mæglingssager, hvilket kan skyldes mange årsager.

Der kan givetvis udredes flere årsager til dette, men et dilemma har givetvis været, at projektet i starten manglede resurser dvs. penge til at honorere mæglerne for den tid, de anvendte udenfor almindelig skoletid til eksterne mæglings. En mægler siger det således:

» *Hvis vi taler om henvisning af sager fra tovholder, det er svært. De har nogle ting oppe. Han er også kontaktlærer til socialforvaltningen, og i samarbejde mellem skolen og socialforvaltningen har de nogen gange sager, som man kunne ønske at konfliktmæglere tog sig af. Det var egentligt det, han skulle tage sig af. Men det kikker der, hvor vi har den manglede tid til at lave de fremmede mæglings, altså en konflikt fra flere skoler. Det kunne jeg godt tage mig af, men ikke når der ikke bliver afsat resurser til det. Sådan fungerer det ikke. Det fungerer, hvor vi selv laver aftaler, vi tager os af sagerne på vores skole. Men det overordnede system, det fungerer ikke. Det fungerer, som tovholder i fht. Mæglingssgruppen, indkalde og koordinere. Ikke i forhold til enkelte sager, som de har i akutgruppen.*«

Tovholder har også erkendt, at der er en variation her i forhold til den oprindelige plan og projektbeskrivelse, som måske ikke er så hensigtsmæssig:

» *Den holder ikke helt, der burde have været afsat konkret tid til mæglings. Det, der så er sket, det er, at der er to mæglings der .. altså dels nogle, som kom fra privatskoler, som der ikke rigtig var nogle, der følte ejerskab til, og dels en sag om nogle pigekonflikter, som har været ret omfattende, og de to mæglings har vi betalt mæglerne for. Det jeg håber, jeg kan, det er, at jeg kan flytte noget budget, så vi på en eller anden måde kan honorere mæglerne. Efter et eller andet system. De har jo brugt en del tid*

på at mægle på egne skoler for at holde træningen ved lige, og det tror jeg skolelederne er med på, at det har de sådan set tid til. Men når de skal ud på andre skoler, hvor det er vigtigt, at de ikke er kendte, så bliver det vanskeligt for skolelederne kan jeg mærke.»

Ideer til forankringen af projektet fremover i kommunen

Alle mæglerne inklusiv tovholder kan se en fremtid for konfliktmægling i denne kommune. En leder fra den kommunale forvaltning blev i slutningen af projektet interviewet vedr. opfattelsen af projektet, samt den fremtidige forankring i kommunen. Den pågældende ville imidlertid afvente en intern evaluering af projektet, men kunne se mægling som et redskab i det forebyggende børne- og ungearbejde.

Mæglerne kunne forestille sig, at der var mæglere på hver skole, og at det skrives ind i skolens virksomhedsplaner, så det bliver en del af skolens kultur og måde at løse konflikter på. Desuden kunne tovholderen i projektet forestille sig, at der blev indført skolemægling, dvs. at elever selv uddannes til at være mæglere.

Opsamling

- Der har været mæglet i 19 konflikter. 11 er efterfølgende blevet vurderet, og alle 11 har haft en positiv effekt på parterne.
 - Mægling i konflikter ses af såvel mæglerne som tovholder som et anvendeligt redskab til at løse konflikter hos målgruppen 12-15 årige.
 - Kommunen har gode erfaringer med at integrere konfliktmægling som en del af AKT- og SSP-læreres arbejdsredskaber i det daglige
 - Kommunen har erfaret, at mægling kræver, at der er afsat tid til mæglerne og at de bliver honoreret herfor.
-

Konfliktmægling i projektkommune B

Projektkommunen er en middelstor kommune på ca. 40.000 indbyggere efter gl. struktur med en vis afstand til større by. Kommunen har 11 folkeskoler.

Kommunen har igennem de sidste år arbejdet med konfliktløsning blandt unge, blandt SSP-medarbejdere i form af kurser, og ønskede at blive styrket på området.

Opgaven

Formålet med projektet er at forebygge udvikling og gentagelse af kriminel og voldelig adfærd hos unge i målgruppen. Kommunen ønskede at udvikle et handleberedskab hos de unge, som udøver kriminalitet.

I præcisering af målgruppen lægger denne projektkommune vægt på at mindst den ene af parterne (unge 12-15 årige) skal være i denne aldersgruppe. Der kan altså i særlige tilfælde arbejdes med unge, som er en anelse ældre.

Succeskriterier for projektet er, at mæglingssituationerne skal opleves som en succes - dvs. at både mæglere og de involverede parter giver udtryk for dette.

Organisering

Projektet er organiseret i en struktur med en styregruppe under SSP-udvalget, bestående af lederen af børne-ungeområdet, lederen af politiets operative afdeling, 1 skolechef og 1 SSP-konsulent, som også er tovholder for projektet. Styregruppens opgave er at beskrive mål for projektet, følge projektets udvikling, fremskaffe ressourcer, være bindeleddet til det politiske niveau, overveje forankringen af projektet.

Grundlaget for projektet

Projektets deltagere består af en tovholder (SSP-konsulent) + 5 mæglere (2 lærere, 1 politiassistent, 1 SSP-konsulent, 1 leder af ungdomsklub).

Visitationen

Mæglinger bliver visiteret via en i forvejen etableret tværfaglig gruppe, der mødes 1 gang ugentlig (mandagsgruppen) og drøfter børne-ungesager. Gruppen består af Børne og -ungechefen, lederen af Familierådgivningen, samt SSP-konsulenten (tovholderen). Alle sager bliver drøftet, og det beslutes, hvorvidt de er egnede til mægling. Tovholder melder derefter ud til mæglerne, at der er en sag, hvorefter de relevante mæglere melder tilbage til tovholderen. Derefter er det mæglerne/mægleren, der tager kontakt til parterne og selv organiserer mæglingen. Mæglerne skal for hver mægling melde tilbage til mandagsgruppen, hvordan forløbet har været.

Bemærkninger vedr. strukturen: Projektet er forankret i kommunens SSP-struktur. Mæglerne består af forskellige faggrupper med forskellige arbejdsområder, og funktioner og kan mere karakteriseres, som et egentligt mæglerkorps etableret på tværs af de arbejdsmæssige forankringer. Visitationgruppen består af 2 ledelsesrepræsentanter og er en i forvejen etableret tværfaglig gruppe, der mødes ugentligt vedr. børne-ungesager. Det er fastlagt, at mæglerne skal melde tilbage til visitationgruppen vedr. sagerne.

Resurser

Kommunen har afsat 100 timer p.a. til alt inden for mægling. Hvis politiet indgår, er det en del af deres egen arbejdstid.

En mægling tager gennemsnitligt 4-5 timer. Den længste varede 20 timer, men lå også i starten af projektet. Tovholderen mener, der skal tages højde for, at nye mæglere kræver mere tid til forarbejde og mægling.

Bemærkninger vedr. ressourcer: Alle faggrupper, undtagen politiet, bliver honoreret for mæglingerne.

Erfaringer fra kommune B

Erfaringer med løsning af opgaven

Denne projektkommune startede tidligst i projektføreløbet med at have mæglingssager, og der er registreret i alt 36 sager, hvoraf 19 er gennemførte mæglinger, og 14 er påbegyndte sager, der af forskellige årsager ikke blev til en fuldført mægling. Alle sager er visiteret via mandagsgruppen. Der har ifølge det afsluttende spørgeskema været 4 politianmeldte sager.

Afgrænsning af sager

Projektkommunen er undervejs i forløbet blevet bevidst om en hensigtsmæssig afgrænsning af sager, der er egnet til mægling: De sager/konflikter, der hverken er for lette eller for tunge, men ligger midt imellem, er mest egnede:

» Jeg synes vi har været, blevet mere bevidst undervejs, om hvilke konflikter det er vi ikke skal pille ved, i begge ender af spektret. Fx de konflikter, hvor man siger: "her skal der bare en, samtale til og så skal de selv finde ud af at løse det. Og så i den anden ende, hvor den ene part måske er så tungt belastet af så mange andre kriminelle handlinger at det ville ikke flytte noget, som helst. Men hele det store brede spektrum der er imellem. Det synes jeg det har været rart at have et handlederskab.«

Typer af konflikter og steder, hvor de opstår

Vold og trusler om vold udgør 31 tilfælde i alt. Rigtig mange af konflikterne imellem de unge, hvor der har været igangsæt en mægling, har altså handlet om vold og trusler om vold. Dertil kommer 12 sager vedr. chikane og 13 vedr. stridigheder.

Mobning på 8 udgør kun en mindre del. I øvrigt er det også bemærkelsesværdigt, at der ikke har været sager om tyveri, røveri og hærværk.

En konflikt kan godt indeholde flere typer af konflikter, hvilket er baggrunden for, at tallene er højere end antallet af mæglingssager.

Table 8. Typen af konflikter/hændelser, som var baggrund for konflikten

Typen af konflikter og hændelser	Vold	Trusler om vold	Chikane	Stridigheder	Mobning	Røverier	Tyveri	Hærværk	Andet
Antal	14	17	12	13	8	0	0	0	6

Kilde: Registreringsskemaer

Konflikterne har hovedsageligt fundet sted på skolen og på gaden, kun få i hjemmet og i klubben. Det siger både noget om målgruppens tilhørssteder på gaden, og noget om, hvor mæglerne har befundet sig og været tilgængelige.

Table 9. Stedet, hvor konflikten hovedsageligt fandt sted

Stedet for konflikten	Skole	Klub	Gaden	Hjemme	Andet
Antal	19	2	16	4	10

Kilde: registreringsskemaer

I 30 af de 36 registrerede sager sagde mægleren ja til at mægle i sagen. I 6 af sagerne sagde mægleren nej til at mægle i sagen, hvilket er en vurdering mægleren gør i forhold til sin egen vurdering af sagen + om han/hun evt. er inhabil i forhold til at kende en af parterne.

I 60% af mæglingerne sagde alle de involverede parter ja til at deltage i mæglingen. I 17% af sagerne sagde nogle af parterne ja til mægling, og i 11% af sagerne sagde kun en af parterne ja til mægling.

Ud af de 14 sager, der ikke nåede til mægling, eller blev afbrudt undervejs af forskellige årsager, blev konflikten i 3 af sagerne løst i forarbejdet.

Ud af de 36 registrerede sager er 14 registreret som mægling mellem 2 parter, 4, som mægling mellem grupper i indbyrdes konflikt, 1 som konflikthåndtering i grupper, samt 1 som stormøde.

I 75% af sagerne har parterne i konflikten været målgruppen de 12 - 15 årige. I 19,4% af konflikterne har målgruppen været de 16 til 18 årige, og i 14% af konflikterne har parterne været fra 19 år og op efter.

Kønsfordelingen var 60% drenge og 40% piger af samtlige registrerede sager.

De 36 mæglinger:

- 11 mæglinger vedr. konflikter drenge imellem.
- 2 mæglinger vedr. konflikt med en pige og en dreng.
- 7 mæglinger vedr. konflikt mellem ung og voksen.
- 9 mæglinger vedr. konflikter mellem piger.
- 7 andet (ufuldendte skemaer).

Formøder og opfølgnings betydning for mæglingsforløbet og resultatet:

2 af mæglerne i denne kommune vurderer, at formøder har en afgørende betydning for mæglingsforløbet, 2 mæglere mener, at formøder kun nogle gange har en betydning for forløbet. 3 mæglere har afholdt formøder ved hvert mæglingsforløb. 1 mægler har gjort det nogle gange.

» Generelt set synes jeg det er vigtigt når man har med børn at gøre, at de har set en, snakket med en. Jeg tror bedre man kan byde voksne at møde op til en mægling med en fremmed person, end man kan byde børn det. Nogen børn har svært ved bare at udtrykke sig. Hvis de skal udtrykke sig om sig selv og deres egne følelser, så kan man godt risikere de lukker af, hvis ikke man har opbygget et form for tillidsforhold. Jeg hælder stadig til den at når vi har med børn at gøre er forarbejdet vigtigt.«

Det har været drøftet i mæglergruppen, hvordan forarbejdet skulle foregå. En mægler siger det sådan:

» Jeg er landet på den måde, at jeg begynder forfra, jeg lader, som om jeg ikke har fået noget af vide, for at undgå misforståelser. Det synes jeg har fungeret fint for mig. Hvor vi i starten diskuterede, om vi skulle lave forarbejde, er nu endt derovre, hvor vi siger, selvfølgelig skal vi det, det kan vi slet ikke undvære. Måske fordi det er børn, vi har med at gøre.«

Vedr. opfølgning er resultatet lidt mere varieret. Her mener kun 2 mæglere, at det altid er relevant at tilbyde deltagerne opfølgning og 1 mægler mener, at det kun skal tilbydes nogle gange. 1 mægler mener, at det sjældent er relevant, 2 mæglere har kun afholdt opfølgning nogle gange, og 2 mæglere har sjældent gjort det.

Med hensyn til opfølgning har der været forskellige erfaringer i mæglergruppen, 1 mægler finder det ikke nødvendigt at følge op på et mæglingsforløb:

»» *Jeg synes ikke nødvendigvis, man skal lave nogen opfølgning. Med mindre der er brug for det. Finde ud af i løbet en seance. Hvis man slutter af med at sige: "hvis I har brug for en opfølgning", så har de det altid. Alle har brug for, at man kontakter hinanden. Så kan en mægling komme til at vare 1,5 år. Den foregår fra vi går ind i lokalet, til vi har lavet en aftale, vi alle er tilfredse med. Så er mæglingen slut. Det kan godt være nogle af aftalerne er, at der skal ske noget nyt.«*

En anden mægler mener, at det skal ske nogle gange, hvis en af parterne er interesseret:

»» *Jeg har også kontaktet nogen, men ikke alle. I starten var jeg ikke opmærksom på at få spurgt parterne. Og så er der nogen, hvor jeg har kontaktet efterfølgende. Og det synes jeg man skal gøre, hvis parterne er interesseret. Fordi man går også selv og er spændt på, om det bærer videre.«*

Resultatet af mæglingerne i denne kommune

I denne kommune har det ikke været muligt at få en statusopgørelse på mæglingssagerne. Men til gengæld har kommunens egen interne evalueringsrapport været tilgængelig, og der er tilladelse til at anvende resultaterne fra denne ved afslutningen af evalueringsforløbet.

På denne baggrund kan det kort siges, at kommunen selv vurderer, at ca. 66% af sagerne har været en succes forstået på den måde, at der ikke har været henvendelser vedr. de involverede parter. Der siges ikke noget, om, at der ikke er andre problemer med de unge eller, hvad der i øvrigt er sket i de konkrete sager. Det er en subjektiv vurdering foretaget af tovholder og mæglerne i kommunen.

Mæglingens virkning generelt på de unge

- De 4 mæglere, der har udfyldt det afsluttende spørgeskema, vurderer, at mægling i nogen grad udvikler og styrker de unges sociale og følelsesmæssige kompetencer.
- 4 mener, at mægling styrker de unges oplevelse af at kunne påvirke deres eget liv, 1 at det i høj grad gør det, 3, at det i nogen grad gør det.
- 4 mæglere vurderer, at de unge opøver handlekompetence i nogen grad.
- Alle 4 mæglere mener, at mægling i nogen grad afholder de unge fra destruktiv adfærd.
- 2 mæglere vurderede, at de unge var meget motiverede til at deltage i mægling, og 2 vurderede, at kun nogle få af de unge var meget motiverede til at deltage.

Erfaring vedr. mæglingsmetoden

Undervejs har mæglergruppen på ugentlige mæglermøder løbende drøftet en række væsentlige problemstillinger vedr. projektet og mægling, som f. eks:

- forældre, sagsbehandlere, psykologer, som bisiddere fordele og ulemper
- opstartsfasen og formødernes betydning for mæglingen
- en eller to mæglere til hver mægling
- fordele og ulemper ved at være kendt af en af parterne
- hvem der kan bede om mægling f.eks. eleven selv/forældre
- skal der altid tilbydes opfølgning.

Mæglerne har anvendt mæglingsmetoden dels i de formelle mæglinger, de hver i sær har afholdt, dels i dagligdagen i de forskellige konflikter, de er stødt på i deres arbejde. Værktøjerne i mægling sikrer, at folk får lyttet til hinanden. En mægler udtrykker det :

» Jeg bruger det altid. Jeg er så også uddannet konflikthåndteringsinstruktør for nogle år siden, så der har jeg også nogle værktøjer, hver gang man siger det til andre, begynder man at bruge det selv. Jeg bruger dét og mæglingmetoden, på et eller andet tidspunkt bliver det en slags filosofi på en måde. Jeg har ikke løsningen, den har I selv, så lad os nå hen til den. Det synes jeg er meget spændende, men man skal give sig god tid. Nogen gange er man utålmodig og vil gerne have det skal gå (klapper i hænderne).«

I forbindelse med spørgsmålet i interviewet om, hvad der virker i metoden, svarer denne kommune det samme, som kommune A, at metoden virker. En mægler udtrykker det således:

» De bedste erfaringer er, at jeg har aldrig gået ud fra en mæglingssag uden, at det har været en god oplevelse. Både for mig, men også for dem, der har siddet der. Jeg har ikke oplevet det modsatte endnu. Man kan godt opleve, at der er nogen, der er bedre end andre, men jeg synes altid det har flyttet noget. Nogle gange er det lige præcis nogle af de ting, man ikke oplever så meget i sådan et arbejde, som jeg har, der er, at man ikke altid er sikker på, om det flytter noget, det man gør. På en halv time kan man faktisk flytte meget. Det er meget drivkraften i det.«

Hvad der gør, at metoden virker, er flere forhold og elementer. Denne kommunes mæglere følgende forhold:

- Selve strukturen, der er opsat omkring mæglingen, samt at mægler sikrer sig at parterne forstår spillereglerne.
- Frivillighedsprincippet. Det, at begge parter er indstillet på at finde en løsning af egen fri vilje
- Det at offeret får en anerkendelse af den krænkelse, der er sket.
- Menneskesynet, hvor man oplever sig selv som ansvarlig i konflikter, som findes, og dermed også som ansvarlig for konflikter, der skal løses.
- Enkle og forståelige redskaber, som kan bruges helt eller delvist i forskellige situationer.

Erfaring vedr. strukturen

Mandagsgruppen mødtes en gang om ugen for bl.a. at drøfte mæglingssager. Sagerne er kommet fra politiet og skolerne, som tovholder udtrykker det:

» De fleste sager kommer fra politiets døgnrapport, de kommer, som henvendelser fra skolerne, meget ofte via SSP-medarbejderne, og der kommer enkelte fra sagsbehandlernes. De fleste kommer nok via SSP-medarbejderne fra skolerne. Men det er ikke ualmindeligt, at politiet bliver blandet ind i det. Der kan være episoder, hvor politiet vil anmelde et eller andet, men ikke rigtig ved om de tør anmelde det alligevel, hvor snakken fra politiets side kan være, om vi ikke skal prøve at lave mægling. SSP-medarbejderne er generelt meget obs på, at det er løsningsmodel.«

Derefter er sagsgangen, at tovholder umiddelbart efter mandagsmødet sender en mail rundt vedr. en evt. mæglingssopgave, hvorefter en til to mulige mæglere melder tilbage til tovholder, at de tager den pågældende sag. Mæglerne vurderer efterfølgende, om der skal være en mægling og tager kontakt til de involverede parter afholder formøder. Tovholder og mæglere har generelt været meget tilfredse med denne struktur, selvom der har været nogle forhold, som de har fundet mindre hensigtsmæssige specielt omkring kommunikationen omkring sagerne.

Undervejs i projektet blev det besluttet, at mæglerne selv skulle tage de indledende drøftelser med parterne og ikke tovholder, som det var i starten af projektet. En af mæglerne mener også, dette er vigtigt generelt af hensyn til frivillighedsprincippet:

» Mægling er jo frivilligt. Det er den store debat, er det nu også frivilligt, når vi snakker 12-15-årige. Jeg tror, der er størst chance for, at det bliver frivilligt, hvis det er mægleren, der tager det indledende. I det øjeblik der har været en skoleleder inde over, eller noget andet, så kan man godt være udsat for bevidst eller ubevidst pres for at gå ind i det. Så tidligt som muligt skal mægleren ind i billedet«.

Tidsfaktoren nævnes som en mindre udfordring/ulempe ved denne struktur. Der går tid fra en beslutning i mandagsgruppen tages til en mægling kan gennemføres. I nogle sager er det ikke hensigtsmæssigt, hvis der går for lang tid - i denne projektkommune har der været stor bevidsthed omkring dette, så alle, både mæglere og tovholder, har gjort, hvad de kunne for at mindske tidsfaktoren.

» Det, som kunne være, hvis vi skal have gennemført en mægling lige nu og her, så skal man nogle gange vente til næste mandag. Men det har vi imødekommet ved, at jeg har skrevet rundt til mandagsgruppen og sagt..., der var en gang nogle, der skulle på lejrskole dagen efter, og det var vigtigt, det blev klart. Så jeg skrev rundt, "det er en akutmægling, er det ok, vi gennemfører den?" "ja, selvfølgelig". Det kunne være hagen, tidsfaktoren. Men det er den ikke. Gruppen er så lille, og man kan hurtigt lige sende en mail rundt. Så vil jeg sige ros til mæglerne, for de er hur-tige til at komme på banen«.

Ideer til forankring af mægling i fremtiden

En mægler kunne forestille sig, at mæglerkorpset blev lagt ind under SSP, men blev støttet af forebyggelsespuljen., at der bliver sat midler af hvert år til x antal mæglinger og opfølgning. Det har en forebyggende effekt også på eskalering af konflikter. Noget af det, der senere kunne blive dyre foranstaltninger.

En anden mægler mener, at målet er at lade de mere overskuelige konflikter blive løst på skolen, med det personale og evt. de børn der er. Og de lidt mere voldsomme episoder kan voksenmæglere tage sig af. Den pågældende har erfaret og oplevet konflikter, der har været så voldsomme, at det har været nødvendigt at få de rutinerede mæglere på.

Ved det afsluttende statusinterviews blev der givet udtryk for, at mæglerne ønsker at forsætte med at have et mæglerkorps, som kan arbejde med episoder i forhold til aldersgruppen. Mere præcist blev udviklingspotentialer fremover formuleret således:

» Så er der et udviklingspotentiale, hvor vi har kigget lidt på nogle muligheder, som blandt andet hedder elevmægling, som næsten er et projekt for sig. Men vi overvejer også andre muligheder i forhold til at sige, hvad det er for en slags episoder, som godt kunne udvikle sig til, at mægling kunne være en løsningsmulighed. Og en af dem var, at man ude på skolerne kunne sige at man i hver form for ledelsens overvejelse om bortvisning af elever fra skolen, der skal der foregå en mægling inden. Og det andet felt, som vi har lavet overvejelser omkring, det er generationsmægling. Og det er både i danske og to-kulturelle familier. Det er overvejelser, som styregruppe skal tage stilling til, for hvis man vil det, så koster det.«

Ved spørgsmålet til en central ledelsesrepræsentant i kommunen omkring, hvordan projektet tænkes forankret, blev der svaret, at de tilbagemeldinger den pågældende havde fået vedr. projektet, havde været rigtig gode. Så på den baggrund forestillede den pågældende leder sig, at det

forankres i SSP-regi, samt, at der opretholdes et netværk af lærere, som de kan trække på i SSP-indsatsen rundt omkring på skolerne.

Opsamling

- Der har været igangsat 36 mæglingssager, hvoraf 19 blev til gennemførte mæglinger.
 - 66% af sagerne har været en succes forstået på den måde, at der ikke er hørt om yderligere konflikter imellem parterne.
 - Mæglerne, tovholder og leder i kommunen ser mægling som et brugbart redskab i det forebyggende kriminalpræventive arbejde overfor unge, der er på vej ud i problemer, eller, som er ude i nogle for dem uhåndterlige konflikter.
 - Kommunen har erfaret, at det fungerer fint med et egentligt mæglerkorps med repræsentanter fra forskellige faggrupper. Ligeledes har det været en god erfaring med en tværfaglig ledelsesgruppe, der tager sig af børne-ungesager, som et visitationsled for sager, samt at det sker ugentligt.
 - Desuden er det en erfaring, at det er vigtigt at afsætte ressourcer såvel til mæglerne, som til tovholderne.
-

Konfliktmægling i projektkommune C

Denne projektkommune er en lille landkommune på ca. 10.200 indbyggere. Det er med andre ord en kommune, hvor de fleste kender hinanden og derfor også en kommune, der kan sætte hurtigt ind overfor evt. problemer borgerne imellem. Projektet er forankret i SSP-regi. I SSP-regi er der også arbejdet tidligere med konflikthåndtering, hvor bl.a. de opsøgende medarbejdere anvender konflikthåndtering i forhold til deres målgrupper.

Opgaven

Formålet med projektet har generelt været at arbejde med konfliktteori og konflikthåndtering i det forebyggende arbejde med unge. Det har også været et mål i arbejdet med de sårbare udsatte unge at tilføre dem viden om, hvordan de selv kan arbejde med at beherske vrede, løse problemer og forhandle på fredelig vis. Desuden også at kunne opmuntre de unge til at kunne anvende denne viden til en fredelig konfliktløsning.

Målet har været at øge relevante medarbejders kompetence i forhold til at gå professionelt ind i konfliktsituationer og bibringe unge værktøjer til selv at kunne handle/agere rationelt i forhold til konflikter.

Målgruppe

Udsatte børn og unge primært i alderen 12-15 år.

Struktur

Grundlaget for projektet var uddannelse af 5 mæglere, 1 opsøgende medarbejder, 2 politifolk, 1 socialrådgiver + 1 psykolog.

Visitationen

Visitationen foretages af styregruppen bag kommunens opsøgende arbejde. En allerede eksisterende gruppe bestående af repræsentanter for politiet, socialforvaltningen, SSP, ungdomsskolen, og skole for børn og unge med særlig behov.

Resurser

De er fire uddannede mæglere i kommunen, og de er alle ansatte i fleksible jobs (politimænd, SSP-med-arbejder og socialrådgiver), hvor de har stor handlefrihed. Den tid, der bruges til mægling regnes, som arbejdstid. Tovholder vurderer, at så længe der ikke er flere mæglinger, (ca. 1 om måneden) kan denne model fungere. I forbindelse med kommunalreformen bliver kommunen fire gange større, og tovholder regner med, at der vil være flere sager, og derfor kan det være at resursefordelingen skal genovervejes.

Mægling vurderes at tage mellem en halv time og fire timer (inklusiv formøder og opfølgning).

Erfaringer fra kommune C

Kommunen har ikke haft så mange sager, til gengæld har det været længerevarende og mere alvorlige sager, der er mæglet i.

Der er registreret i alt 13 sager, hvoraf 11 blev til gennemførte mæglinger. Heraf er 2 politi anmeldte sager. 2 sager førte ikke til mægling, fordi en af parterne ikke ville.

Afgrænsning af sager

Der er valgt at tage udgangspunkt i mere alvorlige konflikter, der er et stykke oppe ad konflikttrappen, og man afholder sig fra her - og nu konflikter. Ligeledes er der en grænse for, hvor socialt belastede parterne i en konflikt kan være.

» Der har været en konflikt, der beskrives, som en "her-og-nu" konflikt, hvor der har været overvejelser om mægling. Det blev dog vurderet, at det ville være forkert at bruge mægling i en sådan sag, hvor det er et "enkeltstående tilfælde". "Vi ville ikke misbruge et system af et eller andet, der opstod af noget hovsa-noget" og endvidere, at "der skal være en længerevarende konflikt i det"/ "et godt stykke oppe ad konflikttrappen."

Der fortælles om en anden sag, hvor mægling har været overvejet. Pga. at begge familier var meget socialt belastede, valgte man ikke at tilbyde mægling. Det vurderes at "de nyder konflikten for konfliktens skyld" og "de ville ikke kunne profitere af det her".

Typer af konflikter og steder, hvor de opstår

Vold og trusler om vold udgør 6 tilfælde i alt, som det fremgår af tabel 13. Dertil kommer 5 sager vedr. chikane og 9 vedr. stridigheder, 3 mobning, 1 tyveri og 1 hærværk.

En konflikt/hændelse kan godt indeholde flere typer af konflikter, hvilket er baggrunden for, at tallene er højere end antallet af mæglingssager. Ellers er det højeste tal stridigheder, dernæst er trusler om vold, vold og chikane nogenlunde lige store.

Tabel 10. Typer af konflikter/hændelser, som var baggrund for konflikten

Typer af konflikter og hændelser	Vold	Trusler om vold	Chikane	Stridigheder	Mobning	Røverier	Tyveri	Hærværk	Andet
Antal	5	1	5	9	5	0	1	1	0

Kilde: Registreringsskemaer

Konflikterne har hovedsageligt fundet sted i skolen, lidt i hjemmet og få på gaden og i klubben, som det ses af nedenstående tabel.

Tabel 11. Stedet, hvor konflikten hovedsageligt fandt sted

Stedet for konflikten	Skole	Klub	Gaden	Hjemme	Andet
Antal	10	2	2	4	1

Kilde: Registreringsskemaer.

I alle de registrerede sager sagde mægler ja til at mægle i sagen.

I 89% af sagerne sagde alle de involverede parter ja til at deltage i mæglingen. I 1 sag sagde kun en af parterne ja.

Ud af de 13 registrerede sager er 9 registreret som mægling mellem 2 parter, og 1 som mægling mellem grupper i indbyrdes konflikt og 1, som konflikthåndtering i grupper.

I hovedparten af sagerne var parterne i konflikten 12 - 15 årige. I 2 sager var 16-18 årige involveret og i 4 sager var parterne i konflikterne 19 år og derover.

Kønsfordelingen er 69% drenge og 30% piger af samtlige registrerede sager.

De 11 mæglinger:

- 3 mæglinger vedr. konflikter drenge imellem.
- 3 mæglinger vedr. konflikt med en pige og en dreng.
- 3 mæglinger vedr. konflikt mellem ung og voksen.
- 2 mæglinger i grupper.

Formøder og opfølgnings betydning for mæglingsforløbet og resultatet

1 af mæglerne i denne kommune vurderer, at formøder har en afgørende betydning for mæglingsforløbet, 3 mæglere mener, at det kun er nogle gange, at formøder har en betydning for forløbet. Kun 2 mæglere har afholdt formøder ved hvert mæglingsforløb. 1 mægler mener ikke, at det er nødvendigt. 1 mægler mener også, at selve forarbejdet er meget vigtigt i en sag, hvilket ikke nødvendigvis altid indebærer et møde med parterne:

» Det handler også et eller andet sted om, at man inden en mægling, så.. jeg gør i hvert fald en del brug af at sætte mig ind i sagerne på forhånd. Jeg bryder mig ikke om at komme ind til en sag, hvor jeg er helt blank. Når jeg ved lidt om det, så giver det mig en form for mental forberedelse og gør også mig lidt mere sikker i, hvad der skal spørges ind til. Vi har jo fået de redskaber, der skal bruges, men det kan være svært altid lige at have det på rygraden, når de skal bruges.«

På spørgsmålet om opfølgning er resultatet lidt mere varieret. 4 mæglere mener, at opfølgning altid skal tilbydes deltagerne. 1 har ikke svaret på spørgsmålet. 3 af mæglerne har ved hver eneste mæglingsforløb fulgt op og kontaktet parterne efterfølgende.

Ifølge en mægler "beror det på den enkelte sag, hvor vi vurderer, om der er brug for opfølgning. Der har været sager, hvor der ikke har været opfølgning. Det er op til parterne".

Hvis sagen kommer fra politiet, meldes der tilbage, hvordan mæglingen i store træk er forløbet. Ligeledes med sager fra skoler. I forhold til tilbagemelding til skoler er det mæglerens oplevelse, at det kan være svært for skoleinspektører og lærere, at de ikke kan få at vide, hvad der konkret foregik under mæglingen. Indtrykket er at "lærere, de vil gerne følge sagen hele vejen igennem. Man skal have styr på det, som lærer. Da tror jeg, det er et stort skridt, at man bare skal aflevere [sagen til andre]".

Resultater af mæglingen

Alle 11 sager, der førte til mægling, er efterfølgende blevet vurderet af mægleren, som også er tovholder i kommunen. Sagerne er delt op efter målgrupper, som nævnt i det generelle afsnit. På denne baggrund kan der siges følgende om virkningen og effekten af mæglingen i denne kommune:

Virkning af indsats overfor :

Målgruppe 1, hvor der har været 5 sager

De unge, der har været kendt i lokalmiljøet over længere tid, og som tidligere har været involveret i episoder med vold, stridigheder og kriminelle aktiviteter eller andet.

- I alle 5 sager har adfærden ændret sig i positiv retning. De involverede parter har ændret adfærd og har ikke været i konflikter siden mæglingen.
- I 3 sager har mægler registreret, at relationen mellem parterne er forandret og blevet positiv.

Målgruppe 2, hvor der har været 5 sager

Unge, som ikke tidligere er kendt i lokalmiljøet for uhensigtsmæssig adfærd m.v. før den pågældende konflikt i dette projekt.

- I alle 5 sager har adfærden ændret sig i positiv retning. De involverede parter har ændret adfærd og har ikke været i konflikter siden mæglingen.
- I 3 sager har mægleren registreret, at relationen mellem parterne er forandret og blevet positiv.

Målgruppe 3, hvor der har været 1 sag

Nye målgrupper, der opstod undervejs i projektet. Her konflikt mellem forældre og barn.

- I denne ene sag blev konflikten mellem forældre/barn løst i positiv retning, så såvel pigen ændrede adfærd, som relationen dem imellem blev forbedret.

Opsamling

Denne kommune har gjort status på alle sine mæglingssager, og ud af de 11 mæglinger, der har fundet sted har, alle 11 givet et positivt resultat i forhold til, at de involverede har ændret adfærd. I 6 sager har der også været et positivt resultat vedrørende relationen, der er blevet forbedret parterne imellem. Dette er et interessant resultat, da det repræsenterer samtlige sager kommunen har haft, hvoraf halvdelen var i målgruppe 1, der var de mere vanskelige sager. Men også her skal det

selvfølgelig altid tages med det forbehold, at det repræsenterer mægleres og her tovholders subjektive vurdering og bedømmelse og er ikke udtryk for en videnskabelig vurdering.

Mæglingens virkning generelt på de unge på udvalgte områder

4 mæglere vurderer, at mægling i forskellige grader udvikler og styrker de unges sociale og følelsesmæssige kompetencer, 2 mæglere mener, at det i høj grad styrker de unge, 2 mæglere mener, at det i nogen grad styrker de unge. Ingen af mæglerne vurderer, at det ikke styrker de unge.

I spørgsmålet om det også gælder de unges oplevelse af at kunne påvirke deres eget liv, mener 4, at mægling styrker de unges oplevelse af at kunne påvirke deres eget liv i nogen grad.

4 mæglere vurderer, at de unge opøver handlekompetence i nogen grad.

I spørgsmålet om, hvorvidt mægling afholder de unge fra destruktiv adfærd, mener 3, at det er tilfældet, 6 mener at det i nogen grad er tilfældet. 1 mægler mener ikke, at dette er tilfældet.

Med hensyn til de unges motivation til at deltage i mægling vurderer 4 mæglere, at de unge var meget motiverede til at deltage. 1 har ikke besvaret spørgsmålet.

Erfaringer vedr. mæglingsmetoden

Et af de vigtigste forhold i metoden er at det er frivilligt for parterne at deltage i mægling. Flere af mæglerne oplever, at konfliktmæglingsmetoden også er anvendelig i det daglige arbejde og en god måde at løse konflikter på her.

Erfaringer vedr. strukturen

Projektkommunen har overladt visitationen og tovholderfunktionen til en SSP-konsulent/koordinator og opsøgende medarbejder, som i forvejen er godt kendt blandt de unge i kommunen.

I praksis foregår visitationen ved, at tovholder får en henvendelse til en mægler, hvorefter en relevant mægler kontaktes. Målet er, at det skal ske så hurtigt, som muligt. Hvis den unge indvilliger, så nytter det ikke at vente 14 dage, for så er det ikke sikkert, at motivationen er den samme. Der skal ikke samles x antal personer for at vurdere, hvilken dag, der er egnet, det foregår rimelig hurtigt. Kommunens erfaring er, at mægling altid giver noget godt på den ene eller anden måde.

» at næsten lige meget, hvad, så gør du ikke nogen fejl ved at mægle i en sag, det kan næsten kun blive bedre. Det er den devise vi arbejder ud fra, så der er egentlig ikke så mange overvejelser, vi springer bare ud i sagerne.«

Der har været tilfredshed med strukturen i denne kommune, da det i praksis var tovholder, der også var mægler samt gademedarbejder i kommunen, og som var kendt og respekteret af de fleste.

Kun et par af de medvirkende politifolk havde lidt vanskeligheder til slut med at udføre mægling og deltage i projektet, da der ikke var afsat nok tid til dette fra deres ledelses side.

Forankring af projektet

I denne kommune vil der blive etableret en konfliktmæglergruppe med den samme tovholder, under projektet.

» Det bliver en konfliktmæglergruppe. Nu ligger det til, at jeg bliver tovholder, og det vi har snakket om er, at vi skal til at holde nogle møder en gang i kvartalet, hvor vi samles os mæglere og holder hinanden up to date. Og så skal vi på en eller anden måde have det implementeret i den nye storkommune, når det bliver aktuelt. Der har vi jo taget det første skridt, ved at vi har udannet x....som skal være opsøgende ovre i Så jeg er sikker på, at det her med konfliktmægling, det bliver også en del af strukturen i den nye kommune.«

Derudover har kommunen svært ved at sige noget mere præcist om fremtiden, da den står midt i at skulle sammenlægges med 4 andre kommuner.

» For nu går vi sammen med fire andre kommuner. Der er opsøgende medarbejdere i de to, og i de andre to er der ikke. Så der er en usikkerhed, der også for en opsøgende medarbejder. Der er en arbejdsgruppe, som sidder og arbejder med det her nu. Og de har afleveret fase 1, og det var ren status og liste op over, hvordan man gør de her ting i de enkelte kommuner. Periode 2, nu er vi så inde i visioner. Det, som bekymrer mig, det er den der nærhed. Y kender jo de unge, og kender alle folk her. Og, hvordan bevarer vi det kendskab? For det er jo alfa og omega i forhold til sådan et arbejde her.«

Opsamling

- Der har været 13 sager, hvoraf 11 blev til gennemførte mæglinger. Alle 11 sager er blevet vurderet efterfølgende og har vist sig at have en positiv effekt på parterne.
 - Kommunen har positiv erfaring med, at mægleren er kendt af parterne i en sag, specielt i forhold til denne aldersgruppe.
 - Tovholder mener ikke, at mægling kan skade på nogen måde, så derfor er der også foretaget mæglinger i den mere belastede del af målgruppen. Dette er der positiv erfaring med.
 - Mægling ses, som et redskab, der bidrager til at afholde de unge fra destruktiv adfærd, samtidig med, at den styrker de unges følelse af at kunne påvirke eget liv, hvilket er specielt vigtigt for denne aldersgruppe.
-

Konfliktmægling i projektkommune D

Denne projektkommune er en større landkommune med ca. 43.000 indbyggere. Kommunen har arbejdet med konfliktløsning på en af sine skoler et par år før dette projekt. Projektet har sit udgangspunkt i kulturel forvaltning, men er baseret på et samarbejde imellem to skoler, primært i kommunen, og fritids-afdelingen, folkeskoleafdelingen og pædagogisk psykologisk rådgivning (PPR). Projektet ses, som et projekt, der er med til at støtte implementeringen af kommunens værdier indenfor skolevæsenet.

Opgaven

Formålet med projektet er at udvikle børns og unges sociale kompetencer, at give dem mulighed for et sundt skole- og fritidsliv, hvor de kan møde udfordringer og konflikter på en hensigtsmæssig måde.

Målgruppe

Projektet er specielt rettet imod den gruppe børn og unge i skolen, som den generelle forebyggende indsats ikke virker på og, som er i fare for at udvikle en kriminel løbebane og/eller at skulle ekskluderes fra normal skolegang.

Strukturen

Grundlaget for projektet var, at der blev uddannet 10 mæglere. Heraf var 6 lærere, 2 socialpædagoger, 1 psykolog, samt 1 SSP-konsulent.

Projektet er forankret i kulturforvaltningen

Projektet er koncentreret om 2 skoler i 2 forskellige skoledistrikter, som i forvejen er i gang med at udmønte kommunens værdi- og handlegrundlag med hensyn til konflikthåndtering. Der nedsættes en styregruppe bestående af en fritidschef, lederen af PPR, en pædagogisk administrativ konsulent, de to skoleledere, og projektlederen.

Netværksgruppen består af 1 SSP koordinator + 1 socialpædagog fra den ene skole, 1 repræsentant for politiet, 1 leder fra den anden skole, samt 1 repræsentant for fritidsafdelingen. Netværksgruppen har til formål dels at visitere sager til mægling dels at forestå implementeringen af mæglingskompetencerne i hverdage. Gruppen mødes en gang om måneden.

Visitationen

I starten af projektet var det besluttet, at visitationen skulle foregå gennem skoleledelsen på de to skoler. Lærere, pædagoger og elever kunne henvende sig til skoleledelsen om behov for mægling. Lederen visiterer derefter sagen videre til en mægler hurtigst muligt og helst inden for 3 dage. I midten af projektperioden blev netværksgruppen imidlertid nedsat til at forestå visitationen af mæglingssagerne.

Resurser

Mæglerne modtager et honorar for en mægling på 1.000 kr. En medmægler får 500 kr. Kommunen har to socialpædagoger, som er mæglere, der er ansat på flexetid og for hvem mæglingen udgør en del af arbejdstiden. For de mæglere, der er lærere, ligger mæglingen udover arbejdstiden og de får således honorar. Skolerne dækker omkostninger til tid til uddannelse og supervision.

Erfaringer fra kommune D

Erfaringerne i denne projektkommune var, at det var generelt vanskeligt med at få sager til mægling - det varede et stykke tid, inden kommunen fik nogle egentlige mæglingssager. Det er da også ganske få sager, der er registreret, i alt 7 sager, hvoraf 4 kom til mægling. Heraf var 2 sager politianmeldte.

Hertil kommer dog, at det er denne kommune, som "opfandt" begrebet akutmægling, som nævnt tidligere, og dem har man haft rigtig mange af. En mægler vurderer det til 4-5 om ugen, ca. 1 om dagen, ca. 300 i hele projektperioden.

Typer af konflikter og steder, hvor de opstår

Vold og trusler om vold udgør 4 tilfælde i alt. Dertil kommer 2 sager vedr. chikane og 3 vedr. stridigheder.

Mobning på 2 udgør kun en mindre del. I øvrigt er det også bemærkelsesværdigt, at der ingen sager har været vedr. tyveri, røveri og hærværk.

Tabel 12. Typer af konflikter/hændelser, der var baggrund for konflikten

Typer af konflikter og hændelser	Vold	Trusler om vold	C	Stridigheder	Mobning	Røverier	Tyveri	Hærværk	Andet
Antal	2	2	2	3	2	0	0	0	1

Kilde: Registreringsskemaer

Konflikterne har hovedsageligt fundet sted på skolen. Få hjemme og på gaden.

Tabel 13. Stedet, hvor konflikten hovedsageligt fandt sted

Stedet for konflikten	Skole	Klub	Gaden	Hjemme	Andet
Antal	5	0	2	2	1

Kilde: Registreringsskemaer

I alle de registrerede sager sagde mægler ja til at mægle i sagen.

I 71% af mæglingerne sagde alle de involverede parter ja til at deltage i mæglingen. I 14% af sagerne var det kun nogle af parterne, der sagde ja til mægling og i 14% af sagerne var det kun en af parterne, der sagde ja til mægling.

3 sager nåede til mægling, men blev afbrudt undervejs af visse årsager.

Ud af de 7 registrerede sager er 3 registreret som mægling mellem 2 parter, og 1 som stormøde.

Der er en nogenlunde ligelig fordeling mellem drenge og piger i samtlige registrerede sager.

Formøder og opfølgnings betydning for mæglingsforløbet og resultatet:

3 af mæglerne i denne kommune vurderer, at formøder har en afgørende betydning for mæglingsforløbet, 2 mæglere mener, at det kun er nogle gange, at formøder har en betydning for forløbet. 2 mæglere har afholdt formøde ved hver mægling. 3 mæglere kun nogle gange.

Vedr. opfølgning er resultatet lidt mere varieret. Her mener kun 2 mæglere, at det altid er relevant at tilbyde deltagerne opfølgning og 2 mæglere mener, at det kun skal tilbydes nogle gange. 1 har ikke svaret på spørgsmålet. 1 af mæglerne har ved hver eneste mæglingsforløb fulgt op og kontak- tet parterne efterfølgende. 3 mæglere har kun gjort det nogle gange.

Resultatet af mæglingerne i denne kommune:

Da det, som nævnt ovenfor kun er 4 mæglinger, der er blevet registreret, er det også meget små tal at udarbejde en status på. I en sag, er der en grundig tilbagemelding, og opfølgningen på sagen nogle måneder efter viste at mæglingen havde en positiv funktion såvel på de enkelte deltagere, som på deres indbyrdes relation.

Generelle erfaringer ved anvendelsen af mæglingsmetoden overfor målgruppen

Mæglerne i denne kommune finder generelt sagt, at mægling og konfliktløsning er anvendelig overfor målgruppen og et hensigtsmæssigt redskab i forhold til aldersgruppens problemstillinger vedr. barn-voksen problematikken:

» *Metoden er perfekt til aldersgruppen. Tidligere måders konfliktløsning, der respekterede vi ikke de enkelte personer. Børn er også mennesker, vi bliver nødt til at respektere dem på en mere voksen måde, det forstår de meget mere. Det giver langt dybere konfliktløsning, end hvis du bare skælder ud. Man skal fastholde metoden overfor dem, og ikke ændre den fordi de er "små børn". Det er små voksne, man taler til, det giver den respekt de skal have, selv om det er frække børn. Metoden gør, at vi ser dem på en anden måde.«*

Særligt ved denne kommune er, at de har gjort sig erfaringer med at anvende mæglingsmetoden overfor 2-sprogede elever. Hvor specielt 2-sprogede elever ses som følsomme overfor, om de bliver mødt med respekt fra andre, og netop her vurderer en mægler, at metoden er meget anvendelig.

Mæglingens virkning generelt på de unge på udvalgte områder

- 5 mæglere vurderer, at mægling i forskellige grader udvikler og styrker de unges sociale og følelsesmæssige kompetencer, 2 mæglere mener, at det i høj grad styrker de unge, 3 mæglere, at det i nogen grad styrker de unge. Ingen af mæglerne vurderer, at det ikke styrker de unge.
- Når det gælder de unges oplevelse af at kunne påvirke deres eget liv, mener 5 mæglere, at mægling styrker de unges oplevelse af at kunne påvirke deres eget liv, 2, at det i høj grad gør det, 3, at det i nogen grad gør det.
- 5 mæglere vurderer, at de unge opøver handlekompetence, 3, i høj grad og 2, i nogen grad.
- Flertallet af mæglere (7) mener, at mægling i nogen grad afholder de unge fra destruktiv adfærd.
- Med hensyn til de unges motivation til at deltage i mægling vurderer de 5 mæglere, at de unge var meget motiverede til at deltage i mægling.

Erfaringer vedr. mæglingsmetoden

Denne kommune har introduceret et nyt begreb "akutmæglinger", som består i at anvende konfliktløsningsredskabet i akut/her-og-nu opståede situationer. En del af de gængse konfliktløsningsredskaber anvendes ikke - her tænkes på, at frivillighedsprincippet bliver bøjet lidt, kontakt til forældrene, m.v. Akutmæglinger er også de sager, hvor der opstår mindre konflikter og, som er hensigtsmæssige, at løse her-og-nu. Akutmæglingerne er ikke gået igennem den beskrevne visitationsprocedure. Denne projektkommune har haft et meget stort antal af disse sager. En mægler skønner det til ca. at være 4-5 om ugen.

I mæglergruppen blev mæglingensbegrebet diskuteret med henblik på at få afgrænset, hvornår der var tale om en egentlig mægling. Én af mæglerne mente, at det handlede om at holde sig udenfor, være uvildig og ikke have en bestemt holdning til, hvad de skal nå frem til.

» Det er vigtigt at kalde det mægling, så eleverne er bevidste om, at nu sker der noget andet, hvor der ikke er "skældud i kølvandet.«

Der var enighed i gruppen om, at teknikken kan bruges mange steder. I denne forbindelse blev de to interviewede mæglere enige om at skelne mellem almindelig mægling og akutmægling. Mange af de konflikter, der opstår på skolen, er mæglerne nødt til at gribe ind i med det samme. Denne problematik førte videre til problematikken omkring frivillighed og involvering af forældre.

» Det kan blive lidt stift, hvis vi skal sige "vi er nødt til at vente til i morgen, for jeg skal lige informere jeres forældre«.

Erfaringer med strukturen

Med hensyn til årsagerne til, at kommunen har haft så få egentlige mæglingssager udtaler såvel mæglere, som leder på skolen samstemmende, at det bl.a. skyldes, at den sociale verden i form af repræsentanter for socialforvaltningen ikke har været inddraget i projektet og visitationsgruppen. En af lederne udtrykker det således:

» Vi mangler et vigtigt link, og det er til socialforvaltningen. Vi har noget, der hedder børn og unge-rådgivning, som er en åben anonym rådgivning, hvor nogle af dem, der henvender sig kunne have behov for mægling. Tit er det med den slags ting, det er utrolig personafhængigt. Der har været en kvinde, som det hele var bundet op på, som har skiftet job her i foråret. Derfor har vi ikke vidst, hvem det skulle være oplagt at bede om derfra. Men vi er vendt tilbage til det nu, at vi bør have nogen med derfra, og også gerne én med ledelseskompetence. Fordi det betyder meget, at det er nogen, der har ledelseskompetence, for at det kommer ud i organisationen.«

En anden årsag nævnes ligeledes af lederen, som værende selve kommunens forståelse af, hvad der er mægling, og hvad der ikke er:....

» Så skal det være de almindelige lærere, som tænker, det her er alvorligt nok. Det er også spørgsmålet om, hvordan vi har fået informeret om det. Sådan, at det, hverken skulle være verdens vidunder og svaret på alting, det var dét, der var tanken, man skulle ikke holde op med at konflikthåndtere selv... de kanaler man altid har brugt, dem skal man bruge. Det kan være, vi har underdrevet lidt at... hvad vi egentligt tænker, at mægling kan. Det er det vi kan efterrationalisere og sige, det er måske, det vi har gjort. Fordi de erfaringer, der er gjort, det er trods alt, at det er noget helt specielt«.

Forankring

Der er forskellige bud på fremtiden for mægling i kommunen, men flere kan se en idé i, at få de unge til at mægle selv med elevmægling.

En leder centralt i kommunen ønsker både et mæglerkorps på hver skole, samt at gøre eleverne i stand til selv at mægle:

» Så kunne jeg ønske mig at man på hver skole havde uddannet, og det tror jeg også, at vi får, får uddannet konfliktmæglere, som tager fat, dels med at agere i de relationer, som kræver voksne, professionelle i det lokale miljø, men, som også er med til at udvikle en konfliktkultur, for nu at bruge det udtryk, hvor også børn selv bliver i stand til at håndtere og løse deres problemer. Altså, at man gør eleverne i stand til at løse

konflikter, elevmægling. At gøre ansvaret for dét at løse konflikter til noget, der er dér, hvor konflikter opstår. Konfliktmæglere på hver skole, som mål har den opgave at sikre, at det bliver den kultur, som er hensigtsmæssig. Og helt generelt at sikre skolens sociale liv. Men ikke bare det at gå ud og håndtere konflikter, men sikre et miljø på en skole, så det er til at holde ud at være sammen.»

Opsamling

- Der har været 7 sager, hvoraf 4 kom til mægling, samt en lang række "akutsager". De 4 sager er blevet vurderet efterfølgende og med et positivt resultat.
 - Kommunen har gjort sig mange erfaringer med at implementere konflikthåndtering og mæglingsredskaberne på skolerne, og finder redskaberne fra mægling anvendelige i det daglige arbejde og i de daglige konflikter på skolerne.
 - Kommunen har gjort sig erfaringer med forskellige måder at visitere sager på, samt at det ikke altid er en god ide at visitere via en skoleleder.
 - Kommunen har ligeledes gjort sig erfaring med, at det kræver tid og økonomiske resurser til mægling og tovholder at udøve mægling.
-

Konfliktmægling i projektkommune E

Denne projektkommune er en af de større danske byer med et indbyggertal på ca. 295.000 personer. Det er en stor kommune, der er opdelt i flere distrikter og områder. Kommunen har arbejdet en del med metodeudvikling i forhold til udsatte børn og unge, herunder kriminelle eller udadrettede unge med f.eks. voldelig adfærd.

Kommunen har tidligere arbejdet med konflikthåndtering og mægling, men ønsker med dette projekt at målrette det mere i forhold til udsatte unge. Og man ser mægling, som en pædagogisk retning, der også kaldes forsoningspædagogik.

Opgaven

Formålet med projektet er bl.a. at øge trygheden i lokalområder i byen, hvor der begås ungdomskriminalitet, gennem udbredelsen af metoden mægling i forhold til:

- At forebygge, at børn og unge kommer ind på en kriminel løbebane.
- At mindske udstødelse og marginalisering af udsatte børn og unge.

Der blev opstillet følgende mål for projektet:

- At mægling, som metode afprøves i mellem offer og gerningsmand og mellem grupper af unge.
- At der etableres et korps af mæglere, som kan indgå i konflikter blandt udsatte børn og unge mellem 12- 15 år.
- At der ved projektets afslutning er en klar procedure for et mæglingsforløb.
- At mægling som metode bliver kendt, som mulighed til konfliktløsning hos politi og blandt de kommunale medarbejdere i de involverede skoledistrikter.

Kommunen havde derudover opstillet en række succeskriterier. Et af dem var, at der skulle afholdes 50 mæglinger i projektperioden, ca. 10 pr. mægler, samt at kommunen vil forankre og anvende metoden fremover.

Målgruppe:

Projektet retter sig mod gerningsmænd mellem 12 - 15 år og deres ofre i forbindelse med destruktiv adfærd f.eks. voldsepisoder, trusler, chikane, hærværk., som eks. på destruktiv adfærd nævner kommunen følgende:

- En ung, der overfalder en anden ung og frarøver offeret mobiltelefon og penge.
- En eller flere unge, der begår hærværk mod en daginstitution, hvor børnene får ødelagt deres ting.
- Grupper af unge, der støder sammen i et af byens lokalområder eller til en fest.
- En gruppe af unge, der chikanerer og laver hærværk i boligopgange.

Strukturen

Grundlaget for projektet var 5 mæglere, hvoraf 2 faldt fra i starten - 1 socialpædagog, 2 pædagoger, 1 lærer + 1 SSP-konsulent.

Organisering

Projektet afvikledes som et pilotprojekt i 5 udvalgte skoledistrikter. Der etableredes en styregruppe bestående af formændene fra hvert skoledistrikt, ledelsespersoner fra de to familiecentre, som projektet involverer, politiet og SSP-gruppen. Der er udarbejdet kommissorium for styregruppen. Den overordnede projektkoordinering blev placeret hos SSP-gruppen, som fungerede som bindeled mellem det landsdækkende projekt (DKR) og det lokale projekt.

Mæglerkorpset bestod af en medarbejder fra hvert skoledistrikt - i alt 5 mæglere. Mægleren fungerede som skoledistriktets mægler.

Visitationen

Koordineringen og visitationen af de lokale mæglingsopgaver foregår i de 5 skoledistrikter. Hvert skoledistrikt har derpå udarbejdet sin egen specifikke visitationsprocedure, som tovholderen beskriver:

» Vi har valgt at sige, at hvert skoledistrikt må have sin egen visiteringsprocedure, det skal bare være tydeligt, hvad det er for noget. Der er to af stederne, hvor man har peget på at det er skolelederne, som er indgangen til det her, og de andre 3 steder har de valgt, at det skal være mægleren. Det er sådan lidt forskelligt, men vi har valgt at sige; det kan godt lade sig gøre, for det er jo et forsøgsprojekt. Lad os se, hvordan det virker«.

Resurser

En mægling tager typisk ca. 10 timer. Der er meget transporttid, og der gøres meget ud af opfølgningen. Der honoreres 1.000 kr. for en mægling. En medmægler 500 kr.

Erfaringer fra kommune E

I denne projektkommune varede det også et stykke tid, inden kommunen fik nogle egentlige mæglingssager.

Der er registreret i alt 14 sager, der førte til mægling, heraf var 3 politianmeldte sager. Sagerne er visiteret til de enkelte mæglere ved, at de implicerede parter selv henvendte sig til mæglerne og i enkelte tilfælde via skolelederen.

Typer af konflikter og steder, hvor de opstår

Vold og trusler om vold udgør 14 tilfælde i alt, som det fremgår af tabel 11. Dertil kommer 5 sager vedr. chikane og 6 vedr. stridigheder. 1 mobning, 1 tyveri og 1 hærværk.

En konflikt/hændelse kan godt indeholde flere typer af konflikter, hvilket er baggrunden for, at tallene er højere end antallet af mæglingssager. Ellers er det højeste tal vold, dernæst trusler om vold, stridigheder og chikane. Der er enkelte tilfælde af mobning, tyveri og røveri.

Tabel 14. Typer af konflikter/hændelser, som var baggrund for konflikten

Typer af konflikter og hændelser	Vold	Trusler om vold	C	Stridigheder	Mobning	Røverier	Tyveri	Hærværk	Andet
Antal	8	6	5	6	1	0	1	1	6

Kilde: Registreringsskemaer

Konflikterne har fundet sted nogenlunde ligeligt på skolen, på gaden og i klubben, kun få i hjemmet, som det ses af tabel 12.

Tabel 15. Stedet, hvor konflikten hovedsageligt fandt sted

Stedet for konflikten	Skole	Klub	Gaden	Hjemme	Andet
Antal	5	5	8	1	10

Kilde: Registreringsskemaer

I alle de registrerede sager sagde mægler ja til at mægle i sagen.

I alle sagerne sagde alle de involverede parter ja til at deltage i mæglingen.

Ud af de 14 registrerede sager er 11 registreret som mægling mellem 2 parter, og 3 som mægling mellem grupper i indbyrdes konflikt.

I hovedparten af sagerne var parterne i konflikten 12-15 årige. Kun 2 sager havde 16-18 årige og 2 sager havde 19 år og derover, som parter i konflikter.

Kønsfordelingen var 57% drenge og 22% piger i, samtlige registrerede sager.

De 14 mæglinger

- 5 mæglinger vedr. konflikter drenge imellem.
- 1 mægling vedr. konflikt med en pige og en dreng.
- 1 mægling vedr. konflikt i en gruppe med piger og en dreng.
- 4 mæglinger vedr. konflikt mellem unge og voksne.
- 2 mæglinger vedr. konflikter mellem piger.
- 1 andet (ufuldendte skemaer).

Formøder og opfølgningers betydning for mæglingsforløbet og resultatet:

2 ud af 5 mæglere i denne kommune vurderer, at formøder har en afgørende betydning for mæglingsforløbet, 1 mægler mener, at det kun er nogle gange, at formøder har en betydning for forløbet. 2 mæglere har afholdt formøder ved hvert mæglingsforløb. 1 mægler har gjort det nogle gange.

På spørgsmålet om opfølgning er resultatet lidt mere varieret. Her mener kun 1 mægler, at det altid er relevant at tilbyde deltagerne opfølgning og 2 mæglere mener, at det kun skal tilbydes nogen gange. Resten, dvs. 3 mæglere har ikke besvaret spørgsmålet.

Resultaterne af mægling i denne kommune

- 7 ud af 14 sager, der førte til mægling, er efterfølgende blevet vurderet af mæglerne i forbindelse med det afsluttende gruppeinterview med henblik på status vedr. sagen, konflikten og de involverede parter.
- Den anden halvdel af sagerne er ikke blevet vurderet af flere årsager. I 3 sager blev mæglingerne blev gennemført efter det afsluttende interview vedr. status på sager, og det derfor ikke var muligt at vurdere dem.
- De resterende sager vedrørte sager, som mæglerne, der var til stede ved interviewet, ikke selv havde haft, og derfor ikke vidste noget om.
- Sagerne er delt op efter målgrupper, som nævnt i det generelle afsnit. På denne baggrund kan der siges følgende om virkningen og effekten af mæglingen i denne kommune:

Virkning af indsatsen overfor:

Målgruppe 1, hvor der har været 5 sager. Der er udført status på 3 sager

De unge, der har været kendt i lokalmiljøet over længere tid, og, som tidligere har været involveret i episoder med vold, stridigheder og kriminelle aktiviteter eller andet.

- I 2 sager har adfærden ændret sig i positiv retning. De involverede parter har ændret adfærd, og har ikke været i konflikter siden mæglingen.
- I 2 ud af de 3 sager har mægler registreret, at relationen mellem parterne er forandret og blevet positiv.
- I ingen af sagerne har der været registreret negative konsekvenser af mæglingen.

Målgruppe 2, hvor der har været 7 sager i alt. Der er foretaget status på 3 sager

Unge, som ikke tidligere er kendt i lokalmiljøet for u hensigtsmæssig adfærd m.v. før den pågældende konflikt i dette projekt.

- I 2 sager har adfærden ændret sig i positiv retning. De involverede parter har ændret adfærd, og har ikke været i konflikter siden mæglinger.
- I 3 ud af de 3 sager har mægler registreret, at relationen mellem parterne er forandret og blevet positiv.

Målgruppe 3, hvor der har været 1 sag

Nye målgrupper, der opstod undervejs i projektet. Her en konflikt mellem en voksen handicappet kvinde, der blev chikaneret af en pige med anden etnisk baggrund.

- I denne ene sag, hvor mægler anså begge for at være ofre, blev konflikten mellem dem løst.

Opsamling

I de 7 sager, hvor mæglerne har givet en status, har 6 sager haft en positiv virkning på den unges adfærd. I 5 sager vides det også, at det har haft en positiv effekt på relationen parterne imellem. Men også her skal det bemærkes, at det drejer sig om 50% af sagerne i denne kommune, der er gjort status over.

Mæglingens virkning generelt på de unge på udvalgte områder

- 5 mæglere vurderer, at mægling i forskellige grader udvikler og styrker de unges sociale og følelsesmæssige kompetencer, 2 mæglere mener, at det i høj grad styrker de unge, 3 mæglere mener, at det i nogen grad styrker de unge. Ingen af mæglerne vurderer, at det ikke styrker de unge.
- På spørgsmålet om det også gælder de unges oplevelse af at kunne påvirke deres eget liv, mener 5, at mægling styrker de unges oplevelse af at kunne påvirke deres eget liv, 2, at det i høj grad gør det, 3, at det i nogen grad gør det.
- 4 mæglere vurderer, at de unge opøver handlekompetence, 1 mener i høj grad og 3 i nogen grad, 1 kun i mindre grad.
- På spørgsmålet om, hvorvidt mægling afholder de unge fra destruktiv adfærd, mener 3 af mæglerne, at det er tilfældet i nogen grad, og 1 kun i mindre grad.
- Med hensyn til de unges motivation til at deltage i mægling vurderer 3 mæglere, at de unge var meget motiverede til at deltage i mægling. 3 har ikke svaret på spørgsmålet.

Erfaringer vedr. metoden

For mæglerne i denne kommune var det vigtigste ved metoden frivillighedsprincippet, fordi det giver ejerskab og ansvar for konflikten og løsningen af den, som en siger det:

» *Fordi når man går frivilligt ind i det, så tager man også ansvar og ejerskab i det og tror på det og går ind i det med en erkendelse af, at det her det kan jeg godt få noget ud af. Og så tror jeg, som regel også, at man får noget ud af det, når man har en forventning om det. Man bliver aktivt inddraget i processen, så jeg tror, at det er en meget vigtig del af det, for at det kan lykkes, at parterne selv vælger at blive en del af det.*«

Selve det at lytte til de unges historie, uden at dømme eller give gode råd og sige til dem, hvordan det skal være, er en anden del, der er meget vigtig i metoden. Med til dette hører også, at de unge på en måde bliver fritstillet, hvilket er dét, som skaber den egentlige forandring hos et menneske. En mægler siger det således:

» *Jamen, fritstiller for dom. Fra den løftede pegefinger. Fritstiller, at mennesket er på lige fod. Det er det, jeg tænker, der sker lige i det. Jeg er fritstillet, jeg kan sige min mening, jeg kan forsøge at give ord på mine handlinger, bevæggrunde, de der følelser, interesser, behov der ligger bag - uden at blive bortdømt, "dømt", det er ok. Og al- ligevel er det jo ikke ok at slå et andet menneske og tage livet af et andet menneske, det ligger i hele konteksten. Men alle børn og unge de ved godt, hvad der er rigtigt og forkert., som udgangspunkt, hvad der er ondt og, hvad der er rart. Her mødes de med*

noget ondt, som mødes med noget rart. Eller, hvordan skal jeg forklare det, den der fritstilling af.»

Denne kommunes mæglere har også haft erfaring med, at nogle forældre bremser deres børns muligheder for at deltage i en mægling, hvilket kan skyldes, at det i nogle tilfælde er en gruppe forældre, der i forvejen har haft en del kontakt med de sociale myndigheder og ikke kan skelne denne metode og kontakt til mæglerne fra andre professionelle kontakter. Der ligger et stykke arbejde forude med hensyn til at formidle viden om mægling til de unges forældre fra de mere socialt belastede miljøer.

Erfaringer vedrørende strukturen

Vedrørende visitationen af sager har erfaringerne været blandede. Der er dels en generel utilfredshed med, at der ikke blev så mange sager, som oprindeligt forventet (14 i alt), dels en utilfredshed med selve visitationen af sager, hvor en mægler f.eks. aldrig fik nogle sager:

» *Vi har en visitationsgruppe i hvert skoledistrikt. I vores har vi en handle/indsatsgruppe, der omhandler de 10-18-årige. I den gruppe er visitationsgruppen. Og der har vi lavet nogle fine papirer i starten om, hvordan vi skal kontakte hinanden. Men, der er aldrig nogen, der har kontaktet mig, der har aldrig været sager«.*

Andre mæglere har været mere heldige og fået henvist sager eller er selv blevet kontaktet af nogle, der ønskede mægling.

En mægler udtrykker tvivl i forbindelse med, om det er en god ide at have skoleledere, som kontaktperson og visitor:

» *Jeg synes ikke, det fungerer, der, hvor skolelederne sidder. Det er blandt andet i det skoledistrikt, som jeg blev tildelt lige til at starte med, hvor jeg selv arbejder. Jeg tror ikke, det er heldigt, at det er en skoleleder, der sidder, som kontaktperson, fordi har man problemer i skolen, er det ikke ham, man ringer til for at bede om hjælp. Det synes jeg ikke. Det er lidt problematisk for en ung... svært at ringe til skoleleder.«
oh, shit, det er skoleinspektøren, han skal sgu ikke vide noget om at jeg har været ude i det her...«*

En anden årsag til det lille antal mæglinger kan være den manglende aktivitet og formidling af projektet fra styregruppens side, hvor det ifølge deltagerne i projektet ikke har fungeret med styregruppen:

En deltager udtrykker det således:

» *Ja, vi har jo organisatoriske problemer med, at vi har en styregruppe tilknyttet, som er inaktive. De er modsat mæglergruppen, ikke stabile. De leverer ikke noget, hverken mellem møderne eller på møderne, så de er temmelig uengagerede. Hvis man sætter dem kniven på struben, så vil de mene, at det er godt at have det på skolerne, men de orker bare ikke at få det implementeret.«*

En anden siger:

» *Jeg har savnet nogle gange at blive taget alvorligt. Fra en lille håndfuld fra styregruppen, 3-4 personer. Jeg tænker, det er dem, der har sagt ja til det her projekt. Og det er så os, der har fået denne her glimrende uddannelse, den er jeg glad for, at jeg har fået, men jeg savner at bliver taget alvorligt i det her arbejde. Fra et hold af, fra styregruppen, ikke bare fra enkeltindivider fra styregruppen.«*

Mæglergruppen har så til gengæld mødtes jævnligt med tovholder og har drøftet de forskellige problemstillinger vedrørende mægling samt problemerne med at få sagerne, og denne gruppe har de alle været tilfredse med.

» *Så synes jeg også, at det har været godt i den her gruppe, at vi har været gode til at holde møder om, hvordan gør vi og, hvordan vi forholder os til forskellige problemer, egentligt også diskussioner om, hvad gør vi i de forskellige situationer, kan vi gå ind i mobbesager, eks. Vi har diskuteret meget i gruppen, og på den måde inspireret hinanden. Vi har været meget på i grupperne og diskuteret meget «.*

Tovholder har også været yderst tilfreds med mæglergruppen og deres indbyrdes samarbejde og "given-sparring" til hinanden:

» *Noget andet, som har været meget vellykket i vores projekt, har været arbejdsomheden i mæglergruppen, især efter vi har fået flere mæglere på. Så der er en stor entusiasme i mæglergruppen, som gør, at de gider være der og skrive sammen med mig og følge det til dørs. For det havde de jo egentlig ikke behøvet. Jeg har bedt om hjælp, og jeg får hjælp, og de mener det. De dukker op, og der skal nok blive produceret noget i samarbejde. Så samarbejdet mellem mig og mæglergruppen har nærmeste fungeret optimalt. Der er selvfølgelig lige noget, som slingrer en gang imellem. Og det betyder meget, at når vi sætter os ned og holder møde, så er der en gejst. Og der bliver udviklet noget nyt.«*

Umiddelbart kan det jo undre, at der ikke har været flere sager i kommunen på baggrund af, at konfliktløsningsdelen var kendt i forvejen, men det er en stor kommune, så det kan være svært at nå ud i alle hjørner af kommunen. En anden faktor er måske selve det organisatoriske med at have skoleledere som kontaktpersoner. Til slut er der nok heller ingen tvivl om, at en tværsektoriel og tværfaglig styregruppes manglende ressourcer til at udfylde sin opgave (kommissorium) har haft en betydning.

Mæglerne giver selv i det afsluttende interview en række bud på, hvad årsagerne kan være til, at de ikke har haft flere sager, og at de ikke føler, projektet har fungeret, som det oprindeligt var tænkt.

Kommunen har haft 14 registrerede sager, men havde sat som mål at få 50 sager, og mener, at en af grundene hertil var den manglende entusiasme hos styregruppen.

» *Vi troede jo, at vi skulle have en masse sager, det fik vi så ikke, og vi var opsat på at få nogle flere. Om det skulle have været gjort sådan fra starten, det ved jeg ikke. Men det, som kunne have været gjort bedre, var styregruppens arbejde. I styregruppen sidder der jo en skoleleder fra hver af de her fem distrikter, men min oplevelse er, at de ikke har været med i det.«*

Mæglerne foreslår, at det måske havde været bedre, hvis der f.eks. var etableret 2 forsøgssteder med et udvalg til hver, og, hvor alle ansatte på stedet skulle vide noget om mægling. På denne måde ville det også være mere klart, hvem der havde det overordnede ansvar for projektet.

En anden mulig årsag til de få mæglinger nævnes, som værende troen på mæglingsparadigmet, hvor ikke alle i styregruppen f.eks. har været lige interesserede i mægling ifølge mæglerne. Dette gælder også dele af politiet, som en mægler udtrykker det:

» Men jeg tror også, at der er nogle kulturer for, hvem det med mægling er en by i Rusland. Nu kommer jeg selv fra politikulturen, og har forsøgt kraftigt at afsætte mægling, som en mulighed til at håndtere konflikter og uoverensstemmelser, men der er altså nogen, som forholder sig meget kritisk til det og hellere vil lade andre om det. Så på den måde har det været en barriere inden for min kultur.«

Ideer til forankring af projektet

Et forslag er at lægge det ind i den allerede eksisterende AKT-ordning. (Adfærd, Kontakt, Trivsel)

» Jeg ville ligge det ind i AKT. Der er jo et AKT-team på hver skole, og jeg ville synes, at de skulle have mægleransvaret. Dels så var der nogen, som kunne have tjansen, og dels så var der nogen, der kunne sætte noget elevmægling i gang og være en slags supervisere på de elever, som skulle i gang med at mægle. Og så har vi rent organisatorisk noget, der hedder xxx, og det er et overordnet Akt-team, over alle de 52 skoler, som kan gå ud og tage ekstra hard core ting med en klasse og en klasselærer, og ligeså meget kigge på klasselæreren. Og tage, samtaler med lærere og ledere. Der kunne det organisatoriske så ligge hos dem. Men de er lige blevet skåret ned.«

Opsamling

- Der har været 14 mæglingssager, heraf er de 7 blevet vurderet efterfølgende, heraf har de 6 sager haft en positiv effekt på parterne.
 - Mæglerne har erfaring med at mæglingen styrker de unges selvfølelse og handlekompetence bl.a. ved, at de får fortalt deres historie.
 - Mæglerne har gode erfaringer med betydningen af et netværk som en basis for udveksling af erfaringer og supervision.
 - Kommunen har erfaret vanskelighederne ved at implementere et projekt ved uklar ledelse og styring, samt forskellige holdninger til mæglingsparadigmet.
-

Konfliktmægling i projektkommune F

Projektkommunen ligger ca. 30 km. fra en stor dansk by og er på omkring 54.000 indbyggere. Projektet er forankret i SSP-organisationen i kommunen.

Opgaven

Formålet med projektet er bl.a. at sætte specielt fokus på kriminalitet blandt unge under 15 år, hvor blandt andet vold og mobning indgår. Målet med projektet er at afprøve og udvikle konfliktråd for de 12 til 15 årige som et af værktøjerne til at forebygge ungdomskriminaliteten. Derudover at afprøve metoden med uddannede mæglere i forbindelse med konflikter blandt unge, hvor sagerne ikke er anmeldte, men hvor medarbejderne eller forældrene vurderer, at der ville kunne være behov for konfliktmægling, samt at mægle i politianmeldte sager for at undgå yderligere optræning af konflikterne.

Strukturen

Grundlaget for projektet var uddannelse af 5 mæglere, 2 skolesundhedsplejersker, 2 SSP-konsulenter + 1 pædagog.

Organisering

Projektet er placeret i SSP-organisationen med reference til SSP-styregruppen, der også er styregruppe for projektet.. En SSP-konsulent er tovholder for projektet.

Visitationen

Der blev nedsat et visitationsudvalg bestående af 2 SSP-konsulenter heraf den ene tovholderen, der i sit daglige arbejde også samarbejdede tæt med politiets kriminalpræventive afdeling. Medarbejdere fra politiet, samt medarbejdere fra skoler, institutioner, forældre med flere kan indstille sager til mægling.

Udvalget vurderer sagen og sender den videre til en mægler, som igen vurderer, hvorvidt den er egnet til mægling. Mæglingen foregår, og derefter laves der opfølgning på sagen efter 14 dage ved tlf. kontakt.

Erfaringer fra kommune F

Projektkommunen har været nogen tid om at få sager, og to af mæglerne (sundhedsplejersker) har slet ikke haft nogle sager.

Der er registreret i alt 6 sager, hvoraf 4 er gennemførte mæglinger, heraf er 1 politianmeldt. 2 er påbegyndte sager, der af forskellige årsager ikke blev til fuldførte mægling.

Typer af konflikter og steder, hvor de opstår

Vold og trusler om vold udgør 5 tilfælde i alt, som det ses af tabellen. Dertil kommer 3 sager vedr. chikane og 2 vedr. stridigheder. 1 mobning og ingen tyveri, røveri eller hærværk.

En konflikt/hændelse kan godt indeholde flere typer af konflikter, hvilket er baggrunden for, at tallene er højere end antallet af mæglingssager

Tabel 16. Typer af konflikter/hændelser, som var baggrund for konflikten

Typer af konflikter og hændelser	Vold	Trusler om vold	C	Stridigheder	Mobning	Røverier	Tyveri	Hærværk	Andet
Antal	3	2	3	2	1	0	0	0	0

Kilde: Registreringsskemaer

Konflikterne har fundet sted nogenlunde ligeligt på skolen, på gaden og i klubben, kun få i hjemmet, som det ses af tabellen.

Tabel 17. Stedet, hvor konflikten hovedsageligt fandt sted

Stedet for konflikten	Skole	Klub	Gaden	Hjemme	Andet
Antal	1	2	5	0	0

Kilde: Registreringsskemaer

I alle de registrerede sager sagde mægler ja til at mægle i sagen.

I 2 af sagerne sagde alle de involverede parter ja til at deltage i mæglingen, i 2 sager kun en af parterne, og i 2 sager kun nogle af parterne.

Ud af de 6 registrerede sager er 4 registreret som mægling mellem 2 parter, og 2, som andet, men det er ikke beskrevet nærmere i registreringskemaet.

I hovedparten af sagerne var parterne i konflikten 12 - 15 årige, i 2 var parterne under 11 år, og i 2 var parterne i konflikten over 19 år.

Formøder og opfølgningers betydning for mæglingsforløbet og resultatet:

4 ud af 5 mæglere i denne kommune vurderer, at formøder har en afgørende betydning for mæglingsforløbet. 3 mæglere har afholdt formøder ved hvert mæglingsforløb. Denne kommune vurderer at formødet og forarbejdet inden mæglingsseancen var meget vigtigt, og har tilføjet en yderligere dimension til dette, der vedrører det, at være en kendt person for barnet/den unge:

» Det der med at arbejde med konfliktmægling med så unge, så har vi i hvert fald erfaret at forarbejdet er sindssygt vigtigt. Både det der med at have opbakning fra forældre og det, at de har mødt os, børnene, så de ikke er bange. De har ondt i maven og er bange alligevel, men at vi ikke er så farlige. Det er alfa og omega. Nogle af de andre kommuner er de ude på skolen, så kender de dem, så er ungerne trygge. Her er vi fremmede, det betyder meget.«

Det er også til formødet at mæglerne kan vurdere, om mægling er en god ide, f.eks. ses det, som afgørende, at barnet/den unge kan sætte ord på sine følelser.

Vedr. opfølgning mener kun 2 mæglere, at det altid er relevant at tilbyde deltagerne opfølgning. Kun 1 mægler har foretaget opfølgning ved hvert forløb.

Resultater af mæglingen

3 ud af 6 sager, der førte til mægling, er efterfølgende blevet vurderet af mæglerne i forbindelse med det afsluttende gruppeinterview med henblik på status vedr. sagen, konflikten og de involverede parter. Dvs. halvdelen af sagerne er efterfølgende blevet vurderet. De resterende sager vidste mæglerne ikke noget om. Sagerne er delt op efter målgrupper, som nævnt i det generelle afsnit. På denne baggrund kan der siges følgende om resultatet vedr. virkningen og effekten af mæglingen i denne kommune. De sager, der blev vurderet, omhandlede alle målgruppe 2.

Virkning af indsatsen overfor:

Målgruppe 2, hvor der har været 3 sager

Unge, som ikke tidligere er kendt i lokalmiljøet for uhensigtsmæssig adfærd m.v. før den pågældende konflikt i dette projekt.

- I 2 sager har adfærden ændret sig i positiv retning. De involverede parter har ændret adfærd og har ikke været i konflikter siden mæglingen.
- I 1 ud af de 3 sager har mægler registreret, at relationen mellem parterne er forandret og blevet positiv.
- I alle 3 sager har den unge været positiv overfor selve mæglingsforløbet.

Mæglingens virkning generelt på de unge på udvalgte områder

4 mæglere vurderer, at mægling i forskellige grader udvikler og styrker de unges sociale og følelsesmæssige kompetencer, 2 mæglere mener, at det i høj grad styrker de unge, 2 mæglere, at det i nogen grad styrker de unge. Ingen af mæglerne vurderer, at det ikke styrker de unge.

I spørgsmålet om det også gælder de unges oplevelse af at kunne påvirke deres eget liv, mener 4, at mægling styrker de unges oplevelse af at kunne påvirke deres eget liv, 1, at det i høj grad gør, 3, at det i nogen grad gør.

4 mæglere vurderer, at de unge opøver handlekompetence, 1 i høj grad og 3 i nogen grad.

I spørgsmålet om, hvorvidt mægling afholder de unge fra destruktiv adfærd, mener 1 af mæglerne, at det er tilfældet i høj grad, 2, i nogen grad og 1, at det kun er i mindre grad.

Med hensyn til de unges motivation til at deltage i mægling vurderer 3 mæglere ud af 6, at kun nogle få af de unge var meget motiverede til at deltage i mægling.

Erfaringer vedr. mæglingsmetoden

Tiden til at mægle er en af de afgørende faktorer for én af mæglerne, som siger det således:

» *For mig har det været tiden, altså tiden til at mægle fuldt ud, kan man sige, for jeg render rundt i mange konflikter hver dag, og de skal løses, og det har man 10 minutter til, fordi så starter den næste, eller også skal man bare videre med dagen. Her, der har du et rum til det, og du får den tid, du skal bruge til det. Du kan arbejde den helt i bund.«*

Et andet vigtigt forhold ved metoden er den respekt for det enkelte menneske, som er en del af metodens grundlag, og, som mæglerne erfarer virker og sætter sig igennem i mæglingerne, som en mægler udtrykker det:

» *Respekten for hinanden, at børnene føler sig hørt, og at de har mulighed for at sige "nej tak" og "stop, nu vil jeg ikke mere". Altså den der meget vigtige respekt for hinanden. Det synes jeg bare er et utrolig vigtig parameter.*

Erfaringer vedr. struktur

Erfaringerne i denne kommune har været, at strukturen umiddelbart har været ok, den har blot ikke givet det store antal sager. En af grundene hertil kan være, at de sager visitationsudvalget har behandlet, har været for alvorlige sager. Tovholder udtrykker det således:

» *Hvis man organiserer det på den måde, vi har gjort, så får man dem godt oppe ad konfliktstigen, og en anden erfaring kan være, at det tager tid at implementere sådan et projekt . Og at man godt som samarbejdspartner kan været usikker på, hvad er det lige for nogle sager, hvordan var det lige med det der, og vi kan da vist også godt selv.«*

Praksis vedr. sager har været, at SSP- konsulenten, som er tovholder for projektet, mødtes hver uge med politiet for at drøfte, hvad der er af sigtelser, og i den forbindelse vurdere, om der er nogle sager, der kan blive til mægling:

» *Vi får sager hver uge, hvor vi har møde med politiet i forhold, hvad der er af sigtelser. Så vurderes det, om der er noget, der egner sig til en mægling, så når der har været*

en sag, har de også spurgt de unge, om de ønsker en mægling. Og så har folk jo ringet til vores kontor p.g.a. den pjece eller folder, som vi har lavet, hvor x...og mit navn og telefonnummer står bagpå. Så har vi så ringet ud for at høre: Hvem kan? Hvem har ferie? Hvem har lyst? Hvem er ikke for meget fedtet ind? Altså, de få sager, vi har haft.»

En erfaring med denne måde at strukturere og organisere projektet på har været, at det har været vanskeligt af få sager. De giver selv en del af forklaringen som værende dét at være ukendte parter for de unge, hvilket gør de unge utrygge:

» Jeg vil godt starte med at sige, at det egner sig til den målgruppe, men i forhold til den måde, vi har struktureret det på her..., hvor de skal have mægling fra nogen, de ikke kender i forvejen, og det er så den centrale model, vi har valgt her, der kan det godt være svært for dem, og det er også derfor, vi har snakket så meget om, at til den målgruppe er det også utroligt vigtigt med formøde, når det er organiseret på den måde, at det ligger uden for skolen.»

En anden mægler mener imidlertid at nogle unge, f.eks 12 årige, godt kan mødes med fremmede og få gavn af en mægling, samt at denne form for mægling er meget anvendelig overfor målgruppen:

» Og så er der de forbehold, for nogen er det her uoverskueligt, og så er der andre, der måske godt kan indgå i de forhold her, hvis der har været et formøde, der har ramt lige nøjagtigt de faktorer, der er vigtige for den 12 årige eller for den 14 årige. Og jeg vil sige, set fra vores stol af, når vi ser sigtelse hos politiet i forhold til konflikter også, hvor det er overtrædelse i forhold til straffeloven, så ser vi jo den 13 årige eller den 14 årige ude i nogle konflikter, hvor mægling, som den her efter min mening vil være det eneste rigtige. At vi så ikke kan få fat i alle sagerne. Det er så det, der er det svære. Men hvor den form for mægling her faktisk ville være måden at komme videre på.»

Ideer til forankring

En ide er at få mægling yderligere ud på skolerne og få uddannet mæglere på alle skoler, og at det bliver en del af skolens trivselsindsats. Desuden foreslås det, at der bliver et egentligt mæglerkorps i kommunen. Det kan også fremover blive i SSP-systemet, men kommunen er endnu uafklaret omkring, hvad strukturreformen vil medføre for dets SSP-organisering.

En leder i kommunen ser mægling, som et forebyggende tilbud blandt andre, og kan se en fremtid i at koble det til AKT-funktionen på skolerne, men endnu er det uklart, hvad man vil gøre i kommunen.

Opsamling

- Kommunen har haft 6 mæglingssager, hvoraf de 4 har ført til mægling, heraf er 3 efterfølgende blevet vurderet, som værende med et positivt resultat.
 - Mæglerne har erfaret, at det er vanskeligt at etablere mægling, når mægleren er ukendt for parterne specielt i denne aldersgruppe 12 -15 årige.
 - Mægling ses som et anvendeligt redskab i det forebyggende arbejde på skoler og i klubber, specielt også der, hvor børnene/de unge kender mægleren i forvejen.
-

Konfliktmægling i projektkommune G

Projektkommunen er en kommune forholdsvis tæt på en større by og består af ca. 37.000 indbyggere. Kommunen var under projektperioden i gang med en organisationsændring af ungeområdet. Selve SSP-arbejdet samt det øvrige sociale arbejde blandt udsatte unge i kommunen har igennem 2003 været genstand for en større omorganisering, hvor der skulle vedtages en ny ungdomspolitisk plan. Konfliktmæglingsprojektet er en del af den samlede intention om at opkvalificere det kriminalitetsforbyggende arbejde i kommunen. I løbet af projektperioden skiftede projektet tovholder, da den foregående tovholder fik andet job.

Opgaven

Formålet med projektet er, at det skal bidrage til, at der sker en reduktion i antallet af grove chikanerier, voldelige episoder blandt børn og unge, hærværk og anden destruktiv adfærd. Det overordnede mål er, at de unge selv er aktive og direkte deltagere i beslutninger vedr. deres eget liv og selv tager ejerskab til løsningen af de konflikter, som de uundgåeligt vil møde i samværet med andre. Udviklingen af konfliktmæglingsmetoden blandt unge i grupperinger eller klasser skal bidrage til, at der også ift. grupperinger/klasser sker en tidlig bevidstgørelse og udvikling af deres handlekompetence.

Målgruppe

Projektet retter sig mod de 13-15 årige drenge og piger, det gælder såvel de store børn, som direkte er kendte i systemet, samt de unge, som SSP-koordinatorer/SSP konsulent eller opsøgende medarbejder får kendskab til via deres daglige arbejde med unge.

Strukturen

Grundlaget for projektet: Der uddannes 4 mæglere: 2 SSP-koordinatorer (lærere) og 2 socialrådgivere.

Organisering

Projektet er forankret i en ny ungdomspolitisk organisering indenfor familie- og børneforvaltningen. Tovholder for projektet er SSP-konsulent og leder af sekretariatet i den ungdomspolitiske organisation.

Visitationen

Nogle sager bliver visiteret via en nyetableret mandagsgruppe, der er nedsat på forvaltningsniveau til andet formål, hvor bl.a. sager fra døgnrapporten gennemgås. Men ellers kan parter, der ønsker mægling henvende sig direkte til mæglerne selv eller til SSP-kontoret, der videreformidler henvendelsen til mæglerne. På de to skoler, hvor der er mæglere, kan der ske direkte henvendelse til dem. Mæglerne aftaler selv indbyrdes, hvem der tager sagerne. Mæglerne mødes 1 gang om måneden med eller uden tovholder og drøfter sagerne.

Resurser

En mægling tager 8-10 timer. Der er afsat penge til 25 mæglinger p.a. i kommunen.

Erfaringer fra kommune G

Projektkommunen har været nogen tid om at få sager. Der er registreret i alt 10 sager, hvoraf 10 er ført til mægling. Heraf har 1 været politianmeldt.

Typen af konflikter og steder, hvor de opstår

Vold og trusler om vold udgør 5 tilfælde i alt, som det fremgår af tabel 17. Dertil kommer 3 sager vedr. chikane og 3 vedr. stridigheder. 2 mobning, og 2 tyveri, og ingen røveri eller hærværk. En konflikt/hændelse kan godt indeholde flere typer af konflikter, hvilket er baggrunden for, at tallene er højere end antallet af mæglingssager.

Tabel 17. Typen af konflikter/hændelser, som var baggrund for konflikten

Typen af konflikter og hændelser	Vold	Trusler om vold	C	Stridigheder	Mobning	Røveri	Tyveri	Hærværk	Andet
Antal	1	4	3	3	2	0	2	0	1

Kilde: Registreringsskemaer

Som det ses af nedenstående tabellen har konflikterne hovedsageligt fundet sted i skolen og i hjemmet og lidt på gaden.

Tabel 18. Stedet, hvor konflikten hovedsageligt fandt sted

Stedet for konflikten	Skole	Klub	Gaden	Hjemme	Andet
Antal	7	1	2	4	1

Kilde: Registreringsskemaer

I alle de registrerede sager sagde mægler ja til at mægle i sagen.

I 8 af sagerne sagde alle de involverede parter ja til at deltage i mæglingen. I 2 sager sagde kun nogle af parterne ja til mægling.

Ud af de 10 registrerede sager er 6 registreret, som mægling mellem 2 parter.

I hovedparten af sagerne var parterne i konflikten 12 - 15 årige, 3 over 19 år var parter i konflikter.

De 10 mæglinger

- 2 mæglinger vedr. konflikter drenge imellem.
- 2 mægling vedr. konflikt med en pige og en dreng.
- 3 mæglinger vedr. konflikt mellem ung og voksen.
- 3 mæglinger vedr. konflikter mellem piger.

Sager, der ikke kom til mægling

Projektkommunen har gjort sig den erfaring med mægling, at parterne skal have de "rette" motiver for at deltage i mægling, og på denne baggrund har man afvist 3 sager:

» Generelt for de tre sager grupper har haft, men har afvist at lave mægling på, er at afvisningen ikke skyldtes konflikten, men parternes motiv for at gennemgå en mæg-

ling. Mæglerne har flere gange oplevet, at sagerne har været egnet til mægling, men parternes motiv har ikke været kompatibelt med mæglingens præmisser. Eksempelvis ønskede en part i en konflikt at finde frem til, hvem der havde betalt 500 kroner.«

Formøder og opfølgningers betydning for mæglingsforløbet og resultatet:

2 ud af 3 mæglere i denne kommune vurderer, at formøder har en afgørende betydning for mæglingsforløbet. 2 mæglere har afholdt formøder ved hvert mæglingsforløb. 1 har afholdt det nogle gange.

Vedr. opfølgning mener 3 mæglere at det altid er relevant at tilbyde deltagerne opfølgning. Alle 3 mæglere har foretaget opfølgning ved hvert forløb.

Resultater af mæglingen

4 ud af 10 sager, der førte til mægling, er efterfølgende blevet vurderet af mæglerne i forbindelse med det afsluttende gruppeinterview. De resterende sager vidste mæglerne ikke noget om.

Virkning af indsatsen overfor:

Målgruppe 1, hvor der har været 1 sag

De unge, der har været kendt i lokalmiljøet over længere tid, og, som tidligere har været involveret i episoder med vold, stridigheder og kriminelle aktiviteter eller andet.

- I denne ene sag ændrede adfærden sig ikke i positiv retning.

Målgruppe 2, hvor der har været 3 sager

Unge, som ikke tidligere er kendt i lokalmiljøet for uhensigtsmæssig adfærd m.v. før den pågældende konflikt i dette projekt.

- I 1 sag har adfærden ændret sig i positiv retning. De involverede parter har ændret adfærd og har ikke været i konflikter siden mæglingen.
- I 2 sager medførte mæglingen ingen ændring i adfærd.

Mæglingens virkning generelt på de unge på udvalgte områder

3 mæglere vurderer, at mægling i forskellige grader udvikler og styrker de unges sociale og følelsesmæssige kompetencer, 2 mæglere mener, at det i høj grad styrker de unge, 1 mægler, at det i nogen grad styrker de unge. Ingen af mæglerne vurderer, at det ikke styrker de unge.

I spørgsmålet om det også gælder de unges oplevelse af at kunne påvirke deres eget liv, mener 3, at mægling styrker de unges oplevelse af at kunne påvirke deres eget liv, 2, at det i høj grad gør det, 1, at det i nogen grad gør det.

3 mæglere vurderer, at de unge opøver handlekompetence, 1 i høj grad og 2 i nogen grad.

I spørgsmålet om, hvorvidt mægling afholder de unge fra destruktiv adfærd, mener 2 mæglere at det i nogen grad er tilfældet.

Med hensyn til de unges motivation til at deltage i mægling vurderer 3 mæglere, at de fleste var meget motiverede til at deltage i mægling.

Erfaringer med visitering og struktur

Der er nedsat en mandagsgruppe, hvor der sidder 1 fra politiet, 1 fra aktivering og bistandsafdelingen, 1 fra familie- og børneafdelingen, 1 SSP- medarbejder og 1 mægler. Gruppen mødes hver 14. dag for at snakke om aktuelle sager, der kunne være potentielle til mægling. Den deltagende mægler mener ikke, at der har været sager, der kunne laves mægling på, fordi de sager, der har været taget op på møderne, har været "for tunge". En anden mægler påpeger at 14 dage er lang tid mellem møderne, og på denne baggrund har praksis således udviklet sig til, at gruppen selv visiterer sagerne og derfor kan handle hurtigt. En af mæglerne er skolelærer og har gennem sit daglige arbejde "spottet" en del sager, som hun tager op med mæglergruppen, og så beslutter de om den er egnet til mægling.

» *Jeg har siddet i mandagsgruppen indtil, sommerferien. Så blev vi enige om at... x... repræsenterer mæglerne. Der har ikke været nogen sager, som umiddelbart var mæglersager. De unge vi har talt om, har været rigtig tunge sager. Sager, der skulle behandles på en anden måde. Der har ikke været sager den vej rundt. Det er ikke fordi mandagsgruppen ikke har været opmærksom på mæglertilbuddet.«*

» *At vi selv har haft hånd i hanke med de ting, der har skulle laves. Men at vi har været ladt i stikken, det har været noget hø. Men jeg går ind for at det, er denne her måde vi håndterer sagerne på, og det ikke er et visitationsudvalg. Det er en meget kvikkere måde at gøre det på synes jeg. Det er os der aftaler. Den del har været rigtig god. Vi har været nødt til at holde ekstra fast i den, fordi vi har været overladt til os selv.«*

I forhold til projektet generelt udtrykker en mægler frustration over, at der fra kommunens side har hersket uklarhed over, hvad de vil med projektet "kommunen har valgt at gå ind i et projekt, som de ikke har villet prioritere". Mæglerne anbefaler således, at kommunen melder klart og tydeligt ud, hvad der skal ske med projektet, og hvad kommunen vil med projektet.

Erfaringer med mæglingsmetoden

En af de vigtigste erfaringer med metoden har været, at konflikten bliver mellem parterne, at de bliver ved med at forholde sig til den indbyrdes, og dette kan kun lade sig gøre, når parterne bliver ledet i det strukturerede møde, som konfliktmægling også er. Det, at parterne selv skal løse deres konflikter, anses, som en meget væsentlig faktor.

» *Det er, at det er ungerne, der løser konflikten. Det sjove er at prøve at bruge metoden i skoletiden. Det kan være svært, fordi tiden ikke er til det. Jeg havde en situation med en pige, som blev overfaldet af 4 andre, hvor de selv i forhold til at lave en løsning, selv foreslog, at vi skulle have en mægler på. For de kunne godt se, at der går man en tand dybere, end man plejer. At de selv er aktive. Når de selv er med til at lave løsninger holder det også anderledes, end hvis de ikke havde været med.«*

Erfaringer med målgruppen i øvrigt

Denne projektkommune har drøftet de unges kultur i forbindelse med konfliktmæglingens berettigelse.

Blandt andet har mobiltelefonen ifølge en mægler gjort mange ting sværere for de unge. Mobilen beskrives, som middel til at involvere mange i en konflikt, fordi informationen går lynhurtig.

En anden mægler mener, at en udvikling, der har været i løbet af de sidste 4-5 år er at, "man vil ikke fortælle noget. Det værste overhovedet, det er at være stikker". Ifølge mægleren betyder det, at konflikterne bliver dybere og det bliver sværere at trænge ind i, hvad konflikterne handler om.

En tredje mægler mener, at sproget er meget forandret og oplever, at "indvandrere har et andet sprog, som kan provokere andre". To andre mæglere anerkender denne udvikling, men oplever dog ikke, at den, hverken kommer fra eller begrænser sig til indvandrere. Den fjerde mægler mener, at denne udvikling nødvendiggør konfliktmægling i højere grad, fordi "det er der, der bliver fundet ud af, hvad det er, der bliver ment med det", og at det er vigtigt at finde ud af, hvad det egentligt er, der menes med det der bliver sagt. Hun mener endvidere, at denne udvikling i sproget er med til at gøre adfærden konfronterende, og, at der derfor kommer flere konflikter. Om årsagen til denne udvikling mener en mægler, at det hænger sammen med, at de unge har meget lidt voksenkontakt og mest taler med hinanden.

Værktøjerne i forhold til målgruppen

Målgruppen beskrives som havende brug for tryghed i forhold til deres omgang med voksne mennesker, fordi de har oplevet at have kontakt med voksne uden, at der er kommet noget ud af det. "De skal have en tryghed ved, at dem de så snakker med nu, tager sig af det de siger og tager dem alvorligt." En anden mægler mener det er kendetegnende for målgruppen, at "de er hurtigt videre. De dvæler ikke så meget". En anden mægler udtrykker enighed heri, men pointerer, samtidig, at de også "husker, som elefanter".

Ideer til forankring af projektet

En leder i kommunen formulerer sine ønsker til fremtiden som en drøm, da det grundet struktur-reformen er uafklaret, da interviewet blev foretaget, hvad der mere præcist skulle ske på børne- og unge området, men drømmen var, at der skulle uddannes flere mæglere - gerne op til 20:

» *Jeg kunne have en drøm om, at de gode erfaringer, de har fået og den kompetence-udvikling og metodetænkning, som de har fået, at den tilgang til konfliktuelt stof med unge, at den tilgang breder sig. At de giver deres gode historier videre til nogle andre nøglepersoner, som siger: "Det vil jeg også gerne ind og lære«.*

Ved spørgsmålet om, hvordan det ser ud om 5 år i kommunen, mener den pågældende leder at konfliktmægling har bredt sig ind i skolen og klubverdenen., samtidig påpeges det, at det ville være godt, hvis de unge selv får lov til at definere, hvad de har brug for. Konfliktmæglerne må fremover gerne blive en slags brobygningsfaktor mellem det generelle og det specielle.

Opsamling

- Der har været 10 sager, der førte til mægling. 4 heraf er efterfølgende blevet vurderet og 3 af dem gav et positivt resultat. 1 gav et negativt resultat.
 - Mæglerne har erfaret, at det har været vanskeligt at mægle i sager med specialklassebørn, hvor det kræver ekstra grundig forberedelse.
 - Mæglerne har gode erfaringer med at fungere som et tværfagligt mæglerkorps.
-

Konfliktmægling i projektkommune H

Projektet er afgrænset til at foregå i en bydel i en af de større danske byer. Bydelen er på ca. 30.000 indbyggere og bydelen har generelt mange projekter. Projektet er forankret i Uddannelses- og Ungdomsforvaltningen i kommunen.

Formålet

Der oparbejdes i de unges lokalmiljø et positivt kendskab til mæglingsprocessen, således at mægling bliver et redskab, flere og flere unge bliver trygge ved at bruge. Der oparbejdes blandt de professionelle i kommunen en fælles tradition for at anvende mægling, samt et mæglernetværk, som også efter projektperiodens udløb kan mødes med hjælp fra den pædagogiske konsulent, samt mægler.

Målgruppe

En stor del af de 12 - 15 årige i kommunen/bydelen vil have behov for særlig støtte for at kunne udfolde deres potentialer i såvel i arbejds-, som i fritidsliv. At kunne forhandle egne konflikter igennem samt at gøre brug af deres netværk i denne proces vil give de unge en kompetence, som de vil kunne gøre brug af på en lang række af livets områder både aktuelt og senere. Mulige sager vold, hærværk, chikane, mobning, tyveri, konflikter mellem grupper, trusler, konflikter i familier. Der anlægges et udviklingsperspektiv, idet der i starten mægles i mindre sager, men efterhånden inddrages mere alvorlige sager.

Strukturen

Grundlaget for projektet: Der uddannes 10 mæglere, heraf er 5 lærere, 3 pædagoger, 1 socialrådgiver + 1 politibetjent.

Organisering

Organisationen bestod fra starten af en styregruppe med repræsentanter for skole- og institutionslederne, mæglerne og områdets pædagogiske konsulent på skoleområdet. Konsulenten udgør, sammen med skolelederen fra en bestemt skole, som indgår i det lokale SSP-samarbejde, projektets tovholdere. Skolelederen fra den bestemte skole er koordinator.

Visitationen

Flere forskellige personer kan foreslå sager til mægling. De unge selv eller deres forældre. Pædagoger, lærere, skoleledere, institutionsledere, SSP-ansatte, evt. nærpolti og gadeplansmedarbejdere. Henvisningen kan foregå direkte til den pædagog eller lærer, der mægler for de unge ved den pågældende skole/institution, eller til koordinatoren.

Henvisningen kan også ske til en af de øvrige ansatte i klubben, eller til den unges klasselærer. En person (koordinatoren eller dennes sekretær) tager imod henvendelserne. Koordinatoren fordeler derefter sagerne til mæglerne.

Resurser

I projektets første år er der leveret 50 timer pr. lærer. Efter projektudløb er det op til den enkelte skole eller institution at finde ud af, hvordan tids- og økonomiforbruget skal være.

Erfaringer fra kommune H

Projektkommunen har været nogen tid om at få sager og har kun haft ganske få. Der er registreret i alt 2 sager, samt beskrevet en sag yderligere til erfaringsseminaret. De to sager var politianmeldte sager. Der er ikke givet status på sagerne, da det ikke var muligt at få etableret statusinterview med mæglerne.

De 3 mæglinger:

- 2 mæglinger vedr. konflikter drenge imellem.
- 1 mægling vedr. konflikt mellem ung og voksen.

Da kommunen har haft så få erfaringer i forhold til de andre med dette projekt, og da det ikke har været muligt at få statusinterviews med mæglerne, samt at kun 2 mæglere ud af 7 mulige har udfyldt det afsluttende spørgeskema, er det valgt ikke at referere de 2 mægleres erfaringer i dybden vedr. de 2 sager.

Erfaring vedr. struktur

Til forskel fra de andre projektkommuner har denne kommune fra starten haft en bevidsthed om, at det kunne tage noget tid at få sager. Erfaringer fra de norske forsøg med konfliktmægling, som det danske peger på, at det tager lang tid at oparbejde kendskab til konfliktmægling, hvorfor der forventes et begrænset antal sager i starten af projektet. Der blev afholdt informationsmøder på skolerne, samt udsendt foldermateriale.

Erfaringen fra kommunen har været, at der blev uddannet mange mæglere, men de fik, som nævnt ingen sager - kun 2 registrerede sager blev det til i hele perioden. En af årsagerne hertil kunne være, at selve visitationsproceduren ikke var hensigtsmæssig på flere områder - f.eks. at bruge en skoleleder som den person, parterne først skulle henvende sig til. En anden faktor kunne være, at proceduren var alt for bred og uklar. En af mæglerne udtrykker det således i forbindelse med et spørgsmål om styregruppens mødeaktivitet:

» Den måde det har skullet fungere på, man skulle kontakte vores tovholder....., det kunne folk også gøre udefra, og så har vi delt noget materiale rundt. Det... uden at tale ned om det, så har det ikke slået igennem rigtigt i fht. antallet af sager. Så har vi snakket om, hvad man ellers skal gøre, og der er man gået rundt på nogle klubber og snakket om det, det har heller ikke rigtig givet de store sager. Så den struktur, der er nu, er, at der er en styregruppe, som ikke har holdt nogen møder, den duer ikke tror jeg. Nej, der har været et møde eller to, som er blevet aflyst af forskellige årsager. Det er sådan strukturen i det... den visiteringsprocedur der er...den er ikke egnet til det her område. Jeg ved ikke, om der er nogle steder, hvor tingene bare kommer af sig selv. Det gør de simpelthen ikke.«

Så vidt vides har styregruppen ikke mødtes under hele projektperioden. Derudover har der været afholdt ganske få møder mellem tovholderne og mæglerne.

En anden mulig forklaring er, at de involverede skoler i forvejen var meget engagerede i et andet projekt vedr. skolemægling, som var introduceret til alle elever på x-antal skoler. Så de forskellige småsager blev løst her, som en mægler udtrykker det:

» Skolerne kører det, de har en form for småmægling og bruger det måske ikke som mægling, men som konfliktløsning. Jeg tror også det er en begrænsning i forhold til det her projekt i fht. målgruppen. Mange konflikter vil opstå i institutionerne, og der bliver de løst i en mæglingsform, hvor man har uddannet skolebørn til det, og dvs. der foregår en del smålignende mæglinger på skolerne, og det gør, at de mere formelt opsatte mæglinger, som vi har fået uddannelse i, de bliver ikke brugt i samme udstrækning. Så tror jeg også meget, at man prøver alle mulige andre ting først, hvis man er klubpædagog og har kendt dem i mange år, hvis man er skolelærer og har haft dem i mange år, så starter man med at tage en snak med dem selv, måske med deres forældre. Tit kommer vi ind over meget sent, der er nogle tætte relationer til børnene. De overdrager den ikke til fremmede.«

Ideer til forankring af projektet

En leder i kommunen beskriver i interviewet, hvorledes forankringen af projektet kunne blive, at mægling bliver en del af de øvrige aktiviteter på skoleområdet og i SSP:

» Jeg tror, at det vil gå ind i vores eksisterende projekter. Vi uddanner jo i et af vores udviklingsprogrammer, der hedder "Godt skoleliv for alle" AKT-skolevejledere på skolerne, som har med adfærd, kontakt og trivsel at gøre, og der er nu, som jeg sagde før, afsat yderligere midler til det opsøgende klubarbejde. Og der arbejdes i forvejen med mægling og konflikthåndtering, som indsatsområde. Så vi har 3 initiativer, som er en rigtig god anledning til at kunne arbejde videre med de her ting. Det andet er så at se på SSP, som jeg nævnte før, og det tredje er så det organisatoriske. Hvordan vi får de her ting forankret, og der må de forskellige ledere, institutionsledere og skoleledere, komme med noget, som de mener er væsentligt, at vi fra forvaltningen kan gå ind og understøtte og sætte fokus på. Så dermed også sagt, at dette går ikke i glemmebogen, men det får selvfølgelig en anden vinkel, fordi kommunen jo så at sige kommer på egen boldbane, så de erfaringer, der er gjort her, og de mennesker, der er uddannet i denne sammenhæng, vil det være naturligt at arbejde videre med. Men nu må vi se.«

Opsamling

- Kommunen har haft 3 sager, der ikke efterfølgende er blevet statusvurderet. Denne projektkommune er en del af en større kommune, der har mange initiativer og projekter i gang overfor børn og unge, også hvad angår mægling og konfliktløsning.
 - Tovholder og mæglerne vurderer mægling som et godt og velegnet redskab overfor de unge, selvom der i dette projekt ikke har været mange sager. Årsagerne til, at der ikke har været flere sager, kan skyldes mange forhold, men det peger i retning af, at de strukturelle forhold omkring projektet, de få afsatte ressourcer, den store befolkningstætte og projekttætte kommune har gjort det vanskeligt at sætte dette projekt på dagsordenen, selvom alle har ytret sig positivt om mæglingstanken.
 - Konfliktløsning og mægling foregår da også på mange andre niveauer i kommunen, specielt ude på skolerne. Herudfra må det konkluderes, at det ikke er selve projektideen, det at mægle i konflikter mellem 12-15 årige, der har været utilfredshed med i kommunen.
-

Sammenfatning af erfaringerne fra de 8 kommuner:

Mæglingen har haft en positiv effekt på adfærden

Erfaringerne fra kommunerne vedrørende anvendelsen af mæglingsredskabet overfor målgruppen af 12-15 årige har gennemgående været, at metoden er et anvendeligt redskab i det forebyggende kriminalpræventive arbejde overfor denne målgruppe.

Mægling ses som et redskab, der er med til at afholde de unge fra destruktiv adfærd, samtidig med, at det styrker de unges følelse af at kunne påvirke eget liv.

Nogle af kommunerne har også gjort sig erfaringer med at anvende mæglingsredskabet og konflikt-håndtering på skolerne og har fundet det meget anvendeligt. Der er imidlertid forskellige holdninger til, hvilke typer konflikter det er relevant at anvende mægling overfor. Spørgsmålet, der bliver stillet i denne sammenhæng er, hvor alvorlige konflikterne skal være for, at der kan anvendes mægling. Nogle mener, at redskabet fint kan anvendes med lidt modifikationer i dagligdagen, andre, at det skal være mere alvorlige konflikter.

For alle kommunerne gælder det, at de fleste sager, hvor der er gjort status efterfølgende, har vist sig at have en positiv effekt på adfærden hos de involverede parter, samt at konflikten ikke er genopstået.

Frivillighed er væsentligt

Alle 8 kommuners mæglere mener, at frivillighedsprincippet er et af de mest afgørende og fundamentale principper for, at der kan være tale om mægling. De mæglere, der specielt har anvendt metoden som akutmægling på skolerne, har måtte erkende, at de har bøjet og ikke fuldt overholdt dette princip nogle gange.

Formøder er af afgørende betydning

Der er også stort set enighed omkring formøders afgørende betydning for forløbet af en mægling. Dette gælder ikke, hvad angår selve opfølgningen efter mæglingsseancen, hvor nogle mener, at det altid skal ske og andre mener, at det kun behøver at ske nogle gange. Nogle mener, at der slet skal være nogen opfølgning. Hvad der er rigtigt eller forkert i denne sammenhæng må være et af de områder, som skal drøftes i forhold til implementering af mægling i kommunerne.

Organiseringen har betydning for succes

Projektet har været organiseret på forskellige måder i kommunerne, hvoraf nogle ser ud til at have været mere hensigtsmæssige end andre. Der, hvor visitationen er foregået via "mandagsmøder", som er tværfaglige møder, hvor politiet også indgår med døgnrapporten, har visitationen af sager stort set fungeret. Visitationen af sager har fungeret de steder, hvor der har været en central og kendt opsøgende medarbejder blandt de unge og deres familier.

Visitationen har ikke fungeret optimalt de steder, hvor specielt skolelederne delvis har været kontaktpersoner for unge eller andre, der ønskede mægling, dels har været det formidlende led til mæglerne.

Visitationen af sager har heller ikke fungeret optimalt de steder, hvor parterne selv kunne henvende sig direkte til mæglerne, specielt ikke i de større kommuner, hvor mæglerne ikke er kendt af de unge.

I det hele taget ser det ud som om, det er vigtigt for de unge specielt i denne aldersgruppe at kende de voksne, der er mæglere.

Et andet forhold ved organiseringen af projekterne i kommunerne har været de overordnede styregrupper for projektet. Alle kommuner har haft en styregruppe bestående af ledere på forskellige niveauer. I nogle af kommunerne har styregrupperne ikke været særligt aktive, og, samtidig har kommunerne haft vanskeligt ved at få sager. Det ud til, at den manglende aktivitet fra styregruppernes side har haft en decideret demotiverende og negativ effekt på projekterne i de pågældende kommuner.

Mæglerne

Med hensyn til mæglerrollen har de fleste af mæglerne været forankret i SSP på forskellige måder. Flere har været SSP-konsulenter, SSP-lærere eller opsøgende medarbejdere, hvilket ser ud til at have været et relevant udgangspunkt for mæglerrollen. Det er erfaringen, at konfliktmægling integreres fint med mæglernes øvrige daglige arbejdsredskaber.

I denne forbindelse har flere kommuner erfaret, at det er hensigtsmæssigt at etablere et egentligt mæglerkorps med repræsentanter fra forskellige faggrupper, samt at denne gruppe etablerer et egentligt netværk til udveksling af erfaringer og supervision.

Tid

En gennemgående erfaring fra kommunerne har været, at mægling kræver tid. Tid til forarbejde og selve mæglingsseancen, samt evt. tid til opfølgning. Det er i den forbindelse ikke nødvendigvis ekstra tid. Tiden kan fint indgå i mæglernes almindelige arbejdstid, hvis der blot er taget højde for det. Der kan også honoreres for ekstra tid ud over arbejdstiden, men igen er det erfaringen, at det skal være præciseret på forhånd, hvilke ressourcer mæglerne har til rådighed.

10. Bilag

Eksempler på mæglingsager

Vold og trusler om vold

Vold mellem to drenge

To drenge har været i konflikt flere gange over flere år, og ofte har der været vold indblandet. Det starter, da A skifter skole, hvor han kommer til at gå i 3.klasse og B går i 4.klasse. A's bror stjæler en bil og bliver slået ihjel. A mener, at B har "sagt noget om storebroderens død, bl.a. at han må være glad for, at storebroderen er død, fordi nu har han så kunnet overtage hans værelse". Det fører til, at A og B kommer op og slås på skolen. A bliver bortvist fra skolen på baggrund af den episode.

Næste gang der sker noget, er da A kører på rulleskøjter ved en klub, hvor B er. B cykler, og A slår ham ned, så han falder af cyklen. A kører videre. B bliver kørt på hospitalet. Efter denne episode ønsker A at give B en undskyldning og opsøger ham derfor. B afviser ham og siger: "Det må du sige til min mor". A taler med Bs mor og giver hende en undskyldning, som mægleren er i tvivl om, om hun accepterer.

Efter denne undskyldning sker der igen en episode, hvor A opsøger B på hans skole. Da B ikke er der, banker A en anden dreng. Begge drenge har i løbet af årene skiftet skole, og på et tidspunkt er de med samme transportmiddel hjem. En af As venner får øje på B og siger: "Det var ham her, der sagde sådan og sådan om din bror". Denne episode ender med at A "slår ham ned". Episoden politianmeldes. Moderen til B kontakter PPR, socialafdelingen på rådhuset, skoledirektøren og mæglerens tovholder.

Mor skal acceptere

Skoledirektøren og tovholderen "bliver enige om at det måske er en idé med mægling". Mægler "gør meget ud af forarbejdet" og er hjemme ved parterne og "snakke tingene igennem".

Mægleren vælger at lægge vægt på, at Bs mor skal acceptere, at det er en konflikt mellem de to drenge, som "de skal løse og tage ansvaret for". Mægler vælger at tage sagen, selv om han både kender parterne og de sager, de ellers har været involveret i.

Mægler vælger at lade A starte med at fortælle. Ret hurtigt bliver han i tvivl om hans ven har talt sandt, hvor vennen har sagt, at B har sagt grimme ting om As bror. Mægler spørger A, hvordan han vil håndtere denne usikkerhed overfor vennen. A vælger at sige, at uanset hvad han finder ud af, at vennen har sagt skal det ikke gå ud over B.

De aftaler, at A og B godt kan mødes i lokalsamfundet og måske hilse på hinanden. Derudover lover A at fortælle sin gruppe at "uanset hvad der var sket i denne her sag, så er den færdig for ham".

Computer konflikt

I en ungdomsklub sidder nogle drenge og spiller computer. Da der ikke er nok computere til alle, er der en dreng (A) der ikke har fået en computer. A river hatten af en af de drenge (B) der sidder og spiller computer. B ignorerer ham. A tager fat i B's hættebluse, trækker stolen ud og slipper ham. B ignorerer ham. A gør det samme igen, og B springer op, puffer ham og siger: "Du skal stoppe". A siger: "Hvad siger du?" og tager fat i ham og "nikker ham en skalle, så han får næseblod". Klubaf-tenen stopper og "personalet er helt oppe at ringe" over det der er sket. B går hjem og henter sin far. Faren taler med A og siger at han vil melde ham til politiet.

Personalet har ringet til afdelingslederen som kontakter mægleren og siger "den er helt gal" og at "det fylder meget i klassen". Mægler vælger at tage sagen, såfremt parterne frivilligt vil deltage. Det vil de gerne.

Det er noget lort

"I starten kan de ikke se hinanden i øjnene, men det ender med at de sidder og taler sammen, og når frem til at det er noget lort". Offeret siger: "jeg tager imod din undskyldning, og jeg vil sige til min far, at han ikke skal anmelde dig hos politiet".

Tydelige regler

Mægler snakker med afdelingslederen om at reglerne omkring brug af computere skal tydeliggøres, så "alle er bekendt med præmisserne".

Slåskamp

Igennem flere år er to drenge i konflikt adskillige gange. En gang er der slåskamp og på baggrund af denne episode bortvises A fra skolen. A opsøger B i lokalsamfundet og slår ham ned, og B kommer på hospitalet. Bs mor kontakter både socialudvalget, socialdirektøren og chefen for børne-sektoren, fordi hun er frustreret over, at hendes søn ikke kan færdes frit i området. Den lokale SSP-konsulent, der også er tovholder for mæglerne i kommunen, taler over flere omgange med moderen. I starten er moderen meget afvisende over for mægling, men til sidst accepterer hun.

Ved mæglingen laver drengene en aftale om, at de godt kan mødes i lokalsamfundet. Første gang skulle de hilse på hinanden, og derefter kunne de måske snakke sammen. Derudover lover A at fortælle sin gruppe, at sagen er løst, og at de ikke skal gøre noget mod B.

Før mæglingen blev SSP-konsulenten ofte kontaktet omkring A, der løbende lavede ballade. Efter mæglingen har der ikke været problemer med A.

Ballade i byen

På en skole er der to grupper af drenge, der ofte kommer i konflikt med hinanden. En dag kommer en af drengenes kæreste op og slås med en af de andre drenges søster. De to drenge blander sig i slåskampen, og den ene ender med at banke den anden. En mægler, der er socialpædagog på skolen, bliver bekendt med sagen og iværksætter en mægling med drengene. Mægleren kontakter drengenes forældre, og de er indstillet på, at drengene deltager i en mægling.

Ignorerer hinanden

Drengene mødes i et lokale på deres skole, hvor mægleren og medmægler tager imod dem. Mægleren ønsker at tydeliggøre overfor parterne, at han under mæglingen ikke er socialpædagog, men en neutral mægler. Dette betyder, at han gør meget ud af åbningen og fortæller dem, at mæglingen går ud på at: "I fortæller jeres historie, jeg vil være den lyttende, jeg vil hjælpe jer, men det er jer som skal prøve at finde en løsning".

Under mæglingen fortæller drengene skiftevis, hvordan de oplevede episoden. De får også snakket om nogle andre episoder, hvor de blandt andet har mødtes i byen, og der har været optræk til ballade.

Til mæglingen laver drengene en række aftaler, blandt andet at de skulle respektere hinanden, hvilket for dem betyder, at de skal ignorere hinanden når de mødes. Derudover lovede de hver især at fortælle deres venner, at sagen var løst, så parterne ikke ville være bange for at møde hinandens venner.

Følte sig respekteret

To en halv måned efter mæglingen interviewes mægleren og parterne, om hvordan de synes mæglingen forløb, og hvad der er sket med konflikten og relationen mellem parterne siden mæglingen.

Mægler fortæller at: "Åbningen var i høj grad med til at skabe "rummet", hvor begge parter følte sig respekteret og lyttet til". Mægler beskriver drengene som gode til at sætte ord på deres historie og gode til at reagere på den andens. Mægler vurderer, at der sker et ryk i mæglingen der, hvor den ene part fortæller, at han har haft en ubehagelig oplevelse i byen, hvor den anden part fortæller, at det i den episode ikke var hans hensigt at genere eller gøre modparten ondt.

Mægler har ikke oplevet konflikter mellem drengene siden mæglingen.

Lukker ørene for skæld ud

Den ene dreng siger om resultatet af mæglingen: "problemet blev løst, altså vi var jo tit uvenner og ville slå hinanden ihjel og sådan, men efter mæglingen var det slut".

Den anden fortæller, at de efter mæglingen har ignoreret hinanden, og at han ikke oplever, at de er i konflikt med hinanden længere.

er, at han ofte i sin skoletid har oplevet at få skæld ud. I sådanne situationer vælger han at lukke ørene, fordi "det eneste jeg hører det er bla bla bla. Jeg gider ikke at høre på nogen, der råber hele tiden. Så bliver det det samme som at snakke til en væg med mig".

En ordentlig en i maven

Det er weekend. Nogle drenge skændes om en pige. Der bliver fremsat trusler om "rigtig grimme ting", og en af vennerne til den ene part (A) løber angiveligt hjem for at hente et baseballbat. Den anden part (B) blive bange og "slår ud efter ham og giver ham nogen ordentlig nogen i maven". Derefter løber de væk. Da B kommer i skole mandag morgen, bliver han ringet op af en af As kammerater og får at vide, at A har "fået skadet leveren, ryghvirvler er brækket, han er på hospitalet og ikke i skole". Da B får denne besked "er han et vrag". Han har ikke fortalt derhjemme, at han har været i slagsmål. Sagen bliver politianmeldt.

Gået i sig selv

En kollega kontakter mægler og siger: "Jeg har en dreng og han er fuldstændig...ja, han er ligbleg og ryster over hele kroppen, fordi der er sket et eller andet, vil du ikke tage en snak med ham?" Mægleren snakker med drengen og får ham til at ringe hjem og fortælle om det, der er sket. Mægleren kontakter en lærer på den skole, hvor A går, og får her af vide, at A er i skole, og at skaderne ikke er så voldsomme, som As kammerat havde fortalt B.

De to mødre kender hinanden og er enige om at mødes. Den ene dukker dog ikke op til mødet. Mægleren har løbende kontakt med drengen (B) og mener at "der er ingen der er bange for hinanden, og det er ligesom gået i sig selv".

Hætteklædt og truende

Sagen præsenteres til mægler af politiet således: To 15-årige drenge, der ikke kender hinanden, er en dag med hver deres skoleklasse inde og se på teknisk skole. Den ene dreng går væk fra sin klasse og op ad en trappe. Den anden dreng går også op ad trappen og den ene (A) banker den anden (B).

Politiet beskriver A som "hætteklædt ung mand, meget lukket type, lidt truende" og "en der deler øretæver ud".

Forbesøg

Mægler tager på forbesøg hos begge parter. Under dette besøg fortæller B, at det er "femte gang, at gerningsmanden har været på ham". B fortæller, at de godt kan genkende hinanden, men at de ikke var haft nogen relation til hinanden ud over de fem episoder. De fire tidligere episoder har fundet sted ved en bålplads, til en privatfest, til en festuge, på teknisk skole og på en folkeskole.

B vil gerne have sin mor med til mæglingen.

Mor skal ikke med

Mæglingen finder sted i et lokale i en fritidsklub, hvor medmægleren arbejder. Medmægler placeres neutralt i rummet, og parterne bliver orienteret om, hvordan mæglingen skal forløbe. På spørgsmålet om hvornår der begynder at ske noget, forklarer mægler at: "Der sker allerede noget, da de er på vej ind. Offeret sidder ude i en bil og venter, sammen med to voksne, 30-50 m derfra. Gerningsmanden står ved døren. [...] Så viser det sig, at offeret siger, at jamen, han har ikke sin mor med, så "mor du skal heller ikke gå med mig ind". Men mor går med op og siger: "min søn har valgt, jeg ikke skal deltage". Det er helt fint, så hun får et sted, hvor hun kan få en kop kaffe og sidder og venter.

Da mæglingen går i gang, fortæller drengene hinanden deres historier, og i følge mægleren kommer der en diskussion, hvor "gerningsmanden bliver ved med at sige til den anden: "jamen, hvorfor slog du ikke fra dig?" I følge mægleren er "hans (A) udgangspunkt lidt, at han synes den anden har været lidt en tøsedreng".

Gerningsmanden erkender til fulde alle episoderne. I en af episoderne, hvor de er mødtes ude ved en strand, nærmer A sig B og siger: "nå, er du til noget?" I følge mægleren er B og hans gruppe "anti-voldelig" og de forsøger at få A væk. Men "nu skal han (A) lige vise **sin** gruppe at han kan godt, så han banker ham eller sparker ham".

Kontakt

På spørgsmålet om der sker noget med A, mens han fortæller om denne episode svarer mægler: "De får helt klart kontakt med hinanden, kigger på hinanden, synes også at de begge to slapper mere af i situationen".

Mægler husker afslutningen således: "Jeg husker at gerningsmanden spørger, om de skal følges ad sammen, og de følges faktisk ud".

Det medmægler husker er at "gerningsmanden faktisk inviterer til, at hvis offeret får problemer, så kan han bare henvende sig til ham..."

Anmeldt til politiet

Knyttet næve

Den opsøgende medarbejder sidder med som bisidder til en afhøring hos politiet, hvor en dreng fra 8.klasse er anmeldt for vold mod en pige. Forud for voldsepisoden har der været adskillige måneder med gensidige trusler og "optræk til klikedannelse", hvor begge parter har været bange, når de har mødt "modflokken". Den konkrete anledning til, at pigen anmelder drengen er en episode i skolen, hvor de mødes, og han truer hende med en knyttet næve. Pigen siger "du tør jo ikke", og drengen slår.

Efter afhøringen spørger den opsøgende medarbejder drengen og hans mor (der også er med til afhøringen) om de er interesseret i mægling, hvilket de begge er. Umiddelbart herefter tager den opsøgende medarbejder kontakt til pigen, der også gerne vil deltage i en mægling. Der ringes endvidere hjem til pigens mor, der accepterer at hendes datter deltager i en mægling.

Den opsøgende medarbejder starter med at finde ud af, hvem der skal mægle. En af kommunens mæglere kender moderen, hvorfor hun ikke kommer på sagen. Dernæst kontaktes en anden mæg-

ler der er politimand, og han indvilger i at mægle i sagen. Politimanden undersøger sit bagland i forhold til om det er i orden at lave mægling på sagen. Baglandet accepterer og det aftales af sagen er klar til at blive henlagt, såfremt mæglingen forløber godt.

Startede til en fest

Mæglingen finder sted på parternes skole. Politimanden er mægler, og den opsøgende medarbejder er bisidder. Politimanden møder op i civil og spørger deltagerne, om de ved, hvad han laver til daglig, og om det generer dem. De ved godt, at han til daglig er politimand, og det generer dem ikke.

Under mæglingen viser det sig at stridighederne startede til en fest, hvor pigen, i følge drengen, har kaldt hans storebror ved øgenavn. Pigen kan ikke huske, at dette er sket og "i hendes øjne beroede det hele på en misforståelse". Drengen fortæller, hvor meget han blev stødt over det, hans bror blev kaldt, og mægler mener, at det her går op for pigen, at hun har stødt ham.

Der bliver indgået en aftale om, at der ikke skal råbes og slås mere, samt at de hver især vil prøve at påvirke deres bagland til, at konflikten bliver lukket.

Et halvt år efter mæglingen er responsen fra skoleinspektør, SSP og andre, der er involveret, er at "der er blevet fuldstændig ro". Bisidder har endvidere snakket med begge parter efterfølgende, og de har begge givet udtryk for, at konflikten er lukket.

Mægler mener, at begge parter har opnået forståelse for den anden, og at det er det, der er det væsentlige.

Skolen har givet udtryk for, at der efter mæglingen ikke var nogle konflikter med parterne. De er nu begge ude af skolen.

Anmeldt til politiet

Tre drenge

En dreng trues med en kniv og bliver slået i hovedet af to andre drenge fra en naboskole. Episoden sker i skolernes middagspause, hvor drengene er hjemme for at spise. Drengene kender hinanden, da de tidligere har gået på samme skole.

Parterne i sagen er den dreng, der bliver slået, og de to andre drenge.

Sagen meldes til politiet, og politiet foreslår parterne, at der laves en mægling. Politiet henvender sig til en mægler om sagen. Mægleren kender offeret, da sidstnævnte er elev på mæglerens skole. Mægleren kontakter SSP-læreren fra naboskolen, hvor de to gerningsmænd går. SSP-læreren aftaler med de to drenge fra hans skole, at de skal komme til en mægling på den anden skole. Mægleren taler selv med drengen fra sin egen skole.

Et helt andet billede

Til mæglingen dukker den dreng, der er blevet slået, og kun én af de andre drenge, op. Sidstnævnte drengs far er ligeledes kommet og ønsker at deltage. Det bliver dog aftalt, at han venter udenfor indtil mæglingen er overstået. Selv mæglingen varer ca. en time og beskrives af mægleren således: "begge drenge var meget imødekommende overfor hinanden. Offeret gav udtryk for, at han var blevet meget forbavset over det, der var sket, da han havde et helt andet billede af drengene fra deres tidligere fælles skolegang. Han viste også, hvor ked af det han var blevet, da han skulle genfortælle sine oplevelser fra overfaldet. Ham, der havde slået, gav udtryk for, at han ikke forstod, hvorfor han havde gjort det og beklagede det meget. Drengen forklarede at, han var blevet påvirket af vennen, der havde heppet på ham. Han sagde, at han ikke havde noget imod offeret, men havde handlet ud fra en umiddelbar impuls. De gav begge udtryk for, at de troede på hinanden, og at de ville kunne ses igen og eventuelt lave ting sammen".

Nyt møde

Der blev aftalt et nyt møde, for også at tale med den udeblevne dreng om, hvad hans rolle havde været. Efter mæglingen gav de to drenge, uopfordret, hinanden en omfavelse.

Efter mæglingen undskyldte faderen, der ventede udenfor, overfor offeret. Mægleren talte efterfølgende med faderen og sønnen, hvor faderen igen undskyldte. Drengen blev tavs, hvilket ifølge mægleren skyldtes faderens tilstedeværelse.

Ude af verden

Efter mæglingen kontaktede SSP-læreren den udeblevne dreng og orienterede om det næste møde. Ved dette møde fortalte drengene om de aktiviteter, de siden første mægling, havde lavet sammen, og at de oplevede konflikten som ude af verden. Den dreng, der ikke var til stede ved første møde, fortalte om sin rolle i overfaldet. Det udviklede sig til en samtale om "det at spille sej, når man er flere sammen". I følge mægleren havde denne dreng en tendens til at bagatellisere episoden, hvorfor mægleren lagde vægt på, at drengen hørte hvordan episoden havde påvirket offeret.

Efter mæglingen blev drengene gode venner og begyndte at spille fodbold samme.

Anmeldt til politiet - stormøde

Tre familier

Sagen omhandler to brødre og to drenge. De to brødre mener, at den ene dreng har råbt racistiske skældsord efter dem. De har overfaldet drengen og ringet hjem til familien og truet med at slå dem ihjel. Derudover har der været flere episoder, hvor de to drenge har følt sig truet. Den anden drengs forældre vælger at politianmelde de to brødre for en konkret episode i et butikscenter, hvor de har efterfulgt de to drenge.

Nærbetjenten, der sidder i visitationsudvalget i kommunen, modtager politianmeldelsen og finder sagen egnet til mægling. En mægler vælges til at gå videre med sagen. Mægleren kontakter parterne og tager til et formøde hos alle tre familier. Alle tre familier er interesseret i at deltage i stormødet.

Til stormødet har mægleren lavet navnesedler, og deltagerne placerer sig på stolene med deres navne. Den ene drengs mor fortæller, hvordan konflikten har påvirket hende og hendes søn. Da

moderen fortæller om nogle episoder, hvor de to brødre har ringet hjem og truet dem, opstår der forvirring, der snakkes i munden på hinanden, og tolken kan ikke følge med.

På et tidspunkt bryder faren til de to brødre ind og siger: "Skulle vi ikke tænke fremadrettet?". Derpå begynder parterne at lave nogle aftaler. Blandt andet at de skal slette hinandens telefonnumre og afbryde al forbindelse. Der bliver desuden lavet en aftale om at, hvis brødrene giver den ene dreng problemer, skal hans mor kontakte deres far. Hvis drengen giver brødrene problemer, vil deres far kontakte politiet.

Da mødet er ved at være færdigt siger drengens mor til ham: "Nu rejser du dig!". Det gør han og går over til brødrene og deres forældre og giver dem alle hånden.

Mægleren lægger meget vægt på vigtigheden af et grundigt forarbejde: Formøderne er det halve arbejde, selve mødet er sekundært!.

Ca. et halvt år efter stormødet fortæller den lokale politibetjent, at der ikke har været noget med parterne siden og truslerne er ophørt. Begge de to drenge tør godt gå på gaden.

Konflikter med piger

Chat med trusler

To piger (A + B) der går i samme klasse har længe været veninder. Da de begynder i 8.kl. kommer der en ny pige (C) i klassen, som bliver gode veninder med A. B har modtaget nogle dødstrusler gennem Chat-programmet Arto, og hun mener, de to andre piger har noget med det at gøre. Der er splid mellem pigerne, og arbejdsklimaet i klassen er meget påvirket af konflikterne.

Mægleren, der er lærer på skolen, holder et formøde med pigerne og deres forældre, hvor det viser sig, at alle parter er indstillet på mægling. Under mæglingen viser det sig at dødstruslerne kommer fra en dreng som angiver sig for at være supporter til A og B, men A og B kender ikke denne dreng. Der bliver derfor lavet en aftale om at gå direkte til kilden, når man hører nogle rygter.

Ca. 5 måneder efter mæglingen har der ikke været problemer med pigerne.

Chatroom

En pige generer en anden pige i et chatroom på computeren. Pigen (offerets) mor kontakter mægleren, fordi hun kender hende privat og ved, at den pige, der har generet hendes datter, går på den skole hvor mægleren arbejder.

Mægleren kontakter en med-mægler, og de aftaler at gennemføre en mægling, hvor en af dem fungerer som bisidder.

Aftalen blev, at pigerne ville lade hinanden være i fred. "De havde ikke behov for at være venner, men de havde behov for at være i fred hver især".

De har holdt sig fra hinanden efterfølgende.

Nu kender vi hinandens historie

En mægler bliver kontaktet af en skoleinspektør. I løbet af et par måneder har der været problemer med en pige i 9. klasse, som er ked af at gå i skole og føler sig socialt isoleret. Pigerne i klassen oplever, at hun er meget larmende og holder sig meget for sig selv i frikvartererne. Når der skal arbejdes sammen to og to, arbejder pigen sammen med drengene. Forældrene forsøger at presse klasselæreren til at finde en løsning; de overvejer at lade deres datter skifte skole, men vil dog hellere finde en løsning, hvor hun kan blive i klassen. Klassen og klasselæreren har på forskellige måder prøvet at håndtere sagen, men der har ikke været noget, der har virket.

Det kan ikke blive værre

Mægleren holder et formøde med pigen og hendes forældre, og de er alle indstillet på, at forsøge med en mægling med hele klassen. Mægler siger: "Jeg tror ikke på, at vi kan gøre det værre end det er nu". Til mæglingen fortæller pigen, hvor ondt det gør, når hun sidder alene i frikvarteret. Mægler fortæller at: "Det virker stærkt på resten af klassen, der er fuldstændig stille når hun fortæller". Hun fortæller, hvad der sker, når hun gemmer sig bag mobilen i frikvarteret. Mægler refererer det som: "Det er ikke nødvendigvis, fordi hun skriver sammen med nogen, men et værn mod den ensomhed, hun ikke udadtil vil vise. Hun vil ikke vise sin sårbarhed". Hun fortæller endvidere om nogle væmmelige sms'er hun har modtaget, og hvor ondt det gjorde.

Efterfølgende får hver elev lov til at sige, hvordan de oplever situationen i klassen. Derpå taler de om forskellige løsningsforslag, blandt andet at alle piger kan sidde sammen i frikvarteret. Pigen skal turde komme til de andre piger, og de andre piger skal invitere hende over.

Ikke helt tilfreds

Dagen efter mæglingen taler mægleren med pigens forældre, der siger, at "det er en helt ny pige vi har fået hjem, hun er glad og lettet".

Ca. 4 uger efter mæglingen holder mægleren et opfølgingsmøde med klassen, hvor både pigen og resten af klassen fortæller, at de synes det går bedre, og at der er mere kontakt end der var tidligere. Mægler vurderer, at konflikten har stået på i mange år, og at situationen er at: "Det er ikke løst, men jeg tror mæglingen har været med til at bringe det i en tilstand, hvor det ikke er aktivt".

Ca. 4 måneder efter mæglingen taler mægleren med pigen der giver udtryk for, at hun ikke er helt tilfreds i forhold til at blive accepteret og integreret i klassen. Hun mener ikke, at de andre elever ville have mere at byde på; "en ny mægling vil ikke kunne påtvinge de andre at acceptere hende".

Fint at de ikke holder med nogen

Ca. halvanden måned efter mæglingen interviewes mægleren og nogle af deltagerne om hvordan de oplevede mæglingen. En deltager fortæller: "Det hjalp. Lige efter var det falsk, når man prøvede at snakke med hende, men så begyndte det lige så stille at køre, for nu vidste man hinandens historie, og hvordan hun havde det, så kunne man måske bedre forstå det".

En deltager fortæller om mæglerne: "De gav os nogle stikord til at komme videre, hvis vi gik i stå". En anden deltager fortæller om mæglerne: "Det er fint, at de ikke holder med nogen. Fordi man skulle tro de holdt med hende, fordi det er hende der har sagt, hun gerne ville havde mæglingen. Men det var helt neutralt, det er rigtig godt, synes jeg".

Konflikter med piger

Pigekonflikt med rygter

En pige, der går i modtagelsesklasse, kommer en dag til skolen med sine forældre. Hun ville ikke have været i skole, fordi "det var bare for meget" med nogle andre piger fra en anden klasse. Hun er allieret med en veninde fra sin klasse og er i modsætningsforhold til 3 piger fra en anden klasse. Sagen bunder delvist i misforståelser og misfortolkninger, som er yderligere påvirket af sprogvan- skeligheder.

Mægleren skitserer overfor eleverne, på hvilken måde mæglingen foregår.

Under mæglingen lytter pigerne til hinanden. Én af pigerne ville ikke være venner med en af de andre, og viste meget modstand, men endte med at acceptere aftalen. Aftalen blev, at de skulle tale direkte til hinanden i stedet for at skabe rygter. Hvis der var noget, de var utilfredse med, skulle de sige fra eller spørge. Det blev ligeledes aftalt, hvad der skulle fortælles til forældre og klasselærer.

I dagene efter mæglingen, spurgte mægleren pigerne, hvordan det gik og fik at vide, at "det går godt".

Konflikter med piger

Tre piger mod én

En pige har været på ferie i et par måneder. Da hun vender tilbage til klassen, fryser tre af hendes tidligere veninder hende ud af fællesskabet. Det medfører, at pigen ofte græder og generelt mistri- ves i klassen.

Klasselæreren spørger eleverne, om de er interesserede i at prøve mægling. Det vil de gerne. To af pigerne har tidligere prøvet mægling, og mægleren vurderer, at det har stor betydning for, at

de med det samme siger "ja" til denne mægling. De to andre piger "siger tøvende "ja"". Dernæst henvender klasselæreren sig til en mægler med sagen. Mægleren aftaler et møde med pigerne.

Opløst i gråd

Den ene pige er "helt opløst i gråd", da hun kommer til mæglingen, men hun får fortalt, hvorfor hun er så ked af det, og hvad det betyder for hende, at hun er blevet frosset ud af deres fællesskab. Hun fortæller, hvorfor hun tror, de andre piger har ekskluderet hende, og de forklarer at det har helt andre årsager; de mener, hun er blevet meget snobbet, efter hun er kommet hjem fra ferie. Pigen svarer: "I ved ikke hvordan det er at være tyrkisk pige, hvor forældrene bestemmer at man skal..." På det tidspunkt forlader pigen rummet og siger: "Jeg vil ikke være med til det her mere". Ude på gangen møder hun en lærer, der overtaler hende til at komme tilbage til mæglingen.

Parterne endte med at forstå hinandens problematikker og fik ryddet en masse misforståelser af bordet. De lavede en aftale, der gik på at de skulle sige til hinanden, når de var kede af det, så det ikke blev misforstået som snobberi. Endvidere blev det aftalt, at hvis de senere fik det svært igen, kunne der blive lavet en ny aftale.

Pigen er inde i flokken igen.

Konflikter med piger

Trusler på sms

Sagen omhandler trusselbeskeder på sms. Parterne er 3 piger fra én klasse og én pige fra en anden klasse.

Til mæglingen kommer pigerne hver især med deres forklaringer om hændelsesforløbet. På et tidspunkt siger pigerne: "Vi kan godt klare det selv". Aftalen bliver, at de morgenen efter skal fortælle mægleren, om de er kommet frem til en løsning. Den følgende dag kommer de hen til mægleren og siger: "Nu har vi løst det, der skal ikke snakkes mere om det".

Pigerne snakker sammen i dag.

Mægling her og nu

På lejr tur

Konflikten opstår på en lejr tur, hvor nogle af pigerne bliver uvenner. Sagen udvikler sig, og drenge bliver også involveret. En aften på lejrturen, hvor eleverne er på hotellet, opstår der tumult, og en af stedets vagter dukker op pga. skrig og råb.

Mere på spil

Mægleren mødes med de tre piger og siger, at konflikten skal håndteres. Mægleren skitserer herefter rammerne for, hvordan en mægling forløber, og pigerne accepterer disse rammer. Parterne snakker om episoder helt tilbage til 1.klasse, og det bliver tydeligt, at der er meget mere på spil end lige den aktuelle episode på hotellet. Efter ca.45 minutter giver parterne udtryk for, at de

gerne vil have de fem andre piger fra lejrturen med til mæglingen. Der holdes en lille pause, hvor mægler snakker med de fem piger, og de indvilger i at være med.

Drengene med

Anden del af mæglingen varer ca. en time, og derefter vil pigerne gerne vil have drengene med i mæglingen. Drengene kommer med og mægler opsummerer, hvad de er kommet frem til under det første og andet møde. Parterne laver nogle aftaler om at spørge hinanden direkte for at undgå misforståelser. Fx. "når du siger det der, hvad mener du så?". Derudover aftaler de at snakke mere sammen og være opmærksom på hinandens problemer.

Ifølge mægleren lykkedes det parterne at komme videre og få en rigtig god lejr tur sammen. Til et interview ca. 1 år senere fortæller mægler, at parterne kan være sammen uden problemer.

Mægling her og nu

Tæskehold

To piger er uvenner, og i den forbindelse kommer der nogle tæskehold på skolen. Nærpolitiet tilkaldes, og situationen håndteres. Et par dage senere er de to piger igen uvenner, og der går rygter om, at tæskeholdene kommer igen.

To mæglere, der er lærere på skolen, beslutter at de vil gøre noget ved sagen og tager pigerne med op i et lokale. I løbet af mæglingen viser det sig, at der er en masse rygter og en masse supportere, der gør noget, uden at parterne ved, at supporterne gør det. De laver en aftale om at holde sig fra hinanden og gå hjem og fortælle det til hver deres gruppe.

5 måneder efter mæglingen fortæller de to mæglere, at konflikterne mellem de to piger på skolen blev løst. Der foregik dog stadig noget uden for skolen, hvor pigerne var med i forskellige gruppe-ringer.

Konflikter mellem voksne og børn

Bortløben søn

En far kontakter den opsøgende medarbejder, fordi hans søn er stukket af hjemmefra, og har ikke været hjemme i 14 dage.

Den opsøgende medarbejder forsøgte at finde drengen, og efter en uges tid lykkedes det ham at få et møde i stand. Til det møde forelægger den opsøgende medarbejder drengen muligheden for mægling, og drengen vil gerne være med, hvis han må tage en kammerat med. Det får han lov til. Den opsøgende medarbejder fortæller, at han selv kan mægle, men at han også kan få en andet til det i stedet for. Drengen siger at det skal være ham, for at han vil være med.

Mægler holder ligeledes formøde med forældrene.

Selve mæglingen

Mæglingen finder sted i den lokale skoles ungdomsklublokaler. Drengen møder op uden sin kammerat og siger, at han godt kan klare det alene. Til mæglingen er drengen, hans forældre og mægler til stede.

Forældrene giver udtryk for, at de har været nervøse for deres søn, og sønnen siger, at det også har været træls for ham.

Under mæglingen er der mange følelser fra moderens side, og i følge mægleren gør det indtryk på drengen. Men der hvor det virkelig rykker, er der hvor han spørger ind til faren og faren siger til sin søn, at han har savnet ham, og at han er ked af, at det er kommet så vidt. Mægleren vurderer, at sønnen højst sandsynligt ikke før har oplevet sin far kunne sige sådan noget til sin søn.

Der bliver nedskrevet en aftale om, hvad sønnen og forældrene kan gøre bedre. Eksempelvis aftaler de, at sønnen skal komme hjem hver aften med den sidste bus og sove i sin seng. Forældrene skal kræve mindre af deres søn i forhold til at passe sin lillesøster.

Dagen efter mæglingen ringer faderen til mægleren og siger, at sønnen igen er løbet hjemmefra. Den efterfølgende dag kom han dog hjem igen og blev hjemme. Fire uger senere er den opsøgende medarbejder hjemme hos familien for at følge op på sagen. Her giver forældrene udtryk for, at det er dejligt at sønnen har overholdt aftalerne, og sønnen siger, at han synes, det er meget rarere at være hjemme.

Mægleren vurderer, at aftalen næppe holder, men at mæglingen synes at have sat gang i en forandringsproces parterne imellem.

Konflikter mellem voksne og børn

En dreng og hans forældre

En 17-årig dreng har ofte konflikter med personalet i en ungdomsklub. Han har haft karantæne flere gange.

Mægleren kontakter moren, som bryder sammen. Hun har haft problemer med drengen, siden hans tidlige skolealder, og det er gået i hårdknude, de kan slet ikke snakke sammen. Mægleren tager hjem til familien og snakker med moren og papfaren. Det viser sig, at det er papfaren og drengen, der har konflikterne. Begge forældre vil gerne deltage i en mægling med drengen. Dagen efter har mægleren en samtale med drengen. Han vil gerne have det her løst. Det er ikke sjovt, ingen siger goddag eller farvel. Mægleren arrangerer derpå en mægling et neutralt sted i byen med moren, papfaren og drengen.

De første 15-20 minutter var det lidt svært at få dem til at lytte til hinanden. Men da de alle tre var færdige med at fortælle det de synes var væsentligt lænede de sig tilbage, når de andre skulle sige noget og ventede på hinanden.

Et af temaerne blev: Hvordan viser man sit barn, at han gør noget rigtig – i stedet for at bruge energi på at fortælle drengen, hvad han gør forkert?

De endte med at lave en aftale med 4-5 hovedpunkter, som moren skrev rent.

Mægleren vurderer resultatet positivt. Det var tre glade mennesker der gik fra mæglingen. De voksne lærte at de skulle lytte til deres søn, anerkende i stedet for at adfærdsregulere på den negative måde.

Der foreligger ingen oplysninger om drengens forhold til personalet i klubben efter mæglingsforløbet.

Konflikter mellem voksne og børn

Far og datter

Faren til en elev ringer til skolen og siger, at nu skal hans datter på efterskole, fordi han er meget frustreret over datterens opførsel.

Læreren, som er mægler, tilbyder at hjælpe, men præciserer over for faren, at datteren fungerer fint i skolen, hvorfor udgangspunktet ikke skal være, at datteren er et problem. Mægleren kommer hjem til familien.

Først råber far og datter voldsomt efter hinanden. Dernæst er mægleren mere aktiv og går ind og spørger: "Da du sagde, er det så fordi du mener at din far...?" osv. Det virker godt, og de forstår hinanden. Senere begynder de igen at råbe ad hinanden. Aftalen bliver at datteren stadig skal på efterskole - det vil hun gerne - men begrundelsen er en anden, end at datterens opførsel er dårlig.

Konflikter mellem voksne og børn

Hærværk i svømmehallen

Fire drenge har fået karantæne fra den lokale svømmehal på baggrund af forskellige episoder, hvor de har lavet hærværk. De ansatte føler sig chikaneret og er ikke trygge ved at færdes i det fritidscenter, hvor svømmehallen ligger. Sagen har været politianmeldt og er på denne baggrund visiteret til den lokale mæglergruppe. To mæglere bliver sat på sagen, og de kontakter drengene, deres forældre og de ansatte for at spørge, om de er interesseret i at deltage i en mægling. Drengenes forældre er af forskellige årsager ikke interesseret i at deltage i mæglingen, men giver lov til, at deres sønner deltager. To af de ansatte indvilger i at deltage i en mægling. Det viser sig dog under mæglingen, at de to ansatte ikke er direkte involveret i konflikten med drengene, men ser sig selv som repræsentanter for deres udsatte kolleger.

Vrede

Til selve mæglingen kommer drengene senere end aftalt, og den ene har en kammerat med. De ansatte er til stede, og beskrives af mæglerne som vrede. Drengene har en meget negativ attitude og begynder hurtigt at afbryde og kommer med ukvemsord til de ansatte.

Mæglingen afbrydes og de ansatte beskrives som endnu mere vrede, end da de kom.

Efter den afbrudte mægling taler den ene af mæglerne med en af drengene, der giver udtryk for at han meget gerne vil tilbage til svømmehallen. Mæglerne ringer hjem til forældrene, og forældrene virker meget interesseret i, at deres drenge opfører sig godt. På baggrund af den positive

telefonsamtale med forældrene aftales der besøg i hjemmene med henblik på at forsøge at lave én mægling til, hvor forældrene deltager sammen med deres sønner. På besøg i det ene hjem er drengen afvisende, og moderen virker magtesløs over for ham. Derfor vurderer mæglerne, at ham kan de ikke nå.

Respekt

I de to andre familier er forældrene meget interesseret i at deltage i en mægling, dog er den ene dreng tøvende. Der istandsættes en mægling med den ene dreng, hans forældre og de ansatte. Den mægling gennemføres, og parterne indgår en aftale om at vise hinanden respekt gennem sprog og adfærd.

Konflikter mellem voksne og børn

Konflikt på lejrskolen

En lærer går rundt og ser til eleverne på deres værelser. Han ser, at nogle drenge ryger vandpibe på et værelse. Læreren reagerer meget voldsomt. Der bliver et skænderi, og eleverne ryger nærmest korporligt på læreren.

Læreren opsøger mægleren (der er med som lærer på lejrskolen). Mægleren siger til læreren, at han godt vil gøre noget ved sagen, hvis læreren selv vil være med. Det ville han godt. De fire drenge vil ligeledes godt være med til en mægling.

Under mæglingen fortæller læreren først, hvad der var sket. Det bliver aftalt, at mægleren tager sig af vandpiben, indtil lejrturen er slut. Drengene siger til slut i mæglingen undskyld til læreren og giver ham hånden. Læreren tager imod undskyldningen.

Det blev en god lejrskole, og der var ikke flere konflikter mellem de parter.

Konflikter mellem voksne og børn

Mor og datter

En pige fra 9. klasse er i konflikt med sin mor, blandt andet fordi pigen bliver væk fra skolen.

Pigen reagerer voldsomt i skolen; kaster med stole, bliver væk og kommer hele timer for sent. Mægleren taler med pigen, der viser sig at være meget ulykkelig og fortæller, at hun ikke må noget derhjemme, og at de råber af hinanden. Mægleren kontakter moren og aftaler en mægling mellem mor og datter. Dagen før aftalen ringer mægleren til parterne for at confirmere, at mæglingen skal finde sted. Parterne siger, at de har fundet ud af det og er blevet gode venner. Mægler holder stadig fast i aftalen.

Til mæglingen fortæller pigen først om, hvorfor hun er ulykkelig. Det handlede om hjemkomsttidspunkter, penge og at moren råbte ad hende. Moren sagde: "Hun gør ikke, som jeg siger". De bliver enige om forskellige aftaler, blandt andet at de skal kontakte mægleren, hvis det får galt igen. Ifølge mægleren har begge parter det godt, da de går fra mæglingen.

Mor og datter (2)

Datteren henvender sig til mægler, i kraft af hans position som SSP-lærer. Hun har konflikter med sin mor. Det er en voldsramt familie og faderen er fjernet hjemmefra.

Mægleren ringer til familien og taler med moren, der sender pigen over på skolen for at snakke med mægleren. Datteren er "vildt ophidset over den opmærksomhed der er omkring det [...] og der bryder et kæmpe problemkompleks ud; hun må ikke noget derhjemme, hun bliver holdt i stram snor og moren vogter over hende tidsmæssigt".

En snak

Mægler lytter til hendes problemer og spørger hende, om det kunne være en god idé at få hendes mor over, "så vi kunne få en snak sammen". Mægler siger ikke, at det hedder konfliktmægling, for det siger ikke pigen ret meget. Mægler kontakter moren per telefon, og hun bryder sammen under samtalen. Han spørger hende, om hun er interesseret i at komme over og snakke, og det vil hun gerne. De aftaler et tidspunkt for mæglingen.

Mæglingen varer 2 timer. Mægler spørger til datterens og siden morens oplevelser og spørger så ind til de løsninger, de har fundet frem til. Efterfølgende spørger mægler om parterne er interesseret i at de mødes igen "for at høre hvordan det går". De vil de begge gerne.

Ca. 1,5 måned efter mæglingen mødes de til opfølgning og følger op på aftalerne, og "faktisk er det forløbet rigtig godt".

Mægler vurderer at mæglingen har bragt dem nærmere i forhold til at tale med hinanden, om hvad de kunne tænke sig. Datteren ønsker mere frihed, mens moren ønsker nogle rammer. "Det væsentligste for mig [...] var at der kom mere overensstemmelse mellem mor og datter". "De råber og skrider ikke så meget mere".

Mor og søn

En dreng der går i 7.klasse (A) har været involveret i hærværk, chikane mod alderdomshjem og bliver taget for ulovlig knallertkørsel. Desuden er der forsvundet penge fra en af drengens venner (B) og vennens forældre tror at det er A, der har taget pengene.

Moren til drengen henvender sig til skolen (mægleren). Ifølge mægleren er moren ulykkelig, og drengen er ulykkelig over den måde, moren behandler ham på. Mægleren aftaler en mægling mellem mor og søn. Der er en medmægler med til mæglingen.

Tillid

Mæglingen varer ca. 2 timer. Moren starter med at fortælle og begynder at græde. "Drengen gav sit syn på, hvad der lå i det: mor bestemte alt, hun stoledede ikke på ham". Mægleren siger til drengen: "Jeg kan se du er ked af det, er det rigtigt?" Efter et stykke tids stilhed, begynder drengen også at græde.

Da de skulle over til løsningsmuligheder var hovedtemaet, i følge mægleren, tillid. I forhold til aftaler havde drengen nogle ønsker omkring penge, hjemkomsttidspunkter og det at kontakte hinanden. Drengen var ked af, at moren beskyldte ham for at have taget vennens penge. Moren giver udtryk for, at hun vil vælge at stole på sin søn.

Drengen og moren går hjem sammen efter mæglingen.

Mægleren kontakter Bs forældre for at høre, om B er interesseret i en mægling med A. Faren vil ikke have, at mægleren skal tale med hans søn, så den mægling bliver ikke til noget. Mægler ved, at de to drenge igen har kontakt. Den dreng, der var til mægling, kom på efterskole.

Konflikter mellem voksne og børn

Piger og mødre

Gennem en lang periode på ca. et års tid har 3 piger, der går i skole sammen, og deres mødre været i konflikt. Det betyder, at der er "daglige konflikter i skolen". Mægleren beskriver: "den ene pige bliver gjort til syndebuk af den anden familie og i den anden familie rotter man sig sammen med den tredje mod den første".

Skolens leder og lærerne er i løbende dialog med mødrene, da der er konflikter mellem pigerne og forældrene over en lang periode. Da et forældremøde ikke løser konflikten, kontakter skolelederen en mægler. Det er skolens opfattelse, at det nu kun er 2 af pigerne, der er i konflikt.

Mægler tager på hjemmebesøg hos de to familier, som skolen mener, er involveret. På hjemmebesøgene bliver klart, at forældrene er en stor del af konflikterne, der også udspilles i lokalmiljøet. Hun bliver enig med mødrene om, at der i første omgang skal afholdes et formøde med mødrene på skolen med skolelederen og mægler uden pigerne.

Formøde med mødrene

De to mødre deltager i formødet med mægler og skoleleder. De fortæller først, hvad de hver især har oplevet, og hvad de mener konflikterne handler om. De kunne ikke rigtig komme med forslag til, hvordan de kunne være med til at stoppe konflikterne. Men den ene mor foreslår, at man skal holde op med at lyve. Den anden mor har meget modstand på og tror ikke på, der kan findes løsninger på problemerne. De går derfra uden helt og tro på, at konflikterne kan stoppes. Dog har de accepteret, at der bliver lavet en mægling på skolen mellem deres piger og med to lærere som bisiddere.

Gode til at sætte ord på

Et par dage efter har mægler en mægling med de to piger og to lærere. Mødet varer ca. 1 time, og pigerne var rigtig dygtige til at sætte ord på tingene og sige, hvad de var kede af. Det første punkt de godt ville have gjort noget ved, var, at forældrene gav dem lov til at blive gode venner. I løbet af mæglingen finder de ud af, at den tredje pige har stadig en stor andel i konflikterne. Konklusionen bliver, at der skal holdes en ny mægling, hvor den tredje pige deltager.

Mægler kontakter de to mødre, mens skolelederen kontakter den tredje forældre. Aftalen bliver, at hendes pige deltager i en mægling med de to andre piger. Lærerne forbereder pigen på mæglingen. Mellem disse mæglings har pigerne konflikter.

To skal flytte

Mægler er usikker på, hvordan mæglingen bedst skal gribes an, for de to piger fra første mægling har 8 aftaler fra denne mægling. Anden mægling starter fra scratch, men der bliver opsummeret på, hvad man nåede frem til ved første mægling, og hvorfor der nu er inviteret til en ny mægling med alle tre piger. Den tredje pige har meget svært ved at sætte ord på sine oplevelser og kan ikke formulere, hvad problemerne handler om. Det betyder, at der ikke bliver indgået nye aftaler mellem de tre piger.

Under denne mægling kommer det frem, at to af pigerne skal flytte skole. Mæglers vurdering er, at dette gør det vanskeligt for pigerne, specielt den tredje pige, at prøve at indgå forpligtende i nye aftaler.

Konflikter med grupper

Penduldiplomati

Ca. 25 drenge på 14-18 år har igennem flere år været i konflikt med en personalegruppe i den ungdomsklub, hvor drengene bruger meget af deres fritid. Konflikten omhandler trusler om vold, chikane og stridigheder mellem drengene og personalet i klubben. Drengene har endvidere begået hærværk i klubben.

Drengenes skoleinspektør henviste sagen til mægling og mægler og medmægler kontaktede parterne. Mæglerne opsøgte drengegruppe under halvtaget udenfor klubben, hvor de "hang ud" med deres knallerter. Flere af drengene havde karantæne fra klubben. I starten var drengene meget skeptiske og troede at mæglerne var fra politiet.

I starten følte personalegruppen sig pressede til at deltage i en mægling "som et sidste forsøg", fordi skoleinspektøren opfordrede dem til det. På denne baggrund anvendte mæglerne penduldiplomati, dvs. mæglerne mødtes både med drengene og personalegruppe hver for sig.

Efter et par møder blev tilliden langsomt bygget op og mæglerne og drengene holdt møder i et lokale i ungdomsklubben. Mæglerne holdt også adskillige møder med personalegruppen. Til møderne lyttede mæglerne til hver gruppes oplevelser og hvad de var interesseret i skulle ske. Begge grupper var imødekommende og ønskede at komme i dialog og denne besked gav mæglerne videre til den anden gruppe. I den periode, hvor penduldiplomati-møderne foregik, var der ro omkring drengene og klubben.

Efter flere møder vurderede mæglerne, at det var tid til at grupperne mødtes.

Men af forskellige grunde blev det ikke til noget. Men det ønskede formål med at få ro om klubben var opfyldt. Personalet havde givet flere af drengene tilbud om at komme tilbage til klubben efter karantænen. Personalet valgte også, at de ville imødekomme nogle af de unges ønsker, blandt andet skulle der snart efter holdes en ungdomsfest, og her ville de lytte til drengenes musikønsker.

Ca. et halvt år efter, hvor mæglerne fortæller om sagen, var der stadig ro omkring drengene i klubben. SSP medarbejderne i kommunen udtrykte stor tilfredshed med mæglerens indsats.

Det er den ene mæglers vurdering, at drengene havde meget brug for at snakke med voksne. Drengene ønskede at komme i dialog og kunne godt se at de i klubben skulle være nogle regler de skulle overholde.

I den afsluttende fase, hvor en mægler taler med personalet siger en pædagog: "det er gået op for mig, hvor lang tid siden det er, at jeg har sat mig ud på bænken og snakket med de unge. Det er længe siden, jeg har delt hverdagsting med dem og ikke bare mødt dem med reglerne".

Mægling aflyst

Mægling aflyst

Nogle drenge har chikaneret et par familier ved blandt andet at smide våde aviser ind af brev-sprækken og kaste med deres cykler ude foran deres hjem. Mægler mener at drengene angiveligt har ønsket at komme i kontakt med pigerne, men pigerne "gider dem ikke mere".

De havde fået styr på det

En af drengene ønsker at sige undskyld til en af pigernes mor. En klubmedarbejder henvender sig til mægleren, der kontakter pigen og hendes mor. De vil begge gerne deltage i en mægling, men de vil også gerne involvere to andre piger. De bliver enige om, at de alle fire skal snakke sammen, og da de har gjort det, giver de udtryk for, at de synes, at sagen var lidt gammel og "de synes egentlig, de havde fået styr på det". Drengene havde været hos familien og sige undskyld, og derfor tvivlede pigerne og moderen på, hvorfor drengen ønskede en mægling.

Mæglingen aflyses.