



Oslo kommune
Utdanningsetaten

SkolemeglingOSLO

VERKTØYKASSE DEL 5: HÅNDBOK FOR ELEVMEGLERE



Innholdsfortegnelse

OM DENNE HÅNDBOKEN

Kreditering

3

3

KONFLIKTER

4

4

Fakta og følelser

4

Deg selv og konflikter

4

Refleksjon

5

Vinnere

7

MEGLING

8

8

Hva er megling?

8

Hva er en megler?

9

Dine egne forventninger knyttet til å være megler

10

Meglingsmøtet

11

Meglerens verktøy

11

Deg selv

11

De andre

11

Spørsmål

12

Gjentakelser

12

Oppsummering

13

Speiling og ballspill

13

Hva hvis...?

14

Jeg – språk

14

Avtalen

15

Refleksjon

16

HVA VET DU OM MEGLING?

16

Utfordringer i meglingsrommet

17

Før meglingsmøtet

17

Meglergruppa er viktig i skolehverdagen!

18

EVALUERING

18

NOEN BEGREPER

19

AKTUELLE NETTSIDER

19

VEDLEGG

20

Avtaleskjema - megling

21

Fasene i meglingsmøtet

22

«Vi blir tryggere på skolen. Vi føler at vi bidrar, og at vi blir bedre mennesker. Vi gjør noe godt for skolen og for elevene.»
(elevmegler fra 10. trinn)

Om denne håndboken

Denne håndboken er til deg som er blitt valgt ut som elevmegler – gratulerer! Vi håper at håndboken, sammen med opplæringen du får på skolen, vil være nyttig for deg, enten du skal gjennomføre meglingsmøter, eller bruke meglerkunnskapen i andre sammenhenger. Det viktigste du kan gjøre som elevmegler er å stole på deg selv. Bruk det du kan – og den du er – i jobben du gjør ute i skolemiljøet. Den beste måten å bli en god elevmegler på, er ved å praktisere meglingsmetoden. Vi håper du får anledning til å bruke ferdighetene dine. Det avhenger både av deg selv, de andre elevene, og ikke minst de voksne på skolen.

Du er ikke alene. Megling brukes over hele verden. Konflikter er en del av hverdagen for de fleste av oss, og oppstår overalt der mennesker er sammen. Megling brukes mellom personer i nabolag, i familier, på arbeidsplasser og på skoler, mellom gjenger, grupper og land. Målet er å bidra til forståelse, skape kontakt, komme til forsoning eller finne praktiske løsninger.

Håndbok for elevmeglere er en del av Verktøykassa for SkolemeglingOSLO. De andre heftene er:

- Verktøykassa del 1: Innføring og vedlikehold
- Verktøykassa del 2: Håndbok for skolemeglingslærere
- Verktøykassa del 3: Relasjonsarbeid i klasserommet
- Verktøykassa del 4: Relasjonsarbeid i Aktivitetsskolen

Filmen «Bare uenig ...?», om elevmegling, ligger også i Verktøykassa.

Lykke til som elevmegler!

KREDITERING

Denne boken er basert på *Håndbok for elevmeglere*, utarbeidet i 2001 av Nina Berger, som den gang jobbet i Konfliktrådet i Sandefjord. Nina Berger har vært en pioner i utviklingen og etablering av skolemegling i Norge. Den opprinnelige håndboken er så god at vi ikke ser hensikt i å finne opp kruttet to ganger. Nina har vært enormt sjenerøs og latt oss bruke det vi måtte ønske av teksten og tilpasse det til SkolemeglingOSLOs Verktøykassa. Derfor vil dere som har hatt hennes håndbok mellom hendene, kjenne igjen mye av innholdet. Tusen takk til deg, Nina!



«Når elevene kommer til oss, slipper de å ha sinnet inni seg, de kan få det ut.»
(elevmegler 7. trinn)

Konflikter

Vi er alle ulike, og vi har mye felles. Når vi mennesker er sammen, oppstår det ofte konflikter. Dette gjør livet spennende og lærerikt. Når vi er uenige med og i konflikt med andre, har vi mulighet til å lære mer om oss selv og andre. Konflikter kan bli ødeleggende. Det kan oppleves truende, ubehagelig og smertefullt å være i konflikt med andre. Konflikter utvikler seg – som ild! Det som avgjør om konfliktene blir dårlige eller til noe bra for oss, er måten vi reagerer mot hverandre på, når vi er i konflikt, og hvordan vi samarbeider om å løse opp i uenighetene.

Alle mennesker har lik rett til å få dekket sine behov. Når våre behov og ønsker kolliderer på en slik måte at vi opplever det som ubehagelig, er vi i konflikt.

I SkolemeglingOSLO sier vi at når det er konflikt, er det alltid:

- To eller flere parter: En konflikt oppstår mellom to eller flere parter. En part kan være flere personer. Det kan også være mange parter involvert i en konflikt.
- Uenighet eller motsetning: Det er en uenighet eller motsetning mellom partene. Uenigheten kan for eksempel handle om hvordan praktiske oppgaver skal løses, eller hva som er riktig og galt å gjøre i en bestemt situasjon.
- Ubegag: Uenigheten eller motsetningen fører til ubegag hos minst en av partene. Ubegaget kan være ulike følelser – irritasjon, tristhet, sinne osv. Selv om en av partene ikke har det dårlig med situasjonen, eller ikke engang vet om at den andre har det dårlig, er det likevel en konflikt.
- Udekte behov: Ubegaget er der fordi parten trenger noe han eller hun ikke får. Det kan for eksempel være at man trenger å bli sett, hørt, få være med eller være trygg.

Vi sier også om konflikt at:

- Konflikt innebærer fare og mulighet: Konflikter kan være vonde og skadelige. Samtidig innebærer de muligheter for endring til noe bedre. Hva som kommer ut av konflikten, avhenger av måten den blir håndtert på.
- Konflikten er partenes eiendom: De involverte partene er de eneste som kan kjenne etter hva slags ubegag og behov det handler om.

FAKTA OG FØLELSER

Alle mennesker har sin egen opplevelse av det som skjer. Alle har sine egne følelser når noe hender. Det kan være både ubehagelig og spennende å være i en konflikt. Noen kjenner seg sterke og trygge. Andre blir redde. Mange blir sinte. Andre igjen blir lei seg. Noen ganger blir man både redd, sint og lei seg samtidig. For å løse opp i en konflikt er det viktig at de som er i konflikt, får sagt noe om hva de føler i tillegg til hva som har skjedd. Fakta kan vi være uenige om. Følelser må vi lytte til og akseptere for å komme videre.

DEG SELV OG KONFLIKTER

Å megle mellom andre som er i konflikt, er mulig når vi ikke selv er en del av konflikten. Det kan være vanskelig å megle mellom nære venner, familie eller personer du kjenner godt. Når vi selv er del av konflikten, blir det vanskeligere å se saken fra flere sider og tenke på muligheter. Våre egne vonde følelser, og våre egne ønsker og behov, tar for stor plass. På neste side har vi valgt ut noen temaer det er viktig for deg som megler å tenke gjennom. Temaene handler om ditt eget forhold til konflikter. Ved å svare på spørsmålene forbereder du deg på å hjelpe andre til å løse sine konflikter.

REFLEKSJON

1. Din egen konflikt

Tenk etter om du selv har vært i konflikt med noen i det siste. Hvis ikke, tenk på en konflikt som ligger litt lenger tilbake i tid. Velg en konflikt som ikke er veldig vond og vanskelig.

- Hva skjedde?

.....
.....

- Hvordan reagerte du? (Gikk du til angrep med ord eller handling, trakk du deg unna, snakket du med noen / den andre?)

.....
.....

- Hvordan hadde du det?

.....
.....

- Hva trengte du / ønsket du deg?

.....
.....

- Hvordan endte det / løste det seg?

.....
.....

- Hvordan skulle du ønske at det hadde løst seg?

.....
.....

Dette er typiske spørsmål parter i meglings blir bedt om å svare på. I meglings må man i tillegg høre den andre svare på de samme spørsmålene. Av og til blir man også bedt om å prøve å tenke noe om hvordan man tror den andre har det. Nå vet du litt mer om hvordan det er å være part i et meglingsmøte – det er viktig å prøve ut!



«Gjennom megling blir elevene mer ordentlige venner enn om lærerne ordner opp.»
(elevmegler 7. trinn).



2. Når du er sint

Gode meglere er ofte gode fordi de kjenner seg selv godt og vet hvordan konflikter virker på dem selv. Bruk litt tid på å reflektere over spørsmålene nedenfor:

- Hva er det som gjør deg sint?
.....
.....
- Hvordan pleier du å reagere når du er sint?
.....
.....
- Hvordan virker du på andre når du er sint?
.....
.....
- I hvilke situasjoner blir andre sinte på deg?
.....
.....

3. Hvordan vet du at andre er i konflikt – eller ikke har det godt?

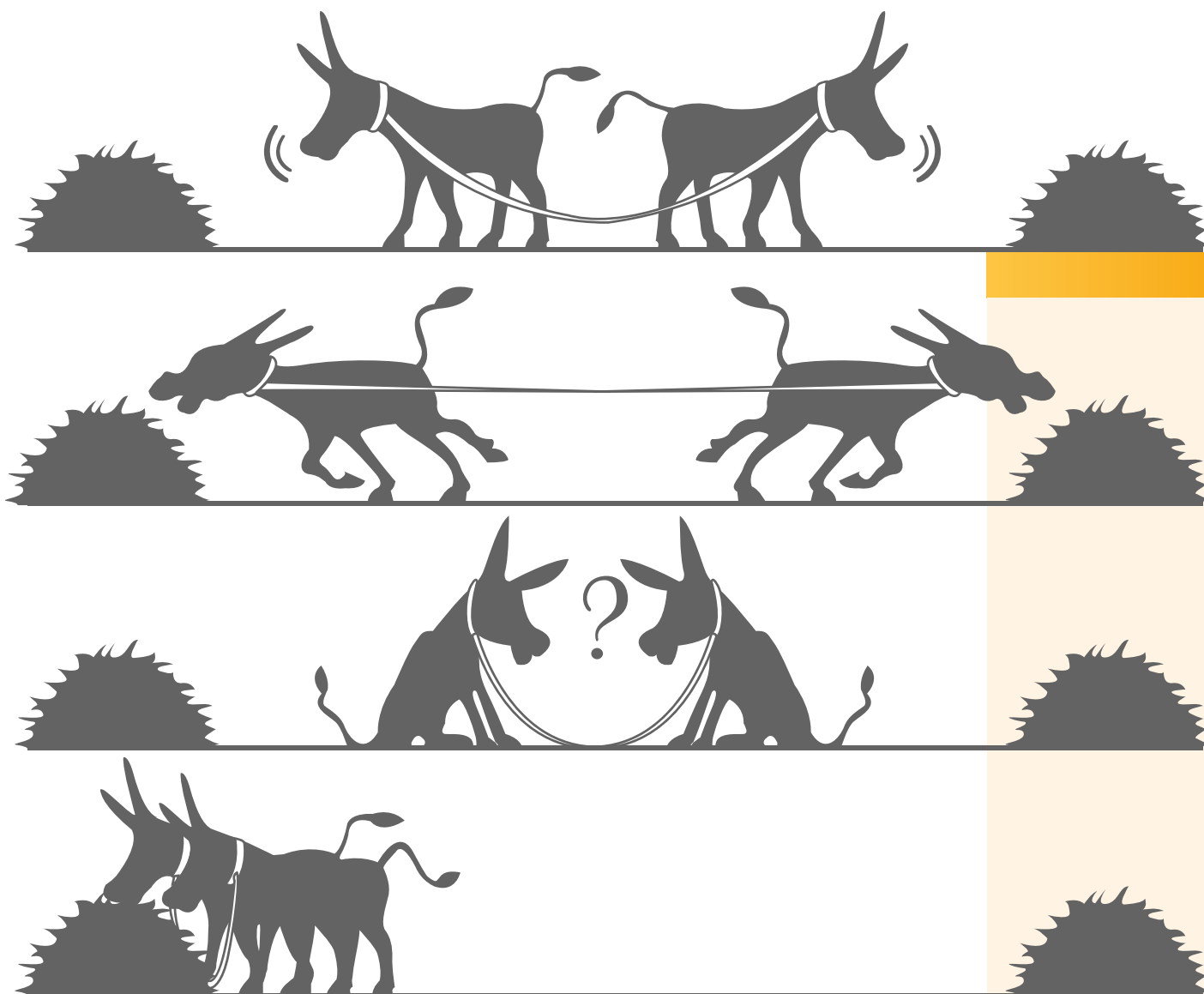
Mange skoler har meglervakter ute i friminutene som skal bidra til at flest mulig skal ha det godt på skolen. Det gjør de blant annet ved å fange opp ting de kan observere.

- Er det noe du legger merke til (observerer), eller er det noe du forestiller deg (tolker), som gjør deg sikker på at «noe» foregår?
.....
.....

4. Ubehagelige episoder på skolen

Tenk gjerne sammen med andre, og finn tre eksempler på situasjoner du har opplevd som ubehagelige på din skole:

- Var det noen av disse situasjonene som løste seg på en god måte? Hva var det som ble gjort, som du tror bidro til det?
.....
.....
- Hvis det ikke løste seg på en god måte, hva tror du kunne blitt gjort for at det skulle løst seg på en god måte?
.....
.....



VINNERE

I konflikter har vi lett for å tenke at det må ende med at en vinner og den andre taper. I skolemeglingen mener vi at konfliktene kan løses, slik at alle får det bedre og blir vinnere. Vi kan samarbeide om å håndtere konfliktene slik at alle vinner noe. Da må vi kjenne etter og fortelle hverandre hva vi trenger og ønsker. Vi må møtes, lytte til hverandre og snakke åpent og ærlig med hverandre. Det er ikke sikkert vi er eller blir enige. Vi kan allikevel forsøke å forstå hverandre.

Konflikter som ikke løses, kan vokse og bli stadig vanskeligere å finne ut av. Da blir det ofte en vinner og en taper. Kanskje til og med bare tapere. Vi kan vinne mye på å snakke sammen før konflikten blir for stor.

Vi vet at barn og unge selv kjenner sin egen virkelighet best og kan ta ansvar for å løse opp i egne konflikter. Vi vokser når vi tar ansvar for oss selv og hverandre. Det vinner vi på.

Meglernes oppgave er å hjelpe dem som er involvert i en konflikt, slik at det blir bedre for alle. De skal ikke hjelpe partene med å vinne over hverandre.

REFLEKSJON

Kan en konflikt være helt over, hvis den ene vinner og den andre taper?

«En bra ting vi gjør for å skape informasjon er ... Første- og andreklasse vet ikke hva megling er. Derfor går vi inn i klasserommet deres og viser et rollespill som viser hvordan en megling kan se ut. Det gjør at de små barna skjønner hva megling er, og de tør komme til oss.»

(elevmegler 7. trinn)

Megling

HVA ER MEGLING?

Hva vil det si å megle?

Å megle betyr «å gå imellom». I Skolemegling-OSLO betyr dette at en upartisk tredjeperson hjelper parter i konflikt til selv å finne en løsning. Megling er frivillig.

MEGLINGSMØTET

I meglingen møtes partene ansikt til ansikt sammen med to meglere. En elevmegling varer ofte en halvtimes tid, men den kan også være kortere eller lenger, og av og til må det settes opp flere møter. Det kommer an på hva partene trenger og ønsker.

En voksen skal være tilgjengelig gjennom hele møtet. Den voksne kalles bakvakt, og er som oftest en skolemeglingslærer. Normalt sitter bakvakten utenfor meglingsrommet, og døra er lukket. Det er dermed mulig å få tak i bakvakten dersom meglerne eller partene trenger det.

UFORMELLE MEGLINGER

Mange skolemeglingskoler har elevmeglere som gjennomfører meglingsmøter som er avtalt på forhånd. Andre skoler har elevmeglere som bruker de samme ferdighetene uten at det skjer i et meglingsmøte. Dette kaller vi uformelle meglinger, det vil si samtaler mellom parter som er i konflikt, eller som

er på vei til å komme i konflikt. Uformelle meglinger skjer kanskje ute i skolegården, i klasserommet eller i gangen. Meglerne snakker med partene på samme måte som i et meglingsmøte – de har den samme rollen som er beskrevet over, og målet

for samtalen er den samme som i den formelle meglingen: å hjelpe partene til selv å finne ut hva som kan gjøre situasjonen bedre for alle involverte.

HVA ER EN MEGLER?

En meglere er til å stole på

Meglere forteller ikke videre det som er blitt sagt i meglingen. Om noen spør: Si at du ikke kan fortelle fra meglingen, du har taushetsplikt. Ovenfor bakvakten gjelder derimot ikke taushetsplikten. Du kan alltid be bakvakten om hjelp eller spørre vedkommende om noe du lurer på. Dere som er meglere på skolen, har også møter der dere kan snakke sammen om det dere opplever.

En meglere bestemmer ikke

Meglere er ikke dommer. Megleren har ikke ansvaret for løsningene. Megleren gir partene spørsmål som hjelper dem til selv å finne ut hva de vil. Megleren stiller spørsmål om hva partene mener skal til for at de skal få det bedre. En god løsning er partenes egen løsning.

En meglere tar ikke parti

En meglere er upartisk. En meglere holder ikke mer med den ene enn den andre parten. Det er motpartenes tanker og følelser som er viktig, ikke hva meglere synes om det som har skjedd. Megleren gjør sitt beste for at begge parter skal kjenne seg trygge, viktige og forstått. Megleren støtter begge, slik at de kan finne ut av hvordan de kan vinne på å samarbeide. Selv om meglere støtter begge for å hjelpe dem til å finne en god løsning, er det ikke sikkert at begge partene har likt ansvar for en situasjon. Det er opp til partene å vurdere om en løsning er rettferdig.

Medmegler

Elevmeglere meglere alltid sammen med en medmegler. Noen har faste meglerepar, og andre setter sammen meglere etter hvem som egner seg i hver enkelt sak. Når man er to, kan man samarbeide og bruke ulikhetene sine til å hjelpe partene på best mulig måte. Man kan også hjelpe hverandre til å lære av meglingen, ved etterpå å drøfte hva partene gjorde som bidro til at meglingen gikk bra, og hva de kunne gjort mer av eller annerledes.

«Elever har kun en moralsk taushetsplikt. Det er sjelden noe problem at elever bryter taushetsplikten. Overholdelse av taushetsplikten har stor betydning for de andre elevenes tillit til meglere.»

(skolemeglingslærer)

Dine egne forventninger knyttet til å være megler

Du er utvalgt til å være en av skolens meglere. Hvordan tror du det blir? Hva kommer det til å bety for deg?

Fyll ut setningene nedenfor:

1. Jeg ønsket å bli megler fordi

.....
.....
.....

2. Det jeg tror blir fint med å være megler, er

.....
.....
.....

3. Jeg håper at jeg vil lære

.....
.....
.....

4. Det viktigste for meg når jeg skal være megler, er

.....
.....
.....

5. Jeg tror jeg passer til å være megler, fordi

.....
.....
.....

6. Det jeg tror kan bli vanskelig eller dumt med å være megler, er

.....
.....
.....

7. Jeg gleder meg til å

.....
.....
.....

*«De løser saken selv, vi bare hjelper til.»
(elevmegler 7. trinn)*

*«Et godt tips for folk som vil starte opp elevmegling: Det er lurt å ha fadderklasser. Vi har tre meglere med hver sin fadderklasse som de besøker og spør om noen trenger megling.»
(elevmegler 9. trinn).*

*«Da jeg gikk i 8. klasse, syntes jeg meglerne så sånn superheltaktige ut.»
(elevmegler 10. trinn).*



«Å megle, å hjelpe andre til å løse opp i en konflikt, det er som å treffe krysset i en fotballkamp. Det er en deilig følelse! Det er som å sparke et brassespark og score!»

(elevmegler 6. trinn)

Meglingsmøtet

I SkolemeglingOSLO deler vi inn meglingsmøtet i forskjellige deler, eller faser. Nedenfor beskriver vi innholdet i disse fasene.

1. Innledning med grunnregler

Meglerne ønsker velkommen og presenterer seg. Bruk navn på partene, og snakk til en av gangen gjennom hele meglingen.

Forklar hva megling er, og hva som er meglers rolle:

- Megling betyr at dere som er her, får snakket sammen om hva som har skjedd, hvordan dere har det med dette, og hva som er viktig for å få det bedre. Megling er en mulighet for dere til å finne en løsning selv, sammen.
- Vi som er meglere, har taushetsplikt (vi holder det dere snakker om, for oss selv).
- Vi skal ikke bestemme over dere.
- Vi vil hjelpe til, slik at det blir trygt og greit for dere å snakke sammen. Målet er at dere kommer frem til en avtale som begge kan godta, og som gjør at begge får det bedre.

Meglingen er frivillig. Vil dere prøve å snakke sammen om denne saken i megling?

Grunnreglene: I megling må man gjøre sitt beste for

- å høre på hverandre (snakke en om gangen)
- å være ærlige
- å ta ansvar for det man har gjort, men ikke mer enn man har gjort

Vil dere prøve å holde disse reglene? Er det noen regler dere ønsker å legge til?

2. Fakta

Hva har skjedd? Partene forteller sin historie, en om gangen. Synes de det er vanskelig å vente på tur, så si at de skal få fortelle uten å bli avbrutt etterpå. Elevmeglerne oppsummerer essensen i det som blir sagt, og stiller oppfølgings spørsmål for å sikre at den som snakker, blir forstått riktig.

3. Følelser

Hvordan har du det med det som har skjedd? Hva tenkte eller følte du da det skjedde? Hvordan har du det nå? Hvordan er det å høre hvordan (den andre) opplevde dette? Elevmeglerne oppsummerer, og partene får mulighet til å korrigere og legge til noe.

4. Behov og ønsker

Hva trenger du, og hva ønsker du deg? Er det noe du ønsker skal skje nå? Hvordan ønsker du at det skal være mellom dere? Elevmeglerne oppsummerer partenes ønsker og behov og det som er viktig for hver av dem. Så stiller de videre spørsmål til begge: Hva kan du gjøre for at det skal bli slik? Har du flere forslag som kan føre til at det blir bedre mellom dere?

5. Avtale

Meglerne oppsummerer det partene er enige om, og de forslagene de har kommet med. Hvis avtalen inneholder noe som partene skal gjøre, spør videre: Hvem skal gjøre hva? Hvor, hvordan og når skal det gjøres? Oppsummer, og spør hver av partene om de er fornøyd med forslagene, og om de med dette kan legge konflikten bak seg. Skriv avtalen ned, slik at det blir tydelig. Gjør avtale om når dere som meglere skal ta kontakt med partene for å høre om begge har holdt avtalen og hvordan de har det med hverandre. Be partene skrive under på avtalen.

Det er vanlig at avtalen arkiveres av den voksne bakvakten i en egen perm. Partene kan senere be om å få se avtalen, men den skal ikke være tilgjengelig for andre.

Gjennom hele meglingen må meglere sørge for at begge partene får svare godt i henhold til alle fasene.

Gi begge ros for innsatsen og oppmuntring videre. Husk oppfølging!

Meglerens verktøy

DEG SELV

Det viktigste «verktøyet» du har når du megler, er deg selv. Du er helt spesiell, og nettopp du har evnen til å hjelpe andre som har det vanskelig. Du må ha tillit til ferdighetene dine som megler. Du må stole på deg selv og din egen magesfølelse når du tror noe er viktig, og spørre litt videre om det. Når du er trygg på at du vet hva din rolle som megler er, og at du kan hjelpe parter til å snakke sammen på en god måte, vil de ha tillit til deg og kjenne at du bryr deg om dem.

DE ANDRE

Medmeglere

Megling handler om samarbeid. Elevmeglere megler alltid sammen med en medmegler. Dere er forskjellige, og dere kan hjelpe hverandre. Dere kan stille ulike spørsmål og dele på oppgavene med å gjenta og oppsummere det som har blitt sagt. Slipp hverandre til når dere megler sammen. Hvis dere samarbeider godt, vil partene stole på dere og slappe bedre av i meglingen. For å samarbeide godt er det viktig at dere kjenner hverandre og verdsetter at dere er forskjellige. Dette kan bli deres styrke.

Partene

Du samarbeider også med partene som har kommet til meglingen. Det er de som vet hva som har skjedd, og som kjenner og føler betydningen av konflikten. Det er de som har svarene på alle spørsmålene dere stiller. Vær positiv og interessert. Lytt godt. Det er partene selv som har nøkkelen til de beste løsningene.

SPØRSMÅL

Meglingsprosessen styres av spørsmålene som stilles. Gode spørsmål hjelper partene til å sette ord på konflikten og opplevelsen sin, og til å finne svar på hva som vil gjøre situasjonen bedre for alle involverte. Meglerens spørsmål skal ikke inneholde tolkninger, de skal ikke være dømmende, men hjelpe partene til å tenke selv.

Du kan stille så mange spørsmål du vil. Still spørsmålene for å få partene til å fortelle og

forklare fra sitt eget ståsted, og for at de skal kunne forstå hverandre. Du stiller spørsmål for å hjelpe dem å snakke med hverandre, og for at de skal finne ut av hva de vil gjøre videre for å få det bedre.

Åpne spørsmål bruker du for å hjelpe partene til å fortelle. Åpne spørsmål leter ikke etter «riktige svar» og starter ofte med «hva» eller «hvordan». For eksempel: «Hvordan opplevde du det som skjedde?», eller «Hva ønsker du skal skje nå?»

Lukkede spørsmål stiller du for å få «ja» eller «nei» som svar, eller når du tror det er nyttig å få fram informasjon om noe helt spesielt. For eksempel: «Var det viktig for deg?» «Har du vært med på dette før?» «Var du sammen med noen andre?» «Er det riktig som hun sier at du ...?»

Spørsmål som begynner med *hvorfor*, fører ofte til at den som får spørsmålet, får behov for å forsvare seg framfor å forklare seg. Samtidig kan det være viktig for partene å gi hverandre forklaringer på det de har gjort eller sagt, eller å få en forklaring fra den andre. Spørsmål som leder mot forklaringer, kan være: «Hva tenkte du rett før det skjedde?» «Hvordan gikk det til at det ble så vondt mellom dere?» «Hva var det dette egentlig handlet om?»

På neste side gir vi noen eksempler på spørsmål som kan brukes i de ulike fasene av meglingsmøtet. Mange av spørsmålene kan også brukes i andre deler av møtet enn der de er plassert her.

*«Elevene skjuler mye for lærerne, de kan for eksempel slutte å krangle når det kommer en lærer. Men de skjuler ikke ting for oss.»
(elevmegler 10. trinn)*

1. Innledning med grunnregler

Ønsker du megling?

Vil du følge disse grunnreglene?

Er det noen regler du synes er viktige å ha med, for at dette skal bli et godt møte mellom dere?

2. Fakta

Hva har skjedd?

Når skjedde det?

Hvor skjedde det?

Hvilke ord var det du brukte?

Hva gjorde du da?

Hva skjedde så?

Hvordan var stemmen og ansiktet ditt da du sa det?

3. Følelser, opplevelse

Hvordan har du det med det som har skjedd?

Hva tenkte du da det skjedde?

Hva følte du?

Hva har du tenkt om det etterpå?

Hvordan har du det nå?

Hvordan er det å høre det (den andre parten) sier om opplevelsen sin?

4. Behov og ønsker

Hva trenger du nå for å få det bedre?

Hva ønsker du skal skje nå?

Hvordan ønsker du det skal bli mellom dere?

Hva kan du selv gjøre for at det skal bli slik?

Hva ønsker du at (den andre) gjør eller sier?

Hvis forholdet mellom dere nå er som du ønsker, hva er det som har skjedd, som har gjort det slik?

5. Avtale

Er dere klare til å skrive en avtale?

Hva ønsker du skal være med i avtalen?

Er det andre ting som er viktig for deg når dere skriver en avtale?

Vil disse forslagene gjøre at det blir bedre mellom dere?

Er dette en rettferdig avtale?

Når passer det med et oppfølgingsmøte?

GJENTAKELSER

Når partene i meglingen sier noe om seg selv, er det viktig at du som megler **lytter**. Du kan

lytte til det partene sier, både fakta om hva som har skjedd, og det de forteller om sine opplevelser (tanker, følelser og reaksjoner). Alle som sitter i rommet, vil oppfatte (høre, registrere og tolke) det som blir sagt, på sin måte.

Et nyttig verktøy du som megler har, er derfor å **gjenta** det du hører blir sagt. Du kan også «gjenta» ved å sette ord på noe partene gjør i møtet uten å bruke ord. Gjentakelser bruker du om det du tror er spesielt betydningsfullt. For eksempel kan du gjenta et ord som har vært viktig i konflikten: «Du kalte han for *ondskapsfull ...*», «Du sa du var *redd ...*» Eller noe du ser: «Når hun snakker, ser jeg at du snur hodet ditt vekk og ser en annen vei.» La parten du henvender deg til, si litt mer om det du har gjentatt.

Vær klar over hvor fort gjort det er å lage din egen tolkning av det som sies og det du ser. Det er viktig at du gjentar mest mulig med partenes egne ord, slik at gjentakelsen ikke blir din tolkning av det som blir sagt.

Når du gjentar det du har hørt og lagt merke til, uten å tolke det som negativt eller positivt, kan du oppnå at:

- partene opplever at du er oppmerksom, og at du bryr deg om dem
- du får sjekket med partene om du har oppfattet det de synes er viktig
- partene får anledning til å forklare mer rundt noe som har blitt hengende
- partene får mulighet til å korrigere det de har sagt og rette opp eventuelle misforståelser
- det som blir sagt, blir hørt og oppfattet av alle

OPPSUMMERING

Når du har tatt imot mye informasjon, om hva som har hendt og om opplevelser, er det nyttig å oppsummere. Det er ikke det samme som å gjenta, men betyr at du kort forteller det du oppfatter som det viktigste til nå.

I meglingen hender det at partene forteller om mange detaljer i sine historier. Detaljene er som «brikker i et puslespill». De er viktige for hele bildet, men i oppsummeringen gir du partene din oppfatning av hvor langt de har kommet – hvor mye av hele bildet de har arbeidet seg fram til.

Oppsummeringer gir overganger fra en fase i meglingen til den neste. Det er nyttig å oppsummere:

- hva som har skjedd
- det de er enige om, og det de er uenige om
- hva de har sagt om sine ønsker
- hvilke forslag til løsninger som har kommet fram
- avtalen som inngås

Du kan starte oppsummeringer med setninger som for eksempel:

- Så din historie er...
- Så det du sier er at...
- Jeg skal oppsummere litt, så kan du høre om du har fått fortalt alt...
- Har jeg forstått deg riktig med at det viktige for deg er...
- Det du ønsker skal skje nå, er ...
- Som forslag til løsninger, har dere foreslått...
- Så det dere ønsker skal stå i avtalen, er...

SPEILING OG BALLSPILL

Siden det er partene som skal håndtere sin egen konflikt, er din viktigste oppgave som megler å hjelpe dem til å snakke direkte med hverandre. To gode måter å gjøre dette på, er ved hjelp av *speiling* og *ballspill*.

- *Speiling* betyr at meglere ber den ene parten om å tenke seg at han eller hun var i den andres sted: «Hva hvis det var du som...»
- *Ballspill* betyr «å spille ballen over» ved å be en part om å kommentere det den andre sier: «(A) Hvordan er det å høre (B) fortelle sin historie / hvordan han opplevde dette?»

Med disse teknikkene kan du oppnå at

- partene forholder seg aktivt til det den andre sier, og reagerer tydelig

- partene forstår hverandre bedre, fordi de forsøker å forestille seg hvordan situasjonen var for den andre
- partene snakker direkte til hverandre, og ikke bruker meglere som mellomledd

NB! Speiling og ballspill kan være ganske tøft for partene. Det er derfor viktig at møtet er kommet godt i gang, at de har fått snakket seg litt varme, og at du stiller denne type spørsmål til begge to. Begge skal få like mye ansvar for å lytte og forstå.

HVA HVIS ...?

Noen ganger får du ikke svar på spørsmålene du stiller. Partene svarer kanskje «vet ikke» flere ganger, eller de klarer ikke å snakke sammen slik at de kommer videre. Meglingen stopper opp – selv om du har brukt både åpne og lukkede spørsmål.

Du kan hjelpe partene videre ved å spørre om framtiden. Det kan bidra til å oppmuntre dem til å se nye bilder av muligheter som finnes, og hvordan det blir dersom de ikke finner ut av det sammen.

Du kan stille spørsmål som inneholder **hva** og **hvis**. For eksempel:

- **Hva** tror du skjer **hvis** dere ikke finner noen løsning i dag?
- **Hva hvis** dere ikke blir venner igjen?
- **Hva hvis** sladringen og ryktene fortsetter?
- **Hva hvis** dere finner en løsning dere kan være enige om? Og videre: Vil dere at det skal skje? Hva kan dere gjøre nå?
- **Hva hvis** du fikk det slik du ønsker deg? Hvordan ville det vært? **Hva** ville vært annerledes **hvis** du fikk ønsket ditt oppfylt?
- Du kom jo hit fordi du ønsket at dere skulle finne ut av dette. **Hva** var det du tenkte og håpet på da du kom?



JEG-SPRÅK

Når vi skal samarbeide, spesielt i konflikt, blir det viktig *hvordan* vi snakker sammen, og *hvilke ord* vi velger å bruke. «Jeg-språk» bruker vi for å snakke for vår egen del, for å gi klart og tydelig uttrykk for hva vi føler og ønsker uten å tolke, angripe eller kritisere den andre. «Jeg-språk» inneholder fire trinn:

1. fakta
2. opplevelse
3. behov
4. ønske

1. Fakta er det vi ser eller hører, helt uten noen tolkning. I «jeg-språk» betyr det å beskrive det vi observerer.
1. Årsaken til at vi har en konflikt, eller at vi ønsker å ta opp noe, er den negative **opplevelsen** vi har av det som skjer eller har skjedd (fakta). Opplevelsen kan beskrives med hva vi føler, hva vi synes eller hva vi tenker.
2. Har vi en dårlig opplevelse med noe, er det som regel fordi vi har ett eller flere umøtte behov. Skal vi trappe ned en konflikt, må behovene våre bli møtt eller forstått. Det kan handle om behov for å bli hørt, bli forstått, få delta og være inkludert, føle seg trygg eller få forklart seg og ordne opp.
1. Det er enklere å ta imot og møte et **ønske** enn et krav. Når vi beskriver ønskene våre, beveger vi oss også framover i tid.

I meglingsmøtet er det viktig å forsøke å hjelpe partene til å snakke «jeg-språk». Det gjør du med måten du stiller spørsmål på, og ved å oppsummere det partene sier, omgjort til «jeg-setninger». Spørsmål som inviterer til å svare med «jeg-språk» er åpne og stilles til en part av gangen, som for eksempel:

- Hva skjedde, slik *du* husker det?
- Hvordan har *du* det nå?
- Hva trenger *du* for at det skal bli greit mellom dere igjen?
- Hvordan ønsker *du* at det skal være mel-

lom dere framover?

Hvis partene kritiserer og tolker hverandre, kan du oppsummere med å oversette det de sier til «jeg-språk», som for eksempel:

- *Part:* «X kom farende mot meg og skjelte meg ut helt uten grunn. Han var helt hysterisk sint og oppførte seg som en idiot...»
- Megler: Så det du husker, er at X skjelte deg ut uten at du forstod hva grunnen var, og du oppfattet ham som veldig sint?
- *Part:* «Dette er en helt latterlig konflikt. Jeg skjønner ikke at det der er noe å ta så på vei for...»
- Megler: Slik du ser det er ikke dette en stor konflikt?
- *Part:* «Jeg orker ikke at han skal mase mer om den regelen...»
- Megler: Så du har behov for at dere blir enige om hvilke regler dere skal bruke, så dere ikke trenger å snakke om det mer?
- *Part:* «Jeg synes X kan la det ligge nå, jeg har jo bedt om unnskyldning. Hva mer kan han ønske...?»
- Megler: Det du ønsker nå, er at X skal ta imot unnskyldningen din?

Som megler kan du bruke «jeg-språk» for egen del, for eksempel:

1. Nå snakker dere begge to samtidig.
2. Det gjør at jeg ikke klarer å lytte godt til det dere sier.
3. Hvis jeg skal gjøre meglerjobben min, trenger jeg å forstå og høre det du sier og det du sier.
4. Jeg ønsker at X forteller hva som skjedde først, uten avbrytelser, så skal du fortelle etterpå hva du mener skjedde. Da skal ingen avbryte deg. Er det ok?

AVTALEN

En avtale avslutter meglingen og legger grunnlaget for framtida. Avtalen oppsummerer møtet mellom partene. Avtalen som inngås mellom partene, kan inneholde det de er

enige om, og det de er uenige om. Avtalen skal handle om det som skal gjøres, og om det som eventuelt har blitt gjort, og som gjør at de kan legge konflikten bak seg. Avtalen kan være muntlig, eller den kan skrives ned. En god avtale er et resultat av det gode arbeidet partene har gjort sammen. Megleren avtaler oppfølging av saken med partene.

Gode avtaler er konkrete, tydelige og ikke til å misforstå.

Sjekkliste for en god avtale

Partene har laget en riktig god avtale når de kan svare ja på disse spørsmålene:

- Sier avtalen HVEM som skal gjøre HVA?
- Sier avtalen HVORDAN det skal gjøres?
- Sier avtalen NÅR og HVOR det skal skje?
- Er ordene som er brukt i avtalen, partenes egne og ikke meglerens?
- Er avtalen realistisk – kan den gjennomføres?
- Får begge partene det bedre dersom avtalen holdes?
- Har begge partene ansvar for at avtalen blir holdt?
- Er avtalen rettferdig?
- Er det satt et tidspunkt for når meglerne skal ta kontakt?

Det er ikke alltid det er noe konkret som skal *gjøres* etter at avtalen er inngått. I så fall er det ikke nødvendig å stille de tre første spørsmålene på sjekklisten.

REFLEKSJON

Diskuter sammen i meglergruppa:

- Hvilke saker kan elever megle, og hva må voksne ta seg av?
- Hvilke type saker egner seg for megling?
- Er det saker elever ikke skal megle?
- Hva kan du som elevmegler gjøre, når du mener en sak er for alvorlig eller vanskelig for elevmegling?

*«Det er bra å ha megling, fordi det er mange som ikke tør å snakke med voksne, men som tør å snakke med barn. Det er viktig at barn snakker med barn.»
(elev 7. trinn)*

*«Det er lettere at elever snakker med hverandre enn å blande inn voksne. Ung til ung.»
(elevmegler 2. trinn vgs.).*



Hva vet du om megling?

Hva er målet med megling?
.....
.....

Hvorfor er det viktig at partene er enige om å følge grunnreglene?
.....
.....

Hvilke grunnregler har dere?
.....
.....

Hva er hensikten med at meglere gjentar og oppsummerer det som blir sagt?
.....
.....

Hvorfor skal ikke meglere si sin egen mening om det som har skjedd mellom partene?
.....
.....

Hvorfor er det viktig at begge partene får fortelle sin versjon av det som har skjedd?
.....
.....

Hvorfor er det viktig at partene får satt ord på opplevelsene og følelsene sine?
.....
.....

Hvorfor er det viktig at partene får satt ord på hvilke behov de har?
.....
.....

Hva kan meglere oppnå med å stille spørsmål om hva partene ønsker?
.....
.....

Hvordan avslutter du meglingen?
.....
.....

UTFORDRINGER I MEGLINGSROMMET

I SkolemeglingOSLO blir vi stadig imponert over hvor flinke elever er til å megle. utfordringene nedenfor er det ikke gitt noen svar på i denne håndboken. Vi anbefaler at meglergruppa sammen diskuterer spørsmålene, og gjerne spiller rollespill av meglinger der disse utfordringene oppstår. Når du har gjort deg noen slike erfaringer, kan du skrive ned svarene dine.

Hva kan du som meglere gjøre i følgende tilfeller?

1. Partene er uenige om fakta, de står på stanger og kommer ingen vei fordi det er påstand mot påstand.
.....
.....
2. Partene har sterke følelser og har det veldig vondt.
.....
.....
3. Den ene av eller begge partene føler sterkt sinne.
.....
.....
4. Den ene parten flirer eller gjør på annen måte narr av den andre (eller noe annet) i meglingen.
.....
.....
5. Partene lytter dårlig og avbryter hverandre.
.....
.....
6. Partene tar ikke meglingen eller dere meglere på alvor.
.....
.....
7. Partene greier ikke å komme med forslag til løsning.
.....
.....



«Hvis jeg skal begynne på en skole som ikke har megling, vil jeg gjerne at de starter opp med det.»
(elevmegler 10. trinn)

- 8. Partene er veldig unge og forstår ikke alle ordene du bruker.
.....
.....
- 9. Den ene parten er flinkere til å snakke for seg enn den andre.
.....
.....
- 10. Den ene snakker mye mer enn den andre, og gjentar seg selv.
.....
.....
- 11. Den ene parten virker redd for den andre.
.....
.....
- 12. Det viser seg underveis i meglingen at det er en mobbesak eller noe annet alvorlig som har hendt.
.....
.....

FØR MEGLINGSMØTET

Hva kan du i følgende tilfeller si til partene før de kommer til meglingsmøtet?

- Du vil foreslå megling for partene.
.....
.....
- Partene er usikre på om de ønsker å komme til megling.
.....
.....
- Partene er ikke sikre på hva megling er.
.....
.....

MEGLERGRUPPA ER VIKTIG I SKOLEHVERDAGEN!

Meglergruppa er viktig i arbeidet med det gode skolemiljøet. Det har stor betydning at det finnes elever på skoler som har kunnskap om hva man kan gjøre for å unngå at det blir konflikt, og for å løse konflikter som oppstår. Elevmeglerne bruker ofte disse ferdighetene i klassen sin, i friminuttene og også etter skoletid. Dette skjer «automatisk», for slik kunnskap blir en naturlig del av det å være et menneske.

De fleste skoler setter sammen meglere i par, som har *meglervakt* på omgang i friminuttene. En oppgave er å se om det er elever ute som kan trenge formell eller uformell megling. Like viktig er det at meglervaktene er der for å bidra til å forebygge konflikter, og at de er trygge personer som alle kan komme og snakke med. På mange skoler har meglervaktene ansvar for å organisere leker som alle kan bli med på.

I tillegg til meglervaktene og meglingene har meglergruppa ofte oppgaver knyttet til det sosiale miljøet. De kan holde konfliktverksteder i klasser, organisere leker og aktiviteter på starten av skoleåret og delta når hele skolen har arrangementer som handler om hvordan mennesker er mot hverandre, for eksempel FN-dagen, Operasjon Dagsverk og vennskapsuke.

Det er svært viktig for skolemeglingsordningen at meglere er synlige og bidrar i mange sammenhenger, ikke bare i meglingsrommet.

Snakk med de andre meglere om hva skolen deres kan trenge meglergruppa til:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Evaluering

Avtaleskjema¹ – megling Elevmegling – for et bedre skolemiljø for alle

Sak nr.....

Dato.....

AVTALE INNGÅTT VED MEGLING

Navn:.....
Klasse:.....

Og

Navn:.....
Klasse:.....

Følgende avtale er inngått:

..... Sign. Part 1
..... Sign. Part 2
..... /
..... Megler(e)
.....
Dato, tid og sted for evt oppfølgingsmøte:.....



For at vi stadig skal lære mer og utvikle oss som meglere, er det nyttig å tenke og snakke litt etter hver megling, om hva dere som meglere er fornøyd med, og hva dere eventuelt kunne gjort annerledes. Som meglergruppe kan dere også hjelpe hverandre med å drøfte styrker og utfordringer med ordningen. Med deres erfaring kan dere også bidra til å gjøre skolen bedre. Det er viktig for skolen at den får tilbakemelding fra deg på følgende:

- Hva er du fornøyd med ved opplæringen du har fått som megler?
- Er det noe du kunne ønsket annerledes i opplæringen?
- Synes du at du har fått nok oppfølging som megler? Hva kan du trenge mer av?
- Hva er det beste med å være elevmegler?
- Hva er det som er vanskelig med å være elevmegler?
- Synes du at de forventningene og ønskene du hadde da du sa ja til å være megler, er oppfylt?
- Har du lært noe som du har hatt nytte av andre steder enn på skolen?
- Hva mener du kan gjøres for å gjøre skolemeglingsordningen på skolen enda bedre?

«Vi har fått forbedringer de luxe på vår skole på grunn av megling! Ungdom har for eksempel sagt at 'de skal ordne opp etter skoletid', men etter en prat hos oss så får de ut ting – saken har blitt løst. Skolen vår har hatt mange kjepphøye elever, men 10. klasse nå er helt idyll, vi er gode forbilder. Vi er ordentlig bra karer og damer. Lærerne er i sjokk! Jeg tror at elevene i 9. klasse vil følge i våre fotspor.»

(elevmegler 10. trinn)

¹ AVTALESKJEMA henviser til at trykkekopi finnes som vedlegg i verktøykasse del 2: Håndbok for skolemeglingslærere

Noen begreper

Aktuelle nettsider

I SkolemeglingOSLO er det en del begreper som det kan være greit å vite betydningen av.

Skolemegling: Et systemtiltak som har fokus på relasjonsbygging, konflikthåndtering og megling. Målet er et godt læringsmiljø, der alle trives og føler seg trygge, og hvor mobbing, vold og diskriminering har dårlige vilkår. Megling: En prosess hvor en upartisk tredjepart (meglerne) hjelper parter som er i konflikt, til selv å finne en løsning.

Elevmegling: To elevmeglere megler mellom to eller flere medelever som er i konflikt. På noen skoler hender det også at en voksen skolemeglingslærer og en elevmegler megler sammen i en konflikt mellom en elev og en lærer.

Elevmegler: En elev som megler mellom andre elever på skolen. Hun eller han har søkt om å bli megler og har fått særlig opplæring i megling. Elevmeglerne har ofte andre oppgaver også, knyttet til å skape trygghet og et godt fellesskap på skolen.

Meglervakt: Elevmeglere som har vakt ute i friminuttet, og som har til oppgave å hjelpe elever som er i konflikt der og da, bidra til at de andre elevene føler seg trygge og observere konflikter, slik at de kan foreslå megling for dem det gjelder. Meglervaktene samarbeider med de voksne som har inspeksjon, og melder fra til en voksen når det er nødvendig.

Skolemeglingslærer: En lærer som er kurset i konflikthåndtering og megling, og som arbeider spesielt med skolemeglningen på sin skole. Han eller hun har avsatt timer til dette.

Bakvakt: Under en megling vil en skolemeglingslærer alltid være tilgjengelig for meglerne. Vedkommende er enten i samme rom eller i nærheten.

Utdanningsetaten i Oslo:

www.utdanningsetaten.oslo.kommune.no, søk «Skolemegling»

Gatemebling Oslo:

http://www.rodekors.no/distriktsider/oslo_rode_kors/aktiviteter/oppvekst1/gatemebling/

Konfliktrådet: www.konflikttraadet.no

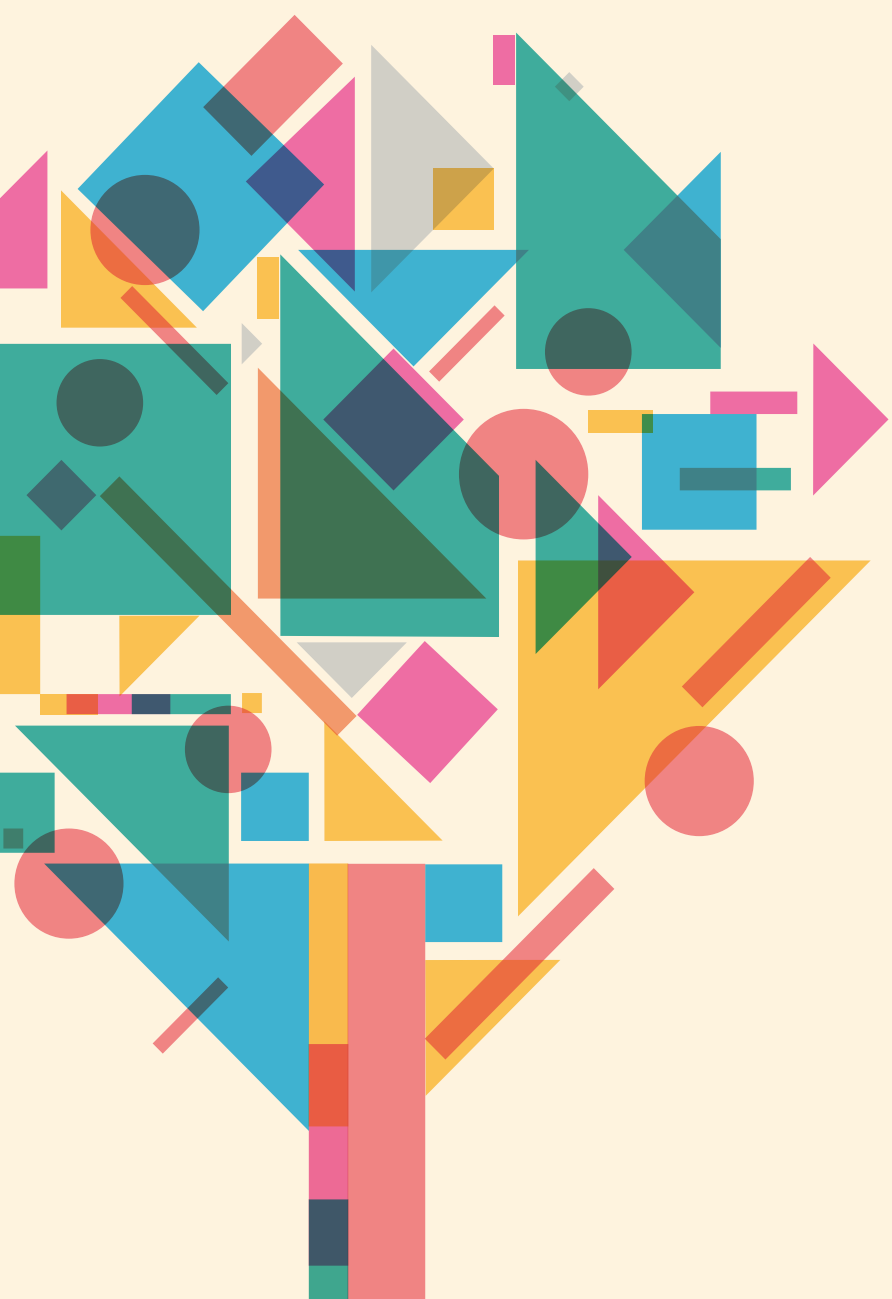
Håndboken er tilgjengelig elektronisk: på Utdanningsetatens internettsider og intranettsider (Tavla) på nettsidene til Klinsj AS.

Heftet er utviklet av Klinsj AS ved Kari Odden og Camilla Farstad for Utdanningsetaten i Oslo November 2012

www.klinsj.no

KLINSJ

VEDLEGG



Fasene i meglingsmøtet

1. INTRODUKSJON

- Meglerne ønsker velkommen til megling. Alle presenterer seg.
- Minn partene på at megling er frivillig.
- Definer din rolle som megler:
 - prosessleder (hjelper partene til selv å finne en løsning)
 - upartisk (megler skal ikke dømme eller fordele skyld)
 - til å stole på (taushetsplikt)
- Oppfordre partene til fortrolighet
- Fortelle partene at målet er å finne en varig løsning på konflikten.
- Gå gjennom noen regler for møtet (én snakker om gangen, osv.), eller spør partene om de ønsker noen regler. Partene bekrefter etter hver regel.

2. HVA HAR SKJEDD?

- Begge parter forteller sin historie, én om gangen. (Tips: La den 'sinteste' begynne, for han/hun er den dårligste lytteren)
- Megleren oppsummerer eller speiler underveis det partene sier. Dette for å tydeliggjøre partenes syn og korrigere eventuelle misforståelser.
- Unngå å spørre *hvorfor*. Da vil partene ofte komme i forsvarsposisjon, og fokusering på skyld vil være snublende nær.
- Fokuser på det partene er enige om.
- Det kan bli nødvendig å avgrense konflikten.

3. HVORDAN OPPLEVDE DU DET?

- Meglerne må prøve å få partene til å fortelle om den følelsesmessige opplevelsen av situasjonen.
- Unngå å fokusere på skyld.
- Prøv å få partene til å sette seg inn i den andres situasjon: 'Hvis det var du som...'

4. FRAMTID: HVILKE BEHOV MÅ DEKKES NÅ?

- Hvilke ønsker / behov har du?
- Hvordan ønsker du at denne konflikten skal bli løst?
- Meglerne oppsummerer ønskene.
- Hva er partene enige om?
- Husk: Partene skal komme med forslag til løsning, ikke megleren.

5. AVTALE...?

- Løsningene som partene ble enige om, konkretiseres og skrives ned i en avtale. (I enkelte tilfeller får man ikke avtale)
- Partene signerer avtalen.
- Meglerne signerer avtalen.
- Det bestemmes dato for oppfølgingsmøte.
- Meglerne takker for meglingen ved å ta partene i hånden.

Kilde: Konfliktrådet

Utdanningsetaten

Strømsveien 102
Pb 6127 Etterstad, 0602 Oslo
Tlf: 02 180
Faks: 22 65 79 71

ISBN 978-82-93291-04-6 (trykk)
ISBN 978-82-93291-10-7 (PDF)
ISBN 978-82-93291-00-8 (Kpl, trykk)

www.ude.oslo.kommune.no
postmottak@ude.oslo.kommune.no

jentestreker.no

