

# Hva' har du gang i?

Rapport fra projektet

» KONFLIKTMÆGLING FOR 12-15 ÅRIGE «



**Hva' har du gang i?**

**Rapport fra projekt**

**'Konfliktmægling for 12-15 årige'**

**Hva' har du gang i?  
Konfliktmægling for 12-15 årige.  
Projektrapport**

Projektleder: Lotte Christy (ansv.)  
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](http://www.dkr.dk)  
[www.hvahardugangi.dk](http://www.hvahardugangi.dk)

ISBN: 87-88789-70-5  
Kopiering tilladt med kildeangivelse

# Indhold

Resumé	6
Indledning	7
Læsevejledning	7
<b>1. Baggrund og visioner</b>	<b>9</b>
Unge og kriminalitet	9
1.1 Et dansk pionerprojekt	10
Forsøg med konfliktråd	10
Danske skoleerfaringer	11
Norske erfaringer med konfliktråd	11
International bevægelse	12
En slags brobygning	12
1.2 Visioner og målgruppe	12
<b>2. Teori og centrale begreber</b>	<b>14</b>
2.1 Mægling som begreb og metode	14
Konfliktmægling	14
Det er frivilligt	15
2.2 Genoprettende retfærdighed - restorative justice	15
Begge skal være tilfredse	16
2.3 Stormøder - mægling i alvorlige sager med mange parter	16
2.4 Social disciplin og social kontrol	17
Social disciplin	17
En udvej	18
Effektiv social kontrol	18
2.5 Projektet som kriminalpræventiv indsats	18
<b>3. Projektets idé og organisation</b>	<b>20</b>
Mæglernes dobbeltrolle	20
3.1 Oversigt over fordeling af opgaver, ansvar og økonomi	20
3.2 Projektforløb i oversigt	21
3.3 Projektkommuner - kriterier for udvælgelse	22
3.4 Rekruttering og uddannelse af mæglere	22
Basisuddannelse og træning	23
Træningsdage	24
Dansk model for stormøder	24
Mobning og mægling	25
Anbefalinger	25
Hvis andre vil i gang	25
3.5 Modeller og - metoder for mægling	26
Mægling mellem to eller få parter	26
Mægling mellem grupper i indbyrdes konflikt	26
Konflikt håndtering i grupper	27
Stormøder	27
Metodiske forskelle i mægling og stormøder	28
Konfliktmægling er en samlet proces	28

3.6	Udfordringer i projektforløbet	29
	Det er ikke ligegyldigt, hvordan ledelsen støtter op	29
	Styrkelse af netværk og tovholderfunktion giver bonus	29
	Uddannelse til tovholdere	30
4.	Udvalgte problemstillinger	31
4.1	Hvilken kasket har jeg på?	31
	Et mentalt mæglingsrum	31
4.2	Forarbejde - formøder	32
	Forhåndsviden kan være god at have	32
	Formøder fylder	32
	Lægger grunden for tilliden	33
4.3	Sager der er anmeldt til politiet	33
	Mægling og retssystem er adskilt	33
4.4	Forældrenes rolle - bisiddere og støttepersoner	33
	Bisiddere i mægling	33
	Støttepersoner i stormøder	34
4.5	Hvor "frivilligt" er det egentlig for de unge?	35
	To vinkler på frivillighed	35
4.6	Indirekte berørte parter og repræsentanter	36
	Kammerater i konflikstens udkant	36
	Hvad skal andre have at vide?	37
	Læreres og pædagogers (il)legitime interesser	37
4.7	Konflikter mellem børn og voksne	38
	Generationskonflikter	38
	Magt, magtesløshed og asymmetri	39
4.8	Fortrolighed - tavshedspligt - indberetningspligt	39
	Anonymitet som dilemma	39
4.9	Mægling i sager om mobning?	40
	En konflikt har to aspekter	40
	Konfliktmægling	41
	Mobning er systematisk forfølgelse	41
	Antimobning er ikke neutral	41
4.10	Hvordan afgrænser man konflikthåndtering fra mægling?	41
	Mægling til daglig	42
4.11	Konfliktmægling for unge som institution?	42
	Tid, professionalitet og rummelige rammer	43
	Ikke blot en teknik	43
	Ungemæglernes professionalitet	43
	Fornuftige rammer om konfliktmægling	43
5.	Perspektiver og anbefalinger	45
5.1	Perspektiver og ideer	45
	Ung til ung og skolemægling	45
	Workshops for unge i konflikthåndtering	
	- en opgave for ungdomsskolen?	46
	Grupper i konflikt - stormøder - politiets rolle?	46
	Konfliktråd som alternativ? En ny debat?	46
5.2	Anbefalinger	47
	Vedr. organisering	47
	Vedr. mæglerne	

	Vedr. mæglingerne	47
	Vedr. uddannelsen	47
	Vedr. formidling	47
6.	Litteratur og web-sites	48
	Web-sider:	50

## **Bilag**

	<b>Bilag 1</b>	
	Om konfliktmægling i sager, hvor en retssag er aktuel	51
	<b>Bilag 2</b>	
	Regler vedrørende tavshedspligt/udveksling af oplysninger og inddragelse af forældrene	53
	<b>Bilag 3</b>	
	Mægling hjælper til at løse konflikter	56
	<b>Bilag 4</b>	
	Konfliktmægling i Hillerød	58

## Resumé

De 12-15 årige kommer i konflikt med hinanden - i klassen, på skolen, i klubben, på gaden. Nogle kommer i konflikt med deres forældre eller andre voksne. De fleste løser deres konflikter selv. Men ikke alle konflikter kan løses uden hjælp. Og konflikter, der ikke løses, kan gøre stor skade. I værste fald trapper de op og bliver til vold og kriminalitet. Mens konflikter, der løses, kan give parterne nye muligheder i livet. Ideen med dette projekt er at give de unge en hånd på vejen.

Projekt "Konfliktmægling for 12-15 årige" er et samarbejde mellem Socialministeriet, Det Kriminalpræventive Råd og otte kommuner. Det blev gennemført fra 2003 til 2005. Omdrejningspunktet var tilbud om konfliktmægling til de unge i projektkommunerne. Mæglerne var pædagoger, lærere, socialrådgivere, gadearbejdere, politibetjente og andre som i det daglige har kontakt med de unge i kommunen. Som led i projektet fik mæglerne en syv dages uddannelse i konfliktmægling, og skoler, institutioner og forvaltninger fik oplysning om, hvad de kunne bruge mæglerne til. 52 mæglerne blev uddannet. De gennemførte flere end 300 meget forskellige mæglinger i projektperioden. 110 af dem er registreret og omtalt i evalueringsrapporten fra projektet.

I konfliktmægling hjælper en upartisk voksen de unge med at tale konflikten igennem og selv finde holdbare løsninger på den. Metoden kendes fra Konfliktråd i straffesager og forsøg med skolemægling. I dette projekt udfordres mæglingsmetoden, fordi mæglerne også har andre kasketter på i forhold til de unge. Og de unges forældre har en naturlig plads i billedet og berøres af de unges konflikter. Rapporten redegør for faglige og etiske udfordringer, som mæglerne har mødt i projektperioden:

**Hvor frivilligt er det for de unge at deltage i mægling?**

**Hvilken rolle skal forældre spille i et mæglingsforløb?**

**Kan man mægle i sager, der også anmeldes til politiet?**

**Hvordan klarer mæglerne at have flere kasketter i forhold til de unge?**

**Hvor meget skal mægleren vide om sagerne på forhånd?**

**Hvilken rolle spiller kammeraterne i konfliktens udkant?**

**Fortrolighed i forhold til indberetningspligt?**

**Kan man mægle i sager om mobning?**

**Hvordan afgrænser man konflikthåndtering fra mægling?**

Rapporten fortæller desuden om projektets organisering, opbygning og ledelse. Det har været svært at få udbredt kendskabet til tilbud om konfliktmægling i lokalområdet. Og det er ikke ligegyldigt, hvordan ledelsen støtter op om projektet: Med en tydelig styring og en klar visitationsprocedure, som hurtigt får sagerne frem til en mægler, fungerer det bedst. Rapporten her beskriver baggrunden for projektet og gennemgår de faglige teorier og metoder. Konklusionen er, at solid uddannelse og bevidsthed om etiske standarder er forudsætninger for, at mæglerne kan takle de mange dilemmaer og målrette mæglingsmetoden i forhold til konkrete konfliktsituationer. Netværk og kollegial supervision i mæglergruppen hjælper godt på vej. Rapporten giver grundlag for debat om nye initiativer i udvikling af konfliktmægling for unge.

Resultatet af de registrerede mæglinger er bemærkelsesværdigt: De unge, der har gennemført en mægling, ser ud til at afholde sig fra yderligere destruktiv adfærd i sagen. De, der ikke ligefrem blev gode venner, lærte at omgås og respektere hinanden. Sagerne er beskrevet i den tilhørende evalueringsrapport, som også redegør for fordele og ulemper i de otte kommuners forskellige måde at organisere projektet på. På [www.hvahardugangi.dk](http://www.hvahardugangi.dk)

## Indledning

Projekt konfliktmægling for 12-15 årige blev i foråret 2003 iværksat af Socialministeriet som led i regeringens handlingsplan mod vold og ungdoms-kriminalitet. Projektet er udført i samarbejde med Det Kriminalpræventive Råd (DKR) og otte projektkommuner.

Projektet er udtryk for en nysgerrighed i forhold til at gå nye veje, når det gælder konflikter, som 12-15 årige møder i deres liv. Vi ønskede at undersøge, om det er muligt at bruge positive erfaringer fra ind- og udland med konflikthåndtering for børn og konfliktråd for voksne. Som omdrejningspunktet for projektet valgte vi særlige lokale tilbud om konfliktmægling for de unge. Udgangspunktet var en række spørgsmål som: Hvad kan mægling bruges til? Over for hvilke konflikter og hvilke unge? Hvor er andre metoder mere velegnede? Har konfliktmægling kriminalpræventive potentialer? Og hvilke særlige problemstillinger kommer 'ungemæglerne' til at møde i løbet af projektperioden?

Nogle af disse spørgsmål har projektet givet svar på. Andre rejser både nye problemstillinger og peger på yderligere udviklingsmuligheder. Samlet har projektet vist lovende resultater for målgruppen ved at få indflydelse på de unges tendenser til destruktiv adfærd.

Konfliktmægling kan ses som en helikopter, der lander i kaos og krise. Ved at intervenere her-og-nu bidrager mægling til, at destruktive konflikter ikke udvikler sig yderligere og til, at de unge selv kan komme videre i et konstruktivt ungdomsliv. Konfliktmægling kan i sagens natur ikke løse grundlæggende sociale problemer og andre årsager til unges risikoadfærd. Men projektet bygger på en vision om at tilbyde unge alternativer til straf og sanktioner i forlængelse af skadelige og destruktive episoder. Alternativet ligger i, at de unge med støtte fra en neutral voksen får hjælp til at påtage sig ansvaret for det skete, rette op på skaderne og træffe beslutninger, som kan forhindre yderligere udvikling af konflikten. Måske endog genskabe positive relationer mellem konfliktens parter.

Langt de fleste konfliktmæglingsprojekter har fundet sted i forhold til episoder med vold, trusler, chikane og stridigheder blandt unge. For de unge, som har været negativt påvirket af episoderne, har mæglingen ofte den konsekvens, at de bliver lettet for uro og angst og igen kan færdes frit i ungdomsmiljøet.

Formålet med nærværende rapport er at præsentere projektets organisation og problemstillinger på et mæglingsfagligt grundlag. Rapporten er baseret på mine erfaringer som projektleder for 'Konfliktmægling for 12-15 årige' reflekteret i min faglige baggrund fra flere års teoretisk og praktisk arbejde med konflikthåndtering og mægling. Denne faglige baggrund har påvirket opbygningen af projektet og afspejler sig i rapportens indhold og udformning.

### Læsevejledning

Jeg redegør i afsnit 1 og 2 for projektets baggrund og for det teoretiske og værdimæssige grundlag for konfliktmægling. Disse afsnit kan springes over af læsere, der primært ønsker information om selve projektet.

Afsnit 3 fortæller om projektets idé, organisation og udfordringer. De anvendte mæglingsmodeller gennemgås, og der er en beskrivelse af mæglingsuddannelsen. I afsnit 4 belyser jeg et udvalg af de problemstillinger, som mæglere og tovholdere har mødt undervejs. Afsnit 5 indeholder anbefalinger til kommuner, der vil skabe et tilbud om konfliktmægling og anviser nye udviklingsmuligheder i forlængelse af projektet.

Samtidig med denne projektrapport foreligger en evalueringsrapport. Den sammenfatter de mange data fra projektet og beskriver herudfra projektets resultater og de anbefalinger der kan udledes heraf. Evalueringsrapporten bringer beskrivelser af konkrete sager og eksempler på forskellige konfliktsituationer. Desuden indeholder den en grundig beskrivelse og vurdering af den lokale organisering i de otte projektkommuner.



I foråret 2006 udsender vi en pjece til samtlige kommuner. Den oplyser om projektets resultater, og håbet er, at den vil inspirere kommunerne til at give de 12-15 årige et tilsvarende tilbud om konfliktmægling.

Forhåbentlig giver denne rapport også inspiration til debat om konfliktmægling som en mulighed i de unges liv og til nye projekter, som kan give flere erfaringer med de kriminalpræventive potentialer, som konfliktmægling har.

Resultater, anbefalinger og eksempler på sager i projektet findes på projektets hjemmeside [www.hvahardugangi.dk](http://www.hvahardugangi.dk)

Jeg retter en varm tak til Løgstør, Århus, Svendborg, København, Brøndby, Roskilde, Hillerød og Køge kommuner, som har deltaget i projektet og gjort det muligt at indsamle erfaringerne. En særlig tak til de engagerede og højt motiverede ungemæglere, som trods frustrationer, når sagerne ikke er væltet ind fra starten, har kastet sig med ildhu ind i opgaven og bidraget med værdifulde refleksioner over deres erfaringer. Ligeledes en særlig tak til tovholderne, som har arbejdet hårdt på at få enderne til at hænge sammen, støtte mæglerne, navigere i et ind imellem trængt kommunalt farvand og samtidig stille op til krav og forventninger fra projektledelsen.

Tak til trænere og undervisere for kreativt samarbejde. Og tak til en interesseret styregruppe for projektet: specialkonsulent Peter Uldall, Socialministeriet (til februar 2005), fuldmægtig Ellinor Colmorten, Socialministeriet og sekretariatschef Anna Karina Nickelsen, Det Kriminalpræventive Råd.

Tak til Socialministeriet for idé, økonomi og støtte til projektet. Til Mette Juel Madsen for engageret medhjælp til evalueringen. Og tak til Det Kriminalpræventive Råd for værdifuld sekretariatsbistand. En særlig tak til sociolog Charlotte Vincent for modspil og medspil.

Lotte Christy, projektleder. Januar 2006

# 1. Baggrund og visioner

Unge liv er som alle andres et liv med almindelige mellem menneskelige konflikter. For de fleste unge er det desuden et vilkår, at det daglige liv med kammerater i skole og fritid fylder meget, mens forældrenes indflydelse ind imellem får karakter af bagtæppe. Efter 1945 er der i samfundet foregået en kulturel frisætningsproces med både nye muligheder og udfordringer for den opvoksende ungdom. Den usikkerhed, der er fulgt med denne frisætningsproces for de unge, er ikke blevet mindre i de senere år.<sup>1</sup> Autoriteter har stået for fald, og normer og identitet er sat til diskussion.

Denne udvikling er, kombineret med hastige samfundsforandringer med til at præge og øge de konflikter, som unge møder i deres liv. Derfor er der god grund til at støtte børn og unge i at udfolde deres evner til at møde konflikter konstruktivt.

## Konflikt som ejendom

Den norske kriminolog Nils Christie gjorde allerede i 1977 i sin efterhånden klassiske artikel Konflikt som eiendom opmærksom på dette behov for konfliktklogskab. Han pegede desuden på, at det moderne samfund faktisk har for få konflikter<sup>2</sup>. Hermed mener Christie, at vi med øget industrialisering og urbanisering er blevet stigende fremmedgjorte over for hinanden. Mange vælger at flygte fra konflikterne (blive skilt, få nyt job) eller lader andre, de professionelle, håndtere konflikterne for sig.

Det er Christies holdning, at konflikter skal klares af dem, der ejer dem. Det gælder også børn og unge. Ved at gøre konflikter usynlige i samfundet mister fællesskabet ifølge Christie muligheden for at bruge konflikternes potentiale for udvikling. Konflikter kan være med til at afklare normer for, hvad der er acceptabelt og ønskeligt.

## Unge og kriminalitet

Nogle konflikter udvikler sig for voldsomt til, at de involverede selv kan klare dem. Hertil kommer, at nogle unge begår kriminelle handlinger f.eks. i kølvandet på eskalerede konflikter, hvor det kan være svært at afgøre 'skyldsspørgsmål'.

I løbet af 1980'erne og 90'erne skete der i følge Fl. Balvigs selvrapporterings-undersøgelser et fald i den almindelige ungdomskriminalitet blandt 14-15 årige i Danmark. Samtidig blev det konstateret, at en lille gruppe gengangere ser ud til at være fastlåst i en marginaliseret og stærkt kriminel adfærd.<sup>3</sup>

Flemming Balvig dokumenterede i ungdomsundersøgelsen fra 1999, at dårlig trivsel i skolen udgør en risikofaktor for unges udvikling med hensyn til misbrug og kriminalitet, og at marginalisering og eksklusion af fællesskabet spiller en rolle heri:

Når antallet af relativt stærkt kriminelt belastede unge ikke er faldet, og måske endog er steget, skyldes det sandsynligvis især, at det ikke er lykkedes at reducere den andel af unge, der ikke trives godt i skolen, for det er her den væsentligste katapult til en livsstil som også i kriminalitet smæssig sammenhæng er risikabel, findes.<sup>4</sup>

Blandt de lidt ældre, de 15-17 årige stiger antallet af anmeldte sager om grov kriminalitet ifølge til kriminalstatistikken og har gjort det siden 1981<sup>5</sup>. Stigningen skyldes hovedsagelig volds-kriminalitet<sup>6</sup>:

## De er børn

Det er strafferetligt set misvisende at karakterisere børn som kriminelle, selv om de udfører handlinger der egentlige er lovovertrædelser<sup>7</sup>. Unge under 15 år er straffrie ('børn'). Men de handlinger, børn invol-

1 Balvig, Flemming: RisikoUngdom, Københavns Universitet og Det Kriminalpræventive Råd, 1999, side 211 f og 228

2 Christie, Nils: Konflikt som eiendom. Tidsskrift for Retsvæsen 1977, side 113

3 Balvig, Flemming: RisikoUngdom, Københavns Universitet og Det Kriminalpræventive Råd, 1999 side 232, 233. Udtrykket gengangere stammer fra undersøgelserne og refererer til unge, som minimum 3 gange har begået relativt alvorlige tyverier og/eller røverier.

4 Ib. side 234

5 Zeuner, Lilli & Højland, Jeppe: Unge i det kriminelle felt - et studium af forskningslitteratur. København 2003, Socialforskningsinstituttet, side 14-16. Bemærk at den registrerede kriminalitet begået af børn under 15 år er usikker, idet sagerne ikke prøves ved domstolene, hvorfor vi ikke ved, om børnene rent faktisk er skyldige i den kriminalitet, de statistikføres for.

6 Ib. Side 17

7 Socialministeriet ved Bloch Jespersen, Susanne et al. : Børn og kriminalitet. København 2000, Statens Information, side 15

veres i, kan være dybt skadelige, både for dem, de går ud over, og for dem der udfører dem og måske først bagefter opdager konsekvenserne.

Det kan det ikke undre, at ungdomskriminalitet har samfundets og politikernes bevågenhed. Midt i det hele er det værd at huske på, at langt de fleste unge er både lovlige og trives godt<sup>8</sup>. Men med den beskrevne samfundsudvikling kan der være god grund til at støtte alle unge i at møde konflikter konstruktivt.

## 1.1 Et dansk pionerprojekt

Socialministeriet satte projekt konfliktmægling for 12-15 årige i værk i foråret 2003 som led i regeringens handlingsplan mod vold og ungdomskriminalitet.

Projektet er udført i samarbejde med Det Kriminalpræventive Råd (DKR) og otte projektkommuner.

Socialministeriet og DKR er inspireret af erfaringer med Konflikt håndtering/konfliktmægling og konflikttråd fra ind-og udland:

### Forsøg med konflikttråd

I konflikttråd mødes offer og gerningsmand i straffesager til mægling med en upartisk tredje part. Formålet med konflikttråd er, at ofret skal have mulighed for at få bearbejdet de følelser og problemer, der kan være forbundet med at være udsat for kriminalitet, og at gerningsmanden vedstår sit ansvar. I Danmark blev konflikttråd prøvet første gang i 1994. De danske konflikttråd er et supplement til traditionel retsforfølgning i straffesager<sup>9</sup>. Konflikttråd har været gennemført som forsøg i Ringsted, Roskilde og Glostrup politikredse 1998-2003. I skrivende stund har konflikttråd stadig status af forsøg i de tre politikredse.

### Gerningsmænd og ofre

Med det første forsøg fra 1994 blev der sat fokus på gerningsmænd - primært i voldssager med unge mellem 15-21 år. Senere er fokus flyttet. I regeringens handlingsplan fra 1997 indgår konflikttråd således som en metode til at styrke retsstillingen for ofre for forbrydelser<sup>10</sup>. Formålet med mødet i konflikttråd retter sig dog både mod ofrets udbytte og har et ansvarliggørende og kriminalitetsforebyggende perspektiv i forhold til gerningsmanden. Det er som udgangspunkt en forudsætning, at der er tale om tilståelsessager, og mødet i konflikttråd har ikke som konsekvens, at straffen nedsættes. Deltagelse i konflikttråd er dog i visse sager indgået i domstolens udmøntning af en mildere straf.<sup>11</sup>

Kun personer over 15 år spørges om deltagelse i konflikttråd, men enkelte 14 årige (gerningsmænd) har været inddraget i løbet af forsøgsperioden. Gerningsmændenes gennemsnitsalder er 27 år med 30 % i aldersgruppen 14-19 år. For ofrene er gennemsnitsalderen lidt højere (33 år), og der foreligger ingen yderligere differentiering af ofrenes alder. Begge parter skal ønske at deltage:

Det er et væsentligt aspekt ved konflikttråd, at deltagelse er frivillig. Ingen af parterne skal føle sig presset til deltagelse, og det er muligt for parterne at afbryde konflikttrådet, når som helst.<sup>12</sup>

### Forebyggende

Konflikttrådsforsøget retter sig altså mod ofre, men har et klart kriminalitetsforebyggende sigte. Justitsministeriet ønskede at tilvejebringe et mere fylde grundlag for at vurdere konflikttrådenes eventuelle fremtidige rolle i kriminalitetsbekæmpelsen (og recidiv-forebyggelsen).<sup>13</sup>

---

8 Balvig, Flemming: Den Ungdom! Hvad du bør vide om unges risikoadfærd.. Pjece fra Det juridiske Fakultet 1. Udgave, oktober 2005

9 Henriksen, Claus S., Evaluering af konflikttråd, Center for Alternativ Samfundsanalyse, København februar 2003 side 17

10 Ib. side 17

11 Ib. side 53

12 Ib. Bilag 1 s. 1

13 Statusnotat vedr. konflikttråd i Danmark - april 2003 v/ projektleder Dagmar Rasmussen

Mæglerne er frivillige, tilknyttet de tre politikredse. De har fået fem dages uddannelse og træning<sup>14</sup>. I løbet af forsøgsperioden er konfliktrådet blevet udvidet til også at omfatte sager om nabostridigheder og tilhold.<sup>15</sup>

Hovedkonklusionen på evalueringen af forsøget (CASA februar 2003) er, "at udbyttet generelt har været stort blandt deltagerne. Såvel gerningsmænd som ofre, der har deltaget i konfliktråd (og svaret på spørgeskemaerne) udtrykker stort set kun tilfredshed med deltagelsen. Flere end 8 ud af 10 deltagere vurderer samlet set, at konfliktråd har været vellykket eller meget vellykket. Kun ca. 5 % udtrykker, at konfliktrådet har været direkte mislykket."

### **Danske skoleerfaringer**

Fra 2000 til 2002 gennemførtes udviklingsprojektet 'Skolens sociale Liv' på 3 skoler: Hjortespring Skole i Herlev, Byskolen i Svendborg og Vallekilde-Hørve Skole i Dragsholm under ledelse af Det Kriminalpræventive Råd. Projektet har arbejdet med træning i konflikthåndtering og mægling samt opbygning af sociale kompetencer med det formål, "...at det store flertal af (i princippet alle) elever i de danske skoler bliver i stand til at håndtere egne og andres aggressioner, vrede, konflikter og følelser så hensigtsmæssigt, at de får en handlekompetence, der giver dem basis for at vælge "et godt liv" ("Sundhed for alle", WHO).

### **Demokratisk kultur**

I "Skolens sociale Liv" ligger vægten på en generel kriminalitetsforebyggende indsats. Projektet skal ses i forhold til en langsigtet kulturdannelse, som sikrer, at flere børn og unge oplever, at skolegangen giver mening. Projektet har som sideeffekt medvirket til en større opmærksomhed på børn og unge med særlige behov. Af evalueringen (DKR februar 2003) fremgår: "at dette projekt har efterladt sig tydelige spor i skolernes sociale liv og dermed styrket den demokratiske kultur og handlekompetence i forhold til konfliktløsning hos såvel lærere, pædagoger som elever."

I februar 2003 udsendte Det Kriminalpræventive Råd på baggrund af projektet to publikationer "Grib konflikten - om konstruktiv konflikthåndtering i skolen", en inspirationsbog til lærere og pædagoger og "Skolens sociale Liv - Rapport fra et udviklingsprojekt". Desuden oprettede DKR hjemmesiden [www.dkr.dk/skololiv](http://www.dkr.dk/skololiv) med supplerende ideer. Materialerne har medvirket til at flere skoler er gået i gang med at arbejde med konflikthåndtering og indgår i Dansk Center for Undervisningsmiljøes arbejde med Undervisningsministeriets udviklingsprogram "En skole i bevægelse". Heri indgår også erfaringer fra forsøg med skolemægling på danske skoler (bl.a. i Københavns Kommune). I skolemægling mægler ældre elever i konflikter mellem yngre børn.

### **Norske erfaringer med konfliktråd**

Norske erfaringer med konfliktråd har været til stor inspiration i Norden. Efter en lang forsøgsperiode fra 1981 kom konfliktråd i 1992 med i en lov og er fra 2003 udbredt til hele landet. Både straffesager og civile sager kan henvises til konfliktråd. Det er principielt frivilligt for parterne at deltage i konfliktråd. De skal give samtykke. Men hvis de ikke ønsker at benytte sig af det direkte møde, som konfliktmægling indebærer, går sagen tilbage til anden behandling i en anden myndighed eller ender evt. med tiltalefald.

### **I stedet for retten**

Sagerne henvises som hovedregel via politiet, som vurderer, om de er egnede til mægling og falder inden for kriterierne. Disse er bl.a., at sagen ikke må være så alvorlig, at den kan føre til ubetinget fængsel. Konfliktrådene er ifølge loven en selvstændig strafferetslig reaktion. Det indebærer, at modellen tager sit udgangspunkt i gerningsmænd til kriminelle handlinger<sup>16</sup>.

14 Ib. side 10

15 Ib. Side 16

16 Lov om mægling i konfliktråd. I kraft januar 2001 - revideret udgave af loven fra 1991. "§1. Konfliktrådet har til opgave å megle i tvister som oppstår på grunn av at eb eller flere personer her påført andre en skade, et tap eller en anden krenkelse." Kilde: Konfliktrådenes hjemmeside <http://www.konflikt.com>

De aftaler, der indgås mellem de unge ved mæglingssmødet i konfliktråd, erstatter en retslig afgørelse, hvis aftalen overholdes. I Norge er konfliktråd således et alternativ til straf, hvor de i Danmark er et supplement.

I Norge blev skolemægling udbredt efter en prøveordning, som i 1998-2001 blev fulgt op af en statslig kampagne rettet mod grundskolerne. I alt dækker tilbud om skolemægling ca. 25 % af de norske grundskoleelever. Fra 2000-2002 har der været en tilsvarende kampagne på de videregående skoler, hvor ca. 20 % af eleverne har været involveret.<sup>17</sup>

### **International bevægelse**

Mæglingssbevægelsen har bredt sig med stor hast fra 1970'erne og frem. Mægling og andre alternative metoder til konfliktløsning f.eks. "conferencing", hvor flere personer deltager, er afprøvet og evalueret i et væld af projekter.

Mange af dem er samlet under betegnelsen restorative justice - dansk: genoprettende retfærdighed. Restorative Justice repræsenterer en alternativ måde at vurdere kriminalitet og retfærdighed på i forhold til det traditionelle retsregulerede syn.<sup>18</sup> I genoprettende retfærdighed bliver der lagt større vægt på ansvar end på straf.

### **Inspireret af maorierne**

I New Zealand omfatter en lov om behandling af ungdomskriminalitet metoden conferencing (stormøder) - bl.a. inspireret af maoriernes traditioner. Denne metode har inspireret til de danske forsøg med familierådslag i sager om alternativer til tvangsanbringelse af børn. I England er mægling indskrevet i lovgivningen og anvendes som i Norge som alternativ til almindelig staffesagsbehandling ved mindre grov ungdomskriminalitet<sup>19</sup>. Internationale fora anbefaler øget anvendelse af konfliktmægling og genoprettende retfærdighed inden for en lang række områder<sup>20</sup>.

### **En slags brobygning**

Erfaringerne fra projekter med genoprettende retfærdighed er en vigtig inspirationskilde til Konfliktmægling for 12-15 årige i Danmark. Samlet kan projektet ses som en slags brobygning mellem en igangværende udvikling af metoder til generel konflikt håndtering for børn i skole og institutioner og en mere institutionaliseret model som konfliktråd i straffesager.

Det er derfor naturligt, at deltagerne i projektet har mødt en række dilemmaer i forhold til at operere i dette grænseland mellem en almen og specifik kriminalpræventiv indsats. Rapporten behandler nogle af disse dilemmaer i afsnit 4 om udvalgte problemstillinger.

## **1.2 Visioner og målgruppe**

Socialministeriet begrundede ideen om at etablere en tilpasset form for konfliktråd for børn og unge under 15 år med inspirationen fra de gode erfaringer med både generel konflikt håndtering og særlige konfliktråd:

"Konfliktrådsmodellen kan give en voldsudøver et indblik i offerets følelser og situation. Samtidig kan offeret få modificeret fjendebilledet af voldsudøveren, således at konfliktrådsmodellen måske ikke mindst kan være til fordel for offeret."

Formålet er, at begge parter kommer ud af mødet som vindere. Samtidig kan parterne indgå aftaler om, hvordan konflikten kan begrænses. De skal gerne kunne mødes på fredelig vis i lokalområdet uden frygt for gentagelse eller hævn.

---

17 Kilde: Dag Hareide: Udkast til kapitel 8 i Nordisk kartlegning af konfliktmægling, som forventes udgivet i 2006: Konflikttar bejd i skolen - Skolemægling - hvem eier konfliktene i skolen?

18 Se bl.a.: UN - Basic principles on the use of restorative justice programmes in criminal matters. ECOSOC Res. 2000/14. Adopted 27 July 2000

19 [www.hmsa.gov.uk](http://www.hmsa.gov.uk)

20 FN: Resolution om grundlæggende principper for medlemsstaternes anvendelse af genoprettende retfærdighed: Basic principles on the use of restorative justice programmes in criminal matters. ECOSOC Res. 2000/14. EU's rammeaftaler af 15. marts 2001 om ofres stilling i forbindelse med straffesager. Europarådets ministerkomité, Anbefaling nr. R (99) 19 vedr. mægling i straffesager.

Hvis der eksempelvis har været tale om en konflikt mellem to unge fra hver sin gruppe, er det væsentligt, hvis de kan gå tilbage til grupperne og oplyse, at konflikten er bilagt. Så er der ikke noget, der skal hævnnes. De skal selv finde frem til aftalen. Den må endelig ikke pådømmes dem. Mægleren skal være "neutral" og skal inden mødet angive "spillereglerne" for mødet. Herunder kan nævnes, at de kan men IKKE skal indgå en aftale." (Fra ministeriets oplæg i foråret 2003)

### **Hele aldersgruppen**

Konfliktmægling for 12-15 årige udføres af voksne, som er ansat inden for social-, sundheds-, skoleforvaltning eller politi, og som har gennemgået en særlig mæglingstræning. Projektet har således karakter både af en socialpolitisk og en kriminalitets-forebyggende indsats, hvor nye veje afprøves og udvikles til støtte for unge og deres liv med hinanden og i lokalsamfundet. De unge kan være kendte for risikoadfærd og vold eller kriminalitet, men projektet sigter også på at bistå unge i almindelige konflikter, som optrapper og glider de unge af hænde.

De sager, der omfattes af projektet, rækker fra eskalerede konflikter i skoleklasser til politianmeldte overgreb og det videre sigte er I at gøre de unge klogere på konflikter:

"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. Det er kendetegnende for modellerne, at de som udgangspunkt indebærer medvirken af en upartisk tredje part / mægleren. I et længere perspektiv er målet, at de unge gennem deltagelse i konfliktløsning ved hjælp af en tredje part samtidig øger deres evne til selv i fremtiden at håndtere egne konflikter."

(Fra bilag til projektbeskrivelse Konfliktmægling for 12-15 årige.)

Konfliktmægling for 12-15 årige angår primært børn og unge under den kriminelle lavalder, men

"15-16 årige kan medvirke i konfliktmægling, hvis de tilhører en gruppe, hvor deres deltagelse er relevant, eller hvis de på et udløsende hændelsestidspunkt endnu ikke var fyldt 15 år."

(Projektbeskrivelse)

Målgruppen er således ret bred, idet hele aldersgruppen som udgangspunkt er omfattet. Konflikterne kan have udspring i en skole og siden brede sig til andre skoler. De kan opstå til en fest i en ungdomsklub og eskalere i et boligområde. De kan have form af uro og chikanerier på det lokale bibliotek osv.

## 2. Teori og centrale begreber

Projekt Konfliktmægling for 12-15 årige funderer sine antagelser, værdigrundlag og metoder i teorier om:

- Konfliktmægling - herunder konfliktforståelse, konflikthåndtering og konfliktløsning
- Restorative justice, på dansk: genoprettende retfærdighed - herunder social disciplin og social kontrol
- Projektet sigter på at medvirke til at åbne for videre undersøgelser af de kriminalpræventive virkninger, som konfliktmægling kan have på længere sigt.

### 2.1 Mægling som begreb og metode

Igenem 1970'erne udviklede forskerne Fischer og Ury ved Harvard University i USA teorier og metoder til alternativ forhandling<sup>21</sup>. Fischer og Ury anbefalede at udvide parterers forhandlingsområde ved at lære forhandlere at gå ned under de umiddelbare standpunkter og undersøge parternes dybereliggende interesser og behov. Herfra opstod begreberne "at udvide kagen" og skabe "vinder-vinder" løsninger. Parterne går fra at være modstandere til at samarbejde om løsninger, som efterlader begge tilfredse med resultatet. En tilfredshed, der rækker ud over kompromisets halve tilfredshed/utilfredshed. Principperne i alternativ forhandling lagde grunden for udvikling af den moderne vestlige form for konfliktmægling.

#### Konflikter er nødvendige

Konfliktforståelse, som den er anvendt i projektet, baserer sig på det grundlag, der er udviklet i Center for Konfliktløsning<sup>22</sup> og på Masterstudium i Konfliktmægling ved Københavns Universitet<sup>23</sup>. Det underliggende værdi- og menneskesyn ser konflikter som et nødvendigt og naturligt vilkår i menneskers liv med hinanden. Konflikter betragtes dermed hverken som positive eller negative i sig selv, men som neutrale. Det destruktive potentiale i konflikter opstår, når vi ikke evner at håndtere konflikternes dynamik konstruktivt og vende konfliktspiralerne, før de anretter for megen skade.

#### Den tredje mulighed

Teorien hævder, at parterne kan lære andre reaktionsformer i konflikter end de biologiske kamp- og flugt mekanismer, som fører til, at man enten aggressivt hævder sin ret eller undviger og negligerer uenighederne. Den tredje mulighed er at åbne for konflikterne og undersøge, hvad der gemmer sig under standpunkterne. Konfliktmægling er en struktureret metode til en sådan undersøgelse. Læringspotentialet i at vælge den tredje mulighed anses for centralt i forhold til de unge i projekt Konfliktmægling for 12-15 årige.

I hverdagen foregår konflikthåndtering hele tiden, når parter åbner en konflikt og finder frem til konstruktive løsninger på uoverensstemmelser.

Når parterne ikke selv kan klare konflikten, kan konfliktmægling være løsningen. Mægling indebærer medvirken af en tredje part, en upartisk mægler, som hjælper parterne. Denne form for konfliktløsning bliver først nødvendig, når konflikterne er optrappet til et niveau, hvor parterne har mistet tilliden til hinanden eller føler sig udsat for overgreb og derfor ikke selv evner at åbne konflikten. Kendskab til eskaleringsmekanismer og andre dynamikker i konflikter er en værdifuld bagage for mægleren.

#### Konfliktmægling

Konfliktmægling er defineret ved at være en frivillig og fortrolig konfliktløsnings-metode, hvor en eller flere upartiske tredjepersoner hjælper parterne med selv at finde en for dem tilfredsstillende løsning gennem en struktureret proces. Tredjepersonen træffer ingen afgørelse i sagen.<sup>24</sup>

---

21 Fisher, Roger & Ury, William: Få "Ja" når du forhandler. Borgen 1984

22 [www.konfliktloesning.dk](http://www.konfliktloesning.dk)

23 Ved juraprofessor Vibeke Vindeløv fra 2002

24 Jf. Masterstudiet i Konfliktmægling, Kbh.s universitet 2002 ved Vibeke Vindeløv og Lin Adrian

### Definitionen bygger på grundantagelserne i konfliktforståelsen:<sup>25</sup>

- At konflikter er et livsvilkår. Konflikter er hverken gode eller dårlige. Hvorvidt de er konstruktive eller destruktive afhænger af måden, de bliver mødt på.
- Tillid til, at parterne bedst ved, hvad der er godt for dem. Dvs. at de ses som "eksperter på deres eget liv".
- Tillid til, at det er muligt at nå frem til gensidigt tilfredsstillende løsninger, hvis parterne vil.
- At dialog er ønskelig i enhver konflikt.
- Accept af, at der er flere virkeligheder.
- Anerkendelse af relationen mellem parterne

### Det er frivilligt

Parterne deltager altså frivilligt og forpligter sig ikke på forhånd til at indgå bestemte aftaler. Konfliktmægling er kendetegnet ved at være en proces, der foregår uden for almindelige sanktionssystemer og autoritetsrum. Parterne bevarer selv autoriteten over deres konflikt. Derfor er fortroligheden afgørende. Parterne kan aftale, at de bagefter vil fortælle andre om resultatet, men det er alene deres afgørelse.

Mægleren har tavshedspligt. Kun hvis der fremkommer emner, som ligger inden for indberetningspligten, må mægleren sige fra. Det samme kan ske, hvis mægleren undervejs føler sig inhabil eller etisk udfordret ud over rammer, som han/hun kan håndtere. Mægleren leder en proces gennem bestemte faser frem mod en evt. aftale og/eller gensidig forståelse. Mægleren sikrer, at processen af parterne opleves som fair og retfærdig.

### Mæglingens faser<sup>26</sup>

1. Åbning, velkomst, præsentation af processen; afklaring af roller.
2. Parternes redegørelse og dialog.
3. Problemfelter præciseres. Der indkredses temaer for det videre arbejde.
4. Løsningsmuligheder frembringes.
5. Aftalen forhandles.
6. Aftalen checkes og godkendes.

## 2.2 Genoprettende retfærdighed - restorative justice

Konfliktmægling er benyttet ved almindelige konflikter inden for brede felter af samfundslivet fra parforhold til erhvervstvister og arbejdspladskonflikter. Initiativer under samlebegrebet genoprettende retfærdighed er primært udviklet som en alternativ måde at håndtere den type krænkelser og overgreb, som lovgivningen har kriminaliseret eller som krænker samfundets normer. En konfrontation giver parterne mulighed for at tale direkte sammen om de konsekvenser, som de skadelige handlinger har haft for dem. Det handler ofte om emner, som ikke kommer frem i en retssag, men som er meget vigtige for parternes liv. Amerikaneren Howard Zehr skrev som den første om begrebet<sup>27</sup>. Han definerer forbrydelse som en krænkelse af mennesker og relationer i stedet for blot en krænkelse af staten og dens love.

### Empati og dialog

I processer med genoprettende retfærdighed arbejdes der med

- at udbedre skader og give oprejsning eller erstatning for de skader, som er forvoldt
- at genoprette de brudte relationer mellem parterne

Dette sker ved, at overgriberen påtager sig ansvaret for det skete, og at parterne gennem empati og dialog kommer til at forstå det skete og hinanden.

---

25 Jf. Professor i Konfliktmægling Dr. Jur. Vibeke Vindeløv, Kbh.s Universitet ved Justitsministeriets Seminar om Alternativ Konfliktløsning 14.-15. november 2005.

26 Jf. Masterstudiet i Konfliktmægling, Kbh.s universitet 2002 ved Vibeke Vindeløv og Lin Adrian.

27 Zehr, Howard: Changing Lenses, Herald Press Scottdale, 1990 side 181



## Begge skal være tilfredse

Det ønskede mål med en genopretningsproces er et resultat, som tilfredsstillende parterne i konflikten:

- den eller de personer, som er blevet krænkede eller påført skade
- den eller de personer, som har udført de krænkende eller skadelige handlinger
- andre, som er påvirket af hændelserne.<sup>28</sup>

## Det er således et mål

- at parterne selv er aktive og direkte deltagere i beslutninger om deres eget liv
- at de selv og sammen tager ejerskab for konflikten
- at parterne skaber en 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

Det er ikke nødvendigvis et mål, at der skal ske en forsoning mellem parterne. Klare aftaler om at holde sig fra hinanden kan i sig selv genoprette en ødelagt balance mellem parterne.

## 2.3 Stormøder

### - mægling i alvorlige sager med mange parter

I de senere år har man i mæglerkredse fået en øget interesse for at udvide to-parts samtaler til at omfatte flere af de mennesker, der er blevet påvirket negativt af de skadelige handlinger, og som kan støtte parterne i genopretningsprocessen. Denne form kaldes conferencing og betragtes af mange fortalere for genoprettende retfærdighed som den mest genoprettende form, fordi det lokale netværk involveres i løsningen. 10-30 mennesker kan deltage i mødet.

### Det lokale samfund

Metoden er i høj grad inspireret af traditionelle konfliktløsningsformer i ikke-vestlige lande. En del af filosofien om det lokale samfunds aktive inddragelse i konfliktløsningen udspringer dog fra Nils Christie, hvis tanker om konflikter og kriminalitet er omtalt i rapportens afsnit 1<sup>29</sup>. Christie ser det lokale samfund som en vigtig aktør i konfliktløsningen. Det er primært demokratiske spilleregler om deltagelse, involvering, lighed og ret til at komme til orde og beslutte, der udgør de etiske værdier i stormødet:

”Alle får komme til orde, alle har like stemme/formel makt innenfor møtet, alle ideer tas opp til seriøs vurdering, og ingen får lov til å dominere møtet, verken i kraft av sin status og prestisje, taleferdighet eller andre forhold (...)Utfallet av stormøtet kan oppleves rettfærdig fordi alle deltakere opplever å ha deltatt i å gjøre det rettfærdige utifra rettfærdige spilleregler.”<sup>30</sup>

### Norsk oversættelse

Vi har valgt i projektet at indføre den norske oversættelse af begrebet conferencing: stormøde. Processen består af tre trin: Forberedelse, stormøde og opfølgning. I Norge er stormøder udviklet i samarbejde med trænere fra Australien<sup>31</sup> og afprøves i konfliktrådets regi ved alvorligere sager, hvor unge er involveret. En norsk konfliktråds mægler, Geir Dale, har medvirket i projektets uddannelse i forbindelse med træning i stormøde-metoden.

(Vedr. metoden: Se afsnit 3.5)

---

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

29 Christie, Nils: Konflikt som eiendom. TFR 1977 side 113-132

30 Dale, Geir: Konflikt i gatelyst - aktiviteter, resultater og utfordringer i Gatemeglingsprosjektet. Oslo, juni 2002

31 I Norge er man blevet inspireret af australierne David Moore og John McDonald. Med indflydelse fra maorierne (New Zealand) og oprindeligt på baggrund af John Braithwaites teorier om reintegrating shaming har Moore & McDonald udviklet en konference-metode, som de kalder Transformative Justice. Metoden er importeret til Norge af psykologiprofessor (emeritus) Finn Tschudi og kaldes stormøder. Heskriver metoden ud fra materiale fra Projekt Gatemegling.

## 2.4 Social disciplin og social kontrol

I Norge har en del konfliktråd involveret unge under den kriminelle lavalder, som også i Norge er 15 år<sup>32</sup>. Det har medført, at sager af mere bagatelagtig karakter, som ikke normalt kan strafforfølges, er blevet 'kriminaliseret'. Det har bl.a. Christie kritiseret<sup>33</sup>. Det betyder, at sagerne kan få et mere alvorligt skær i de unges øjne, fordi politiet er involveret. Der kan være både positive og negative effekter af en tendens til udvidet social kontrol i det offentlige rum. Men hvis kontrolforanstaltninger som straf og indhegning bag lukkede mure får overtaget, indskrænkes noget dyrebart ved ungdomslivet, som Fl. Balvig skriver i sin konklusion i RisikoUngdom:

"(.).bør vi ikke passe på, at vi i vore forsøg på at bekæmpe denne kriminalitet ikke også kommer til at bekæmpe det frie liv og det fællesskab, som vi gerne selv vil have, og som vi også gerne vil give såvel de nuværende som de kommende ungdomsgenerationer?"<sup>34</sup>

### De skal lære

Det kan være relevant igen at sammenligne med Norge: den norske lov om konfliktråd retter sig klart mod unge - også unge under den kriminelle lavalder. Der er ingen aldersgrænse opad eller nedad, men det er "mest aktuelt" at benytte konfliktråd til yngre lovbyggere. Sigtet er læring. Meningen er, at de ikke skal komme igen, og der mægles normalt ikke i sager med 'gengangere'<sup>35</sup>. Ønsket om social kontrol udtrykkes eksplicit:

"Konfliktråd kan også benyttes på ungdom under den kriminelle lavalder (15 år) Stortinget har lagt vekt på dette fordi man er opptatt av å sette grenser for uønsket adferd så tidlig som mulig. Saker på barn under kriminell lavalder bliver meglet som sivil sak."<sup>36</sup>

Fordele og ulemper ved konfliktråd for unge belyses i afsnit 4.11.

### Social disciplin

McCold og Wachtel fra International Institute for Restorative Practices har arbejdet med at lave en ramme for begrebsdannelse om genoprettende retfærdighed. Et tema er social disciplin (fig.1)

<b>HØJ</b>		
<b>Kontrol, grænse-sætning, disciplin</b>	<b>Straffe</b> - gøre noget <i>mod</i> nogen  Tale <i>til</i>	<b>Genopbygge</b> - gøre noget <i>sammen med</i> nogen  Tale <i>med</i>
	<b>Lade som ingenting</b> <i>Ikke reagere</i>  <i>Ikke tale</i>	<b>Tolerere</b> - gøre noget <i>for</i> nogen  Tale <i>for</i>
<b>LAV</b>	<b>Støtte, opmuntring, omsorg</b>	<b>HØJ</b>

Fig.1 The social Discipline Window<sup>37</sup>

Skemaet kombinerer de to karakteristika kontrol og støtte i et kontinuum fra lav til høj. Kontrol forstås som autoriteters grænsesætning ved hjælp af straf og sanktioner. Støtte relaterer sig til pleje, opmun-

32 <http://www.konflikt.com/statisti.htm> . I 2003 modtog de norske konfliktråd i alt 6665 sager: 3436 civile og 3229 straffesager. 15-17 årige udgør den største aldersgruppe i konfliktrådssagerne. Der blev mæglet i sager med 1579 personer under den kriminelle lavalder.

33 Jf. Rapport om konfliktråd v/ Jane Dallum, Institut for Kriminologi, Universitetet i Oslo, september 1996 - omtalt i Boserup, Hans & Humle, Susse: Mediationsprocessen, Nyt Juridisk Forlag, København 2001 side 149.

34 Balvig, Flemming: RisikoUngdom, Københavns Universitet og Det Kriminalpræventive Råd, 1999 side 240

35 Kilde: <http://www.konflikt.com>

36 Ib.

37 McCold, Paul & Wachtel, Ted: In Pursuit of Paradigm: A Theory of Restorative Justice, Paper presented at the XII World Congress of Criminology, 10-15 August 2003, Rio de Janeiro, Brazil, International Institute for Restorative Practices, 2003, [www.restorativepractices.org](http://www.restorativepractices.org) (egen oversættelse)

tring, hjælp. Herved fremkommer fire 'vinduer', som karakteriserer de forskellige måder hvorpå forældre, andre opdragere og myndigheder kan udøve social disciplin:

- Lade som ingenting. Ikke reagere.
- Straffe. Gøre noget mod nogen.
- Tolerere. Gøre noget for nogen.
- Genopbygge. Gøre noget sammen med nogen.

### En udvej

Social disciplin i den sidste forståelse: gøre noget sammen med nogen tilbyder en udvej i forhold til det nævnte dilemma mellem faren for overdreven kontrol på den ene side og de unges mulighed for et frit og ukontrolleret liv på den anden. Det er et ønske at beskytte både de unge selv og samfundet mod ungdomskriminalitet og dens skadelige følger. Social kontrol er da, ved hjælp af mæglingsprocesser at konfrontere unge med konsekvenserne af deres adfærd og give dem mulighed for at påtage sig et ansvar. Dette er i modsætning til en generel social fordømmelse, idet det sker på en måde, som adskiller den skadelige handling fra den person, som har udført handlingen.

### Effektiv social kontrol

Hvis konfliktmægling for unge skal ses som en social kontrolfunktion er det relevant at medtage Fl. Balvigs undersøgelser af, hvilken form for social kontrol, der er mest effektiv<sup>38</sup>. Balvig peger på den primære, uformelle kontrol. Den primære kontrol udøves mellem mennesker der kender hinanden godt og er gensidigt afhængige af hinanden. Her har man i sagens natur mest at tabe ved afvigende adfærd, nemlig venskab og kærlighed. Netop dette er af stor betydning i genoprettende processer, hvor f.eks. forældre og andre støttepersoner deltager, fordi de samme mennesker, som kan fordømme en handling, også er dem med størst potentiale til at støtte den unge i en positiv udvikling.

## 2.5 Projektet som kriminalpræventiv indsats

Projektet tager udgangspunkt i de forståelser og definitioner af det kriminalpræventive arbejde, som Det Kriminalpræventive Råd arbejdede ud fra i 2003.<sup>39</sup>

Projektet arbejder inden for den såkaldte subjektive kriminalprævention med vægt på den specifikke og den individorienterede indsats. Den subjektive prævention har som formål at få det enkelte individ til at vælge handlinger der ikke er kriminelle eller på anden måde destruktive eller selvdestruktive.<sup>40</sup>

Den subjektive prævention omfatter tre indsatsområder<sup>41</sup>

- Den generelle indsats: Indsatsen er generel og sker over for målgrupper, hvor der ikke har været tegn på kriminel adfærd. Indsatsen går ud på at bearbejde årsagerne til, at nogle børn og unge på et tidspunkt begår kriminalitet.
- Den specifikke indsats: Der sættes specifikt ind over for grupper af børn og unge, som har været på kant med loven eller som viser tegn på at være omsorgs- eller opdragelsessvigtede.
- Den individorienterede indsats: Indsatsen er individuel og sker i forhold til personer, som allerede har begået kriminalitet. Målet er at forebygge gentagelse (recidiv).

Projektet placerer sig primært inden for den specifikke og den individorienterede indsats.

### Mindre tilbagefald

Projektets kriminalpræventive sigte er inspireret af teorier og metoder inden for mægling og genoprettende retfærdighed. Den nyeste forskning på området jf. Mark Umbreit<sup>42</sup> dokumenterer ud over stor tilfredshed hos deltagerne i mæglingsprocesser også en effekt på recidivforebyggelse, det vil sige mindre tilbagefald til kriminalitet. Der synes i følge Umbreit m.fl. at være tendens til mindre tilbagefald hos

38 Balvig, Flemming: Kriminalitet og social kontrol. Columbus, København 1995 kap. 4 side 73-88

39 Som bl.a. beskrevet i SSP-samarbejde. Forudsætninger og organisation, DKR 1998.

Projektbeskrivelse Skolens sociale Liv, DKR 2000. Statusrapport vedrørende Det Kriminalpræventive Råds udmøntning af regeringens initiativer vedrørende styrkelse af SSP-samarbejdet i relation til gruppen af utilpassende unge, DKR nov. 2000, Orientering til Justitsministeriet fra DKR 11. oktober 2001.

40 SSP-samarbejde. Forudsætninger og organisation. DKR 1998 side 5.

41 Ib. side 5.

42 Umbreit, Mark S., Coates, R.B. & Vos, Betty: Victim-Offender Mediation: Three Decades of Practice and Research. I Conflict Resolution Quarterly, vol.22, no 1-2, Fall-Winter 2004

gerningsmænd, når de har deltaget i en mægling eller anden genoprettende proces. Og når der er tilbagefald drejer det sig ofte om mindre alvorlige sager. Der ser således ud til at være et væsentligt læringspotentiale for de unge ved at deltage i de forskellige former for konfrontation. I projektets sammenhæng vil det sige, at de unge afholder sig fra destruktive handlinger og fra handlinger, som er kriminaliseret af lovgivningen, og at de gør dette på baggrund af mæglingsinitiativer af forskellig slags.

### 3. Projektets idé og organisation

Projektledelsen har samarbejdet med otte projektkommuner: Brøndby, Hillerød, København (Indre Nørrebro), Køge, Løgstør, Svendborg, Roskilde, Århus.

Fra projektudbydernes side var tanken at kvalificere en bred persongruppe i kommunen, som havde naturlig adgang til at afprøve mægling med de unge. Der var derfor ikke lagt op til én bestemt forvaltningsmæssig forankring i f.eks. enten social- eller skoleforvaltning. Man opfordrede kommunen til at udarbejde den lokale handleplan i tilknytning til de mål og aktiviteter, kommunen i forvejen havde for den pågældende målgruppe af unge. Dette var fra projektudbydernes side vigtigt af to grunde: Dels gav projektperioden forholdsvis kort tid til at udføre selve projektet, og dels ønskede man at lette vejen til forankring af tilbudet om konfliktmægling i kommunen efter projektperioden.

De otte handleplaner har derfor været vidt forskellige. Nogle kommuner tog udgangspunkt i skolernes arbejde med konflikt håndtering, andre i et eksisterende samarbejde med politiet omkring forsøg med konfliktråd. I 5 af kommunerne var SSP strukturen et naturligt forankringspunkt. Nogle kommuner ønskede at sætte fokus på pigegrupper, som vakte bekymring, andre på tendenser til drengegrupperinger i bestemte områder. Det var derfor op til kommunerne at udvælge de personalegrupper, der skulle uddannes til mæglere og fungere i henhold til den lokale handleplan. Evalueringsrapporten beskriver de otte kommuners lokale projekter.

#### Mæglernes dobbeltrolle

Der er i organiseringen af projekt Konfliktmægling for 12-15 årige lagt vægt på at arbejde ud fra et solidt fagligt grundlag baseret på viden om konfliktmæglingens etik, metoder, muligheder og begrænsninger. Et særligt vilkår i dette projekt er mæglernes dobbeltrolle som både offentligt ansatte og som mæglere der skal fungere neutralt og uafhængigt af andre instanser. Dette 'ingenmandsland' er en særlig udfordring, som har præget projektets indhold og struktur.

I afsnit 3 beskrives projektets elementer med fokus på de overvejelser der ligger til grund for valget af struktur, indhold og arbejdsformer fra projektledelsens side.

### 3.1 Oversigt over fordeling af opgaver, ansvar og økonomi

#### Økonomi:

De centrale midler i projektpuljen dækker uddannelsen, træningsdage, ophold og forplejning i forbindelse med kurser, seminarer og træningsdage; supervision, sparring ved projektleder og/eller træner, evaluering, støtte til lokal formidling (f.eks. trykning af informationsmateriale).

Almindelig drift dækkes af kommunen/ politikredsen: Arbejdstimer for de lokale deltagere samt disses rejseudgifter til kursussted. Kommunen forpligter sig til at lade deltagerne stå til rådighed for erfaringsindsamling og interview til brug for den centrale evaluering.

#### Projektledelsens ansvar:

- Design af projektet; kriterier for udvælgelse af projektkommuner. Udarbejdelse af projekt beskrivelse og handleplan. Ansættelse af projektleder (3/5 tid) v/ styregruppen.
- Evaluering. Valg af evaluator, godkendelse af evalueringsdesign.
- Uddannelse af mæglere: Design, planlægning, samarbejde med undervisere og trænere, udarbejdelse af undervisningsmateriale, opfølgning og træningsdage efter behov. Design af suppleringsuddannelse for kommuner, der har afgivet mæglere på grund af sygdom eller fraflytning.

- Erfaringsudveksling og netværk: Tilrettelæggelse af seminarer for erfaringsudveksling mellem alle deltagere i løbet af projektperioden; arbejdsseminar for en gruppe mæglere; netværksmøder mellem tovholderne fra de otte kommuner.
- Medvirken til udarbejdelse af informationsmateriale (postkort, foldere) i kommunerne.
- Samarbejde med projektkommunerne: Handleplaner, møder med lokale styregrupper, supervision, sparring til tovholdere og konkret rådgivning til mæglere; medvirken til orienteringsmøder med oplæg og kursusvirksomhed for tværfaglige grupper i de enkelte kommuner; formidling af pressehenvendelser.
- Styregruppemøder i projektet. Samarbejde med evaluator.
- Udarbejdelse af projektrapport, hjemmeside og inspirationsmateriale.

#### **Projektkommuner:**

- Almindelig drift: Løn, tid og rejseudgifter til projektdeltagerne - dels til uddannelsen, dels til arbejdet med mæglinger og det lokale samarbejde. Tid til indsamling af data samt medvirken til evaluering og erfaringsudveksling.
- Udarbejdelse af lokal handleplan i samarbejde med projektledelsen.
- Forankring i lokal styregruppe; politisk / forvaltningsmæssig opbakning til projektet.
- Lokal tovholder: tværfagligt samarbejde og formidling lokalt i form af go -card til de unge, informationsskrivelser til forældre (se bilag 3 og 4) og samarbejdspartnere, støtte til mæglergruppen, samarbejde med projektledelsen i DKR.
- Medvirken til evaluering af projektet.
- Lokal evaluering og forankring.

## **3.2 Projektforløb i oversigt**

Første fase frem til november 2003 blev anvendt til at arbejde med grundlaget for godkendelse af projektkommuner, udarbejde central og lokale handleplaner samt evalueringsdesign. I denne periode blev uddannelsesforløbet tilrettelagt og undervisningsmateriale udarbejdet.

I anden fase fra november 2003 og frem til forsommeren 2004 blev mæglerne uddannet og gik så småt i gang med at mægle. De lokale tovholdere arbejdede med at udbrede kendskabet til konfliktmægling blandt de forskellige faggrupper - og potentielle henvisere - i kommunen.

#### **Midtvejs**

I fase tre fra august 2004 gik kommunerne for alvor i gang med at skaffe sager og afprøve mægling. De unge i målgruppen blev orienteret om tilbudet via skoler, klubber og biblioteker, bl.a. gennem særlige 'go-card'. Det første erfaringsseminar for projektdeltagerne blev afholdt i november 2004. På baggrund af seminaret udarbejdede projektledelsen et informationsmateriale om projektet i form af et 'Midtvejsbrev', som i januar 2005 blev udsendt til en bred kreds af interessenter. I denne fase målrettede projektlederen aktiviteterne mod at motivere kommunerne til at bringe de organisatoriske rammer på højde med udfordringerne i projektet: Styring, visitation samt ledelsesmæssig opbakning til mæglere og tovholdere. Projektledelsen gav supervision og rådgivning i vanskelige sager. Desuden medvirkede projektlederen i lokale temadage og kurser for samarbejdspartnere.

I fase fire, efteråret 2005 blev der arrangeret træningsdage for mæglerne efter lokale behov og endnu et erfaringsseminar for alle. Desuden fik 12 nye mæglere en suppleringsuddannelse og otte erfarne mæglere mødtes til et internt arbejdsseminar. Endelig tog arbejdet med evaluering og planlægning af formidling af projektets resultater fart fra efteråret 2005.

I løbet af projektperioden har vi holdt 7 tovholdermøder og 9 møder i projektets centrale styregruppe.

### 3.3 Projektkommuner - kriterier for udvælgelse

Socialministeriet og Det Kriminalpræventive Råd udsendte 7. april 2003 et brev til landets kommuner "Vedrørende særlig bevilling til konfliktråd / konflikthåndtering for 12-15 årige - med udgangspunkt i forholdene i den enkelte kommune." Brevet var stilet til cheferne for henholdsvis socialforvaltning og skoleforvaltning for at lægge op til at forankre projektet socialt.

Ansøgningsfristen var kort: 1. juni 2003, hvor i alt 11 ansøgninger var indkommet. Den 18. juni fik 3 kommuner afslag og 8 kommuner fik forhåndsgodkendelse eller betinget forhåndsgodkendelse .

I vurderingen af, om ansøgningerne var relevante og havde mulighed for at få et konstruktivt forløb, blev der bl.a. lagt vægt på, at de lokale projekter skulle være en del af en udviklingsproces i kommunen, og at problem, mål og målgruppe var klart formuleret. Desuden var det en afgørende forudsætning, at både politikere, ledere og udførere var med i beslutningerne, og at ansøgerne havde overvejet det lokale resurseforbrug. I den overordnede vurdering indgik også et ønske om spredning både geografisk og i størrelsen og typen af kommuner.

#### Nemt at fortsætte

Det var vigtigt for projektledelsen, at de lokale projekter fra starten var sikret en mulighed for relativt enkelt at fortsætte som en driftsopgave efter projektperioden, hvis erfaringerne viste lovende resultater. Mange projekter dør ud af mangel på resurser og opbakning udover projektperioden. For at undgå det ønskede styregruppen at gøre det nemt for kommunerne at implementere konfliktmægling som et kommunalt tilbud.

Det var en udfordring for kommunerne på den korte tid og i sommerperioden at få de konkrete handleplaner helt på plads. Der blev derfor i de første måneder fra projektlederen lagt særlig vægt på at sikre, at det relevante politiske og forvaltningsmæssige niveau havde godkendt kommunens deltagelse og de forpligtelser i forhold til samarbejde og evaluering, som fulgte med. Desuden skulle kommunerne udpege en tovholder og have klarhed over de lokale styringsforhold og de økonomiske resurser.

#### Storme undervejs

Det kan afhjælpe en del problemer, at arbejde grundigt med et sådant sikkerhedsnet fra starten. Det var nødvendigt, at projektledelsen mindede nogle af kommunerne om disse forpligtelser og fungerede som indpisker undervejs i de storme, der fejede hen over kommunerne i form af omstruktureringer og omprioritering af resurser. Projektleder og evaluator har deltaget i møder med de lokale styregrupper og stået til rådighed for kommunerne med vejledning og støtte til justering af de lokale handleplaner og den lokale styring.

De forskellige organisationsmodeller i kommunerne er - sammen med de lokale visitationsprocedurer - beskrevet i evalueringsrapporten og på [www.hvahardugangi.dk](http://www.hvahardugangi.dk)

#### Knopskydning

I løbet af projektperioden skete der en 'knopskydning' af projektet i Rødovre Kommune. En af unge mæglerne blev ansat i kommunen som SSP konsulent og har tilrettelagt et lokalt mæglingstilbud. Desuden er yderligere et par kommuner gået i gang med at uddanne konfliktmæglere til målgruppen.

### 3.4 Rekruttering og uddannelse af mæglere

Projektet lagde op til, at mæglerne skulle rekrutteres blandt ansatte inden for social- og sundhedsområdet, klubber og daginstitutioner, skoler, politi, opsøgende medarbejdere og gademedarbejdere. Det vil sige i en bred gruppe, som i mange kommuner er tilknyttet SSP- samarbejdet i en eller anden form.

Projektkommunerne udvalgte de persongrupper, der i overensstemmelse med den lokale handleplan for projektet var skønnet bedst egnet til at varetage mæglingsopgaverne. Handleplanerne var vidt forskellige; det blev mæglergrupperne også, både i faglig sammensætning og i antal: I tre kommuner blev ti mæglere uddannet, mens der i en enkelt kommune kun var fire mæglere. Antallet knyttede sig til handleplanens lokale organisering af projektet og ikke til kommunens størrelse.

I alt 57 mæglere blev uddannet i projektets forløb. Langt de fleste, nemlig 28, er lærere. De øvrige er 9 pædagoger, 8 SSP-konsulenter, 6 politifolk, 4 socialrådgivere, 4 opsøgende medarbejdere, 3 psykologer og 2 sundhedsplejersker. 7 er faldet fra på grund af sygdom eller ny stilling.

### **To kasketter**

Mæglerne i projekt Konfliktmægling for 12-15 årige er i en særlig position, som er en stor udfordring til dem i deres rolle som mæglere.

Mægling er pr. definition en fortrolig proces, og en mægler er pr. definition en neutral og upartisk tredje person, som er uafhængig af bestemte interesser. Men mæglerne er ansatte i systemet og kan som sådan opleve, at henviserne har forventninger, som ligger ud over mæglingen. Samtidig kender de på den ene eller anden måde - direkte eller indirekte - mange af de unge, som de er mæglere for. Det kan gøre det svært for dem at være neutrale og medføre, at de kommer til at ønske at følge de unge længere, end rammerne for mægling lægger op til.

For at kunne fungere som mæglere, skal de derfor kunne mestre de problemer, som følger med at skulle skifte mellem to så forskellige "kasketter". Problemet er beskrevet i afsnit 4.1.

### **Etik og tvivl**

For tage højde for dette særlige "kasketproblem" lagde vi i uddannelsens indhold og omfang vægt på, at deltagerne skulle rustes til at forholde sig konkret og etisk forsvarligt i de mange forskellige konflikter, som de skulle møde.

I uddannelsen skulle deltagerne forholde sig til mæglingens værdigrundlag og etik. De fik kendskab til konfliktforståelse og det bagvedliggende konflikt- og menneskesyn. Desuden fik de rådgivning undervejs, når vanskelige sager og tvivlsspørgsmål opstod, og projektledelsen informerede i elektroniske breve og på tovholdermøder om særlige problemstillinger. Efter grunduddannelsen fik mæglerne tilbudt ekstra træningsdage med særlige temaer, og alle deltog i erfaringsseminarer og netværksdannelse.

Undervejs orienterede projektledelsen kommunerne om principielle spørgsmål, når de opstod i de konkrete sager, og opfordrede dem til at støtte mæglernes samarbejde og kollegiale supervision.

For at give andre personalegrupper viden om mæglingens muligheder og begrænsninger, deltog projektledelsen i tværfaglige temamøder og emnedage i de kommuner, der ønskede det.

### **Basisuddannelse og træning**

Mæglerne har fået en basisuddannelse i form af et kursus på syv dage, fire som eksternat, tre som internat - i alt ca. 56 timers grundtræning over ca. et halvt år:

Uddannelsen foregik i hold på mellem 10 og 20 personer. Hvert hold havde en primær underviser og en eller to medtrænere<sup>43</sup>. Alle med erfaring som mæglere og som undervisere i mægling. På grund af sygdom, flytninger og jobskift blev det nødvendigt med en supplerende uddannelse for 12 nye mæglere. Den foregik på internat og med kun en træner. Dels fordi forløbet var intenst. Dels fordi deltagerne straks blev optaget i det eksisterende mæglerkorps som "føl" hos de mere erfarne mæglere.

---

43 Lene Holmsgaard, Bo Ørsnes, Henrik Rosager, alle Center for Konfliktløsning. Nina Raaschou, Konfliktrådsmægler. Allan Schurmann, Frederiksberg Politi og Center for Konfliktløsning, Lin Adrian, Københavns Universitet, Lotte Christy, Det Kriminalpræventive Råd.



## Metode og forståelse for konflikter

Hovedindholdet i uddannelsen var ud over forståelse og håndtering af konflikter, mæglingens proces og metode. Desuden indgik temaer om stormøder og anerkendende samtaler.

Ud over træning i metoder var det en vigtig del af undervisningen at give deltagerne en grundlæggende forståelse for konflikter og værdigrundlaget for konfliktmægling. Både for at sikre, at mæglerne ikke bruger metoderne ukritisk eller instrumentelt og for at tage højde for "kasketproblemet" og andre særlige problemstillinger som f. eks. forældrenes rolle, formøders betydning, forholdet til retssystemet og hvilke sager der er egnede og uegnede til mægling.

Uddannelsen foregik som en vekselvirkning mellem oplæg fra underviserne, rollespil og anden træning og feedback fra trænere og mæglerkolleger. Deltagerne blev opfordret til selv at træne i de lokale netværksgrupper.

## Gode undervisere

For at give deltagerne mulighed for at få personlig feedback, lagde vi vægt på at have gode og tilstrækkelige underviserkræfter under træningen. Der var ikke - som i de voksnes konfliktråd - lagt op til en godkendelse af den enkelte mægler efter uddannelsen. Derfor var feedback fra trænere vigtig, for at den enkelte mægler kunne forholde sig realistisk til sine muligheder.

## Træningsdage

Projektledelsen tilbød efter basisuddannelsen ekstra træningsdage efter den enkelte kommunes behov, anmodning og tidsmæssige rammer. Der blev i løbet af 2004 og 2005 til i alt 11 træningsdage fordelt på kommunerne med 1 til 4 pr. kommune. Visse træningsdage blev afholdt som to dages internater for to-tre kommuner.

Der var forskelligt behov for ekstra træningsdage. De kommuner, der kom langsomt i gang og havde svært ved at skaffe sager, koncentrerede deres indsats om at formidle mæglingstilbudet til potentielle henvise og unge og om at holde fanen og humøret højt i gruppen. I disse kommuner havde mæglerne i denne fase mindre behov for træning.

## Engagerede og motiverede deltagere

Mæglerne vurderede generelt grunduddannelsens omfang og indhold vældig positivt<sup>44</sup>. Nogle fandt dog indholdet for presset, og deltagerne ønskede mere tid til refleksion. Engagement og motivation har været usædvanligt højt hos deltagerne. Dette og den daglige praksis, mæglerne kommer fra, ser ud til at have medvirket til, at meget få er faldet fra undervejs på grund af manglende kompetencer. Flere tilkendegiver, at de har haft stort udbytte af at lære om mægling og konfliktforståelse også i forhold til deres øvrige jobfunktioner.

Samtidig udtrykker mæglerne et ønske om endnu mere tid til at træne mæglerrollen. Dette gælder i særlig grad i forhold til mægling i grupper og stormøder. Deltagerne på suppleringsuddannelsen vurderede det som meget tilfredsstillende, at samtlige moduler blev afholdt som internat.

## Dansk model for stormøder

Nogle af de mæglere, der hurtigt fik erfaring med at mægle mellem få personer, ønskede i flere tilfælde at prøve kræfter med og udvikle stormøde-metoden til en 'dansk' model. Da grunduddannelsen prioriterede mæglingstræningen og kun gav smagsprøver på de særlige metoder i stormøde, arrangerede projektlederen i samarbejde med et par af mæglerne to gange en træningsdag i form af workshops. Her trænede mæglerne med rollespil ud fra konkrete sager i de enkelte kommuner. Dette gav et fornyet skub til, at nogle mæglere arbejder videre med metoden, som de skønner, er særlig velegnet til denne aldersgruppe og til mange af de sager, der opstår i projektet. Især fordi metoden inddrager de unges netværk.

---

44 På grundlag af spørgeskemaer med vurdering af de opnåede kompetencer. Besvarelsesprocent 74.

## **Mobning og mægling**

Et andet konkret behov var fordybelse i temaet mobning og konfliktmægling. Flere af de henviste sager har karakter af mobning, og der er blandt konfliktmæglere og antimobbestrateger uenighed om anvendelsen af mægling i sager, hvor mobning indgår. Tre kommuner gik sammen om to dages træningsinternat med dette tema i fokus. (afsnit 4.9 ser nærmere på problemstillingen).

### **Ekstra fælles seminar**

Endelig gav det første erfaringsseminar i november 2004 et så væsentligt udbytte i form af ideer til metodeudvikling, organisering og struktur i projektet, at der var et stort ønske om endnu et fælles seminar, som blev afviklet i august 2005. Det var her tydeligt, at netværket mellem deltagerne havde stor betydning for engagementet og metodeudviklingen. Desuden var seminaret med til at udvikle den enkelte kommunes ejerforhold til at videreføre og forankre konfliktmægling i kommunen efter projektperiodens ophør.

## **Anbefalinger**

Projektlederen har sammen med to af trænerne gennemgået og revideret uddannelsesplan og -materiale og på denne baggrund formuleret nogle anbefalinger i forhold til uddannelse af ungemæglere:

Deltagerne skal ønske at deltage i forløbet, og de skal være indstillet på den personlige træningsform og på at modtage feedback.

Indholdet i uddannelsen bør dække såvel konfliktforståelse, konfliktmægling og etiske overvejelser. Og man skal afklare, hvilke former for mægling og konfliktløsning man vil bruge, og hvordan uddannelsen skal vægte mægling med individuelle parter og stormøder.

Som fag består konfliktmægling både af teori og praksis. Derfor er det vigtigt, at de rammer, som ungemæglerne fungerer i til daglig, inddrages i undervisning og træning. Det kan stærkt anbefales, at nye mæglere får mulighed for praktik hos erfarne mæglere under eller lige efter uddannelsen.

Træningen er afgørende og bør bestå af øvelser og rollespil i tilknytning til teorien. Træningen skal være intensiv og direkte. Derfor skal grupper på 7-8 deltagere have mindst én og grupper på 8-16 deltagere to instruktører. Mæglerne bør etablere deres egne træningsgrupper under uddannelsen. Uddannelse og træning bør mindst strække sig over 7 dage, hvoraf 2 eller 3 bør foregå som internat.

Uddannelsen bør afsluttes med en godkendelse. Det kan være i form af en samtale mellem mægler, underviser og tovholder om den enkeltes muligheder og begrænsninger som mægler.

Uddannelsen bør følges op med efteruddannelse, netværksmøder og kollegial supervision.

## **Hvis andre vil i gang**

Til de kommuner der vil i gang med mægling for unge, anbefaler trænerne i projektet, at man sikrer opbakning fra øverste ledelse og centralt niveau, at visitationsproceduren er klar fra starten og at økonomi og norm for timer er fastlagt.

Forarbejdet til den enkelte mægling tager tid, fordi der ofte er mange samarbejdspartnere. Og ofte skal også forældre eller andre bisiddere inddrages.

Endelig anbefaler trænerne, at der er politifolk blandt mæglerne.

## **Tilbud om uddannelse og netværk**

Ved afslutningen af projektet ser det ud til, at Center for Konfliktløsning og SSP-Samrådet overvejer et samarbejde om at udarbejde og koordinere tilbud om uddannelse af ungemæglere i både nye og

gamle" projektkommuner. Det Kriminalpræventive Råd viderefører projektets hjemmeside [www.hvahardugangi.dk](http://www.hvahardugangi.dk), hvor det vil være muligt at følge udviklingen på dette område.

### 3.5 Mæglingsmodeller og metoder

Det var tanken, at mæglerne gennem uddannelsen skulle tilegne sig kompetencer i form af 'mæglingshåndværket' og forholde sig personligt og fagligt til de grundlæggende antagelser bag konfliktmægling. Herudfra skulle de være klædt på til selv at kunne tilpasse metoderne til en konkret sag. Derfor blev træning i mægling mellem to eller få personer prioriteret højest, idet denne form er et naturligt udgangspunkt for at blive fortrolig med mæglingsmetoderne.

Samtidig var det oplagt, at der i projektets målgruppe, de 12-15 årige, i høj grad er brug for at arbejde med konflikter, der opstår i de grupper, de unge færdes i - eller holdes ude af. De grupperelaterede aspekter er relevante både i forhold til almindelige ungdomskonflikter og i forhold til kriminalprævention. Desuden er det kendt fra konfliktmægling generelt, at der i vores del af verden kan være en tendens til at individualisere konflikterne. Måske lidt ambitiøst blev der derfor lagt op til, at mæglerne også kunne afprøve grupperelaterede former for konfliktbehandling som et led i metodeudviklingen.

#### Stormøder og samtaler

I grunduddannelsen hentede vi inspiration fra Norge og England. Geir Dale fra projekt 'Gatemægling' i Oslo underviste i den norske udgave af den australske stormøde-model, som han og andre har afprøvet i konfliktrådssager med unge. Det norske projekt er evalueret med spændende resultater, som vi ønskede, de danske mæglerne skulle stifte bekendtskab med. Og den engelske børnepsykiater Elspeth McAdam har arbejdet med unge indsatte, som har begået alvorlige forbrydelser. Hun fortalte om sine erfaringer med at fremme empati hos de unge ved hjælp af anerkendende samtaler, der er knyttet til at undersøge de unges værdigrundlag sammen med dem.

Projektet har arbejdet med fire grundmodeller.

#### Mægling mellem to eller få parter

Metoden er det strukturerede møde gennem bestemte faser, som er beskrevet i afsnit 2.1. Mæglerens rolle er at skabe et trygt rum og styre processen. Mægleren kontakter parterne forud for mødet enten pr. telefon eller ved et personligt formøde.

Mægleren leder samtalen mellem de unge frem mod en evt. aftale og/eller gensidig forståelse. Mægleren anvender under processen aktiv lytning, gentagelser, empatisk kommunikation, tavshed, omformulering og opsummeringer. Mægleren sikrer, at parterne oplever processen som fair og retfærdig. I situationer, hvor direkte konfrontation ikke er mulig eller ønskelig, kan mægleren være formidler mellem parterne ('pendul-diplomati'). I evalueringsrapporten findes eksempler på konkrete sager.

I Konfliktmægling for 12-15 årige bør opfølgning og evaluering af aftalen være et integreret led i processen. Forudsætningen er imidlertid, at det ved mødet er aftalt med parterne, at mægleren følger op efter et bestemt tidsrum. Ejerskabet skal hele tiden forblive hos de unge selv.

#### Mægling mellem grupper i indbyrdes konflikt

Grundprincipperne er de samme som i mægling mellem to parter, men omstændighederne er væsentlig mere komplicerede, fordi grupperne har indbyrdes magthierarkier med forskellige roller og ofte holdes sammen af et mere eller mindre fast værdigrundlag. Mægleren/facilitatoren hjælper parterne til at vende en konfliktspiral med gengældelse og hævn ved at finde frem til de underliggende interesser og behov. Igennem processen kan parterne opnå indsigt i egne og andres reaktioner. Det kan medvirke til, at de udvikler nye handlemuligheder i fremtiden.

Processen kan være besværlig, fordi parterne ikke kan konfronteres direkte, i hvert fald ikke i starten af mæglingsprocessen. Mægleren må desuden tage højde for, at der kan være interne konflikter i de enkelte grupper. Måske er det nødvendigt at arbejde med repræsentanter for grupperne. Separate møder og 'pendul-diplomati' kan være en vej frem.

### **Konflikthåndtering i grupper**

Modellen er afprøvet i f.eks. skoleklasser og klubber bl.a. i sager, hvor mobning indgår. Grundprincipperne i metoden er de samme som i mægling. "Mægleren" eller facilitatoren bruger de samme redskaber og den samme lydhørhed og respekt for de unges oplevelser som i mægling. Facilitatoren sørger gennem en struktureret proces for, at alle kommer til orde og bidrager til opløsning af konflikten. Det kan diskuteres, hvor frivillig metoden kan være, da konflikten i større eller mindre grad berører alle i gruppen, og alle derfor må inddrages for at sikre, at løsningerne bliver holdbare.

Der forekommer også kombinationer af konflikthåndtering og mægling: En mægling mellem to parter kan afdække en mere omfattende konflikt i hele gruppen, som man må behandle for at komme videre. Eller en konflikthåndtering i klassen kan pege på en eller flere konflikter mellem bestemte unge, som hele gruppen ikke behøver at involvere sig i. Her kan mægling så komme på tale efterfølgende.

### **Stormøder**

Fra projektets start var der opmærksomhed på at udvikle metoder til behandling af alvorlige konflikter i et lokalsamfund med mange parter. Vi har som nævnt hentet inspiration i Norge og indført stormødet som metode. Metoden er ny i Danmark i denne sammenhæng<sup>45</sup>. I stormødet deltager principielt alle de personer, der er negativt berørt af en konflikt eller en skadelig hændelse. Der kan deltage mellem 10 og 30 mennesker (evt. både flere og færre).

Deltagerne er

- de(n) ansvarlige for hændelserne (hvis dette er klarlagt)
- deres støttepersoner
- de(n) personer, hændelsen har skadet
- deres støttepersoner
- andre negativt berørte eller støttepersoner (naboer, lærere)
- en tilrettelægger (evt. to) og evt. observatører, som bagefter kan indgå i en evaluering af mødets forløb

### **Forarbejdet fylder mest**

Processen består af tre trin: Forberedelse, stormøde og opfølgning.

Selve mødet foregår over 1 til 3 timer. Det meste af arbejdet, omkring 70 % udføres, før parterne mødes ansigt til ansigt<sup>46</sup>. Møderne ledes af en tilrettelægger (det norske navn på en conference facilitator). Tilrettelæggeren kan få hjælp til forarbejdet af en eller to andre.

I forarbejdet undersøges, om parterne er villige til at deltage, og hvem de i givet fald vil have med som støttepersoner. Støttepersonerne har en afgørende betydning for mødets resultat. Deres rolle er at adskille den skadelige handling fra den person, der har udført den ved at fordømme handlingen, men yde omsorg og støtte til den person, der har begået den/været udsat for den.

Forud for mødet aftales, i hvilken rækkefølge parterne skal have ordet. Tilrettelæggerne følger derpå en fastlagt drejebog, der foreligger i form af et skript (se [www.hvahardugangi.dk](http://www.hvahardugangi.dk)). Rollen som tilrettelægger er mere tilbagetrukket end for mægleren i to-parts konfliktmægling, men alligevel med udøvelse af stor proceskontrol. Tilrettelæggerens opgave er at samle trådene forud for mødet, skabe tillid til processen og lægge den til rette, så deltagerne selv arbejder sig frem til en forløsning og nogle aftaler

---

<sup>45</sup> Principperne kendes fra danske forsøg med 'Familierådslag'.

<sup>46</sup> Dale, Geir: Stormøter -Konflikttransformation i sociale netværk. Både Og - kreativt konfliktværksted. Udleveret i forbindelse med studietur til Oslo oktober 2003. side 2.

for fremtiden. Tilrettelæggeren anvender afventende tavshed og gentagelser af spørgsmål til den der forventes at sige noget.

### Metodiske forskelle i mægling og stormøder

En oversigt over de væsentligste forskelle mellem de to metoder i deres respektive kontekst kan opstilles sådan<sup>47</sup>:

	<b>Stormøder</b>	<b>Mægling</b>
<b>Deltagere</b>	10-30 personer: konfliktens parter + støttepersoner	Oftest to: konfliktens parter + evt. bisiddere
<b>Forældres funktion i mødet</b>	Ligestillede deltagere	Oftest passive bisiddere
<b>Processens faser</b>	Forarbejdet fylder mest: op til 70 %. Tidsforbruget er omfattende	Mæglingsmødet fylder mest
<b>Særlige karakteristika</b>	Følelsesdrevet proces med erkendelse af kollektiv sårbarhed. Fastlagt drejebog / skript	Historiefortælling Aktiv lytning og dialog
<b>Mæglerens adfærd</b>	Tilbagetrukket rolle; stiller spørgsmål ud fra drejebogen	Aktiv formidler af dialog; Støtte i forhandlingsfase
<b>Spilleregler Inkl. Fortrolighed</b>	Anvendes ikke	Anvendes

### Konfliktmægling er en samlet proces

Konfliktmægling kan ses som en redningshelikopter, der lander på et kriseramte sted med tilbud om assistance og derefter flyver bort igen. Parternes lever deres liv både før og efter, men mæglingen kan hjælpe til at opklare konkrete episoder, udrede misforståelser, medvirke til genopretning og forhindre yderligere optrapning. Den kan efterlade parter, der måske er sluppet af med angst, en smule klogere på livet og med nye handlemuligheder. Konfliktmægling adskiller sig derfor fra en kontinuerlig indsats med støtte til børn og unges udvikling - herunder at lære dem selv at klare konflikterne.

Mægling skal ses som et samlet procesforløb, der starter ved den første kontakt med parterne og slutter med en opfølgning efter 2-3 uger. Kontakt er en forudsætning for, at de unge kan få tillid til mægleren: Tør jeg møde frem? Kan mægleren styre det? Kan der komme noget godt ud af det? Hvad får andre at vide? Hvem skal med? Hvad siger mine forældre?

Forarbejdet skal bruges til at vurdere, om sagen er egnet til mægling, hvordan den skal gribes an og til at lægge grunden til en vellykket mæglingsproces. Mægleren indtager derfor sin neutrale og upartiske mæglerrolle fra starten og med tavshedspligt. Med mindre parterne tillader, at oplysninger udveksles. I sager, hvor der skal anvendes tolk ved mødet, bør tolken også være med ved møder i hjemmene og med forældrene. Det er afgørende, at alle forstår, hvad de går ind til.

### Helikopteren er fløjet

Opfølgningen aftales med parterne ved afslutningen af mæglingsmødet. Uden en aftale om dette, har mægleren i princippet ikke mere med parterne og sagen at gøre. Helikopteren er fløjet. Opfølgningen drejer sig om at checke, om parterne er tilfredse med de indgåede aftaler, eller om noget skal justeres. Mægleren stiller sig også til rådighed for parterne, hvis de selv ønsker mæglingen genoptaget. Som et led i en aftale kan mægleren efter parternes ønske være med til at formidle mæglingens resultat til andre relevante personer.

47 Christy, Lotte: Konfliktmægling for unge. Masterafhandling - Københavns Universitet - Det Juridiske Fakultet - maj 2004. Ikke publiceret.

Med vægt på mægling som en samlet proces, skal det understreges, at mæglerens tidsforbrug starter ved visitationen af en sag. Den samlede proces skal vurderes og medtænkes i forhold til at afsætte de nødvendige resurser til et vellykket arbejde.

### 3.6 Udfordringer i projektførelsen

Den største vanskelighed i de lokale projekter har været at gøre tilbudet kendt og få sagerne frem til mægling. Det skabte i projektets første år og undervejs stor frustration hos mæglere og tovholdere. Det hjalp (kun) en smule at konstatere, at tilsvarende nye mæglingsprojekter i ind- og udland (f.eks. konfliktråd) har haft meget lange indkøringsfaser, før de relevante sager nåede frem. Erfaringerne viser, at mæglingens succes opstår gradvist ved mund til mund formidling af sager, der er løst ved mægling.

I dette lys har projekt Konfliktmægling for 12-15 årige samlet set haft forbløffende mange sager<sup>48</sup> i projektperioden, hvilket - som evalueringsrapporten konkluderer - tyder på, at metoderne er konkret anvendelige, og at der er behov for dem. Som projektleder har jeg som omtalt i afsnit 3.2 forsøgt at understøtte de lokale grupper med formidling af projektet, så sagerne kunne komme frem. Og de tovholdermøder, der blev etableret, har skabt et netværk mellem projektkommunerne, hvor gode ideer og materialer har kunnet udveksles.

#### Det er ikke ligegyldigt, hvordan ledelsen støtter op

I evalueringsrapporten redegøres for forskellige organisationsformer og deres egnethed i forhold til at visitere sager til mægling. Set fra projektlederens stol har projekterne haft endda meget forskellige vilkår for at udvikle sig konstruktivt. Intentionen var da også at indhøste erfaringer med forskellige organiseringsmuligheder for at kunne anbefale principper for den bedste organisering.

Som projektleder må jeg konstatere, at mulighederne for at påvirke kommunernes ledelsesmæssige forvaltning af projektet i sagens natur er begrænsede. Ambitionerne i den retning har været (for?) høje. Der sker mange andre ting i en kommune, som kan virke hæmmende eller fremmede for projektet. Uanset de gode intentioner, ledelsen måtte have lagt til grund for at indgå i projektet med de gensidige forpligtelser der følger med. Uklarhed i forhold til den overordnede ledelses mål og i den konkrete støtte til konfliktmæglingen for de unge har ind imellem efterladt nogle af mæglerne i et handle-mæssigt vakuum.

Jeg har derfor været glad for, at nogle projekter i høj grad har været selvkørende, mens andre har haft større behov for opmærksomhed. I nogle af kommunerne har assistancen fra projektledelses side da også medvirket til konstruktive ændringer af handleplan og visitationsprocedure. I halvdelen af projektkommunerne er der af forskellige grunde sket udskiftning af tovholderen undervejs. Det har givet vanskeligheder for projektudviklingen og opbakningen til de lokale mæglere.

#### Styrkelse af netværk og tovholderfunktion giver bonus

Det var fra starten en intention, at de 52 mæglere i projektet skulle have mulighed for at inspirere hinanden og udveksle erfaringer undervejs med henblik på at kvalificere metodeudviklingen. Den kommunale tovholderfunktion var som udgangspunkt mest tænkt som et bindeled mellem projektledelsen og den enkelte kommune.

Tidligt i projektførelsen blev det imidlertid klart, at både tovholderne og projektledelsen havde andre behov. For det første var det tydeligt, at de tovholdere, der i forvejen selv var uddannet i konfliktmægling, havde nemmere ved at forstå, lede og understøtte både projektet og de lokale mæglere. Ligesom de havde en sikkerhed både i forhold til visitationsproceduren - de vidste om en sag er egnet til mægling - i forhold til presse, tværfaglig formidling og i forhold til de styrende organer og bevilgende myndigheder i kommunen.

## **Uddannelse til tovholdere**

Der blev derfor rettet op på de manglende kvalifikationer ved at de tovholdere, der ønskede det, kunne få den suppleringsuddannelse, som blev udbudt i projektets sidste halvdel. Det er en klar vurdering, at tovholderne fungerer bedst som leder af mæglerkorpset og mæglingstilbudet på baggrund af en mægleruddannelse. Det er derfor vigtigt at tænke denne funktion med i forhold til planlægning af uddannelsen, også selv om tovholderen måske ikke selv skal mægle i sager.

Vi etablerede hurtigt regelmæssige fælles møder for de otte tovholdere og projektledelsen. Disse viste sig betydningsfulde både for udviklingen af projektet, drøftelsen af dilemmaer og inspirationen på tværs. For projektlederen har de fælles møder med tovholderne givet en uvurderlig føling med projektets udvikling. De har samtidig givet anledning til værdifulde faglige drøftelser.

## **Mæglernes indbyrdes netværk**

Det var hensigten at fremme metodeudviklingen gennem mæglernes netværk både i den enkelte kommune og på tværs af kommunerne. Organisatorisk foregik den tværgående indsats i form af et fælles tre dages internat som led i grunduddannelsen og i første omgang ét erfaringsseminar i november 2004. Der var udbredt tilfredshed med dette og ønske om yderligere et seminar, som blev afholdt i august 2005.

Set med projektledelses øjne har erfaringsudveklingerne mellem mæglerne haft afgørende betydning for metodeudviklingen. Mæglerne har bestandig bragt konkrete praksiserfaringer i spil, både de succesrige og de mindre heldige. De kunne samles op og beskrives bl.a. i et 'Midtvejsbrev', som primært var til deltagerne, men som i høj grad også har været anvendt til at formidle projektets idé og metoder i projektperioden. Mæglerne har således haft gavn af det faglige og kollegiale netværk i det centrale projekt, og i de kommuner, hvor det har fungeret lokalt.

Projektlederen har arrangeret andre netværks-aktiviteter ud fra de behov og initiativer, som kom frem undervejs. Der har været holdt to efteruddannelsesdage som workshops, hvor deltagere fra flere kommuner sammen med andre mæglere har arbejdet med stormødemodellen ud fra lokale eksempler fra projektet.

Desuden holdt vi i projektets sidste fase et arbejdsseminar med otte (erfarne)mæglere fra de forskellige kommuner. Her var der mulighed for at gå i dybden med de særlige problemstillinger, som 'ungemæglere' står overfor. Såvel dette seminar som det afsluttende erfaringsseminar for alle afspejlede en høj grad af ejerskab til projektet både lokalt og som netværk. F.eks. var der tanker om at danne en særlig forening for ungemæglere. Desuden er det et udtalt ønske, at DKR eller andre centrale instanser fortsat kan støtte udbredelsen og forankringen af mægling for denne aldersgruppe.

## 4. Udvalgte problemstillinger

Projekt Konfliktmægling for 12-15 årige kan beskrives som en form for 'børne-unge konfliktråd'. Projektet kan ses som en brobygning mellem konflikthåndtering for børn i skole og institutioner og en mere institutionaliseret model som de 'voksnes' konfliktråd i straffesager.

Der er knyttet særlige problemstillinger både til den kommunale organisering og til konfliktmægling med denne målgruppe. De er børn, har forældre med forældreansvar og er (de fleste) under den kriminelle lavalder; de er ofte under andre voksnes autoritet og ansvar i skole og fritid, eller de er i frit gruppe-flow i det lokale samfund.

### Grænseland med dilemmaer

Grundlaget for mæglerens arbejde er i hvert tilfælde en lokal forankret opbygning af tilbudet ud fra lokale forudsætninger. Projektet har således ikke en central model for én bestemt organisering af tilbudet til de unge, men alle mæglerne har på den ene eller den anden måde tilknytning til en af samfundets institutioner i form af en ansættelse i offentligt regi.

Ud fra disse forudsætninger var det naturligt og forventeligt, at deltagerne i projektet ville møde en række dilemmaer i forhold til at operere i dette grænseland. Dilemmaerne får en ekstra dimension i kraft af målgruppens unge alder. Nogle af dilemmaerne kunne man forudse og tage højde for i uddannelsen, andre er opstået og blevet belyst og behandlet undervejs. De følgende afsnit beskriver nogle udvalgte problemstillinger blandt disse dilemmaer.

### 4.1 Hvilken kasket har jeg på?

Påvirker mæglerens kasket som ansat de unges tillid til mægleren og processen? Hvordan kan mægleren tage højde for den særlige situation?

Erfaringer fra konfliktmægling med unge i Oslo<sup>49</sup> viser, at det faktisk kan øge tilliden hos de unge, at de voksne mæglere færdes i ungdomsmiljøet og kender til unges livssituation. Den spinkle tillid, en ung med dårlige erfaringer kan have til en bestemt voksen, kan i nogle tilfælde medvirke til, at han/hun gerne vil deltage i en mægling, hvor den pågældende enten er med eller ligefrem er mægler. Vi har set den samme tendens i projektet. Og nogle af de yngste i målgruppen har vist usikkerhed i forhold til, at der kommer en helt fremmed mægler ind af døren.

De mæglere, der i det daglige er lærere eller pædagoger for en gruppe børn, har tilegnet sig nye kompetencer, som de selvfølgelig bruger i dagligdagens konflikter uden at udnævne dette til mægling. Når konflikterne eskalerer og er modne til mægling, kan disse voksne være for tæt på til at virke som mæglere, fordi de ved for meget og er for involverede til at kunne holde sig neutrale. Måske har de også bagefter en opgave med at skulle træffe beslutninger eller afgørelser i forhold til de unge og er dermed i en særlig magtposition. I de tilfælde opstår en yderst uheldig rollesammenblanding, som må undgås. Ellers mudres mæglingens principper til, og mæglingen bliver ikke til at kende fra sanktioner eller moralisering. Så må der 'byttes' med en mægler fra naboskolen eller helt udefra. Og hvis de unge kommer fra to forskellige institutioner, kan det ikke anbefales, at en mægler, som er identificeret med den enes institution, tager opgaven.

### Et mentalt mæglingsrum

Vi har dog også set eksempler på, at den voksne i en akut situation har måttet etablere en mægling, fordi det var nødvendigt at gøre noget. Her skulle mæglerens træning og etik gerne ruste dem til at kunne etablere et 'mentalt' mæglingsrum sammen med de unge. Det betyder, at de skaber en ny og

---

<sup>49</sup> Bitel, Mark & Partners in evaluation: Mainstreaming diversity: building bridges to young people in conflict - Final report on the evaluation of prosjektet gamemægling. April 2002



anderledes ramme om konfliktløsningen, så de unge ved, at den voksne har skiftet kasket, vil optræde upartisk og hjælpe dem med SELV at nå frem til et resultat.

En af mæglerne, som arbejder i politiet i en landkommune, har givet et eksempel på, hvordan mægleren kan lave det mentale skift, så børnene og de unge er klar over, at her er de i en ny situation, hvor de selv har ansvaret for resultatet: Han mødte til mæglingen i civil, men startede med at spørge de unge, om de vidste, hvem og hvad han var til daglig. Det var de helt klar over, og han kunne derefter forklare dem om den anderledes rolle, han nu havde som mægler i deres konflikt og understrege, at han ikke havde med den politimæssige del af sagen at gøre. Den samme fremgangsmåde har lærere og pædagoger brugt i sager på deres egen institution.

### **Personlig troværdighed**

I sidste ende er det formentlig mæglerens personlige troværdighed og den proces, han/hun får lavet med de unge der afgør, om det skaber problemer, at mægleren har flere roller som led i sit ansættelsesforhold. Respekt for fortroligheden i mæglingen får her stor betydning. Praksis har krævet, at mæglerne bestandig forholder sig til kasketproblemet. Det har skærpet deres opmærksomhed på nogle af mæglingens grundværdier: Neutralitet, upartiskhed, fortrolighed og frivillighed.

## **4.2 Forarbejde - formøder**

Mæglerne er uddannet til at gøre sig bestemte overvejelser inden de begynder en mægling. Det kan f.eks. være: Hvem bør være involveret i mæglingen? Hvem er parterne - er der flere parter? Hvordan skal parterne kontaktes, og hvilken betydning har henvisningen? Hvor meget skal mægleren vide om sagen på forhånd - og fra hvem?

Det kan påvirke mæglerens neutralitet, at han/hun ved for meget om sagen på forhånd. Derfor er det god latin hos mange konfliktmæglerne at begrænse den information, de får fra parterne inden selve mødet. I projektets start blev der derfor blot lagt op til, at mæglerne kunne have en enkelt telefonisk eller personlig kontakt med parterne forud for mødet.

### **Forhåndsviden kan være god at have**

Da mæglingerne kom i gang, blev det hurtigt klart, at disse betænkeligheder ikke var så nødvendige i forhold til de 12-15 årige unge. Desuden dukkede der eksempler op, der tyder på, at det kan være nyttigt at forholde sig mere nuanceret til spørgsmålet om forhåndsviden, især i mere alvorlige sager og sager med yngre børn. 12-13 årige, der har været udsat for grov chikane eller har været udøvere af vold, har ofte brug for at mærke konkret, at den voksne, de evt. skal 'overgive' sig til i mægling, forstår dem. Tilliden til mægleren opstår mere naturligt i den personlige kontakt end ud fra en institutionel ramme. De unge fik netop tillid til en mægler ved at få lov til forud for mødet at fortælle om konflikten set fra deres vinkel. Og samtidig møde en voksen der ikke fordømte eller blandede sig, men i stedet lyttede og anerkendte den unges perspektiv og følelser.

### **Formøder fylder**

Dette sker i formøder, som derfor kan komme til at fylde noget mere i hele processen. Det har derfor været nødvendigt for mæglerne at udvikle deres evne til at tage vare på de informationer, de får fra de forskellige parter på en måde, så de bevarer parternes tillid og fastholder deres egen upartiskhed.

Forarbejdet har især betydning for at få afklaret, om det er mobning eller konflikt. Om det er de relevante konfliktparter, der involveres. Hvad forældrenes rolle er. Om politiet er indblandet. Hvilke sproglige og kommunikative kompetence parterne og forældre har, og mæglers habilitet og kapacitet i forhold til den konkrete konflikt.

### **Lægger grunden for tilliden**

Forarbejde og formøder bør tillægges stor betydning ved konfliktmægling med projektets målgruppe: de 12-15 årige. Forarbejdet lægger grunden for de unges tillid til mægleren og sikrer, at forældrene inddrages på den mest hensigtsmæssige måde. Dette skal medtænkes, når der afsættes tid til mæglingerne. I stormøder er det erfaringen, at langt den største del af arbejdet lægges i form af formøder og kontakt med alle de parter, som skal deltage. Måske tager selve mødet så kun en time.

De 8 erfarne mæglere, der var samlet til arbejdsseminar i slutningen af projektet, har udarbejdet en oversigt over, hvad formøder er særlig gode til. Formøder er f.eks. velegnede til at skabe overblik over konflikten og indblik i parternes verden. Formøder er også gode til at skabe rammerne for mæglingen, herunder afklare misforståelser og finde ud af, hvem der er involveret hvordan, og hvem der evt. skal med som bisidder. Formøder er gode til at give parterne realistiske forventninger til mæglingen. Nogle gange løser sagen sig allerede på formødet, fordi parterne med hjælp fra mægleren bliver afklarede og handlingsduelige.

## **4.3 Sager der er anmeldt til politiet**

Projektets målgruppe var primært unge mellem 12 og 15 år, specielt med fokus på de unge under den kriminelle lavalder. Dog blev der åbnet mulighed for, at unge på 15 og evt. lidt ældre kunne indgå i mæglingsprocesser i forhold til hændelsesforløb, hvor de f.eks. havde været involveret sammen med yngre børn. De unge kunne også have været involveret i episoder, før de fyldte 15 år. I 19 af projektets sager har forholdet været anmeldt til politiet.

### **Mægling og retssystem er adskilt**

I de voksnes konfliktråd er mægling og retssystemet klart adskilte, og sådan ønskede vi også det skulle være i konfliktmægling for de unge. Det ville være særdeles uheldigt, hvis der i projektet blev anledning til uklarheder og manglende adskillelse mellem disse væsensforskellige konfliktbehandlingsmetoder. De unge kunne i så fald stå miste tilliden til mæglingssystemet. F.eks. kan det være svært for parterne at overskue konsekvenserne af fortrolighed i mægling i forhold til offentlighed i retten. Og i retten har tiltalte og vidner forskellig pligt til at fortælle sandheden. Mens mægling bygger på, at begge parter er indstillet på at medvirke til at opklare sagen og deres andel i den.

Ungemæglerne var ikke blevet uddannet i forhold til de problemstillinger, der knytter sig til retssager og mægling i straffesager, sådan som mæglerne i de voksnes konfliktråd er det.

Styregruppen udarbejdede derfor et sæt retningslinjer om konfliktmægling i sager, hvor en retssag er aktuel (Bilag 1).

I praksis viste der sig hurtigt et behov for fleksibilitet i forhold til målgruppens alder. I visse sager var det oplagt at mægle, selv om der samtidig blev forberedt et sagsanlæg. I andre sager foreslog politiet mægling i sager, som var anmeldt, men som politiet ikke kunne komme videre med. I nogle sager sagde politiets jurist nej til mægling før en retssag havde fundet sted.

## **4.4 Forældrenes rolle - bisiddere og støttepersoner**

De unge i konflikten er naturligvis centrale parter i mæglingen. Forældrene til de unge er, alene i kraft af forælderrollen, også altid berørt af de unges konflikter. Også selv om de ikke aner, at de har fundet sted. Når forældrene inddrages i konfliktløsningsprocessen, sker det i forenklet form på to forskellige måder: I mægling typisk som bisiddere - i stormødet som aktive deltagere på linje med alle andre.

### **Bisiddere i mægling**

Mæglerne fik hurtigt forskellige erfaringer med, at bisiddere i en mæglingssproces både kunne bremse og fremme processen. Nogle forældre var mere ophidsede og uvillige til forlig end børnene. Erfaringen

er, at det kan gå rigtig galt, hvis forældrene ikke (aner)kender deres bisidderrolle eller ved, hvad mæglingens formål og proces er. De kan f.eks. begynde at rette bebrejdelser mod den anden unge eller vedkommendes forældre.

Det var svært at finde generelle retningslinjer. Også i den sammenhæng blev det vigtigt, at mæglerne er i stand til at analysere konflikten og dens parter på forhånd, og især at mæglerne har gjort sig bisiddernes rolle klar og informeret dem grundigt om forventningerne til dem. Nemmest for mægleren er det, hvis bisidderne kun lytter og først inddrages til sidst. Men det må også være klart, at det er svært at være bisidder, især som engageret forældre. Det er en kunst for mægleren at behandle bisidderne med respekt samtidig med at holde fokus på de direkte konfliktparter.

### **De unge bestemmer**

Bisidderne kan være andre end forældrene. Det vigtigste er, at de unge selv er med til at bestemme, hvem der skal med som bisidder. Mæglerne har både gode og dårlige erfaringer: Nogle har oplevet, at bisidderne var vældig konstruktive både under og efter mæglingen ved f.eks. at støtte børnene i at overholde aftalerne. Nogle har været nødt til at nægte folk fra kommunen eller familiemedlemmer adgang til mæglingen, fordi de unge ikke ønskede deres tilstedeværelse. Mæglerne fremhæver, at det er vigtigt at holde de forskellige bisidderes interesser for øje og overveje, hvordan de skal klædes på inden selve mæglingen? Nogle mæglere finder, at det er nødvendigt at være meget firkantet over for bisidderne og gøre det soleklart, at de ikke må deltage verbalt, men kun er observatører - samt sikre sig, at de er indforstået med at skulle forholde sig passive. Andre aftaler med bisidderne, at de venter uden for under mæglingen, og at parterne bagefter selv fortæller dem om aftalen.

Det ser ud til, at mæglerne efterhånden finder deres egen stil i forhold til brug af bisiddere. Udgangspunktet er dog, at hver sag må vurderes for sig, og at det er væsentligt at lytte til de unges ønsker.

### **Støttepersoner i stormøder**

Forældrenes funktion i stormødet er at være støtteperson for den unge. Opgaven som støtteperson er helt central. Den skal medvirke til at ændre de stigmatiserende roller som overgriber og offer, der af parterne selv eller myndighederne er tildelt på forhånd<sup>50</sup>. Populært sagt er støttepersoners funktion at hjælpe med at adskille handlingen fra personen. Det gælder både for forældre og andre støttepersoner, f.eks. en pædagog eller en håndboldtræner: "Det er noget skidt, du har lavet; det tager jeg afstand fra. Men jeg kender dig normalt som en god og aktiv dreng, der godt kan lave sjov uden at det går ud over andre." Støttepersonerne bliver i stormødet aktive deltagere på linje med andre.

### **Kun de rette personer skal med**

De norske erfaringer viser, at der er risiko for, at processen kan køre helt af sporet, hvis det ikke er de rette deltagere, man har fået med til stormødet. Det går galt, enten fordi støttepersonerne undlader at bidrage, eller fordi de tyranniserer mødet.

Endnu har vi i Danmark kun få erfaringer med stormøder fra dette projekt. Men vores erfaringer peger tydeligt i retning af, at tilrettelæggers opgave er at samle flest mulige brikker på forhånd og i forbindelse med forarbejdet sikre sig, at de rette direkte og indirekte berørte parter deltager i stormødet. Derfor er stormødemetoden ret tidskrævende inden mødet, mens mødet til gengæld er relativt hurtigt at gennemføre, når det er grundigt tilrettelagt. Metoden anbefales derfor i første omgang kun anvendt i alvorligere og mere omfattende sager med flere parter.

---

50 Dale, Geir: Konflikt i gateløs - aktiviteter, resultater og udfordringer i Gatemejlingsprojektet. Oslo, juni 2002. s 12

## 4.5 Hvor "frivilligt" er det egentlig for de unge?

Forældre i projektets målgruppe er under alle omstændigheder centrale aktører i de unges liv og kan blive vigtige medspillere i processen. Forældrene har myndighed over de unge, og fra projektets start har intentionen været, at forældrene som minimum orienteres om mæglingen - alternativt, at de inddrages på forskellige måder.

I konfliktmægling er frivillighed et kernepunkt og udtrykker en værdi i selve grundlaget for mæglingen: Det er parterne, der ejer konflikten og har autonomi over processen. Hvordan mæglerne kombinerer respekten for parternes autonomi med respekten for forældrenes myndighed er en central udfordring i dette projekt. Den gør vilkårene for 'ungemægling' anderledes end mægling med voksne.

I løbet af projektet har udviklet sig en begyndende praksis, som kan give nogle tendenser i forhold til, hvordan mægleren varetager hensynet til både konfliktparternes og forældrenes autonomi.

### Hvor foregår konflikten?

Som udgangspunkt er det afgørende, hvor konflikten har fundet sted. Hvis konfliktparterne går på samme skole, og konflikten udspiller sig her samtidig med, at mægleren arbejder på skolen, kan mægling betragtes som en del af den pædagogiske praksis på skolen. Den bør forældrene kende på samme måde, som de kender til ordensregler og sanktioner på skolen. I disse tilfælde er det vurderingen, at mægleren ikke behøver at kontakte forældrene forud for mæglingen, men at det oftest vil være hensigtsmæssigt at informere dem bagefter efter aftale med børnene, som evt. også kan gøre det selv.

Når konflikten udspiller sig i det offentlige rum, hvor ingen bestemte voksne har ansvaret for de unge, stiller sagen sig anderledes. Det kan dreje sig om konflikter mellem unge fra forskellige skoler, i et boligområde, på et bibliotek eller foran en ungdomsklub. I disse tilfælde skal forældrene give deres tilladelse til, at der foretages mægling ved en person, som de ikke kender, men som de skal have tillid til.

### Nogle forældre siger nej

Mæglerne har oplevet forhindringer i den proces: Det ses ikke sjældent, at de unge ikke ønsker forældrenes deltagelse. Det ses også, at det kan være sværere at motivere forældrene for mægling end børnene. Mæglerne har f.eks. oplevet, at de unge har sagt ja og gerne vil ordne konflikten ved hjælp af mægling, men at forældrene af forskellige grunde siger nej på deres vegne. De kan f. eks. være bekymrede for, at konflikten bliver værre for deres barn.

I disse tilfælde er den personlige kontakt med forældrene at foretrække frem for telefonisk, for at forældrene kan føle sig trygge ved mægleren. De kan så høre om erfaringer fra andre konflikter der er løst ved mægling. Det er dog også en mulighed, at forældrene orienteres via et brev (se bilag 4), og at de derefter skal foretage sig noget aktivt, hvis de ikke ønsker, at børnene skal deltage i en mægling. Det giver forældre og børn mulighed for at tale om konflikten derhjemme, før de beslutter sig.

### To vinkler på frivillighed

På grund af de unges alder og manglende myndighed, må mæglerne forstå værdien frivillighed ud fra to forskellige vinkler i relation til processens faser: før og under mødet.

1. Før: Frivillighed som "at sige ja til at deltage" - hvordan opnår man de unges informerede samtykke?
2. Under: Frivillighed som respekt for de unges integritet og autonomi under selve mødet.

### Før mæglingen

De unge skal have at vide fra mægleren, hvad det hele går ud på, og hvordan det skal foregå. Mæglerne kan fortælle parterne, at det er op til dem, hvad der skal komme ud af mæglingen, og at de til en-

hver tid kan afbryde processen, hvis de ikke synes om det, der foregår. Og de kan motivere de unge ved at synliggøre de alternativer, der er. Det gælder om at vise forståelse og respekt for de unges situation og på baggrund af egne erfaringer fortælle, hvilken betydning det kan få for de unge at deltage. Derfor er det vigtigt, mæglerne selv får mulighed for at tale med de unge, inden de beslutter sig.

### **De skal kende alternativerne**

Men det er også indlysende, at forældrene tillægges et andet råderum end andre voksne med interesser i konflikten: Forældrene må gerne lægge pres på de unge for at møde frem til mæglingen, hvis det sker på en måde, så de unge kan træffe et valg på baggrund af viden - også om forældrenes holdninger. Lidt i retning af: "Det er måske ikke sjovt at gå til tandlægen, men der kan komme noget godt ud af, at du gør det!" Frivillighed forud for mæglingen betyder da, at de unge kender alternativerne, så de kan foretage et reelt valg. Det betyder også, at de unge vælger, om forældrene eller andre bisiddere / støt-tepersoner skal medvirke på mødet.

## **2. Frivillighed i mæglingsprocessen**

Når der således kan have ligget et vist pres på de unge for at deltage i mæglingen, har mæglerne i ungeprojektet en særlig etisk udfordring, da de skal være bærere af en ægte respekt for parternes autonomi under mæglingen. Det betyder f.eks.

at de gentager princippet om frivillighed for parterne ved starten af mæglingsmødet

at de ikke presser parterne til en aftale

at de sørger for balance og ligeværdighed i forløbet

og at de respekterer, hvis en part alligevel vælger at forlade mæglingen

I mange sager må mæglerne derfor også sørge for at etablere en god kontakt med forældrene, så disse får tillid til mægleren og kender deres egen rolle i mæglingsforløbet. Det typiske mæglingsforløb er indtil videre, at forældrene, hvis de er med, deltager som bisiddere.

## **4.6 Indirekte berørte parter og repræsentanter**

Med indirekte sigtes til, at nogle på den ene eller anden måde kan have en interesse i en bestemt konflikt uden at være direkte part i den. Det gælder f.eks. for ledere af en institution, organisation eller butikskæde, de unges kammerater og endelig lærere og pædagoger med relation til de unge.

### **En personlig proces**

Det ser ud til, at hverken mægling eller stormøder giver gode resultater, hvis deltagerne er repræsentanter for nogle andre i stedet for at være direkte berørte parter<sup>51</sup>. Det er der egentlig ikke noget overraskende i, da konfliktmægling jo netop virker ved, at parterne fortæller om deres følelser, og om hvilke konsekvenser konflikten eller overgrebet har haft i deres liv. Det er muligheden for at træde ud af roller og blive mennesker for hinanden, der er kernen i processen. Det er en meget personlig proces, som let bliver skævvredet, hvis andre interesser spiller ind. Bl.a. kan tendens til moralisering og påpejning af institutionens regelsæt komme til at fylde i processen hos en deltager, der repræsenterer kolleger eller medarbejdere, med det resultat, at de unge bakker ud eller føler sig nedgjort.

### **Kammerater i konfliktens udkant**

De unges venner og kammerater kan være mere eller mindre påvirket af konflikterne og af rygter og misforståelser, der kan give anledning til myter, utryghed og forsvarsberedskab hos grupper af unge, som det ses i dette citat:

"Hvis der har været en slåskamp til en fest og det ender med en situation, som man kunne mægle i. Så kan man være 100 % sikker på, at 500-600 andre kender sagen, kender epi-

---

51 Projektet har få eksempler. I Sverige har man samme erfaring fra en del mæglingssager om tyveri fra butikker, hvor konfliktmægling har foranstaltet møder mellem den unge og en repræsentant for butikskæden, jf. Christy, Lotte: Konfliktmægling for unge. Masterafhandling - Københavns Universitet - Det Juridiske Fakultet - maj 2004. Ikke publiceret.

soden. Det gør de dagen efter via SMS og alle mulige andre ting. Og der er måske 600 forskellige versioner af den.”<sup>52</sup>

Citatet understreger gruppetilhørsforholdets betydning i de unges liv. Det er derfor sandsynligt, at en formidling til kammerater om, at konflikten er bilagt kan skabe øget tryghed i de unges netværk af kammerater. I et læringsperspektiv kunne man håbe på, at kammeraterne også får et nyt blik på deres handlemuligheder i konflikter ved at høre om, at det er muligt at gøre noget ved en eskalerende situation.

### **Hvad skal andre have at vide?**

Når en mægling er overstået kan det være nødvendigt at overveje, om andre skal vide noget om resultatet. Det er en udfordring af mæglingens etiske princip om fortrolighed. Mægleren skal respektere den unges sårbarhed og retfærdighedsfølelse i forbindelse med mæglingen ved at bevare fortroligheden. Men det kan samtidig være til gavn for den unges liv, at andre uden for mæglingsrummet informeres om resultatet.

### **To behov**

To behov støder sammen her: Den unges behov for fortrolighed og andre parterers behov for at vide, at konflikten er bilagt, og at der er etableret en vis form for sikkerhed for, at den ikke blusser op igen.

Hvad skal parterne sige, når de er tilbage i virkeligheden hos vennerne? Mægleren kan være med til at skabe en overgang til virkeligheden, som er til at håndtere for de unge. Typisk ved at lade de unge aftale, hvem der skal vide hvad om forløbet.

I stormøder er de berørte personer oftest til stede. Derfor bliver spørgsmålet om fortrolighed som regel ikke til et problem i den model.

### **Læreres og pædagogers (il)legitime interesser**

Presset på både mægler og parter kan være stort fra henvisende instanser og andre indirekte parter. Lærere, pædagoger og skoleledere kan lægge pres på de unge for, at de skal deltage i mægling. Efter forløbet kan de lægge pres på mægleren.

Udenfor ventede de to pædagoger, som havde bragt dem til stedet. De sagde så til drengene: Kan I ikke lige gå ud, vi skal lige tale med x (mægleren). Ungemægleren mærkede med det samme, at drengene med deres kropssprog reagerede på dette og skyndte sig at sige til pædagogerne: Hvis det handler om mæglingen, så kan jeg ikke fortælle jer noget om det.<sup>53</sup>

Den mægler, som oplevede dette, betegner det som et afgørende sekund, hvor hele mæglingen kunne være faldet på gulvet.

### **Et mineret område**

Også her støder to behov sammen. Igen er det på den ene side konfliktparterens behov for respekt for fortroligheden. På den anden side kan berørte skoler og institutioner have mere komplekse behov i forbindelse med de unge, som de har et opdragelses- og undervisningsansvar over for. Disse behov kan være legitime nok, idet ansvarlige voksne ser det som en del af deres opgave at støtte de unges individuelle udvikling og de indbyrdes relationer mellem de unge. Konfliktmæglingen kan være med til at sætte gang i en positiv og handleudvidende spiral, som lærere og pædagoger med interesse for de unge gerne vil understøtte.

Et andet legitimt behov for at blive inddraget i en konfliktmægling udspringer af det paradoks, at lærere og skoleledere på den ene side er autoritetspersoner og dermed i en magtposition over for de unge med mulighed for at udøve social disciplin mod (jf. McCold & Wachtel, afsnit 2.4) - altså uddele sanktioner. På den anden side kan de samtidig føle en stor magtesløshed i form af manglende handlemulig-

heder over for elever, som de oplever, er vanskelige at have med at gøre, og som skaber problemer for lærerne i deres virksomhed.

I det lys kan lærere og skoleledere ses som direkte berørte parter i et samlet konfliktbillede omkring den unge. Selv om de måske ikke er det i forhold til en konkret episode. Dette fænomen udgør en stor udfordring for ungemæglerne, som i deres mæglerfunktion således manøvrerer i lettere mineret område med mange interesser på spil!

### **Uudnyttet mulighed**

En erfaren ungemægler peger på den særlige og noget uudnyttede mulighed, som skoler og institutioner har for at arbejde med en genoprettende praksis i institutionen. Når en konflikt er eskaleret til et niveau, hvor mægling er svaret, har der i mange situationer forinden været muligheder for at bruge konflikten mere konstruktivt i det miljø, hvor den udspiller sig:

Jeg er meget tilhænger af, at vi får placeret ansvaret noget mere ude hos de mennesker, som egentlig kan løse det på den bedste måde. Og jeg synes, det ville være så dejligt, hvis man kunne lave ung-til-ung mægling i stedet for. Så er det bare noget, man får gjort - der hvor de unge er. Så kan man jo overflødiggøre sådan nogle som mig og andre. Det ville da være en klar fordel!<sup>54</sup>

Omvendt kan en konfliktmæglingsproces netop være med til at afdække forhold, som de pågældende skoler og institutioner har været uvidende om, og som med mæglerens mellemkomst gøres tilgængelig for de voksne.

### **Inviterede skolelederen med**

Der er ofte en masse problemstillinger i den aldersgruppe, som mæglingen vedrører. For at have en med som har base der, hvor problemerne udspiller sig, inviterede en af mæglerne i et tilfælde en skoleleder med som bisidder til mæglingen. Både for at udbrede kendskabet til mæglingen på skolen. Men også for, at skolelederen kunne tage hånd om problemerne bagefter.

Andre mæglere er skeptiske over for at have en bisidder med, for at vedkommende kan tage over senere. Det kan være svært at afklare, hvorvidt denne person skader sagen eller er en hjælp i sidste ende. Nogle peger på det problem, at skolelederen måske har en forudfattet holdning til de involverede, som kan have betydning for hans og deltagernes oplevelse af mæglingen.

En enkelt har erfaring med, at deltagelse af en bisidder fra socialforvaltningen har affødt ringe helt ind i forvaltningen og vurderer det positivt, men er opmærksom på faren.

Det må understreges, at det er en selvfølge, at de unge er med til at bestemme, hvem de vil have med som bisiddere.

## **4.7 Konflikter mellem børn og voksne**

Konflikter mellem børn og voksne har frembudt særlige problemer for mæglerne. Der ligger en naturlig asymmetri i den slags sager, som kan vanskeliggøre mæglerens arbejde med at skabe balance og ligeværdige relationer under mæglingen.

### **Generationskonflikter**

I sager mellem børn og forældre vurderer mæglerne det som positivt og udbytterigt at anvende mæglingens metoderne. Det er virksomt at anvende mæglingens spilleregler om at lytte til hinanden og ikke afbryde. Og mægleren bliver en slags oversætter, som kan formidle de budskaber, parterne måske længe har råbt til hinanden, på en hørlig og forståelig måde. Hermed opløses barrierer mellem børn

---

54 Christy, Lotte: Konfliktmægling for unge. Masterafhandling - Københavns Universitet - Det Juridiske Fakultet - maj 2004. Ikke publiceret.

og forældre. I disse sager er relationen altid mindst lige så vigtig som det aktuelle stridsspørgsmål, og begge parter bliver lettede, når de opnår reel kontakt med hinanden igen.

### **Magt, magtesløshed og asymmetri**

I barn - forældre konflikter oplever nogle af mæglerne således, at de står lige med begge parter. Det forholder sig anderledes med konflikter mellem lærer og elev eller pædagog og ung, hvor mæglerne er mere tilbageholdende med at anvende mæglingemetoden. Det skyldes, at de oplever en implicit forventning fra lærer eller pædagog om, at mægleren skal være på dennes side. Dermed bliver det afgørende for, om mæglingen skal finde sted, at parternes forventninger til mæglingen først afklares.

#### **Svært for en voksen professionel**

For en voksen med en professionel opgave over for et barn eller en gruppe unge, kan det være meget vanskeligt at agere som en direkte konfliktpart, der er krænket og såret af en ung. Den professionelle voksne er i kraft af professionen og den institution, den er knyttet til, udstyret med autoritet til at tildele sanktioner eller på anden måde anvende direkte eller indirekte magt over for barnet, hvis det overtræder normer og regler. Det er ofte netop denne professionelle autoritet, der er krænket, og den voksne kan opleve at blotte sig som privatperson og gøre sig sårbar ved at konkretisere sine følelser og behov i en mægling med et barn. Mens barnet vil opfatte den voksne som magtfuld, vil den voksne ofte sidde med en oplevelse af at blive magtesløs, når den professionelle institutions rammer og regler 'ophæves' i mæglingen til fordel for et ligeværdigt menneskeligt møde. Begge parter kan på skift opleve, at de sidder i en asymmetrisk situation.

Det kan lade sig gøre at anvende de forskellige mæglingsmodeller også i sager mellem børn og voksne, men det kræver erfaring og et solidt forarbejde, hvor roller og forventninger afklares.

## **4.8 Fortrolighed - tavshedspligt - indberetningspligt**

Mægling er som beskrevet en fortrolig proces. Det betyder, at mægleren har tavshedspligt i forhold til det, der kommer frem under mæglingen. Parterne opfordres til det samme. Oftest vil praksis være, at parterne ved afslutningen af processen sammen med mægleren aftaler, hvem der skal vide hvad om forløbet og en eventuel aftale. Eneste undtagelse fra mæglerens tavshedspligt er naturligvis, hvis der kommer oplysninger frem, som er dækket af underrettningspligten. I så fald må mægleren stoppe mæglingen og indlede en anden proces med parterne - eller med den part, som det handler om.

I afsnit 4.6 om konfliktens parter, bisiddere og repræsentanter skildres nogle af de vanskeligheder der kan opstå for mægleren i forhold til denne tavshedspligt. Dilemmaerne udspiller sig især i forhold til de øvrige voksne, der arbejder med eller støtter børnene til daglig.

### **Anonymitet som dilemma**

En anden vanskelighed opstod undervejs i to former:

- Visitationsgruppen har en naturlig interesse i at kende resultatet, da de unge måske også optræder i andre episoder både før og efter den aktuelle mægling.
- Mæglergruppen arbejder med kollegial supervision for at udnytte erfaringerne og højne kvaliteten af mæglingstilbudet. Her kan det være svært at anonymisere sagerne, som det vil ske i andre supervisionsfora, da mæglergruppen er lokalt forankret og mæglerkollegerne kan ofte genkende de involverede parter alligevel.

Det samme problem opstår i forhold til pressen, som på den ene side er nødvendig for at udbrede kendskabet til mæglingstilbudet, men som på den anden side vil fortælle 'historier' og beskrive personer af kød og blod.



Dilemmaerne er blevet drøftet undervejs med de forskellige kommuners mæglerhold. Vi har ikke nogen færdig løsning på problemet, men må foreløbig konkludere, at mæglerens grunduddannelse har stor indflydelse på deres evne til at navigere sikkert i dette farvand. Her tænkes især på, at de gennem uddannelsen må have tilegnet sig et solidt fundament i form af det etiske grundlag, som mægling bygger på. Respekten for parternes autonomi og integritet, forståelsen for konflikter som et livsvilkår og andre grundantagelser må indgå i uddannelsen for at forhindre, at mægling reduceres til en mekanisk værktøjskasse på linje med (andre) sanktioner. Faren ligger snublende nær, fordi mæglerne også har andre kasketter på i forhold til de unge. De relevante regelsæt fremgår af bilag 2.

## 4.9 Mægling i sager om mobning?

Konflikter er en normal del af livet. Det er mobning ikke. Der hersker i Danmark og i de nordiske lande en vis uenighed i miljøet af konfliktmæglere - og også mellem konfliktmæglere og antimobbestrateger. Uenigheden går på, om mobning skal opfattes som konflikt eller ej, og dermed om man kan bruge konfliktmægling i sager, hvor mobning indgår. Dette spørgsmål har optaget projektets konfliktmæglere, og de har forskelligartede erfaringer med det. Nedenstående sammendrag er udarbejdet i fællesskab af Lotte Christy og Helle Rabøl Hansen<sup>55</sup> til lærernes fagblad Folkeskolen i januar 2006. En længere artikel på [www.hvahardugangi.dk](http://www.hvahardugangi.dk) går i dybden med spørgsmålet og giver praktiske anvisninger.

### Mobning har sine egne mønstre

Mange negative handlinger får ofte betegnelsen mobning uden at være det. Måske for at understrege alvor og drama i det der er hændt? Mobning har sine helt særegne mønstre og strukturer, og kan ikke forklares alene med at være en negativ handling. Hvis ikke de særlige strukturer iagttages, er det svært at intervenere med succes. Negative handlinger behøver ikke at være et udtryk for udstødelse, men kan være magtmisbrug, drillerier eller udtryk for en konflikt. Der er tale om forskellige situationer, som kræver forskellige løsningsstrategier. Vi forsøger at gå tilbage til begrebernes udgangspunkt og definitioner. Vi skiller dem ad for at gøre forskelle og ligheder tydeligere.

Konflikter normale, hvor mennesker er sammen. De handler overordnet om at få fællesskaber til at fungere, så modsætninger og misforståelser kan komme frem og blive bearbejdet til gavn for den fælles udvikling. Konflikter er i udgangspunkt hverken onde eller gode, men neutrale og et fælles grundvilkår for fælles væren.

Mobning er derimod en hierarkisk opbygget udstødseskultur, hvis funktion er primært negativ. Mobning er ikke ond eller god. Den er heller ikke en normal del af ethvert liv. Den opstår, når bestemte faktorer er til stede, og disse faktorer kan enten hæmmes eller fremmes.

### En konflikt har to aspekter

En konflikt er en uoverensstemmelse, der indebærer spændinger i og mellem mennesker. En konflikt har to aspekter: Sag og relation. Uoverensstemmelsen viser hen til sagens substans. Det handler om noget; der er et problem. Vi er ofte uenige om noget, uden at opleve det som konflikter. Det er først, når det begynder at gnistre, og når vi oplever ubehagelige følelser over for en anden eller føler os angrebet, at der opstår spændinger, som påvirker forholdet mellem os. Måske opleves ubehaget kun af den ene part, men det kan være nok til at påvirke adfærden fremover: Måske holder jeg op med at hilse, eller jeg finder en fejl hos den anden, som jeg kan påtale. De to aspekter, sag og relation, er næsten altid til stede i konflikter, men med forskellig styrke. I jalousikonflikter i pigegrupper kan det være selve relationen, der er sagen. I stridigheder om fordeling af tiden på fodboldbanen i frikvarteret kan det være nemmere at "holde sig til sagen". Ofte fletter de to aspekter sig imidlertid grundigt ind i hinanden og mudrer overblikket til. Det gælder f.eks. i sager med vold: En henvendelse til politiet kan gemme en gammel uoverensstemmelse, som parterne har glemt, fordi de siden på skift har været voldelige over

---

55 Antimobbestrategi. Helle Rabøl Hansen har skrevet Grundbog mod mobning, Gyldendals Lærerbibliotek 2005.

for hinanden. En dag bliver det så for meget for den ene eller begge. En tidlig mægling kunne afklare, hvad der er sag og relation, før parterne pludselig står med et politianmeldt forhold.

### **Konfliktmægling**

Når livet med konflikter bliver ubehageligt, kaotisk og energislugende, er der brug for en kortlægning af konflikten og dens parter: Hvad handler det om, hvem er involveret, og hvad vil de? Nogle konflikter kan klares mellem enkelte personer med eller uden hjælp. Andre kræver inddragelse af flere parter, måske hele gruppen eller klassen.

Når parterne ikke selv kan løse konflikterne, kan der være brug for en konfliktmægler. Grundprincipperne for konfliktmægling er, at processen er frivillig og fortrolig, og parterne får hjælp til selv at finde ud af løsninger, som de er tilfredse med. Mægleren leder processen, hjælper parterne til at få talt ud, træffer ingen afgørelser i sagen og agerer upartisk over for parterne.

### **Mobning er systematisk forfølgelse**

Mobning kan defineres som gruppens systematiske forfølgelse eller udelukkelse af en enkelt person i en social sammenhæng, hvor denne person er "tvunget" til at være.

Mobning er et gruppefænomen. En slags negativ orden i grupper der er vilkårligt sammensat. Mobning består af en lang række gentagne mønstre af overgreb over et vist tidsrum. Der er tale om systematisk udstødelse. Mobning kan være aktiv, synlig eller inaktiv og tavs. Mobning sker hovedsageligt i grupper, hvor medlemmerne har et fælles tilhørsforhold, det vil sige i en klasse, på et fodboldhold, en militærdeleling eller på en arbejdsplads. Når der sker mobning, ekskluderes et medlem af en gruppe, som vedkommende er afhængig af. Derfor er udstødelse meget nedbrydende og passiverende for ofret.

### **Antimobning er ikke neutral**

Antimobning kræver en proces, hvor der skal tages fælles beslutninger om acceptabel og ikke acceptabel adfærd. Og mobningens karakter af overgreb gør det nødvendigt, at den der griber ind, gør det for at beskytte ofret. Det betyder, at den, der griber ind, ikke er neutral over for mobningen eller upartisk. Formålet er jo netop at beskytte og vise solidaritet med offeret.

Derfor kan vi ikke uden videre bruge konfliktmæglingens principper om frivillighed hos parterne og upartiskhed hos mægleren. Men konfliktmæglingens positive traditioner for konstruktiv dialog og ikke-gengældelse kan formentlig bruges, når den voksne taler med aktørerne. Og når mobningen er stoppet, kan processen understøttes af konfliktmægling i konkrete episoder. Det er bare vigtigt at gøre sig klart, hvilke grundprincipper fra konfliktmægling, der kan anvendes ved mobbeintervention, og hvilke der ikke kan.

## **4.10 Hvordan afgrænser man konflikthåndtering fra mægling?**

Mæglerne har drøftet, om alt det konfliktarbejde, de laver, kan kaldes mægling, eller om dette kun gælder 'rene' mæglingssager, hvor parterne mødes med en upartisk mægler på et neutralt sted. Dette spørgsmål har givet anledning til en del meningsudveksling mellem mæglerne bl.a. på erfaringsseminarerne. Visionen med konflikthåndtering og mægling er, at børn og unge bliver bedre til SELV at løse deres konflikter. I Utopia ville man altså gerne overflødiggøre mægling, som netop bringer en tredje part ind i konflikten, når parterne ikke selv kan klare den.

På vej op ad en konfliktrappe er der mange ting, konfliktparterne selv kan gøre for at afspænde situationen og få en dialog i gang. Men mægling kommer ind, når kontakten er slukket eller negativ. Når tilliden er brudt, og frygt og fjendebilleder stortrives. Mæglerens neutralitet og upartiskhed er derfor vigtig at pleje. Mægleren tilbyder en kanal for en fornyet og anderledes kontakt, hvor relationerne kan genfindes og løsninger skabes - af parterne selv. Det kriminalitetsforebyggende potentiale ligger i en an-

tagelse om, at de unge ved at deltage i en mæglingsproces ikke blot får løst konflikten, men også lærer noget om konflikter og om sig selv, så de i fremtiden bedre kan håndtere deres egne konflikter.

### En mæglende person

I skoleprojekter med konflikthåndtering anvendes udtrykket en 'mæglende' person om den funktion som rollemodel, lærere og pædagoger har over for børnene. En mæglende person demonstrerer mæglingens værdier og gør brug af dens metoder i mange konfliktsammenhænge: undersøger i stedet for at dømmе; lytter mere end hun taler; spørger til følelser, behov og motivation, fordi hun ved, at parter i konflikt ser virkeligheden vidt forskelligt, og som lader parterne eje deres egen konflikt. Det er langt hen ad vejen de samme personlige kompetencer og de samme redskaber, som en person, der vil mægle, må tilegne sig. Men en mæglingsproces har derudover særlige rammer og er struktureret i bestemte faser, netop fordi der er større afstand og mistillid mellem parterne.

Det er konfliktens karakter og dynamik, der afgør, hvordan den bedst kan håndteres. Og der er stor forskel på, hvilke konflikter, projektets mæglere møder. Fra almindelige konflikter i skoleklasser til overgreb og anmeldte voldssager, som politifolkene og de opsøgende medarbejdere møder.

### Mægling til daglig

Praksis giver anledning til et par bemærkninger:

For det første kan man tænke sig, at den konfliktbearbejdelse, som udføres af mæglere, der er lærere, pædagoger og socialrådgivere til daglig, kan forebygge optrapning af konflikten. Dvs. at færre konflikter når et niveau, hvor mægling er nødvendig.

For det andet får disse mæglerne til daglig en mulighed for at øve sig i at lave et 'mentalt' mæglingsrum sammen med parterne ved at lave alternative rammer om konfliktløsningen og bruge deres kompetencer i mange sammenhænge. Mange mæglere har således fremhævet mæglingsuddannelsens betydning for nyudvikling af deres daglige praksis.

For det tredje er der eksempler på, at selv om en sag er blevet henvist til mægling, uden at det reelt kommer til et møde mellem parterne, har alene mæglerens formøder og telefonsamtaler med parterne betydet en ændring i deres relation og holdning til konflikten. Og måske har de fået hjælp nok til at klare resten selv.

## 4.11 Konfliktmægling for unge som institution?

I en af de største undersøgelser af offer-krænker mægling i Nordamerika anfører Mark Umbreit i konklusionen:

I takt med at mægling mellem offer-gerningsmand breder sig og bliver mere institutionaliseret, er der en fare for, at den tilpasser sig det dominerende system: gengældende retfærdighed, i stedet for at påvirke det eksisterende system til at integrere den vision for genoprettende retfærdighed, som mægling er baseret på<sup>56</sup>

En øget institutionalisering af håndteringen af unges konflikter og destruktive handlinger kan have både fordele og ulemper:

Fleere unge kan ved at deltage i en proces, som de oplever retfærdig, på den ene side få mulighed for at opleve, at deres selvstændighed og indflydelse på eget liv øges. De unge bør også vide, hvor de selv kan henvende sig om problemer, der er ved at vokse dem over hovedet.

---

56 Umbreit, Mark S., Coates, R.B. & Kalanj, Boris: Victim meets Offender: The Impact of Restorative Justice and Mediation, Criminal Justice Press, Willow Tree Press, Inc., New York 1994 side 155. For yderligere uddybning af spørgsmålet om institution alisering henvises til Christy, Lotte: Konfliktmægling for unge. Masterafhandling - Københavns Universitet - Det Juridiske Fakultet - maj 2004. Ikke publiceret.

På den anden side kan der samtidig blive tale om en udvidet, formel social kontrol fra samfundets side. Det sidste kan man sige i nogen grad sker i Norge, hvor en del unge under 15 år 'hentes ind' i konfliktråd via politiet og medvirker i mægling. Dette kan for nogen synes som en alvorlig reaktion. Men disse unge og deres lidt ældre kammerater får samtidig mulighed for at komme videre i livet uden plet på straffeattesten ved selv at påtage sig et ansvar for at rette op på de skader, de har forvoldt.

### **Tid, professionalitet og rummelige rammer**

Konfliktmæglingsprogrammer for unge skal udfolde sig inden for rammerne af det moderne samfunds institutioner, hvor effektivitet og resultatmål vægtes højt. I projektets levetid har de lokale projekter som beskrevet i evalueringsrapporten konkurreret med strukturreform og økonomiske begrænsninger i kommunerne. Mæglerne kan dermed komme til at arbejde under stramme resursetildelinger.

Konfliktmægling kræver tid, professionalitet og fornuftige rammer for at kunne fungere og skabe holdbare resultater. Til gengæld viser resultaterne fra projektet, at der er meget at hente, hvis de anvendte resurser faktisk betyder, at de unge afholder sig fra yderligere destruktive handlinger fremover. Det er i samklang med de nyeste internationale forskningsresultater, som peger på, at konfliktmægling i form af konfliktråd for unge har en effekt i form af mindre risiko for tilbagefald til kriminalitet (se evt. afsnit 2.5).

### **Ikke blot en teknik**

Set med projektlederens øjne er der - i glæden over de konstruktive potentialer, mægling har vist sig at have i denne målgruppe - grund til at understrege de forudsætninger, der skal til, for at sikre en høj kvalitet og forhindre magtmisbrug. Konfliktmægling er ikke blot en teknik. Det er en alternativ måde at behandle følger af krænkelser og overgreb på. Mægling har basis i antagelser og værdier og er omkranset af en grundlæggende etik, som giver den legitimitet og kvalitet. Det er derfor, det kan opleves retfærdigt af de unge at deltage i mægling, selv om det ikke lige står højest på ønskesedlen at gå derhen. Et etisk fundament er afgørende for de mange valg og vurderinger, som ungemæglerne må foretage, når de står med en konkret sag og nogle ophidsede unge og forældre. Uden dette fundament kan den vision om genoprettende retfærdighed, som skal bære resultaterne, risikere at blive blæst omkuld.

Jeg vil pege på to søjler, som kvaliteten kan hvile på: Professionalitet i mæglerkorpset og rummelige rammer omkring mæglingstilbudet.

### **Ungemæglernes professionalitet**

Med professionalitet sigter jeg ikke til, at mægling skal blive til en profession i sig selv, men til at den udføres med en høj grad af kunnen, viden og troværdighed. Derfor er en solid uddannelse central, vel at mærke en uddannelse, som også giver deltagerne mulighed for at forholde sig til personlige og etiske udfordringer i mæglerrollen. Og især er det vigtigt, at ungemæglerne forholder sig til den risiko for magtmisbrug, der kan ligge i deres dobbeltrolle som mæglere og ansatte med en anden 'kasket'.

Ikke mindst i forhold til marginaliserede unge, som i forvejen reagerer ud fra en oplevelse af magtesløshed i forhold til samfundet og dets repræsentanter, er det afgørende, at de kan møde troværdige voksne, som respektfuldt kan hjælpe dem videre uden den moralisering og skæld ud, som de er blevet immune overfor. Og netop i konfliktsituationer, som kan ende med at bringe dem på kant med loven, er dette måske ekstra afgørende. Det er samtidig klart, at der er mange årsager til den marginaliserede position - årsager, som konfliktmægling og konfliktråd ikke ændrer ved. Ungemæglerne fremhæver, at respekt er et særligt omdrejningspunkt for marginaliserede unge. Derfor oplever mæglerne, at denne gruppe (og deres forældre) reagerer positivt på mødet med en metode, der bygger på respekt.

### **Fornuftige rammer om konfliktmægling**

Det vil på baggrund af det nu afsluttede pilotprojekt være interessant med en dansk debat om fordele og ulemper ved yderligere institutionalisering af rammerne om tilbud til unge om konfliktmægling. Skal

vi arbejde mod de fordele, der kan være ved at gå den norske vej, f. eks. i forbindelse med en kommende udbredelse af konfliktråd i Danmark? Eller skal vi videreudvikle rammerne for alternative kommunale tilbud i projektets ånd, f.eks. inden for SSP området?

I hvert fald må man advare mod, at rammerne om konfliktmæglingen bliver for snævre, idet mægling og rationaliseringsmål harmonerer dårligt sammen. De store kvalitetskrav til mæglere, som resultaterne bygger på, fortjener et institutionelt modsvar i form af rammer, der sikrer mæglerne mulighed for supervision, refleksion og erfaringsudveksling samt den fornødne tid til mæglingsprocesserne.

## 5. Perspektiver og anbefalinger

Tilbud til de 12-15 årige om konfliktmægling er endnu et ungt projekt i stadig udvikling i projektkommunerne. Projektet bygger på tanker om genoprettende retfærdighed og grundværdier fra konfliktmægling. Det har vist klare resultater og potentialer i forhold til målgruppen, idet de unge ser ud til at profitere af mæglingen.

Der er tegn på, at konflikthåndtering og konfliktmægling kan virke såvel reaktivt som proaktivt. Reaktivt ved at stoppe destruktive handlinger, som kan udløse større og voldsommere konflikter. Og proaktivt gennem den indsigt, de unge kan få igennem mæglingsprocessen, og som kan forbedre deres handlemuligheder i konfliktsituationer. Øget brug af konfliktmægling blandt unge kan dermed få et skærpet kriminalpræventivt sigte. Dette perspektiv understøttes af den nyeste forskning, som dokumenterer mindre tilbagefald til kriminalitet blandt unge der har deltaget i konfliktråd.

### Nogle er i gang

Et par nye kommuner er allerede inden projektafslutningen i gang med at skabe deres egne mæglingstilbud til de unge på basis af de foreliggende erfaringer. Det sidste peger på, at der især inden for SSP-området spores en forventning om kriminalpræventive potentialer i at anvende konfliktmægling til unge. Mæglere og tovholdere udtrykker desuden behov for koordinering og støtte til forankring af konfliktmægling for unge. Dels i forhold til at udvikle netværket mellem ungemæglere og dels for at sikre let adgang til uddannelse af nye mæglere i såvel nuværende projektkommuner som i nye kommuner.

Denne rapport har beskrevet nogle af de særlige udfordringer, som 'ungemæglere' møder i deres arbejde. Udfordringer, som for en dels vedkommende adskiller sig fra andre mæglingssituationer. Derfor understreges for det første betydningen af solid uddannelse til de voksne, der skal mægle, og af en vis fleksibilitet i mæglerkorpset. For det andet er det vigtigt at skabe rammer om mæglingstilbudet, der sikrer kvaliteten. Det vil sige en klar, enkel og hurtig visitation af sager, den nødvendige tid til mæglingsarbejdet og resurser til supervision og erfaringsudveksling blandt mæglerne.

Endelig er det oplagt at pege på perspektiver for videreudvikling af tilbud, der kan øge målgruppens handlekompetencer i forhold til ungdomslivets konfliktsituationer, og som kan skaffe yderligere erfaringer om de kriminalpræventive potentialer i konflikthåndtering og mægling.

### 5.1 Perspektiver og ideer

Med de foreliggende resultater fra projektet er der basis for at anbefale yderligere udviklingsarbejder med henblik på at få flere erfaringer med konfliktmægling blandt unge.

#### Ung til ung og skolemægling

Tovholderne i projektkommunerne ser en mulig synergieffekt ved samtidig med et tværfagligt kommunalt tilbud til de unge at satse på øget brug af konflikthåndtering og mægling i skolerne, hvor målgruppen tilbringer en stor del af tiden. Der kan være oplagte fordele ved at tænke konflikthåndtering mere bredt i forhold til målgruppen af unge i et bestemt lokalområde.

I projektet er udviklingen gået flere veje: Skoler, som allerede arbejder med konflikthåndtering og skolemægling, har set en naturlig udvikling i at flytte kompetencerne med de unge ud i lokalområdet uden for skolen. Hvis de unge i forvejen er fortrolige med konfliktmægling, bliver det lettere at få fritidens større konflikter behandlet ved hjælp af mægling. Samme idé om synergieffekt har fået andre kommuner, som er startet med at indføre ungemægling, til at oprette nye projekter med skole- og elevmægling, hvor elever uddannes og mægler selv.

I kommunerne kan man altså med fordel tænke i en samlet overordnet strategi, som kan øge de unges trivsel i både skoler og fritid og dermed få et kriminalpræventivt sigte.

### **Workshops for unge i konflikthåndtering - en opgave for ungdomsskolen?**

I projekt Gatemægling i Oslo var et af elementerne et træningsforløb for 'gadens unge'<sup>57</sup>. Unge fra forskellige grupperinger blev tilbudt et antal eftermiddage og en weekendtur, hvor de med unge rollemodeller som vejledere sammen med erfarne trænere fik et kursus i konflikthåndtering. Gadens konflikter blev så at sige hentet ind og sat under lup i et øverum, hvor de unge kunne lære sig alternativer til deres normale - voldelige - måde at klare konflikterne på.

Endnu er konflikthåndtering i Danmark ikke så udbredt, at alle børn og unge i skolen har lært noget om at klare konflikter. Konfliktmægling for 12-15 årige tilbyder en akut indsats i forhold til konkrete episoder, men følges ikke op af en mere kontinuerlig læreproces. Til de lidt ældre og til grupper af unge, som er kendt for begyndende risikoadfærd kunne et tilbud om trænings-workshops virke proaktivt på længere sigt. En opgave for ungdomsskolen eller ungdomsklubben?

### **Grupper i konflikt - stormøder - politiets rolle?**

Der er et konstateret behov blandt ungemæglerne for at udvikle modellen med stormøder i Danmark. De spæde erfaringer, der er fra projektet, viser potentialer i metoden. Samtidig er der brug for, at den udvikles mere målrettet og tilpasses danske forhold, ligesom det er vigtigt at undersøge yderligere, i hvilke typer sager, metoden med fordel kan anvendes. For nærværende ser det ud til primært at være i alvorligere og større sager, dvs. ofte sager, hvor der er sket klare overtrædelser eller overgreb, og hvor politiet er indblandet. Ikke mindst, fordi det er tidskrævende at forberede et stormøde med mange involverede parter. I Australien og England ledes tilsvarende processer ofte af politifolk med specialuddannelse. Det kunne være spændende at udvikle et tættere samarbejde med Politi-benet i SSP-samarbejdet om disse nye metoder.

Samme behov for udvikling gælder gruppetudier generelt. Projektdeltagerne har været meget opmærksomme på, hvor mange af konflikterne i denne målgruppe, der er grupperelaterede. Risikoadfærd hænger ofte tæt sammen med gruppetilhørsforhold. Der er brug for at koble den fagspecifikke viden om gruppeprocesser og gruppedannelser med den faglige konflikt- og mæglingsviden. Heri ligger oplagte teori- og metodeudviklings muligheder.

### **Konfliktråd som alternativ? En ny debat?**

I Danmark er konfliktråd for unge over den kriminelle lavalder et supplement til straf - i Norge et alternativ. Der er fordele og ulemper ved begge modeller. I Danmark har man med Konfliktmægling for 12-15 årige forsøgt at træde nye kriminalpræventive stier i forhold til den yngre målgruppe af unge under den kriminelle lavalder. Samtidig er fremtiden for de danske Konfliktråd i skrivende stund endnu uafklaret.

Det er et håb, at de foreliggende erfaringer med projekt Konfliktmægling for 12-15 årige også kan være med til at præge debatten om konfliktråd. Hvilke muligheder giver konfliktråd for de unge, som samfundet ønsker at præge, så de afholder sig fra risikoadfærd og kriminalitet?

---

57 Dale, Geir: Konflikt i gatelyst - aktiviteter, resultater og udfordringer i Gatemeglingsprojektet. Oslo, juni 2002

## 5.2 Anbefalinger

### - samlet fra evaluerings- og projektrapport

#### Vedr. organisering

- Lokal styring ved tovholder med klart mandat og opbakning fra det relevante ledelsesniveau. Få og beslutningsdygtige personer i tovholderens referencegruppe.
- Klare fordele ved tilknytning til en (velfungerende) SSP-struktur.
- Et aktivt, formidlende visitationsled med en enkel og hurtig visitationsprocedure - f.eks. gennem nøgleperson i SSP-strukturen. Eller evt. direkte til mæglerne.
- Gode fysiske rammer om mæglingsprocessen: Et neutralt mæglings-sted i kommunen.
- Fleksible rammer om mæglernes arbejdstid med mulighed for selvstændig tilrettelæggelse.
- Resurser og opbakning til mæglernes netværk, supervision og vedligeholdelse af uddannelsen.
- Klare regler for aflønning af mæglerne - også når de arbejder på tværs af forvaltningsområder.

#### Vedr. mæglerne

- Tværfagligt mæglerkorps med fleksibilitet i forhold til arbejdstilrettelæggelse. Særlig opmærksomhed om arbejdsvilkårene for mæglere, der arbejder som lærere.
- Solid uddannelse til mæglerne - evt. med efterfølgende godkendelse som mægler. Følørdning anbefales til nye mæglere i etablerede mæglerkorps.
- Mægle sammen to og to i starten.
- Tid til erfaringsudveksling og supervision.

#### Vedr. mæglingerne

- Respekt for parternes frivillighed.
- Forarbejde og formøder kvalificerer selve mæglingsprocessen med denne aldersgruppe. Det bør være den aktuelle mægler, der fortæller de involverede parter om hvad mægling er, og hvordan den foregår.
- Aftale om opfølgning bør være et tilbud - evt. en rutine.
- Skærpet opmærksomhed i sager om mobning - overvej om andre metoder skal i brug.
- Klare retningslinjer i sager, der også er anmeldt til politiet.
- Tålmodighed - det tager tid at få tilbudet gjort kendt.

#### Vedr. uddannelsen

- Syv dages grunduddannelse med intensiv træning og feedback. (Se i øvrigt rapp.afsn.4)
- Tovholder og visitorator bør også uddannes i mægling for at kunne lede og visitere.
- Efterfølgende vedligeholdelse f.eks. i form af nyt input, træningsdage eller erfaringsudveksling på tværs af kommuner.
- Let adgang til uddannelse af nye mæglere - f.eks. gennem tværkommunalt samarbejde og SSP-samrådet.

#### Vedr. formidling

- Information til de unge i målgruppen via skoler, klubber og biblioteker. Evt. 'Go-cards'
- Omhyggelig orientering af potentielle henvisere af sager til mægling - dvs. andre persongrupper, der har med de unge at gøre.
- Få lokalpressen, skoleblade m.fl. til at skrive om vellykkede resultater af konfliktmægling.



## 6. Litteratur og web-sites

**Balvig, Flemming:** RisikoUngdom, Københavns Universitet og Det Kriminalpræventive Råd, 1999

**Balvig, Flemming:** Kriminalitet og social kontrol. Columbus, København 1995

**Bitel, Mark & Partners in evaluation:** Mainstreaming diversity: building bridges to young people in conflict - Final report on the evaluation of prosjekt gatemebling. April 2002

**Christie, Nils:** Konflikt som eiendom. Tfr 1977

**Christy, Lotte:** Grib Konflikten - om konstruktiv konflikthåndtering i skolen, Det Kriminalpræventive Råd 2003. Supplerende undervisningsmateriale findes på [www.dkr.dk/skoleliv](http://www.dkr.dk/skoleliv).

**Christy, Lotte:** Skolens Sociale Liv. Rapport fra et udviklingsprojekt, Det Kriminalpræventive Råd 2003. [www.dkr.dk/skoleliv](http://www.dkr.dk/skoleliv)

**Christy, Lotte:** Konfliktmægling for unge. Masterafhandling - Københavns Universitet - Det Juridiske Fakultet - maj 2004. Ikke publiceret.

**Dale, Geir:** Konflikt i gatelys - aktiviteter, resultater og utfordringer i Gatemeblingsprosjektet. Oslo, juni 2002

**Dale, Geir:** Stormøter -Konflikttransformation i sosiale netværk. Både Og - kreativt konfliktverksted. Oslo oktober 2003.

**Fisher, Roger & Ury, William:** Få "Ja" når du forhandler. Borgen 1984

**Henriksen, Claus S.,** Evaluering af konfliktråd, Center for Alternativ Samfundsanalyse, København februar 2003

**Holmboe, Morten,** Konfliktrådsloven, Kommentarudgave. Universitetsforlaget, Oslo 1993

**Johnstone, Gerry:** Restorative Justice, Ideas, Values, Debates, Willan Publishing 2002.

**McCold, Paul & Wachtel, Ted:** In Pursuit of Paradigm: A Theory of Restaurative Justice, Paper presented at the XII World Congress of Criminology, 10-15 August 2003, Rio de Janeiro, Brazil, International Institute for Restorative Practices, 2003, [www.restorativepractices.org](http://www.restorativepractices.org)

**Neimeyer, Robert A. & Tschudi, Finn:** Community and Coherence: Narrative Contributions to the Psychology of Conflict and Loss. I Fireman, Gary D., McVay, Ted E. & Flanagan, Owen J. (Eds) (2003): Narrative and Consciousness. Literature, Psychology and the Brain. Oxford: Oxford University Press.

**Rabøl Hansen, Helle:** Grundbog mod mobning. Gyldendals Lærerbibliotek 2005

**Rasmussen, Dagmar:** Konfliktråd I Danmark, Statusnotat, DKR april 2003.

**Snare, Annika & Lemone, Anne:** Genoprettelse og alternativ konfliktløsning, Kriminalistisk Årbog, Rettdvidenskabeligt Institut D, Københavns Universitet, 2001, Socialministeriet ved Bloch Jespersen, Susanne et al. : Børn og kriminalitet. København 2000, Statens Information.

**Umbreit, Mark S., Coates, R.B. & Kalanj, Boris:** Victim meets Offender: The Impact of Restorative Justice and Mediation, Criminal Justice Press, Willow Tree Press, Inc., New York 1994

**Umbreit, Mark S., Coates, R.B. & Vos, Betty:** The Impact of Restorative Justice Conferencing - a review of 63 Empirical Studies in 5 Countries. Center for Restorative Justice & Peacemaking, School of Social Work, University of Minnesota, May 2002, <http://ssw.che.umn.edu/rjp>

**Umbreit, Mark S., Coates, R.B. & Vos, Betty:** Victim-Offender Mediation: Three Decades of Practice and Research. I Conflict Resolution Quarterly, vol.22, no 1-2, Fall-Winter 2004

**Vindeløv, Vibeke:** Konfliktmægling, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København 2004, side 96, 253-264, 271-275

**Vindeløv, Vibeke:** Konflikt, tvist og mægling - konfliktløsning ved forhandling, Akademisk Forlag, København 1997 side 44, 45

**Weitekamp, Elmer G.M. & Kerner, Hans-Jürgen eds.:** Restorative Justice in Context. International practice and directions, Willan Publishing Devon UK, 2003, side 257-271

**Zehr, Howard:** Changing Lenses, Herald Press Scottdale, 1990, side 181 Zeuner, Lilli & Højland, Jeppe: Unge i det kriminelle felt - et studium af forskningslitteratur. København 2003, Socialforskningsinstituttet, side 7, 14-17, 80-105

#### **Web-sider:**

[www.dkr.dk](http://www.dkr.dk) - Det Kriminalpræventive Råd

[www.konfliktloesning.dk](http://www.konfliktloesning.dk) - Center for Konfliktløsning

[www.ssp-samraadet.dk](http://www.ssp-samraadet.dk) - SSP-Samrådet

[www.ffmpegk.dk](http://www.ffmpegk.dk) - Foreningen for Mediation og Konfliktmægling.

[www.konflikt.com](http://www.konflikt.com) - De norske konfliktråd

[www.n-f-m.org](http://www.n-f-m.org) - Nordisk Forum for Megling og konflikthåndtering

[www.restorativepractices.org](http://www.restorativepractices.org) - International Institute for Restorative Practices

[www.euforumrj.org](http://www.euforumrj.org) - European Forum For Restorative Justice

[www.realjustice.org](http://www.realjustice.org) - Real Justice (forum for conferencing)

# Bilag

## Bilag 1

### Om konfliktmægling i sager, hvor en retssag er aktuel

En konkret sag har vist, at der kan være uheldige konsekvenser af at 'blende' mægling og retsforfølgning, og styregruppen for projektet lægger stor vægt på, at det skal tages højde for disse konsekvenser.

De to systemer er principielt forskellige, og de kan være vanskelige at håndtere samtidig. Såvel af dem, der visiterer til mægling som af de parter, der deltager.

Der kan dukke sager op, hvor en ung er enten sigtet eller indkaldes som vidne. I mange af disse sager vil man måske vurdere, at mægling også er relevant.

#### **Erfaringer fra de voksnes konfliktråd**

I de voksnes konfliktråd er mægling et supplement til en retssag. Gerningspersonen har erkendt hændelsesforløbet, før sagen bliver henvist til mægling.

Som udgangspunkt foregår mæglingen før retssagen. Mægling og straffesag behandles sideløbende og uafhængigt af hinanden. En evt. skriftlig aftale mellem parterne i et konfliktråd indgår dog som et dokument i retssagen, og dommeren kan ved sin afgørelse tage hensyn til aftalen.

Der har i de voksnes konfliktråd været sager, hvor ofre og gerningspersoner af mange forskellige årsager har ønsket at vente med at mødes i konfliktråd, indtil retssagen var overstået. Det væsentlige er, at parterne selv afgør, om og hvornår de mødes - evt. efter drøftelse med forsvarer eller andre.

#### **Fokuspunkter for børn og unge-mægling:**

Hvis der henvises til børn og unge-mægling i en sag, der også er aktuel som retssag, skal parterne have erkendt hændelsen forud for mæglingen. Det har især en afgørende betydning i sager, hvor mæglingen foregår før retssagen. Der bør således ikke fremkomme nye oplysninger af betydning for retssagen under en mægling.

Når vi har med børn/unge at gøre, er der grund til en særlig opmærksomhed på, at de ikke bliver bragt ud i en uholdbar situation. De unge kan have vanskelighed ved selv at overskue konsekvenserne af at være involveret i både det juridiske og det civile system på samme tid.

De unge kan, selv om de er under den kriminelle lavalder, indkaldes som vidne og pålægges dermed en pligt til at tale sandt (i modsætning til folk, der er sigtede i en sag). Hvad en presset ung vælger at sige i en mægling og i en retssag, kan godt være ret forskelligt, og det sætter den unge og øvrige parter i en mægling i en vanskelig situation at skulle håndtere de to systemer samtidig.

Efter projektbeskrivelsen kan 15-årige indgå i en mæglingsproces, når det er relevant. Det kan det ofte være, da gruppedannelser ikke skelner så meget mellem fødselsår.

Styregruppen vil nødig indskrænke projektets muligheder for at tilbyde mægling i relevante sager og vil derfor ikke sætte flere grænser op for kommunernes valg af mæglingssager. Men det bliver så ekstra vigtigt, at det hver gang i kommunens visitation konkret vurderes, om

- sagen er egnet til mægling
- hvilket formål mæglingen skal tjene
- der kan opstå komplikationer i forhold til det juridiske system. (Dette forhold kan tovholderne måske vende med politiet.)

Det er desuden vigtigt at orientere et 'offer' i en mæglingssituation, om at de kan risikere at blive konfronteret med, at modparten indtager en anden holdning under sagens behandling i retten.

Hvis der opstår tvivl om vurderingen, anbefaler styregruppen, at sagen drøftes med projektlederen i DKR.

DKR nr. 04-752-0619

12-11-04  
Lotte Christy  
Projektleder

## Bilag 2

# Regler vedrørende tavshedspligt / udveksling af oplysninger og inddragelse af forældrene

### Der er 4 relevante love:

**Forvaltningsloven** - kapitel 8, §§ 27-32.

**Lov om social service** - §§ 35 og 36.

**Retsplejeloven** - § 115b. samt hertil: Vejledning nr. 163 af 17. aug. 1990.

**Straffeloven** - §§ 152a, b, c, d, e, f + 264d.

**Forvaltningslovens** §§ 27-32 samt straffelovens § 152 omhandler tavshedspligt og videregivelse af oplysninger.

### Hvilke oplysninger er fortrolige / følsomme

Bestemmelserne i § 27, stk. 1 nr. 6 har til formål at sikre beskyttelse af privatlivets fred. De oplysninger, der tales om, er først og fremmest af privat karakter såsom: race, religion og hudfarve, politiske, foreningsmæssige, familiemæssige og økonomiske forhold, seksuelle og strafbare forhold, helbredsforhold, sociale problemer, misbrug af nydelsesmidler og lignende, fængselsophold eller ophold på en psykiatrisk afdeling, jf. § 28, stk. 1.

Oplysninger som normalt ikke betragtes som fortrolige er: adresse-, opholds-, civilstands- og andre statusoplysninger, med mindre oplysningerne afslører noget bagvedliggende følsomt.

### Hvem har tavshedspligt

Tavshedspligt kan pålægges enhver, der virker eller har virket i offentlig tjeneste eller hverv, jf. Straffelovens § 152 og Forvaltningslovens § 27, stk. 2.

Dette gælder altså alle, som er ansat i kommunen samt selvejende institutioner, der har indgået overenskomst med kommunen.

Også personer - uden for den offentlige forvaltning - kan af en forvaltningsmyndighed pålægges tavshedspligt med hensyn til fortrolige oplysninger, som myndigheden videre-giver til den pågældende uden at være forpligtet hertil - jf. Forvaltningslovens § 27, stk. 3.

### Videregivelse af oplysninger til en anden forvaltningsmyndighed

Der er i forvaltningsloven 3 væsentlige undtagelser fra tavshedspligten, som omhandler videregivelse af oplysninger:

- Samtykke, § 28, stk. 2 nr. 1 og nr. 4.
- Oplysninger, som skal videregives, § 28, stk. 2 nr. 2, samt lov om social service §§ 36 og 36.
- "Værdispringsreglen", § 28, stk. 2 nr. 3.

### Samtykke

Den allervæsentligste regel er reglen om samtykke fra den/de personer, som oplysningerne angår.

Alle love og vejledninger understreger vigtigheden af, at børn, unge og forældre involveres og inddrages på så tidligt et tidspunkt som muligt, når der er problemer eller tegn, som giver anledning til bekymring.

For børn og unge under 18 år, er det som udgangspunkt forældremyndighedens indehaver, som skal give samtykke. Samtykke kan dog gives af den unge selv, såfremt han/hun må antages at have den fornødne modenhed til at forstå, hvad et samtykke eller nægtelse indebærer.

Samtykket skal i almindelighed være skriftligt og indeholde oplysning om, hvilke typer oplysninger, der må videregives og til hvem. Kravet om skriftlighed kan dog fraviges, når sagens karakter eller omstændigheder taler derfor.

Reglen om samtykke kan opleves besværlig og firkantet, men er et udtryk for, hvor vigtigt det er, at vi i vores daglige virke som hovedregel altid inddrager børn, unge og forældre, taler med dem og ikke om dem.

### **Oplysninger, som skal videregives**

De for os vigtigste regler er lov om social service §§ 35 og 36, som omhandler pligt til at videregive oplysninger.

§ 35 omhandler, at personer, som udøver offentlig tjeneste eller hver, har pligt til at underrette det sociale udvalg/byrådet (læs: de sociale myndigheder), når de i deres virksomhed bliver bekendt med forhold for børn og unge under 18 år, der giver formodning om, at barnet/den unge har behov for social bistand.

§ 36 omhandler, at enhver, der får kendskab til, at et barn under 18 år fra forældrenes eller andre opdrageres side udsættes for vanrøgt eller nedværdigende behandling eller lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, har pligt til at underrette byrådet (læs: de sociale myndigheder).

Der er 2 væsentlige forhold omkring disse regler. Det ene er, at der altså er oplysninger, som vi skal viderebringe. Oplysninger eller viden, som giver så væsentlige årsager til bekymring, at vi ikke hverken kan eller skal søge at løse dem på egen hånd, men underrette videre i systemet, gerne som indledning til et samarbejde omkring løsning af de påpegede problemer.

Det bør her understreges, at den/de personer/den institution der underretter, som udgangspunkt ikke har krav på oplysninger om, hvilke initiativer der tages i forhold til barnet/den unge/familien. Det anses dog for hensigtsmæssigt og nødvendigt, at der opretholdes kontakt og samarbejde således, at de underrettende bedst muligt kan indrette deres indsats overfor barnet/den unge/familien.

Det andet er, at der ikke bør være tale om ukritiske indberetninger. Barnet/den unge/familien bør som de første inddrages med henblik på samarbejde omkring løsning af problemerne og indhentelse af samtykke.

### **“Værdispringsreglen”**

Der kan naturligvis opstå situationer, hvor et samarbejde med eller et samtykke fra familien ikke kan opnås.

Dette betyder ikke, at vi så må opgive at hjælpe barnet/den unge. Værdispringsreglen betyder, at der foretages en opvejning af værdien af beskyttelse af den/de personer, som oplysningerne angår og værdien af at varetage barnets/den unges tarv. MEN HUSK, en sådan beslutning bør drøftes med nærmeste leder og der bør foretages notat i sagen om, at der er sket overvejelser i forhold til forvaltningslovens § 28, stk. 2 nr. 3.

Kravet om samtykke kan således tilsidesættes, men det bør ske på baggrund af grundige overvejelser og med hensyntagen til tillidsforholdet til barnet/den unge/familien.

Reglerne om samtykke og værdispring gælder også videregivelse af oplysninger fra en institution til en anden - eksempelvis fra daginstitution til skole/SFO.

## **Retsplejeloven**

Retsplejelovens § 115b er en bestemmelse, som handler om det kriminalitetsforebyggende SSP-samarbejde. Denne bestemmelse åbner faktisk mulighed for, at der kan udveksles oplysninger uden samtykke. Det påpeges i 115b, at oplysningerne ikke må bruges i efterforskning af straffesager og, at ingen myndigheder eller institutioner, der indgår i det kriminalitetsforebyggende samarbejde, er forpligtet til at videregive oplysninger. Samtidig understreges det, at 115b kun kan anvendes i tilfælde, hvor det viser sig, at der er tale om børn og unge, der er alvorligt truede af kriminalitet.

Justitsministeriets vejledning til 115b understreger, at forældrene og den unge som hovedregel bør inddrages i løsningen af barnets eller den unges problemer og, at det bør sikres, at de er indforståede med myndighedernes samarbejde om sagen.

Samtidig beskriver vejledningen, at 115b kan anvendes, når myndighederne har brug for uformelle drøftelser af barnets/den unges forhold, inden der indledes en egentlig kriminalitetsforebyggende indsats. Der er altså tale om indledende drøftelser/udveksling af erfaringer med det formål at danne sig et helhedsindtryk af barnets/den unges forhold.

Vi kan altså ikke uhæmmet tale om forældrenes forhold eller problemer, men udelukkende beskrive den viden/de erfaringer vi hver især har med barnet/den unge. Træffer vi herefter beslutning om et fortsat tværfagligt samarbejde til løsning af problemerne, så skal der indhentes samtykke fra forældrene.

Det særlige ved 115b er, at der ikke stilles krav om, at samtykket skal være skriftligt. En mundtlig tilkendegivelse til en af samarbejdspartnerne er tilstrækkeligt.

Også i denne sammenhæng kan vi komme ud for, at vi ikke kan opnå samtykke fra forældrene. I tilfælde heraf gælder også her "værdispringsreglen" - altså spørgsmålet om, hvorvidt hensynet til barnets/den unges tarv tilsidesætter kravet om samtykke.

## Mægling hjælper til at løse konflikter

**Kender du unge, mellem 12 - 15 år, som for nylig har været indblandet i chikane, krænkelser, hærværk, tyveri eller vold**

**Det hjælper, når parterne mødes for at tale om det, der er sket. Du kan hjælpe ved at foreslå de unge, at de deltager i mægling.**

**I Hillerød Kommune er en gruppe lærere og socialrådgivere uddannede til at mægle i sager, hvor 12 - 15 årige er indblandet.**

Vil du vide mere kan du kontakte konfliktmæglerne i Hillerød:

Joan Fischer  
Mob.tlf: xx xx xx xx

Hanne V. Larsen  
Mob.tlf: xx xx xx xx

Marianne H. Olsen  
Mob.tlf: xx xx xx xx

Anette Kvist  
Mob.tlf: xx xx xx xx

## Det hjælper at tale om det der er sket

### Mægling af konflikter

#### For unge mellem 12 - 15 år

##### Hvad er konfliktmægling:

Konfliktmægling handler om at få løst en aktuel konflikt eller hændelse. Parterne får hjælp til at tale om hændelserne og på den måde at komme frem til en løsning - en aftale. At kunne mødes igen på gaden uden at være i konflikt. Denne hjælp får partene ved et møde med en konfliktmægler, som er en neutral person

Konfliktmæglingen foregår på et møde som finder sted på et neutralt og offentligt sted, hvor begge parter kan føle sig trygge.

Det kan være i en skole, i en klub eller på Hillerød Ungdomscenter.

Forældrene skal informeres om konfliktmæglingen, og forældre kan blive inviteret til at deltage i mødet, hvis parterne mener, at det kan være en god ide.



Det er frivilligt for begge parter at deltage i konfliktmæglingen. Alle har ret til at sige nej tak.

Mægleren træffer ikke nogen afgørelse i sagen eller kommer med løsningsforslag. Mæglerne har tavshedspligt i forhold til det, der er blevet talt om på mæglingsmødet.

Konflikten kan være mellem to unge, men kan også være mellem en ung og flere unge, mellem grupper af unge eller mellem en ung og en voksen.

### **Konfliktmægling har mange fordele**

Personen, det er gået ud over, kan komme af med sin vrede og irritation og få mindsket sin angst.

Personen, der har udført den krænkende handling, kan få mulighed for at sige undskyld, forklare sig og måske i fremtiden undgå at gentage lignende handlinger.

Begge får lettere ved at færdes op ad hinanden - på skolen eller i fritiden - når de har bilagt konflikten med hinanden.

### **Hvordan virker konfliktmægling?**

Mange undersøgelser viser, at konfliktmægling er en effektiv måde at bilægge den enkelte konflikt på. Men de viser også, at de mennesker, der deltager i konfliktmægling, lærer meget om sig selv, om hinanden og om hvordan de bedst kan undgå konflikter fremover.

For børn og unge er dette særligt vigtigt.

### **Hvad gør du?**

Du fortæller den unge, at der eksisterer konfliktmægling i Hillerød Kommune.

Du kontakter de unges forældre, og fortæller at de unge vil blive kontaktet af en mægler. Forældrene kan kontakte en mægler, som kan fortælle dem hvad konfliktmægling er

Du kontakter en af de 4 konfliktmæglere.

Hillerød har 4 konfliktmæglerne som er uddannet under det Kriminalpræventive Råd

Mægleren kontakter de involverede unge og informerer forældrene. Mæglerne forklarer hvad mægling går ud på og undersøger, om de unge ønsker at tage imod tilbudet om mægling.

## Bilag 4

# Konfliktmægling i Hillerød

Til

Navn  
Adresse  
3400 Hillerød

Hillerød den

Kære .....

I forbindelse med, at jeres datter/søn har været involveret i en konflikt, har han/hun fået et tilbud om at deltage i en konfliktmægling. Han/Hun har sagt ja til at deltage.  
Vi vil i dette brev og vedlagte folder orientere om dette tilbud.

Hillerød kommune deltager sammen med 7 andre kommuner i et projekt om konfliktmægling som Socialministeriet og Det kriminalpræventive Råd har startet.  
Formålet er at forebygge optrapning af konflikter blandt unge.

Ved selve mæglingen vil der deltage en mægler, som har gennemgået den nødvendige uddannelse, de involverede parter og eventuelle bisiddere.

Mæglingen er helt frivillig og vil foregå på et neutralt sted.

Mæglerne har tavshedspligt i forhold til det, der er blevet talt om på mæglingsmødet.

Mægleren kan eventuelt komme hjem til jer før mæglingen og fortælle om forløbet.  
I er selvfølgelig velkomne til at kontakte mig.

Hvis jeg ikke hører fra jer, vil mæglingen blive gennemført indenfor ca. 14 dage.

Med venlig hilsen





