



# GUIDE TIL: Genoprettende mæglingsprocesser

- Konflikter i arbejdet med børn og unge

Udarbejdet af: Bjarne Friis Pedersen, Heidi Alstrup og Rene D.C. Juhler (marts 16)

## Indhold

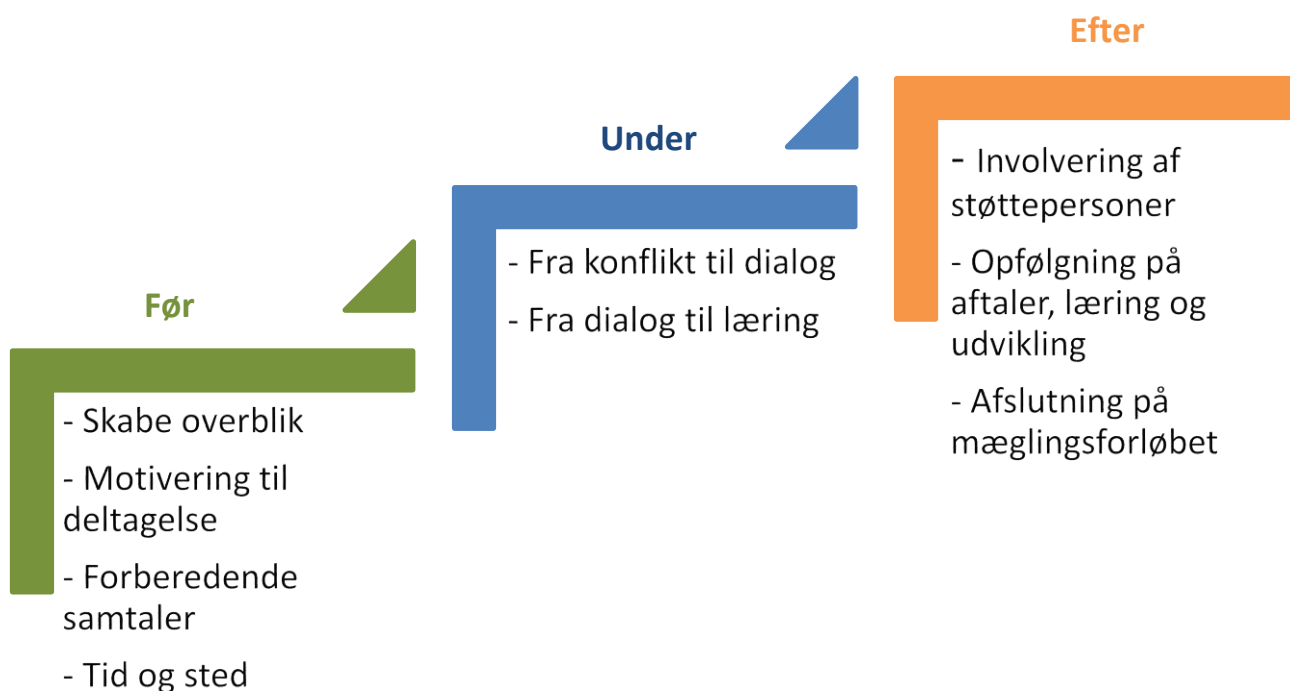
Indledende bemærkninger.....	2
Model for den genoprettende mæglingsproces .....	2
Trin 1: Før mæglingsmødet .....	3
Skabe overblik .....	4
Motivering til deltagelse.....	4
Forberedende samtaler .....	4
Tid og sted .....	6
Trin 2: Under mæglingsmødet.....	6
Fra konflikt til dialog .....	7
Dialog.....	7
Ansvar .....	7
Afdækning af konflikten .....	7
Aftaler .....	7
Fra dialog til læring .....	8
Træne mentalisering.....	8
Udpege støttepersoner .....	9
Trin 3: Efter mæglingsmødet.....	9
Involvering af støttepersoner .....	10
Opfølgning på aftaler, læring og udvikling .....	10
Afslutning på mæglingsforløbet .....	10
Litteraturhenvisninger .....	11

## Indledende bemærkninger

Indeværende guide er et foreløbigt bud på, hvordan en genoprettende mæglingsproces kan struktureres og planlægges. Den er skrevet med inspiration fra dels den mentaliseringsbaserede dels den vitaliseringspsykologiske<sup>1</sup> orientering og tilgang. Det følgende vil beskrive 3 essentielle trin i den genoprettende mæglingsproces. Guiden kan således fungere som et vejledende redskab, du som praktiker kan bruge både til inspiration, men også som en slags tjekliste til dig selv, når du igangsætter en genoprettende mæglingsproces.

Enhver genoprettende mæglingsproces bør som udgangspunkt følge nedenstående model. Modellen er jf. ovenstående opdelt i 3 trin: Før, under og efter mæglingsmødet, hvorunder indgår forskellige opmærksomhedspunkter og/eller opgaver. Vær opmærksom på at de involverede parter i en genoprettende mæglingsproces både kan dække over unge, forældre og professionelle. Denne guide er primært udarbejdet med det formål at understøtte dit arbejde som mægler i kontakten til de involverede unge.

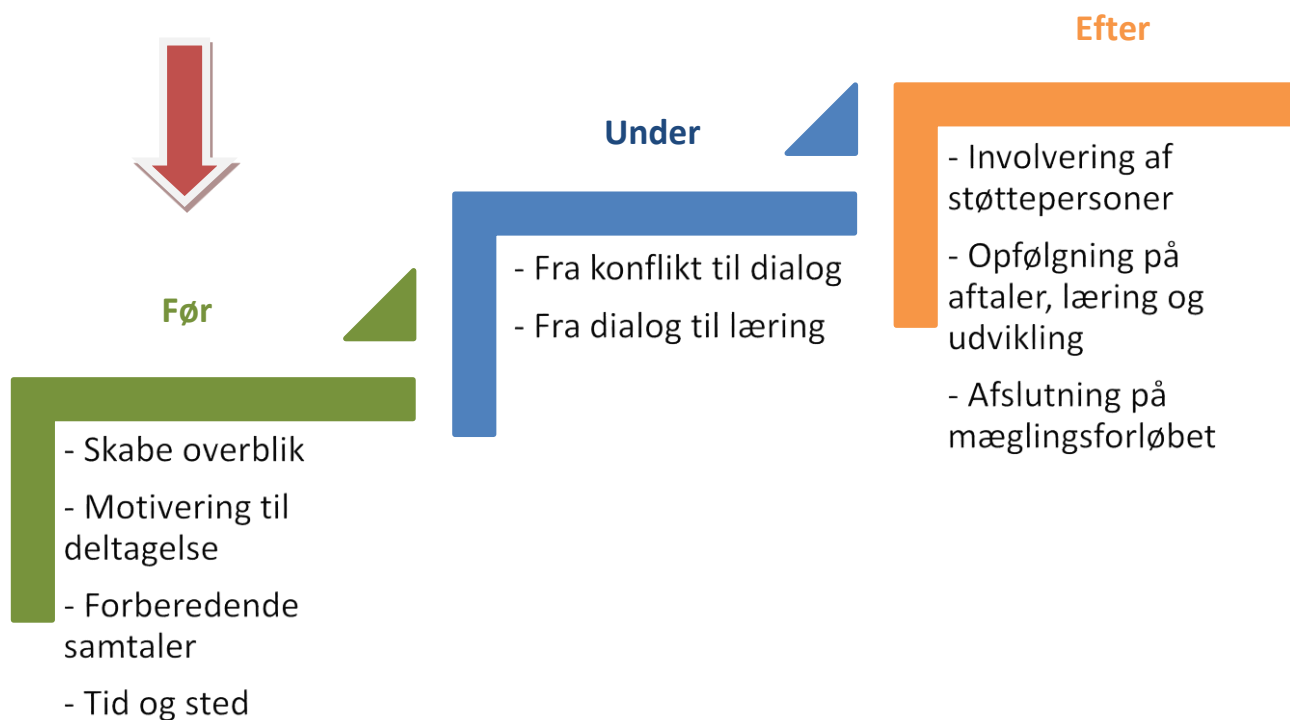
## Model for den genoprettende mæglingsproces



<sup>1</sup> For uddybende viden om disse tilgange henvises der til relevant litteratur på området. Se litteraturlisten.

## Trin 1: Før mæglingsmødet

I den genoprettende mæglingsproces' første trin er der fokus på, at få forberedt parterne så grundigt som muligt på den proces der igangsættes, og som de skal involveres i. Forberedelsen er af stor betydning for en vellykket kontakt og de følgende mæglingsmøder, herunder for resultatet og udbyttet af den samlede proces.



Fokus i denne indledende fase er at få skabt tillid til, at du som mægler kan og vil stå til rådighed for de involverede parter, i et forsøg på at hjælpe dem med at genskabe den "tabte" dialog og/eller manglende forståelse for hinanden.

Trin 1 består således i dels at få skabt sig et overblik, få taget kontakt til parterne samt få arrangeret et eller flere forberedende møder, der skal lede op til selve mæglingsmødet.



## Skabe overblik

Som det allerførste skal der skabes et overblik over, hvem der er de primære involverede i konflikten, og dermed hvem det i første omgang vil være relevant at kontakte m.h.p. at deltage i en eventuel mægling.

Forældrene til de involverede kontaktes for at informere dem om, at der ønskes at iværksætte en mæglingsproces med deres barn. Under denne samtale forklares det, hvad mæglingsprocessen vil indeholde.

Man får eventuelt en snak om udbytte og formål, og hvordan forældrene bedst støtter op om processen, og at de senere kan blive inviteret til et møde med det formål fremadrettet at sikre læring og udvikling for den unge.

*(Obs: Husk forældresamtykke ved unge under 18 år)*

## Motivering til deltagelse

Ved den første kontakt til den unge handler det primært om at skabe tillid, tydeliggøre hvad mæglingsprocessen indeholder, hvad der er mæglerens rolle, og hvad der er formålet. Dette er ofte en snak, hvor det kræver, at mægleren overvejende er lyttende, udviser forståelse over for den unge og ikke presser vedkommende til at sige ja til at deltage.

Ønsker den unge ikke at deltage i mæglingsprocessen, kan det dog være hensigtsmæssigt at opfordre dem til at deltage, hvis man vurderer, at modstanden skyldes en sund nervøsitet og usikkerhed. I sådanne tilfælde er det vigtigt, at mægleren gør meget ud af at snakke med den unge om, hvad der skal til for, at vedkommende vil føle sig tryk under mødet, samt hvad man kan opnå ved at deltage.

Vurderer man, at årsagen til den unge ikke ønsker at deltage i mæglingmødet, handler om manglende selvansvar, kan det være nødvendigt at henvise til fx skolens eller klubbens regler og kultur for konflikthåndtering, og dermed stille den unge til ansvar for sit valg.

Det er vigtigt at huske, at den "løftede pegefinger" ikke skal være den primære motiveringsfaktor. Mægleren skal derimod stille sig til rådighed som et såkaldt vitaliserende forudindstillet arbejdsredskab<sup>2</sup>, hvis opgave er at understøtte den unges psykologiske grundbehov, og derved oprigtig motivere den unge til at deltage i mæglingsprocessen.

*(Obs: oplys den unge om muligheden for at have en bisidder med).*

## Forberedende samtaler

Når den unge har sagt ja til at deltage, er det vigtigt at afholde én eller flere forberedende samtaler. Formålet er at skabe grundlaget for et godt møde mellem parterne, samt at understøtte

---

<sup>2</sup> Tønnesvang, 2012

læring og udvikling hos den enkelte – her tænkes der primært på at arbejde med den unges mentaliseringssevne.

For at skabe grundlaget for et godt møde er det vigtigt at få snakket med den unge om, hvad der evt. kan blive sagt og spurgt om, samt de mulige reaktioner der kan være fra modparten under et mæglingssmøde. Samtidig er det vigtigt at snakke med den unge om, hvad vedkommende ønsker at få sagt, og hvordan han/hun eventuelt selv kan reagere. Her handler det om ikke at putte ord i munden på den unge, men i stedet hjælpe dem til at ræsonnere og selv sætte ord på. (Se nedenstående figur for inspiration til relevante spørgsmål).

#### **Eventuelle spørgsmål til den unge**

- Hvad tænker du, er årsagen til, at X gjorde/reagerede sådan?
  - Hvordan har du det med det, X gjorde?
- Hvad er årsagen til det, du gjorde? (Undersøg den bagvedliggende motivation og bevæggrunde)
  - Kender du din reaktion fra andre situationer?
    - Hvordan har du det med det, du gjorde?
- Hvad har konflikten haft af konsekvenser for dig/andre/modpart?
  - Hvad synes du evt. er uretfærdigt ved denne konflikt?
    - Har du været i sådanne konflikter før?
  - Hvad er det vigtigste, du gerne vil have sagt på mødet?
- Hvad er det vigtigste, du gerne vil have, "den anden part" skal forstå?

Gennemgående handler det i samtalen om at få den unge til at forholde sig til modparten, samt sætte sig i dennes sted og at få den unge til at se på sig selv udefra.

Selvom konfliktens parter består af flere unge på hver deres side af konflikten, kan det være hensigtsmæssigt, og direkte nødvendigt, at afholde forberedende samtaler med den enkelte unge alene. Dette kan være nødvendigt, hvis én eller flere har særlig modstand på at deltage eller ikke ønsker at løse konflikten konstruktivt.

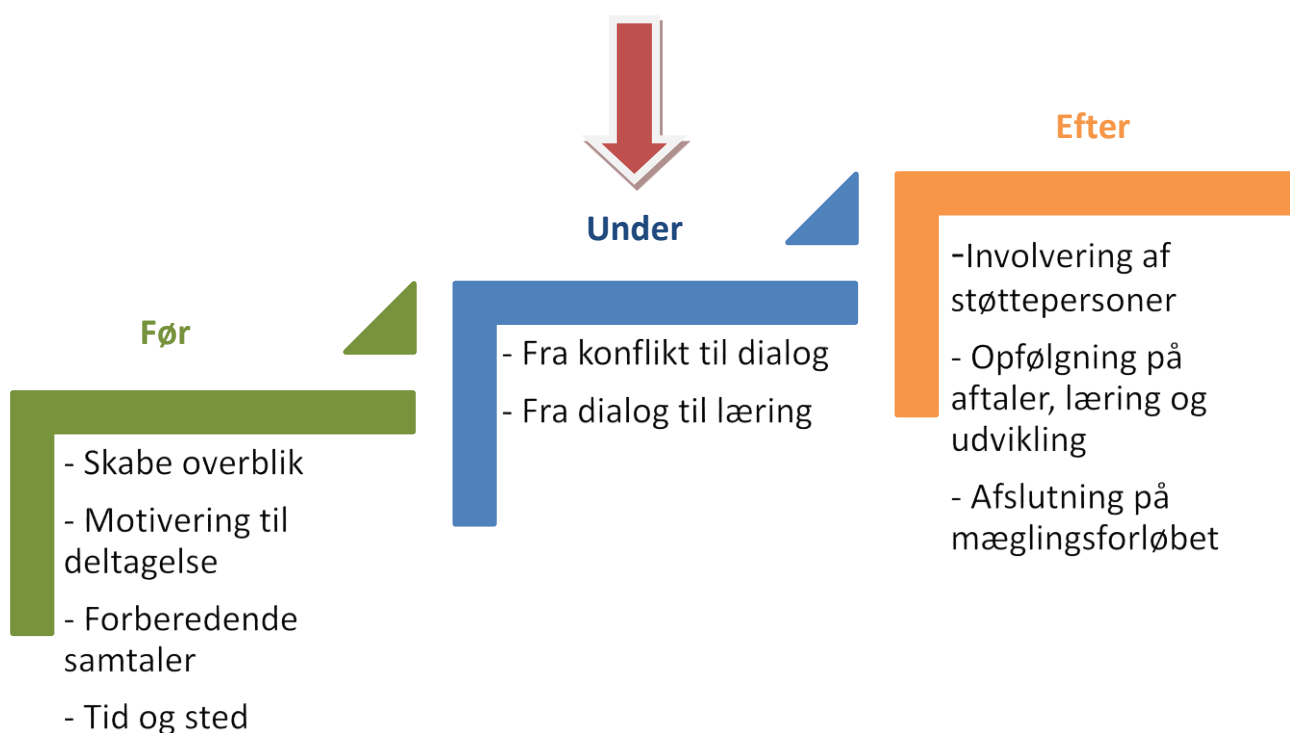
## Tid og sted

Når der er fundet en dato, samt et tidspunkt og et sted for mæglingens afholdelse, hvor alle kan deltage, er det vigtigt, at dette bliver meldt ud til alle involverede, samt at der informeres om, hvem der er tilstede under mæglingen.

*(OBS. Det er en god ide at melde ud til de involverede, at de altid er velkommen til at kontakte mægleren, hvis de har spørgsmål m.m. undervejs)*

## Trin 2: Under mæglingsmødet

Under trin 2 afholdes de formelle mæglingsmøder. Dette trin 2 har to centrale faser: 1. Fra konflikt til dialog og 2. Fra dialog til læring.



Formålet med mæglingsmøderne er først og fremmest at hjælpe parterne med at komme videre derfra, hvor konflikten er gået i hårdknude, til i stedet at drage læring af situationen og processen. Derfor må der gendannes en konstruktiv dialog, og der er i den forbindelse en række væsentlige elementer, man skal forholde sig til undervejs.

## Fra konflikt til dialog



### Dialog

Ved det første mæglingssmøde handler det primært om at få snakket om konflikten. Det er vigtigt, at konflikten ikke bliver frataget parterne, men at det fastholdes, at det er parternes konflikt, og derfor er det primært dem, der skal finde en løsning eller en måde at komme videre på. Det er mæglerens primære opgave at hjælpe parterne med at føre en konstruktiv dialog herom, og der skal ofte flere møder til, før at parterne ikke længere hænger fast i, hvad der er sket, men kan begynde at se fremad.

*(OBS: Det er svært at se fremad, før man har fortalt sin historie og er blevet hørt i forhold til det, der er overgået en)*

### Ansvar

Parterne skal hjælpes med at tage og placere ansvar for konflikten. Under dialogen er det vigtigt, at den unge gøres opmærksom på, hvad der forventes af vedkommende i forhold til fx skolens eller klubbens regler og kultur for konflikthåndtering, og at man foreholder den enkelte at vedkommende altid har et medansvar for at skabe sunde relationer og gode sociale sammenspil. Den unge skal ofte støttes i det at tage ansvar for sin del af konflikten. Det kan fx være belastende at bære noget skamfuldt og dermed svært at tage ansvar for konflikten. Mæglerens opgave er her at balancere mellem at forholde den unge til fakta og samtidig ikke presse vedkommende op i et hjørne, hvor vedkommende "tvinges" til at blive rigid og modstandsfyldt.

Det handler om, overvejende, at have fokus på og understøtte det, vi gerne vil se mere af hos den unge (hensigtsmæssig adfærd og sunde værdier), frem for det vi gerne vil undgå. Derved skabes et rum, hvor det er trygt at vedkende sig sine fejl.

### Afdækning af konflikten

Det kan være relevant at få drøftet, om der er sekundære parter, der skal inddrages i dialogen for at sikre, at hele konflikten er afdækket. Det kan være venner, klassekammerater, søskende, forældre osv. som enten direkte eller indirekte er berørt af konflikten, eller som decideret har været involveret. Eventuelt kan disse inviteres med til et møde med parterne.

### Aftaler

Ved afslutning på mæglingen, altså dialogen omkring selve konflikten, er det vigtigt at få lavet nogle tydelige aftaler for det fremadrettede. En aftale kunne fx være noget omkring, hvad man gør, næste gang man mødes, næste gang der opstår en lignende situation eller en aftale om, hvad der eventuelt skal gøres for at rette op på skaden. Få aftalerne skrevet ned på papir eller



elektronisk og sørg for, at alle parter får en kopi heraf. Det kan være formålstjenligt at informere udenforstående parter omkring de aftaler, der er indgået, for at sikre at konflikten ikke videreføres af dem (evt. via rygter etc.). Dette kan evt. gøres skriftligt eller mundtligt efter aftale med parterne.

#### **Deltagere:**

- **De primære involverede parter og eventuel bisidder**

Én eller flere af de unge ønsker eventuelt at have en bisidder med til mæglingsmødet. Det er vigtigt, at det tydeligt bliver sagt, at bisidderen deltager primært som en støtte og ikke som part i konflikten. Mægleren kan dog involvere bisidderen i dialogen, men det er vigtigt, at bisidderen ikke tager over for den unge.

### **Fra dialog til læring**

Når parterne med mæglerens hjælp har fået talt konflikten igennem, og der er indgået eventuelle aftaler omkring det fremadrettede, da går man ind i fase 2 af mæglingsmødet. Fokus i denne fase er på at skabe læring for de implicerede. Man afholder således et eller flere møder med parterne og deres bisiddere for at træne de unges mentaliseringsevne.



### **Træne mentalisering**

At træne de unges mentaliseringsevne handler primært om at give dem en forståelse af vores alles psykologiske grundbehov for at være i verden, og deraf tydeliggøre en hensigtsmæssig retning for sociale sammenspil.

Under denne fase i mæglingsmøderne bliver der eventuelt lokaliseret lærings- og udviklingsbehov hos den enkelte ung, og der skal derfor snakkes om, hvordan denne læring skal understøttes af personer omkring ham/hende.

I denne dialog, hvor konflikten skal omsættes til læring, er det vigtigt, at mægleren forstår at skabe en vitaliserende dialog med parterne, hvor fokus på mangler bliver vendt til fokus på ressourcer, og der generelt hele tiden tales ind til det bagvedliggende for en given adfærd eller mindset hos den unge.

## Udpege støttepersoner

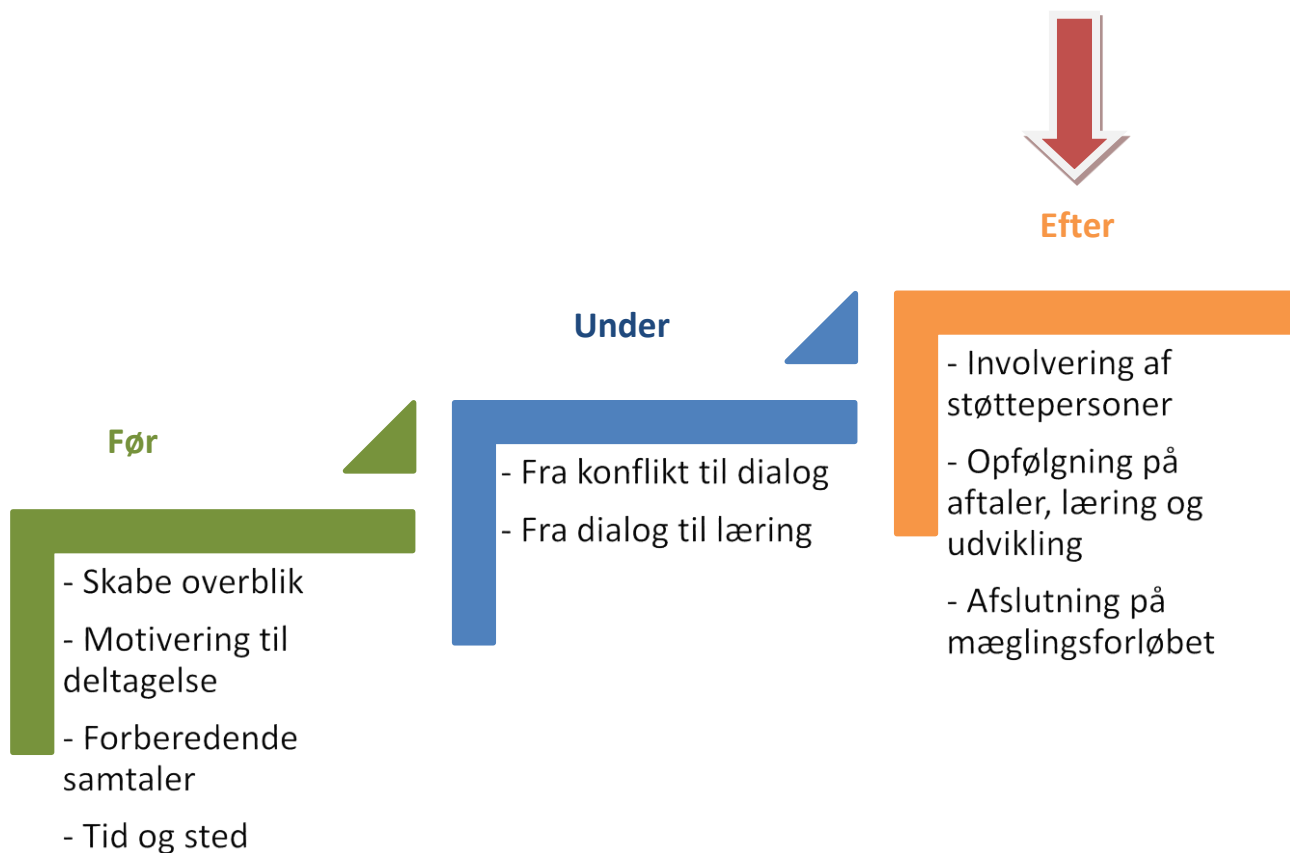
Der skal snakkes med den unge om, hvem det eventuelt kunne være relevant at involvere i forhold til at understøtte den læring, der er kommet frem, og de aftaler der er lavet under mæglingsforløbet. Det kunne fx være en kontaktperson, en lærer, en fodboldtræner, en klubmedarbejder, forældre eller anden familie, som så kan blive inviteret med til det næste møde. Det er vigtigt at få en snak med den unge om, hvad vedkommende ønsker og eventuelt ikke ønsker skal videregives. Det er her en fin balance mellem at møde den unge på hans/hendes behov og ønsker og samtidig have øje for, hvad der eventuelt er nødvendigt at sige videre. Både i forhold til hvad man som professionel vurderer er vigtigt for den enkelte unges udvikling og trivsel, og hvad forældre eventuelt skal vide om deres barn.

### Deltagere:

- De primære involverede parter og eventuel bisiddere

## Trin 3: Efter mæglingsmødet

Trin 3 handler om at videregive de aftaler som de unge har været med til at indgå under mæglingsmøderne, herunder hvad de har lært, og hvad de eventuelt ønsker støtte til fremadrettet.



## Involvering af støttepersoner

Videregivelse af de aftaler de unge har indgået sker via møder med udvalgte støttepersoner, som skal være med til at sikre, at konflikten ikke blusser op igen, at aftaler bliver overholdt, at læringen bliver taget med ud af mæglingsrummet, og at de unge får den nødvendige støtte fremadrettet. Det er her mæglerens opgave at få skabt en vitaliserende dialog med de unge og støttepersonerne. Altså en dialog, hvor man på en konstruktiv måde snakker om de ønsker og behov, de unge har, og om hvordan støttepersonerne bedst kan støtte op omkring disse. Ikke med fokus på ret og rimeligt, men på årsag og virkning.

### Deltagere:

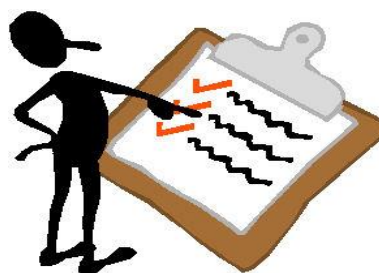
- **De primære involverede parter og eventuel bisiddere**
- **Støttepersoner**  
Fx en kontaktperson, en lærer, en fodboldtræner, en klubmedarbejder, forældre eller anden familie.

## Opfølgning på aftaler, læring og udvikling

I den afsluttende del af den genoprettende mæglingsproces er det mæglerens særlige opgave og forpligtigelse at følge op på de indgåede aftaler. Mægleren skal sikre, at den læring og udvikling, som er sket under selve mæglingsmødet, efterfølgende tages med ud i den unges hverdag. Opfølgningen kan bestå af et møde med deltagerne fra det sidste møde, hvor hensigten er at følge op på aftaler, læringen samt parternes trivsel. Dette kunne også gøres ved, at mægleren tager kontakt enkeltvis til deltagerne.

## Afslutning på mæglingsforløbet

Kommer det frem ved opfølgningen, eller blot er mæglerens oplevelse, at én eller flere parter ikke trives, eller at aftaler ikke bliver overholdt, er det vigtigt, at dette tages seriøst, og det bliver drøftet, hvad der kan/skal gøres ved det. Dette er særdeles vigtigt for, at den unge ikke står tilbage med oplevelsen af, at vedkommende ikke blev taget seriøst, og ikke fik den støtte, han/hun havde brug for. Når mægleren og de involverede deltagere sammen vurderer, at parterne er i trivsel, og aftaler bliver overholdt, kan forløbet afsluttes.



### Deltagere:

- **De primære involverede parter og eventuel bisiddere**
- **Støttepersoner**

## Litteraturhenvisninger

- Bateman, A. & Fonagy, P. Ed. (2012). *Handbook of Mentalizing in Mental Health Practice*. Washington D.C.: American Psychiatric Publishing.
- Chapman, T. (In Press). That's how the light gets in: Facilitating Restorative Conferences. I *Restorative Conferences*. Oxford: Oxford University Press.
- Christie, N. (1977). Konflikt som eiendom. *Tidsskrift for retsvæsen*, p.113ff.
- Christie, N. (2014): Widening the net. *University of Oslo, Institute of Criminology and Sociology of Law*
- Hagelquist, J.Ø. (2012): *Mentalisering i arbejdet med udsatte børn og unge*. Hans Reitzels Forlag. København.
- Hagelquist, J.Ø. (2013): *Mentalisering i pædagogik og terapi*. Hans Reitzels Forlag. København.
- Hammerich, E. & Frydensberg, K. (2012): *Konflikt og kontakt*, 3. udgave, Forlaget Hovedland
- Justitsministeriet (2009). *Betænkning om Indsatsen mod ungdomskriminalitet*. Betænkning nr. 1508. København: Rosendahl-Schultz Distribution.
- Justitsministeriet (2016): *Evaluering af konfliktråd*. København.
- Kolk, B.V.: (2014): *The Body keeps the score*. Penguin Books
- Tønnesvang, J. & Ovesen, M. (red) (2012): *Psykologisk Ilt i pædagogisk og organisatorisk arbejde*. Forlaget KLIM.
- Tønnesvang, J.&Alstrup, H. (2013): Vitaliseringspsykologisk tilgang til genoprettende ret i arbejdet med unge, der begår kriminalitet. *Psyke&Logos*, 2013, 34, 408-509.
- Vindeløv, V. (2008): *Konfliktmægling - En reflektiv Model*. Jurist- og Økonomforbundets Forlag
- Zehr, H. (1985). Retributive Justice, Restorative Justice, *New Perspectives on Crime and Justice* 4.
- Zehr, H. (2005). *Changing Lenses*. Virginia: Herald Press, 3.ed.
- Zehr, H. (2002). *The little book of Restorative Justice*. Pennsylvania: Good Books.
- Zinsstag, E. & Chapman, T. (In Press). Conferencing in Northern Ireland: Implementing Restorative Justice at the Core of the Criminal Justice System. I *Restorative Conferences*. New Oxford: Oxford University Press.