

Projekt: PARIS på Seden Enggård

på Seden Enggård

2004

Analyseresultater

v.
SUELL Team
Holmevangen 20
8270 Højbjerg.

Tlf. 8736 0633 / 2144 9686
Email: ds@suellteam.dk
www.suellteam.dk



og

ISAK
Marianne Keiser
Skejbyvej 345, Vejlbj,
8240 Risskov
Mob.: 26 12 01 31

Analyseresultater

fra interview med elever og personale i forbindelse med projekt: PARIS på Seden Enggård.

Indhold

1. **Analysens formål, mål og anvendelse**
 2. **Interviewrammen og metode**
 3. **Analysens resultater**
 4. **Generelle/øvrige anbefalinger**
 5. **Samlet konklusion**
-

Seden Enggård ønsker i projekt "PARIS på Seden Enggård" at begrænse voldsepisoderne på institutionen ved at sætte øget fokus på dialog, kommunikation, refleksion, samarbejde, den pædagogiske praksis og ny viden.

Seden Enggård har arbejdet med at formulere institutionens værdigrundlag, og står nu overfor udfordringen med at få værdigrundlaget "ind under huden" og udlevet i praksis. Værdigrundlaget er fundamentet for at skabe et godt psykisk arbejdsmiljø og dermed et voldsfrit miljø. Som personalegruppe ønsker vi at turde sige tingene til hinanden og være åbne omkring, hvordan de voldelige episoder opstår, og sammen i medarbejdergruppen og sammen med de unge forebygge, at konflikter, frustrationer og afmagtssituationer udvikler sig til fysisk og/eller psykisk vold.

1. **Analysens formål, mål og anvendelse**

1.1. **Analysens formål var at tilvejebringe ny viden om:**

- Årsager til konflikters opståen, er der et mønster for konflikternes opståen?
- Konflikthåndtering, når det lykkes at undgå vold.

1.2. **Målet med analysen og den efterfølgende proces er:**

- At få ny viden gennem konkrete eksempler på konfliktsituationer som har ført til vold samt situationer, hvor konflikter håndteres succesfuldt.
- At synliggøre skjulte ressourcer/viden på institutionen for inddragelse i den pædagogiske praksis.

- At sætte eleverne i stand til at træffe beslutninger om de mange valgmuligheder i deres liv og hverdag gennem evnen til kvalificeret medbestemmelse. Hypotesen er at medbestemmelse vil øge elevernes trivsel både på kort og på lang sigt og dermed eliminere en voldelig udtryksform.
- At medarbejderne på Seden Enggård gennem fokus på dialog, kommunikation, refleksion, samarbejde, den pædagogiske praksis og ny viden er åbne omkring, hvordan de voldelige episoder opstår.
- At medarbejdergruppen og de unge i et samarbejde finder metoder som forebygger at konflikter, frustrationer og afmagtssituationer udvikler sig til fysisk og/eller psykisk vold.

1.3. Analysen kan anvendes til:

- Diskussion, refleksion vedrørende evt. ændringsbehov i den pædagogiske praksis.
- Byggeelementer i en volds- og forebyggelsespolitik.
- Ideer til involvering af de unge med henblik på aktiv medbestemmelse og ansvarlig i beslutninger.

2. Interviewrammen og metode

I tilrettelæggelsen af spørgerammen er det "forstående interview" udgangspunktet, også kendt som det "løst strukturerede interviews". Denne interviewform har til formål at indsamle data, ny information til at udvikle nye forståelsesrammer og inspirere til nye fortolkninger af konflikter og forebyggelse af vold.

Nedenstående sammenhænge og eksempler samt idéer/anbefalinger er valgt udfra undersøgerens kendskab til praksis og teori samt på baggrund af, hvad der er skønnet mest relevant for udvikling af en voldsforebyggende praksis på Seden Enggård.

Seks elever og otte medarbejdere har bidraget med synsvinkler, erfaringer, ideer og eksempler til interviewene. Elever og medarbejdere er tilfældigt udvalgte.

En stor og varm tak til hver enkelt for jeres bidrag og positive medvirken i undersøgelsen.

3. Analysens resultater:

Analysens resultater er præsenteret ud fra en række temaer som gennem interviewrunden har vist sig at have betydning for konflikters opståen og udvikling af metoder til konflikthåndtering på Seden Enggård. Temaerne viser årsagssammenhænge i form af medvirkende omstændigheder ved konflikter og evt. vold. I forbindelse med hvert tema gives en række idéer og anbefalinger.

Generelle forhold:**Konflikter med vold**

Konflikter med vold opleves som fortrinsvis bundet til bestemte elevtyper: De udagreagerende, aggressive, voldsomme, karakterafvigende, som er på vagt over for voksne.

"Typiske" konfliktårsager i skolen:

- At skulle gøre hvad der bliver sagt
- Ordentligt sprog
- Sladder i pigegruppen kan føre til konflikter, hvor det er nødvendigt at skille dem ad.
- Indbyrdes konflikter mellem kærestepar.

"Typiske" konfliktårsager i afdelingerne:

- Krav situationer, alt det de unge "skal"
- Utryghed øger risiko for konflikter og vold. Når der er ændringer, store eller små opstår utryghed f.eks. når en medarbejder er syg, ændringer i planer mm.

Temaer:**3.1 Når en medarbejder rejser**

At sige farvel, at tage afsked med en medarbejder, som en ung gennem lang tid har kendt, fået tillid til og er blevet glad for, er forbundet med smerte og sorg. For nogle opleves, tolkes det som endnu et svigt.

Flere af eleverne giver udtryk for at det er svært, når de gamle rejser og at de har modvilje mod at acceptere de nye.

Et eksempel: En medarbejder fortæller: De unge bliver kede af det når en medarbejder, som de er glade for rejser. Vi oplever at de bliver mere sårbare og irritable, hvilket nemt kan give konflikter. Vi har ikke en fast procedure, men prøver selvfølgelig at samle dem op.

Eksempel: En elev fortæller om sin egen og en anden elevs reaktioner ved beskeden om en medarbejder som skal rejse. "Jeg begyndte at græde, den anden elev sagde "fuck dig" og gik ind på sit værelse og smækkede døren". Intervieweren spurgte eleven om hun kunne oversætte "fuck dig" til et sprog de voksne har lettere ved at forstå. Til dette svarede hun: "Det betyder - jeg er ked af det eller jeg er sur".

Ideer/anbefalinger:

De voksne kan være på forkant med de særligt sårbare elever. Få sagt ordentligt farvel. Hvis det er muligt, så planlægge at den medarbejder der rejser "overlapper" i en periode sammen med den nye kollega som skal overtage. Formålet skulle være at formidle kontakt mellem den/de unge og

den nye i de områder det er mest vigtigt. Herigennem skabes tryghed og sammenhæng for den unge.

At forebygge konflikter, vold og lette ny medarbejders opstart ved at arbejde bevidst med at bearbejde sorgen over at en medarbejder rejser, f.eks. ved at drøfte:

Hvordan siger vi farvel, når vi rejser? Hvordan medvirker vi til at bearbejde sorgen, oplevelsen af svigt, med de unge som har brug for det?

Nyansattes adfærd

De unge nævner nyansattes adfærd, som en kilde til konflikters opståen. Det, der af både elever og medarbejdere nævnes som et dilemma, er, når en nyansat er for "hurtig på aftrækkeren", forstået på den måde at de er for hurtige, går for tæt på uden at have opnået tillid, vil bestemme for at demonstrere at "de duer".

Idéer/anbefalinger:

Når en ny medarbejder skal indtage sin forgængers "plads" kræver det stor "fingerspidsfornemmelse og visdom", hvilket stiller krav til introduktionen. Det anbefales af både elever og medarbejdere som gode råd til nye at:

- nye giver sig god tid
- de stikker fingeren dybt i jorden
- de mest er "praktisk gris" i opstarten
- nye er ærlige og tager en evt. nødvendig konflikt med det samme.

Den nyes dilemma

At være ny indeholder et dilemma, der skal tages hånd om. Ved spørgsmål til medarbejderne om hvilken introduktion og oplæring, hver i sær havde fået var der meget forskellige svar.

Dette hænger sammen med at de interviewede er ansat på forskellige tidspunkter. Praksis for introduktion, har over en årrække været forskellig. Spændende fra at være blevet kastet ud i arbejdet efter "learning by doing" princippet, til god introduktion med følorder hos en erfaren kollega.

Idéer/anbefalinger:

Som ny vil en medarbejder gerne gøre et godt stykke arbejde, udfylde sin rolle og leve op til forventningerne. For at sikre at nye, og gamle forstår "det samme ved det samme", vil det være en god ide at konkretisere, hvad der helt præcis forventes af den nye. Og måske også legalisere at det er ok at være "ny" det første ½ eller 1 år.

Andre ideer er at nye informeres om, hvilke ressourcer de unge har, hvilket vil give mulighed for at møde dem i deres interesser.

3.2. Involvering gennem afkodning af signaler

"Magtanvendelse"

Eksempel: En elev fortæller at hun har prøvet at blive holdt mange gange. Det er ikke sjovt, hun bliver både vred og ked af det.

Ofte er det situationer i klassen, hvor eleven bliver urolig, keder sig og kan begynde at smide med tingene. Læreren vil have hende til at forlade klassen. Det vil hun ikke. Intervieweren spørger eleven om, hvad de voksne så skal gøre??

Kunne de voksne i stedet for at bede dig gå, spørge dig om, hvorfor det er vigtigt for dig at blive? Eleven svarer: Ja! Og måske lavede en aftale med dig om, hvordan du skal blive og hvor længe, ville du holde sådan en aftale ?
JA!!!

Idéer/anbefalinger:

At være nysgerrig på elevens adfærd og se de bagved liggende behov. Komme i dialog med eleven og aktivere deres synsvinkler, således at løsninger, aftaler bliver til "vind-vind situationer", hvor eleverne er medansvarlige og forpligtet på egne formulerede løsninger.

En vigtig nøgle til involvering er at finde præcis **det**, som i situationen giver mening for eleven.

At komme bag om udtryksformer og signaler som de unge sender. Ved at være forsigtig med egne tolkninger og "automatiske" opfattelser af den unges motiver, og i stedet forsøge at afdække de bagvedliggende behov.

Eksempel på forebyggelse af en konflikt

En lærer beskriver en hverdagssituation med en elev som i klassen sidder og virker sur og tvær. En døråbner til håndtering: Invitere til samtale. Fortæl mig om hvad der er i vejen, når du i dag virker i dårligt humør, er der noget der går dig på. Eleven fortæller om en konflikt, som ville være opstået hvis læreren i den situation havde stillet krav, er hermed afværget.

De voksne kan være opmærksomme på signaler og spørge, lytte, give empati. Herefter stille krav.

Eksempel på en konflikt som afværges ved at se om bag signalerne

En elev havde smidt sine bøger ud på taget. Da læreren kommer til og beder hende tage dem ind, siger eleven, jamen jeg har jo kaldt og kaldt på dig og du har ikke hørt mig. Først går læreren derfra, men vender tilbage fordi, det eleven udtrykker netop er hendes største traume: at have kaldt på en mor som ikke kom. Læreren gav empati og forståelse til pigen, hvilket løste situationen.

Idéer/anbefalinger:**Vigtigheden af vores brug af sproget**

”Jo højere ulven hyler jo mere bløder den”.

Girafsprøget med empati er virksomt for ”blødende ulve”.

En elev som kunne girafsprøget prøvede dette på flere elever, også de ”hårdkogte”, det havde en effekt, som kunne ses.

Ord som eleverne bruger, kan oversættes til følelser og behov:

Eksempel: Mange elever bruger ordet luder og bøsse. Ord som bare kommer automatisk i en presset situation. Alle bliver kede af at høre og bruge ordene. Måske fungerer det som en undvigemanøvre at sige luder eller bøsse, det forhindrer at der tales om de følelser der er inde bag ved.

De voksne skal være dygtige til at læse ordene og forstå følelserne inde bag ved.

De voksne og de unge kunne evt. arbejde på at skrive en ”ordbog”.

Eksempel på en stor konflikt som førte til vold

En ung skulle holdes, pga. aggressiv adfærd med stenkast.

Der var ikke ret mange personaler på arbejde og situationen udvikledes og optrappedes ved at de andre unge ”blander” sig, dvs. er omkring den unge, der bliver holdt. Indblandingen sker gennem voldsomt truende adfærd fra de unge. Konflikten fortsætter med at en anden ung må holdes. Da det hele er faldet til ro, er der i mellemtiden nogle som har tilkaldt politiet, som talstærkt møder op, hvorefter det hele eskaleres, og alle ”koger”.

Konflikten eskaleres af flere årsager:

- For få medarbejdere på arbejde til at kunne afskærme konflikten med den unge, der skal holdes, og samtidig holde de andre unge borte.
- Konflikten med den ene unge optrappes, når der er andre unge til stede, fordi den unge bringes i et dilemma, går i hårdknude og vil ikke give sig.
- Politiets tilstedekomst virker som ”benzin på de gløder, der er lige ved at brænde ud”.

Idéer/anbefalinger:

Gad vide om kropssproget taler til de unge på et andet niveau end selve sproget?

Mon det handler om at kropssproget taler et sprog som når et dybere lag i de unge i en konfliktsituation? Og kan det måske hænge sammen med at mange af de unge er ”beskadiget” på et tidligt tidspunkt, hvor de ikke havde sprog, eller at deres reaktionsmønstre stammer fra tidlige traumer, hvor de ikke havde sprog?

Meget konfliktløsning bygger på det verbale sprog, som vores kultur tillægger stor betydning.

Gad vide om bevist træning og brug af kropssprog kunne være en af måderne at forebygge og håndtere konflikter og vold på?

Hørt af løsningsforslag, det der bl.a. virker ved konflikter.

- At kunne afskærme konflikten.
- At den unge har en "udgang", får lov at fjerne sig fra situationen

3.3 De unges grænsesætning

En medarbejder oplever at de unge ikke sætter grænser. De er bange for at sige nej, bange for at sårer de voksne. De lægger deres liv "på blokken" for os for at få noget omsorg.

Idéer/anbefalinger:

En hypotese vedr. konflikter og vold: Hvordan sætter de unge grænser, og sætter de dem?

Manglende evne til at mærke og sætte egne grænser kan betyde, at de unge, når de irriteres/invaderes for længe bliver så afmægtige, at den eneste handlemulighed de kender til at forsvare egne grænser med, er aggression og vold. At blive vred tjener det formål at markere ens grænse, eller behovet for at bevare sin integritet, skabe retfærdighed, blive respekteret.

Forebyggelse og håndtering af konflikter og vold i et langsigtet perspektiv kan handle om at arbejde med at bevidstgøre de unge om deres egne grænser og bibringe dem nye handlemuligheder.

Konkrete konflikter eller episoder, hvor der opstår vold, kan af medarbejder og den unge i fællesskab efterrationaliseres.

Ved at analysere en konkret situation kan den unge få hjælp til at se, hvor "kæden hopper af". Samtidig kan man snakke om hvad den unge gøre næste gang, i andre situationer.

Flere unge mærker fysiske signaler forud for at de "går amok", f.eks. mærker en af eleverne vreden i sine hænder før hun går amok og bliver voldelig. Det hun nævner, går forud er irritation over længere tid. Her kommer tanken ind - gad vide om det generelt er svært at mærke og sætte sine egne grænser?

En anden elev kan mærke at han ryster, når han bliver vred og næste skridt er at slå, angribe eller smide med tingene. Den pågældende ville kunne bruge et tilbud om at gå en tur med en voksen, som forebyggelse.

De unge har brug for at kende og være opmærksom på sine egne signaler og få hjælp til at finde hensigtsmæssige strategier i disse før-voldssituationer.

At have og sætte grænser kunne være et fællestema man arbejdede med i skolen.

Ved at snakke med de unge om situationer de kender, finde fællestræk og milepæle eller signaler de genkender, er det muligt at træne de unge og give redskaber til ikke at komme op i det "røde" felt.

Medarbejderne oplever at succesfuld involvering af elever i andre sammenhænge sker der, hvor det handler om den unge selv, noget som den unge giver mening og er betydningsfuldt. En langsigtet metode til nedbringelse af konflikter og vold kunne være at arbejde med livshistoriebøger.

Livshistoriebøger kan anvendes som et redskab til at skabe sammenhæng for den unge i deres liv som kan virke kaotisk. Det vil skabe en mere tydelig identitet, og oplysningerne vil kunne anvendes til at finde ressourcer, "guldklumper" selv i det svære som der kan bygges videre på.

3.4. Holdning til de unge

Pædagog: "Det er sjældent at vi bruger tid på eller er optaget af elevernes ressourcer, fordi der er så meget andet der fylder".

Eksempel: En ung giver et eksempel på at de voksne synes, hun brokker sig for meget. Intervieweren spørger: Brokker du dig meget? Eleven svarer: Neej – jeg er åben overfor det jeg gerne vil have skal ske. Når eleven har gode argumenter og bliver ved, får hun sin vilje.

De voksnes oplevelse af pigen er at hun brokker sig. Pigens egen opfattelse er mere "positiv". Hun tænker anderledes - har positive motiver.

Idéer/anbefaling:

Hvis det negative omfortolkes med pigens briller ligger der ressourcer gemt i eksemplet. F.eks. energi, vilje, udholdenhed og åbenhed. Hvordan kan dette bruges dette til at skabe hendes fremtid? Så hun bliver involveret? Hvis energien oversættes kan det bruges fremadrettet og eleven kan involveres og være medskaber af eget liv.

Eksempel: En ung fortæller om sin observation af andre unge og pædagogerne, når der opstår uenighed. Som regel går det over ved, at de lader hinanden være.

Eleven synes en hurtig vej til at blive gode venner kunne være at sige undskyld. På spørgsmål om hvem der skal sige undskyld svarer han: Den unge, men det tror han ikke de unge har overskud til.

Her kunne det være rart, hvis den voksne gav en fremstrakt hånd og hjalp den unge med at sætte ord på.

På spørgsmål om, hvad han selv kunne bruge i en situation, hvor han er vred og det er lige før "kæden hopper af" svarer han: At en voksen tilbyder en gåtur, hvor vi kan snakke om det.

Idéer/anbefalinger:

Anerkendende interview er en metode som sætter fokus på det der virker, det der lykkes. At arbejde med det at synliggøre det de unge allerede kan og er gode til kan bruges kreativt og skabende i fremtiden. Metoden arbejder med at skabe drømme og herefter realisere dem.

Problemer og konflikter er frustrerede drømme/ ønsker eller uopfyldte behov. Ved at anvende metoden er det muligt at flytte den unge fra at være offer til at være aktør og medskaber i sit eget liv.

Personalegruppen kunne reflektere over – hvordan tænder man håb – som forudsætning for at de unge kan drømme.

En pædagog siger: Det ville være ”guld”, hvis vi kunne arbejde med de unge så de fik en drøm, der endda ville give mening i matematikundervisningen.

3.5. Sladder

Sladder nævnes af flere unge som er stort problem og som kilde til mange uvenskaber, konflikter og vold. De voksne siger bare at vi ikke må sladre.

Idéer/anbefalinger:

Der kan skabes indsigt i hinandens følelser og oplevelser, når man er offer for sladder.

Emne til fælles drøftelse med de unge:

Hvilket behov får mennesker opfyldt når de sladrer, hvilken funktion har sladder?

Hvad er god sladder, hvornår gør det skade, hvad kan man gøre i stedet for?

Hvordan kan man snakke sammen om det svære og fortsætte med at være venner, hvem kan hjælpe i den situation??

Hvad er en god ven og hvilke forventninger er realistiske i et venskab?

Fælles spilleregler for venskaber?

3.6. Før/efter weekends

Før og efter weekends opleves hyppigheden af konflikter at være større.

Idéer/anbefalinger:

Ved mandags – og fredagskonflikter kan de voksne være opmærksomme på særlige behov for forberedelse og opsamling. Dette kan indtænkes i den pædagogisk praksis for at give ro resten af ugen.

3.7. De voksne som konfliktløser

De unges syn: Det giver balade når voksne griber ind i en konflikt, hvis de tage stilling og gør den ene part rigtig og den anden forkert.

Eksempel: Pædagoger som ikke er gode konfliktlødere:

"De giver straf – og sendes os ind på værelset. Og det kan ikke bruges, når vi ikke ved, hvad vi har gjort galt".

Ligeledes nævnes pædagoger som snakker for meget om sig selv og ikke lytter til de unge, eller som bare ignorerer en ung efter en uoverensstemmelse.

Idéer/anbefalinger:

En af de unge giver et eksempel på, hvad der skal til for at løse en uoverensstemmelse: At sige undskyld. Den unge mener, det er den anden unge der skal give den voksne en undskyldning for at gøre det godt igen. På spørgsmål om han tror, den unge har overskud til dette, svarer han: NEJ. En fremstrakt hånd fra den voksne til den unge ville kunne lette situationen. Altså at den voksne tager er ansvarlig for situationen og giver den unge mulighed for forsoning.

Mediation som metode er en effektiv metode til konfliktløsning. Den bygger på at hjælpe parterne i en konflikt til selv at finde løsninger som bygger på vind - vind principper. Mediation kan også læres som metode af de unge.

Eksempel: Pædagoger som er gode konfliktlødere:

"Det er de pædagoger, der lytter til hvordan jeg har det. Samtidig kommer de med en forklaring på, hvad der er dumt ved det, jeg gør".

Råd til de voksne fra de unge: De skal snakke med os, lytte og de skal forklare, hvad vi gør forkert. Det ville være brugbart at få tilbudt at gå en tur og snakke lidt.

3.8. Det indbyrdes/kollegiale samarbejde

Vedrørende samarbejde er det intensionen at lærer og pædagog gennem samtaler medinddrager den enkelte elev. Dette opleves som noget der er svært at få til at fungere i praksis. Det er et stort arbejde at planlægge.

Der er mange hverdagssituationer, hvor pædagogerne/lærerne siger til sig selv "det går nok", uden at bede om hjælp. Det svært at vide, hvornår disse hverdagssituationer og "det går nok – holdningen" bliver skadelig.

Der er manglende kendskab til hinandens arbejde på tværs. Der er ingen overlap mellem skolen og pædagogerne om eftermiddagen – kun overlap ved nattevagterne om morgenen. Der efterlyses erfaringsdeling omkring den enkelte elev.

Pædagoger og lærere mangler tid til at være sammen omkring de unge samtidig, så der skabes fælles holdninger og kendskab til hinanden.

Når der er brug for en medarbejder fra en anden afdeling, kan det skabe konflikt/nye konflikter.

"Vi er rigtig gode til i situationen at bortforklare "eleven er også så svær og underlig". I stedet for at undre os, og snakke om det svære, sker der ofte det, at vi klapper hinanden på skulderen. Det med at spørge til hinandens praksis er svært, det er vi ikke gode til. Det hænger måske også sammen med, at vi har fået mange nye, og det tager tid at oparbejde tillid til hinanden".

Idéer/anbefalinger:

Det er vigtigt, at de voksne er sig selv bevidst i forhold til, hvor deres begrænsninger er - hvor er min egen kerne. Hvis kernen rystes i en konflikt, er der behov for at få hjælp. Man skal kunne og turde bede om hjælp selv omkring mindre episoder, og få hjælp tilbudt af ledelsen. Ledelsen er meget opmærksom på dette.

I forbindelse med at der er brug for tilkaldelse af en medarbejder fra en anden afdeling, kunne der ansættes en "flyver".

For at styrke dialogen og samarbejdet mellem lærere og pædagoger, foreslår de interviewede at komme i praktik hos hinanden eller jobbytte. Det sociale fællesskab kunne opprioriteres.

Der er et ønske om overlap mellem skole og pædagoger, så konflikter kan følges til dørs gennem fælles holdninger.

Det kunne arbejdes med at give tydelig feedback. Det er vigtigt at adskille det faglige, som den del, der arbejdes med når der gives og modtages feedback. Det der afholder mange fra åbenhed er frygten for hvad man så får tilbage, at være bange for responsen.

For at komme frygten til livs er det nødvendigt med fælles definition og spilleregler for giver og modtager i feedback situationer.

"Når vi ser noget uhensigtsmæssigt, når det halter, hos en kollega er det meningen vi skal undre os. Vi har fået en sparringsmodel - en god metode, men den fungerer ikke i praksis. At give og modtage spontan feedback er noget af det vi drømmer om at opnå".

En metode til at arbejde med konflikter: F.eks. hvis en elve har 4 konfliktområder (ikke sidde stille i skolen, op om morgenen osv.), så kan lærere og pædagoger vælge et fælles indsatsområde, finde fælles metoder og have en fælles holdning.

Der vælges et konfliktområde ad gangen – der vælges det områder, hvor der hurtigst kunne opnås succes. Succeserne evalueres.

Eksempel på konflikthåndtering som lykkes

Medarbejder: Jeg har følgende strategier:

- 1) Jeg lytter, spørger og er omhyggelig med at få alle facts med i en konfliktsituation.
- 2) Jeg bruger mit kropssprog meget bevidst. Når jeg bruger kropssproget meget bevidst, kan jeg godt sige en masse vrøvl, det har ingen betydning. De unge lytter ikke ret meget til vores ord, derimod ser og observerer de ufatteligt meget. Eksempelvis er det vigtigt i en truende situation at have så meget kontrol over kroppen, at man går frem og ikke tilbage. Ikke alle har/kan dette. Derfor er det vigtigt at parre de rigtige medarbejdere sammen.
- 3) Er jeg sammen med en makker i en konfliktsituation, er jeg begyndt at tale højt og konkret bede om det, jeg har brug for i situationen, i stedet for at forvente at den anden gætter, hvad er er brug for.
- 4) Det er vigtigt at samle hinanden op efter en "mindre" konflikt. De store og voldsomme har vi kriseberedskabet til og det fungerer effektivt.

4. Generelle/øvrige anbefalinger

- Bruge "løste" konflikter til læring og byggestene i forebyggelse og håndtering af vold.
- Undervisning om konflikthåndtering – girafsprog, livshistoriemetoden, mediation m.v.
- Nedsætte en "ny-gruppe", hvor nye får sparring, supervision af "gamle" i forhold til at være ny.
- Holdningsmøder for personalet på tværs.
- At stille krav med successikring.
- Have fokus på de unges ressourcer og positive fortolkningsmuligheder af den unges adfærd. Hvis adfærden, er det bedste den unge kan gøre i situationen, hvilken funktion har den så? Kunne man finde en sundere erstatning, gå med modstanden, være på forkant, gætte på den unges følelser og behov og sige dem højt i situationen ved hjælp af f.eks. empati og girafsprog?
- Nedsættelse af grupper af unge, lærere og pædagoger. Formålet er at bruge grupperne som idégrupper, hvor der er fokus på succesfuld konfliktløsning.

5. Samlet konklusion

Analysen har tilvejebragt ny viden om årsager til konflikters opståen, givet konkrete eksempler på konfliktsituationer, har synliggjort skjulte ressourcer hos de unge og medarbejderne og har givet idéer til ny pædagogisk praksis.

Det er muligt i meget højere grad at involvere eleverne, de er kloge på deres eget liv og vil gerne have indflydelse og medbestemmelse. Der er meget og

værdifuld læring at hente fra konflikterne gennem refleksion, bevidsthed, dialog, kommunikation og samarbejde.

En kort opsummering af det der virker:

- At lytte.
- Udvide empati.
- Have fokus på anerkendelse og ressourcer.
- Se om bag og handle på de unges signaler før konflikterne udvikler sig til vold.
- Bevidst træning og brug af kropssproget.
- Et tættere kollegialt samarbejde, hvor større indsigt i hinandens arbejde og erfaringsudveksling kan afhjælpe og styrke håndteringen af konflikter.