



09

Konfliktforebygging
og -Håndtering

1. VEILEDER TIL KURSHOLDER

a) Innledning og begrunnelse for valg av tema

Barn og ungdom som søker asyl – enten de kommer alene eller sammen med sin familie – utgjør en svært sårbar gruppe i det norske samfunnet. De kan være traumatiserte ofre fra krig og konflikter. Ofte har barna vært i mange ulike land, og de har med seg en turbulent bakgrunn til Norge. Asylsøkerbarn og -ungdom trenger verktøy og metoder for å håndtere konflikter.

Det er viktig å huske at til tross for alvorlige og store utfordringer så er asylsøkere under 18 år også som ungdommer flest, med gleder, sorger, og visjoner for framtiden. De har en sterk overlevelses-, mestrings- og ikke minst tilpasningsevne. Disse ungdommene har store menneskelige ressurser som kan utvikles videre og gi grunnlag for et godt liv. Et konfliktverksted kan styrke samarbeidet i en gruppe og øke de unges mestringsevne.

Modulen innledes med en kort, generell informasjon om konflikter og konfliktløsning. Første del inneholder også konkrete eksempler på konfliktsituasjoner og spørsmål til diskusjon i gruppen. Deretter har vi brukt en kortversjon av Geir Dales opplegg for "Konfliktverksted i mottak" (utarbeidet på oppdrag fra UDI). Dette opplegget finnes i en mer omfattende utgave som ble sendt til alle mottak høsten 2010 (Konfliktverksted i mottak, Geir Dale, 2010).

b) Mål

Bidra til at beboerne får kunnskap som setter dem bedre i stand til å forebygge og håndtere konflikter.

c) Barnekonvensjonen

Art. 2, 12, 29.

I denne modulen skal barnekonvensjonens artikkel 2 vektlegges:

INGEN DISKRIMINERING Konvensjonens rettigheter gjelder for alle barn uten forskjellsbehandling og uten hensyn til barnet og dets foreldres rase, farge, kjønn, språk, religion, opprinnelse, eiendom, funksjonshemming eller oppfatninger. Staten skal sørge for at ingen diskrimineres.

d) Tema

- Konfliktforståelse (blant annet årsaker til konflikter)
- Konflikter og verdier
- Vold, roller i voldsutøvelse og konsekvenser av vold
- Handlingsalternativer for å forebygge konflikter, uten å tape ansikt.

2. GJENNOMFØRING

Tidsbruk og innhold i arbeidsøktene

Første økt

Del A (1 – 1,5 time)

- Ord for dagen
- Forelesning med innlagte fortellinger og diskusjonsoppgaver

Del B

- Del 1 av "konfliktverksted": Hva er en konflikt? Ca. 1 time 45minutter.

Andre økt

Del 2 og del 3 av "konfliktverkstedet" kan gjerne gjøres på en hel sammenhengende dag; for eksempel når skolene har planleggingsdag. Dette er imidlertid ikke en betingelse, og opplegget kan også gjennomføres på to atskilte arbeidsøkter

- Del 2: Konfliktrappa. ca. 3 timer
- Del 3: Effektiv kommunikasjon med sjiraffspråk (ca. 3,5 timer)

Tredje økt

- Del 4: Konfliktmegling på den norske måten.

3. FORSLAG TIL METODEBRUK

- I denne modulen kan det gjerne være 6 - 12 ungdommer fra inntil fire ulike språkgrupper.
- Foredrag, dialog og diskusjon

- Konfliktverksted med rollespill, leker og aktiviteter

4. FORSLAG TIL SAMARBEIDSPARTNERE

- KIM (Kontaktutvalget mellom innvandrere og myndighetene) – har demokratikurs for innvandrere
- Konfliktrådet
- Politiet

5. AKTUELLE EKSKURSJONER

- Konfliktrådet

6. HENVISNING TIL SUPPLERENDE MATERIELL

- Konfliktverksted for unge i asylmottak. Geir Dale har utviklet en film og et veiledningshefte om konflikthåndtering. Materiellet fås på bestilling fra **UDI**.

7. NETTADRESSER OG LITTERATUREN HENVISNINGER

- **The Conflict Resolution Information Source**
Ulike engelske artikler om konflikthåndtering
- **Nordisk forum for megling**
- **Konfliktrådet - megling og konfliktløsning** - Flerspråklig brosjyre om mekling

- Fra konflikt til samarbeid, Grunnbok i konflikthåndtering med ungdom: G. Dale, Cappelen akademisk forlag. 2006

- KIM – kontaktutvalget mellom innvandrere og myndighetene. **www.kim.no**

MANUS TIL "Konfliktforebygging og -håndtering"

Første økt (OBS! Ingen Power Points)

Del A

ORD FOR DAGEN

HVA ER BRA MED KONFLIKTER?

Det som er bra med konflikter, er at vi kan lære av dem. Spesielt to ting: For det første kan vi lære av måten vi klarte å løse en konflikt på. For det andre kan vi lære av sterke og ubehagelige konflikter at vi ikke skal slippe dem så langt. Neste gang skal vi gjøre noe mye tidligere for å hindre konflikten. Vi kan ordne opp før konflikten vokser seg stor. For noen ganger blir konflikten så store at vi sier at de har vokst oss over hodet. Da får vi mer enn nok av problemer.

Som regel tenker vi negativt om konflikter, som noe vi bør bli kvitt, og det så fort som mulig. Ja, aller helst skulle vi ha oppdaget konflikten i tide og sørget for at den ikke ble en konflikt. Det er godt tenkt.



Vi har et godt uttrykk for å forstå at konflikter vi trodde vi var kvitt, dukker opp igjen. Ofte verre enn før. Det er uttrykket “å sope konfliktene under teppet”. Du kan jo se det for deg. Et gulvteppe med så mange bulker at vi snubler bare vi skal gå over gulvet. Fordi vi har sopt så mye av det vi ville bli kvitt. Under teppet.

Når vi har sopt alvorlige konflikter under teppet, kan de ofte være mye verre enn før når de kommer tilbake, fordi vi lot som om de var løst. Men nå har vi lært.

Det finnes faktisk en tredje ting som kan være bra med en konflikt. Og det er at hele problemet fører til en bedre løsning. Det vil si at konflikten kan føre til noe positivt hvis man finner en god løsning. Det kan også styrke et vennskap dersom man har klart å stå sammen om å løse en alvorlig konflikt. De som har forsket på konfliktløsning, har funnet ut at gode løsninger henger sammen med hvordan man håndterer konflikten.

Det er mange slags konflikter. Her vil vi nevne to slag: Den ene er de konfliktene som dreier seg om **saker**, for eksempel om penger, hvem som eier en ting, hva som er ulovlig, hvem som har skylda for at noe ble ødelagt. Den andre typen konflikter dreier seg om **personer**. Da kaller vi dem relasjonskonflikter. Konflikter av det slaget som vi snakker mest om da, er de som oppstår mellom ektefeller, eller mellom foreldre og barn, mellom søsken og mellom venner. Disse konfliktene finnes i mange variasjoner, små og store. Vi vet at det i mottak oppstår mange konflikter av begge slag. Det vil si konflikter om saker, og konflikter som handler mest om personer. Det tristeste av alt med konflikter, det er når gode venner blir bitre fiender.

KONFLIKTFOREBYGGING OG KONFLIKTLØSNING

Noen av de små konfliktene kan vokse seg store, og det kan skje veldig raskt. I noen tilfeller fører konfliktene til vold fordi en av partene mister kontrollen. Eller vold blir valgt som løsning på konflikten. ”Jeg er sterkest og farligst, jeg skal vinne denne konflikten!” Vold er alltid en dårlig måte å løse konflikter på. Den er så dårlig at vi kunne kalle den en gorillaløsning.

Store konflikter kan også bli små igjen, men det er mye vanskeligere å få til. Skal vi klare det, må vi kanskje få hjelp av en tredje person. Det kaller

vi megling. Mange av dere som kommer fra land med krig, har opplevd de verste konfliktene. De som oppstår mellom folkegrupper og mellom land. I noen av disse tilfellene har dere kanskje hørt om fredsmeglere. Da er det noen fra FN eller fra andre land som prøver å få de krigende parter til å bli enige om en konfliktløsning.

I det daglige kan vi noen ganger finne en løsning fordi den ligger rett foran nesen. Det er dessverre sjelden. Her er et eksempel fra dagliglivet hvor løsningen lå på bordet, men ingen så det før noen stilte det riktige spørsmålet. Følg med!

Ola og Kari er søsken – de er 9 og 10 år gamle og har en oppgave hver til avslutningsfesten på SFO – skolefritidsordningen. Det ligger fire appelsiner på kjøkkenet. Kari spør mor, og hun får dem. I mellomtiden har Ola spurt far, og far sa at han bare kunne ta dem. Når Ola kommer for å hente dem, har Kari allerede tatt dem, og konflikten trappes opp. En løsning som kunne være rettfærdig, var at de fikk to hver, og mor som megler prøver seg på den løsningen. Men to appelsiner er ikke nok for noen av dem.

Da stiller mor et viktig spørsmål: “**Hva skal dere bruke dem til?**” Jo, Kari skal raspe skallene fordi hun og en venninne skal bake en appelsinkake. Ola skal ha innholdet fordi han og en kamerat skal lage juice til velkomsten. Løsningen på konflikten lå rett foran nesen på dem. Dessverre er det bare få konflikter som kan løses på en så god måte. Hva gjør vi da? Og hvordan unngår vi at konflikter blir voldsomme? Dette kurset handler om det.

DINE KONFLIKTER

Først vil vi si noe uventet. Noe å tenke på. Det er at det ofte kan være en fordel at du ikke gir alle andre skylden for konflikter du opplever. Kanskje bør du eie konflikten selv. Hvorfor det? Her kommer svaret: Hvis alle andre alltid er årsak til konfliktene du møter, er du uten kontroll. Da er alt opp til dem, og ingenting opp til deg. Hvis du prøver å finne ut av din del, kan du selv begynne å ta kontroll og få til en løsning.

Her er et eksempel: Per, 13 år, er stadig i konflikt med fotballkameratene. De vil ikke velge ham til sin gruppe, og de spiller nesten aldri ballen over til ham. De vil ikke være kamerater med ham utenfor laget. Han klager til lærerne, til foreldrene og til laglederen, og sier at han er utstøtt og mobbet.

Konfliktene blir flere og verre og kan etter hvert se ut som mobbing. Per sier at han ikke har gjort noe. Det er de andre som er årsak til alle konfliktene.

En dag setter treneren seg ned med Per og trekker fram en lang liste.

Øverst står det: Drittkjeft fra Per. Der står alle ordene Per pleier å bruke om andre når de spiller fotball:

- Kom da di ku!
- Er du helt idiot?
- Gå og heng deg!
- Få ræven i gir!
- Har du tatt ferie der borte?
- Har du bare én hjernecelle?
- Jævla homse!
- Mammagutt!

Treneren har dessverre mange flere eksempler.

Spørsmålet han har til Per nå, er hva Per ville ha gitt som råd til en som ikke fikk kamerater fordi han stadig oppførte seg slik. Treneren vil få Per til å skjønne at han selv må gjøre noe for å fjerne konfliktene.

Tror du Per skjønner det?

KILDER TIL KONFLIKT

Vi vil starte med to viktige ord: **rettferdig** og **urettferdig**.

Hvis noen opplever at noe er veldig urettferdig, da har vi kilde til en konflikt. Det kan være en viktig konflikt, for grov urettferdighet må vi gjøre noe med. Det norske bladet UTROP skrives av og for personer, mest unge, som er kommet til Norge fra andre land, de fleste som flyktninger. I den senere tid (2010) har unge jenter skrevet i bladet om en familiekonflikt. Og det er at de opplever at regler for gutter og regler for jenter er veldig forskjellige. Det synes de er veldig urettferdig. Konflikten er ikke mellom søsken, gutt og jente, men mellom jentene og foreldrene, mest jentene og faren.

Jentene protesterer på at de blir holdt altfor strengt, og at de har flere plikter enn guttene. De vil ikke frata guttene alle deres friheter, men de vil

ha de samme selv. De synes det er urettferdig at de skal ha ansvar for familiens ære, mens guttene kan gjøre akkurat som de vil. Hvis vi skal bry oss om en konflikt, må den være viktig. Her har vi en skikkelig konflikt. Er det noen god løsning på den? Konflikter i arbeidslivet som kan føre til streik, handler ofte om urettferdighet. En norsk konflikt som vi ikke har klart å løse skikkelig, ligner litt på den vi nevnte ovenfor, nemlig urett mot jentene: Norske menn har i mange år fått ti prosent mer lønn enn kvinnene, for samme jobb. Det er urettferdig!

Konflikter når det er **få goder som skal deles på mange**

I et mottak er det to dusjer på deling. Det har ført til en konflikt som dreier seg om at det er lite av noe. Det vil si at det bare er to dusjer. Men hva er konflikten? Den består i at guttene klager på at de ikke får dusjet fordi jentene bruker så lang tid i dusjen. Jentene vil ikke høre på klagen, de sier at de trenger skikkelig tid i dusjen. Guttene sier at det tar ikke lengre tid å dusje en jentekropp enn en guttekropp. Guttene sier at jentene somler fordi de er jålete. Det synes jentene er urettferdig sagt.

Hvordan skal de løse denne konflikten? Hører den hjemme hos andre enn de som opplever konflikten? For eksempel hos mottakets ledelse? Eller er det best at de løser den selv? Kom med forslag! Nevn flere konflikter fordi det er kamp om godene.

Konflikter når noen **hindrer eller ødelegger**

Sinne er en stor kilde til konflikt. Og spesielt hjelper sinne til å blåse konflikten opp så den blir større og større, og noen ganger sier vi at den eksploderer. Har du tenkt på at alle mennesker kan bli sinte? Kan du svare på hva det er som kan gjøre deg sint? De som arbeider med vitenskap og driver med forskning, har forsket på sinne. Den vitenskapen deres heter psykologi, og det er blant annet vitenskapen om hvorfor vi er som vi er. De sier at de har funnet ut at sinne er vår mest alminnelige følelse. Noen er veldig gode til å skjule at de er sinte. Da får ikke vi vite det. De vet det bare selv. Men det er en viss fare for at de kan eksplodere hvis de lagrer for mye. Andre er veldig dårlige til å stoppe sinnet sitt, og de bråker og kjeft i ett kjøp. De lager masse konflikter.

De som har forsket på sinne og konflikter, har funnet ut at det vi blir aller mest sinte for, er når noen hindrer oss, eller ødelegger for oss, når vi har planlagt noe.

På et mottak har de planlagt at alle ungdommene skal på busstur til et stort kjøpesenter. Mange har spart penger og planlagt å kjøpe noe de ønsker seg veldig. Da det tok lang tid før alle hadde kommet på plass i bussen, var det noen store gutter som tullet og laget så mye bråk at sjåføren nektet å kjøre. Alle de som satt i ro og ventet, er nå rasende på de som ødela. Noen roper at de skal be sjåføren om unnskyldning. Andre roper at sjåføren skal kaste bråkeguttene ut av bussen. Når en av jentene foreslår at alle guttene skal bli igjen i mottaket, blir det så mye bråk at sjåføren slår av motoren og går ut. Han sier: "Jeg tar meg en røyk, dere får ti minutter på dere!" De får altså en siste sjanse.

Hva bør de gjøre?

Konflikter mellom barn og foreldre

Det finnes større og vanskeligere konflikter enn de vi har skrevet om til nå. De verste konfliktene på det personlige plan er ofte de som oppstår mellom barn og foreldre. Konflikter mellom ungdom og foreldre er kjent i alle land. Veldig mange av disse konfliktene handler om hvem som skal bestemme.

De aller vanskeligste møter mange blant dere som kommer til et land hvor barn og unge har fått mer og mer bestemmelse over sitt eget liv. Noen av dere tror kanskje at norske ungdommer kan gjøre akkurat som de vil. På dette kurset har dere fått vite at det er helt feil.

Konflikter som fører til **sinne og aggresjon**

De konfliktene vi skal snakke om nå, handler om den rollen sinne kan spille i en veldig negativ utvikling av konflikten. For at en konflikt skal bli virkelig, må det være et visst ubehag i den. Det vil si at vi kan ønske å løse den for å bli kvitt ubehaget. Ubekvemet er første steget på en trapp med tre trinn. Det andre trinnet heter sinne. Da er ubehaget blitt mye verre, og det kan begynne å koke. Dersom sinnet "koker over", som vi sier, kan det gå opp til trinn tre, som heter aggresjon og vold. Det er denne trappen som de fleste angrer på, spesielt de som gikk alle trinnene og til slutt skadet noen fysisk.

Til slutt vil vi be dere samtale om mulighetene for å slå på bremsene, det vil si få kontroll i tide når en konflikt fører til stort sinne.

Har dere noen tanker om hvordan dere skal møte en person som bruker sinne og trusler for å løse konflikten til sin fordel?

Hva kan dere selv gjøre for å roe dere ned dersom dere kjenner at dere blir sinte?



Del B - KONFLIKTVERKSTED

I det følgende vil vi presentere en forkortet utgave av Geir Dale sitt opplegg "Konfliktverksted med unge i asylmottak" (UDI 2010). Geir Dale har gitt oss mulighet til å benytte oss av hans egen miniversjon av hans kurs. Dale har i flere år samarbeidet med UDI og holdt Konfliktverksted i mange Enslige Mindreårige avdelinger i Norge.

Opplegget her er foreslått fordelt på tre arbeidsøkter. Vi vil anbefale at kursholderne leser veilederen til det originale konfliktheftet, ser filmen som hører til ("Unge flykninger og fredlige samuraier), og søker utdypende informasjon i Geir Dale sin bok "Fra konflikt til samarbeid", Cappelen 2006.

Takk til Geir Dale som har laget denne forkortede utgaven av Konfliktverkstedet som et "minste felles multiplum" som alle mottak skal kunne gjennomføre som en del av informasjonsprogrammet.

Kommentar fra Geir Dale om Konfliktverkstedet:

Vi har god erfaring med å jobbe med flere språkgrupper samtidig i en verkstedgruppe, og anbefaler dette fordi selve gruppesammensetningen da blir en ressurs og øvingsarena når det gjelder å lære effektiv kommunikasjon og konflikthåndtering! Her kan en altså gjerne sette sammen ungdommer som ikke kjenner hverandre på forhånd. Noen steder har man gode erfaringer med å samle ungdommer fra flere mottak når en arbeider med konfliktverkstedet. Opptil fire ulike språk går fint, selv om det selvsagt tar lengre tid, og krever tålmodighet.

(Noen vil jo faktisk hevde at tid og tålmodighet er de to viktigste ingrediensene i effektiv konflikthåndtering...) Tid handler ofte mye om prioritering, og tålmodighet kan vi øve opp og holde i form ved å utsette oss for situasjoner som gir passe utfordrende trening. Det er uansett helt nødvendig at alle som har behov for det får språkstøtte fra språkassistenter/tolker. Ofte kan det være fint for gruppeprosessen å involvere språkassistentene i øvelser og samtaler sammen med deltagerne.

Del 1 av konfliktverksted: Hva er konflikt?

ÅPNING (5 minutter)

Formål:
Ønske velkommen, presentere tema og program for økta

Framgangsmåte:
Gå gjennom programmet for økta. Dersom dette er første møte, gi også en kort tematisk presentasjon av hele rekka med verksteder, samt formålet med kurset som helhet. Husk også eventuelle praktiske opplysninger som har betydning for deltagerne.

HEI, HEI, HEI (10 minutter)

Formål:
Lek med bevegelse, fart og moro!

Framgangsmåte:
Alle deltagerne bortsett fra en står ved siden av hverandre i ring, med ansiktet vendt inn i ringen. Den som er utenfor ringen, går rundt ringen og prikker en av deltagerne i ryggen. Den som blir prikket i ryggen må gå ut av ringen og løpe rundt den i motsatt retning av den som prikket. Når de to møtes, tar de hverandre i hendene og sier «Hei, hei, hei!». Deretter er det om å gjøre å komme først tilbake til den tomme plassen i ringen. Den som kommer først, får stå i ringen, den andre må nå gå rundt på utsiden og prikke en annen i ryggen. Hold gjerne på med dette til alle har vært ute og løpt.

HVA ER KONFLIKT? (20 minutter)

Formål:
Vi starter refleksjonen omkring fenomenet konflikt, og får fram hensikten med å lære konflikthåndtering; at konflikter betyr både fare og muligheter, vi kan selv velge hvordan vi forholder oss til konflikter, og vi kan omforme konflikter til samarbeid, læring og utvikling.

Framgangsmåte:
Skriv «konflikt» midt på et tomt flippoverark. Spør deltagerne hva de tenker på når de hører ordet «konflikt», og skriv ned alle ordene som nevnes til ordstrømmen stopper opp. Legg eventuelt arket på gulvet og la deltagerne skrive selv.

Refleksjoner:

- Hvor mange av ordene som står på arket er negative? Er det flest negative ord, eller er det flest positive ord?
- Det er vanlig at folk har flest negative assosiasjoner til konflikt. Ta for dere et eller flere av de klart negative ordene, og se nærmere etter om det kan tenkes situasjoner hvor disse ordene kan være positive. Kan for eksempel «krangel» eller «aggresjon» også være noe positivt i gitte situasjoner? De fleste ord kan være både negative og positive, avhengig av hvilken sammenheng de inngår i og hvordan vi forholder oss til dem. På samme måte er det med fenomenet konflikt – det er i seg selv verken positivt eller negativt.
- Måten vi behandler konflikten på, avgjør hvilken virkning den får. Vi snakker om mulighetene for endring som finnes i konflikter.
- Her kan det passe å foreslå en definisjon som sier at «Konflikt = Energi», og denne energien kan ødelegge og bryte ned, men den kan også tøyles og omformes slik at den bidrar til å bygge opp gjennom kreativitet, læring og utvikling.
- Konfliktarbeid handler i stor grad om å ta vare på energien som ligger i konfliktene, og omforme den til konstruktiv energi som bringer oss videre i livet.

Vi slutter med “konfliktløsning” og begynner med “konfliktløsning”, som åpner opp for utvikling og vekst.

ARBEIDSAVTALE (15 minutter)

Formål:

Vi etablerer felles rammer for gruppearbeidet gjennom en arbeidsavtale. Det er viktig at alle kan slutte opp om avtalen og hver enkelt regel. Avtalen blir da et objektivt referansepunkt for autoritet, noe du som veileder kan vise til utenfor din egen person dersom det blir nødvendig.

Framgangsmåte:

Spør deltagerne hvilke regler de mener er nødvendige for at alle skal kunne føle seg trygge til å snakke fortrolig sammen om vanskelige opplevelser og konflikter i gruppa. Skriv ned forslagene på tavla, gjerne med en sånn formulering at de beskriver positive prinsipper for

god væremåte i gruppa, heller enn forbud. Spør deltagerne om alle kan være med på det du har skrevet ned, før du går videre og skriver ned neste forslag.

Arbeidsavtalene varierer fra gruppe til gruppe, men inneholder ofte noen av de følgende reglene:

- Vi lytter til hverandre, og snakker en om gangen
- Delta aktivt, ha det gøy!
- Det er lov å si pass
- Vis respekt! Vi snakker ikke nedsettende om oss selv eller andre
- Taushetsplikt – fortrolige opplysninger blir igjen i verkstedet

Fire eller fem regler er oftest nok.

SOLA SKINNER PÅ... (10 minutter)

Formål:

En morsom lek, hvor vi begynner å kommunisere mer åpent om oss selv, også om vanskelige ting. Bevegelse og lek kan gjøre det mindre skremmende for deltagerne å vise nye sider av seg selv.

Framgangsmåte:

1. Alle sitter på stoler i en sirkel, én person står i midten av sirkelen. Det er en stol mindre enn antall deltagere, og personen i midten skal forsøke å skaffe seg en stol å sitte på.
2. Personen i midten sier noe som må være sant for henne eller ham selv, og starter setningen med «Sola skinner på meg og alle andre som...». Alle dette er sant for, for eksempel alle som har blå bukser på seg, må skifte stol. Det er ikke tillatt å hoppe til den nærmeste stolen, alle må opp og gå til en annen stol.

Leken kan begynne forsiktig, for eksempel med: «Sola skinner på meg og alle andre som har blå bukser på seg», og seinere bevege seg mot mer personlige temaer, som for eksempel hva folk liker og ikke liker, familiesituasjon, antall søsken, hva deltagerne har erfart i konfliktsituasjoner og så videre.

På en lekende måte kan deltagerne nå begynne å kommunisere om «farlige» temaer.

Gå foran som veileder, og si for eksempel: «Sola skinner på meg og alle andre som har vært med i en slåsskamp» eller noe annet «farlig» du selv har opplevd og kan tenke deg å dele med gruppa.

PÅ DITT SPRÅK...(30 minutter)

Formål:

Åpne for temaet konflikt og konflikthåndtering, og forankre temaet for konfliktverkstedet i deltagerens eget språk og kulturelle bakgrunn. Det er fascinerende å se hvordan alle kulturer har tradisjoner og metoder for å løse floker og konflikter mellom mennesker.

Framgangsmåte:

1. (Ca 15 min) Alle deltagerer får et stort flipoverark og fargestifter/tusjer settes fram til alle. Deltagerne får følgende oppgave:
 - A) Finn ordene for "konflikt", "megler" og "fred" på ditt språk
 - B) Lag tre tegninger på arket ditt (på samme side, slik at de kan henges opp) som illustrerer hvert av disse ordene, en tegning for "konflikt", en tegning for "megler", og en tegning for "fred".

2. (Ca 15 min) Når alle er ferdige med sine tegninger samles gruppa i sirkel. Alle deltagerer oppfordres vennlig til å presentere sin tegning, si ordene på sitt eget språk, og eventuelt fortelle litt om megling/konflikthåndtering i deres egen kultur.

EVALUERING: ETT ORD OM DENNE ØKTA (10 minutter)

Formål:

Vi evaluerer ved å be om en kort tilbakemelding fra deltagerne på opplegget.

Evalueringen på slutten av hver økt gir deltagerne anledning til å reflektere over opplegget de er med på, og ansvarliggjør hver enkelt i forhold til å sette ord på sin egen erfaring.

Framgangsmåte:

Be alle deltagerer finne ett ord som beskriver hvordan de har hatt det i konfliktverkstedet. La alle få ett minutt til å tenke seg om. Deltagerne bestemmer selv hvilket språk de vil bruke. Etter ett minutt, send gjerne en ørnefjær, erterpose, e.l. rundt slik at hver deltager sier sitt ord når han/hun får fjæra, og deretter sender videre til nestemann.



TEXAS HUG (2 minutter)

Formål:

Avslutte økta på en morsom måte.

Framgangsmåte:

Alle står i sirkel og holder armene over hverandres skuldre. Veilederen sier - og gjør samtidig selv (NB! Få med språkassistentene på forhånd!) - hva alle skal gjøre: Alle tar først et lite skritt tilbake, og så to større skritt framover mot midten mens de roper «Hooooiii!». Alle ender opp i en stor, hoiende klem til hele gruppa!

Del 2: Konflikttrappa**ÅPNING** (5 minutter)

Formål: Ønske velkommen, presentere tema og program for økta

Framgangsmåte:

Gå gjennom programmet for økta.

KROPPSLIG NAVNELEK (denne leken gjennomføres dersom gruppen settes sammen med nye gruppemedlemmer spesielt for denne modulen) (10 minutter)

Formål:

Lære navn, og "varme opp" deltagerne med fysisk lek. I en gruppe hvor deltagerne har ulike språk og språkferdigheter er dette er en morsom og energisk navnelek som alle kan være med på. Kroppsspråket er også et språk...

Framgangsmåte:

1. Alle står i ring. En person (veilederen først) går inn i ringen og gjør en eller annen fysisk bevegelse (hopper, bukker, neier, slår piruett, etc...) samtidig som han/hun sier sitt eget navn. Vedkommende går så tilbake til sin plass i ringen, hvorpå alle andre går inn i ringen på en måte som hermer det personen gjorde og sa, dvs alle gjør samme bevegelse og sier det samme navnet på samme måte som personen. Gå rundt i ringen til alle har presentert seg med navn og bevegelse, og hele gruppa har "hermet" hver person.

KONFLIKTTRAPPA (30 minutter)

Formål:

Øke forståelsen av fenomenet konflikt. Å begynne å se ulike faser i konflikter, og reflektere over hvordan vi kan gå fram for å snu utviklingen og omforme konflikter til samarbeid og løsning. Trening i å analysere og reflektere over hva som skjer i konflikter kan øve opp større forståelse for konflikters dynamikk.

Framgangsmåte:

- 1) (10 min) Tegn opp en trapp med 8 trinn på et flipoverark. Gå så gjennom de åtte trinnene med beskrivelse av hvordan mennesker reagerer oppover i trappa. For en presentasjon av modellen og teorien bak "konflikttrappa, se "Fra konflikt til samarbeid" (Dale, 2006: Cappelen) s 25.
- 2) (10 min) Del gruppa inn i par, og be deltagerne snakke sammen om hvilke assosiasjoner og tanker konflikttrapp-modellen vekker. Kan de kjenne igjen noen av mekanismene fra egne opplevelser?
- 3) (10 min) Avslutt med en gjennomgang og refleksjon over hva vi kan gjøre med konflikter på de ulike trinnene for å komme ut av den opptroppende dynamikken og over i samarbeid, samtale og kreativitet.

TRIGGERE (35 minutter)

Formål:

- Bevisstgjøring av hvilke forhold som kan få oss til å miste selvkontrollen
- Utforskning av ulike situasjoner og væremåter som får oss til å reagere kraftig
- Øvelse i hvordan vi kan forholde oss til disse situasjonene i framtida
- Refleksjon over, samtale og rollespill om reaksjoner

Framgangsmåte:

Lag og kopier opp "Mine triggerer"-skjemaer med spørsmål og plass til svar. Ta med følgende overskrift og spørsmål i skjemaet:

MINE TRIGGERE

Hvilke mennesker/situasjoner gjør meg redd?

Hvilke mennesker/situasjoner gjør meg sint?

Hvilke mennesker/situasjoner gjør meg flau/
skamfull?

Hvilke mennesker/situasjoner får meg til å trekke
meg tilbake/miste interessen?

1. Lag et skjema til hver av deltagerne med «Mine triggerer», og gi dem fem minutter til å fylle det ut, eller still spørsmålene under MINE TRIGGERE til hele gruppa, og la hver deltager få tid til å reflektere i stillhet og notere ned sine svar.

NB: Vær oppmerksom på muligheten for at noen deltagere ikke kan skrive, og tilpass øvelsen slik at alle kan delta på samme premisser, for eksempel ved å tegne en rask skisse i stedet for å skrive.

2. Be deltagerne gå sammen to og to og fortelle hverandre hva de har skrevet/tegnet. Det er opp til hver enkelt hvor mye eller hvor lite de vil dele med den andre. Be deretter deltagerne velge én trigger/reaksjon fra hvert ark, som de skal lage et lite rollespill av. Hvis en deltager har sagt at hun «skru av» når noen bruker lange, vanskelige ord, vil parkameraten gå inn i en rolle hvor hun bruker lange, kompliserte flerstavellesord. Den andre vil spille «skru av»-reaksjonen. Parene jobber slik sammen i ti minutter.

3. Bruk ti minutter til å la parene framføre rollespillene sine i mindre grupper (eventuelt i plenum). De andre gjetter hvilken trigger rollespillet handler om.

4. Bruk til slutt ti minutter på å forklare for gruppa: I enkelte situasjoner lar vi oss vippe av pinnen, for eksempel kan vi bli sinte når vi opplever at noen blir skjelt ut på en rasistisk måte. Andre ganger lar vi oss provosere av situasjoner eller mennesker, for eksempel når en bilist bytter fil på motorveien uten å blinke. Men vi er uansett alltid ansvarlige for måten vi reagerer på i situasjoner som «gjør» oss sinte. Det er jeg, og ikke «triggeren», som til syvende og sist har ansvaret og bestemmer. Hva kan jeg gjøre for ikke å la meg vippe av pinnen?

Går det an å øve seg på å reagere annerledes enn jeg har gjort før i vanskelige situasjoner? Gi gjerne eksempler fra eget liv!

Refleksjoner:

- Hva lærer deltagerne om seg selv i denne øvelsen?
- Hvordan kan det å være forberedt på egne følelsesmessige reaksjoner være til hjelp

KJEMPER, DVERGER OG TROLLMENN (15 minutter)

Formål:

Morsom, aktiv lek som iscenesetter konflikt mellom to lag!

Framgangsmåte:

Denne leken følger samme prinsipp som leken «Papir, saks og stein», som de fleste har lært i barndommen, i de fleste land!

1. Gruppa deles i to like store lag som står i hver sin ende av rommet med ansiktene mot hverandre.
2. De to gruppene skal hver for seg, uten at de andre får høre det, bestemme seg for hvilken figur de vil være; kjemper, trollmenn eller dverger. På signal fra veilederen viser begge gruppene samtidig hvem de er ved å gjøre bevegelsen og lyden for kjemper, trollmenn eller dverger:

Kjemper: Blåser seg opp, slår seg på brystet og sier «Hau, hau!

Trollmenn: Kroker seg sammen, veiver med tryllestaven og sier «Pssschht!».

Dverger: Sitter på huk, ser opp og sier «Wiibidiii!».

Forklar at kjempene vinner over dvergene, men taper overfor trollmenn. Trollmenn vinner over kjemper, men taper overfor dverger. Dverger vinner over trollmenn, men taper overfor kjempene.

La oss si at gruppe A bestemmer seg for å være kjemper og gruppe B trollmenn.

Veilederen teller til tre, gruppene tar tre skritt mot hverandre og viser så hva de er. I dette tilfellet

vinner gruppe B, trollmennene over A, kjempene. Vinnergruppa, B, skal nå forsøke å fange så mange fra den andre gruppa som mulig.

Gruppe A må da løpe tilbake til sin vegg hvor de er trygge og ikke kan bli tatt.

Gruppe B, trollmennene, prøver å snappe med seg så mange fra gruppe A som mulig før de trekker seg tilbake til sin vegg. A'en er fanget dersom en B klarer å ta på ryggen til en A. De fangede tilhører nå gruppe B.

3. Gi gruppene litt tid til å bestemme hvilken figur de vil være i neste runde. Den gruppa som til slutt får flest medlemmer, helst alle, vinner.

EN SITUASJON – TRE MULIGHETER (45 minutter)

Formål:

Øvelse i å finne fram til handlingsalternativer i vanskelige situasjoner, bevisstgjøre valg mellom handlingsalternativer. Hvordan kan jeg påvirke om vanskelige situasjoner trappes opp til konflikt, eller løser seg ved samarbeid?

Framgangsmåte:

1. Be deltagerne bruke tre minutter til å tenke på en situasjon de har opplevd, gjerne ganske nylig, og som de føler at de ikke håndterte på en god måte. Situasjonen kan ha skjedd på skolen, i mottaket, blant venner eller i en annen sosial sammenheng.

2. Deltagerne deles inn i mindre grupper på tre eller fire og forteller hverandre kort om situasjonene. Gruppene velger så én av situasjonene for videre arbeid. De utforsker følgende alternativer:

- A. Hva er den mest sannsynlige måten å reagere på i denne situasjonen? (Ofte det som faktisk skjedde.)
- B. Hva kunne være den mest konfliktopptrappende eller verste måten å handle på i denne situasjonen?
- C. Hva kunne være den beste måten å handle på i denne situasjonen?

3. De små gruppene lager nå rollespill for hvert av de tre alternativene, og får 15 minutter på seg til å øve på å framføre rollespillene. Presiser at den som hadde historien gruppa jobber med, helst ikke skal spille seg selv.

4. Samle alle i plenum og velg ut noen rollespill som kan presenteres for hele gruppa. Føy eventuelt to og to grupper sammen, slik at de kan framføre rollespillene sine for hverandre. Arbeid slik i 20 minutter.

Refleksjoner:

Still spørsmål ved framføringen i plenum:

- Hvilken forskjell gjorde de ulike tilnæringsmåtene?
- Hva kan vi lære av å se tre forskjellige muligheter i én situasjon på denne måten?
- Hva fungerte i de ulike situasjonene, og hvorfor?
- Oppdaget den som hadde opplevd situasjonen noe nytt?
- Hvilke ferdigheter og strategier bruker vi allerede for å unngå den verste reaksjonsmåten?

OPPSUMMERING: EN TING JEG HAR LÆRT IDAG (10 minutter)

Formål:

Oppsummering, fokusere på en viktig læring.

Framgangsmåte:

Be alle deltagerne finne en ting de har lært eller som de synes var viktig av alt det dere har snakket om idag. La alle få ett minutt til å tenke seg om. Etter ett minutt, send gjerne en ørnefjær, ertepose, e.l. rundt slik at hver deltager sier sitt ord når han/hun får fjæra, og deretter sender videre til nestemann.

BEKREFTELSESPYRAMIDEN (5 minutter)

Formål:

Vi avslutter med å bekrefte noe fint ved gruppa.

Framgangsmåte:

1. Alle står i sirkel. Veilederen begynner: Si noe fint om gruppa, og strekk hånda inn mot midten av sirkelen slik at nestemann

kan legge sin hånd oppå din og si noe fint om gruppa. Deltagerne følger på i tilfeldig rekkefølge, uten å kommentere hverandres bekreftelse til gruppa.

2. Når hele gruppa holder hendene sammen i midten av sirkelen, og alle har sagt noe fint om gruppa, bøyer veileder seg ned slik at de andre følger etter med hendene sine. Løft deretter alle hendene mot taket samtidig som alle reiser seg opp igjen, og roper «Hooooiiiiiii!».

Del 3: Effektiv kommunikasjon med sjiraffspråk

Effektiv kommunikasjon har en bestemt form og en bestemt struktur som alle kan lære. I denne økta skal vi se nærmere på hva som er prinsippene for effektiv kommunikasjon, og øve på praktiske ferdigheter.

ÅPNING (5 minutter)

Formål:

Ønske velkommen, presentere tema og program for økta

Framgangsmåte:

Gå gjennom programmet for økta

SAMLING: HVA BETYR RESPEKT FOR MEG?

(10 min)

Formål:

Alle melder seg inn i gruppearbeidet. Fokuserer på grunnlaget for effektiv kommunikasjon.

Framgangsmåte:

Still deltagerne spørsmålet "hva betyr respekt for deg?". La alle få et minutt til å tenke, før deltagerne får ordet en etter en i en åpen runde.

ZIP ZAP BOP (15 minutter)

Formål:

Morsom lek som gir opplevelse av noen typiske situasjoner som lett oppstår i kommunikasjon. Kontakt med følelser som knytter seg til vanskeligheter i kommunikasjon.

Framgangsmåte:

1. Alle står i sirkel. Start med å samle hendene og sende en zip til sidemannen, som må sende zip-en videre til den neste i sirkelen. Zip betyr helt enkelt at man holder hendene sammen og tar imot en tenkt zip fra den ene sidemannen og sender den videre til den andre. La zip-en gå hele runden.
2. Introduser bop med begge hender i været.



Bop er stopp og retur. Zip-en må da tas tilbake av senderen og sendes tilbake dit den kom fra.

3. Introduser til slutt zap. En zap kan sendes tvers over sirkelen til en man har øyekontakt med. Men husk alltid: Det er ikke lov å boppe en zap!
4. Få opp tempoet. Si for eksempel at zip-zap-bop er blitt en OL-gren og at dette laget har blitt tatt ut til å delta. Nå gjelder det. Vi skal bli verdens beste i zip, zap, bop!

Variasjoner:

- a) Taus zip, zap, bop: Leken går som beskrevet ovenfor, men det er ikke tillatt å gi fra seg noen lyd. Du kan for eksempel innlede med å fortelle at zip, zap, bop har blitt forbudt av det fascistiske regimet som har tatt makten i landet. For å kunne trene videre har laget gått under jorda. Vi trener nå i det skjulte.
- b) Minimalistisk zip, zap, bop: Nå er det blitt totalt forbudt med alt som har med zip, zap, bop å gjøre, men vi kan bare ikke la være å trene. Vi må bare passe på at vi verken bruker lyder eller hender. Klarer vi å leke zip, zap, bop når vi bare kan benytte oss av et minimum av kroppsspråk?

Refleksjoner:

- Hva forbinder du med zip? Og med bop? Zap?
- Hva likte du best, zip, zap eller bop?
- Hvordan følte det når noen sa bop til deg? Hvilke situasjoner kan det minne deg om?
- Hvordan følte det når noen sa zip eller zap? Hvilke situasjoner minner det om?
- Hvordan oppstår konflikter i kommunikasjon?
- Hvordan fungerte de to siste variantene i forhold til den første?

Ta opp kroppsspråk, avvisning, utrygghet, skjult kommunikasjon:

- Hvilke situasjoner kan det som skjedde i minimalistisk zip, zap, bop minne om?
- Har noen opplevd denne typen skjult kommunikasjon på skolen, i mottaket eller ute blant venner?

LYTTE PÅ FLERE NIVÅER (30 minutter)

Formål:

Introdusere aktiv lytting. Bevisstgjøring på mangfoldet av informasjon på ulike nivåer i kommunikasjon. Introdusere en modell som danner grunnlaget for "sjirafførene" og sjiraffspråket i neste øvelse.

Framgangsmåte:

1. Be deltagerne tenke på en vanskelig situasjon de har opplevd (i Norge), hvor de hadde vonde følelser, og som de kan tenke seg å dele med andre i gruppa.

La alle få et minutt til å tenke etter om de kan komme på en slik vanskelig situasjon de har opplevd.

2. Del så inn i mindre grupper på fem. Be hver gruppe finne fram til en Forteller som kan fortelle sin historie, mens alle de fire andre skal lytte på ulike vis.

3. De fire andre deltagerne skal gå inn i følgende roller:

a) Samtalepartner: Skal stille spørsmål for å få fram hele historien og opplevelsen til Fortelleren. Skal huske fakta i historien. Det er kun Samtalepartneren og Fortelleren som snakker sammen i øvelsen, de tre andre skal kun lytte uten å si noe (observatører).

b) Lytte etter følelser: Hva føler den som forteller nå, og hva følte hun da det hun forteller om skjedde?

c) Lytte etter behov: Hva behøver den som forteller nå, og hva trengte hun da det skjedde?

d) Lytte etter ønsker: Hva ønsker den som forteller seg fra Samtalepartneren, og hva ønsket den som forteller seg fra de(n) andre i situasjonen som skjedde?

4. Når rollene er fordelt kan Fortelleren og Samtalepartneren gå igang med samtalen. Fortelleren får ti minutter til å fortelle sin historie.

5. Etter ti minutter kan Samtalspartneren og Observatørene gi tilbakemelding til Fortelleren, slik at alle kan si kort hva de har hørt, ca fem minutter.

6. Samle til slutt alle gruppene i plenum:

- hvordan det var å gjøre denne øvelsen?
- hva vi kan lære av å lytte på denne måten?

HVA LIGGER BAK SINNE? (20 minutter)

Formål:

Oppmuntre deltagerne til å tenke over og uttrykke hva som ligger bak følelsen sinne.

Bevisstgjøring av forholdet mellom sinne og andre følelser og behov

Framgangsmåte:

1. Be alle om å bruke to minutter til å skrive ned en setning som beskriver en situasjon hvor de var virkelig sinte. Et eksempel kan være: «Jeg ble sint da mitt bidrag på et møte ble ignorert.»
2. Forklar at det ofte er sorg og noe som gjør vondt eller leit som ligger bak sinne. Be alle om å bruke to minutter til å skrive en setning om de sårede følelsene bak sinne i det tilfellet de tenkte på. For eksempel: «Jeg ble lei meg fordi det virket som om ingen tok min mening alvorlig.»
3. Forklar at når vi blir sinte og har det vondt på denne måten, har vi ofte et utilfredsstilt behov i situasjonen. Be alle om å bruke nye to minutter til å skrive en setning som beskriver behovene de hadde i den opprinnelige situasjonen som ikke ble tilfredsstilt. For eksempel: «Jeg har behov for å bli verdsatt og akseptert av kollegene mine.»
4. I tillegg til utilfredsstilte behov, forklarer du, er frykt ofte til stede når vi blir sinte.

Be deltagerne bruke to minutter til å tenke etter om det var noe de var redd for i situasjonen da de følte sinne, og skrive en setning om det. For eksempel: «Jeg er redd for at jeg ikke skal bli respektert av kollegene mine.»
5. Deltagerne finner en partner de kan snakke samme språk med og bruker fem-seks

minutter på å dele setningene sine med ham eller henne. Hvis noen synes det er vanskelig å løse oppgaven, kan partneren hjelpe til og forsøke å finne fram til følelsene som lå under sinnet.

Refleksjoner:

- Hva er poenget med å forstå hva som ligger bak sinne?
- På hvilken måte kan det være til hjelp for oss?

Det kan være viktig å kjenne til hva som ligger bak eget sinne for den som skal forsøke å møte andres sinne. Denne øvelsen bidrar til å avdekke noen av de sårede følelsene, behovene og frykten som ofte er knyttet til sinne. Hvis vi kan finne fram til frykten som ligger bak sinne, vårt eget eller andres, blir det mulig å gjøre noe for å roe denne frykten, heller enn å konfrontere sinnet. Selv om sinnet er det vi først legger merke til, kan det være vi kommer lenger ved å fokusere på frykten eller sorgen som «ligger bak».

PAPIR, IKKE GULV (15 minutter)

Formål:

Utforske kreativ problemløsning, og hvordan vi begrenser vår kreativitet ved å etablere ubevisste handlingsmønstre ("automatgir"). Vi har alle en tendens til å gjøre det samme som vi har gjort før, heller enn å prøve noe nytt, selv om det vi er vant med ikke fungerer...

Framgangsmåte:

1. Legg tre-fire flippoverark på gulvet, slik at alle deltagerne enkelt får plass til å stå oppå papiret. Gi så følgende instruksjon: De to eneste reglene for denne øvelsen er at alle skal berøre papiret og ingen skal berøre gulvet. I tillegg er det sånn at det ikke er lov å bruke hjelpemidler som for eksempel stoler.
2. Når alle deltagerne har klart å få plass på papiret, tar veilederen det ene arket bort. Gjenta reglene, og sett deltagerne i gang. Det er fortsatt ganske enkelt for alle å få plass. Gi gruppa ros for at de får det fint til. Ta bort mer papir, sånn at det den tredje gangen begynner å bli litt vanskelig, men fortsatt godt mulig for alle å stå på papiret. Gruppa etablerer et handlingsmønster ved å stå tre ganger på papiret. Når alle igjen har klart det, river veilederen bort så mye papir at det ikke lenger

lar seg gjøre for alle å stå på papiret samtidig. Gjenta reglene. Alle må være nær papiret og ingen må berøre gulvet. Fortsett slik til arket er så bitte lite at alle umulig kan få plass oppå det.

(Løsning: Alle holder i papiret mens de samtidig hopper opp i lufta!)

Refleksjoner:

Still deltagerne spørsmål:

- Hvordan kom dere fram til løsningen, hva hjalp dere til å finne den?
- Hva hindret dere fra å komme på løsningen tidligere?
- Hva fikk deg til å fortsette å fortsette å forsøke å stå på papiret, selv om det var alt for lite til at alle kunne stå på det samtidig?

Det kan være nyttig å oppdage hvordan vi alle har en tendens til å *fortsette å forsøke framgangsmåter som ikke virker* når vi støter på et problem - heller enn å forsøke en helt ny metode. Den amerikanske psykologen Carl Rogers kalte dette "Prøv-enda-engang-fellen". Vi fortsetter med gamle vaner og handlingsmønstre selv om de ikke hjelper oss til å løse problemer vi opplever.

Kreative forslag kommer ofte som en a-ha-oplevelse – «A-ha! Hvorfor har vi ikke tenkt på det før!». Problemet har med ett blitt enkelt å løse.

EFFEKTIV KOMMUNIKASJON MED SJIRAFFSPRÅKET

JEG-BUDSKAP OG DU-BUDSKAP
(Sjiraffspråk vs. Ulvespråk)
(45 minutter)

Formål:

Presentere og gjøre deltagerne kjent med et verktøy for kommunikasjon i vanskelige situasjoner. Deltagerne får øvelse i å uttrykke seg slik at konflikter kan trappes ned i stedet for opp. Å bruke sjiraffspråket i vanskelige situasjoner kan sammenlignes med å holde papiret og hoppe, jfr forrige øvelse: Sjiraffspråket gir en oppskrift på en kommunikasjonsform som hjelper oss å styre unna våre egne konfliktopptrappende vaner.

Framgangsmåte:

Gjør deg på forhånd godt kjent med kommunikasjonsmodellen non-violent communication (jf. for eksempel Claus Bulow: "Giraffsproget", og Marshall Rosenberg: "Non-Violent Communication – A Language of Compassion", i tillegg til s 193-197 i "Fra konflikt til samarbeid" (Dale), samt videoer og stoff på Internett).

1 Kort introduksjon av modellen

Gi gruppa en kort introduksjon av jeg- og du-budskap, sjiraffspråk og sjiraffører, og dessuten ulvespråket. I tillegg til å fortelle om kommunikasjonsmodellene kan veilederne gjerne improvisere et lite rollespill sammen foran gruppa og demonstrere ulvespråk og sjiraffspråk.

Sjiraffspråket begynner med en modell for hva jeg uttrykker og hvordan jeg lytter i vanskelige situasjoner hvor jeg vil oppnå mer nærhet til den andre.

For å formidle sin opplevelse uttrykker sjiraffen seg ved å si hva han/hun

1. observerer, for eksempel:
"Når speedometeret viser 90 km/t, og vi er i 60- sone..."
2. føler, for eksempel: "... da blir jeg redd og sint ..."
3. har behov for, for eksempel: "... fordi jeg trenger å kunne reise trygt og behagelig."
4. ønsker (vil be den andre om å gjøre), for eksempel: "Derfor ønsker jeg at du setter farten ned, og holder fartsgrensene når jeg sitter på med deg."

For å høre hva den andre observerer, føler, trenger og ønsker, lytter sjiraffen etter hva den andre

1. observerer, for eksempel: "Jeg hører du sier at jeg kjører i 90 når det er 60-sone"
2. føler, for eksempel: "...da blir du redd og sint ..."
3. har behov for, for eksempel: «... fordi du har behov for trygghet og velvære?"

4. ønsker, for eksempel: "Ønsker du at jeg skal holde meg under fartsgrensene når du sitter på med meg?"

Sjiraffen lytter med sjirafffører uansett hvordan den andre uttrykker seg (selv om den andre snakker ulvespråk, og bare kritiserer, anklager, krever og karakteriserer den andres feil, uten å uttrykke egne følelser, behov og ønsker). Sjiraffen gjetter seg fram til den andres følelser, behov og ønsker, og sjekker ut om gjetningen stemmer.

2 Rollespill i inner- og yttersirkel

Del gruppa i to og plasser den ene halvparten i en ring med ansiktet ut av sirkelen (innersirkel), og den andre halvparten i ring med ansiktet inn i sirkelen (yttersirkel), slik at to og to blir stående overfor hverandre som par. De som står i yttersirkelen er A og de som står i innersirkelen er B.

Oppgaven er nå å rollespille en kjent situasjon. Det beste er nok her om veilederne finner fram til en typisk situasjon sammen med deltagerne, og lager et rollespill ut av den. Det er også mulig å ta en på forhånd forberedt situasjon, for eksempel en diskusjon om å vaske kjøkkenet i et bofellesskap eller hjem:

A skal formidle til B at han synes B gjør for lite husarbeid, og vil at han nå skal ta oppvasken som har hopet seg opp og gjøre reint på hele kjøkkenet. A er lei av at kjøkkenet ikke er i orden, og at B ikke

gjør sin plikt. B på sin side skal ha en veldig viktig eksamen i morgen, og sier det er dette som er grunnen til at han ikke har vasket. B vil at A skal forstå at denne eksamenen er viktig for B, og han kan ikke gjøre noe i huset før eksamenen er ferdig.

A og B snakker sammen på forskjellige måter i to minutter av gangen. Når de første to minuttene har gått bruker hver og en ca 30 sekunder til å tenke etter hvordan denne samtalen var, i stillhet for seg selv. Etter 30 sekunder ber veilederen alle i yttersirkelen rotere mot venstre, slik at alle stiller seg foran en ny partner B. Rollene forblir de samme, men personene skifter. Gjenta dette for hvert trinn. I tillegg varierer instruksjonen for samtalen som følger:

1. Begge snakker ulvespråk og ulveører (2 min + 30 sekunder refleksjon i stillhet)
2. A snakker ulvespråk og B snakker sjiraffspråk med sjirafffører (2 min + 30 sek)
3. A snakker sjiraffspråk og B snakker ulvespråk (2 min + 30 sek)
4. Begge snakker sjiraffspråk med sjirafffører (4 min + 30 sek)



Refleksjoner:

Fokuser på hvordan deltagerne opplevde øvelsen, hva de lærte av den, og hvorvidt de vil anvende denne framgangsmåten selv:

Hvordan opplevde deltagerne forskjellene i makkerens måte å uttrykke seg og lytte på?

- Hvordan opplevde deltagerne sin egen måte å kommunisere på i de fire trinnene?
- Hva har deltagerne lært om kommunikasjon gjennom denne øvelsen?
- Hvor mange kunne tenke seg å prøve ut denne måten å kommunisere på neste gang de er i en vanskelig situasjon?

EVALUERING: PLUSS, MINUS, GOD IDE (10 minutter)

Formål:

Evaluering og tilbakemelding fra deltagerne på opplegg og veiledning.

Framgangsmåte:

1. Del et flippoverark i tre felt, et med overskriften +, et med overskriften –, og et med en tegning av en lyspære, som symboliserer gode ideer. Forklar for deltagerne at pluss står for det de synes har vært bra eller har fungert bra i denne økta, minus står for det de ikke synes fungerte så bra eller det de savner og lyspæra står for gode ideer deltagerne måtte ha om hvordan konfliktverkstedet kan legges opp videre, hva som helst deltagerne mener er gode ideer for gruppa.
2. Be så deltagerne tenke seg om hver for seg i stillhet i ett eller to minutter, før du ber dem si hvordan de evaluerer økta i forhold til disse overskriftene. Skriv ned det deltagerne sier i stikkordsform. Forsøk å bruke deltagerens egne formuleringer så langt det lar seg gjøre. Sørg for å gjenta det deltagerne sier før du skriver det ned, slik at du forsikrer deg selv og deltagerne om at du har hørt eksakt hva som ble sagt. Be om utdypning eller nærmere forklaring dersom noe virker uklart eller flertydig. Pass på at du ikke begynner å forsvare deg mot kritikk som kommer. Hele poenget med øvelsen er å få deltagerens tilbakemeldinger på opplegg og veiledning de har vært med på.

FYRVERKERI (5 minutter)**Formål:**

Energisk avslutning!

Framgangsmåte:

1. Alle deltagerne stiller seg i ring, og setter seg ned på huk. Alle får beskjed om å gjøre som den til høyre for seg.
2. Veilederen setter seg på huk og tenner på sin høyre hånd som om den var en lunte, og lager lyden «ssssshhhh», samtidig som han rister svakt på hånda. Lyden og ristingen sprer seg så mot høyre, rundt i hele sirkelen.
3. I neste runde tramper veilederen med beina og legger på litt mer lyd. Når alle er i gang med dette, teller veilederen ned til utskytning: «ti, ni, åtte, sju, seks, fem, fire, tre, to, en» – og alle hopper opp i lufta med et brøl, som fyrverkeri.

Del 4: Konfliktmegling på den norske måten

ÅPNING (5 minutter)**Formål:**

Ønske velkommen, presentere tema og program for økta.

Framgangsmåte:

Gå gjennom programmet for økta

SAMLING: EN TING JEG FORBINDER MED MEGLING (10 min)

Formål:

Alle melder seg inn i gruppearbeidet. Be alle tenke etter hva de forbinder med megling. La deltagerne få ordet etter tur i en runde etter ett minutt med stillhet for å tenke.

EN KONFLIKT JEG LØSTE UTEN VOLD (40 minutter)

Formål:

- Oppdage at konflikthåndtering er noe alle allerede holder på med
- Refleksjon rundt hva det er som hjelper oss å løse konflikter
- Få fram de gode opplevelsene deltagerne har

- Opplive mestring

Framgangsmåte:

1. Be deltagerne tenke etter og finne fram til en situasjon der de har bidratt til å løse en konflikt. Det kan dreie seg om en liten episode eller en stor konflikt, men det er viktig at konflikten ble løst uten bruk av vold. Gi dem ett minutt til å tenke i stillhet hver for seg.
2. Del deltagerne inn i grupper på fire. Be hver enkelt om å fortelle de andre i den lille gruppa om en opplevelse der han eller hun har løst en konflikt uten å bruke vold.

Alle får tre minutter til å fortelle sin historie. En i gruppa tar notater fra historiene.

Etter at alle har fortalt, velges én historie ut som skal presenteres for de andre. Det må ikke nødvendigvis være den som opplevde hendelsen som forteller historien for hele gruppa.

3. Gruppens utvalgte historier fortelles så for hele gruppa. Bruk først tid til å reflektere over historien som er fortalt ved å stille spørsmål, og skriv ned på flipovertavla nøyaktig hva det var som bidro til å løse konflikten. Gå deretter videre til neste historie. Hvis tida tillater det, kan du spørre om det er noen som ikke fikk sin historie valgt ut, men som har lyst til å fortelle den nå.

Refleksjoner:

- Hva var det, helt konkret, som bidro til at konflikten ble løst i de enkelte tilfellene? Og hva var det, helt konkret, som kunne ha hindret konfliktløsning?
- Hvordan var det for deltagerne å høre disse historiene?
- Hvilken betydning kan slike gode historier ha for oss når vi praktiserer konfliktarbeid?
- Er det noe vi kan trekke ut av disse historiene som gjelder mer generelt for konfliktløsning?

MIDT IMELLOM (15 minutter)

Formål:

Lek med bevegelse og avstand som også kan gi bevisstgjøring på hva megling går ut på, og

utfordringen ved det å være upartisk tilstede i forholdet mellom partene.

Framgangsmåte:

1. Deltagerne går rundt i rommet. Gi dem beskjed om å velge to andre personer i rommet uten å røpe for noen hvem det er. Oppgaven er nå at deltagerne skal holde nøyaktig lik avstand til hver av de to personene han eller hun har valgt seg ut.

Gruppa får beskjed om at de fortsetter øvelsen inntil alle deltagerne har akkurat like stor avstand til de to personene han eller hun har i tankene. (Å få dette til på «millimeteren» viser seg oftest umulig.)

2. Gi klarsignal og still deg på siden av gruppa og observer hva som skjer. La gruppa holde på til du ser klare tegn på frustrasjon, irritasjon eller oppgitthet.

La gruppa holde på litt til, og avslutt så øvelsen.

Refleksjoner:

Still deltagerne spørsmål:

- Hvordan var det å løse denne oppgaven?
- Hva gjorde det vanskelig?
- Er det være mulig for alle å ha lik avstand til sine to utvalgte samtidig?
- Hva skjer hvis en du ikke har tenkt på rører seg?
- Hvordan reagerte du på vanskelighetene du opplevde?
- Hva har denne leken med megling å gjøre?
- Er det mulig for en megler å være midt mellom partene?
- Hva kan meglere gjøre for å være upartisk overfor partene?

HVA ER MEGLING? (60 minutter)

Formål:

Introdusere meglingsritualet, meglerrollen og framgangsmåten i megling. Rollespille megling, og slik gi alle en opplevelse av hva megling går ut på.

I mange kulturer er “megleren” en person med mye autoritet som fordeler skyld, og forteller partene hva de skal gjøre. I norsk sammenheng er det viktig å presisere at en megler har til oppgave å hjelpe partene til selv å finne en løsning, ikke å finne løsning for dem, eller på noe vis dømme mellom dem. Dette er kanskje deltagerens første møte med meglingsmetodikken og meglerrollen, sånn vi gjør det i Norge. Det er ikke rimelig å forvente at de skal mestre meglerens rolle og teknikker på dette tidspunktet. Poenget med øvelsen er å introdusere framgangsmåten for meglingsmetode, å så et frø, slik at deltagerne kan knytte andre ting de har lært til meglerrollen.

Framgangsmåte:

Forbered på forhånd en konflikt mellom to parter som er dramatisert slik at den passer godt for å rollespille meglingsmetode. Det er en fordel om dere kan finne et eksempel deltagerne kan kjenne seg lett igjen i. Det går også greit å bruke et eksempel som dette:

«Jens og Mats, som går i samme klasse og tidligere har vært gode venner, har kranglet, og Jens har truet Mats med juling; Jens vil få med seg flere kamerater og ta Mats skikkelig. Jens sier Mats har stjålet mobiltelefonen hans. Mats sier han fikk låne telefonen av Jens i forrige måned, og at han lånte den videre til Ole, som sa han fikk lov til å låne den av Jens. Mats vet ikke hvor telefonen er nå, og han kan ikke forklare hvorfor Mats har fått en telefonregning på over 2000 kroner. De har begge gått med på å snakke sammen om konflikten med en Ung-til-Ung-megler til stede.»

1. Begynn med å bruke 15 minutter på å forklare kortfattet hva meglingsmetode er, hvilke prinsipper som gjelder for meglingsmetode, og hvilke faser megleren og partene går gjennom sammen i et meglingsmøte.

Hva er meglingsmetode?

Definisjon: Meglingsmetode er en prosess der en upartisk tredjeperson hjelper partene til selv å løse en konflikt. Som en metafor kan vi si at megleren er lik en veileder eller tolk, som hjelper partene i en konflikt å oversette sin kommunikasjon til sjiraffspråket.

Prinsippene i meglingsmetode

Der det er konflikt mellom enkeltpersoner, er

meglingsmetode (ofte kan deltagerne mye av dette allerede, så det beste kan være å spørre, og få deltagerne til selv å komme med disse prinsippene):

- frivillig
- en prosess med ulike faser
- tilrettelagt av en eller to upartiske personer
- fortrolig mellom dem som deltar
- fokusert på hvordan deltagerne har det følelsesmessig sammen
- framtidorientert

Fasene i meglingsmetode

- Introduksjon: Hva skal skje? Spilleregler
 - Partene forteller sin historie: Hva skjedde?
 - Partene utveksler opplevelsene de har: Hvordan opplevde du det? Hvordan er det nå?
 - Dialog om mulige løsninger for framtida: Hva kan vi gjøre for at det skal bli bedre mellom partene?
 - Avtale: Plan for framtida, hvordan unngå at dette skjer igjen, hvordan gjøre ting bedre i framtida?
2. Del så gruppa inn i mindre grupper på fire, og presenter caset de skal megle. De fire blir enige om en rollefordeling: én skal være megler, én skal være observatør og to skal være parter i konflikt. Alle bruker omtrent fem minutter til å forberede seg på sine roller.
3. Rollespillet kan begynne. Hovedfokuset for gruppas arbeid videre er megleren og meglerrollen. Gruppa arbeider i ti minutter med én megler, og avbryter så rollespillet. De neste fem minuttene brukes til å snakke om hva megleren gjorde, hvordan det virket for de to partene, og hva megleren kunne ha gjort mer eller mindre av. Megleren starter denne refleksjonen med å si noe kort om hva han synes han fikk til og hva han ikke synes han fikk til. Deretter gir observatøren tilbakemelding

ut fra sine observasjoner. Etter fem minutter blir deltagerne i gruppa enige om nye roller, en ny megler, en ny observatør og to nye parter.

Dette kan til sammen ta omkring 30 minutter. Dersom dere har tid til det kan det være fint her å fortsette rulleringen til alle fire har forsøkt seg i meglerrollen.

4. Oppsummering i plenum. Bruk 15 minutter på å spørre deltagerne hvordan de opplevde det å være megler. Hva var vanskelig? Hva fungerte, hva fungerte ikke? Og så videre. Spør gruppa om de etter dette kan si hva meglerrollen egentlig går ut på. Noter stikkord i diskusjonen ned på flippoveren.

MYNTEN (25 minutter)

Formål:
Spennende lek.

Framgangsmåte:

1. Del gruppa i to like store lag som settes på to rekker med ansiktene mot hverandre. I den ene enden er det en stol med et nøkkelknippe eller lignende. I den andre enden står veilederen som skal slå mynt.

Veileder

Lag A	Lag B
X	X
X	X
X	X
X	X
X	X

Nøkkelknippe, ertepose eller lignende

2. Hvert lag holder hverandre i hendene og alle lukker øynene, unntatt de to første i hver rekke, som sitter nærmest veilederen. Når veilederen slår mynten, skal de to som har øynene åpne se om det er kron eller mynt.

Hvis det er kron, skal vedkommende klemme hånda han eller hun holder i.

Den som kjenner at den andre klemmer, må så fort som mulig sende det videre ved å klemme den som sitter ved siden av i hånda. Den siste personen i rekka skal prøve å gripe nøkkelknippet før det andre laget. Det laget som får tak i

nøkkelknippet, får ett poeng. Når et lag har fått poeng, flytter alle én stol oppover i rekka, slik at alle til slutt har hatt i oppgave å se på mynten. Det laget som klarer dette først, slik at den som startet kommer tilbake til sin utgangsposisjon, vinner.

Dersom det er mynt, skjer ingen ting. Skulle et av lagene allikevel sende et håndtrykk nedover rekka, så vil det andre laget få ett poeng.

EVALUERING (15 minutter)

Formål:
Avsluttende runde hvor deltagerne gir uttrykk for hva som har vært viktig i deres prosess.

Framgangsmåte:

Be alle sette seg i ring, og be alle tenke over "en ting jeg vil legge igjen her, og en ting jeg vil ta med meg videre" i ett minutt. Etter et minutt, gi ordet til den som sitter til venstre for deg, og gå rundt i en åpen runde.