

## **Noter til Powerpoint-præsentation om konflikthåndtering og konflikter på nettet**

### **Slide 1: forside**

### **Slide 2: Introduktion**

Vi vil gerne klæde jer forældre bedre på til at hjælpe jeres børn, når de havner i konflikter. I skolen, i fritiden og ikke mindst på nettet. Som I ved, er jeres børn en del af en digital tidsalder, som betyder meget for deres sociale liv. Det er vigtigt, at de – og I – lærer at forholde sig konstruktivt til konflikter på nettet. Det vil vi gerne hjælpe med.

### **Slide 3 og 4: Hvad er en konflikt?**

Pointe 1: En konflikt er som udgangspunkt ”bare” en uoverensstemmelse. Hvis begge parter forstår at håndtere den, behøver konflikten ikke udvikle sig yderligere herfra.

Pointe 2. En konflikt kan føre til positiv forandring for dit barn, såvel som den kan gøre skade, hvis den ikke bliver løst på en konstruktiv måde.

Pointe 3. Konflikter er en naturlig og uundgåelig del af livet. Man bør ikke altid forsøge at undgå at havne i en konflikt. Man bør i stedet lære at håndtere konflikter med konstruktiv dialog, og så ellers vælge sine kampe med omhu. Det er en rigtig brugbar erfaring at lære sine børn.

### **Slide 5: hvorfor opstår konflikter?**

Konflikter har mange forskellige årsager, men vi kan alligevel fremhæve nogle, der ofte ligger bag.

Vi sammenligner os med andre: Det kan være ubehageligt – man føler sig måske mindreværdig eller bliver provokeret og prøver bevidst eller ubevidst at starte en konflikt.

Vi tænker i stereotyper: Fordomme er en af de mest tungtvejende årsager til konflikter mellem mennesker og i samfund. Vi tror, vi ved, hvordan den anden vil reagere, eller hvad han vil sige, fordi vi har et urokkeligt billede af ”den type.” Det skaber unægtelig konflikter.

Vi har forskellige forventninger og opfattelser: Tvetydig kommunikation skaber misforståelser. I dag hvor en stadig større del af mellemmenneskelig kommunikation foregår på nettet, er der endnu større risiko for at misforstå hinanden.

Vi personificerer problemer: Vi sætter lighedstegn mellem problemet og personen, vi har en konflikt med. Derfra er der ikke langt til, at man begynder at kritisere hinandens personer og forværrer konflikten yderligere.

Vi vil have ret: Hvis det eneste, der betyder noget, er at få ret, så lytter man ikke på saglige argumenter eller fornuft. Dermed er der rigtig fin grobund for konflikter. En stædig fastholden på sit standpunkt låser hurtigt konflikten fast.

### **Slide 6: Konflikter IRL og URL**

Der er stor forskel på konflikter i den virkelige verden (IRL) og på nettet (URL).

Pointe 1: På nettet kan vi hverken se eller høre hinanden. Vi kan ikke se den andens glimt i øjet eller høre stemmens milde tonefald. Ord lyder ofte meget hårdere på skrift, end de gør i tale. Vi misforstår hinanden og reagerer selv mere voldsomt, end hvad godt er.

Pointe 2: Konsekvensen er, at konflikter på nettet eskalerer langt hurtigere og mere voldsomt, end de gør, når mennesker står ansigt til ansigt. Desto meget mere grund til at lære at håndtere konflikterne.

Når konflikten først er havnet URL, er der et væld af medier, den kan udvikle sig i. Fælles for dem alle er, at man lynhurtigt misforstår hinanden, fordi man ikke kan se hinandens kropssprog og høre stemmelejet. Tal med dit barn om dets sprog på nettet, og om det har oplevet at blive misforstået/at misforstå andre.

### **Slide 7: Konflikter er forskellige – og ens:**

Det kan synes, at konflikter er meget forskellige. Og det er de også i forhold til, hvem de opstår imellem, og hvad årsagen er. Alligevel er der nogle fællestræk ved konflikters udvikling, som kan være gavnlige at kigge nærmere på. Hvis vi forstår konfliktens væsen, har vi nemlig en god chance for at tage dem i opløbet og nedtrappe dem. Her kommer Konflikttrappen ind i billedet.

### **Slide 8: Konflikttrappen**

Konflikttrappen her illustrerer konflikters forskellige niveauer.

Forklaring af trinnes betydning:

Polarisering og adskillelse: Al samtale er opgivet, og man trækker hændelser fra fortiden frem og bruger dem imod hinanden nu. Som regel kommer man kun op på dette niveau efter længere tids skænderier.

Trusler og fjendebilleder: Man truer hinanden ved at bruge sætninger som f.eks. ”hvis du ikke stopper, så..” Man bruger store bogstaver og udråbstegn i det, man skriver.

Andre inddrages: Dialogen er nu næsten helt opgivet, og man finder sammen i grupper. Man opfordrer måske den anden til at finde nogle andre at være venner med. Brugen af mange udråbstegn gør det hele værre.

Fokus flyttes fra sag til person: Personen bliver modstanderen. Man arbejder ikke længere på at løse problemet, men kritiserer i stedet den anden person. Man bruger sætninger som ”du er” og ”du

siger” og anerkender ikke de problemer, den anden gerne vil have løst. Det er med til at gøre konflikten værre.

Konfrontation og samtale om problemet: Her lægger man op til at tale om problemet. Kommunikation og samtale er godt, fordi det viser os, hvordan vi ser forskelligt på tingene, og hjælper os til at forstå, at det er ok at have forskellige synspunkter.

Uoverensstemmelser: Man svarer konkret på problemet og anerkender den andens synspunkter.

### **Slide 9: Hvem kan bruge konfliktrappen?**

Alle kan bruge konfliktrappen. Fra forskellige workshops afholdt i landets skoler ved vi, at børn og unge har let ved at integrere brugen af konfliktrappen, når de selv skal tale om og løse deres konflikter.

Derfor kan du sagtens introducere Konfliktrappen som et redskab, når dit barn oplever konflikter på nettet og i den virkelige verden. Konfliktrappen kan også hjælpe dig til at arbejde konstruktivt med konflikten, hvis du selv bliver inddraget.

### **Slide 10: Konfliktløsning.**

Konfliktbehandling.

På nettet udvikler konflikter sig typisk langt hurtigere, end de gør, når mennesker står ansigt til ansigt. Man kan ikke se hinandens kropssprog, høre toneleje osv., og derfor misforstår man hurtigt hinanden. Det er en god ide at lære dit barn om Konfliktrappen, og hvordan det med sin opførsel altid kan arbejde for at gå et skridt ned af trappen, når det inddrages i en konflikt, både på nettet og i den virkelige verden.

Afspændende adfærd: Rolig stemmeføring, åben krop, øjenkontakt og smil, tydelige signaler, vis grænsespekt og bliv på egen banehalvdel både fysisk og i dit sprog, vær konkret, adskil problemet fra den anden person, brug jeg-sætninger, lyt til den anden og erkend dine fejl.

*Spørg de tilhørende: Er der nogen, der har spørgsmål til, hvordan de kan bruge konfliktrappen i en konkret situation eller har erfaring med at bruge den?*

### **Slide 11: Forebyggelse**

Dit barn kan undgå mange problemer ved at lære om forebyggelse af konflikter. Det handler ikke om at undgå konflikter, som er en naturlig del af livet. Det handler om at undgå dumme misforståelser, og så ellers håndtere de konflikter der kommer på en konstruktiv måde. Specielt på nettet er forebyggende adfærd nødvendigt.

Lær dit barn at:

1. Være tydelig i sin kommunikation på nettet. Brug smileys for at understrege humor eller ironi.
2. Ikke at tage en diskussion på sms eller net. I stedet mødes eller ringe op.
3. Ikke at skrive noget på nettet, det ikke ville have sagt til personen, hvis de stod over for hinanden.

*Spørg ud i salen: Har du bevidst lært dit barn noget om konflikthåndtering? Hvordan?*

*Hvis der kommer interessante svar/eksempler, så brug lidt tid på at diskutere dem i plenum.*

### **Slide 12: Når konflikten står i fuldt flor**

Mobiliser dit mod og tør. Du behøver ikke være digital ekspert for at forstå konflikter på nettet. De er stadig mellem menneskelige konflikter, som du kender dem – de foregår bare i en anden arena.

Det kan sagtens tænkes, at dit barn forsøger at lukke dig ude og alligevel har brug for din hjælp og støtte. Om ikke andet, så for at have nogen at tale med. Vis at du er på barnets side, at du lytter og handler i samarbejde med barnet, så barnet er tryk ved at fortælle dig, hvad der foregår.

### **Slide 13: Eksempler på konflikter, hvor du kan hjælpe dit barn**

- Dit barn er blevet uvenner med en ven over f.eks. sms eller Facebook, eller de har misforstået hinanden. Bed om lov til at se korrespondancen for at få indblik i hvor fremskredet konflikten er. Giv råd om nedtrappende adfærd på nettet: smileys. Ingen store bogstaver eller udråbstegn. Hjælp barnet med at aftale et møde med den anden, hvor de kan få talt ud ansigt til ansigt.
- Dit barn er i tvivl om, hvordan en besked skal tolkes. Læs beskeden og spørg ind til om dit og det andet barn tit driller hinanden for sjov. Måske det er sådan, beskeden skal forstås. Hjælp barnet med at skrive et svar, a la ”Jeg er ikke helt sikker på, hvad du mener? – smiley”
- Dit barn fortæller, at det selv eller en anden bliver mobbet på nettet. Tag en lang snak med dit barn om situationen og find ud af hvor barnet kender mobberne fra – skolen, fodbold osv. Hvis det er dit eget barn, der bliver mobbet af klassekammerater, så tag direkte kontakt til klasselæreren og forsøg at aftale et møde mellem dig, læreren og det andet barns forældre. Støt barnet, når det gør ondt. Hvis det er et andet barn, der bliver mobbet, så giv dit barn opmuntring til at forsvare den anden. Sikr dig, at klasselæreren er klar over, hvad der foregår, så barnets forældre bliver underrettet.
- Dit barn vil gerne have hjælp til at løse en konflikt. Vær en sparringspartner, der hjælper dit barn med at handle, og vis at du er klar til at træde til, hvis dit barn ikke kan løse konflikten selv med dig ved sin side. Vis, at du er der.

### **Slide 14: Hvad er mobning?**

Mobning er:

- Er et gruppefænomen. Det er typisk tre eller flere, der mobber en enkelt.

- Kan være direkte og forfølgende eller være indirekte udelukkende.
- Udstødseshandlingerne får en systematisk karakter. Det kan være, barnet bliver forfulgt hver dag på vej hjem fra skole, bliver mobbet i hvert spisebrikvarter osv. Det bliver hurtigt et tidspunkt på dagen, som barnet frygter og gruer for.
- Foregår i en social sammenhæng, som barnet ikke kan trække sig fra som f.eks. i skolen.

### **Slide 15: Mobningens årsag**

Mobningens årsag og grobund er LAV TOLERANCE.

### **Slide 16: Tolerancekultur**

Pointe 1: Tolerancekulturen er påvirket af rigtig mange ting. Det her er et overskueligt eksempel på nogle af de faktorer, der kan påvirke tolerancen i et individ eller en gruppe. Men der kunne lige så godt være 50 forskellige faktorer, der spiller ind. At der kun er syv bokse her, er for overblikkets skyld.

Pointe 2: Det er altså svært at sætte en finger på årsagen til den lave tolerance i en bestemt kultur. Et hav af faktorer spiller ind, og det er sjældent en enkelt, men netop samspillet af mange faktorer der ligger til grund for den lave tolerance.

### **Slide 17: Hvad er mobning på nettet?**

Mobning på nettet går ud på det samme som i skolegården – en gruppes hetz /forfølgelse eller udelukkelse af en enkeltperson.

Pointe 1: Forskellen på den slags mobning, vi kender fra klasseværelset og mobning på nettet, er at mobning på nettet aldrig lader offeret få fred. Offeret kan modtage sms'er midt om natten, beskeder på telefonen i undervisningstimerne, hademails i weekenden osv. Hvor ofret normalt er i sikkerhed, når det er kommet hjem fra skole, er der ingen helle at finde, når vi taler om mobning på nettet.

Pointe 2: Mobningen kan f.eks. ske på offerets facebook-væg, så alle offerets venner kan se de hårde og ydmygende ord. Det bliver en offentlig udstillelse, der virker endnu mere ydmygende.

Pointe 3: Offeret kan være i tvivl om, hvem der sender beskederne og på den måde blive endnu mere usikker og utryk.

Pointe 4: Det er sværere for både lærere og forældre at opdage, at mobning på nettet foregår i forhold til, når det sker midt i skolegården.

Pointe 5: Det er vigtigt at huske på, at mobning ikke er digitale mediers skyld. Mobning har altid foregået. Men digitale medier har givet mobning en ny arena.

### **Slide 18: Hvad er forskellen på konflikter og mobning?**

Forskellene på konflikter og mobning er mange.

**Konflikter:** En konflikt er som udgangspunkt ikke en dårlig ting. Faktisk er det ofte den konstruktive løsning af konflikter, der skaber udvikling.

En konflikt er som udgangspunkt heller ikke personlig – det er et mere eller mindre reelt problem mellem to eller flere mennesker, mellem to grupper, kulturer eller samfund.

**Mobning:** Mobning har intet konstruktivt eller positivt i sig. Selvom det ofte er tilfældigt, at den ene frem for den anden ender som offer, så har mobningen en dybt personlig karakter. Mobningen opstår ikke nødvendigvis på grund af en konflikt imellem to personer - den behøver ikke anden årsag, end at offeret har en rød hue på – for den egentlige årsag ligger - som vi også så tidligere - i en udpræget lav tolerancekultur i gruppen, der mobber.

### **Slide 19: Hvordan kan du modarbejde mobning?**

- Støt dit barn i at indgå legeaftaler på kryds og tværs i klassen. Det modarbejder skabelsen af klier og lukkede grupper og holder dit barns sind åbent for andre menneskers forskelligheder.
- Tal ikke dårligt om andre børn eller deres forældre. Børn efterligner som bekendt ikke kun deres forældres gode sider☺
- Giv dit barn opmuntring til at forsvare kammerater, der ikke kan forsvare sig selv. Giv dem det nødvendige mod.
- Tal med dit barn om, hvordan digitale medier påvirker mobbemønstre. Hvordan man langt hurtigere kan misforstå hinanden på nettet og derfor bør tænke sig om, når man skriver.
- Vær åben og positiv, når andre forældre fortæller om deres barns problemer. Hjælp dem med at hjælpe deres barn. Det kan kun komme dit eget barn til gode, at du hjælper med at modarbejde mobningen af et andet barn i klassen.

### **Slide 20: De voksnes ansvar**

- Guide børn og unge til at blive bevidste mediebrugere: lær dem om forskellen på tale og skrift og nødvendigheden af entydig kommunikation.
- Hjælp børn med at kende egne grænser og italesætte det, når de bliver overskredet.
- Forebyg / stop mobning. Tør at gribe ind.
- Støt, når det gør ondt. Vær der for dit barn.

### **Slide 21: Sikkerchat.dk**

Hvis du gerne vil vide mere om konflikthåndtering og børns færden på nettet generelt, er der masser af information og hjælp at hente på [sikkerchat.dk](http://sikkerchat.dk).

Sitet har tekster og opgaver målrettet både børn, unge, forældre og lærere.

### **Slide 22: Kontakt**

Du har også mulighed for at kontakte fagpersonerne bag [sikkerchat.dk](http://sikkerchat.dk) og stille konkrete spørgsmål.