

# Konfliktløsning mellom hjem og skole - en forståelses- og metodetilnærming

Av ANN KRISTIN KJEMSAAS

---

*Ann Kristin Kjemsaa er sosionom med spesialkompetanse i familiearbeid. Hun har arbeidet i pp-tjenesten siden 1991. Kjemsaa har også erfaring fra arbeid med sosial- og barnevernsarbeid på sosialkontor.*



*Det er ikke uvanlig at hjem og skole i en konfliktsituasjon forklarer en elevs atferdsvanske som et resultat av dårlig oppfølging, ivaretagelse og samspill på den andres arena. Dette fører ofte til skyldplassering og ansvarsfraskrivelse for konflikten fra begge parter. PPT Hammerfest sin erfaring er at det spesielt i forhold til atferdsproblematikk kan oppstå konflikter dersom hjem og skole ikke er i stand til å møtes i et konstruktivt samarbeid.*

PP-tjenesten registrerer en økende grad av henvendelser fra foreldre med spørsmål om hjelp når de over tid har vært i konflikt med skolen. Det gjelder saker der de opplever at skolen krenker deres forelderintegritet ved at de ikke bli hørt eller tatt på alvor vedrørende kompetanse om egne barn. Foreldre stiller spesielt spørsmål ved lærers profesjonalitet med hensyn til måten de blir møtt på.

Vårt kontor har over tid i arbeid med konflikt *hjem - skole*, utformet et forståelsesgrunnlag og en metodisk tilnærming til arbeid i denne type saker. Konfliktene dreier seg både om konflikt mellom enkeltforeldre og lærer/skole og konflikter mellom gruppe av foreldre (klasse) og lærer/skolen. De fleste henvendelsene kommer imidlertid fra enkeltforeldre. Det er konflikthåndtering mellom enkeltforeldre og skole som presenteres i denne artikkelen.

## KONFLIKT HJEM - SKOLE

Sett i et historisk perspektiv har skolen i stor grad forlangt og forventet samarbeid på egne premisser. Foreldre har kommet til skolen for å høre hva

lærer har å si om barnet, og hva som forventes av barnet og av dem som foreldre. Det har vært aksept for at man i kraft av å være lærer, har kunnet forvalte en slik type autoritet. Slik er det ikke lenger. Vår erfaring er at når en lærer forvalter slike holdninger, øker sjansene for at det oppstår konflikt mellom hjem og skole.

Undersøkelser viser at samarbeidet mellom hjem og skole, representert ved lærerne og de enkelte foreldre, bærer preg av informasjon fra skole til hjem, og lite dialog, drøftinger og medbestemmelse. (Nordahl, 2000) Foreldrene får god informasjon om barnas sosiale og faglige utvikling, men har liten eller ingen innflytelse på virksomheten i skolen. Dette er ikke i samsvar med de nasjonale målene om at skolen og foreldrene sammen skal bistå i arbeidet med barnas utvikling, og at samarbeidet mellom hjem og skole skal baseres på likeverd og gjensidighet. Manglende gjensidighet i samarbeidet har den konsekvens at definisjonsmakten ligger i skolen og hos lærer. Dette kan ofte føre til konflikt mellom hjem og skole. Dagens foreldre er i kraft av den tida vi lever i og i kraft av egen bakgrunn og eventuelle utdanning opptatt av likeverdighet. Man har utviklet seg fra en vertikal hierarkitenkning til likestilte linjer mellom mennesker uavhengig av bakgrunn, kompetanse og makt.

## TEORIGRUNNLAG

Begrepet konflikt kommer fra det latinske *conflictus* som betyr sammenstøt. I en konflikt er det alltid minst to parter, og kjernen i konflikten er alltid basert på forskjeller. De kommunikative utfordringene i forhold til konflikt kan sammenfattes i tre punkt:

- Å forebygge at konflikt oppstår
- Å bidra til at konflikten ikke får unødige negative konsekvenser
- Å løse konflikten på en tilfredstillende måte for alle parter.

Utfordringens kjerne er ofte å avdekke ulikhetene mellom partene, og behandle disse ulikhetene med en respekt som ivaretar alle berørte parter interesser og følelser i den grad det er mulig. I konflikthåndtering er det viktig med tydelighet i kommunikasjonen, og å ha respekt for den andre. Dette er gode forebyggende og konfliktløsende virkemidler (Eide og Eide, 1999).

I tråd med nasjonale føringer har vårt kontor en systemforståelse og en systemisk tilnærming i arbeidet. Jeg viser i denne sammenheng til Svein Erik Jensens artikkel *Systemisk arbeid eller systematisk samvær* (Jensen, 1999). I tillegg til en pedagogisk forståelse av begrepene, har jeg også en forståelse for systemteori og systemisk arbeid/tilnærming ut fra en fami-

lieterapeutisk vinkling. Dette innebærer blant annet å bruke systemteori som en forståelse av aktørene i kommunikasjonssituasjonen som deltakere i et system hvor den enkeltes handlinger påvirker helheten. Systemisk tilnærming går ut på å forstå dynamikken innad i det systemet man arbeider i forhold til. Ulike aktører spesielt innenfor familieterapifeltet, og særlig professor Tom Andersen (1991, 1994) er sentral i forhold til å se systemisk arbeid som en åpen arbeidsform der dialog og samtale er i sentrum, og reflekterende prosesser vektlegges. I skolesammenheng kan aktørene i systemet bestå av for eksempel foreldre, barnet, lærer/lærere og PP-tjenesten.

Vårt kontor har forståelse for enkeltindividet skaper, tolker og oppfatter sin egen virkelighet. Dette er en viktig faktor å ta hensyn til for å komme i samarbeidsposisjon. Denne forståelsen er fenomenologisk basert (Jensen, 1999). Å arbeide med menneskelig samspill, og særlig konfliktproblematikk, krever profesjonell kompetanse på flere fagområder; som kommunikasjon, relasjonsarbeid, veiledning, konflikthåndtering og kunnskap om mekling/forhandling.

### **Meklingsorientert strategi**

Med bakgrunn i arbeid med og kompetanse om mekling i skilsmisse- og barnefordelingssaker brukes kunnskap og erfaring fra dette meklingsarbeidet i konfliktarbeid i skolen.

Sentrale utfordringer for pp-tjenesten i konfliktløsningsprosessen mellom hjem og skole blir:

Motivasjonsarbeid. Hvordan få hjem og skole til å komme fram til en felles virkelighetsforståelse av problemet ?

Hvordan forholde seg til følelsesmessige reaksjoner hos partene ?

Hvordan hjelpe partene til å finne fram til felles beslutninger ?

I mekling innenfor familieterapien bruker man begrepene *mediation* og *conciliation*. Conciliation betyr å vinne støtte og godvilje hos partene og å roe ned eventuelt sinne. Mediation betyr å mekle, være mellommann eller formidler. (Tjersland, 1992). Når vi overfører dette til konflikthåndtering mellom hjem og skole betyr det at pp-tjenesten må arbeide for å komme i posisjon til både foreldre og lærer for å vinne *begges* støtte. Vi søker mot å komme i forhandlingsposisjon. Vi forsøker så langt det er mulig å opptre som en nøytral mellommann, og på en slik måte at begge parter oppfatter oss som nøytrale. Vi tar ikke stilling til eller bedømmer partenes utsagn eller synspunkt. Vårt fokus er å hjelpe til med å identifisere og tydeliggjøre problemstillinger som det er uenighet om. Målsetningen for arbeidet er å komme fram til enighet og/eller fatte beslutninger omkring noen av de temaene som er sentrale i konflikten.

I konfliktarbeid søker vi alltid å være to saksbehandlere. Erfaring tilsier at å arbeide med konflikt er komplisert og krevende. Utfordringen er å takle andres følelser og å rydde i en rekke av opplysninger. Man må hjelpe med å skille mellom det som presenteres som faktiske hendelser og antakelser, og å holde en rød tråd i samtalen. En søker å unngå å trekkes inn i eventuell emosjonell kryssild mellom partene. Man må takle våre egne følelser og sårbarheter knyttet opp mot det å være i en slik kryssild. Dette gjelder særlig dersom en av partene opplever pp-tjenesten som alliansepartner til den andre. Ved noen anledninger opplever vi at lærer har stilt spørsmål ved vår nøytralitet fordi de har opplevd at pp-tjenesten i for stor grad har tatt foreldreperspektivet i en konflikt. Det er lett å bli betraktet som en motstander mer enn en medspiller. Dette kan være vanskelig å håndtere, særlig fordi vektlegging av objektivitet og nøytralitet står sentralt i arbeidet. Utfordringen blir å ikke havne i forsvarsposisjon.

I arbeid med konfliktsaker, må en være bevisst på den måten man som person betrakter og håndterer konflikter på. Den personlige erfaringen i forhold til konflikter og konflikthåndtering, kan ha stor betydning for hvordan man takler slike saker i en faglig sammenheng. Dette er en medvirkende grunn til å være to fagpersoner. Det er nødvendig å ha noen å drøfte og reflektere sammen med. Både i forhold til temaene som gjelder selve saken og i forhold til de faglige og personlige utfordringer man møter på når man arbeider konfliktorientert.

Både foreldre og lærer kan være sårbare og usikre i en konfliktsituasjon. Sårbarheter henger ofte sammen med redsel for å bli kritisert, for å bli sett på som uansvarlig, dum, kravfull, hissig osv. Vi må formidle vår nøytralitet overfor både foreldrene og lærerne, enten de møter hver for seg eller sammen. Man må lytte til og forstå begge parter, og en må unngå stillingsstaken i konkrete spørsmål.

Nøytralitet innebærer en distansepreget ekspertrolle. I tillegg til kompetanse angående konflikthåndtering, skal vi også håndtere temabasert kompetanse knyttet opp mot det temaet konflikten dreier seg om. I all hovedsak gjelder dette ulike forhold knyttet opp mot atferdsproblematikk. Når PP-tjenesten blir kontaktet med spørsmål om hjelp til konfliktløsning, er det kanskje fordi vi blir oppfattet som en nøytral part med kompetanse til å ta begge perspektivene.

Det handler om å være faglig bevisst den dynamikken som kjennetegner konflikt når man skal arbeide konfliktorientert. Uten dette kan man havne i situasjoner der en krenker andre, eller blir krenket selv. Angrep og forsvar er en vanlig vekselvirking i uenighet eller dårlig håndterte konflikter. Dette må en som fagperson unngå.

## HENVENDELSE TIL PP-TJENESTEN OM HJELP TIL KONFLIKTLØSNING

PP-tjenesten registrerer som nevnt en økning av henvendelser angående ønske om hjelp til konfliktløsning. De fleste henvendelsene kommer fra foreldre. Bakgrunnen for konfliktene kan være forskjellig, men fellesnevneren er alltid at foreldrene opplever seg krenket med hensyn til *måten de blir møtt på, og /eller måten de eller deres barn blir omtalt på av lærer*. I forkant av henvendelsen til pp-tjenesten er det ikke uvanlig at foreldre har vært i kontakt med både skolesjef, skoledirektør, og noen ganger både departement og barneombud.

### Ulike trinn i saksgangen

Henvendelse til pp-tjenesten om hjelp til konfliktløsning

PP-tjenesten tar kontakt med foreldrene

PP-tjenesten tar kontakt med skolen

Innsamling av data

Observasjon i klassen

Klassemiljøundersøkelse

Elevsamtale

Opplysninger om tilpasset undervisning

Presentasjon av data

Utvikling av tiltaksplan

Evalueringsplan

### Kontakt med foreldrene

Da det som oftest er foreldrene først som tar kontakt med pp-tjenesten, vil det være deres presentasjon av saken som blir hørt først. Dette vil være innledningen til et videre arbeid. Vi er inneforstått med at det er den subjektive opplevelsen av situasjonen som presenteres for oss.

Den krenkelsen foreldrene opplever å ha blitt utsatt for fra skolen kan føre til at de kommer i følelsesmessig ubalanse. Da er det ikke uvanlig at de er i forsvars- og angrepsposisjon overfor skolen. Det er derfor viktig å ikke bruke en samtaleform som er konfliktopptrappende. I det første møtet velges en samtalestrategi som i stor grad dreier seg om å lytte til det som blir fortalt. Underveis i samtalen stilles oppklarende og oppsummerende spørsmål. Vi tar ikke standpunkt til det vi hører, eller gir råd.

Ordene som velges, og måten de brukes på, kan forkludre eller forenkle et konfliktforløp. Våre språklige uttrykksformer er delvis et spørsmål om vane, men det er først og fremst et spørsmål om bevissthet, kunnskaper og holdninger.

I følge Ivey (Eide og Eide, 1999) pekes det på to grunnleggende områder for kommunikasjonsferdigheter: *evnen til å være henvendt, og evnen til å lytte*. Å være henvendt vil si å være oppmerksom og tilstedeværende for den andre, mens det å lytte innebærer å registrere og fortolke den andre slik vedkommende opplever seg selv. Den krenkelsen foreldrene opplever å ha blitt utsatt for fra skolens side har berørt foreldreintegriteten deres på en negativ måte. I praksis kan dette komme til uttrykk ved at de er opprørt og sinte når de omtaler skolen og lærere, eller de gråter og er fortvilte over den krenkelsen de mener å ha blitt utsatt for. Hvordan man møter foreldre i slike sammenhenger, er svært viktig. Målsetningen er å få etablert en god samarbeidsrelasjon. Måten foreldrene opplever å bli møtt på og lyttet til av pp-tjenesten, vil være viktige faktorer for det videre samarbeidet. Dette er i tråd med en fenomenologisk basert tilnærming. Historien taes imot slik den beskrives.

Etter den innledende samtalen drøftes videre arbeidsgang. Arbeidsgangens prosess og innhold har som mål å bringe hjem og skole i samarbeidsposisjon. Ikke sjelden opplever foreldrene konflikten så problemfylt at de ikke ønsker å møte skolen i startfasen av arbeidet. Vi har imidlertid ikke opplevd at foreldre har sagt nei, eller stilt spørsmål ved vår tilnæringsmåte til konfliktarbeidet.

Høyt tempo er viktig i denne type saker. Etter første samtale med foreldrene taes det umiddelbar kontakt med skolen. Det nødvendige kartleggingsarbeidet igangsettes, og det skisseres en møteplan med tett møtefrekvens. Uten oversikt over konfliktsituasjonen, og framdrift i saken kan konflikten mellom hjem og skole trappes opp. Eleven blir den skadelidende blant annet fordi han kommer i en lojalitetsklemme mellom lærerne og foreldrene.

## KONTAKT MED SKOLEN

Etter første samtale med foreldrene kontaktes skolens rektor for å informeres om foreldrehenvendelsen. Vi avklarer og blir enige hvordan den skal presenteres for de involverte lærerne.

Det kan være stor forskjell på måten pp-tjenesten blir møtt av lærerne. Når vi tar kontakt for å informere om at foreldre har henvendt seg angående ønske om hjelp til konfliktløsning, ser vi av og til at lærere kommer i forsvaret. Dette kan skje i form av at lærere bagatelliserer eller forklarer konflikten med å legge skylden på foreldre. Det er ikke uvanlig at lærernes problemforståelsen av konfliktsituasjonen handler om inkompetente foreldre. Hvordan pp-tjenesten tar i mot og håndterer en slik skyldplassering er av avgjørende betydning for hvordan samarbeidet utvikler seg videre i prosessen. Førstesamtalen med lærer må derfor være strategisk på samme måte som førstesamtalen med foreldrene.

Som nevnt innledningsvis; det er ikke uvanlig at foreldre i konfliktsaker stiller spørsmålsteget ved lærers profesjonalitet. Fordi lærerne ofte opplever slike spørsmål som grunnløse og krenkende, kan det fungere konfliktopptrappende. PP-tjenestens tilnærming til denne type problematikk er å gi innsikt i et fenomenologisk forståelsesgrunnlag. En må ta hensyn til virkeligheten slik den beskrives; når foreldre opplever seg krenket med hensyn til måten de er møtt på, så er dette en realitet fra foreldrenes side. Vår rolle blir å bringe inn foreldreperspektivet, og få lærerne til å forstå og akseptere bakgrunnen for den opplevde krenkelsen. Utfordringen blir å veilede slik at den enkelte lærers sårbarhet ikke blir et hinder for et videre samarbeid.

### *Innsamling av data*

Hjem og skole er sjelden uenige om at eleven har et problem. Uenigheten dreier seg hovedsakelig om hvordan de på ulik måte forstår det de har sett, eller er blitt fortalt. For å være hjemmet og skolen til hjelp i konfliktløsningsprosessen ønsker vi et datagrunnlag å forstå konflikten ut fra. Type og grad av konflikt bestemmer hvor bredt datagrunnlaget må være. I tillegg til de opplysninger vi får fra foreldrene og lærerne ønsker vi opplysninger basert på observasjoner i klassen, klassemiljøundersøkelse og samtale med eleven.

Gjennom disse dataene håper vi å tilegne oss kunnskap om forhold knyttet opp mot eleven og klassen. I tillegg ønsker vi at dataene skal brukes for å erobre en felles forståelse av hele eller deler av konfliktområdet mellom hjem og skole. Datamaterialet skal danne grunnlaget for utvikling av kollektive tiltak. Med dette menes tiltak basert på forhold som både hjemmet og skolen kan være enige i. Et slikt bredt fokus i konfliktløsningen er i tråd med en systemforståelse av en vanske eller et problem.

PP-tjenesten er alltid aktive i informasjonsinnhenting. Hvor aktive avhenger av tida en har til rådighet, og grad av konflikt. Noen ganger er det ikke bare lærerens troverdighet det stilles spørsmål om, men hele skolens. I slike tilfeller må pp-tjenesten ha en langt mer aktiv rolle i informasjonsinnhenting fordi foreldrene ikke stoler på de opplysningene som gis fra skolen.

Dersom det er mulig skal skolen skal være delaktige i informasjonsinnhenting. Når det er flere parter som ser og beskriver den samme virkeligheten øker muligheten for å luke bort tolkninger knyttet opp mot det man har sett. Dette gir større rom for en reell beskrivelse av det observerte. Skolens deltakelse i denne type arbeid kan også gi større troverdighet hos lærer i forhold til de data som etter hvert skal presenteres for foreldrene og de involverte lærerne. Hvem som skal være delaktige i datainnsamlingen fra skolens side kan variere, det kan for eksempel være personer fra skolens sosial-/spesialpedagogiske avdeling.



**Observasjoner i klassen**

Atferd er knyttet opp mot relasjonsforhold. Å forstå enkeltindividet løsrevet fra alle systemer, er like viktig som å se hver og en som et resultat av, og som en del av mange ulike systemer. I praksis betyr det at en må se barnets atferd i en sammenheng og i en kontekst. Det er derfor viktig å se og forsøke å forstå barnet på den arenaen som er bakgrunn for konflikten. Observasjon av eleven i klassen kan være *en* måte å beskrive virkeligheten på.

Vi drøfter og blir enig med både foreldrene og lærerne *hva* og *hvordan* vi skal observere, og på hvilken måte observasjonene skal presenteres.

Når det observeres er det fordi man ønsker:

- å observere eleven i undervisningssituasjonen
- å observere samspillet mellom eleven og medelever
- å observere samspillet mellom lærer og elev
- å observere de strukturelle forholdene i klassen
- klasseledelse
- pedagogisk struktur
- organisatorisk struktur
- utforming av klasserom

Observasjon av eleven i klasserommet gir viktig informasjon om hvordan han blir møtt av lærer og medelever. En kan for eksempel se likheter og forskjeller i hvordan lærer møter eleven i forhold til de andre elevene.

Med bakgrunn i nøytralitet og objektivitet skal PP-tjenesten fungere som et ytre øye. Observasjonene skal være med å danne grunnlag for utvikling av en felles forståelse mellom partene i forhold til hva konflikten handler om.

Vi ber også skolens spesial- og sosialpedagogiske avdeling om å observere. Dette gjør vi fordi vi mener at når vi er flere parter som ser og beskriver den samme virkeligheten gir det større troverdighet og grad av profesjonell objektivitet hos de som er involvert i konflikten. Det er de faktiske hendelser som skal beskrives; *det en faktisk ser og hører*. En må tilstrebe å ikke tolke eller analysere, og det må være en målsetning å komme bort fra egenskapsforklaringer hos de som blir observert.

**Klassemiljøundersøkelse**

Hvorvidt en bruker klassemiljøundersøkelser avhenger av hvilken type problematikk det dreier seg om. Det gjøres særlig i saker der elevens trivsel og sosiale situasjon i klassen er tema i konfliktsaken. Når klassemiljøundersøkelser velges i denne type saker, er det fordi en ønsker å bruke klassen som informanter for å få et mer helhetlig og nyansert bilde av konfliktsituasjonen. Elevenes opplevelse av hvordan de har det i klassen, og hvordan de opplever at andre har det i klassen, kan være et viktig bidrag til dette.



Vi har for eksempel erfart at i en del saker der konflikten handler om uenighet mellom hjem og skole om en elev er blitt mobbet eller ikke, kan det være nyttig å bruke klassemiljøundersøkelse for å få utfyllende informasjon. Disse sakene har oftest dreid seg om foreldrenes opplevelse av å ikke bli tatt på alvor av skolen. De opplever at skolen bagatelliserer eller avviser mobbeproblematikk. Gjennom klassemiljøundersøkelser søker vi å avdekke om det er noen i klassen som blir mobbet, hvem det dreier seg om, og hvem som mobber. Den generelle erfaringen er at elevene registrerer både om det foregår mobbing, hvem som er utsatt og hvem som gjør det. Å få informasjon på denne måten er svært virkningsfullt, og særlig i de tilfeller der skolen avviser at mobbing foregår. Informasjonen skal være med å danne grunnlag for gode og konstruktive tiltak.

Type sak bestemmer hvilke spørsmål vi stiller til elevene, og hvordan klassemiljøundersøkelsen gjennomføres. Elevene kan intervjues ut fra en «intervjuguide», eller de kan svare på spørreskjema. Dersom en ønsker informasjon om spesielle elever, og/eller spesifikke spørsmål knyttet opp mot mobbing, taes det *alltid* personlig intervju. På et spørreskjema bør det ikke bees om personopplysninger, det er for sensitivt. I intervjuet med elevene er det viktig å poengtere at det som blir sagt er en sak mellom eleven og oss som intervjuere. Det skal ikke avsløres hvem som har svart hva under intervjuet. Noen ganger er det pp-tjenesten som gjør intervjuet eller deler ut spørreskjemaene. Andre ganger utfører skolen arbeidet. Dette avhenger av hva konflikten dreier seg om, tida vi har til rådighet, og hvilken avtale som er gjort med skolen med hensyn til ansvars- og arbeidsfordeling.

Av og til utarbeides det sosiogram. Dette er et visuelt kart som gir informasjon om elevenes samhandlingssituasjon i klassen. Dersom klassemiljøundersøkelsen dreier seg om for eksempel mobbeproblematikk kan et sosiogram gi oss et bilde av om en elev er utstøtt eller ikke. Dette kan være viktig informasjon dersom konfliktsaken dreier seg om foreldrenes opplevelse av at eleven er utstøtt av klassen, og lærerne mener noe annet.

En klassemiljøundersøkelse kan også gi viktig informasjon om det sosiale klimaet i klassen. En klasse er ikke bare en undervisnings- og læringsarena, den er også en viktig sosial arena. Den sosiale situasjonen i en klasse, både i forhold til enkeltelever og klassen som helhet har stor betydning for læringsklimaet.

Når pp-tjenesten skal være ansvarlige for eller delaktige i klassemiljøundersøkelser hvor det framkommer navn eller personopplysninger bes det om samtykke til dette fra foreldrene i klassen. Dersom foreldrene ikke gir tillatelse kan skolen gjøre dette arbeidet uavhengig av pp-tjenesten, men med veiledning med hensyn til gjennomføring av undersøkelsen og tolkning av resultatene.

***Elevsamtale***

Type konflikt, alder og modenhet bestemmer i hvilken grad vi i konfliktsaker også samtaler med involverte elev.

Elevens opplevelse av sin egen situasjon kan være viktig. Flertallet har tanker og meninger om det som skjer i klassen og på skolen. Det blir derfor viktig å få del i deres forståelse av konflikten. Skal elevens opplevelse av og synspunkter på konflikten mellom foreldrene og lærer bli brukt som datagrunnlag for videre arbeid og tiltak bør samtalen/informasjonsinnhenting være gjort av en nøytral part. Erfaring viser at verken foreldrene eller lærerne i tilstrekkelig grad ville stole på den andre med hensyn til å formidle et korrekt elevsyn i forhold til konfliktsituasjonen. Det blir pp-tjenestens oppgave å bringe dette inn. I tillegg til dette blir det en oppgave å formidle elevperspektivet i saken overfor foreldrene og lærerne. Det er viktig å være tydelig på at det er svært uheldig at barn havner i lojalitetsklemme mellom to autoriteter, og konsekvensene av dette.

Det er ikke uvanlig at barn gir uttrykk for at det er vanskelig når foreldrene og lærerne er uenige. De vet ikke helt hva eller hvem de skal forholde seg til; *hvem er det egentlig som bestemmer over meg, også når jeg er på skolen?*

Ved at eleven får lov til å gi uttrykk for dette sammen med en tredje, uavhengig person som forsøker å ivareta hans interesser og reaksjoner kan det lette presset han står i. Samtidig kan en hjelpe til med å skjerme han mot å ta parti.

Barn utsatt for konflikt opplever det som en stressfaktor. Denne kunnskapen har mest vært knyttet opp mot skilsmisse- og barnefordelingsproblematikk. I vårt arbeid med konflikt mellom hjem og skole ser vi de samme mekanismene. Hos barnet skaper dette et press mot å finne en alliansepartner, og vi ser at denne alliansen i all hovedsak rettes mot foreldrene. Erfaring viser at denne type allianse med foreldrene bygger ned autoriteten til lærerne. En slik situasjon virker forsterkende på elevens vansker, og fungerer konfliktopprappende i forholdet mellom læreren og foreldrene. I motsatt fall vil en positiv involvering av barnet i konfliktarbeidet øke endringspotensialet.

***Opplysninger om tilpasset undervisning***

I alle konfliktsaker ser vi det som viktig å få kartlagt elevens faglige ståsted. Det gjør vi for å klargjøre om elevens grensebrytende atferd er en negativ mestringsstrategi i forhold til skolefaglig tilkorkomming. Målsettingen med denne tilnærmingen er å tilstrebe en felles opplevelse og forståelse av hva som faktisk skjer og hvorfor. Det mener vi fungerer konflikt-dempende, og er en del av grunnlaget for utvikling av en kollektiv tiltaksstrategi.

**Presentasjon av data**

Når alle data er samlet sammenfattes disse i en skriftlig rapport. Det er viktig at det som skriftliggjøres i rapporten er objektive data; *Hva er faktisk sett og hørt*, hva svarer elevene i klassemiljøundersøkelsen, *hva sier impliserte elev om sin egen situasjon*, og hva viser den *faglige utredningen*. Det trekkes i rapporten ingen konklusjoner knyttet opp mot det innsamlede datamaterialet. Dette gjør vi sammen med lærerne og foreldrene.

Å bli observert og elevvurdert som lærer kan være en følsom sak. Derfor presenteres alltid datamaterialet først for lærer. Hvordan dette gjøres er av avgjørende betydning for kvaliteten på det videre samarbeidet mellom lærerne og pp-tjenesten. Målet er å unngå at lærerne kommer i forsvarsposisjon. Det kan skje dersom lærerne oppfatter eller tolker presentasjon av data som kritikk, eller angrep, eller de på annen måte opplever integriteten sin truet.

En legger opp til en dialogstyrt drøfting med lærerne. Hvordan kan dataene forstås? Mulige tiltak drøftes, men ingen bestemmelser taes. Dette skal gjøres i samarbeid med foreldrene.

Etter oppsummeringsmøtet med lærerne (og eventuelt andre fra skolen) drøfter vi, og blir enige om hvordan datamaterialet, og eventuelt forslag til tiltak skal presenteres for foreldrene.

Når dette er avklart inviteres foreldrene til samtale. I utgangspunktet skal lærerne og foreldrene møte sammen. Men ofte er konflikten så stor, og foreldrene så sårbare at de ikke ønsker å møte lærer. Da avvikles møtet med kun foreldrene til stede. Rapporten, og oppsummeringen fra møtet med skolen presenteres. Ufordringen er å formidle dette på en slik måte at foreldrene ikke trekker den oppsummeringen som er gjort sammen med skolen i tvil. I denne fasen av arbeidet er det viktig å være bevisst på å ikke bli oppfattet som den andres advokat eller alliansepartner.

**Utvikling av tiltaksplan**

Det innsamlede datamaterialet skal danne grunnlag for en felles virkelighetsforståelse mellom hjem og skole. Man behøver ikke å ha som målsetting å oppnå full enighet. Men en må arbeide for å få partene til å komme fram til *noe* de kan bli enige om. Hva dette *noe* er avhenger av hva konflikten handler om.

Når foreldrene og lærerne er blitt enige om tiltak de kan samarbeide om, utarbeides det en tiltaksplan. Den må baseres på områder som er knyttet opp mot konflikten. Tiltaksplanen skal være grunnlag for det framtidige evalueringsarbeidet.

I tiltaksplanen utarbeides også plan for evaluering.

## Evaluering av tiltaksplanen

I evalueringsplanen må det framkomme hva som skal evalueres, frekvens, og hvem som skal være med i evalueringsarbeidet.

I startfasen av tiltaksarbeidet anbefales hyppig evaluering, hver eller annenhver uke. Det er kun tiltak i tiltaksplanen som skal evalueres, noe som krever høy presisjon med hensyn til formulering av tiltak.

Tendensen har vært at man stopper evalueringsarbeidet når tiltakene fungerer. Man bør evaluere selv om det går bra. Det er viktig at eleven og foreldrene får tilbakemelding også når tiltakene fungerer. Det kan ha en forebyggende effekt.

PP-tjenestens rolle i evalueringsarbeidet avhenger av hvorvidt foreldrene og lærerne mener de er i stand til å møtes alene i et samarbeid. Erfaring viser at dette er vanskelig, og som oftest dreier det seg om at foreldrene ikke har ønsket å møte skolen. Da møter vi partene hver for seg. Det er en målsetning at hjemmet og skolen på sikt skal kunne møtes uavhengig av pp-tjenesten.

## AVSLUTNING

Mange konfliktsituasjoner mellom hjem og skole skyldes mangel på samarbeidskompetanse. *Samarbeidskompetanse* innebærer blant annet at lærere må ha kunnskap om mekanismer og dynamikken i menneskelig samspill og kommunikasjon, og hvordan man bør møte foreldre og barn av år 2000. Tradisjonelt sett har lærerrollen gått ut på å fortelle foreldrene hvordan man som lærer opplever en situasjon knyttet opp mot elevens skolesituasjon, og lærerens oppfatning av situasjonen har vært enerådende. Lærerne har innehatt definisjonsmakten. Den gode og reelle dialogen har ofte manglet.

Å etablere og utvikle en god dialog er en viktig forutsetning for å komme i samarbeidsposisjon til foreldre. Samtalen/dialogen blir en viktig faktor for å forebygge konflikter og å løse konflikter når de oppstår.

Den finske psykologen Jaakko Seikkula (Seikkula, 1996) har gjennom sitt arbeid med schizofrene vært opptatt av å utvikle monologiske samtaler til dialogiske samtaler. Han sier blant annet; i en monologisk samtale er et uttrykk mer riktig enn et annet, mens i en dialogisk samtale får hvert uttrykk sin verdi, og det ene uttrykket er ikke mer viktig eller riktig enn det andre. I en dialogisk samtale strever man etter å skape en gjensidig opplevd forståelse av en situasjon.

Vår erfaring er at skolen i stor grad har praktisert monologiske samtaler. Dette kan være en sentral forklaring på hvorfor det oppstår uenighet og konflikt mellom hjem og skole.

I skolen har man i liten grad utviklet kollektive strategier for hvordan man møter og takler situasjoner der man er uenige med eller kommer i konflikt med foreldre. Det er de privatiserte tilnærminger som gjelder. Dette medfører et stort sprik med hensyn til kvaliteten på tilnærminger som brukes for å forebygge og/eller løse konflikter med hjemmet. Resultatet er at noen lærere og skoler oftere kommer i konflikter med foreldrene enn andre.

På samme måte som en lærer skal være profesjonell i sin undervisning av barn, på samme måte bør lærere ha en profesjonell tilnærming i sitt møte med foreldre. Dette forebygger konflikter. En profesjonell tilnærming til dette arbeidet krever at ansatte i skoleverket må kompetanseheves. Kompetanse-utviklingen kan foregå gjennom å utvikle teoretisk og metodisk kunnskap i kombinasjon med personlig bevisstgjøringsarbeid relatert til temaer som naturlig hører inn under samarbeidskompetanse. *Å være kompetent betyr at man er skikket eller kvalifisert til det man gjør* (Skau, 1998).

Oganasjonsteoretikeren Ichak Adiz hevder for øvrig at det som ofte ødelegger forholdet mellom mennesker er ikke at de er uenige, og heller ikke hva de er uenige om, men hvordan de er det (Skau, 1998).

## REFERANSER

- Andersen, T. (1991, 1994). *Reflekterende prosesser. Samtal och samtal om samtalen*. Bokforlaget Mareld.
- Eide, H. og Eide, T. (1996). *Kommunikasjon i relasjoner*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Jensen, S. E. (1999). *Systemisk arbeid eller systematisk samvær*. Skolepsy-kologi, 34 (4).
- Nordahl (2000). *Samarbeid mellom hjem og skole*. En kartleggings undersøkelse. Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring (NOVA).
- Seikkula, J. (1996). *Øppen Samtal*. Stockholm,
- Skau, G. M. (1998). *Gode fagfolk vokser. Personlig kompetanse som utfordring*. Oslo: Cappelen Akademiske Forlag.
- Tjersland, O. A. (1992). *Samlivsbrudd og foreldreskap. Meklings-prosessens psykologi*. Oslo: Universitetsforlaget.

*Ann Kristin Kjemsaa*

*PPT i Hammerfest*

*Strandgt. 71*

*9600 Hammerfest*

*Tlf.: 78 42 28 80*