



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Konflikter mellan vuxna i skolan

– en kvalitativ studie om hur vuxna upplever konflikter och konflikthantering

Marie Gyllén & Sansan Hua

LAU370 VT. 2008

Handledare: Ilse Hakvoort

Examinator: Ann-Katrin Jakobsson

Rapportnummer: VT08-2611-027

Abstrakt

Titel: Konflikter mellan vuxna – en kvalitativ studie om hur vuxna upplever konflikter och konflikthantering

Författare: Marie Gyllén & Sansan Hua

Termin och år: Vårtermin 2008

Kursansvarig institution: Sociologiska institutionen

Handledare: Ilse Hakvoort

Examinator: Ann-Katrin Jakobsson

Rapportnummer: VT08-2611-027

Nyckelord: Konflikt, Konflikthantering, Kommunikation, Självisikt och ABC-modell

I skolan träffas människor ständigt, vilket gör att konflikter kan uppstå. Eftersom vi upplever att vi inte fått möjlighet till att reflektera över konflikthantering under utbildningen väcktes ett intresse av att studera vuxnas konflikter på skolan. Vårt syfte med studien har varit att undersöka hur vuxna på skolan som arbetsplats upplever konflikter samt hur de hanteras. Vi valde att genomföra kvalitativa intervjuer och sammanlagt intervjuades fyra pedagoger och en rektor på en högstadieskola i västra Göteborg. Teorier som studien grundar sig på är Galtungs konflikttriangel, ABC-modellen, och en grundmodell i konflikthantering. Intervjusvaren analyserades sedan utifrån dessa för att få en förståelse av konflikter, konflikternas orsaker samt hur de skall hanteras. Undersökningen visade bl.a. att pedagoger på skolan inte använde sig av några hanteringsmetoder gällande konflikter mellan vuxna. Samtliga ansåg att meningsskiljaktigheter var den största orsaken till att konflikter uppstår samt att kommunikation och självisikt är två viktiga faktorer när det gäller konflikter och konflikthantering.

Förord

Vi vill rikta ett stort Tack till de personer som ställde upp på våra intervjuer, utan er hade vi inte kunnat genomföra vår undersökning. Vi vill även Tacka vår handledare Ilse Hakvoort för det stöd vi har fått under arbetets gång.

Göteborg, 2008-05-25

Marie Gyllén och Sansan Hua

Innehållsförteckning

Abstrakt.....	2
Förord	3
Innehållsförteckning	4
Inledning	5
Definition av centrala begrepp	5
Konflikt	5
Konflikthantering	6
Kommunikation.....	6
Vuxna.....	6
Studiens syfte	7
Syfte.....	7
Frågeställningar	7
Litteraturgenomgång	8
Pedagogens ansvar kring konflikthantering	8
Läroplanen, Lpo94.....	8
Pedagogens profession.....	8
Konfliktteori	9
ABC-modellen	9
Konflikthantering	11
Metod.....	14
Val av metod	14
Urval	14
Datainsamlingsmetod	14
Genomförande	15
Bearbetning av data	15
Reliabilitet och validitet.....	15
Etiska överväganden.....	16
Resultat	17
Respondent A	17
Respondent B	17
Respondent C	18
Respondent D	20
Respondent E.....	20
Analys	22
Vad upplever vuxna som konflikt?.....	22
Vad kännetecknar de konflikter som uppstår mellan vuxna i skolan?	22
Vad anser vuxna på skolan är orsakerna till att konflikter uppstår på arbetsplatsen?.....	23
Hur hanterar vuxna konflikter med kollegor i skolan?.....	23
Är skolan som arbetsplats unik när det gäller konflikter?	24
Vilka metoder för konflikthantering mellan vuxna finns på skolan?	24
Diskussion.....	25
Resultatdiskussion	25
Metoddiskussion.....	28
Förslag på framtida forskning	29
Referenser	30
Bilaga 1	32

Inledning

Erfarenheter från det vardagliga livet talar för att konflikter ständigt uppstår när människor möts. Detta gäller också skolan. Under den verksamhetsförlagda delen av utbildningen har vi observerat att konflikter kan uppstå i konstellationer som lärare - lärare, lärare – elev, lärare – föräldrar och elever sinsemellan. Med denna observation som utgångspunkt har vi valt att fördjupa oss i ämnet konflikthantering eftersom vi upplever att vi inte har kommit i kontakt med konflikthantering under utbildningen. Det gör på så sätt att vi inte känner oss kompetenta inom området. Vi tror att man med kunskap om hur konflikter kan hanteras och hur man kan arbeta för att förebygga dessa kan skapa ett öppet skolklimat.

Under vår verksamhetsförlagda utbildning har vi uppmärksammat att det finns konflikthanteringsmetoder när det gäller konflikter elever sinsemellan och mellan lärare och elev. Dock har vi inte kommit i kontakt med konflikthanteringsmetoder mellan vuxna. Detta upplever vi är ett område som bör belysas. I läroplanen, Lpo94, står det att skolan skall främja förståelse för andra människor och utveckla en förmåga till inlevelse samt att intolerans måste bemötas med kunskap, aktiva insatser och öppen diskussion. Vidare står det att skolan skall sträva efter att varje elev utvecklar tillit till sin egen förmåga samt att eleverna skall känna trygghet, lära sig ta hänsyn och att visa respekt tillsammans med andra. Vad vårt uppdrag är kan man tydligt se, men för att genomföra det krävs att vi är införstådda med vad det innebär. Hur skall vi kunna lära elever att ta hänsyn och visa respekt om vi själva inte har dessa kunskaper? Detta gäller även konflikthantering. Det är svårt att lära elever att hantera konflikter om vi som lärare inte själva behärskar detta. Vi tror därför att det är nödvändigt att granska oss själva för att kunna bli en så bra förebild som möjligt för våra elever.

Denna studie handlar om hur vuxna på skolan, som arbetsplats, uppfattar konflikter samt hur dessa hanteras. Vi anser att kunskap om konflikthantering är väsentligt för att kunna förhindra eskalation av konflikter som bl.a. kan leda till mobbning och trakasserier. Outredda konflikter och ogenomtänkta val vid konflikthantering, tror vi, ger ett sämre skolklimat. Ett klimat som elever känner av och känner sig otrygga i. Om de känner sig otrygga blir lärandet sämre.

Definition av centrala begrepp

Konflikt

Enligt nationalencyklopedin (1995) är en konflikt en svårartad motsättning som måste lösas vanligen genom någon form av strid. En konflikt är när konkurrens eller tävling uppstår mellan två eller flera parter (Nationalencyklopedin). De är beroende av varandra men hyser uppfattningen att deras respektive behov, mål, önskningar eller idéer inte går att förena. Det är en situation när människor inte kan enas eller komma överens (Slyke, 2001).

Konflikt kommer från latinets *conflictus* som betyder sammanstötning, motsättning – en kamp mellan olika krafter (Lennér, Axelsson, Thylefors, 2004 s.13).

Konflikt - Förhållande av motsättning, strid mellan människor, ... mellan åsikter intressen, tankar osv. (Svenska akademins ordbok – Lund 1973).

Konflikt - En oenighet som vi investerar energi i grundat på fantasier om hur resultatet kan påverka våra liv, vårt välbefinnande och vår effektivitet (Ljungström, Sagerberg, 2004, s 11)

Vår definition av konflikt är en motsättning mellan en eller flera parter där det finns oförenliga behov.

Konflikthantering

Konflikthantering skiljer sig från konfliktlösning på så sätt att konfliktlösning är när resultatet siktas in på en permanent lösning på problemet (Lennéer Axelsson, Thylefors, 2004)

Vår definition av konflikthantering är de åtgärder som leder till att konflikten inte förvärras eller eskalerar.

Kommunikation

Enligt Nationalencyklopedin kommer ordet Kommunikation från latinska *Communicatio* som innebär ömsesidigt utbyte. Vidare står det att ”*Kommunikation kräver dels ett språk eller en kod vari informationen uttrycks, dels ett fysiskt medium varigenom informationen överförs*” (Nationalencyklopedin, 2008).

Vår definition av kommunikation är ett ömsesidigt utbyte där man talar så att andra förstår och lyssnar på vad andra menar.

Vuxna

I vår studie använder vi begreppet vuxna som för oss är lärare och rektorer i skolan.

Studiens syfte

Syfte

Vi vill med vårt arbete undersöka hur vuxna i skolan som arbetsplats upplever hur konflikter mellan vuxna uppstår samt hur de hanteras.

Frågeställningar

- Vad upplever vuxna som konflikt?
- Vad kännetecknar de konflikter som uppstår mellan vuxna i skolan?
- Vad anser vuxna på skolan är orsakerna till att konflikter uppstår på arbetsplatsen?
- Hur hanterar vuxna konflikter med kollegor i skolan?
- Är skolan som arbetsplats unik när det gäller konflikter?
- Vilka metoder för konflikthantering mellan vuxna finns på skolan?

Litteraturgenomgång

I detta avsnitt presenteras bakgrundsteorier som är centrala för vår studie. Vi börjar med att lyfta fram styrdokumentet för att visa vad lärare behöver behärska för att kunna genomföra skolans uppdrag. Vidare presenteras bl.a. en konflikttriangel, ABC-modellen, och en grundmodell i konflikthantering. Anledningen till att vi tar upp dessa modeller är på grund av att de används i skolmiljö.

Pedagogens ansvar kring konflikthantering

Läroplanen, skollagen (1985:110) och arbetsmiljölagen (1977:1160) utgör tillsammans styrdokument för skolan. I de står det tydligt att människor inte får behandla varandra illa samt att kränkande handling, mobbning och trakasserier inte får förekomma i skolan. Vidare tar dessa styrdokument upp att de som arbetar på skolan är skyldiga att aktivt förebygga och motverka så att ingen far illa. Barn – och elevskyddslagen (lag 2006:67), som är en del av skollagen, innebär förbud mot all kränkande behandling. Den är till för att tydliggöra skolans ansvar gällande elevers trygghet i skolan samt de ansvarigas skyldighet att arbeta förebyggande och motverka trakasserier. Denna lag trädde i kraft 1 april 2006. (Skolverket 2008; Arbetsmiljöverket 2008).

Den 9 mars 2005 beslutade riksdagen om att kunskaper om mobbning och konflikter skall ingå i examensordningen som ett av målen för lärarexamen. Beslutet grundar sig på en reservation om att pedagoger måste kunna hantera konflikter på skolan samt lära ut konflikthantering till eleverna. De partier som skrev reservationen var miljöpartiet, centerpartiet, kristdemokraterna, folkpartiet och moderaterna (Sveriges lärare för fred, 2005).

I mars 2006 gav Lärarförbundet ut en rapport om lärarstudenters åsikter gällande lärarutbildningen. Bakgrunden till rapporten var att Högskoleverket hade gjort en utvärdering på utbildningen 2005. Med rapporten ville de att lärosätena skulle se över och kvalitetssäkra det allmänna utbildningsområdet. Utifrån studenternas svar kunde man se att det fanns brister på det allmänna utbildningsområdet. 56 % av alla studenter som deltog i undersökningen angav att de inte överhuvudtaget hade fått någon utbildning i konflikthantering (Lärarförbundet 2006).

Läroplanen, Lpo94

Det står tydligt i Lpo94, läroplanen för det obligatoriska skolväsendet, att en pedagogs uppdrag är att ge den enskilda eleven tillhörighet i en större sociokulturell gemenskap. Skolan skall främja förståelse för andra människor och utveckla en förmåga till inlevelse. Vidare står det att den enskildes välbefinnande och utveckling skall präglade verksamheten samt att tendenser till trakasserier aktivt skall bekämpas. Intolerans måste bemötas med kunskap, aktiva insatser och öppen diskussion. Eleverna ska känna trygghet, lära sig ta hänsyn och att visa respekt tillsammans med andra (Skolverket 2008).

Pedagogens profession

I boken *Lärare av imorgon*, skriven av Carlgren och Marton, står det att en skolreform har ändrat skolan från en regel – till en målstyrd verksamhet sedan läroplanen för det obligatoriska skolväsendet (Lpo94) infördes. De menar att Lpo94 är en läroplan som inte föreskriver hur undervisning skall genomföras och organiseras utan vad som skall åstadkommas. Det blir på så sätt en professionell fråga om vilka metoder som skall användas i klassrummet, vilket är något som pedagogerna själva avgör. Detta innebär att det ställs ett

större krav på den enskilde pedagogen. Följaktligen blir det pedagogens professionella kunskapsbas och gemensamma referensramar som förväntas utgöra grunden för skolutveckling. De nya förutsättningarna medför att pedagogens arbete kräver en ny slags professionalism. Skolans decentralisering och fokuseringen på det professionella hör ihop. Pedagogerna måste vara mer professionella när skolans verksamhet inte längre regleras centralt (Carlgren & Marton, 2002).

Konfliktteori

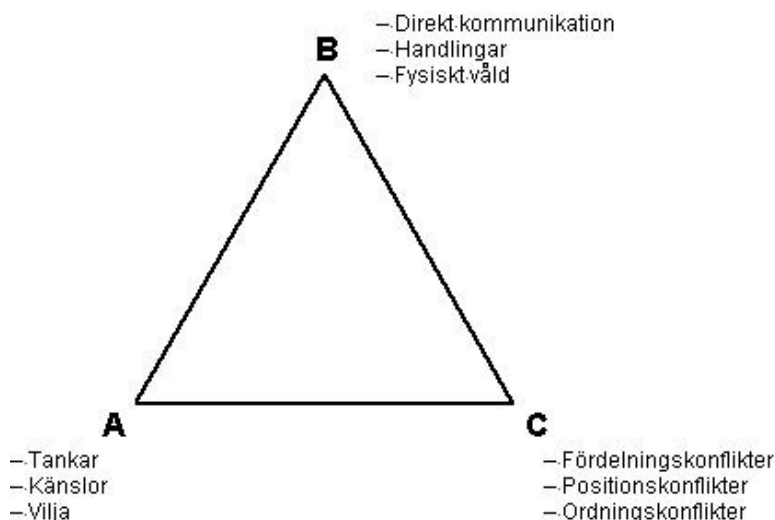
Två personer som befinner sig i samma situation kan uppleva den på olika sätt och kan reagera olika på den. Ekstam menar att anledning till detta beror på att vi har olika kön, erfarenheter, uppfostran, behov, utbildningar och positioner i verksamheten. Det är inga konstigheter med det, men ibland blir tolkningarna av samma situation så olika att konflikter uppstår (Ekstam, 2000). En annan författare, Van Slyke skriver att en konflikt handlar om konkurrens mellan två eller flera parter. I den finns det bl.a. behov och mål som inte går att förena, parterna kommer inte överens (Van Slyke, 2001). Jordan skriver att irritationer och meningsskiljaktigheter är naturliga företeelser som alla känner igen från det vardagliga livet, men dessa kan hanteras på olika sätt. Konflikter som har kommit in i destruktiva banor kan få negativa påföljder på många olika sätt. Det kan handla om den personliga frustrationen och lidandet hos de inblandade parterna. I värsta fall kan detta leda till utbrändhet och sjukskrivningar (Jordan, 2006). Ekstam lyfter även detta när han skriver att destruktiva konflikter handlar om att man gått från sakkonflikt till personkonflikt. En maktkamp uppstår där ena parten slutar som förlorare. Vid sådana konflikter tar känslorna överhand och förnuftet försvinner successivt (Ekstam, 2000). De inblandade i konflikten har svårigheter att kommunicera och samarbeta med varandra, vilket leder till att kvalitén på det utförda arbetet blir sämre. Konflikter som blir oskickligt hanterade kan påverka klimatet på arbetsplatsen och mycket av den energi som kan användas bättre går istället åt till att brottas med konflikten. (Jordan, 2006)

Jordan skriver, ”*kunskaper om konflikter och färdigheter i att hantera konflikter handlar dock inte bara om att slippa obehagligheter*” (Jordan, 2006, s. 7). Han menar att konflikter som blir skickligt hanterade kan leda till vinster för individer såväl som för organisation. När man tillsammans har lyckats hantera en besvärlig konflikt på ett konstruktivt sätt skapas det en stark känsla av tillit och förtroende hos de involverade parterna. Fastän det är en god stämning på arbetsplatsen är det inte säkert att man vet var man har varandra förrän man har ställts på prov. Jordan skriver att skickligt hanterade konflikter är de man har lärt sig något av, vilket innebär att man löst underliggande problem som gjort konflikten möjlig. Detta ökar organisationens utveckling och lärande (Jordan, 2006). Detta kommer även Van Slyke in på då han skriver att man som chef, kollega och enskild människa inte skall tränga undan konflikter utan istället försöka skapa en miljö där konflikternas positiva och produktiva aspekter befrämjas (Van Slyke, 2001).

ABC-modellen

Jordan beskriver en konflikttriangel, ABC-modellen, som ger en första överblick över olika aspekter av en konflikt. Det är den norske fredsforskaren Johann Galtung som har formulerat modellen. En konflikt kan avbildas som en triangel med tre hörn enligt ABC-modellen (se figur 1). Dessa hörn står för tre viktiga aspekter av konflikter. A-hörnet resprenterar Attityder, B-hörnet står för Beteende och slutligen C-hörnet som står för Motsättning (engelskans Contradiction). Vidare skriver Jordan att vi när vi ställs inför en konflikt kan använda oss av modellen och då fråga oss hur de tre hörnen ser ut i konflikten. Detta för att

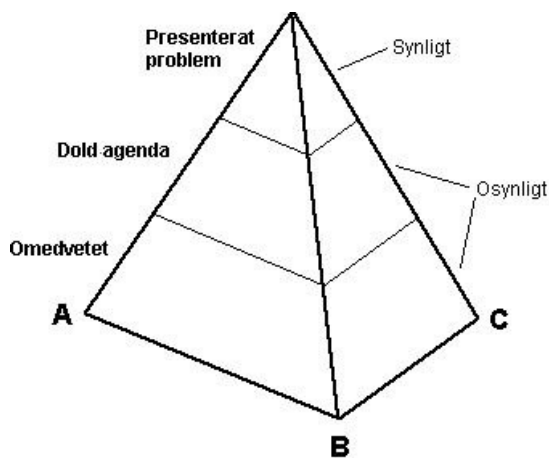
kunna utveckla en förståelse av konflikten, konfliktens orsaker och förlopp samt avgöra hur den skall hanteras (Jordan, 2006).



Figur 1: Galtungs konfliktriangel

C-hörnet står för konfliktens sakfrågor. En konflikt som har sin tyngd i C-hörnet är lätt att känna igen genom att parterna tydligt har formulerade men oförenliga mål. Jordan beskriver de tre mest vanliga typer av sakkonflikter, fördelningskonflikt, positionskonflikt och ordningskonflikt. Fördelningskonflikt handlar om att parterna konkurrerar om sådant som går att dela upp t.ex. lön och tomtgränser medan en positionskonflikt handlar om att parterna konkurrerar över något som är eller uppfattas som odelbart. Det kan t.ex. vara en chefsposition. Den sista konflikten är ordningskonflikt som handlar om vilka regler eller vilken ordning som ska gälla. Exempel på detta kan vara arbetsätt och fördelning av ansvar. B-hörnet beskriver hur parterna i konflikten agerar för att driva sina önskemål i konflikten och i detta hörn finns följande tre handlingar att åtskilja: den direkta verbala kommunikationen, icke-verbala kommunikationen (kroppsspråk, tonfall) och fysiska handlingar av olika slag. B-hörnet riktar uppmärksamhet på hur beteenden hos parterna bidrar till konfliktförloppet och dessa beteenden kan vara konstruktiva eller destruktiva. A-hörnet beskriver allt som pågår inom konfliktparterna och består av tre delar: vad parterna känner (affektiv aspekt), tänker (kognitiv aspekt) och vill (motivationsaspekt) (Jordan, 2006).

För att fördjupa sig ytterligare i konflikter kan konfliktriangeln göras om till en trebent pyramid (se figur 2) som visar konfliktens synliga och osynliga aspekter. Det finns tre nivåer i pyramiden. Den översta representerar konfliktens synliga del dvs. det presenterade problemet. Den dolda agendan är nästa nivå som består av det som parterna är medvetna om, men som de är ovilliga att visa öppet. Den sista nivån är det som spelar en roll i konflikten men som är omedvetet för de involverade parterna (Jordan, 2006).

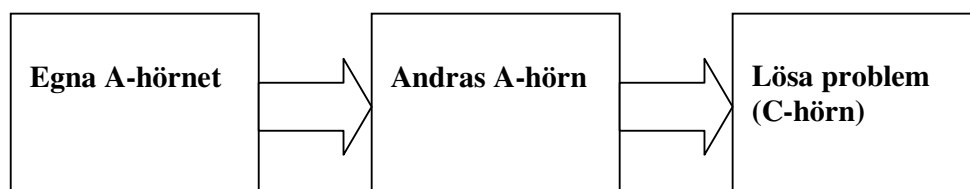


Figur 2: Galtungs konflikttriangel avbildas som en trebent pyramid.

Jordan anser att man skall fråga sig i vilket hörn tyngdpunkten finns i konflikten. Det finns inga regler när det gäller vilket hörn man skall börja arbeta med om man vill ta itu med en konflikt då alla konflikter är unika och kräver en ansats som lämpar sig för just den. Jordan skriver, "ABC-modellen kan ge en snabb första diagnos över en konflikt, begriplig också för den som inte har ingående förkunskaper om konfliktteori och psykologi" (Jordan, 2006, s.13).

Konflikthantering

När irritationer och meningsskiljaktigheter uppstår mellan två människor som inte kan lösas med ett samtal hamnar de i en dragkamp eller konfrontation. Ena parten har sina önskemål och den andra parten har sina och dessa drivs gentemot varandra. Att omvandla konfrontationen till en problemprocess är vad konstruktiv konfliktlösning handlar om. Det stora problemet är inte bristen på kunskap, om hur man löser konflikter, utan det är att parterna inte samarbetar om problemlösningen. Alla konflikter kan hanteras så länge parterna vill lösa konflikten. Det är i konflikter vanligt att det finns motstånd för konfliktlösning och en huvuduppgift i konflikthantering blir att bearbeta sådana motstånd. Jordan tar upp ett exempel på en grundmodell för konflikthantering (se figur 3) som kan tillämpas i de allra flesta konflikter. Konflikthantering består av tre uppgifter enligt denna grundmodell. De tre är att hantera det egna A-hörnet (de reaktioner som sätts igång inom en själv), hantera andras A-hörn samt hantera C-hörnet, dvs. lösa problem (Jordan, 2006).



Figur 3: Grundmodell i konflikthantering

Att hantera det egna A-hörnet blir den första uppgiften i en konfliktsituation, vilket innebär att det skall finnas en inre vilja att vara en konstruktiv problemlösare. I konfliktsituationer uppstår det oftast åsikter, känslor och inställningar som gör att man inte kan förmå sig själv att

vilja vara konstruktiv. Jordan menar, för att kunna ta itu med det egna A-hörnet krävs det att man lägger märke till de reaktioner som sätts igång inom en i en besvärlig eller obehaglig situation (Jordan, 2006). Van Slyke skriver att man först måste inse vad som driver en att vara i en konflikt innan man kan förstå motparten och hantera konfliktsituationer (Van Slyke, 2001). Vidare skriver Jordan att medvetenhet och självinsikt är viktiga element i utveckling av konflikthanteringsfärdigheter. En vanlig faktor i konflikter är oftast att parterna inte ifrågasätter sina egna tolkningar och tankegångar. Det kan innebära att man saknar medvetenhet om att andras tolkningsmönster har andra utgångspunkter och går därför i andra banor. Att vara medveten om tänkande som en inre process leder till en växande insikt i hur viktigt det är att människor ser världen med olika perspektiv (Jordan, 2006). Lärarna och forskarna Lennéer Axelson och Thylefors skriver att det finns en benägenhet, som förstärks i konflikter, att skylla egna misslyckanden på omgivningen. Samtidigt ser man andras misslyckanden som resultatet av brister och personliga egenskaper. Detta underlättar inte en ömsesidig förståelse. Det är viktigt med egenkonfrontation, att våga se sig själv och med det menar de självinsikt eller självbegrundning. Den första fasen i all konfrontation är att möta sig själv, veta vad man vill, var man står och vad man behöver. Detta innebär att det blir mer av sig själv och att inte endast lyssna på andra utan att lyssna på sig själv. Att våga medvetengöra sina inre konflikter och se vem man själv är. Först när man har funnit sig själv kan man träffa sig själv. Människor som kan medge sina svagheter eller misstag är värdefulla i både arbetsliv och samliv, och därmed sanna konfliktförebyggare (Lennéer Axelson & Thylefors, 1996). Ljungström och Sagerberg nämner detta när de skriver att man genom att analysera sina känslor och reaktioner, kan finna idéer på hur man kan hantera konflikter i framtiden (Ljungström & Sagerberg, 2004).

Enligt den grundmodell som Jordan tar upp är nästa steg, efter att ha hanterat det egna A-hörnet, att hantera andras A-hörn. Det handlar om att försöka få motparten att vilja vara en skicklig problemlösare (Jordan, 2006). En liknande tanke har Ekstam då han skriver att man ska försöka förstå sin motpart. Det behöver inte innebära att man ska acceptera sin motparts åsikt som rätt eller sanning utan att man skall försöka förstå varför motparten har den åsikt han har. Motsättningar kan inte lösas om man inte förstår innehållet och innebörden (Ekstam, 2000). Genom att lyssna när man försöker lösa en konflikt förbättras interaktionen sinsemellan vilket gör att man lättare kan förstå, förhindra och hantera de allra flesta konflikter (Van Slyke, 2001). Jordan skriver att den viktigaste och det mest effektiva sättet att ta emot budskap är att aktivt lyssna. Lyckade samtal är ett växelspel mellan att ta emot (lyssna) och föra egen talan. En gammal visdom inom konflikthantering är att lyssna omsorgsfullt för att få andra att gå en till mötes. När man har lyssnat färdigt är det dags att använda sin vältalighet när det gäller egna synpunkter och önskemålen. Först när motparten upplever att man har tagit till sig det denne har sagt finns det en god chans att han kommer att lyssna aktivt tillbaka (Jordan, 2006). Ahrenfelt och Berner menar att kunna lyssna och tala med varandra handlar om kommunikation. En förutsättning för att vi skall kunna åstadkomma något tillsammans är att det finns kommunikation mellan människor. En vanlig källa till konflikter är missförstånd och feltolkningar. Människor har en begränsad förmåga att uppfatta vad andra människor tänker, säger och menar på ett korrekt sätt. En annan begränsad förmåga är att kommunicera till andra vad man faktiskt menar (Ahrenfelt & Berner, 1992). Ekstam skriver att de flesta har en alltför stor tilltro till kommunikation som ett precist instrument. I själva verket är det så att missförstånd nästan alltid uppstår när vi kommunicerar med varandra. Ekstam menar att det finns teoretiker som säger att frågan inte handlar om mottagaren kommer missförstå budskapet, utan *hur stort* missförståndet kommer att bli. I grunden för all kommunikation handlar det om att aktivt lyssna och ta till sig det motparten vill framföra (Ekstam, 2000).

Det sista steget enligt grundmodellen är att hantera C-hörnet. När man i rimlig grad har hanterat det egna och motpartens A-hörn finns det goda chanser att tillsammans lösa problemet. Huvuduppgiften är att försöka ändra karaktären på de diskussioner man har haft. Att gå från en dragkamp, där båda vill driva igenom sina önskemål, till ett slags sökande eller lärande samtal. Samtalen handlar inte om konkurrens längre utan om konstruktiv problemlösning. Det är bra om konfliktsituationer blir ett lärande samtal och inte en debatt. Parterna får möjlighet att jämföra deras syn på situationen för att se var olikheter och likheter finns. På så sätt har man gett parterna rätt till sin egen upplevelse istället för att kämpa om vems bild som är rätt eller sann. Om det mot förmodan visar sig omöjligt att komma fram till en överenskommelse kan överkörning bli nödvändigt, vilket innebär att man agerar ensidigt (Jordan, 2006). Exempel på detta kan vara när ena parten är chef och helt enkelt bestämmer att det är hans önskemål som gäller. Strangert anser att man som chef kan förebygga konflikter genom att införa mer verksamhetsplanering och fasta rutiner där man gör gemensam planering samt uppföljning av verksamheten (Strangert, 2001).

Avslutningsvis vill vi framföra att det hade varit en fördel om vi hittat tidigare forskning som berör konflikter och konflikthantering mellan vuxna i skolan som arbetsplats. Detta pga. att man då kunnat jämföra och eventuellt funnit mer stöd för vår studie. Vi har dock funnit litteratur som belyser konflikter och konflikthantering på arbetsplatser i allmänhet som har använts.

Metod

I följande avsnitt redogörs hur vi har valt metod, insamlingen av data och hur undersökningsgruppen valdes. Hur undersökningen och bearbetningen av data genomförts tas även upp. Avsnittet avslutas med en redogörelse för vad som har gjorts för att stärka studiens tillförlitlighet samt vilka etiska överväganden som har gjorts.

Val av metod

Vi har valt kvalitativa intervjuer för att kunna besvara våra frågeställningar och få ett djup i vår undersökning. Syftet med vår studie är att försöka få en förståelse över hur vuxna på skolan som arbetsplats uppfattar konflikter samt hur de hanteras. Stukát menar att en kvalitativ intervju ger personer som tar del av intervjun en möjlighet att få förståelse för respondenternas förhållningssätt (Stukát, 2005).

Den kvalitativa inriktningen har sina rötter från de humanistiska vetenskaperna skriver Stukát. Tyngdpunkten hos den kvalitativa inriktningen ligger på holistisk information, vilket innebär att helheten är viktigare än de enskilda delarna. Stukát skriver vidare att huvuduppgiften för denna inriktning är att tolka och förstå de resultat som undersökningen har gett, inte att förklara, förutsäga och generalisera (Stukát, 2005).

Urval

Vi hade i början av undersökningen en vision att kunna intervjua ett antal pedagoger från flera olika skolor. Detta visade sig inte vara möjligt på grund av tidsbrist från pedagogernas sida. Vi valde därför att lägga undersökningen på endast en skola. Att det blev just den aktuella skolan var för att det där fanns en kontakt. Skolan är en högstadieskola i västra Göteborg. Sammanlagt finns där 50 stycken verksamma lärare och ca. 450 elever. Lärarna arbetar i arbetslag och är på så sätt vana vid nära samarbete. Vår kontakt rekommenderade några personer som möjligen kunde ställa upp på intervju. Respondenterna som deltagit i undersökningen är de som haft tid och de som frivilligt velat ställa upp. Sammanlagt genomfördes fem intervjuer bestående av fyra pedagoger och en rektor.

Datainsamlingsmetod

Intervjufrågorna diskuterades med vår handledare. Vi testade att intervjua varandra utifrån våra frågor innan en pilotstudie genomfördes. Intervjufrågorna som användes vid pilotstudien diskuterades och vissa omformulerades och några togs bort innan de slutgiltiga frågorna valdes.

Intervjufrågorna formulerades sedan utifrån frågeställningarna för studien. Under intervjuerna hade vi ett frågeformulär som vi huvudsakligen utgick ifrån, dock blev justeringar i form av bortfall av frågor när respondenten exempelvis angav att han inte ville berätta om en konflikt eller att han inte haft en konflikt med en kollega. Även följdfrågor ställdes om det var något oklart eller om något behövde utvecklas ytterligare.

För att få reda på hur pedagogerna uppfattar konflikter och hur dessa hanteras fick de bl.a. frågor om vad som kännetecknar en konflikt, vad de har för slags konflikter, om de kunde berätta om en konflikt de upplevt, vad de tror är orsaken till konflikter samt hur dessa hanteras. Vi frågade även om det fanns några konflikthanteringsmetoder som skolan använde. Diskussion om utbildning kring konflikthantering togs även upp samt om det är viktigt för en

pedagog att ha kunskaper i konflikthantering. Alla frågorna som ställdes under intervjuerna finns i bilaga 1.

Genomförande

Kontakt togs via E-mail med den första intervjupersonen. När vi var på plats för att träffa denne togs även direkt kontakt med de fyra resterande respondenterna för att bestämma en tid för intervju. Vi berättade om studiens syfte och att deras medverkan skulle ingå i vårt examensarbete. De blev även informerade om att de är anonyma samt att de när som helst kunde avbryta intervjun. Björn Häger menar att *”Intervjupersonen har rätt att få veta förutsättningar för intervjun: var den ska publiceras, i vilket sammanhang och varför den ska göras”* (Häger, 2001, s. 178).

Under varje intervjutillfälle valde vi att vara två stycken. En ställde frågorna och den andra antecknade. Vi anser att det arbetssättet gjorde det lättare att fokusera på intervjun. Enligt Stukát kan man få ut mer av en intervju om man är två personer. Detta för att två personer kan upptäcka mer än vad en person gör. Dock finns det en risk att personen som intervjuas upplever ett visst underläge då man är två personer som intervjuar (Stukát, 2005).

Anledningen till att vi enbart valde att anteckna och inte använde bandspelare, var på grund av att vi upplever att respondenten kan känna sig obekvämt med situationen. Eftersom ämnesområdet kan upplevas som känsligt kan intervjusituationen förvärras med en bandspelare. Intervjuerna genomfördes på en känd miljö för respondenterna och de skedde under arbetstid. Då detta var under arbetstid genomfördes en del av intervjuerna i en miljö vi inte hade tänkt oss från början. En lugn och avspänd miljö är vad vi strävade mot men det visade sig vara omöjligt i de fall där respondenten var stressad. Intervjun fick istället ske i lunchrummet där andra kollegor fanns närvarande. Det var avsatt en timme för varje intervjutillfälle men tiden varierade pga. att intervjupersonerna var stressade eller inte kunde utveckla sina svar. Detta resulterade i en del ja- och nej svar.

Svaren från intervjuerna sammanfattades i form av löpande text. Dessa sammanfattningar diskuteras under avsnittet analys där vi knyter an teori och empiri.

Bearbetning av data

Stukát skriver att det inte finns fasta regler för hur data skall bearbetas och analyseras för den kvalitativa arbetsgången. Han skriver vidare att forskarens förförståelse spelar stor roll när data från en kvalitativ studie skall bearbetas genom olika kvalitativa analyser (Stukát, 2005).

Vi började med att titta igenom svaren och diskuterade hur vi uppfattade dem. Därefter gjordes en sammanfattning av svaren från varje intervju i form av löpande text. Utifrån sammanfattningarna började vi söka efter likheter, mönster och skillnader i uppfattningar gällande konflikter och konflikthantering. Vi använde oss då av kunskaper från litteraturstudien för att kunna förena teori och empiri.

Reliabilitet och validitet

Enligt Stukát är undersökningens reliabilitet dvs. mätningens tillförlitlighet osäker när det gäller kvalitativa studier. Vidare menar han att en av orsakerna är det låga antalet undersökningsspersoner som i sin tur begränsar möjligheterna till generalisering av resultatet (Stukát, 2005). Vi valde först att tolka svaren från intervjufrågorna enskilt för att därefter gemensamt under en diskussion komma fram till svaren som sammanfattades i form av löpande text. Att vi har valt att först tolka enskilt och sedan ha en gemensam diskussion

gjordes för att kunna uppnå en högre reliabilitet. Som vi nämnt ovan hade vi en vision om att kunna besöka fler skolor. Detta hade vi för att kunna få ett större perspektiv på ämnet och därmed stärka studiens reliabilitet. Vuxna på den undersökta skolan kan tillsammans ha bildat en gemensam syn på konflikter samt hur dessa hanteras. Det kan ha lett till att vi endast fått ett perspektiv på ämnesområdet.

Validitet innebär, enligt Stukát, ett mått på hur bra man mäter det man avser att mäta för sin studie (Stukát, 2005). Innan det blev de slutgiltiga intervjufrågorna i frågeformuläret hade vi en diskussion med varandra och även med vår handledare. Detta var för att frågorna skulle vara så tydligt formulerade som möjligt. Sedan genomfördes en pilotstudie för att försäkra oss om att frågorna gav de svar som vi hade förväntat oss. Intervjuerna med respondenterna gjordes i en för dem känd miljö, för att de skulle känna sig avslappnade. Vi hade ingen tidspress, vilket innebär att respondenterna fick god tid på sig att fundera över frågorna samt att besvara dem.

Etiska överväganden

Innan intervjuerna genomfördes fick respondenterna information om studiens syfte samt hur lång tid intervjun skulle ta. Stukát skriver att alla som deltar i undersökningen har rätt att själv bestämma hur länge de vill medverka i undersökningen (Stukát, 2005). Detta tog vi hänsyn till genom att informera intervjupersonerna att de när som helst kunde avbryta intervjun. Vid intervjutillfällena med respondenterna valde vi att inte anteckna ned deras namn och berättade för dem att de är anonyma i studien.

Resultat

I följande avsnitt presenteras resultaten av de intervjuer som har genomförts, en för vardera pedagog. Tanken är att ge en bild över hur de olika intervjupersonerna tänker kring konflikter och konflikthantering.

Respondent A

Man i ålder 40-50 år som är utbildad grundskolelärare. Intervjun ägde rum i ett enskilt rum.

Respondent A anser att konflikter i grunden är meningsskiljaktigheter som inte kan lösas på ett konstruktivt sätt. Sådana konflikter kan leda till en obehaglig stämning parterna sinsemellan samt ge djupa sår. När det har gått så långt, anser respondent A, att konflikter utgör ett hinder i det vardagliga livet. Omvänt, om konflikter kan lösas på ett konstruktivt sätt kan det ge möjligheter till förbättringar. När vi frågade vad för slags konflikter han har med sina kollegor svarade han att han inte upplevt någon. Dock är han medveten om att det uppstår konflikter mellan kollegor. Han tycker inte att det är konstigt att lärarna har konflikter med varandra då de är ungefär 50 stycken på skolan och alla har olika syn på vad som skall läras ut och hur man skall arbeta med eleverna. De flesta av fallen går inte så långt att konflikten når rektorn. Det har hänt 2-3 gånger att han gått in som en medlare och som tredje part i en konflikt. Dessa handlade om mobbning och trakasserier. Vi frågade vidare hur länge konflikterna varade och han svarade att det varierar, ena konflikten varade en dag och den andra ett år. I båda fallen var det två parter inblandade. Att gå in som tredje part i det ena fallet där det handlade om trakasserier upplevde han som obehagligt men skönt efter att det löst sig. Han hade redan en åsikt om hur konflikten skulle lösas och när han gick in som tredje part fick han igenom sin åsikt. Konflikten löstes genom att båda parterna skrev ett kontrakt. När respondent A ser tillbaka på de konflikter han varit i kontakt med anser han att det var positivt om konflikten gick att lösa och negativt om det inte gick. Trots att han upplevt obehag som medlare och tredje part har han inte tagit med sig problemen hem, utan han anser sig vara bra på att lämna saker och ting på jobbet. Han tror att det inte finns några färdiga recept på hur konflikter skall lösas utan att man skall spela efter situationen dvs. prata, lyssna och hålla huvudet kallt. Som medlare, tycker han, att man skall ställa frågor om konflikten som parterna får svara på. Det är viktigt att föra en dialog utan pajkastning.

Sedan gick vi vidare med frågan om vad för slags konflikter han har med föräldrar. Han minns inte många av dem men oftast handlar det om att föräldrarna tycker att läraren har varit orättvis mot en elev eller att skolan inte ger det stöd eleven behöver. Sådana konflikter löser de genom samtal, vilket oftast slutar bra. Han berättade att skolan inte använde sig av några konflikthanteringsmetoder. Genom de konflikter han själv upplevt har han lärt sig att försöka se orsakerna hos sig själv för att undvika gamla mönster. Det finns människor som betar sig illa mot andra pga. inre obehag. Den vanligaste orsaken till konflikter är missförstånd anser respondent A. Han anser att konflikter på skolan inte skiljer sig i jämförelse med andra arbetsplatser. Det som möjligtvis kan skilja sig är orsakerna till konflikten som exempelvis synen på vad som skall läras ut. Respondent A är skeptisk till att konflikthantering skall ingå i lärarutbildningen, då man kan lära sig knep eller verktyg för hantering av konflikter.

Respondent B

Kvinna, mellan 40-50 år, utbildad grundskolelärare. Intervjun ägde rum under lunch i personalrummet. På samma plats befann sig andra kollegor.

Respondent B har varit verksam lärare i 24 år. Hon ser konflikter som ”*något som inte går att lösa*”. Ibland går det dåligt, vilket innebär att de inte kan lösas och det ser hon som ett hinder. I andra fall går det bra och kan ibland leda till möjliga förbättringar.

Hon har varit verksam lärare under en längre tid och upplever att hon haft många konflikter hon kan berätta om. Oftast handlar dessa konflikter om missförstånd, schemaläggning eller hur man skall arbeta med en elev. Som exempel berättade hon om en konflikt hon har haft med en kollega i skolan angående en elev i behov av extra stöd. Respondent B ville att eleven skulle ingå i en mindre grupp under vissa lektioner där han får stöd. Detta innebär att han läser mindre tillsammans med sin klass. Respondent B tyckte att det var en bra lösning för eleven. Kollegan i det här fallet tyckte det motsatta, att eleven skulle gå kvar i klassen. Respondent B blev då anklagad för att sakna empati för eleven, vilket gjorde henne väldigt upprörd. När vi frågade hur länge konflikten varade sa hon att den endast varade i några minuter. Under dessa minuter kom mycket känslor fram. De skrek åt varandra och respondenten B gick därifrån genom att smälla igen dörren. Efter detta kändes det inte bra mellan dem i några månader. Fastän konflikten har lagt sig och parterna inte är ovänner känner respondent B inte för att umgås med kollegan frivilligt. På frågan hur många som var involverade i konflikten berättade hon att hennes arbetslag stod bakom henne och en annan kollega gick in som medlare. Respondent B tror att kollegan som hon hade konflikten med insåg att hon hade rätt i saken. Konflikten slutade med att eleven fick ingå i en mindre grupp. Hon känner att konflikten på något sätt fick lägga sig utan att lösas, även om hon fick igenom sin ståndpunkt. Respondent B tror att hon hade löst konflikten på ett bättre sätt om konflikten uppstod med en kollega i samma arbetslag. Eftersom det skulle vara en kollega man jobbar nära. Hon uppger att hon är en känslomässig person och kan ibland bli väldigt ledsen eller arg på arbetsplatsen, men det går fort över. Det är inget som hon tar med sig hem.

Vi gick vidare med att frågan om vilka slags konflikter hon har med föräldrar. På den berättade respondent B att det mestadels handlar om missförstånd, olika syn på den hjälp skolan skall erbjuda och betygsänkning. Det senare är ovanligt. En konflikt hon hade med en förälder var att denne ansåg att respondent B hade kallat hans barn för dyslektiker, vilket inte var sant. Respondent B upplevde situationen som obehaglig eftersom föräldern tyckte att hon hade agerat oprofessionellt. Konflikten varade mellan ett halvår och ett år. Hon och föräldern har numera bra kontakt. Hon berättar att hon har svårt för ”*dumma män*” och hamnar hon i en konflikt med de väljer hon oftast att låta konflikten lägga sig. Med dumma män menar hon äldre manliga kollegor som är envisa. Samtidigt medger hon att inga konflikter äger rum med kollegor hon tycker om. Respondent B anser att det är viktigt att ta ett steg tillbaka och att ha samtal med varandra under en konflikt. Det finns ingen metod för konflikthantering de använder sig av på skolan. De konflikter hon upplevt har aldrig eskalerat till en situation där hon behövt vända sig till sin chef, rektorn. Det hon har lärt sig av sina konflikter är att försöka behålla lugnet, inte bli för känslomässig och att försöka se ur motpartens perspektiv. Hon anser att hon ofta tänker på detta, men i konflikter med elever är det svårare. Den vanligaste orsaken till konflikter är missförstånd enligt respondent B. Skolan är en stressig miljö där det råder tidsbrist och det är vanligt att man säger halva meningar till varandra och då tror att den andra personen har uppfattat det korrekt. I många fall förstår de varandra, men ibland går det fel och konflikter uppstår. Hon tror inte att konflikter i skolan skiljer sig från andra arbetsplatser men att det fortfarande handlar om missförstånd och tidsbrist.

Respondent C

Man, mellan 40-50 år, utbildad grundskolelärare. Intervjun ägde rum i ett enskilt rum.

Personen har varit verksam lärare i tolv år. På frågan om vad som kännetecknar en konflikt svarade han först meningsskiljaktigheter. Sedan tillade han att det inte är vanliga meningsskiljaktigheter utan att sådana ständigt uppstår. En konflikt är en meningsskiljaktighet som har gått så långt att det är brist i kommunikationen, personen hamnar i försvarsställning och känslorna tar över förnuftet. Vidare säger han att man kan se en konflikt som en möjlighet när de inblandade kan möta varandra men då de hamnar i affekt är konflikten ett hinder.

Det uppstår konflikter mellan kollegor då de har olika syn på skolämnet samt på eleverna men det kan också uppstå konflikter inom arbetslag när man har olika åsikter vad gäller struktur och ordning. Han berättade om en konflikt där hela arbetslaget (7-10 personer) delade upp sig i två grupper. Den ena halvan var för mer traditionell undervisning medan den andra halvan var för mer övergripande undervisning. Den varade i cirka 2,5 år och under tiden som konflikten pågick kände han osäkerhet inför konferenser samt möten. Osäkerheten gjorde att han funderade hemma på olika lösningar eller vad de båda grupperna kunde tänkas ta upp på kommande möten.

Orsaken till att konflikten uppstod var för att man hade olika åsikter vad gäller arbetssätt. Arbetslaget fick på egen hand försöka lösa det med tid som rektorn avsatte för diskussion. Om han hade fått hantera situationen på ett annat sätt skulle han ha undvikit att hamna i ett mellanläge dvs. han skulle bestämma sig för var han stod i frågan. Nu i efterhand upplever han att han borde ha valt sida, vilket hade underlättat situationen för honom personligen.

När det gäller konflikter med föräldrar är ofta anledningen att de har synpunkter angående läraren och skolan samt vad som förväntas av dem. En konflikt han har haft med en förälder handlade om att denne ville att han skulle skicka hem läxor och scheman till eleven efter varje vecka. Det ansåg han var elevens ansvar. Sådana konflikter kan pågå under tre år men kan också vara över under ett samtal. Medan konflikten pågick skulle ett föräldramöte äga rum. Detta gjorde att han funderade över om föräldern skulle ta upp konflikten under mötet och hur han då skulle hantera det. Ibland händer det att han funderar hemma innan ett utvecklingssamtal när föräldrarna tidigare har haft en konflikt med honom. Mycket av funderingarna handlar om att hitta strategier på hur situationen skall hanteras om konflikten tas upp under utvecklingssamtalet.

Orsaken till att konflikten uppstod var för att han inte ville skicka hem läxor och scheman varje vecka utan ansåg att det var upp till eleven. Han och föräldrarna löste konflikten på egen hand utan hjälp från rektorn. Efter att det hela hade löst sig och de kunde kommunicera igen, kändes allt bra.

På skolan har han inte varit med om att de använder sig av några konflikthanteringsmetoder dock har de fått föreläsning om att hålla i svåra samtal. Att tänka på när man befinner sig i en konflikt är att försöka hitta kommunikationen och vänta in den andra personen. Man skall inte inta en försvarsställning utan istället skall man se på olika lösningar ihop. Om detta inte går får man kanske dra ett streck över det hela. En vanlig orsak till att konflikter uppstår är för att man missförstår varandra.

Han har lärt sig av sina konflikter på det sättet att han har fått bättre självkänedom och kan se sin roll i konflikter. Vidare säger han att han lärt sig att se orsakerna hos sig själv i en konflikt. Konflikthantering är ett moment som borde belysas mer under lärarutbildningen. Eftersom konflikter skiljer sig från varandra kan man aldrig utgå från en och samma metod. Skolans konflikter skiljer sig inte från andra arbetsplatser men kan skilja sig åt när det gäller meningsskiljaktigheterna till konflikterna.

Respondent D

Man, mellan 30-40 år, utbildad grundskolelärare. Intervjun ägde rum under lunch i personalrummet. På samma plats befann sig andra kollegor.

Sammanlagt har personen arbetat som lärare i 7 år. För honom är en konflikt när två personer inte kommer överens. Har man kommit fram till en konfliktlösning kan konflikten leda till möjligheter men i allmänhet anser han att konflikter är något negativt. När en konflikt uppstår mellan kollegor gäller det olika åsikter angående schemaläggning och arbetssätt. Konflikter med föräldrar handlar om att de anser att skolan inte hanterat en situation på bästa sätt. Han berättar att han en gång haft en konflikt med föräldrar till en elev som ansåg att deras barn fått ett felaktigt betyg. Dessa konflikter pågår under en dag och de pågår i ett par veckor, det beror på vad konflikten handlar om.

Orsaken till att konflikten med föräldrarna uppstod var för att de inte ansåg att han gett ett rättvist betyg till deras barn. Konflikten löstes genom att han kommunicerade och pratade med föräldrarna. Ibland händer det att han funderar över olika lösningar hemma men det är inget som påverkar honom och hans vardag.

Enligt honom finns det ingen konflikthanteringsmetod på skolan men en likabehandlingsplan. Vidare säger han att när man befinner sig i en konflikt är det viktigt att man är ärlig samt att man kommunicerar med varandra. Den vanligaste orsaken till att konflikter uppstår är att man går och stör sig på småsaker som efter en tid blir till större saker.

Han avslutar med att säga att konflikter i skolan inte skiljer sig från andra arbetsplatser utan det som möjligen kan skilja sig åt är yrkesspråket samt innehållet i konflikterna. Det grundläggande är detsamma. När det gäller konflikthantering mellan vuxna i skolan tycker han att det inte är väsentligt. Det som lärarutbildningen skall beröra mer är konflikter och konflikthantering mellan lärare och elev. Detta kan vara i form av exempel på fall som kan uppstå i verkligheten, som man får möjlighet att reflektera och diskutera.

Respondent E

Kvinna, mellan 25-35 år, utbildad grundskolelärare. Intervjun ägde rum i ett enskilt rum.

Respondent E har varit yrkesverksam lärare i 7 år. På frågan om vad som kännetecknar en konflikt menar hon att det beror på. Konflikter kan vara av olika storlekar, att man har kommit ihop sig eller att man har missuppfattat något. Hon ger ett exempel där kollegor har missuppfattat fördelningen av arbetsuppgifter, vilket leder till att en kollega får mer arbete. Den vanligaste orsaken till konflikter anser hon är missförstånd. Man tror att man har informerat den andra person men denne har inte uppfattat informationen, då kan konflikter uppstå.

Respondent E menar att de konflikter som går att lösa kan leda till något bra men om man låter en konflikt vara så kommer den att utgöra ett hinder. Hon säger vidare att hon personligen inte har haft konflikter med sina kollegor. Dock är konflikter med föräldrar vanligare. Dessa handlar om att föräldrarnas syn på skolan inte överensstämmer med den som lärarna har. Respondent E menar att föräldrarnas bild på skolan baseras på de erfarenheter de har sedan de själva gått i skolan, vilket är en bråkdel av vad som händer i skolan. Hur länge konflikterna pågår varierar. Konflikter är något som hon känner påverkar privatlivet genom att hon kan sitta hemma och fundera över situationen. Men hon tillägger att hon har blivit bättre på att lämna saker på jobbet. Respondent E fick en följdfråga som handlade om varför

hon har konflikter med föräldrar men inte med kollegor, och på den svarade hon att hennes kollegor förstår henne på ett sätt som inte föräldrarna gör. Eftersom hon och hennes kollegor befinner sig i samma arbetsmiljö och delar vissa arbetsuppgifter har de en större förståelse för varandra. Denna förståelse saknar föräldrarna, de vet inte riktigt vad som händer inom skolans väggar. Vidare säger hon att det inte finns någon konflikthanteringsmetod för vuxna på skolan. När det gäller konflikter för elever finns det metoder som används på skolan. Ett exempel hon ger är anti-mobbningsplanen, en plan som visar hur man kan gå tillväga för att lösa konflikter mellan elever. I planen finns det olika steg där man samtalar med de inblandade elever och föräldrar. Detta tycker respondent E är något som kan appliceras när det gäller konflikter med vuxna.

Det viktigaste man skall tänka på när man befinner sig i en konflikt är att försöka koppla bort känslorna, de känslor som gör att man känner sig påhoppad och kanske vill ge igen på motparten. När man har lyckats att koppla bort dessa känslor kan man försöka se över situationen och kanske är det så att man själv har missuppfattat. Respondent E tror att det kan vara bra att "blanda in" en utomstående som kan se situationen utifrån, en medlare. Det hon har lärt sig av sina konflikter är att försöka tänka ur en annans perspektiv och att inte ta det så allvarligt alla gånger. Hon tror inte att de konflikter som finns på skolan skiljer sig från andra arbetsplatser, möjligtvis de som handlar om elever. Det kan t.ex. vara att man hamnar i en konflikt med en elev som aldrig kan ta med sig pennor till undervisningen. Dessutom säger respondent E att hon gärna vill tro att lärarna är mer öppna mot varandra eftersom de har ett yrke där man ständigt kommer i kontakt med andra människor. På så sätt hanteras konflikter mellan vuxna på ett bättre sätt än på andra arbetsplatser.

Analys

I detta avsnitt av studien knyter vi samman de resultat vi fått genom intervjuerna med teoribakgrund samt egna erfarenheter. Vi analyserar vidare utifrån studiens huvudsakliga syfte och frågeställningar.

Vad upplever vuxna som konflikt?

Någon gång har alla funderat över vad en konflikt är. När man tittar på vad de verksamma lärarna anser är en konflikt kommer ord som meningsskiljaktigheter och missförstånd upp. En av respondenterna berättar att, på grund av tidsbrist, kan man ibland säga halva meningar till varandra och då tro att informationen har uppfattats korrekt av den andra personen. Detta kan leda till missförstånd och en konflikt uppstår. Ekstam skriver bl.a. att två personer som befinner sig i samma situation kan uppleva den på olika sätt och ibland blir tolkningarna av samma situation så olika att konflikter uppstår (Ekstam, 2000). Undersökningen har visat att intervjupersonerna definierar konflikt på olika sätt. En del ser det som en situation där två personer inte kan komma överens medan andra ser det som meningsskiljaktigheter. Enligt respondent C är det när meningsskiljaktigheterna har gått så långt att det är brist i kommunikationen och personen hamnar i försvarsställning. Känsloerna tar över förnuftet.

När vi hör ordet konflikt är det ofta negativa tankar som uppkommer. Enligt Jordan (2006) kan konflikter som blir skickligt hanterade leda till vinster för individer såväl som för organisation. Vidare skriver han att skickligt hanterade konflikter är de man har lärt sig något av, vilket innebär att man löst underliggande problem som gjort konflikten möjlig. Detta ökar organisationens utveckling och lärande. Respondent A säger att konflikter kan ses som en möjlighet till förbättring om de kan lösas på ett konstruktivt sätt. Det kan innebära att han är klar över hur han själv ser på konflikter vilket är bra när man i framtiden skall hantera dem. En av respondenterna säger att man kan se en konflikt som en möjlighet då de inblandade kan möta varandra. Vidare säger han att han lärt sig av sina konflikter, vilket bl.a. är att se sin roll i konflikten och att undvika samma mönster. Detta skulle enligt Ekstam (2000) innebära att respondenten har hanterat konflikten på ett skickligt sätt då han anser att han har lärt sig av sina konflikter.

Vad kännetecknar de konflikter som uppstår mellan vuxna i skolan?

Respondent B säger att hennes konflikter med sina kollegor oftast är missförstånd som handlar om schemaläggning och hur man skall arbeta med eleverna. Respondent C menar att konflikter uppstår när människor på skolan har olika syn på skolämnet samt synen på eleverna. Även de resterande respondenterna anser att konflikter som uppstår mellan vuxna på skolan oftast handlar om att man har skilda åsikter i t.ex. vad som skall läras ut. Jordan (2006) skriver om en konfliktriangel, ABC-modellen, som ger en första överblick över olika aspekter av en konflikt. Han menar att när vi ställs inför en konflikt kan vi använda oss av modellen och fråga oss hur de tre hörnen ser ut i konflikten. Utifrån den kan vi tolka att de konflikter som pedagogerna har är sakkonflikter. De tre vanligaste typer av sakkonflikter är fördelningskonflikt, positionskonflikt och ordningskonflikt. Den sistnämnda konflikten kan t.ex. handla om arbetssätt, och av det som intervjupersonerna har tagit upp handlar det om just detta. Modellen kan användas för att kunna utveckla en förståelse av konflikten, konfliktens orsaker och förlopp samt avgöra hur den skall hanteras. (Jordan). För att kunna få en djupare förståelse av konflikten behöver vi även andra aspekter, nämligen A - och B-hörnet. Det kan exempelvis handla om hur det kändes i konflikten, vad personerna ville och tänkte i konflikten samt hur beteendet i konflikten var. Även sakkonflikterna i sig hade behövt preciseras mer.

Vad anser vuxna på skolan är orsakerna till att konflikter uppstår på arbetsplatsen?

Ett exempel på en konflikt som respondent C tar upp handlar om att ett arbetslag har delat in sig i två grupper. Detta pga. att de har olika synpunkter på hur undervisningen skall bedrivas. Den ena sidan vill arbeta på ett mer traditionellt sätt medan den andra sidan vill arbeta på ett mer ämnesövergripande sätt. Enligt ABC-modellen påminner denna konflikt om en ordningskonflikt. Det kan vara en ordningskonflikt på grund av att sådana handlar om vilka regler eller vilken ordning som ska gälla, exempelvis arbetssätt och fördelning av ansvar.

Carlgren och Marton anser att Lpo94 är en läroplan som inte föreskriver hur undervisning skall genomföras och organiseras utan vad som skall åstadkommas. Följaktligen innebär det ett större krav på den enskilde pedagogen (Carlgren & Marton, 2004). Lärarna har genom Lpo94 fått friare händer när det gäller undervisning och arbetssätt. Detta kan leda till att kollegor lättare hamnar i konflikter med varandra. Att det uppstår konflikter mellan kollegor angående arbetssätt är ett återkommande inslag från de flesta respondenter i undersökningen. De anser att den vanligaste orsaken till detta är meningsskiljaktigheter.

Hur hanterar vuxna konflikter med kollegor i skolan?

Från intervjutillfällena har vi fått en bild av att respondenterna arbetar med medvetenhet och självinsikt. Respondent B nämner att hon är medveten om att hon är en känslomässig människa och försöker att inte vara det i en konfliktsituation. Respondent E menar att man ska försöka koppla bort de känslor som leder till att man känner sig påhoppad och vill ge igen på motparten. Efter det kan man börja tänka mer klart. Det visar att hon är medveten om att en konflikt sätter igång känslor inom en som gör att man kanske inte kan lösa konflikten på ett konstruktivt sätt. Detta påminner om första fasen i grundmodellen för konflikthantering som är att hantera det egna A-hörnet. Det innebär att medvetenhet och självinsikt är viktiga faktorer (Jordan, 2006). Det är viktigt att fråga sig själv vad man vill, var man står och vad man behöver (Lennér Axelson & Thylefors, 1996)

Nästa steg i grundmodellen är att hantera andras A-hörn, där den effektivaste vägen är att aktivt lyssna. En god kommunikation handlar om att kunna lyssna och tala med varandra (Jordan, 2006; Ahrenfelt & Berner, 1992). Respondent C anser att konflikter är meningsskiljaktigheter som har eskalerat till en nivå där man inte längre kan kommunicera med varandra. Respondent D nämner att det är viktigt att vara ärlig och kommunicera med varandra i en konflikt och respondent A tar upp att en viktig faktor i konflikthantering är att lyssna. Att hantera andras A-hörn innebär inte enbart att lyssna utan att även försöka förstå varför motparten tänker som han gör. Respondent E nämner att det hon har lärt sig från sina konflikter är bl.a. att försöka se saker ur en annans perspektiv.

Sista fasen i grundmodellen är att hantera C-hörnet. Målet är att tillsammans lösa problemet. Man har hanterat det egna och andras A-hörn i så rimlig grad att man kan samtala med varandra och försöka finna en lösning. Om en del konflikter inte går att lösa får man, enligt Jordan, agera ensidigt s.k. överkörning (Jordan, 2006). Respondent A nämner en konflikt som handlade om trakasserier där han som utomstående gick in som tredje part. De löste konflikten på så sätt att han bad parterna att skriva ett kontrakt. I det här fallet handlar det om en överkörning.

Är skolan som arbetsplats unik när det gäller konflikter?

Grundläggande orsakerna till att konflikter uppstår, enligt intervjupersonerna, beror på missförstånd och meningsskiljaktigheter. Jordan skriver att alla konflikter är unika och kräver en ansats som lämpar sig för just den (Jordan, 2006). Att alla konflikter är unika går inte att missta, men skiljer sig konflikterna i skolan i jämförelse med andra arbetsplatser? Enligt respondenterna är det grundläggande detsamma men det som kan skilja sig åt är innehållet på konflikterna samt meningsskiljaktigheterna. Respondenterna anser att konflikter uppstår på alla arbetsplatser, men att det är orsakerna till konflikterna som skiljer sig åt. Respondent E menar att man i skolan är bättre på att hantera konflikter i jämförelse med andra arbetsplatser. Detta p.g.a. att man som pedagog ständigt är i kontakt med andra människor och är på sätt mer öppen mot varandra.

Vilka metoder för konflikthantering mellan vuxna finns på skolan?

Grundmodellen i konflikthantering är en modell som kan appliceras i de flesta konflikter (Jordan, 2006). Vi upplever att det som respondenterna har tagit upp gällande konflikthantering påminner om de aspekter grundmodellen lyfter. Det är t.ex. vikten av att kunna lyssna och fundera över hur man upplever konfliktsituationen. Utifrån intervjuerna fanns det inga metoder som skolan använde sig av när det gäller konflikthantering mellan vuxna. Dock nämner respondent E att det finns metoder i konflikthantering för elever som exempelvis anti-mobbningsplan. Det är en plan som föreskriver hur man skall hantera konflikter. Oftast är det i flera steg där man har samtal med berörda elever och föräldrar. Detta tror respondent E att man även skulle kunna applicera för konflikter mellan vuxna. Enligt respondent A handlar det om sunt förnuft när det gäller hantering av konflikter mellan vuxna. Han nämner faktorer såsom att möta känslorna, prata, lyssna och hålla huvudet kallt.

Diskussion

Resultatdiskussion

Vi anser att det finns svårigheter med att förmedla kunskaper till elever om man själv inte har dessa. Hur skall vi exempelvis kunna lära elever konflikthantering om vi som lärare själva inte har kunskaper inom ämnet. Det blir även svårt att lära elever att ta hänsyn samt visa respekt? I läroplanen för det obligatoriska skolväsendet, Lpo94, står det att intolerans måste bemötas med kunskap, aktiva insatser och öppen diskussion. Eleverna ska känna trygghet, lära sig ta hänsyn och att visa respekt tillsammans med andra. Enligt Jordan har många inblandade i en konflikt svårigheter att kommunicera och samarbeta, vilket leder till att kvalitén på det utförda arbetet blir sämre. Oskickligt hanterade konflikter påverkar arbetsmiljön (Jordan, 2006). Vi upplever att om vuxna på skolan har konflikter sinsemellan kan det utförda arbetet bli sämre på så sätt att man inte visar hänsyn eller respekt för varandra. Arbetsmiljön påverkas genom att stämningen kan bli dålig och det är något som människorna i omgivningen kan känna av fastän de själva inte är inblandade i konflikten. Både det försämrade utförda arbetet och arbetsmiljön kan påverka eleverna negativt, vilket kan leda till att eleverna inte känner trygghet som är en förutsättning för lärande.

Vi har erfarenheter från den verksamhetsförlagda utbildningen att man i skolan arbetar i arbetslag. Anledningen till detta är att skolan idag är lokalstyrd, vilket innebär att lärarna själva bestämmer hur undervisningen skall bedrivas. De fördelar vi ser med att arbeta i ett arbetslag är att man tillsammans kan utbyta idéer, erfarenheter samt finna stöd hos varandra. En nackdel kan å andra sidan vara att det nära samarbetet leder till att konflikter lättare uppstår. Från undersökningen framkom det att samtliga intervjupersoner ansåg att missförstånd och meningsskiljaktigheter gällande arbetssätt var de vanligaste orsakerna till att konflikter uppstår. Eftersom man i ett arbetslag arbetar nära varandra känner man varandra och på så sätt kan ett gemensamt språk skapas. I undersökningen framkom det att man under tidsbrist kan misstolka det gemensamma språket.

De flesta respondenterna ansåg att en konflikt var meningsskiljaktigheter eller något som inte går att lösa. De har inte gett någon definition av vad meningsskiljaktigheter är utan har endast nämnt att meningsskiljaktigheterna handlade om arbetssätt gällande exempelvis schemaläggning. Eftersom vi inte har fått bakgrunden till detta kan vi inte definiera vad intervjupersonerna menar med meningsskiljaktigheter. Handlade det exempelvis om fördelning av lektioner? Eller handlade det om att man hade skilda åsikter när det gällde att få klart schemat?

Vi upplever att ABC-modellen kan appliceras i de allra flesta sammanhang. En av våra frågeställningar var att undersöka vad som kännetecknar de konflikter som uppstår i skolan. Vi har kommit fram till att de allra flesta konflikter kännetecknas av att de är sakkonflikter. Ett exempel på sakkonflikt är skilda åsikter gällande arbetssätt. Sakkonflikter finns i C-hörnet men för att kunna få en djupare förståelse för konflikten hade respondenten dels behövt utveckla C-hörnet ytterligare och dels berättat om A – och B-hörnet. Det hade varit att föredra om respondenterna hade beskrivit en konflikt utifrån modellen, detta för att kunna få en helhet över aspekterna i konflikten.

I konflikter uppstår det reaktioner inombords som man ska vara medveten om. Denna medvetenhet upplever vi är viktig för att man på ett konstruktivt sätt skall kunna lösa konflikter. Att vara medveten innebär att man konfronterar sig själv och sina ståndpunkter. Lennéer Axelson och Thylefors (1996) lyfter detta då de skriver att all konfrontation innebär att möta sig själv, veta vad man vill samt var man står och vad man behöver. Att man helt

enkelt lyssnar på sig själv. Vi upplever att en del intervjupersoner har utvecklat en medvetenhet. Respondent A uttrycker att man skall möta känslorna, prata, lyssna och hålla huvudet kallt när det gäller konflikter och konflikthantering. Vidare berättar respondent C att han har lärt sig se sin egen roll i en konflikt samt fått bättre självkänedom. Respondent E berättar att hon har lärt sig att se ur andras perspektiv. Av undersökningen framkommer det att man på skolan inte använder sig av någon konflikthanteringsmetod mellan vuxna, dock finns det för elever. Vi upplever att respondenternas tankegångar överensstämmer med grundmodellen i konflikthantering. Detta grundar vi på att samtliga intervjupersoner nämner faktorer som kännetecknar självinsikt och kommunikation. En av respondenterna uttrycker vikten av kommunikation. Han menar för att en konflikt inte skall bli affekt behöver parterna kommunicera med varandra. Ahrenfelt och Berner (1992) menar att en god kommunikation är att kunna lyssna och tala med varandra.

När det visar sig vara omöjligt att lösa en konflikt kan det enligt grundmodellen i konflikthantering bli nödvändigt att använda sig av överkörning dvs. att agera ensidigt. Respondent A ger exempel på detta. Det var en konflikt gällande trakasserier mellan kollegor, där han agerade som tredje part. Här var respondenten tvungen att lösa konflikten genom att bestämma att de involverade parterna skulle skriva ett kontrakt. Konflikten löstes på så sätt ensidigt.

En av våra frågeställningar var att undersöka om skolan som arbetsplats är unik när det gäller konflikter. Vi anser att konflikter uppstår på alla arbetsplatser men att det som skiljer sig åt är orsakerna till dem. Orsakerna till konflikterna kan vara olika beroende på arbetsplats- och uppgifter. Vi får medhåll för detta i undersökningen då samtliga intervjupersoner uttrycker samma åsikt. Respondent E säger bl.a. att pedagoger i skolan är bättre på att hantera konflikter i jämförelse med människor på andra arbetsplatser. Detta beror på att man i skolan ständigt är i kontakt med andra människor och på så sätt är mer öppen för varandra.

Under intervjuerna framkom det åsikter angående om konflikthantering är nödvändig i lärarutbildningen. Respondent A menar att det inte var nödvändigt utan att man kom långt med sunt förnuft. Vidare säger han att man kan lära sig generella knep men att det inte finns färdiga metoder som kan tillämpas för varje konfliktsituation. Detta för att alla konflikter ser olika ut. Respondent D anser inte att konflikthantering mellan vuxna i skolan är väsentligt utan det som skall ingå i lärarutbildningen är konflikter mellan lärare och elev. Även han nämner att alla konflikter är olika och att det därför inte finns några färdiga metoder man kan lära sig. Undervisningen om konflikthantering mellan lärare och elev kan vara i form av olika exemplar på konfliktsituation som man får möjlighet att diskutera och reflektera över. Vi kan delvis hålla med dem. Vi instämmer med att alla konflikter är olika och att det inte finns någon färdig metod som kan tillämpas i alla konfliktsituationer. Dock kan vi inte hålla med respondent D då han anser att konflikthantering mellan vuxna i skolan inte är väsentligt. Detta är väsentligt anser vi då det är viktigt att man som lärare utvecklar en förståelse för hur man kan hantera konflikter mellan vuxna. Det är svårt att lära elever att hantera konflikter om man själv inte har fått en förståelse.

Utifrån litteraturen och de exempel på konflikter som har angetts i undersökningen har vi fått möjlighet att sätta oss in i konfliktsituationerna. Dessa situationer har väckt tankar hos oss. Det har varit tankar om hur man själv skulle ha känt samt agerat i liknande situationer. Genom att ha fått reflektera och diskutera känner vi oss mer förbereda inför kommande konflikter. Studiens syfte är att undersöka konflikter samt konflikthantering mellan vuxna på skolan och vi valde att fråga intervjupersonerna om konflikter med föräldrar. Detta för att få en inblick i hur konflikter med föräldrar kan se ut. Anledningen till att vi ville få en inblick var att erfarenheter från den verksamhetsförlagda utbildningen talar för att konflikter med föräldrar

ständigt uppstår. Vi har inte lagt fokus på konflikter med föräldrar pga. att studiens omfång behövde avgränsas.

Litteraturstudien har lett till att vi blivit insatta i ABC-modellen samt grundmodellen i konflikthantering. Med hjälp av dessa har vi fått mer förståelse för olika aspekter i konflikter som vi tidigare inte reflekterat över. Vi har också insett vikten av kommunikation och självinsikt när det gäller konflikter. Genom att ha gjort undersökningen har vi insett att ABC-modellen och grundmodellen i konflikthantering kan tillämpas i de allra flesta konflikter vare sig det gäller i skolan eller vardagen. De kan också användas i konflikter med elever, vilket innebär att studien också medfört att vi fått kunskaper i hur man på ett konstruktivt sätt kan hantera konflikter med elever.

Metoddiskussion

Litteraturstudien och intervjuerna har tillsammans medfört en djupare förståelse för konflikter i skolan än tidigare. Litteraturstudien gav det grundläggande angående konflikter och konflikthantering. Likaså har intervjuerna gett konkreta exempel på konflikter som uppstår mellan vuxna i skolan som arbetsplats. Fördjupningen av ämnet har gett oss kunskaper som vi i framtiden kommer att använda.

Vi valde att använda oss av kvalitativa intervjuer för att kunna besvara våra frågeställningar och få ett djup i undersökningen (Stukát, 2005). I efterhand har vi genom att ha analyserat svaren från intervjuerna insett att dessa inte gett oss det djup vi förväntat oss. En del av svaren utvecklades inte av respondenterna. Samtliga respondenter upplevde meningsskiljaktigheter som konflikter. Men vad innebär meningsskiljaktigheter? Eftersom de inte definierar detta kan vi på så sätt inte svara på vad en konflikt är. De frågor och följdfrågor som vi framställt hade inte vad som krävdes för att få ett djup i undersökningen. Anledningen till detta kan ha varit att vi tidigare inte haft erfarenheter av intervjumetoden. Frågorna som har använts under intervjuerna formulerades utifrån studiens syfte och frågeställningar. Vi genomförde en pilotstudie där frågorna prövades och eventuellt omformulerades. En del av frågorna i frågeformuläret gick in i varandra vilket gav liknande svar. Detta var vi medvetna om men vi ansåg att upprepningar inte var negativt utan att det istället gav en tydligare bild av situationen. Några av frågorna kan upplevas som känsliga men vi var måna om att berätta för respondenterna att de när som helst kunde avbryta intervjun.

När man känner intervjupersonerna sedan tidigare finns det för- och nackdelar. En fördel kan vara att personerna är mer villiga till att ställa upp på intervju. Nackdelen är att det inte blir ett slumpmässigt urval av undersökningsgrupp, vilket skall eftersträvas för att få signifikanta resultat. Undersökningsgruppen, på fem personer, är en liten del av det totala antalet personer som är verksamma lärare på skolan. Detta gör att vårt resultat inte är generaliserbart. Vi hade en vision om att fler än fem intervjuer skulle genomföras. Den visionen fick läggas ned med anledning av att det var svårt att få tag i verksamma lärare att ställa upp på intervju pga. att de inte hade tid.

Innan intervjuerna genomfördes funderade vi över var intervjuerna kunde äga rum samt vad man skulle undvika i en intervju. Vi ville att det skulle vara en så lugn och avslappnad miljö som möjligt. Många verksamma lärare är tidspressade. De hinner därför inte med sådant som hamnar utanför deras arbetsuppgifter. Detta ledde till att två intervjuer skedde i personalrummet under lunchtid vilket medförde att det även fanns andra lärare på plats. Det var en miljö där telefonen ringde och andra kollegor som distraherade respondenterna. Undersökningens validitet kan ha påverkats av den icke lugna miljön.

Intervjuerna har gett konkreta exempel på konflikter och hur dessa hanterats. Dock har dessa exempel endast utgått ifrån en persons synvinkel. För att få en mer tydlig bild över situationen hade observationer varit att föredra, då man finns på plats när konflikten uppstår. I denna studie har det inte funnits tillräckligt med utrymme att genomföra observationer.

Förslag på framtida forskning

Om man skulle fortsätta att forska kring hur vuxna på skolan som arbetsplats upplever konflikter samt hur de hanteras skulle man kunna göra observationer. Genom dessa observationer skulle man som utomstående få möjlighet att se i vilka situationer konflikter uppstår och även kunna följa händelseförloppet samt hur konflikten hanteras. Samtidigt skulle man kunna be de involverade parterna att beskriva de olika aspekterna utifrån ABC-modellen.

Stukát, S. (2005). *Att skriva examensarbete inom utbildningsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.

Svenska akademien. (1973). *Svenska akademins ordbok*. Lund: Norstedts Akademiska Förlag.

Sveriges lärare för fred (2005). *Konflikthantering ska ingå i lärarexamen (UbU4)*. Hämtad den 17 maj 2008, från

http://www.larareforfred.se/Material/Konflikthantering_i_%20lararexamen.doc

Van Slyke, E.J. (2001). *Konfliktlösning på nytt sätt*. New York: Amacom, a division of the American Management Association.

Bilaga 1

Intervjufrågor

Hur många år har ni arbetat som lärare?

Vad kännetecknar en konflikt för er?

Ser ni en konflikt som en möjlighet eller ett hinder?

Vad har ni för slags av konflikter med kollegor?

Berätta om en konflikt ni haft med en kollega på skolan (arbetsplatsen)?

Under hur lång tid varade konflikten?

Hur många parter var involverade i konflikten?

Hur kändes det när du befann dig i konflikten? Hur kändes det efter konflikten?

Många som har en konflikt på sin arbetsplats tar även med sig problemen hem. Hur påverkade konflikten er?

Vad var orsakerna till att konflikten uppstod?

Hur hanterade ni eller er chef konflikten?

Vad var bra respektive dåligt under hanteringen av konflikten?

Om ni fick hantera konflikten på ett annat sätt, hur skulle det gå till?

Vad har ni för slags av konflikter med föräldrar?

Berätta om en konflikt ni haft med föräldrar?

Under hur lång tid varade konflikten?

Hur många parter var involverade i konflikten?

Hur kändes det när du befann dig i konflikten? Hur kändes det efter konflikten?

Många som har en konflikt på sin arbetsplats tar även med sig problemen hem. Hur påverkade konflikten er?

Vad var orsakerna till att konflikten uppstod?

Hur hanterade ni eller er chef konflikten?

Vad var bra respektive dåligt under hanteringen av konflikten?

Om ni fick hantera konflikten på ett annat sätt, hur skulle det gå till?

Använder ni särskilda konflikthanteringsmetoder på skolan? Varför?

Vad tycker ni är viktigast att tänka på då man befinner sig i en konflikt med vuxna på en arbetsplats?

Vad anser du är den vanligaste orsaken till att konflikter uppstår mellan vuxna på en arbetsplats?

Alla lär vi oss något då vi haft en konflikt, lärde du dig något av din konflikt?

Tycker ni att konflikter i skolan skiljer sig i jämförelse med andra arbetsplatser?

Tycker ni att konflikthantering skall ingå i lärarutbildningen? Varför? Varför inte?